



1
2
3
4
5
6
7
8
9
10
11
12
13
14
15
16
17
18
19
20

Traduction française de la version CD ISO 26000 du 12 décembre 2008

Lignes directrices relatives à la responsabilité sociétale

Cette traduction a été élaborée par AFNOR afin de faciliter la compréhension de ce texte par les experts francophones. La priorité a été donnée à une mise à disposition rapide de cette traduction. Aussi cette traduction n'a pas fait l'objet de vérification ou validation approfondie.

A ce stade d'élaboration de la norme ISO 26000, la référence reste la version anglaise.

Les commentaires sur les aspects techniques du texte doivent être faits en référence à la version anglaise (numéro de lignes) et être adressés à votre institut de normalisation dans le cadre de la consultation nationale organisée par celui-ci.

Dans le cadre de la consultation française organisée par AFNOR, les commentaires eux-mêmes peuvent être rédigés en français.

Les commentaires sur la traduction peuvent être adressés directement à Afnor : emilie.brun@afnor.org

21 **ISO/TC TMB/SC N**

22 Date: 2008-12-12

23 **ISO/CD 26000**

24 ISO/TC TMB/SC /GT SR

25 Secrétariat: SIS/ABNT

26 **Lignes directrices relatives à la responsabilité sociétale —**

27 *Guidance on social responsibility —*

29 **Avertissement**

30 Ce document n'est pas une Norme internationale de l'ISO. Il est distribué pour examen et observations. Il est
31 susceptible de modification sans préavis et ne peut être cité comme Norme internationale.

32 Les destinataires du présent projet sont invités à présenter, avec leurs observations, notification des droits de
33 propriété dont ils auraient éventuellement connaissance et à fournir une documentation explicative.

35 **Notice de droit d'auteur**

36 Ce document de l'ISO est un projet de travail ou un projet de comité qui est protégé par les droits d'auteur
37 de l'ISO. Si la reproduction de projets de travail ou de projets de comité sous quelque forme que ce soit à
38 l'usage de participants au processus d'élaboration des normes de l'ISO est permise sans autorisation
39 préalable de l'ISO, ni ce document, ni un extrait quel qu'il soit, de ce document ne peut être reproduit,
40 enregistré ou transmis sous quelque forme que ce soit à toute autre fin sans autorisation écrite préalable de
41 l'ISO.

42 Les demandes d'autorisation de reproduction de ce document à des fins de vente doivent être envoyées à
43 l'adresse ci-après, ou au comité membre de l'ISO dans le pays du demandeur:

44 [Indiquer l'adresse complète, le numéro de téléphone, le numéro de fax, le numéro de télex, l'adresse
45 électronique, du responsable des droits d'auteur du comité membre de l'ISO chargé du secrétariat du TC ou
46 du SC dans le cadre duquel un projet de travail donné a été préparé.]

47 Toute reproduction à des fins de vente est soumise au paiement de droits ou à un contrat de licence.

48 Les contrevenants pourront être poursuivis.

Type du document: Norme internationale

Sous-type du document:

Stade du document: (30) Comité

Langue du document: F

49	Sommaire	Page
50	Introduction	vii
51	1 Domaine d'application	1
52	2 Termes et définitions	2
53	3 Appréhender la responsabilité sociétale	5
54	3.1 La responsabilité sociétale des organisations	5
55	3.2 La responsabilité sociétale aujourd'hui	5
56	3.3 Caractéristiques de la responsabilité sociétale	6
57	3.3.1 Généralités	6
58	3.3.2 Les attentes de la société	6
59	3.3.3 Le rôle des parties prenantes dans la responsabilité sociétale	6
60	3.3.4 Intégrer la responsabilité sociétale dans l'ensemble de l'organisation	7
61	3.3.5 Relation entre responsabilité sociétale et développement durable	8
62	3.4 L'Etat et la responsabilité sociétale	9
63	4 Principes de la responsabilité sociétale	9
64	4.1 Généralités	9
65	4.2 Responsabilité de rendre compte	10
66	4.3 Transparence	10
67	4.4 Comportement éthique	11
68	4.5 Respect des intérêts des parties prenantes	11
69	4.6 Respect du principe de légalité	12
70	4.7 Respect des normes internationales de comportement	12
71	4.8 Respect des droits de l'Homme	13
72	5 Identifier la responsabilité sociétale et dialoguer avec les parties prenantes	13
73	5.1 Généralités	13
74	5.2 Identifier la responsabilité sociétale	14
75	5.2.1 Impacts, intérêts et attentes	14
76	5.2.2 Identification des questions centrales et des domaines d'action de la responsabilité	
77	sociétale	15
78	5.2.3 La responsabilité sociétale et la sphère d'influence de l'organisation	16
79	5.3 Identification des parties prenantes et dialogue avec elles	17
80	5.3.1 Généralités	17
81	5.3.2 Identification des parties prenantes	17
82	5.3.3 Dialogue avec les parties prenantes	18
83	6 Lignes directrices sur les questions centrales de responsabilité sociétale	20
84	6.1 Généralités	20
85	6.2 Gouvernance de l'organisation	22
86	6.2.1 Panorama de la gouvernance de l'organisation	22
87	6.2.2 Principes et considérations	22
88	6.2.3 Structures et processus de prise de décision	22
89	6.3 Droits de l'Homme	23
90	6.3.1 Examen des droits de l'Homme	23
91	6.3.2 Principes et considérations	24
92	6.3.3 Domaine d'action 1 des droits de l'Homme : Obligation de vigilance	25
93	6.3.4 Domaine d'action 2 des droits de l'Homme: Situations présentant un risque pour les	
94	droits de l'Homme	26
95	6.3.5 Domaine d'action 3 des droits de l'Homme: Prévention de la complicité	27
96	6.3.6 Domaine d'action 4 des droits de l'Homme : Mettre fin aux violations des droits	28
97	6.3.7 Domaine d'action 5 des droits de l'Homme : Discrimination et groupes vulnérables	29
98	6.3.8 Domaine d'action 6 des droits de l'Homme : Droits civils et politiques	30

99	6.3.9	Domaine d'action 7 des droits de l'Homme : Droits économiques, sociaux et culturels	31
100	6.3.10	Domaine d'action 8 des droits de l'Homme : Droits fondamentaux au travail	32
101	6.4	Relations et conditions de travail	34
102	6.4.1	Panorama des relations et conditions de travail	34
103	6.4.2	Principes et considérations.....	34
104	6.4.3	Relations et conditions de travail - Domaine d'action 1 : Emploi et relations employeur/employé.....	35
106	6.4.4	Relations et conditions de travail - Domaine d'action 2 : Conditions de travail et protection sociale.....	37
108	6.4.5	Relations et conditions de travail -Domaine d'action 3 : Dialogue social.....	38
109	6.4.6	Relations et conditions de travail - Domaine d'action 4 : Santé et sécurité au travail	40
110	6.4.7	Relations et conditions de travail – Domaine d'action 5 : Développement des ressources humaines et formation professionnelle	41
112	6.5	L'environnement.....	42
113	6.5.1	Panorama de l'environnement	42
114	6.5.2	Principes et considérations.....	43
115	6.5.3	Environnement – Domaine d'action 1 : Prévention de la pollution.....	44
116	6.5.4	Environnement – Domaine d'action 2 : Utilisation durable des ressources.....	46
117	6.5.5	Environnement – Domaine d'action 3 : Atténuation des changements climatiques et adaptation.....	46
119	6.5.6	Environnement – Domaine d'action 4 : Protection et réhabilitation de l'environnement naturel.....	48
121	6.6	Bonnes pratiques des affaires	49
122	6.6.1	Panorama des bonnes pratiques des affaires.....	49
123	6.6.2	Principes et considérations.....	50
124	6.6.3	Bonnes pratiques des affaires – Domaine d'action 1 : Lutte contre la corruption.....	50
125	6.6.4	Bonnes pratiques des affaires – Domaine d'action 2 : Engagement politique responsable	51
126	6.6.5	Bonnes pratiques des affaires – Domaine d'action 3 : Concurrence loyale.....	51
127	6.6.6	Bonnes pratiques des affaires – Domaine d'action 4 : Promotion de la responsabilité sociétale dans la sphère d'influence.....	52
129	6.6.7	Bonnes pratiques des affaires – Domaine d'action 5 : Respect des droits de propriété	52
130	6.7	Questions relatives aux consommateurs	53
131	6.7.1	Panorama des questions relatives aux consommateurs	53
132	6.7.2	Principes et considérations.....	54
133	6.7.3	Question relative aux consommateurs 1 : Bonnes pratiques en matière de marketing, d'informations factuelles et non biaisées et de contrats	55
135	6.7.4	Question relative aux consommateurs 2 : Protection de la santé et de la sécurité des consommateurs.....	56
137	6.7.5	Question relative aux consommateurs 3 : Consommation durable.....	57
138	6.7.6	Question relative aux consommateurs 4 : Service après-vente, assistance et résolution des litiges pour les consommateurs	59
140	6.7.7	Question relative aux consommateurs 5 : Protection des données et de la vie privée des consommateurs.....	60
142	6.7.8	Question relative aux consommateurs 6 : Accès aux services essentiels.....	61
143	6.7.9	Question relative aux consommateurs 7 : Éducation et sensibilisation	61
144	6.8	Engagement sociétal.....	62
145	6.8.1	Panorama de l'engagement sociétal	62
146	6.8.2	Principes et considérations.....	62
147	6.8.3	Engagement sociétal – Domaine d'action 1 : Ancrage territorial.....	65
148	6.8.4	Engagement sociétal – Domaine d'action 2 : Éducation et culture	66
149	6.8.5	Engagement sociétal - Domaine d'action 3 : Création d'emplois et développement des compétences.....	66
151	6.8.6	Engagement sociétal – Domaine d'action 4 : Développement des technologies et accès à la technologie	67
153	6.8.7	Engagement sociétal – Domaine d'action 5 : Création de richesses et de revenus	68
154	6.8.8	Engagement sociétal – Domaine d'action 6 : La santé	69
155	6.8.9	Engagement sociétal – Domaine d'action 7 : Investissement social.....	70
156	7	Lignes directrices relatives à l'intégration de la responsabilité sociétale dans l'ensemble de l'organisation	71
157			

158	7.1	Généralités	71
159	7.2	Relation entre les caractéristiques de l'organisation et la responsabilité sociétale.....	71
160	7.3	Appréhender la responsabilité sociétale de l'organisation	72
161	7.3.1	Déterminer la pertinence et l'importance des questions centrales pour l'organisation.....	72
162	7.3.2	Sphère d'influence d'une organisation	73
163	7.3.3	Établir des priorités pour traiter les questions centrales et domaines d'action.....	74
164	7.4	Pratiques d'intégration de la responsabilité sociétale dans l'organisation	75
165	7.4.1	Intégrer la responsabilité sociétale dans les systèmes et procédures de l'organisation	75
166	7.4.2	Définir l'orientation de l'organisation vers la responsabilité sociétale.....	76
167	7.4.3	Sensibiliser et développer les compétences en matière de responsabilité sociétale	77
168	7.5	Communiquer sur la responsabilité sociétale.....	78
169	7.5.1	Le rôle de la communication dans la responsabilité sociétale.....	78
170	7.5.2	Caractéristiques des informations en matière de responsabilité sociétale	78
171	7.5.3	Caractériser sur les performances de l'organisation en matière de responsabilité	
172		sociétale.....	79
173	7.5.4	Dialogue avec les parties prenantes en matière de communication sur la responsabilité	
174		sociétale.....	81
175	7.6	Accroître la crédibilité en matière de responsabilité sociétale.....	81
176	7.6.1	Méthodes permettant d'accroître la crédibilité.....	81
177	7.6.2	Résoudre les conflits ou les désaccords entre l'organisation et les parties prenantes.....	81
178	7.6.3	Accroître la crédibilité de la communication en matière de responsabilité sociétale.....	82
179	7.7	Revoir et améliorer les actions et pratiques de l'organisation liées à la responsabilité	
180		sociétale.....	83
181	7.7.1	Généralités	83
182	7.7.2	Surveiller les activités en matière de responsabilité sociétale.....	83
183	7.7.3	Passer en revue les progrès et les performances de l'organisation en matière de	
184		responsabilité sociétale	84
185	7.7.4	Accroître la fiabilité de la collecte et de la gestion des données et informations	85
186	7.7.5	Améliorer les performances	85
187	7.8	Initiatives volontaires en matière de responsabilité sociétale.....	85
188		Initiatives volontaires et outils en matière de responsabilité sociétale.....	88
189	A.1	Introduction	88
190		Abréviations	105
191		Bibliographie.....	107
192		Index.....	113
193			
194			

194

195 [Avant-propos](#)

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

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

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

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

211 L'ISO 26000 a été élaborée par l'ISO/TMB **GT** *Responsabilité sociétale.*

212 Introduction

213 Les organisations existant de par le monde ainsi que leurs parties prenantes sont de plus en plus conscientes
214 de la nécessité d'un comportement socialement responsable. Le but de la responsabilité sociétale est de
215 contribuer au développement durable, à la santé et au bien-être de la société.

216 Les performances d'une organisation par rapport à la société dans laquelle elle opère, et son impact sur
217 l'environnement sont devenues une composante critique de la mesure de ses performances globales et de sa
218 capacité à continuer à fonctionner de manière efficace. Ceci reflète, en partie, la reconnaissance croissante
219 de la nécessité de garantir l'équilibre des éco-systèmes, l'équité sociale et la bonne gouvernance des
220 organisations.

221 Les organisations sont soumises à la surveillance de leurs diverses parties prenantes, y compris les
222 acheteurs ou consommateurs, les travailleurs et leurs syndicats, leurs membres, les communautés, les
223 organisations non gouvernementales, les étudiants, les bailleurs de fonds, les donateurs, les investisseurs,
224 les entreprises et autres entités. La perception des performances d'une organisation en matière de
225 responsabilité sociétale peut avoir une incidence sur :

226 — sa réputation ;

227 — sa capacité à attirer et à retenir ses salarié(e)s et/ou ses membres, des clients, une clientèle ou des
228 utilisateurs ;

229 — le maintien de la motivation et de l'engagement des employés, ainsi que de la productivité ;

230 — la vision des investisseurs, des donateurs, des sponsors et de la communauté financière ; et sur

231 — ses relations avec les entreprises, les gouvernements, les médias, les fournisseurs, les pairs, les clients
232 et la communauté au sein de laquelle elle intervient.

233 La présente Norme internationale fournit des lignes directrices sur les principes sous-jacents de la
234 responsabilité sociétale, les questions centrales et les domaines d'action relatifs à la responsabilité sociétale
235 (voir Tableau 2) ainsi que sur les moyens d'intégrer un comportement socialement responsable dans les
236 stratégies, systèmes, pratiques et processus adoptés par les entreprises (voir Figure 1). La présente Norme
237 internationale souligne l'importance des résultats et des améliorations de performance.

238 Elle est destinée à présenter une utilité pour tous les types d'organisations, de grande ou de petite taille et
239 opérant dans le monde développé ou en développement. Certes, toutes les parties de la présente Norme
240 internationale ne seront pas d'utilité égale pour tous les types d'organisations mais la totalité des questions
241 centrales concerne chacune des organisations. Il incombe à chaque organisation d'identifier les aspects
242 importants et pertinents qu'elle doit traiter, à travers ses propres considérations et en dialoguant avec ses
243 parties prenantes.

244 Des organisations gouvernementales peuvent se montrer désireuses d'utiliser la présente Norme
245 internationale. Cependant, celle-ci n'est pas destinée à remplacer, altérer ou modifier, de quelque façon que
246 ce soit, les obligations de l'Etat.

247 La présente Norme internationale est d'application volontaire et n'est ni destinée, ni appropriée à une
248 certification ou à un usage réglementaire ou contractuel. Elle ne vise pas à ériger un obstacle non tarifaire aux
249 échanges et ne modifie pas les obligations juridiques des organisations. De plus, elle n'est pas destinée à
250 servir de base à une action en justice, une plainte, des arguments à décharge ou toute autre réclamation dans
251 des procédures internationales, nationales ou autres. Elle n'est pas destinée à être citée comme une preuve
252 de l'évolution du droit coutumier international.

253 Chaque organisation est invitée à devenir plus responsable socialement en appliquant la présente Norme
 254 Internationale, en tenant compte des attentes des parties prenantes, en respectant la législation en vigueur et
 255 les principes des normes internationales de comportement.

256 Bien que la norme soit censée être lue et appliquée comme un tout, les lecteurs recherchant des types
 257 déterminés d'informations sur la responsabilité sociétale peuvent juger utile l'architecture présentée dans le
 258 Tableau 1.

259 **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 contenu couvert par la présente Norme internationale et identifie toutes les limites ou exclusions.
Termes et définitions	Article 2	Il identifie et indique le sens des termes clés utilisés dans la présente Norme Internationale. Ces termes sont déterminants pour comprendre ce qu'est la responsabilité sociétale et pour appliquer la présente Norme internationale.
Comprendre la responsabilité sociétale	Article 3	Il décrit les facteurs, conditions et domaines d'action importants qui ont eu une incidence sur le développement de la responsabilité sociétale et continuent à affecter sa nature 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 destinées aux petites/moyennes organisations sur l'application de la présente Norme internationale.
Principes de la responsabilité sociétale	Article 4	Il introduit et explique les principes de la responsabilité sociétale.
Identifier la 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 ainsi que le dialogue avec celles-ci.
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). Pour chaque question centrale, des informations sont fournies sur le périmètre de la question, son rapport avec la responsabilité sociétale, les considérations et principes pertinents 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 oeuvre de la responsabilité sociétale au sein d'une organisation.
Annexe sur les initiatives	Annexe	Elle donne une liste des initiatives volontaires prises en matière de

volontaires en matière de responsabilité sociétale	A	responsabilité sociétale.
Abréviations	Annexe B	Elle donne une liste des 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.

260

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 : Obligation 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 : Mettre fin aux violations des droits	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 : Droits fondamentaux 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 des ressources humaines et formation professionnelle	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 et réhabilitation de l'environnement naturel	6.5.6
Question centrale : Bonnes pratiques des affaires	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 sphère d'influence	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 : Bonnes pratiques en matière de marketing, 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 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 : Education et sensibilisation	6.7.9
Question centrale : Engagement sociétal	6.8
Domaine d'action 1 : Ancrage territorial	6.8.3

261

Tableau 2 (fin)

Questions centrales et domaines d'action	traité au paragraphe
Domaine d'action 2 : Education 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	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 social	6.8.9

262

263

264

265

266

267

268

269

270

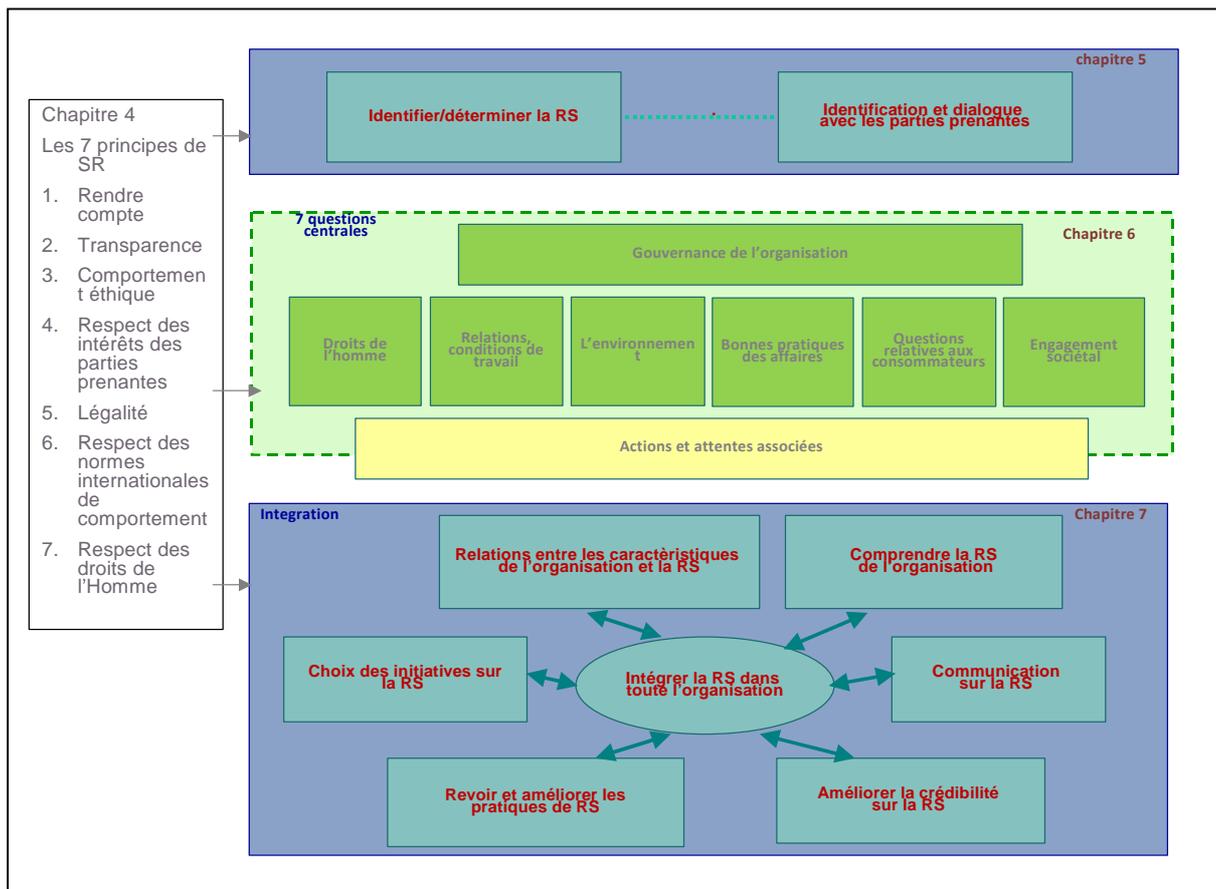


Figure 1 — Panorama de l'ISO 26000

Toute référence dans la présente Norme Internationale à une norme, à un code ou à toute autre initiative ne saurait constituer un engagement de l'ISO vis-à-vis de celui-ci, ni lui conférer un statut particulier.

La présente Norme internationale a été élaborée suivant une approche multi-parties prenantes avec la participation d'experts de plus de 80 pays et de 40 organisations internationales ou ayant une assise régionale étendue, impliquées dans différents aspects de la responsabilité sociétale. Ces experts représentaient six groupes différents de parties prenantes : les consommateurs, le gouvernement, l'industrie, le travail, les organisations non gouvernementales (ONG) et les services, le conseil, la recherche 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 large et représentative 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.

Les nombres mentionnés entre crochets dans le texte correspondent aux références bibliographiques citées.

Le texte des encadrés correspond à des lignes directrices supplémentaires ou à des exemples.

299 Lignes directrices relatives à la responsabilité sociétale —

300 1 Domaine d'application

301 La présente Norme internationale présente des lignes directrices pour tous types d'organisations, quelle que
302 soit leur taille ou le lieu géographique où elles sont implantées, concernant :

303 — les concepts, termes et définitions relatifs à la responsabilité sociétale ;

304 — les origines, les orientations et les caractéristiques de la responsabilité sociétale ;

305 — les principes et les pratiques en matière de responsabilité sociétale ;

306 — les questions centrales et domaines d'action concernant la responsabilité sociétale ;

307 — l'intégration, la concrétisation et la promotion d'un comportement socialement responsable au sein de
308 l'organisation et de sa sphère d'influence ;

309 — l'identification des parties prenantes et le dialogue avec elles ; et

310 — la communication sur les engagements et les performances en matière de responsabilité sociétale.

311 En fournissant ces lignes directrices, la présente Norme internationale vise à aider les organisations à
312 contribuer au développement durable, à la santé et au bien-être de la société.

313 La présente Norme internationale encourage les organisations à entreprendre des activités qui vont au-delà
314 du simple respect de la loi, tout en reconnaissant que le respect de la loi est une partie fondamentale de la
315 responsabilité sociétale de toute organisation.

316 La présente Norme internationale a vocation à mettre en avant une compréhension commune du périmètre de
317 la responsabilité sociétale. Elle vise à compléter les autres instruments et initiatives en rapport avec la
318 responsabilité sociétale, et non à les remplacer.

319 Pour appliquer la présente Norme internationale, il peut être nécessaire de prendre en considération les
320 différentes particularités sociétales, environnementales et juridiques, la diversité des organisations ainsi que
321 les différences de conditions économiques, tout en respectant des normes internationales de comportement.

322 La présente Norme internationale n'est pas une norme de système de management. Elle n'est ni destinée, ni
323 appropriée à des fins de certification ou à un usage réglementaire ou contractuel.

324 **2 Termes et définitions**

325 Pour les besoins du présent document, les termes et définitions suivants s'appliquent.

326 **2.1**

327 **responsabilité de rendre compte**

328 responsabilité d'une organisation de ses décisions et actions, et état consistant à être comptable desdites
329 décisions et actions vis à vis de ses organes directeurs, de ses autorités constituées et, plus largement, de
330 ses autres parties prenantes

331 **2.2**

332 **consommateur**

333 entité individuelle de l'opinion publique, achetant ou utilisant des produits ou services à des fins privées

334 **2.3**

335 **client**

336 organisation ou personne achetant ou utilisant des produits ou services, à des fins commerciales, privées ou
337 publiques

338 NOTE Un consommateur est un type particulier de client.

339 **2.4**

340 **obligation de vigilance**

341 processus consistant à prendre en compte consciencieusement et méthodiquement les impacts négatifs réels
342 et potentiels des activités d'une organisation, et à les gérer dans l'optique de réduire le plus possible ou
343 d'éliminer le risque de préjudice social ou de dommage environnemental

344 **2.5**

345 **environnement**

346 milieu extérieur naturel dans lequel opère une organisation, constitué de l'air, de l'eau, des sols, des
347 ressources naturelles, de la flore, de la faune, des êtres humains, y compris leurs interactions

348 NOTE Dans ce contexte, le milieu s'étend de l'intérieur de l'organisation au système global

349 **2.6**

350 **comportement éthique**

351 comportement en conformité avec les principes acceptés d'une conduite juste ou bonne dans le contexte
352 d'une situation particulière et en accord avec les normes internationales de comportement (2.10)

353 **2.7**

354 **égalité des sexes**

355 traitement comparable des femmes et des hommes, conformément à leurs intérêts et besoins respectifs

356 NOTE Il s'agit d'un traitement égal ou, dans certains cas, d'un traitement différent mais considéré équivalent en
357 termes de droits, avantages, obligations et opportunités

358 **2.8**

359 **impact d'une organisation**

360 changement positif ou négatif subi par la société ou l'environnement, résultant entièrement ou en partie des
361 décisions et activités d'une organisation

362 **2.9**

363 **initiative de responsabilité sociétale**

364 organisation, programme ou activité, visant expressément à atteindre un objectif particulier de responsabilité
365 sociétale

366 NOTE Les initiatives peuvent être élaborées, commanditées ou administrées par tout type d'organisation.

367 **2.10**

368 **normes internationales de comportement**

369 attentes vis-à-vis du comportement d'une organisation socialement responsable, procédant du droit coutumier
370 international, de principes généralement acceptés de droit international, ou d'accords intergouvernementaux
371 (tels que traités et conventions) universellement ou quasi universellement reconnus

372 NOTE Bien que ces instruments aient été écrits prioritairement à l'attention des Etats, ils ont été acceptés lors de
373 négociations poussées et ils expriment des objectifs auxquels toutes les organisations peuvent aspirer. Ces instruments
374 se rapportent aux questions centrales et aux principes de responsabilité sociétale couverts par la présente Norme
375 internationale.

376 **2.11**

377 **domaine d'action de responsabilité sociétale**

378 élément spécifique de responsabilité sociétale (2.16) sur lequel il est possible d'agir dans le but d'obtenir des
379 résultats bénéfiques pour l'organisation ou ses parties prenantes

380 **2.12**

381 **gouvernance de l'organisation**

382 système au moyen duquel une organisation prend et applique des décisions dans le but d'atteindre ses
383 objectifs

384 **2.13**

385 **principe**

386 fondement d'un comportement ou d'une prise de décision

387 **2.14**

388 **service**

389 action d'une organisation visant à répondre à une demande ou à un besoin

390 **2.15**

391 **dialogue social**

392 tous types de négociation, consultation ou simple échange d'informations entre les représentants des
393 gouvernements, les employeurs et les travailleurs sur des domaines d'action d'intérêt commun concernant la
394 politique économique et sociale

395 NOTE Dans la présente Norme internationale, le terme « dialogue social » est employé uniquement au sens utilisé
396 par l'Organisation internationale du travail (OIT).

397 **2.16**

398 **responsabilité sociétale**

399 responsabilité d'une organisation vis-à-vis des impacts de ses décisions et activités sur la société et sur
400 l'environnement, par un comportement transparent et éthique qui

401 contribue au développement durable, à la santé et au bien-être de la société ;

402 prend en compte les attentes des parties prenantes ;

403 respecte les lois en vigueur et est en accord avec les normes internationales de comportement ; et qui

404 est intégré dans l'ensemble de l'organisation et mis en oeuvre dans ses relations.

405 NOTE 1 Les activités comprennent des produits, des services et des processus.

406 NOTE 2 Les relations correspondent aux activités de l'organisation au sein de sa sphère d'influence.

407 **2.17**

408 **sphère d'influence**

409 domaine dans lequel une organisation a la capacité d'influer sur les décisions ou les activités de personnes
410 ou d'autres organisations

411 NOTE « Domaine » peut être compris tant dans le sens géographique que dans le sens fonctionnel.

412 **2.18**

413 **partie prenante**

414 individu ou groupe ayant un intérêt dans les activités ou décisions d'une organisation

415 **2.19**

416 **dialogue avec les parties prenantes**

417 activité entreprise pour créer des opportunités de dialogue entre l'organisation et une ou plusieurs de ses
418 parties prenantes, dans le but de constituer un fonds documenté pour les besoins des décisions de
419 l'organisation

420 **2.20**

421 **chaîne d'approvisionnement**

422 séquence d'activités ou d'acteurs qui fournit des produits et services à l'organisation

423 NOTE Dans certains pays, le terme « chaîne d'approvisionnement » est pris au sens de « chaîne de valeur » (2.23).
424 Cependant, pour les besoins de la présente Norme internationale, l'expression « chaîne d'approvisionnement » est
425 utilisée comme défini ci-dessus.

426 **2.21**

427 **développement durable**

428 développement qui répond aux besoins du présent sans compromettre la capacité des générations futures à
429 répondre aux leurs

430 NOTE Ceci implique d'aborder les facteurs économiques, sociaux et environnementaux ainsi que leur
431 interdépendance dans les activités et les prises de décision de l'organisation.

432 **2.22**

433 **transparence**

434 accessibilité des informations relatives aux décisions et aux activités ayant une incidence sur la société et
435 l'environnement, et volonté d'en assurer une communication claire, juste et complète

436 **2.23**

437 **chaîne de valeur**

438 séquence complète d'activités ou d'acteurs qui fournissent ou reçoivent de la valeur sous forme de produits
439 ou services

440 NOTE 1 Les acteurs qui fournissent de la valeur comprennent les fournisseurs, les sous-traitants et autres.

441 NOTE 2 Les acteurs qui reçoivent de la valeur comprennent les clients, les consommateurs, la clientèle et tout autre
442 utilisateur.

443 **2.24**

444 **groupe vulnérable**

445 groupe d'individus partageant une caractéristique qui constitue la base d'une discrimination ou de
446 circonstances défavorables en matière sociétale, économique, culturelle, politique ou touchant la santé, et qui
447 empêche les individus en question de disposer des moyens leur permettant de mettre leurs droits en
448 application ou par ailleurs, de bénéficier d'opportunités égales

449 **3 Appréhender la responsabilité sociétale**

450 **3.1 La responsabilité sociétale des organisations**

451 Le terme « responsabilité sociétale » est largement utilisé depuis le début des années 1970 mais différents
452 aspects de ce concept étaient déjà pris en charge par des organisations et des Etats, à travers des actions
453 remontant aussi loin que la fin du 19^{ème} siècle, et dans certains cas, même plus tôt.

454 Dans le passé, l'attention accordée à la responsabilité sociétale se focalisait avant tout sur le commerce. Pour
455 la plupart des gens, l'expression « responsabilité sociétale des entreprises » est encore aujourd'hui plus
456 parlante que l'expression « responsabilité sociétale ».

457 Le point de vue selon lequel la responsabilité sociétale est applicable à toutes les organisations se fit jour
458 lorsque différents types d'organisations, et pas seulement celles appartenant au monde des affaires, ont
459 reconnu qu'elles aussi avaient la responsabilité de contribuer au développement durable, à la santé et au
460 bien-être de la société.

461 Les composantes de la responsabilité sociétale reflètent les attentes de la société à un instant particulier et
462 sont donc en évolution constante. Puisque les préoccupations de la société changent, les attentes des
463 organisations changent aussi pour refléter les préoccupations en question.

464 Dans les premiers temps, la notion de responsabilité sociétale était centrée sur des activités philanthropiques
465 telles que les dons à des œuvres de bienfaisance. Des thèmes comme les pratiques de travail et les bonnes
466 pratiques des affaires ont émergé il n'y a pas moins d'un siècle. D'autres questions comme les droits de
467 l'Homme, l'environnement et la protection des consommateurs sont venues s'y ajouter, à mesure que ces
468 thématiques se sont mises à capter l'attention.

469 Les questions centrales et les domaines d'action identifiés dans la présente Norme internationale donnent
470 une vision actuelle des bonnes pratiques. Il ne fait pas de doute que les visions des bonnes pratiques
471 évolueront à l'avenir et que d'autres domaines d'action pourront être considérés comme des éléments clés de
472 la responsabilité sociétale.

473 **3.2 La responsabilité sociétale aujourd'hui**

474 Pour un certain nombre de raisons, l'intérêt pour la responsabilité sociétale des organisations se développe.

475 La mondialisation, les voyages faciles et les possibilités de communications instantanées impliquent que les
476 individus et les organisations de par le monde n'ont plus aucun mal à avoir connaissance des activités des
477 organisations, qu'elles soient éloignées ou situées à proximité. Ces facteurs donnent la possibilité aux
478 organisations de bénéficier de nouvelles pratiques et de nouveaux moyens pour résoudre les problèmes. Ils
479 impliquent également que les activités des organisations sont de plus en plus soumises au droit de regard
480 d'une grande variété de groupes et d'individus. Les politiques ou pratiques appliquées par les organisations
481 en différents lieux peuvent être aisément comparées.

482 L'envergure mondiale de certains domaines d'action relatifs à l'environnement et à la santé, la
483 reconnaissance d'une responsabilité planétaire pour combattre la pauvreté et des chaînes de valeur
484 géographiquement plus dispersées impliquent que la portée des domaines d'action auxquels est confrontée
485 une organisation peut largement dépasser l'environnement immédiat dans lequel elle est implantée. Des
486 documents comme la Déclaration de Rio sur le développement et l'environnement ^[14], la Déclaration de
487 Johannesburg sur le développement durable ^[107] et les Objectifs du millénaire en matière de développement
488 ^[109] soulignent cette interdépendance au niveau mondial.

489 Depuis les dernières décennies, la mondialisation s'accompagne d'un accroissement du rôle et de l'influence
490 du secteur privé dans l'économie mondiale, le secteur public ayant un rôle plus restreint dans de nombreux
491 domaines. Les ONG et les entreprises fournissent désormais nombre de services qui étaient habituellement
492 assurés par le secteur public, en particulier dans les pays où les gouvernements sont historiquement
493 confrontés à de graves problèmes et contraintes, et dans l'incapacité d'offrir des services dans des domaines

494 tels que la santé, l'éducation et le bien-être. Le rôle de l'Etat et des organisations du secteur privé évolue au
495 fur et à mesure que s'étendent les capacités des gouvernements de ces pays.

496 Les consommateurs, les clients, les investisseurs et les donateurs exercent de diverses manières une
497 influence financière sur les organisations dans le domaine de la responsabilité sociétale. Les attentes de la
498 collectivité vis-à-vis des performances des organisations continuent de croître. Dans de nombreux endroits, la
499 législation du « droit de savoir de la collectivité » permet aux gens d'accéder à des informations détaillées
500 relatives aux opérations conduites par certaines organisations. Un nombre croissant d'organisations publient
501 maintenant des rapports axés sur la responsabilité sociétale afin de répondre au besoin des parties prenantes
502 de disposer d'informations sur leurs performances.

503 Ces facteurs et d'autres constituent le contexte dans lequel évolue aujourd'hui la responsabilité sociétale et ils
504 contribuent à ce que l'on exige des organisations qu'elles fassent la preuve de leur responsabilité sociétale.

505 **3.3 Caractéristiques de la responsabilité sociétale**

506 **3.3.1 Généralités**

507 La principale caractéristique de la responsabilité sociétale se traduit par la volonté de l'organisation, d'une
508 part d'assumer la responsabilité des impacts que ses activités et ses décisions induisent sur la société et
509 l'environnement, et d'autre part, d'en rendre compte. Ceci implique un comportement à la fois transparent et
510 éthique qui contribue au développement durable, à la santé et au bien-être de la société, prend en compte les
511 attentes des parties prenantes, respecte les lois en vigueur et est en accord avec les normes internationales
512 de comportement. Ce comportement est intégré dans l'ensemble de l'organisation et il est mis en oeuvre dans
513 ses relations.

514 **3.3.2 Les attentes de la société**

515 La responsabilité sociétale implique que soient compris les intérêts supérieurs et les attentes de la société.
516 L'un des principes fondamentaux de la responsabilité sociétale réside dans l'observation du principe de
517 légalité et dans le respect des obligations réglementaires. Toutefois, la responsabilité sociétale entraîne
518 également des actions allant au-delà du respect de la loi ainsi qu'une reconnaissance des obligations
519 juridiquement non contraignantes vis-à-vis des autres. Ces obligations découlent d'éthiques et de valeurs
520 largement partagées.

521 Bien que les attentes en matière de comportement responsable varient d'un pays et d'une culture à l'autre, il
522 convient que les organisations respectent les normes internationales de comportement, telles que celles
523 établies dans la Déclaration universelle des droits de l'Homme^[12].

524 L'article 6 traite des questions centrales de responsabilité sociétale. Chacune de ces thématiques comprend
525 différents domaines d'action qui permettent à toute organisation d'identifier les principaux impacts qu'elle
526 exerce sur la société. La discussion de chaque domaine d'action décrit également les attentes et les actions
527 qui permettent de traiter ces impacts.

528 **3.3.3 Le rôle des parties prenantes dans la responsabilité sociétale**

529 L'identification des parties prenantes et le dialogue avec elles sont fondamentaux en matière de
530 responsabilité sociétale. Il est recommandé à l'organisation de déterminer qui a un intérêt dans ses décisions
531 et activités de façon à ce qu'elle puisse comprendre les impacts qu'elle exerce et qu'elle puisse identifier la
532 manière de les traiter. Alors que les parties prenantes peuvent aider une organisation à identifier la pertinence
533 de domaines d'action particuliers vis-à-vis de ses activités, elles ne remplacent pas la société au sens large
534 lors de la détermination des normes et des attentes en termes de comportement. Un domaine d'action
535 particulier peut relever de la responsabilité sociétale d'une organisation même s'il n'est pas spécifiquement
536 identifié par les parties prenantes consultées. D'autres lignes directrices sont données à ce sujet dans l'Article
537 5 et en 4.5.

538 3.3.4 Intégrer la responsabilité sociétale dans l'ensemble de l'organisation

539 Etant donné que la responsabilité sociétale concerne les impacts potentiels et effectifs induits par les activités
540 et décisions de l'organisation, les activités quotidiennes régulières et permanentes de cette dernière
541 constituent le comportement le plus important à traiter. La philanthropie (il s'agit, dans ce contexte, de dons à
542 des causes caritatives) peut avoir un impact positif sur la société. Toutefois, il convient que l'organisation ne
543 s'en serve pas pour se dispenser d'étudier les impacts défavorables de ses activités.

544 Les impacts des activités d'une organisation peuvent être considérablement affectés par les relations que
545 celle-ci entretient avec d'autres organisations. Une organisation peut avoir besoin de travailler avec d'autres
546 pour s'acquitter de ses responsabilités. Il peut s'agir d'organisations paires, de concurrents ou d'acteurs de la
547 chaîne de valeur, ou encore de toute autre acteur essentiel de sa sphère d'influence.

Encadré 1 L'ISO 26000 et les petites/moyennes organisations (PMO)

Travailler dans le contexte de la responsabilité sociétale revient à emprunter une démarche d'intégration visant à gérer les activités et les impacts d'une organisation. Il convient que l'organisation traite et surveille les impacts de ses décisions et activités sur la société et l'environnement en tenant compte à la fois de sa taille et de ses impacts. Evidemment, il se peut que l'organisation ne soit pas en mesure de remédier immédiatement et complètement à toutes les conséquences négatives de ses décisions et activités. Il peut être nécessaire de faire des choix et de fixer des priorités.

Les considérations suivantes peuvent être utiles. Il convient que les PMO :

- tiennent compte du fait que les procédures internes de management, l'élaboration de rapports à l'attention des parties prenantes ainsi que d'autres processus, peuvent être plus informels et se caractériser par une plus grande souplesse pour les PMO que pour leurs homologues de plus grande taille, sous réserve de préserver des niveaux appropriés de transparence et de traçabilité ;

- soient conscientes du fait que, lors de l'examen des sept questions centrales et de l'identification des domaines d'action essentiels, le contexte propre à l'organisation, les conditions dans lesquelles celle-ci opère, ses ressources et les perceptions des parties prenantes, devraient être pris en compte, tout en convenant que chaque organisation n'est pas concernée par la totalité des domaines d'action ;

- se concentrent dès le début sur les domaines d'action et les impacts qui ont une grande importance pour le développement durable, la santé et le bien-être de la société. Il convient que les PMO suivent également un plan qui leur permette de traiter les autres impacts, suivant un calendrier clair et raisonnable ;

- encouragent les agences gouvernementales pertinentes, les fédérations professionnelles (telles qu'associations sectorielles et organisations parapluie ou paires) et éventuellement, les organismes de normalisation nationaux à aider des PMO à devenir socialement responsables, en élaborant des guides pratiques et des programmes en vue d'appliquer la présente Norme internationale. Il convient que ces guides et programmes soient adaptés à la nature spécifique et aux besoins des PMO et de leurs parties prenantes ; et

- le cas échéant, agissent collectivement avec des organisations sectorielles et paires plutôt qu'individuellement pour économiser des ressources et améliorer leur capacité d'action. Par exemple, dans le cas d'organisations intervenant dans des contextes et secteurs identiques, l'identification des parties prenantes et le dialogue avec elles peuvent se dérouler avec beaucoup plus d'efficacité collectivement.

Les PMO disposent du même potentiel que les autres organisations pour opérer de manière socialement responsable. Le fait d'adopter un comportement socialement responsable est susceptible de les avantager pour les raisons mentionnées ailleurs dans la présente Norme internationale. Elles peuvent se rendre compte que d'autres organisations, avec lesquelles elles entretiennent des relations, considèrent qu'il est de leur propre responsabilité sociétale de soutenir ces démarches.

Des organisations ayant des capacités plus étendues et davantage d'expérience en matière de responsabilité sociétale pourraient envisager de soutenir des PMO et de leur prêter main forte en les sensibilisant sur certains domaines d'action de responsabilité sociétale et sur certaines bonnes pratiques.

3.3.5 Relation entre responsabilité sociétale et développement durable

Bien que l'on utilise souvent les termes « responsabilité sociétale » et « développement durable » de manière interchangeable et qu'il y ait un rapport étroit entre eux, ce sont des concepts différents.

Le développement durable est un concept largement accepté et un objectif essentiel qui a reçu une reconnaissance internationale à la suite du rapport de 1987 émanant de la Commission mondiale sur l'environnement et le développement, "Notre avenir à tous" [125], qui prônait la mise en place d'un "agenda mondial pour le changement." Ses objectifs stimulants sont l'élimination de la pauvreté, la santé pour tous, la

596 justice sociale et la satisfaction des besoins de la société tout en vivant dans le respect de l'équilibre
 597 écologique de la planète, sans compromettre la capacité des générations futures à répondre à leurs besoins.
 598 De nombreux congrès internationaux ont réitéré l'importance de ces objectifs pendant toutes ces années, et
 599 ce depuis 1987 – comme la Conférence des Nations Unies sur l'environnement et le développement en 1992
 600 et le Sommet Mondial pour le développement durable de 2002. L'objectif du développement durable est de
 601 parvenir à un état de « soutenabilité ».

602 **La responsabilité sociétale** se concentre sur l'organisation, et non sur la planète. Cependant, elle est
 603 étroitement liée au développement durable : en effet, il convient que la contribution au développement
 604 durable, à la santé et au bien-être de la société soit un objectif primordial de toute organisation engagée dans
 605 la responsabilité sociétale. Les principes, pratiques et questions centrales décrits dans les articles suivants de
 606 la présente Norme internationale constituent le fondement de l'application concrète des principes de
 607 responsabilité sociétale d'une organisation. Les actions d'une organisation socialement responsable peuvent
 608 contribuer de manière significative au développement durable.

609 Il est important de noter que le développement durable, tel que décrit ci-dessus, est un concept
 610 fondamentalement différent de celui de la viabilité ou de la pérennité d'une organisation individuelle. La
 611 viabilité d'une organisation individuelle peut être compatible ou non avec le développement durable de la
 612 société dans son ensemble, laquelle s'obtient en s'intéressant aux aspects sociaux, économiques et
 613 environnementaux selon le principe d'intégration. Une consommation durable, l'emploi durable des
 614 ressources et des moyens d'existence durables ont un rapport avec le développement durable de la société
 615 dans son ensemble.

616 **3.4 L'Etat et la responsabilité sociétale**

617 La présente Norme internationale ne peut remplacer, altérer ou modifier, de quelque façon que ce soit, le
 618 devoir de l'Etat d'exprimer et de mettre en œuvre l'intérêt public. Du fait que l'Etat est le détenteur unique du
 619 pouvoir de créer et de promulguer les lois, il diffère des organisations. Par exemple, le devoir de l'Etat de
 620 protéger les droits de l'Homme est différent de la responsabilité des organisations vis-à-vis des droits de
 621 l'Homme abordés dans la présente Norme internationale.

622 La responsabilité sociétale des organisations n'est pas et ne peut pas être un substitut à l'expression effective
 623 des devoirs et des responsabilités de l'Etat. La présente Norme internationale ne fournit pas de lignes
 624 directrices sur ce qui devrait faire l'objet d'une obligation légale. Elle n'a pas non plus vocation à traiter des
 625 questions qui ne peuvent être adéquatement résolues que par les institutions politiques.

626 Les organisations gouvernementales, à l'instar de toutes les autres organisations, peuvent, cependant,
 627 souhaiter utiliser la présente Norme internationale pour instruire leurs politiques et actions relatives aux
 628 différents aspects de la responsabilité sociétale.

629 **4 Principes de la responsabilité sociétale**

630 **4.1 Généralités**

631 Le présent article fournit des lignes directrices relatives aux principes de la responsabilité sociétale.

632 Lorsqu'une organisation aborde et pratique la responsabilité sociétale, son objectif primordial est de
 633 maximiser sa contribution au développement durable, y compris la santé et le bien-être de la société. Dans
 634 cet objectif, bien que l'on n'ait pas établi de liste exhaustive des principes de la responsabilité sociétale, il
 635 convient que les organisations appliquent au moins les sept principes soulignés ci-après, de même que les
 636 principes propres à chacune des questions centrales exposées dans l'Article 6.

637 Il convient que les organisations fondent leur comportement sur des normes, des lignes directrices ou des
 638 règles de conduite reconnues comme étant morales et justes, dans le contexte de situations spécifiques.

639 **4.2 Responsabilité de rendre compte**

640 Le principe est le suivant : il convient qu'une organisation rende compte des impacts qu'elle exerce sur la
641 société et l'environnement.

642 Ce principe suggère qu'il convient que l'organisation accepte un droit de regard approprié ainsi que le devoir
643 de réponse correspondant.

644 La responsabilité de rendre compte impose d'une part, à la direction l'obligation d'être comptable des intérêts
645 des mandants de l'organisation et d'autre part, à l'organisation l'obligation d'être comptable aux autorités
646 juridiques pour ce qui concerne les lois et les réglementations. La responsabilité de rendre compte implique
647 que l'organisation est comptable à ceux qui sont affectés par ses décisions et activités, ainsi qu'à la société
648 en général en raison de l'impact global que cette dernière subit du fait des décisions et activités en question.

649 Le fait de rendre compte aura un impact positif à la fois sur l'organisation et sur la société. Il convient que le
650 degré selon lequel il y a obligation de rendre compte aille de pair avec l'ampleur du pouvoir exercé. Les
651 organisations détenant le pouvoir décisionnaire sont censées porter plus d'attention à la qualité de leurs
652 décisions et de leur contrôle. La responsabilité de rendre compte englobe également le fait d'assumer une
653 pratique fautive, de prendre les mesures appropriées pour y remédier et de mener les actions permettant
654 d'éviter qu'elle se reproduise.

655 Il convient que l'organisation rende compte :

656 — des résultats de ses décisions et activités, y compris des conséquences importantes, mêmes si elles
657 n'étaient pas voulues ou prévues ; et

658 — des impacts importants de ses décisions et actions sur la société et l'environnement.

659 **4.3 Transparence**

660 Le principe est le suivant : il convient qu'une organisation assure la transparence des décisions qu'elle prend
661 et des activités qu'elle mène lorsque celles-ci ont une incidence sur la société et l'environnement.

662 Il convient que l'organisation diffuse de manière claire, juste et exhaustive et à un degré raisonnable et
663 suffisant, les politiques, décisions et activités dont elle est responsable, de même que leurs effets connus et
664 probables sur la société et l'environnement. Il convient que ces informations soient aisément disponibles et
665 directement accessibles à ceux qui sont ou peuvent être touchés de diverses manières par l'organisation. Il
666 convient qu'elles soient actualisées, basées sur des faits et présentées de manière claire et objective, pour
667 permettre aux parties prenantes d'évaluer avec justesse l'impact des décisions ou actions de l'organisation
668 sur leurs intérêts.

669 La transparence ne nécessite pas de rendre publiques des informations d'ordre privé et elle n'entraîne pas la
670 mise à disposition d'informations légalement protégées ou qui, si elles étaient divulguées, contreviendraient à
671 des obligations juridiques, commerciales ou touchant à la sécurité ou à la vie privée.

672 Il convient que l'organisation soit transparente en ce qui concerne :

673 — l'objet, la nature et l'emplacement de ses activités ;

674 — la manière dont ses décisions sont prises, appliquées et revues, y compris pour la définition des rôles,
675 responsabilités, responsabilités de rendre compte et pouvoirs déclinés sur les différentes fonctions au
676 sein de l'organisation ;

677 — les normes et les critères par rapport auxquels elle évalue ses propres performances en matière de
678 responsabilité sociétale ;

679 — les effets connus ou probables de ses décisions et activités sur la société et l'environnement ; et

680 — l'identité de ses parties prenantes ainsi que les critères et procédures utilisés pour les identifier, les
681 choisir et dialoguer avec elles.

682 **4.4 Comportement éthique**

683 Le principe est le suivant : il convient qu'une organisation se comporte en permanence de manière éthique.

684 Il convient que le comportement de l'organisation soit fondé sur l'éthique de l'honnêteté, de l'équité et de
685 l'intégrité. Ces valeurs éthiques impliquent que l'on se préoccupe d'autrui, des animaux et de l'environnement
686 et que l'on s'engage à aborder les intérêts des parties prenantes.

687 Il convient que l'organisation favorise activement l'adoption d'un comportement éthique :

688 — en élaborant des structures de gouvernance qui contribuent à promouvoir un comportement éthique au
689 sein de l'organisation et dans le cadre de ses interactions avec les autres ;

690 — en identifiant, adoptant et appliquant ses propres standards de comportement éthique en fonction de son
691 objet social et de ses activités mais en accord avec les principes décrits dans la présente Norme
692 internationale ;

693 — en encourageant et en assurant la promotion du respect de ses standards de comportement éthique ;

694 — en définissant et en communiquant les standards relatifs au comportement éthique attendu de son
695 personnel et, en particulier de ceux qui ont la possibilité d'avoir une influence significative sur les valeurs,
696 la culture, l'intégrité, la stratégie et le fonctionnement de l'organisation ;

697 — en prévenant ou en résolvant les conflits d'intérêt au sein de l'organisation qui, s'ils ne l'étaient pas,
698 pourraient entraîner un comportement non éthique ;

699 — en établissant des mécanismes de surveillance et des contrôles de la mise en place d'un comportement
700 éthique ;

701 — en établissant des mécanismes visant à faciliter l'alerte par rapport aux violations des normes éthiques
702 sans crainte ni représailles ; et

703 — en reconnaissant et en abordant les cas où il n'existe pas de réglementations et de règlements locaux ou
704 bien lorsqu'il y a conflit entre ceux-ci et une conduite éthique.

705 **4.5 Respect des intérêts des parties prenantes**

706 Le principe est le suivant : il convient qu'une organisation respecte et prenne en considération les intérêts de
707 ses parties prenantes et qu'elle y réponde.

708 Bien que les objectifs de l'organisation puissent se limiter aux intérêts de ses propriétaires, membres ou
709 mandataires sociaux respectifs, d'autres individus ou groupes peuvent également avoir des droits et exprimer
710 des demandes ou des intérêts spécifiques qu'il convient de prendre en compte. Collectivement, ces individus
711 ou groupes constituent les parties prenantes de l'organisation.

712 Il convient que l'organisation :

713 — identifie ses parties prenantes ;

714 — soit consciente des intérêts et des besoins de ses parties prenantes, qu'elle les respecte et qu'elle
715 réponde aux préoccupations qu'elles expriment ;

716 — reconnaisse les droits accordés par la législation et les intérêts légitimes des parties prenantes ;

- 717 — prene en considération la capacité relative des parties prenantes à prendre contact avec l'organisation
718 et à dialoguer avec elle ;
- 719 — tient compte du rapport entre les intérêts des parties prenantes et les intérêts supérieurs de la société
720 et le développement durable, ainsi que de la nature du rapport existant entre les parties prenantes et
721 l'organisation ; et qu'elle
- 722 — prene en considération le point de vue des parties prenantes qui peuvent être affectées par une
723 décision, même si celles-ci ne jouent aucun rôle formel dans la gouvernance de l'organisation ou si elles
724 n'ont pas conscience de l'intérêt qu'elles portent aux décisions ou activités de l'organisation.

725 **4.6 Respect du principe de légalité**

726 Le principe est le suivant : il convient qu'une organisation accepte que le respect du principe de légalité soit
727 obligatoire.

728 Le principe de légalité se réfère à la suprématie du droit et, en particulier, à l'idée d'une part, qu'aucun
729 individu ou organisation n'est au-dessus des lois, d'autre part que l'Etat y est également soumis. Le principe
730 de légalité est en opposition avec l'exercice arbitraire du pouvoir. Il sous-entend généralement que les lois
731 sont écrites, diffusées publiquement et appliquées de manière équitable conformément à des procédures
732 établies. Dans le contexte de la responsabilité sociétale, le respect du principe de légalité implique qu'une
733 organisation se conforme à toutes les législations et réglementations locales en vigueur. Cela signifie qu'il
734 convient que l'organisation agisse pour prendre connaissance des lois et réglementations en vigueur, pour
735 informer les personnes appartenant à l'organisation qui sont censées observer lesdites lois et
736 réglementations, et pour s'assurer que celles-ci sont respectées.

737 Il convient que l'organisation :

- 738 — se conforme aux exigences juridiques et réglementaires dans toutes les juridictions où elle opère ;
- 739 — fasse en sorte que ses relations et activités se déroulent à l'intérieur du cadre juridique pertinent et
740 prévu ;
- 741 — se conforme à ses propres règlements, politiques, règles et procédures et les applique de manière
742 équitable et impartiale ;
- 743 — se tienne informée de toutes les obligations juridiques ; et
- 744 — vérifie régulièrement qu'elle respecte la loi.

745 **4.7 Respect des normes internationales de comportement**

746 Le principe est le suivant : il convient qu'une organisation respecte les normes internationales de
747 comportement en adhérant au principe de légalité.

- 748 — Dans les pays où la législation nationale ou sa mise en œuvre ne fournit pas les garde-fous
749 environnementaux ou sociaux, il convient que l'organisation s'efforce de respecter les normes
750 internationales de comportement.
- 751 — Lorsque la législation nationale ou sa mise en œuvre empêche des organisations de respecter les
752 normes internationales de comportement, il convient que l'organisation s'efforce de respecter ces normes
753 le plus largement possible.
- 754 — Dans les situations de conflit avec les normes internationales de comportement, et lorsque le fait de ne
755 pas respecter lesdites normes pourrait avoir des conséquences significatives, il convient que
756 l'organisation revoie, dans la mesure du possible et de manière appropriée, la nature de ses activités et
757 ses relations avec la juridiction en question.

- 758 — Il convient que l'organisation considère les opportunités légitimes et les moyens qui y sont associés pour
 759 parvenir à influencer les organisations et les autorités pertinentes afin de trouver une solution à ces
 760 conflits par rapport à la législation nationale et à sa mise en œuvre.
- 761 — Il convient qu'une organisation évite d'être complice des activités d'une autre organisation qui ne
 762 respecte pas les normes internationales de comportement.

Encadré 2 Appréhender la complicité

763 Le terme « complicité » a une acception juridique et une acception non juridique.

764 Dans le contexte juridique, la « complicité » a été définie dans certaines juridictions comme le fait d'assurer
 765 sciemment une participation effective lors de l'exécution d'un acte délictuel, tel qu'un crime.

766 Dans le contexte non juridique, la « complicité » a sa source dans de larges attentes sociétales en matière de
 767 comportement. En l'occurrence, une organisation peut être considérée comme complice lorsqu'elle aide autrui
 768 à commettre des actes répréhensibles dont elle sait ou aurait dû savoir, en exerçant l'obligation de vigilance,
 769 qu'ils entraîneraient des impacts négatifs considérables sur l'environnement ou la société. Une organisation
 770 peut également être considérée comme complice lorsqu'elle passe sous silence de tels actes fautifs ou qu'elle
 771 en tire profit.
 772

773 4.8 Respect des droits de l'Homme

774 Le principe est le suivant : il convient qu'une organisation respecte les droits de l'Homme et reconnaisse à la
 775 fois leur importance et leur universalité (voir également la question centrale relative aux droits de l'Homme en
 776 6.3).

777 Il convient que l'organisation :

- 778 — respecte et promeuve les droits énoncés dans la Déclaration internationale des droits de l'Homme ;
- 779 — accepte que ces droits soient universels, c'est-à-dire qu'ils soient applicables de manière indivisible dans
 780 tous les pays, toutes les cultures et situations ;
- 781 — prenne des mesures pour respecter les droits de l'Homme, dans les cas où ceux-ci ne sont pas protégés,
 782 et évite de tirer avantage de ces situations ; et
- 783 — accepte le principe du respect des normes internationales de comportement dans les cas où la législation
 784 nationale ou sa mise en œuvre n'assure aucune protection adéquate des droits de l'Homme.

785 5 Identifier la responsabilité sociétale et dialoguer avec les parties prenantes

786 5.1 Généralités

787 Le présent Article aborde deux pratiques fondamentales de la responsabilité sociétale. Il s'agit d'une part, de
 788 l'identification, par une organisation, de sa responsabilité sociétale et d'autre part, de l'identification de ses
 789 parties prenantes et du dialogue avec elles. Comme dans le cas des principes décrits dans l'Article 4, il
 790 convient de garder ces pratiques à l'esprit lorsque sont abordées les questions centrales de responsabilité
 791 sociétale décrites dans l'Article 6.

792 L'identification de la responsabilité implique de discerner, d'une part, les domaines d'action en liaison avec les
 793 décisions et activités de l'organisation, et d'autre part, la manière dont il convient de les aborder pour
 794 contribuer au développement durable, à la santé et au bien-être de la société.

795 L'identification de la responsabilité sous-entend également que soient reconnues les parties prenantes de
796 l'organisation. Comme il ressort de l'Article 4, il convient que l'organisation respecte et prenne en
797 considération les intérêts de ses parties prenantes car ceci est l'un des principes fondamentaux de la
798 responsabilité sociétale.

799 5.2 Identifier la responsabilité sociétale

800 5.2.1 Impacts, intérêts et attentes

801 Lorsqu'une organisation aborde sa responsabilité sociétale, il convient qu'elle discerne trois relations (voir
802 Figure 2) :

803 — **La relation entre elle-même et la société** Il convient que l'organisation comprenne la manière dont ses
804 activités et décisions influent sur la société. Il convient qu'elle appréhende également les attentes de la
805 société en matière de comportement responsable eu égard à ces impacts. Il est possible d'y parvenir en
806 tenant compte des questions centrales et des domaines d'action de la responsabilité sociétale (voir
807 5.2.2).

808 — **La relation entre elle-même et ses parties prenantes** Il convient que l'organisation ait conscience de
809 la diversité de ses parties prenantes. Les activités et les décisions de l'organisation peuvent avoir des
810 impacts potentiels et réels sur des individus et des organisations. Cet état de fait est à l'origine de
811 l'« enjeu » ou de l'intérêt qui conduit à considérer les organisations ou les individus comme des « parties
812 prenantes ».

813 — **La relation entre les parties prenantes et la société** Il convient que l'organisation comprenne le lien
814 existant entre les intérêts des parties prenantes qui sont touchés par l'organisation d'une part et l'intérêt
815 de la société, d'autre part.

816

816 Figure 2 non disponible en français

817 **Figure 2 — Relation entre une organisation, ses parties prenantes et la société**

818 Lorsque l'organisation détermine ses responsabilités les plus importantes, il convient qu'elle tienne compte de
819 l'importance relative de ces trois relations. Il convient que soient prises en considération tant la pertinence et
820 l'importance des impacts de l'organisation sur la société que l'importance de la relation qu'entretient
821 l'organisation avec n'importe quelle partie prenante essentielle. Il convient évidemment d'admettre que des
822 individus et des organisations puissent avoir des intérêts variés par rapport aux activités et décisions d'une
823 organisation spécifique.

824 **5.2.2 Identification des questions centrales et des domaines d'action de la responsabilité sociétale**

825 Pour une organisation, l'un des moyens d'identifier sa responsabilité sociétale consiste à se familiariser avec
826 les domaines d'action de responsabilité sociétale qui se déclinent à partir des questions centrales suivantes :

- 827 — la gouvernance de l'organisation ;
- 828 — les droits de l'Homme ;
- 829 — les relations et conditions de travail ;
- 830 — l'environnement ;
- 831 — les bonnes pratiques des affaires ;
- 832 — les questions relatives aux consommateurs ; et
- 833 — l'engagement sociétal.

834 Ces questions centrales traitent des impacts économiques, environnementaux et sociaux les plus probables
835 auxquels sont confrontées les organisations. Chacune de ces questions centrales est abordée dans l'Article 6.
836 Le débat qui porte sur chacune des questions centrales englobe des domaines d'action spécifiques qui
837 devraient être pris en considération par l'organisation lors de l'identification de sa responsabilité sociétale.
838 Chaque question centrale mais pas nécessairement chaque domaine d'action a un certain degré de
839 pertinence pour chacune des organisations.

840 Les lignes directrices relatives à chaque domaine d'action comprennent un certain nombre de mesures qui
841 sont censées être prises par l'organisation, ou des attentes eu égard au comportement que celle-ci est
842 censée adopter. Pour déterminer sa responsabilité sociétale, il convient que l'organisation identifie chacun
843 des domaines d'action en relation avec ses activités et décisions, ainsi que les attentes et les actions
844 correspondantes. Des lignes directrices supplémentaires relatives à l'identification des domaines d'action sont
845 données en 7.2 et 7.3.

846 Il convient de considérer les impacts des décisions et activités d'une organisation en fonction de ces divers
847 domaines d'action. Tous les domaines d'action ne concernent pas une organisation donnée. En outre, il est
848 possible de décrire ou de classer de diverses manières ces questions centrales et les domaines d'action
849 correspondants. Certaines questions importantes concernant la santé, la sécurité, l'économie et la chaîne de
850 valeur sont abordées dans le cadre de plus d'une question centrale, dans l'Article 6.

851 Il convient que l'identification des domaines d'action pertinents soit suivie de l'évaluation de l'importance des
852 impacts qui sont induits par l'organisation. Il convient de considérer l'importance d'un impact, tant par rapport
853 aux parties prenantes concernées que par rapport à la manière dont l'impact en question affecte les intérêts
854 supérieurs de la société et ceux en faveur du développement durable, de la santé et du bien-être de la
855 société.

856 Pour identifier les questions centrales et les domaines d'action relevant de sa responsabilité sociétale, une
857 organisation peut examiner ses interactions avec les autres organisations. Par exemple, elle peut étudier
858 l'impact de ses activités et décisions sur ses clients ou utilisateurs, ses fournisseurs, partenaires et
859 concurrents.

860 Il convient qu'une organisation qui cherche à identifier sa responsabilité sociétale prenne en compte à la fois
861 les obligations juridiquement contraignantes existantes et les autres. Les obligations juridiquement
862 contraignantes comprennent la législation et la réglementation en vigueur ainsi que les obligations afférentes
863 aux questions sociales ou environnementales susceptibles d'exister dans des contrats exécutoires. Il convient
864 qu'une organisation se tienne aux engagements qu'elle a pris en matière de responsabilité sociétale. Ces
865 engagements pourraient être intégrés dans des lignes directrices, des codes de conduite éthique ou dans les
866 clauses obligatoires des contrats d'adhésion aux associations auxquelles elle appartient.

867 L'identification de la responsabilité sociétale est un processus continu. Il convient que la détermination des
868 impacts potentiels des activités et des décisions, et leur prise en compte interviennent pendant l'étape de
869 planification des nouvelles activités. Il est recommandé d'étudier les activités habituelles en tant que de
870 besoin afin de s'assurer que la responsabilité sociétale de l'organisation est toujours traitée et de déterminer
871 s'il est nécessaire de prendre en considération de nouveaux domaines d'action.

872 **5.2.3 La responsabilité sociétale et la sphère d'influence de l'organisation**

873 Une organisation assume la responsabilité des impacts de ses activités et décisions en adoptant un
874 comportement transparent et éthique qui est intégré dans l'ensemble de l'organisation et mis en œuvre dans
875 ses relations. Outre cette responsabilité eu égard à ses propres activités et décisions, une organisation peut,
876 dans certains cas, être en mesure d'influencer les décisions ou le comportement de parties avec lesquelles
877 elle est en relations. Ces cas sont considérés comme relevant de la sphère d'influence de l'organisation.

878 Une organisation ne peut pas être tenue pour responsable des impacts de chacune des parties sur lesquelles
879 elle est susceptible d'avoir une influence. Toutefois, il y aura des cas où la capacité de l'organisation à
880 influencer les autres sera associée à une responsabilité d'exercer l'influence en question. Par exemple,
881 l'obligation morale de s'opposer aux violations des droits de l'Homme commises par d'autres peut être un
882 aspect important de la responsabilité sociétale de l'organisation. La responsabilité d'exercer son influence
883 dans une situation donnée dépendra de différents facteurs, y compris de la capacité réelle de l'organisation à
884 influencer les autres et du domaine d'action concerné. En général, la responsabilité d'exercer une influence
885 croît avec la capacité à influencer.

886 Bien qu'une organisation ne puisse pas être tenue pour responsable des impacts d'activités qu'elle ne
887 contrôle pas ou de décisions prises par d'autres, les impacts des activités et des décisions sur lesquelles elle
888 exerce un contrôle peuvent être considérables. En général, l'organisation décide d'avoir ou non des relations
889 avec une autre organisation et elle choisit également la nature ou l'étendue des relations en question. Il y aura
890 des situations où il incombe à l'organisation, d'une part de faire preuve de vigilance vis-à-vis des impacts
891 induits par les activités et les décisions d'autres organisations et d'autre part de prendre des mesures pour
892 éviter ou atténuer les impacts négatifs en rapport avec les relations qu'elle entretient avec lesdites
893 organisations.

894 La sphère d'influence de l'organisation comprend, en général, des parties de la chaîne de valeur ou de la
895 chaîne d'approvisionnement. Elle peut également englober les associations formelles et informelles
896 auxquelles l'organisation adhère ou participe ainsi que des organisations paires ou des concurrents. Lorsque
897 l'organisation évalue sa sphère d'influence, il convient qu'elle exerce son obligation de vigilance et qu'elle
898 prévienne de dialoguer avec ses parties prenantes.

899 La Figure 3 illustre la relation existant entre les concepts de chaîne d'approvisionnement d'une organisation et
900 de chaîne de valeur. Les parties prenantes ainsi que les autres parties impliquées diffèrent en fonction de la
901 nature de l'organisation. Dans certains pays, le terme chaîne d'approvisionnement est pris au sens de chaîne
902 de valeur.

903 Il s'ensuit que la chaîne de valeur comprend des acteurs situées en amont dans la chaîne, comme les
 904 fournisseurs, et des acteurs situées en aval dans la chaîne, comme les clients et les utilisateurs. En outre,
 905 certains acteurs comme les organisations paires et les partenaires, interviennent parallèlement à
 906 l'organisation.

907 Des recommandations concernant l'identification de la sphère d'influence de l'organisation ainsi que
 908 l'identification de l'étendue véritable des impacts de l'organisation sont données dans l'Article 7.

909 Figure 3 non disponible en français

910 **Figure 3 — Présentation synoptique de la relation entre la chaîne de valeur et la chaîne**
 911 **d'approvisionnement**

912 **5.3 Identification des parties prenantes et dialogue avec elles**

913 **5.3.1 Généralités**

914 L'identification des parties prenantes et le dialogue avec elles sont, pour l'organisation, des moyens efficaces
 915 de considérer sa responsabilité sociétale. Ces activités sont devenues cruciales parmi les pratiques associées
 916 à la responsabilité sociétale et il convient que l'organisation ne s'y soustraie pas si elle a la volonté d'identifier
 917 sa responsabilité sociétale.

918 **5.3.2 Identification des parties prenantes**

919 Les parties prenantes sont des organisations ou des individus qui ont un ou plusieurs intérêts dans les
 920 activités et décisions d'une organisation. Du fait que ces intérêts (ou « enjeux ») peuvent être affectés par
 921 l'organisation, il se crée un lien avec celle-ci. Cette relation n'a pas besoin d'être formelle. De plus, il n'est pas
 922 nécessaire que l'organisation ou la partie prenante reconnaisse cette relation pour qu'elle existe. Il se peut
 923 que l'organisation ne connaisse pas toutes ses parties prenantes. Nombreuses sont les parties prenantes qui
 924 méconnaissent la capacité potentielle d'une organisation à affecter leurs intérêts.

925 « Intérêt » dans ce sens ne signifie pas « curiosité » et ne se réfère pas non plus à un hobby ou à tout autre
 926 passe-temps. Dans ce contexte, « intérêt » se réfère à quelque chose qui peut être la base d'une réclamation.
 927 Ces réclamations n'impliquent pas nécessairement qu'il s'agisse de réclamations financières ou de droits
 928 accordés par la législation. Parfois, la réclamation peut simplement correspondre au droit d'être entendu. Du
 929 point de vue de la responsabilité sociétale, la meilleure façon de déterminer l'importance ou la pertinence d'un
 930 intérêt consiste à considérer le lien existant entre celui-ci et le développement durable, la santé et le bien-être
 931 de la société.

932 Les individus ou groupes qui sont affectés ou susceptibles d'être affectés par une organisation, sont
 933 considérés comme faisant partie des parties prenantes de celle-ci. Comprendre la manière dont des individus
 934 ou groupes sont affectés par les activités et décisions d'une organisation permet d'identifier les intérêts qui
 935 instaurent un lien avec l'organisation. Par conséquent, l'identification des impacts induits par les activités et
 936 décisions d'une organisation facilite l'identification de la plus importante partie prenante de l'organisation.

937 Le concept de « partie prenante » est très large et les organisations ont plusieurs parties prenantes. De plus,
 938 les différentes parties prenantes ont des intérêts variés et parfois concurrents. Les parties prenantes peuvent
 939 avoir des intérêts à la fois convergents et en contradiction avec ceux de l'organisation. Par exemple, les
 940 intérêts des résidents d'un territoire pourraient comprendre les impacts positifs d'une entreprise, comme
 941 l'emploi, ainsi que les impacts négatifs de cette même entreprise, comme la pollution.

942 Il convient de considérer certaines parties prenantes en tant que partie intégrante de l'organisation. Il peut
 943 s'agir des membres ou des employés de l'organisation ainsi que des actionnaires ou autres propriétaires de
 944 celle-ci. Il convient d'admettre que ces parties prenantes partagent un intérêt commun pour l'objet social de
 945 l'organisation et sa réalisation. Cela n'implique pas, toutefois, que tous leurs intérêts vis-à-vis de l'organisation
 946 soient les mêmes.

947 L'intérêt de la plupart des parties prenantes peut avoir un lien avec la responsabilité sociétale de
948 l'organisation. Les intérêts communs des parties prenantes peuvent être en rapport avec les intérêts
949 supérieurs de la société. A titre d'exemple : le fournisseur qui veut être payé. Le fait d'honorer des dettes et
950 les obligations d'un contrat est essentiel pour les intérêts de la société.

951 Toutes les parties prenantes d'une organisation n'appartiennent pas à des groupes organisés qui ont pour but
952 de représenter leurs intérêts pour des organisations spécifiques. Il se peut que de nombreuses parties
953 prenantes ne soient pas organisées du tout et que pour cette raison, elles soient négligées ou ignorées à tort.
954 Ainsi, il convient que les organisations tiennent compte du fait qu'il est possible que des parties prenantes ne
955 soient pas organisées. Cette problématique peut se révéler spécialement importante en ce qui concerne les
956 groupes vulnérables.

957 Des groupes ayant pour vocation de défendre des causes sociétales ou environnementales peuvent être des
958 parties prenantes d'une organisation dont les activités et décisions exercent un impact essentiel et significatif
959 sur leurs causes.

960 Il convient que l'organisation étudie la représentativité et la crédibilité des groupes qui revendiquent de
961 s'exprimer au nom de parties prenantes spécifiques ou de défendre des causes particulières. Dans certains
962 cas, des intérêts importants ne pourront pas être représentés directement. Par exemple, ni la vie sauvage, ni
963 les enfants ne possèdent ou ne contrôlent des groupes organisés. Dans ce cas, il convient que l'organisation
964 accorde son attention aux points de vue de groupes crédibles qui cherchent à protéger ces intérêts.

965 Pour identifier ses parties prenantes, une organisation pourrait se poser les questions suivantes :

- 966 — Vis-à-vis de qui existe-t-il des obligations juridiques ?
- 967 — Qui pourrait être affecté positivement ou négativement par les activités de l'organisation ?
- 968 — Qui s'est trouvé impliqué quand des questions semblables ont dû être abordées ?
- 969 — Qui peut aider l'organisation à traiter des impacts spécifiques ?
- 970 — Qui serait désavantagé s'il était exclu du dialogue ?
- 971 — Qui, dans la chaîne de valeur, est touché ?

972 **5.3.3 Dialogue avec les parties prenantes**

973 Le dialogue avec les parties prenantes implique l'instauration d'un dialogue entre l'organisation et une ou
974 plusieurs de ses parties prenantes. Il convient que l'objectif principal de ce dialogue soit de traiter au mieux la
975 responsabilité sociétale de l'organisation. Bien qu'il soit important qu'une organisation sache qui sont ses
976 parties prenantes, il ne lui sera pas possible d'entretenir un dialogue avec toutes ses parties prenantes.

977 Le dialogue avec les parties prenantes peut prendre plusieurs formes. Il peut être entamé par une
978 organisation ou peut commencer sous la forme d'une réponse donnée par une organisation à l'une de ses
979 parties prenantes ou à plusieurs d'entre elles. Il peut se dérouler dans le cadre de réunions formelles ou
980 informelles, sous diverses formes telles qu'entretiens individuels, conférences, ateliers, audiences publiques,
981 tables rondes, comités consultatifs, participation à des forums comprenant plusieurs parties, adhésion et
982 participation à des groupes de communautés et autres associations, comme les forums interactifs sur la toile.
983 Le dialogue avec les parties prenantes est interactif. Il a pour caractéristique essentielle d'impliquer une
984 communication bilatérale.

985 Il y a différentes raisons pour qu'une organisation dialogue avec ses parties prenantes. Le dialogue avec les
986 parties prenantes peut être utilisé pour :

- 987 — aborder le lien existant entre les intérêts des parties prenantes et les responsabilités de l'organisation vis-
988 à-vis de la société dans son ensemble ;

- 989 — déterminer la meilleure façon d'accroître les impacts bénéfiques des activités et décisions de
990 l'organisation ou de diminuer les impacts défavorables ;
- 991 répondre aux obligations juridiques (par exemple vis-à-vis des actionnaires ou des employés) pour traiter
992 des intérêts opposés, soit entre l'organisation et la partie prenante, soit entre différentes parties
993 prenantes ;
- 994 lever les conflits impliquant ses intérêts, ceux de ses parties prenantes et ceux de la société en général ;
- 995 — étayer ses décisions par une meilleure appréhension des conséquences probables de ses actions et de
996 ses impacts ;
- 997 contribuer à améliorer en continu la connaissance de l'organisation ;
- 998 — faire bénéficier l'organisation des avantages associés à l'obtention des diverses perspectives ;
- 999 — aider l'organisation à revoir ses performances de façon à pouvoir les améliorer ;
- 1000 — accroître la transparence et la crédibilité de ses communications ; et
- 1001 — servir de base à une activité de coopération telle que des partenariats.
- 1002 Concernant ce dernier point, le dialogue avec les parties prenantes peut être utilisé pour modifier les relations
1003 qui existent entre l'organisation et l'une de ses parties prenantes ou plusieurs d'entre elles. Tel est le cas
1004 lorsque l'organisation et l'une de ses parties prenantes concluent un partenariat pour en tirer des bénéfices
1005 communs. Ces avantages pourraient impliquer de participer à des groupes multi-parties prenantes ou
1006 d'entreprendre des projets mixtes. Ces relations mutuellement bénéfiques ne seront pas possibles avec
1007 toutes les parties prenantes. Comme avec tous les véritables partenariats, toutes les parties ont besoin d'être
1008 vraiment indépendantes. Parfois, les parties prenantes font partie de la structure formelle de gouvernance de
1009 l'organisation.
- 1010 Dans la plupart des cas, une organisation sait déjà ou peut facilement découvrir quels impacts la société
1011 s'attend à ce qu'elle traite. Dans ces circonstances, elle n'a pas besoin de s'appuyer sur le dialogue avec des
1012 parties prenantes spécifiques pour appréhender ces attentes, bien que le processus de dialogue avec les
1013 parties prenantes puissent procurer d'autres avantages. Ces attentes sont exprimées dans des lois ou
1014 réglementations ; ce sont des attentes largement acceptées, d'ordre social/sociétal ou culturel et elles
1015 correspondent à des bonnes pratiques concernant des questions spécifiques. Les attentes concernant les
1016 intérêts des parties prenantes sont précisées dans les sections intitulées « Attentes et/ou actions associées »,
1017 après la description des différents domaines d'action dans l'Article 6. Il convient que l'organisation n'utilise pas
1018 le dialogue avec ses parties prenantes comme moyen de se soustraire aux attentes déjà établies, relatives à
1019 son comportement.
- 1020 Il convient de mettre au point un processus adéquat et loyal s'appuyant sur un dialogue avec les parties
1021 prenantes les plus appropriées. Il convient que les organisations ou les individus identifiés en tant que parties
1022 prenantes aient d'authentiques intérêts et, dans les cas appropriés et réalisables, qu'ils soient les plus
1023 représentatifs desdits intérêts. Un dialogue effectif avec les parties prenantes repose sur la bonne foi et va
1024 bien au-delà des simples relations publiques.
- 1025 Lorsqu'une organisation dialogue avec des parties prenantes, il lui est recommandé de ne pas privilégier un
1026 groupe organisé parce qu'il est plus « sympathique » ou qu'il soutient mieux ses objectifs qu'un autre groupe.
1027 Il est recommandé à l'organisation de ne pas constituer ou soutenir des groupes particuliers pour faire comme
1028 si elle avait un partenaire avec qui dialoguer lorsque le partenaire supposé n'est, en réalité, pas vraiment
1029 indépendant.
- 1030 Il convient qu'une organisation soit consciente des intérêts et des besoins de ses parties prenantes ainsi que
1031 de leur capacité relative à contacter et à dialoguer avec elle, et qu'elle respecte ces intérêts et ces besoins.

032 Il y a plus de chances pour que le dialogue avec les parties prenantes soit significatif si l'objectif est clair, si
033 les intérêts de la partie prenante sont identifiés, si les relations que ces intérêts instaurent entre l'organisation
034 et la partie prenante sont directes ou importantes, et si ces intérêts sont pertinents et significatifs au regard de
035 ceux du développement durable, de la santé et du bien-être de la société.

036 **6 Lignes directrices sur les questions centrales de responsabilité sociétale**

037 **6.1 Généralités**

038 Pour définir le périmètre de sa responsabilité sociétale, identifier les domaines d'action pertinents et fixer ses
039 priorités, il convient que l'organisation aborde les questions centrales suivantes, indiquées à la Figure 4 :

- 040 — la gouvernance de l'organisation ;
- 041 — les droits de l'Homme ;
- 042 — les relations et conditions de travail ;
- 043 — l'environnement ;
- 044 — les bonnes pratiques des affaires ;
- 045 — les questions relatives aux consommateurs ; et
- 046 — l'engagement sociétal.

047 Les aspects économiques, de même que les aspects relatifs à la santé, à la sécurité et à la chaîne de valeur
048 sont abordés tout au long des sept questions centrales, lorsque cela est pertinent. Chaque question centrale
049 comprend un éventail de domaines d'action de responsabilité sociétale qui sont décrits dans le présent article,
050 avec les attentes et actions correspondantes. D'autres domaines d'action peuvent apparaître à l'avenir car la
051 responsabilité sociétale est une notion dynamique qui reflète l'évolution des préoccupations sociétales et
052 environnementales.

053 Il convient que toute action sur ces questions centrales et domaines d'action soit basée sur les principes et les
054 pratiques de la responsabilité sociétale (Articles 4 et 5). Pour chaque question centrale, il est recommandé à
055 l'organisation d'identifier et de traiter tous les domaines d'action qui ont une influence significative ou
056 importante sur ses décisions et activités (voir Article 5). Lors de l'évaluation de la pertinence des domaines
057 d'action, il convient de prendre en considération des objectifs à court terme et à long terme. Toutefois, il
058 n'existe pas d'ordre préétabli dans lequel il convient que l'organisation aborde les questions centrales et les
059 domaines d'action ; cela variera en fonction de l'organisation et de sa stratégie.

060 Bien que toutes les questions centrales soient liées et complémentaires, la nature de la gouvernance de
061 l'organisation est différente de celle des autres questions centrales. Une gouvernance efficace de
062 l'organisation permet à cette dernière de prendre des mesures concernant les autres questions centrales et
063 domaines d'action, et d'appliquer les principes décrits dans l'Article 4.

064 Il convient que l'organisation envisage les questions centrales de manière holistique, c'est-à-dire qu'elle
065 considère toutes les questions centrales et les domaines d'action, ainsi que leur interdépendance, et qu'elle
066 ne se focalise pas uniquement sur un seul domaine d'action. Il convient que des améliorations particulières
067 ciblant un domaine d'action spécifique n'affectent pas défavorablement d'autres domaines d'action ou qu'elles
068 n'entraînent pas d'impacts défavorables sur le cycle de vie de ses produits et services, sur ses parties
069 prenantes ou sur la chaîne de valeur.

070 D'autres lignes directrices relatives à l'intégration de la responsabilité sociétale sont données dans l'Article 7.

1071

1072

1073

1074

1075

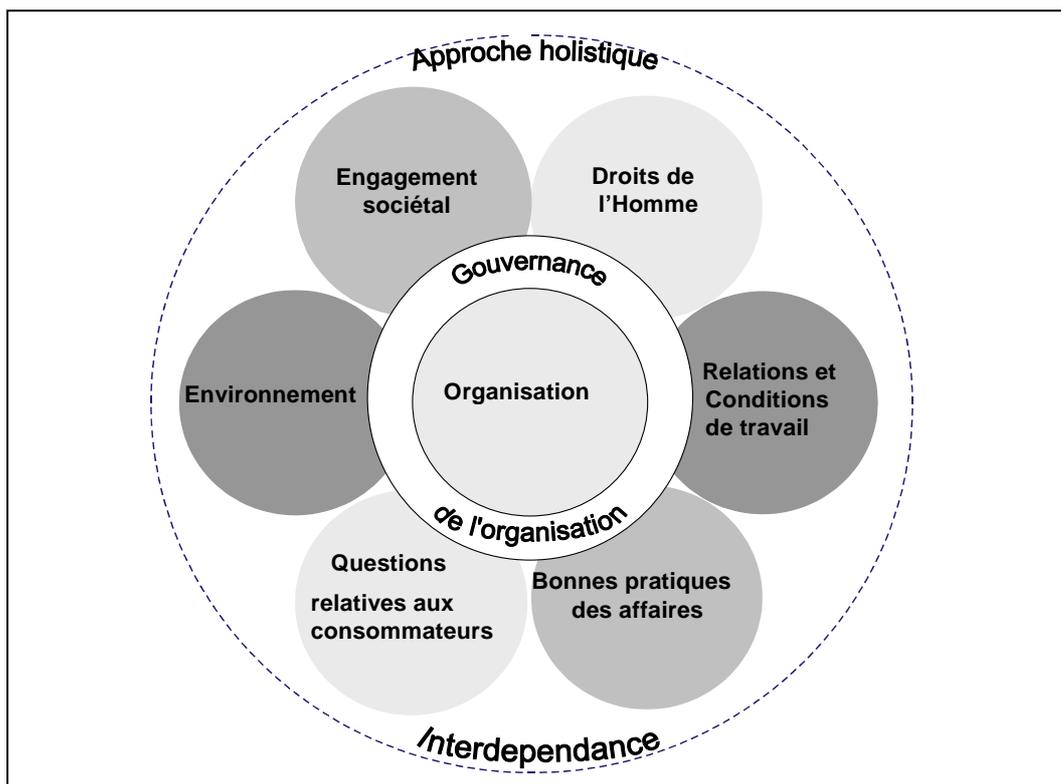
1076

1077

1078

1079

1080



1081

Figure 4 — Les sept questions centrales

1082

Encadré 3 Bénéfices de la responsabilité sociétale

1083 En traitant ces questions centrales et domaines d'action, et en intégrant la responsabilité sociétale dans ses
1084 décisions et ses activités, une organisation peut tirer d'importants bénéfices comprenant :

- 1085 — le fait de favoriser une prise de décision plus éclairée, fondée sur une meilleure appréhension des
1086 attentes de la société, des opportunités liées à la responsabilité sociétale et des risques liés au fait de ne
1087 pas être socialement responsable ;
- 1088 — l'amélioration des pratiques de management des risques ;
- 1089 — l'amélioration de sa réputation et le fait que l'opinion publique lui accorde encore plus sa confiance ;
- 1090 — l'amélioration des relations qu'elle entretient avec ses parties prenantes ;
- 1091 — l'amélioration du moral et de la motivation des employés, de la sécurité et de la santé des travailleurs et
1092 des travailleuses, et le fait d'influer positivement sur sa capacité à recruter, motiver et retenir ses
1093 employés ;
- 1094 — le fait de réaliser des économies liées à l'amélioration de la productivité et à la plus grande efficacité des
1095 ressources, à une moindre consommation d'énergie et d'eau, à une réduction des déchets, à la
1096 récupération des chutes de production et à l'amélioration de la disponibilité des matières premières ;
- 1097 — l'amélioration de la fiabilité et de l'équité des transactions par un engagement politique responsable, la
1098 libre concurrence et l'absence de corruption ;
- 1099 — la prévention ou la réduction des conflits potentiels avec les consommateurs à propos de produits ou de
1100 services ;
- 1101 — la contribution à sa pérennité par la promotion de l'utilisation durable des ressources naturelles et des
1102 services en lien avec l'environnement ; et

— la contribution aux biens publics et au renforcement de la société civile et des institutions.

6.2 Gouvernance de l'organisation

6.2.1 Panorama de la gouvernance de l'organisation

6.2.1.1 Organisations et gouvernance des organisations

La gouvernance de l'organisation est le système par lequel une organisation prend des décisions et les applique en vue d'atteindre ses objectifs. Les systèmes de gouvernance varient en fonction de la taille et du type de l'organisation ainsi que du contexte environnemental, économique, politique, culturel et sociétal dans lequel celle-ci opère. Ils sont dirigés par une personne ou par un groupe de personnes (propriétaires, membres, mandataires sociaux ou autres) détenant le pouvoir et ayant la responsabilité d'atteindre les objectifs de l'organisation.

6.2.1.2 Gouvernance de l'organisation et responsabilité sociétale

Dans le contexte de la responsabilité sociétale, la gouvernance de l'organisation présente la particularité d'être à la fois une question centrale à propos de laquelle il convient que les organisations agissent, et un moyen d'augmenter la capacité de l'organisation à mettre en oeuvre un comportement socialement responsable sur les autres questions centrales.

Cette particularité tient au fait que toute organisation souhaitant être socialement responsable détient un système de prise de décision conçu pour appliquer les principes de la responsabilité sociétale décrits dans l'Article 4.

6.2.2 Principes et considérations

Il convient qu'une gouvernance efficace repose sur l'intégration des principes et des pratiques retenus en matière de responsabilité de rendre compte, de transparence, de comportement éthique, de respect des intérêts des parties prenantes et du principe de légalité, dans les processus de prise de décision et de mise en oeuvre. L'obligation de vigilance peut également être une approche utile permettant à l'organisation de traiter les domaines d'action de la responsabilité sociétale.

6.2.3 Structures et processus de prise de décision

6.2.3.1 Description du domaine d'action

Les structures et les processus de prise de décision facilitant la responsabilité sociétale sont ceux qui promeuvent concrètement les principes et les pratiques décrits dans les Articles 4 et 5.

Chaque organisation possède des structures et des processus de prise de décision. Dans certains cas, ceux-ci sont formels, sophistiqués et même soumis à la législation et à la réglementation. Dans d'autres cas, ils sont informels. Il convient que toutes les organisations mettent en place des processus, des systèmes et des structures leur permettant d'appliquer les principes et les pratiques de la responsabilité sociétale [86, 115].

6.2.3.2 Attentes et actions associées

Il convient que les structures et les processus de prise de décision de l'organisation permettent à celle-ci :

- de créer et d'alimenter un environnement dans lequel sont mis en oeuvre les principes de la responsabilité de rendre compte, de transparence, de comportement éthique, de respect des intérêts des parties prenantes et du principe de légalité.
- de créer un système d'incitations économiques et non-économiques en rapport avec les performances atteintes en matière de responsabilité sociétale ;

- 1142 — d'utiliser efficacement les ressources financières, naturelles et humaines ;
- 1143 — de promouvoir une représentation équitable des groupes sous-représentés (y compris les femmes, les
1144 groupes raciaux et les groupes ethniques) aux postes de responsabilités de l'organisation ;
- 1145 — d'arbitrer de manière équilibrée entre les besoins de l'organisation et ceux de ses parties prenantes, y
1146 compris entre les besoins immédiats et ceux des générations futures ;
- 1147 — d'instaurer des processus de communication bilatéraux avec ses parties prenantes qui tiennent compte
1148 des intérêts de ces dernières, et de faciliter l'identification des terrains d'accord et de désaccord, et, lors
1149 des négociations, de résoudre les conflits éventuels ;
- 1150 — d'encourager la participation effective des employés, hommes ou femmes, aux prises de décision de
1151 l'organisation dans les domaines d'action de la responsabilité sociétale ;
- 1152 — d'équilibrer le niveau de pouvoir, de responsabilité et de compétences et moyens des personnes qui
1153 prennent les décisions au nom de l'organisation ; et
- 1154 — de conserver une trace des décisions pour s'assurer qu'elles sont mises en oeuvre et pour déterminer la
1155 responsabilité de rendre compte des résultats des activités de l'organisation, qu'ils soient positifs ou
1156 négatifs.

1157 **6.3 Droits de l'Homme**

1158 **6.3.1 Examen des droits de l'Homme**

1159 **6.3.1.1 Organisations et droits de l'Homme**

1160 Les droits de l'Homme sont les droits fondamentaux dont tous les êtres humains sont habilités à bénéficier du
1161 fait que ce sont des êtres humains, avec un désir intrinsèque de liberté, de paix, de santé et de bonheur. Il
1162 existe deux grandes catégories de droits de l'Homme. La première catégorie regroupe les droits civils et
1163 politiques et comprend des droits comme le droit à la vie et à la liberté, l'égalité face à la loi et la liberté
1164 d'expression. La seconde catégorie regroupe les droits économiques, sociaux et culturels et inclut des droits
1165 comme les droits au travail, à la nourriture, à la santé, à l'éducation et à la sécurité sociale.

1166 Diverses convictions intellectuelles, morales et juridiques largement répandues reposent sur le principe selon
1167 lequel les droits de l'Homme transcendent les lois ou les traditions culturelles. La suprématie des droits de
1168 l'Homme est soulignée par la communauté internationale dans la Déclaration internationale des droits de
1169 l'Homme et par les principaux instruments des droits de l'Homme, décrits dans l'encadré 4.

1170 Alors que la législation de la plupart des droits de l'Homme se rapporte aux relations existant entre l'Etat et les
1171 individus, il est largement reconnu que les organisations privées peuvent exercer une influence sur les droits
1172 de l'Homme des individus, et donc, qu'elles ont le devoir de les respecter.

1173 **Encadré 4 La Déclaration internationale des droits de l'Homme et les principaux instruments des** 1174 **droits de l'Homme**

1175 La Déclaration universelle des droits de l'Homme (Déclaration universelle) [112] est une déclaration non
1176 contraignante adoptée par l'Assemblée Générale des Nations Unies en 1948 et elle constitue l'instrument des
1177 droits de l'Homme le plus largement reconnu. Elle forme la base de la législation des droits de l'Homme et
1178 certains de ses éléments font désormais partie intégrante du droit coutumier international. En reconnaissant à
1179 la fois la nature universelle de ces droits et le fait que leur réalisation implique l'engagement de tous, la
1180 Déclaration universelle appelle « tous les organes de la société » à contribuer à assurer les droits qu'elle
1181 mentionne. La Déclaration universelle et les conventions internationales ultérieures expliquant plus en détail
1182 le contenu des droits mentionnés dans la Déclaration universelle, reposent sur le principe fondateur de la
1183 dignité inhérente à tous les membres de la famille humaine.

184 Le Pacte international sur les Droits civils et politiques et le Pacte international relatif aux Droits économiques,
 185 sociaux et culturels sont des traités qui ont été adoptés par l'Assemblée générale en 1966 et qui ont ensuite
 186 été ratifiés par différentes nations. Ils sont entrés en vigueur en 1976. La Déclaration internationale des droits
 187 de l'Homme se réfère à la Déclaration universelle des droits de l'Homme, au Pacte international sur les Droits
 188 civils et politiques [102] et au Pacte international relatif aux Droits économiques, sociaux et culturels [103]
 189 ainsi qu'aux protocoles facultatifs de ces deux conventions dont l'un vise à abolir la peine de mort [108].

190 En plus de la Déclaration internationale des droits de l'Homme, on compte sept instruments internationaux
 191 principaux relatifs aux droits de l'Homme, lesquels font également partie de la législation internationale des
 192 droits de l'Homme et concernent : l'élimination de toutes les formes de discrimination raciale [100], la
 193 suppression de toutes les formes de discrimination contre les femmes [91], les démarches contre la torture et
 194 autres châtiments ou traitements cruels, inhumains ou dégradants [90], les droits de l'enfant [93],
 195 l'engagement d'enfants dans les conflits armés [105], le commerce des enfants, la prostitution infantile de
 196 même que la pornographie pédophile [106], la protection des travailleurs migrants et de leurs familles [41, 42,
 197 43, 101], la protection de toutes les personnes contre les disparitions forcées [99] et les droits des personnes
 198 handicapées [92].

199 Considérés dans leur ensemble, ces instruments constituent la base des normes internationales relatives aux
 200 droits de l'Homme universels. Ces instruments ont force de loi dans les Etats qui les ont ratifiés. Certains
 201 instruments permettent à des particuliers de porter plainte, à partir de règles de procédures soulignées dans
 202 des protocoles facultatifs.

203 6.3.1.2 Droits de l'Homme et responsabilité sociétale

204 Les droits de l'Homme sont les droits fondamentaux dont tous les êtres humains sont habilités à bénéficier.
 205 Les Etats ont le devoir et la responsabilité de protéger les droits de l'Homme. Une organisation a la
 206 responsabilité de respecter les droits de l'Homme, y compris dans sa sphère d'influence. La reconnaissance
 207 et le respect des droits de l'Homme sont largement considérés d'une part comme essentiels pour le principe
 208 de légalité et les concepts de justice sociale et d'équité, et d'autre part, comme fondamentaux pour les
 209 institutions essentielles des sociétés telles que le système judiciaire. La valeur accordée aux droits de
 210 l'Homme et la réalisation de ceux-ci sont largement acceptées en tant que mesure de la civilisation.

211 6.3.2 Principes et considérations

212 6.3.2.1 Principes

213 Les droits de l'Homme sont naturels, inaliénables, universels, indivisibles et interdépendants :

- 214 — ils sont naturels car chacun peut s'en prévaloir ;
- 215 — ils sont inaliénables car nul ne consent à y renoncer ou à en être privé par des gouvernements ou toute
 216 autre institution ;
- 217 — ils sont universels car ils s'appliquent à tout un chacun quel que soit son statut ;
- 218 — ils sont indivisibles car aucun d'eux ne peut sélectivement être ignoré ; et
- 219 — ils sont interdépendants car la réalisation d'un seul droit contribue à la réalisation des autres droits.

220 6.3.2.2 Considérations

221 L'Etat a le devoir de protéger les individus et les groupes contre tout manquement aux droits de l'Homme, de
 222 respecter ceux-ci au sein de leurs juridictions et de les mettre en oeuvre. Il est largement admis que les
 223 organisations et les individus ont la possibilité d'influer et influent directement ou indirectement sur les droits
 224 de l'Homme. Les organisations ont la responsabilité de respecter tous les droits de l'Homme,
 225 indépendamment du fait que la nation soit incapable d'assurer son devoir de protection ou non désireuse de

1226 le faire. Le fait de respecter les droits de l'Homme signifie essentiellement que l'on n'empiète pas sur les
 1227 droits d'autrui et que l'on n'y porte pas atteinte. Le fait de ne pas y porter atteinte n'est pas simplement une
 1228 responsabilité passive qui incombe aux organisations mais cela entraîne des étapes positives. Se soustraire à
 1229 l'obligation de respecter les droits de l'Homme nécessite d'exercer son obligation de vigilance. Lorsque l'Etat
 1230 manque à son devoir de protection, il se peut que l'organisation soit dans l'obligation de prendre des mesures
 1231 supplémentaires pour s'assurer qu'elle agit dans le respect des droits de l'Homme.

1232 Bien que la législation internationale soit en premier lieu contraignante pour les nations, certaines normes
 1233 fondamentales du droit pénal international ont force de loi pour tous les individus et impliquent une
 1234 responsabilité juridique. Elles comprennent l'interdiction de la torture, des crimes contre l'humanité, de
 1235 l'esclavage et des génocides. Certains pays ont adopté une législation nationale pour engager des poursuites
 1236 judiciaires dans leurs tribunaux nationaux dans le cas de certains crimes internationaux.

1237 En dehors du domaine du droit pénal international, les instruments des droits de l'Homme, leur utilisation et
 1238 leur mise en application déterminent la portée des obligations légales des organisations en matière de droits
 1239 de l'Homme. Toutefois, le périmètre de la responsabilité incombant à une organisation en vue du respect des
 1240 droits de l'Homme dépasse les obligations légales de l'organisation car cette responsabilité est également
 1241 façonnée par les attentes de la société.

1242 Les parties prenantes escomptent souvent que les organisations devraient non seulement ne pas porter
 1243 atteinte aux droits de l'Homme mais aussi contribuer positivement à la réalisation de ces droits lorsqu'elle en
 1244 ont le pouvoir. Le concept de la sphère d'influence peut être utilisé pour aider à développer le champ des
 1245 opportunités dont dispose une organisation pour soutenir les droits de l'Homme, y compris vis-à-vis de
 1246 certaines catégories de détenteurs des droits et de certains droits lorsque ces opportunités peuvent avoir un
 1247 impact positif important. Pour comprendre plus aisément comment soutenir les droits de l'Homme,
 1248 l'organisation peut étudier quelle influence elle exerce et sur quelles parties de son environnement, dans quel
 1249 domaine des droits de l'Homme elle est susceptible d'avoir le plus grand impact et quels détenteurs de droits
 1250 seraient affectés.

1251 Dans de nombreux cas, la sphère d'influence de l'organisation et les opportunités visant à promouvoir les
 1252 droits de l'Homme seront plus importantes dans le périmètre d'activité de l'organisation et vis-à-vis de ses
 1253 propres travailleurs, sa capacité d'action diminuant progressivement en dehors de la chaîne
 1254 d'approvisionnement, des communautés locales et au-delà. Dans certains cas, les organisations peuvent être
 1255 désireuses de renforcer l'effet de levier qu'elles exercent ou leur sphère d'influence, en collaborant avec
 1256 d'autres organisations et individus. L'évaluation des opportunités d'action et d'influence est fonction des
 1257 circonstances particulières, propres à l'organisation ou bien au contexte dans lequel celle-ci opère (voir 7.3.2).

1258 **6.3.3 Domaine d'action 1 des droits de l'Homme : Obligation de vigilance**

1259 **6.3.3.1 Description des domaines d'action**

1260 Dans le contexte de la responsabilité sociétale, l'obligation de vigilance implique que l'organisation étudie
 1261 consciencieusement et méthodiquement les impacts réels et éventuellement négatifs de ses activités et
 1262 qu'elle les gère dans le but de réduire le plus possible ou d'éliminer le risque de préjudice social ou de
 1263 dommage environnemental. Dans la sphère spécifique des droits de l'Homme, cela implique de gérer le
 1264 risque d'atteinte aux droits de l'Homme dans l'optique de le prévenir. Cela peut aussi supposer d'influencer
 1265 le comportement des autres, lorsque ceux-ci peuvent être à l'origine de violations des droits de l'Homme.
 1266 Pour respecter les droits de l'Homme, il incombe aux organisations d'exercer leur obligation de vigilance pour
 1267 prendre conscience, identifier, prévenir et traiter les impacts réels ou potentiels, défavorables pour les droits
 1268 de l'Homme, qui résultent de leurs activités et des relations liées à ces activités.

1269 **6.3.3.2 Attentes et/ou actions associées**

1270 — Dans tout processus lié à l'obligation de vigilance, il convient que l'organisation tienne compte de trois
 1271 éléments, à savoir : le contexte propre au pays dans lequel elle opère ou dans lequel ont lieu ses
 1272 activités, les impacts potentiels ou réels induits par ses propres activités sur les droits de l'Homme, et
 1273 enfin le risque de violation des droits de l'Homme résultant d'actions menées par d'autres entités ou

274 personnes dont les activités sont étroitement liées aux siennes. Dans le processus d'obligation de
 275 vigilance, il convient que l'organisation intègre les éléments suivants en fonction de sa taille et des
 276 circonstances :

277 — une politique des droits de l'Homme qui fournisse des lignes directrices significatives à ceux qui font
 278 partie de l'organisation et à ceux qui entretiennent des relations étroites avec elle ;

279 — un moyen d'évaluer comment des activités proposées ou déjà existantes peuvent avoir une incidence sur
 280 les droits de l'Homme ;

281 — un moyen d'intégrer la politique des droits de l'Homme dans l'ensemble de l'organisation ; et

282 — un moyen permettant d'effectuer un suivi des performances dans le temps afin qu'il soit possible de
 283 procéder aux ajustements devant être apportés aux priorités et à l'approche définie.

284 Lorsqu'une organisation identifie des domaines potentiels d'action, il convient qu'elle s'attache à bien
 285 appréhender les problèmes et dilemmes du point de vue des individus et des groupes qui peuvent être lésés.

286 Parallèlement à cette auto-évaluation, une organisation peut constater que, dans certains cas, il est à la fois
 287 possible et approprié de chercher à influencer le comportement d'autres entités en faveur des droits de
 288 l'Homme, notamment de ceux avec lesquels elle entretient des liens étroits ; ce peut également être le cas
 289 lorsque l'organisation estime que les domaines d'action sont particulièrement évidents ou adaptés à sa
 290 situation. Au fur et à mesure que l'organisation accumule de l'expérience dans le domaine du respect des
 291 droits de l'Homme, elle est mieux à même et peut se montrer désireuse d'intervenir avec d'autres entités pour
 292 préconiser le respect de ces droits.

293 **6.3.4 Domaine d'action 2 des droits de l'Homme: Situations présentant un risque pour les droits de**
 294 **l'Homme**

295 **6.3.4.1 Description des domaines d'action**

296 Dans certaines circonstances et dans certains environnements, les organisations sont plus susceptibles d'être
 297 confrontées à des défis et à des dilemmes lorsqu'elles traitent de domaines d'action en rapport avec les droits
 298 de l'Homme.

299 **6.3.4.2 Attentes et/ou actions associées**

300 Il convient que les organisations fassent particulièrement attention lorsqu'elles traitent de situations
 301 caractérisées par :

302 — un conflit [89] ou une instabilité politique extrême, l'absence de droits politiques et autres droits civils, des
 303 situations de pauvreté, la sécheresse, des défis extrêmes en matière de santé ou des catastrophes
 304 naturelles ;

305 — une implication dans des activités extractives ou autres activités qui pourraient avoir une influence
 306 importante sur les ressources naturelles telles que l'eau, les forêts ou l'atmosphère et qui, souvent,
 307 perturbent les communautés locales ;

308 — l'existence d'exploitations à proximité de communautés de peuples indigènes [38, 110] ;

309 — des activités pouvant avoir une incidence sur des enfants ou les impliquer [93, 105, 106] ;

310 — des pratiques endémiques de corruption ;

311 — des chaînes d'approvisionnement complexes entraînant des travaux réalisés sur une base informelle,
 312 sans protection juridique ; ou

1313 — le besoin d'instaurer des mesures de grande envergure pour garantir la sécurité de locaux ou d'autres
1314 biens.

1315 Lorsque les organisations interviennent dans des environnements dans lesquels s'applique l'une de ces
1316 circonstances (ou plusieurs d'entre elles), elles peuvent être obligées de porter des jugements délicats et
1317 complexes sur le comportement qu'elles doivent adopter et sur la forme d'action à retenir. Bien qu'il ne puisse
1318 y avoir de formule ou de solution simple, il convient que l'organisation fasse reposer ses décisions sur le
1319 respect, la promotion et la défense de la jouissance pleine et entière des droits de l'Homme.

1320 Lors de sa réponse, il convient que l'organisation réfléchisse aux conséquences potentielles de ses actions de
1321 façon à ce que l'objectif souhaité soit réellement atteint. Il importe, en particulier, de ne pas aggraver les
1322 situations et de ne pas entraîner d'autres violations de droits. Il convient de ne pas arguer de la complexité
1323 d'une situation pour ne pas agir.

1324 **6.3.5 Domaine d'action 3 des droits de l'Homme: Prévention de la complicité**

1325 **6.3.5.1 Description des domaines d'action**

1326 Dans son sens juridique, la complicité a été définie comme le fait d'assurer sciemment une participation
1327 effective lors de la violation de droits de l'Homme. Dans le sens non juridique du terme, une organisation peut
1328 être considérée comme « complice » si elle a aidé autrui à commettre des actes répréhensibles et si, dans le
1329 cas où elle aurait exercé son obligation de vigilance, elle avait su ou aurait dû savoir que ces actes
1330 entraîneraient des impacts négatifs considérables. Dans ce sens, « complicité » peut également signifier
1331 passer sous silence les actes fautifs d'autrui ou en tirer profit.

1332 Ainsi, il s'ensuit trois formes de complicité :

1333 — **La complicité directe** Tel est le cas lorsqu'une organisation aide sciemment autrui à violer les droits de
1334 l'Homme ;

1335 — **La complicité bénéfique** Cela implique qu'une organisation tire directement profit des violations des
1336 droits de l'Homme perpétrées par quelqu'un d'autre. A titre d'exemple, citons une organisation qui tolère
1337 que les forces de l'ordre répriment une manifestation pacifique contre ses activités ou que des mesures
1338 répressives soient prises alors que ses locaux sont sous surveillance, ou encore celle qui profite
1339 économiquement de la violation par ses fournisseurs des droits fondamentaux au travail ;

1340 — **La complicité tacite** Cela peut sous-entendre le manquement d'une organisation à aborder avec les
1341 autorités appropriées la question d'une violation systématique ou continue des droits de l'Homme,
1342 comme le fait de ne pas s'élever contre une discrimination systématique à l'emploi, à l'encontre de
1343 certains groupes particuliers.

1344 **6.3.5.2 Attentes et/ou actions associées**

1345 Dans le domaine de la complicité potentielle en matière de violation des droits de l'Homme, les règlements de
1346 sécurité sont un aspect important. A cet égard :

1347 — Il convient que les organisations vérifient que leurs règlements de sécurité respectent bien les droits de
1348 l'Homme et qu'il y ait cohérence entre lesdits règlements et les normes et standards internationaux pour
1349 l'application de la loi.

1350 — Il convient que les procédures comportent des mesures destinées à empêcher la torture, les traitements
1351 cruels, inhumains ou dégradants et l'usage abusif de la force.

1352 — Il convient que les personnels de sécurité (salariés ou sous-traitants) aient reçu une formation adéquate,
1353 en accord avec ces normes des droits de l'Homme.

354 — Il convient que les organisations élaborent des règles claires pour passer des contrats avec des forces de
355 sécurité et qu'elles n'engagent aucun personnel de sécurité ayant un casier judiciaire faisant état de
356 violations des droits de l'Homme.

357 — Il convient que les plaintes concernant des procédures ou du personnel de sécurité soient traitées et
358 examinées rapidement et, le cas échéant, de manière indépendante.

359 — Il convient que les organisations assurant des prestations de service d'ordre militaire, sécuritaire ou
360 policier prennent des mesures pour prévenir les violations des droits de l'Homme. Il convient que ces
361 mesures comprennent une formation adéquate du personnel et une surveillance et un contrôle du
362 comportement de celui-ci.

363 Les organisations peuvent prendre conscience des risques de complicité, prévenir ces risques et les traiter en
364 intégrant les caractéristiques courantes de références juridiques et sociétales dans leurs processus relatifs à
365 l'obligation de vigilance.

366 6.3.6 Domaine d'action 4 des droits de l'Homme : Mettre fin aux violations des droits

367 6.3.6.1 Description des domaines d'action

368 Même lorsque les institutions fonctionnent de manière optimale, il peut se produire des litiges à propos de
369 l'impact des organisations sur les droits de l'Homme. Les mécanismes effectifs de correction des atteintes aux
370 droits jouent un rôle important dans le devoir de protection des droits de l'Homme qui incombe à l'Etat. De la
371 même façon, il convient que la responsabilité de respecter les droits de l'Homme qui incombe à l'organisation
372 permette à ceux estimant avoir été lésés, de porter l'information à l'attention de l'organisation et de demander
373 réparation, sans perdre leur droit d'utiliser les mécanismes juridiques existants. Il convient que les
374 mécanismes privés ne freinent pas le renforcement des institutions de l'Etat, notamment les mécanismes
375 judiciaires, mais qu'ils puissent offrir des opportunités supplémentaires pour les recours et réparations.

376 6.3.6.2 Attentes et/ou actions associées

377 Il convient qu'une organisation établisse des mécanismes de recours qu'elle-même ou ses parties prenantes
378 peuvent utiliser. Pour que ces mécanismes soient efficaces, il convient qu'ils soient :

379 — **légitimes** Cela inclut des structures de gouvernance claires, transparentes et suffisamment
380 indépendantes pour garantir qu'aucune partie à un processus de traitement d'un conflit particulier ne peut
381 interférer avec la juste exécution dudit processus ;

382 — **accessibles** Cela signifie qu'il convient de rendre publique leur existence et de fournir une assistance
383 adéquate aux parties lésées susceptibles d'être confrontées à des problèmes d'accès liés à la langue, au
384 degré d'alphabétisation, au degré de sensibilisation, aux moyens financiers, à la distance ou à la crainte
385 des représailles ;

386 — **prévisibles** Il convient que les procédures soient sans équivoque et connues, avec une échéance claire
387 pour chaque étape et des précisions sur les différents types d'actes d'assignation en justice et sur les
388 résultats qu'ils peuvent (ou non) offrir, en association avec un moyen de surveiller lesdits résultats ;

389 — **équitables** Il convient que les parties lésées aient accès, dans des conditions raisonnables, aux sources
390 d'information, de conseil et d'expertise nécessaires à l'engagement dans un processus de conflit sur une
391 base juste et équitable ;

392 — **compatibles** avec les droits Il convient que les résultats et les voies de recours concordent avec les
393 normes relatives aux droits de l'Homme reconnues à l'échelle internationale ;

394 — **transparents** Bien que la confidentialité puisse parfois être appropriée, il convient que le processus et le
395 résultat soient suffisamment ouverts et soumis au droit de regard de l'opinion publique et qu'ils donnent
396 priorité à l'intérêt général.

1397 **6.3.7 Domaine d'action 5 des droits de l'Homme : Discrimination et groupes vulnérables**1398 **6.3.7.1 Description des domaines d'action**

1399 Le terme « discrimination » implique que l'on choisisse certains individus ou groupes pour les priver du même
 1400 traitement ou des mêmes opportunités que les autres, ces agissements étant fondés sur le préjudice plutôt
 1401 que sur un motif légitime. Parmi les motifs illégitimes de discrimination, on compte, sans toutefois s'y limiter :
 1402 la race, la couleur, le sexe, l'âge, la nationalité ou l'ascendance nationale, l'origine ethnique ou sociale, la
 1403 caste, l'état matrimonial, l'orientation sexuelle, l'état de santé comme l'infection par le VIH ou la séroposivité,
 1404 ou l'affiliation à un parti politique ^{[34][94][95][96][97][112]}. D'autres motifs tels que l'invalidité [41] ou la grossesse sont
 1405 souvent à l'origine d'une discrimination injuste et excessive. La prohibition de la discrimination est l'un des
 1406 principes les plus fondamentaux de la législation internationale sur les droits de l'Homme.

1407 La participation pleine et entière de tous les groupes et l'intégration de ceux-ci dans la société, y compris ceux
 1408 qui sont vulnérables, offre des opportunités à toutes les organisations ainsi qu'aux personnes concernées.
 1409 Une organisation a beaucoup à gagner en contribuant activement à garantir l'égalité des chances et le
 1410 respect de toutes les personnes.

1411 Les groupes qui font l'objet d'une discrimination persistante avec pour résultat des préjudices enracinés, sont
 1412 sujets à d'autres discriminations et il convient que les droits de l'Homme dont ils jouissent fassent l'objet d'une
 1413 attention accrue, en termes de protection et de respect par les organisations. Bien que les groupes
 1414 vulnérables comprennent généralement les personnes présentant les caractéristiques décrites en 6.3.7.2, une
 1415 communauté particulière dans laquelle opère l'organisation peut comporter d'autres groupes vulnérables.

1416 La discrimination peut également être indirecte. C'est le cas lorsqu'une disposition, un critère ou une pratique
 1417 apparemment neutre désavantage des personnes ayant une religion, des croyances, un handicap, un âge,
 1418 une race ou une orientation sexuelle particulier, en comparaison avec d'autres personnes, à moins que cette
 1419 disposition, ce critère ou cette pratique ne soit justifié objectivement par un but légitime et que les moyens
 1420 d'atteindre ce but soient appropriés et nécessaires.

1421 **6.3.7.2 Attentes et/ou actions associées**

1422 Il convient que l'organisation veille à garantir qu'elle n'exerce aucune discrimination à l'encontre de ses
 1423 employés, partenaires, clients, parties prenantes, membres et de quiconque avec lequel elle est en contact ou
 1424 de toute personne qu'elle peut toucher.

1425 **Encadré 5 Groupes vulnérables**

1426 Les **femmes** constituent la moitié de la population mondiale mais il est fréquent qu'elles ne soient pas sur un
 1427 pied d'égalité avec les hommes pour ce qui concerne l'accès aux ressources et aux opportunités.

1428 Les **personnes en situation de handicap** sont souvent vulnérables, en partie en raison d'une perception
 1429 erronée de leurs compétences et de leurs aptitudes.

1430 Les **enfants** constituent une portion particulièrement vulnérable de la société en raison de leur statut de
 1431 dépendance.

1432 Les **populations indigènes** jouissent de droits indigènes, c'est-à-dire de droits collectifs qui leur sont
 1433 accordés pour leur permettre de conserver leurs traditions et leur style de vie propre. Les droits indigènes
 1434 sont établis pour soutenir l'auto-détermination des peuples indigènes et des communautés traditionnelles
 1435 ainsi que leur liberté de prendre des décisions sur des questions comprenant, sans s'y limiter, la gestion des
 1436 terres qu'ils occupent traditionnellement, les ressources, l'éducation, les systèmes judiciaires et l'application
 1437 de la loi.

1438 Les **migrants et les travailleurs migrants** et leurs familles peuvent également être un groupe vulnérable.

439 D'autres groupes vulnérables comprennent des personnes considérées comme étant de « caste
440 inférieure », parfois appelées « intouchables », lesquels font souvent l'objet d'une « discrimination ».

441 Il convient que l'organisation veille particulièrement à ne pas établir de discrimination à l'encontre des groupes
442 vulnérables suivants, notamment (voir aussi l'encadré 5) :

443 — **Les femmes** Les femmes ont le droit de jouir de tous les droits de l'Homme sans discrimination, y
444 compris dans le domaine de l'éducation, de l'emploi et des activités socio-économiques ; elles ont le droit
445 de prendre des décisions en matière de mariage, d'affaires familiales et de contraception. Il convient que
446 les politiques et les activités de l'organisation respectent les droits de la femme et promeuvent l'égalité de
447 traitement des femmes et des hommes dans les sphères politiques, économiques et sociales [91].

448 — **Les personnes en situation de handicap** Il convient que l'organisation contribue à assurer que l'on
449 accorde aux hommes et aux femmes en situation de handicap, dignité, autonomie et pleine participation
450 à la société. Par exemple, il convient que les organisations cherchent à mettre à disposition des
451 installations accessibles, dans la mesure du possible [92].

452 — **Les enfants** Lorsque l'on prend des mesures qui auront ou pourront avoir une incidence sur des enfants,
453 il convient de prendre en considération la meilleure défense des intérêts de l'enfant. Il convient de
454 toujours prendre en considération et de respecter les principes de la Convention sur les droits de l'enfant
455 qui comprennent la non-discrimination, le droit de l'enfant à la survie, à la vie, au développement et à la
456 liberté d'expression [93][105][106].

457 — **Les populations indigènes** Il convient que l'organisation prenne en considération et respecte les droits
458 des peuples indigènes (voir encadré 5) lorsqu'elle mène ses activités. [38][110].

459 — **Les migrants et les travailleurs migrants** Il convient que l'organisation respecte les droits des migrants,
460 des travailleurs migrants et de leur famille et qu'elle contribue à promouvoir un climat de respect à cet
461 égard [41][42][43][101].

462 — **Autres.** Il convient que l'organisation respecte les droits de tous les peuples, indépendamment de leur
463 caste ou de leur classe.

464 Il convient également que l'organisation contribue à redresser les discriminations ou l'héritage d'une
465 discrimination passée, lorsque cela est réalisable. Par exemple, il lui est recommandé de s'efforcer
466 d'employer des organisations gérées par des personnes issues de groupes ayant fait l'objet de
467 discriminations passées et, dans la mesure du possible, de soutenir les démarches entreprises pour faciliter
468 l'accès à l'éducation, aux infrastructures ou aux services sociaux, pour les groupes ne bénéficiant pas du libre
469 accès, ou bien de conclure des affaires avec ce type d'organisations.

470 6.3.8 Domaine d'action 6 des droits de l'Homme : Droits civils et politiques

471 6.3.8.1 Description des domaines d'action

472 Les droits civils et politiques comprennent des droits absolus tels que le droit à la vie, le droit d'être protégé
473 contre la torture, le droit à la sécurité, le droit à la propriété individuelle, la liberté et l'intégrité de la personne
474 ainsi que le droit à un procès en bonne et due forme et le droit d'être entendu équitablement lorsque l'on est
475 accusé d'une infraction. Ils englobent également la liberté d'opinion et d'expression, la liberté de réunion
476 pacifique et la liberté d'association, la liberté d'adopter et de pratiquer une religion, la liberté de croyance, la
477 liberté de ne pas se soumettre à des interférences arbitraires dans la famille, la résidence ou la
478 correspondance, le droit au respect de la vie privée, à l'accès aux services publics et le droit de participer à
479 des élections ^{[102][108]}.

480 6.3.8.2 Attentes et/ou actions associées

481 Il convient qu'une organisation respecte toujours les droits individuels, ainsi que le droit à :

- 1482 — la vie des individus ;
- 1483 — à la liberté d'opinion et d'expression, et il convient qu'elle n'ait pas pour but de radier les points de vue et
1484 les opinions de quiconque, même si la personne formule des critiques à l'encontre de l'organisation, en
1485 interne ou à l'extérieur ;
- 1486 — à la liberté de réunion pacifique et à la liberté d'association ;
- 1487 — rechercher, recevoir et communiquer des informations et des idées par l'intermédiaire de tout moyen,
1488 sans tenir compte des frontières nationales ; et
- 1489 — à un procès en bonne et due forme et au droit d'être entendu équitablement avant que soient prises des
1490 mesures disciplinaires en interne. Il convient que les mesures disciplinaires soient proportionnées et ne
1491 comprennent pas de châtiment physique ou de traitement inhumain ou dégradant.

1492 **6.3.9 Domaine d'action 7 des droits de l'Homme : Droits économiques, sociaux et culturels**

1493 **6.3.9.1 Description du domaine d'action**

1494 Chaque personne, en sa qualité de membre de la société, a des droits économiques, sociaux et culturels,
1495 indispensables à sa dignité et à son accomplissement personnel. Ces droits comprennent d'une part, l'accès
1496 sans discrimination à la santé, à l'éducation, au travail, à la nourriture, à la religion et à la culture, et d'autre
1497 part, de véritables opportunités de prendre part sans discrimination aux prises de décisions qui soutiennent
1498 les pratiques positives et découragent les pratiques négatives en matière de santé, d'éducation, de travail, de
1499 nourriture, de religion et de culture ^[103].

1500 **6.3.9.2 Attentes et/ou actions associées**

1501 Il incombe aux organisations de respecter la jouissance des droits économiques, sociaux et culturels. Il
1502 convient qu'une organisation respecte ces droits en exerçant son obligation de vigilance afin de s'assurer
1503 qu'elle n'entreprend pas d'actions entravant ou empêchant la jouissance de ces droits. Il convient également
1504 qu'une organisation prenne fait et cause pour la jouissance de ces droits, le cas échéant. Une organisation
1505 devrait garder à l'esprit les différents rôles et capacités des gouvernements, organisations et personnes, dans
1506 la mise à disposition de ces droits. Il convient qu'une organisation reconnaisse le fait que chacun a droit à
1507 une éducation, à la santé, à un niveau de vie suffisant pour assurer sa santé physique et mentale ainsi que
1508 son bien-être et celui de sa famille. Cela comprend la nourriture, l'habillement, le logement, les soins
1509 médicaux ainsi que la protection sociale nécessaire, telle que le droit à la sécurité en cas de chômage, de
1510 maladie, d'invalidité, de veuvage, de vieillesse ou tous autres cas de perte de ses moyens de subsistance par
1511 suite de circonstances indépendantes de sa volonté.

1512 Il convient également qu'une organisation fonde ses actions sur l'aspiration selon laquelle l'éducation devrait
1513 avoir pour objectif l'accomplissement personnel de l'individu et la promotion de la dignité humaine.

1514 Les organisations peuvent contribuer au respect de ces droits en s'abstenant de commettre des actions qui
1515 entravent ou empêchent la réalisation de ces droits et, plus positivement, en aidant à les garantir, s'il y a lieu.
1516 Deux exemples sont donnés ci-dessous.

1517 — Il convient qu'une organisation ne limite pas ou n'interdise pas l'accès à un produit important ou à une
1518 ressource essentielle telle que l'eau. Par exemple, il convient que des procédés de production ne
1519 compromettent pas l'approvisionnement en une ressource peu abondante d'eau potable.

1520 — Il convient qu'une organisation respecte le droit de chacun de jouir du plus haut niveau accessible de
1521 santé physique et mentale. A cette fin, il est recommandé à l'organisation d'évaluer les impacts possibles
1522 de ses activités, biens et services ainsi que ceux de ses nouveaux projets, sur les droits de l'Homme, la
1523 santé et la sécurité, y compris ceux induits par la population locale, les consommateurs et les clients.

524 Il est également recommandé de considérer les droits économiques, sociaux et culturels dans le contexte
 525 local des détenteurs de droits. D'autres lignes directrices relatives aux attentes et actions associées sont
 526 données au paragraphe 6.8 qui traite de l'engagement sociétal.

527 **6.3.10 Domaine d'action 8 des droits de l'Homme : Droits fondamentaux au travail**

528 **6.3.10.1 Description du domaine d'action**

529 L'Organisation internationale du travail (OIT) a identifié et désigné des droits fondamentaux au travail ^[19]. Il
 530 s'agit des droits suivants :

- 531 — la liberté d'association et la reconnaissance effective du droit aux négociations collectives [27][66];
- 532 — l'élimination de toutes les formes de travail forcé ou obligatoire [15][25] ;
- 533 — l'abolition effective du travail des enfants [44][45][79][80] ; et
- 534 — l'élimination de toute discrimination en matière d'emploi et de profession [20][22][23].

535 **6.3.10.2 Attentes et/ou actions associées**

536 Bien que ces droits soient prévus par la législation dans de nombreuses juridictions, il convient que les
 537 organisations s'assurent de manière indépendante qu'elles traitent les domaines d'action suivants :

- 538 — **liberté d'association et négociation collective** [27][66] Il convient que les organisations
 539 représentatives constituées par les travailleurs ou auxquelles ceux-ci adhèrent soient reconnues pour les
 540 besoins des négociations collectives. Les termes et conditions de travail peuvent être fixés dans le cadre
 541 de négociations collectives volontaires lorsque les travailleurs en font le choix. Il convient que les
 542 représentants des travailleurs disposent de locaux appropriés leur permettant d'effectuer leur travail de
 543 manière efficace et de jouer leur rôle sans subir d'ingérence. Il convient que les conventions collectives
 544 comportent des dispositions relatives au règlement des litiges. Il convient que les représentants des
 545 travailleurs obtiennent les informations requises pour mener des négociations positives. Voir en 6.4 pour
 546 de plus amples informations, en particulier sur la liberté d'association et les négociations collectives en
 547 liaison avec le dialogue social.
- 548 — **travail forcé** [15][25] Il convient qu'une organisation n'effectue pas de travail forcé ou obligatoire et
 549 qu'elle n'en bénéficie pas. Il convient qu'aucun travail ou service ne soit exigé de quelqu'un sous la
 550 menace d'une sanction ou si la personne concernée n'est pas volontaire. Il convient qu'une organisation
 551 ne soit pas engagée dans le travail carcéral ou n'en bénéficie pas, sauf si les prisonniers ont été
 552 reconnus coupables par un tribunal et si leur travail est supervisé et contrôlé par une administration
 553 publique. De plus, il convient que des organisations privées ne fassent pas appel au travail carcéral sauf
 554 s'il est réalisé sur une base de volontariat, transparaissant, entre autres choses, à travers des conditions
 555 de travail décentes et équitables.
- 556 — **travail des enfants** [44][45][79][80] Il convient que les organisations ne fassent pas appel au travail des
 557 enfants et n'en bénéficient pas. L'âge minimum d'admission à l'emploi est déterminé par des instruments
 558 internationaux. Les normes internationales du travail fixent, en général, l'âge minimum à 15 ans et à 14
 559 ans dans certains pays en développement (voir Tableau 3). Les travaux légers qui ne sont pas néfastes
 560 pour l'enfant ou n'interfèrent pas avec l'assiduité scolaire ou avec d'autres activités nécessaires à
 561 l'épanouissement de l'enfant (telles que les activités de loisirs) ne sont pas considérés comme du travail
 562 des enfants. Il convient de ne pas employer d'enfants ou de jeunes de moins de 18 ans pour un travail,
 563 quel qu'il soit, qui, par nature ou de par ses conditions, est susceptible de nuire à leur santé, à leur
 564 sécurité ou à leur moralité. Lorsqu'une organisation découvre que le travail des enfants entre dans ses
 565 activités ou dans sa sphère d'influence, il convient non seulement qu'elle garantisse que l'enfant est
 566 libéré du travail mais aussi que d'autres solutions appropriées, en particulier l'éducation, sont offertes à
 567 l'enfant.

1568 — **non-discrimination** [20][22][23] Il convient que les organisations vérifient que leurs politiques de l'emploi
 1569 sont exemptes de parti pris portant sur le sexe, l'ethnie, la race ou autre et que les revenus, les
 1570 conditions de travail et les politiques d'embauche reposent sur les exigences du travail. Il convient que
 1571 les organisations prennent également des mesures pour prévenir tout harcèlement sur le lieu de travail.

1572

1573

Encadré 6 – Travail des enfants

1574 Les conventions de l'OIT ^{[44][79]} fournissent le cadre de la législation nationale pour prescrire un âge minimum
 1575 d'admission à l'emploi ou au travail qui ne doit pas être inférieur à l'âge de la fin de la scolarité obligatoire et
 1576 doit, en tout état de cause, être d'au moins 15 ans. Dans les pays où l'économie et les institutions scolaires
 1577 sont moins bien développées, l'âge minimum peut être de 14 ans. Il peut également y avoir des exceptions à
 1578 partir de 13 ou 12 ans pour les "travaux légers" ^{[44][45]}. L'âge minimum pour un travail dangereux – travail qui,
 1579 par sa nature ou les conditions dans lesquelles il s'exerce, est susceptible de compromettre la santé, la
 1580 sécurité ou la moralité des adolescents – est de 18 ans pour tous les pays ^{[79][80]} (voir Tableau 3).

1581 Il convient de ne pas confondre le terme "travail des enfants" avec "emploi des jeunes" ou "travail d'étudiant"
 1582 qui peut être légitime et souhaitable s'il est effectué dans le cadre d'un apprentissage authentique ou d'un
 1583 programme de formation qui respecte la législation et la réglementation en vigueur.

1584 Le travail des enfants est une forme d'exploitation qui est une violation d'un droit de l'Homme. Le travail des
 1585 enfants nuit au développement physique, social, mental, psychologique et spirituel d'un enfant. Le travail des
 1586 enfants prive les garçons et les filles de leur enfance et de leur dignité. Il les prive d'une éducation et peut les
 1587 séparer de leurs familles. Les enfants qui ne terminent pas leur scolarité sont susceptibles de rester
 1588 analphabètes et de ne jamais acquérir les compétences nécessaires pour trouver un travail qui leur permette
 1589 de contribuer au développement d'une économie moderne. En conséquence, le travail des enfants est à
 1590 l'origine de travailleurs sous formés et non qualifiés et compromet les améliorations ultérieures des
 1591 compétences des effectifs ainsi que le futur développement économique et social.

1592 Il convient que les organisations s'efforcent d'éliminer toutes formes de travail des enfants. Il convient que les
 1593 efforts faits pour éliminer les pires formes de travail des enfants ne servent pas à justifier d'autres formes de
 1594 travail des enfants. Il convient que les organisations analysent les différentes circonstances dans lesquelles
 1595 se trouvent les filles et les garçons et les différentes manières dont sont affectés les enfants de populations
 1596 ethniques ou faisant l'objet de discriminations de manière à pouvoir cibler et rendre effectives des mesures
 1597 préventives et correctives. Lorsque l'on découvre des enfants en dessous de l'âge légal sur un lieu de travail,
 1598 il convient de prendre des mesures pour les en retirer. Dans toute la mesure du possible, il convient qu'une
 1599 organisation aide l'enfant retiré d'un lieu de travail et sa famille à avoir accès à des services adéquats et à des
 1600 solutions de remplacement viables afin de garantir que cet enfant ne se retrouve pas dans la même situation
 1601 ou dans une situation pire, en travaillant ailleurs ou en étant exploité.

1602

1603

Tableau 3 — Âge minimum d'admission à l'emploi ou au travail

	Pays développés	Pays en développement
Travail régulier	15 ans	14 ans
Travail dangereux	18 ans	18 ans
Travaux légers	13 ans	12 ans

604

605 **6.4 Relations et conditions de travail**606 **6.4.1 Panorama des relations et conditions de travail**607 **6.4.1.1 Organisations et relations et conditions de travail**

608 Les relations et conditions de travail d'une organisation englobent toutes les politiques et pratiques liées au
609 travail réalisé au sein d'une organisation, par elle ou pour son compte.

610 Les relations et conditions de travail vont au-delà de la relation de l'organisation avec ses employés directs ou
611 des responsabilités que l'organisation assume sur un lieu de travail qu'elle détient ou qu'elle contrôle
612 directement. Les relations et conditions de travail englobent les responsabilités de l'organisation pour le travail
613 réalisé par d'autres pour son compte, y compris le travail sous-traité.

614 Les relations et conditions de travail couvrent le recrutement et la promotion de travailleurs, les procédures
615 disciplinaires et celles destinées à mettre fin aux violations des droits, le transfert et les délocalisations de
616 travailleurs, la cessation d'emploi, la formation et le développement des compétences, la santé, la sécurité et
617 l'hygiène au travail ainsi que toute politique ou pratique affectant les conditions de travail, notamment le temps
618 de travail et la rémunération. Les relations et conditions de travail englobent également la reconnaissance des
619 organisations de travailleurs ainsi que la représentation et la participation tant des organisations de
620 travailleurs que de celles des employeurs aux négociations collectives, au dialogue social et aux consultations
621 tripartites (voir Encadré 6) en vue de traiter les questions sociales liées à l'emploi.

622 **6.4.1.2 Relations et conditions de travail et responsabilité sociétale**

623 La création d'emplois ainsi que les salaires et autres compensations versés pour le travail effectué s'inscrivent
624 parmi les impacts économiques et sociaux les plus importants d'une organisation. Un travail enrichissant et
625 productif est un élément essentiel de l'accomplissement personnel ; le niveau de vie est amélioré grâce au
626 plein emploi et à la stabilité de l'emploi. Son absence est l'une des principales causes de problèmes sociaux.
627 Les pratiques de travail ont un impact important sur le respect du principe de légalité et sur le sens de l'équité
628 observable dans la société : des relations et conditions de travail socialement responsables sont essentielles
629 pour la stabilité, la justice sociale et la paix.

630 **6.4.2 Principes et considérations**631 **6.4.2.1 Principes**

632 Un principe fondamental de la Déclaration de Philadelphie ^[35] de l'OIT de 1944 est que le travail n'est pas une
633 marchandise. Cela signifie qu'il convient de ne pas traiter les hommes et les femmes comme un facteur de
634 production et de ne pas les soumettre aux mêmes mécanismes du marché que ceux qui s'appliquent aux
635 marchandises. La vulnérabilité inhérente des travailleurs et la nécessité de protéger leurs droits
636 fondamentaux se reflètent dans la Déclaration universelle des droits de l'Homme et dans le Pacte
637 international des droits économiques, sociaux et culturels [5]. Les principes en jeu comportent le droit de
638 chacun à gagner sa vie en effectuant un travail librement choisi et le droit d'avoir des conditions de travail
639 équitables et satisfaisantes.

640 **6.4.2.2 Considérations**

641 Les droits de l'Homme reconnus par l'OIT comme constituant des droits fondamentaux au travail sont traités
642 en 6.3.10. Ils englobent le droit de tous les travailleurs et employeurs à constituer leurs propres organisations
643 ou à les intégrer afin de faire progresser ou de défendre leurs propres intérêts, le droit des travailleurs à
644 mener des négociations collectives avec leur employeur, le droit de ne pas faire l'objet de discrimination en
645 matière d'emploi ainsi que l'interdiction du travail des enfants et du travail forcé. Ces droits trouvent leur
646 expression dans huit conventions connues sous le nom de Conventions-cadre. De nombreuses autres

1647 conventions et recommandations de l'OIT complètent et renforcent les diverses dispositions de la Déclaration
 1648 universelle des droits de l'Homme et des deux Pactes mentionnés dans l'Encadré 4 et peuvent servir de guide
 1649 pratique concernant la signification des divers droits de l'Homme.

1650 La responsabilité de garantir aux travailleurs un traitement juste et équitable incombe avant tout aux
 1651 gouvernements. Pour ce faire, ils adoptent une législation compatible avec la Déclaration universelle des
 1652 droits de l'Homme et avec les principes sur lesquels reposent les normes de travail de l'OIT mettant en
 1653 application ces lois et garantissant que les travailleurs et les organisations ont l'accès voulu à la justice. La
 1654 législation et les pratiques en matière de relations et de conditions de travail varient d'un pays à l'autre.

1655 Lorsque les gouvernements n'ont pas réussi à légiférer, il convient que les organisations intervenant dans ces
 1656 environnements respectent les principes sur lesquels reposent ces instruments internationaux. Si la législation
 1657 nationale est adaptée mais que sa mise en application par le gouvernement est elle inadaptée, il convient que
 1658 les organisations se conforment à la loi. Il importe de faire la distinction entre le gouvernement dans son rôle
 1659 d'organe de l'Etat et le gouvernement en sa qualité d'employeur. Les organismes publics ou les organisations
 1660 d'Etat ont les mêmes responsabilités en matière de relations et de conditions de travail que d'autres
 1661 organisations mais ils ont d'autres responsabilités car ils font les lois et les réglementations, les appliquent et
 1662 administrent la justice.

1663 **6.4.3 Relations et conditions de travail - Domaine d'action 1 : Emploi et relations employeur/employé**

1664 **6.4.3.1 Description**

1665 L'importance de l'emploi pour l'accomplissement personnel est universellement admise. En tant
 1666 qu'employeurs, les organisations contribuent à atteindre l'un des objectifs de la société les plus largement
 1667 admis, à savoir l'amélioration du niveau de vie en assurant le plein emploi et la stabilité de l'emploi.

1668 Chaque pays assure un cadre juridique qui régleme les relations entre employeurs et employés. Bien que
 1669 les tests et critères précis permettant de déterminer s'il existe des relations employeur-employé varient d'un
 1670 pays à l'autre, le fait que les parties contractantes n'ont pas le même pouvoir et que les employés ont donc
 1671 besoin d'une protection supplémentaire est universellement accepté et constitue la base de la législation du
 1672 travail ou de l'emploi.

1673 Les relations employeur/employé confèrent des droits et imposent des obligations tant aux employeurs qu'aux
 1674 employés, dans l'intérêt de l'organisation et de la société.

1675 Le travail ne se fait pas toujours dans une relation employeur/employé. Le travail et les services sont
 1676 également assurés par des hommes et des femmes en indépendants ; en pareil cas, les parties sont jugées
 1677 indépendantes l'une de l'autre et ont des relations plus égales et commerciales. La distinction entre emploi et
 1678 relations commerciales n'est pas toujours claire et elle est parfois erronée, si bien que les travailleurs
 1679 n'obtiennent pas toujours les protections et les droits qu'ils sont censés acquérir. Tant pour la société que
 1680 pour la personne effectuant un travail, il est important qu'un cadre juridique et institutionnel approprié soit
 1681 reconnu et mis en œuvre. Que le travail soit effectué sous contrat de travail ou sous contrat commercial,
 1682 toutes les parties au contrat sont habilitées à connaître leurs droits et leurs responsabilités et à avoir les
 1683 recours appropriés si les termes du contrat ne sont pas respectés ^[21].

1684 Dans ce contexte, le travail est compris comme le travail effectué pour obtenir une compensation ; il n'inclut
 1685 pas les activités entreprises par de véritables bénévoles. Cependant, lorsque des bénévoles sont impliqués,
 1686 les politiques et mesures qu'il convient que toutes les organisations adoptent pour respecter leurs
 1687 engagements et remplir leurs obligations, dans des domaines tels que la responsabilité pénale et le devoir de
 1688 diligence, doivent être prises en considération.

1689 **6.4.3.2 Actions et/ou attentes associées**

1690 Il convient qu'une organisation :

- 691 — soit sûre que tout le travail est réalisé par des hommes et des femmes qui sont juridiquement reconnus
692 comme employés ou comme travailleurs indépendants ;
- 693 — ne cherche pas à se soustraire à l'obligation que la loi impose à l'employeur en déguisant des relations
694 qui seraient sinon reconnues comme une relation employeur/employé soumise à la loi ;
- 695 — reconnaisse l'importance de la stabilité de l'emploi tant pour l'employé que pour la société, procède à une
696 planification active de ses effectifs pour éviter tout travail accidentel ou temporaire, sauf si le travail est
697 saisonnier ou s'il est réellement de courte durée ;
- 698 — donne un préavis raisonnable, des informations actualisées et étudie avec les représentants des
699 travailleurs, lorsqu'il en existe, la façon d'atténuer, dans toute la mesure du possible, les impacts négatifs
700 des modifications envisagées dans ses opérations, telles que les fermetures qui affectent l'emploi ^{[70][71]} ;
- 701 — garantit l'égalité des chances et de traitement à tous les travailleurs et ne fasse aucune discrimination,
702 directe ou indirecte, en matière de relations et conditions de travail, fondée, entre autres, sur la race, la
703 couleur, le sexe, l'âge, la nationalité ou l'ascendance nationale, l'origine ethnique ou sociale, la caste,
704 l'état matrimonial, l'orientation sexuelle, l'invalidité, l'état de santé comme l'infection par le VIH ou la
705 séropositivité ou l'affiliation à un parti politique ;
- 706 — ne s'engage pas dans des pratiques de licenciement arbitraires ou discriminatoires ^{[70][71]} ;
- 707 — ne passe des contrats de travail qu'avec des organisations juridiquement reconnues ou capables
708 d'assumer des responsabilités d'employeur et d'assurer des conditions de travail décentes et disposées à
709 le faire. Il convient qu'une organisation ne fasse pas appel à des intermédiaires qui ne sont pas
710 juridiquement reconnus ou prenne d'autres arrangements pour la réalisation d'un travail sans consentir
711 de droits juridiques à ceux qui effectuent ce travail ^{[58][59]}. A cet égard, il convient qu'une organisation
712 prenne des mesures pour s'assurer que les organisations avec lesquelles elle traite, par exemple des
713 fournisseurs et des sous-traitants, sont des organisations légitimes dont les relations et conditions de
714 travail exigent que le travail soit réalisé en totalité dans le cadre juridique et institutionnel approprié ;
- 715 — ne profite pas de relations et conditions de travail non équitables, abusives ou visant à exploiter leurs
716 partenaires, fournisseurs ou sous-traitants. Sur sa chaîne d'approvisionnement ou sur la chaîne de
717 valeur, il convient qu'une organisation fasse des efforts raisonnables pour encourager les autres
718 organisations à respecter des relations et des conditions de travail responsables, reconnaissant qu'un
719 niveau d'influence élevé est susceptible de correspondre à un niveau de responsabilité élevé dans
720 l'exercice de cette influence. En fonction de la situation et de l'influence exercée, des efforts raisonnables
721 pourraient inclure l'établissement d'obligations contractuelles imposées aux fournisseurs et sous-traitants,
722 des visites et inspections inopinées ainsi que le fait de faire due diligence pour superviser les
723 contractants et les intermédiaires. Lorsque les fournisseurs et les sous-traitants sont tenus de se
724 conformer à un code de bonnes pratiques de travail, il convient qu'il y ait cohérence entre ce code et la
725 Déclaration universelle des droits de l'Homme et les principes sous-jacents dans les normes relatives au
726 travail de l'OIT (voir en 7.6.6 les informations complémentaires relatives aux responsabilités dans la
727 chaîne d'approvisionnement) ; et
- 728 — lorsque les affaires à l'international donnent priorité à l'emploi, à l'évolution professionnelle, à la
729 promotion et à l'avancement des ressortissants du pays d'accueil. Cela comprend l'approvisionnement et
730 la distribution par des entreprises sur place, quand c'est possible ^[37].

Encadré 7 – L'Organisation internationale du travail

L'Organisation internationale du travail est une agence des Nations Unies ayant une structure tripartite (gouvernements, travailleurs et employeurs) qui a été créée dans le but d'établir des normes internationales relatives au travail. Ces normes sont des instruments juridiques établissant des principes et des droits fondamentaux universels au travail. Elles concernent les travailleurs du monde entier, travaillant dans tout

1737 type d'organisation, et sont destinées à empêcher une concurrence déloyale reposant sur l'exploitation et les
 1738 abus. Les normes de l'OIT sont techniquement bien renseignées et ont l'appui des employeurs, des
 1739 travailleurs et des gouvernements, la négociation tripartite au niveau mondial ayant conduit à leur adoption.
 1740 Les instruments de l'OIT sont mis à jour en étant soumis à un processus de révision et à la jurisprudence d'un
 1741 mécanisme formel de supervision qui interprète le sens et l'application correcte des normes de l'OIT. Les
 1742 Conventions et Recommandations de l'OIT ainsi que sa Déclaration sur les principes fondamentaux et les
 1743 droits au travail de 1998 ^[19] et sa Déclaration de principes tripartite concernant les entreprises multinationales
 1744 et la politique sociale de 1977 (dernière révision en 2006) ^[37] constituent les lignes directrices faisant le plus
 1745 autorité en ce qui concerne les relations et conditions de travail et certaines autres questions sociales
 1746 importantes. L'OIT cherche à promouvoir pour les hommes et les femmes des opportunités leur permettant
 1747 d'obtenir un travail décent et productif, qu'elle définit comme un travail effectué dans des conditions de liberté,
 1748 d'équité, de sécurité et de dignité humaine.

1749 **6.4.4 Relations et conditions de travail - Domaine d'action 2 : Conditions de travail et protection** 1750 **sociale**

1751 **6.4.4.1 Description**

1752 Les conditions de travail englobent les salaires et autres formes de compensation, le temps de travail, les
 1753 périodes de repos, les congés, les pratiques disciplinaires et les licenciements, les questions de protection de
 1754 la maternité et de bien-être, telles que l'accès à l'eau potable, les cantines et l'accès aux services médicaux.
 1755 Nombre de conditions de travail sont établies par la législation et les réglementations nationales ou par des
 1756 accords juridiquement contraignants entre ceux pour qui le travail est effectué et ceux qui effectuent le travail.
 1757 L'employeur peut néanmoins déterminer encore nombre de conditions de travail.

1758 Les conditions de travail ont de fortes répercussions sur la qualité de vie des travailleurs et de leurs familles
 1759 ainsi que sur l'évolution socio-économique. Il convient d'envisager la qualité des conditions de travail de
 1760 manière juste et appropriée.

1761 La protection sociale concerne toutes les garanties juridiques ainsi que la politique et les pratiques de
 1762 l'organisation visant à atténuer les effets de la réduction ou de la perte de revenus en cas d'accident du
 1763 travail, de maladie, de maternité, de paternité, de vieillissement, de chômage, d'incapacité ou de tout autre
 1764 problème financier. La protection sociale joue un rôle important pour la préservation de la dignité humaine et
 1765 l'établissement d'un sens de l'équité et de la justice sociale. D'une manière générale, cela relève
 1766 principalement de la responsabilité de l'Etat, mais pas seulement.

1767 **6.4.4.2 Actions ou attentes associées**

1768 Il convient qu'une organisation :

1769 — s'assure que les conditions de travail sont conformes à la législation et à la réglementation nationales et
 1770 sont compatibles avec les normes internationales du travail en vigueur ;

1771 — respecte les dispositions établies à des niveaux plus élevés dans le cadre d'autres conventions
 1772 collectives juridiquement contraignantes ;

1773 — observe au moins les dispositions minimales définies dans les normes internationales du travail établies
 1774 par l'OIT, notamment en l'absence de toute mention dans la législation nationale ;

1775 — assure des conditions de travail décentes en ce qui concerne les salaires ^{[46][47][60][61][62]}, les heures de
 1776 travail ^{[26][30][48][49][65]}, le repos hebdomadaire, les congés ^{[28][29][72][73][74]}, la santé et la
 1777 sécurité ^{[16][17][34][36][50][51][52][53][63][64][67][68][75]}, la protection de la maternité ^{[39][40][69]} et la possibilité d'associer
 1778 travail et responsabilités familiales ^[77] ;

1779 — assure des conditions de travail comparables à celles offertes par des employeurs similaires dans la
 1780 localité concernée et permettant d'équilibrer vie personnelle et vie professionnelle ^{[58][59]} ;

- 781 — assure des salaires et autres conditions de travail conformes à la législation et à la pratique nationales,
 782 par exemple, aux termes des négociations collectives applicables. Il convient qu'une organisation verse
 783 des salaires au moins adaptés aux besoins des travailleurs et de leurs familles. Ce faisant, il convient
 784 qu'elle prenne en compte le niveau général des salaires dans le pays, le coût de la vie, les avantages de
 785 la sécurité sociale et les niveaux de vie relatifs d'autres groupes sociaux. Il convient également qu'elle
 786 prenne en compte des facteurs économiques, y compris les exigences du développement économique,
 787 les niveaux de productivité et l'opportunité d'atteindre et de conserver un niveau d'emploi élevé.
 788 Lorsqu'elle fixe des salaires et des conditions de travail reflétant ces considérations, il convient que
 789 l'organisation mène des négociations collectives avec les travailleurs, s'ils le souhaitent ^{[58][59]} ;
- 790 — assure à travail égal, salaire égal ^{[22][23]} ;
- 791 — verse directement des salaires aux travailleurs concernés, sauf restrictions ou autres déductions
 792 autorisées par la législation ou la convention collective ^{[46][47][60][61][62]} ;
- 793 — reconnaisse que si, dans le pays dans lequel elle opère, elle a des obligations en matière de protection
 794 sociale des travailleurs, elle satisfasse à ces obligations ^[37] ;
- 795 — respecte le droit des travailleurs et des travailleuses à accepter les horaires de travail normaux ou
 796 convenus, établis dans la législation, les réglementations ou conventions collectives ^{[46][47][60][61][62]}. Il
 797 convient également qu'elle assure aux travailleurs un repos hebdomadaire et des congés payés
 798 annuels ^{[26][30][48][49][65]} ;
- 799 — assure aux travailleurs des compensations pour les heures supplémentaires, conformément à la
 800 législation et à la pratique nationales. Lorsqu'une organisation demande à des travailleurs de faire des
 801 heures supplémentaires, il convient qu'elle tienne compte des intérêts, de la sécurité et du bien-être des
 802 travailleurs concernés et de tous les risques inhérents au travail. Il convient qu'une organisation respecte
 803 la législation et la réglementation interdisant des heures supplémentaires obligatoires et non compensées
 804 ^{[46][47][60][61][62]} et respecte toujours les droits de l'Homme fondamentaux des travailleurs en matière de
 805 travail forcé ^[25] ; et
- 806 — dans toute la mesure du possible, respecte les traditions et coutumes nationales ou religieuses en ce qui
 807 concerne le repos hebdomadaire.

808 **6.4.5 Relations et conditions de travail -Domaine d'action 3 : Dialogue social**

809 **6.4.5.1 Description**

810 Le dialogue social englobe tous les types de négociation, consultation ou échange d'informations entre les
 811 représentants des gouvernements, les employeurs et les travailleurs sur des sujets d'intérêt commun
 812 concernant les questions économiques et sociales. Il pourrait avoir lieu entre des représentants de
 813 l'employeur et des employés, sur des sujets touchant leurs intérêts et pourrait également inclure des
 814 gouvernements pour lesquels des questions plus larges comme la législation et la politique sociale nationale
 815 constituent des enjeux.

816 Le dialogue social demande des parties indépendantes. Il convient que les représentants des travailleurs
 817 soient librement élus, conformément à la législation nationale, à des réglementations ou à des conventions
 818 collectives, par les membres de leur syndicat ou par les travailleurs concernés. Il convient qu'ils ne soient pas
 819 désignés par le gouvernement ou l'employeur. Le dialogue social prend diverses formes, y compris celle de
 820 mécanismes d'information et de consultation au niveau de l'entreprise (tels que les comités d'entreprise) et de
 821 négociations collectives. En tant que représentants élus des travailleurs, les syndicats ont un rôle
 822 particulièrement important à jouer dans le dialogue social.

823 Le dialogue social repose sur la reconnaissance du fait qu'employeurs et travailleurs ont des intérêts à la fois
 824 concurrents et communs ; il joue un rôle important dans les relations professionnelles, la formulation de la
 825 politique et la gouvernance dans de nombreux pays.

1826 Un dialogue social efficace fournit un mécanisme permettant d'élaborer une politique ou de trouver des
 1827 solutions prenant en compte les priorités et les besoins des employeurs et des travailleurs, ceci aboutissant à
 1828 des résultats qui sont valables et durables, tant pour l'organisation que pour la société. Le dialogue social
 1829 peut contribuer à instituer la participation et des principes démocratiques sur les lieux de travail, à assurer une
 1830 meilleure compréhension entre l'organisation et ceux qui réalisent le travail et à établir de saines relations
 1831 entre le monde du travail et le management, réduisant ainsi le risque de conflits sociaux coûteux. Le dialogue
 1832 social est un puissant moyen de changement de management. Il peut servir à concevoir des programmes de
 1833 développement des compétences, contribuant ainsi à l'accomplissement personnel et améliorant la
 1834 productivité, ou à limiter le plus possible les impacts sociaux négatifs de changements dans les opérations
 1835 des organisations.

1836 Le dialogue social peut prendre de nombreuses formes et peut s'établir à différents niveaux. Les travailleurs
 1837 peuvent être désireux de constituer des groupes ayant une plus large couverture professionnelle, inter-
 1838 professionnelle ou géographique. Les employeurs et les travailleurs sont les mieux placés pour décider
 1839 ensemble du niveau le plus approprié. Pour ce faire, il est possible de passer des accords-cadre complétant
 1840 les accords locaux au niveau de l'organisation.

1841 Le dialogue social peut parfois aborder des affaires contentieuses, auquel cas les parties peuvent établir une
 1842 procédure de traitement des litiges. Il peut aussi porter sur les violations des droits pour lesquels un
 1843 mécanisme de traitement des réclamations se révèle important, notamment dans les pays où les principes et
 1844 les droits fondamentaux au travail ne sont pas convenablement protégés.

1845 Le dialogue social international est une tendance en progression qui englobe des comités d'entreprise
 1846 européens, un dialogue au niveau mondial ainsi que des accords entre organisations opérant à l'échelle
 1847 internationale et des organisations syndicales internationales.

1848 **6.4.5.2 Actions ou attentes associées**

1849 Il convient qu'une organisation ^{[18][24][76]} :

1850 — reconnaisse l'importance pour les organisations des institutions permettant le dialogue social et des
 1851 structures de négociations collectives existantes, y compris au niveau international ;

1852 — ne s'oppose pas à l'exercice par les travailleurs de leur droit à constituer leurs propres organisations ou à
 1853 y adhérer ou à mener des négociations collectives, ou ne décourage pas l'exercice de ce droit ;

1854 — ne licencie pas de travailleurs ou ne fasse pas de discrimination à leur égard, ne menace pas de
 1855 délocaliser ou d'externaliser des emplois ou d'entraver les projets formés par les travailleurs de constituer
 1856 leurs propres organisations ou d'y adhérer et de mener des négociations collectives ;

1857 — si des changements d'opérations risquent d'avoir des conséquences importantes sur l'emploi, il convient
 1858 qu'une organisation en informe raisonnablement les autorités gouvernementales concernées et les
 1859 représentants des travailleurs afin qu'ils puissent en étudier ensemble les implications afin d'en atténuer
 1860 le plus possible les effets négatifs ;

1861 — assure, dans toute la mesure du possible et de manière raisonnable et non perturbatrice, aux
 1862 représentants des travailleurs dûment désignés un contact avec les décideurs habilités, l'accès aux
 1863 postes de travail et aux travailleurs qu'ils représentent ainsi qu'aux locaux nécessaires pour leur
 1864 permettre de jouer leur rôle et aux informations qui leur permettront d'avoir une image juste et équitable
 1865 des finances et des activités de l'organisation ; et

1866 — n'encourage pas les gouvernements à restreindre l'exercice des droits reconnus à l'échelle internationale
 1867 de libre association et de négociation collective ; il convient qu'elle ne participe pas à des programmes
 1868 incitatifs basés sur de telles restrictions.

869 Des organisations peuvent également vouloir envisager de coopérer, s'il y a lieu, avec les organisations
870 patronales pertinentes en vue de créer des opportunités de dialogue social et d'élargir leur représentation de
871 la responsabilité sociétale par ces canaux.

872 **6.4.6 Relations et conditions de travail - Domaine d'action 4 : Santé et sécurité au travail**

873 **6.4.6.1 Description**

874 Le domaine de la santé et de la sécurité au travail concerne la promotion et le maintien du degré le plus élevé
875 de bien-être physique, mental et social des travailleurs ainsi que la prévention des accidents de santé dus aux
876 conditions de travail. Il porte également sur la protection des travailleurs contre les risques pour la santé et sur
877 l'adaptation de l'environnement de travail aux besoins physiologiques et psychologiques des travailleurs.

878 Les coûts financiers et sociaux d'une maladie, de blessures et de mort d'origine professionnelle sont élevés
879 pour la société. La pollution accidentelle et chronique et autres risques professionnels préjudiciables aux
880 travailleurs peuvent également avoir des effets sur les communautés et/ou sur l'environnement. Voir en 6.5
881 pour plus d'informations sur les risques pour l'environnement. Les domaines d'action de la santé et de la
882 sécurité existent du fait de dangers que font courir équipements, processus, pratiques et substances
883 (chimiques, physiques et biologiques).

884 Les pratiques socialement responsables en matière de santé et de sécurité peuvent réduire les coûts,
885 améliorer le bien-être et le moral des travailleurs et augmenter la productivité.

886 **6.4.6.2 Actions ou attentes associées**

887 Il convient qu'une organisation :

- 888 — élabore, mette en œuvre et conserve une politique de santé, sécurité et environnement qui indique
889 clairement qu'il convient que l'application des normes de bonne santé, sécurité et environnement n'est
890 pas troquée contre de bonnes performances, mais que ces éléments se renforcent mutuellement ;
- 891 — analyse et maîtrise les risques engendrés par ses activités pour la santé et la sécurité ;
- 892 — communique des informations relatives à l'exigence selon laquelle il convient que les travailleurs
893 prennent en permanence toutes les précautions d'usage et s'assure que ces travailleurs suivent les
894 bonnes procédures ;
- 895 — fournisse l'équipement de sécurité requis pour empêcher les maladies professionnelles et accidents de
896 travail et pour traiter les urgences ;
- 897 — réduise ou élimine les risques en enregistrant et en étudiant tous les incidents de santé et de sécurité
898 ainsi que les problèmes soulevés par les travailleurs ;
- 899 — comprenne la spécificité et parfois les différences des risques pour la santé et la sécurité au travail (SST)
900 touchant les femmes et les hommes ainsi que la façon dont les personnes handicapées peuvent être
901 affectées ;
- 902 — comprenne et applique les principes de management de la santé et de la sécurité, y compris la hiérarchie
903 des protections, à savoir élimination, substitution, solutions techniques, contrôles administratifs,
904 organisation du travail et équipement de protection individuelle ;
- 905 — reconnaisse que les risques psychosociaux sur les lieux de travail peuvent favoriser le stress ou les
906 maladies professionnelles ou encore les provoquer ;
- 907 — assure à l'ensemble du personnel concerné une formation adaptée dans tous les domaines d'action
908 pertinents ;

- 1909 — respecte le principe qui veut que les mesures de santé et de sécurité n'entraînent pas de dépenses pour
1910 les travailleurs ; et
- 1911 — adopte, au niveau santé, sécurité et environnement, des systèmes reposant sur la participation des
1912 travailleurs concernés et reconnaissant et respectant les droits des travailleurs :
- 1913 — à recevoir des informations complètes et précises concernant les risques pour la santé et la sécurité et
1914 les bonnes pratiques mises en œuvre pour faire face à ces risques ;
- 1915 — à se documenter librement sur tous les aspects de leur santé et de leur sécurité ayant un rapport avec
1916 leur travail et à être consultés en la matière ;
- 1917 — à refuser un travail qui est raisonnablement considéré comme exposant leur vie ou leur santé ou la vie et
1918 la santé des autres à un danger imminent ou sérieux ;
- 1919 — à demander conseil à l'extérieur ;
- 1920 — à rendre compte aux autorités concernées de questions de santé et de sécurité ;
- 1921 — à participer aux processus et décisions en matière de santé et de sécurité ; et
- 1922 — à ne pas craindre de menaces de représailles pour avoir fait cela ^{[16][17][34][36][50][51][52][53][63][64][67][68][75]}.

1923

1924

Encadré 8 - Comités mixtes salariés/Direction pour la santé et la sécurité

1925 Un programme efficace en matière de santé et de sécurité au travail dépend de l'implication des travailleurs.
1926 Les comités mixtes salariés/Direction pour la santé et la sécurité peuvent constituer la partie la plus
1927 importante du programme de l'organisation en matière de santé et de sécurité. Les comités mixtes peuvent :

- 1928 — réunir des informations ;
- 1929 — élaborer et diffuser des manuels de sécurité et des programmes de formation ;
- 1930 — rendre compte, enregistrer les accidents et effectuer les enquêtes sur ces accidents ; et
- 1931 — étudier les problèmes soulevés par les employés et y apporter une réponse.

1932 Il convient que les représentants des travailleurs dans ces comités ne soient pas nommés par la Direction
1933 mais élus par les travailleurs eux-mêmes. Il convient que les membres de ces comités soient en nombre égal
1934 des représentants de la Direction et des représentants des travailleurs et qu'il y ait, si possible, des hommes
1935 et des femmes. Il convient que ces comités soient suffisamment importants pour permettre de représenter
1936 l'ensemble des équipes, sections et sites de l'organisation. Il convient de ne pas les considérer comme un
1937 succédané des syndicats ou des comités d'entreprise.

1938 6.4.7 Relations et conditions de travail – Domaine d'action 5 : Développement des ressources 1939 humaines et formation professionnelle

1940 6.4.7.1 Description

1941 Le développement des ressources humaines englobe le processus qui consiste à élargir les choix des
1942 personnes en développant leurs capacités, permettant ainsi aux femmes et aux hommes d'avoir une vie
1943 longue et saine, d'être bien informés et d'avoir un niveau de vie décent. Les opportunités politiques,
1944 économiques et sociales permettant d'être créatif et productif et de jouir du respect de soi-même et du
1945 sentiment d'appartenir à une communauté et d'apporter sa contribution à la société font également partie du
1946 développement des ressources humaines.

947 Pour favoriser le développement des ressources humaines, les employeurs peuvent mettre en oeuvre une
 948 politique et des initiatives sur les lieux de travail en traitant des questions sociales importantes telles que la
 949 lutte contre la discrimination, l'équilibre entre famille et responsabilités professionnelles et la promotion de la
 950 santé et du bien-être. Ils peuvent également mettre à profit la politique et les initiatives sur le lieu de travail
 951 pour améliorer les capacités et l'employabilité des personnes. L'employabilité concerne l'expérience, les
 952 compétences et les qualifications qui augmentent les capacités d'une personne à obtenir et à conserver un
 953 travail décent. Les organisations ont tout intérêt à faciliter l'éducation, l'apprentissage et la formation
 954 permanente des travailleurs. Ces actions contribuent sensiblement à promouvoir les intérêts des
 955 organisations elles-mêmes ainsi que ceux des travailleurs, de l'économie et de la société dans son ensemble,
 956 en termes de capacités, motivation, efficacité, productivité et performances générales des hommes et des
 957 femmes qu'ils emploient.

958 **6.4.7.2 Actions ou attentes associées**

959 Il convient qu'une organisation ^{[31][32][33][40][54][55][56][57][77][78]} :

- 960 — permette aux travailleurs d'avoir accès au développement des compétences, à la formation et à
 961 l'apprentissage et leur offre des opportunités d'avancement, sur une base d'égalité et de non-
 962 discrimination ;
- 963 — s'assure que, si nécessaire, des systèmes de reconnaissance des compétences aident les travailleurs à
 964 passer à un nouvel emploi ;
- 965 — respecte les responsabilités familiales des travailleurs en leur assurant des horaires de travail
 966 raisonnables, en mettant en œuvre d'autres politiques et en prévoyant d'autres équipements, si possible,
 967 tels que des jardins d'enfants et le congé parental, qui peuvent aider les travailleurs à équilibrer
 968 correctement vie professionnelle et vie personnelle ;
- 969 — ne fasse aucune discrimination, fondée sur la race, la couleur, le sexe, l'âge, la nationalité ou
 970 l'ascendance nationale, l'origine ethnique ou sociale, la caste, l'état matrimonial, l'orientation sexuelle,
 971 l'incapacité, l'état de santé comme l'infection par le VIH ou la séropositivité ou sur l'affiliation à un parti
 972 politique dans ses pratiques d'emploi, ce qui englobe le recrutement, la formation, la promotion ou le
 973 licenciement ;
- 974 — prenne des mesures positives pour assurer la protection et la promotion des groupes vulnérables tels que
 975 les travailleurs indigènes et migrants ainsi que les travailleurs handicapés (voir Encadré 5) ;
- 976 — envisage d'établir des programmes traitant de questions telles que le chômage des jeunes, le sous-
 977 emploi des femmes ainsi que la sous-représentation des femmes à des postes de responsabilités ou de
 978 contribuer à ces programmes et établisse des programmes mixtes salariés/Direction pour la promotion de
 979 la santé et du bien-être.

980 **6.5 L'environnement**

981 **6.5.1 Panorama de l'environnement**

982 **6.5.1.1 Les organisations et l'environnement**

983 Les décisions et les activités des organisations ont inmanquablement un impact sur l'environnement naturel,
 984 quel que soit le site d'implantation de ces organisations. Ces impacts peuvent être liés à l'utilisation de
 985 ressources biologiques et non biologiques par l'organisation, à la production de pollution et de déchets et aux
 986 conséquences de ses activités, produits et services sur les habitats naturels. Pour réduire leurs impacts sur
 987 l'environnement, il convient que les organisations adoptent une approche intégrée qui prend en compte les
 988 implications plus larges de leurs décisions et de leurs activités d'un point de vue économique, social et
 989 environnemental.

1990 6.5.1.2 L'environnement et la responsabilité sociétale

1991 La société est confrontée à de multiples défis environnementaux, y compris l'appauvrissement des ressources
 1992 naturelles, la pollution, les changements climatiques, la destruction d'habitats, ainsi que la disparition
 1993 d'espèces et d'écosystèmes. Au fur et à mesure de l'accroissement de la population et de l'augmentation de
 1994 la consommation, ces questions deviennent de plus en plus une menace pour la sécurité de l'Homme ainsi
 1995 que pour la santé et le bien-être de la société. Tant au niveau local que mondial, les questions
 1996 environnementales sont étroitement imbriquées. Les traiter nécessite une approche globale, systématique et
 1997 collective.

1998 La responsabilité de l'environnement est un préalable à la survie et à la prospérité des êtres humains. C'est
 1999 donc un aspect important de la responsabilité sociétale. Les questions environnementales sont étroitement
 2000 liées aux droits de l'Homme, à l'engagement sociétal et autres questions centrales de la responsabilité
 2001 sociétale. Il est aussi nécessaire que l'éducation en tienne compte, car l'éducation en matière
 2002 d'environnement est fondamentale pour promouvoir le développement de sociétés et de styles de vie
 2003 durables.

2004 6.5.2 Principes et considérations

2005 6.5.2.1 Principes

2006 Il convient qu'une organisation respecte et promeuve les principes environnementaux suivants :

2007 — **responsabilité environnementale** : Outre le respect des prescriptions statutaires et réglementaires
 2008 nationales, il convient qu'une organisation assume la responsabilité du poids de ses activités, produits et
 2009 services sur l'environnement dans les zones rurales et urbaines et sur l'environnement naturel plus large.
 2010 Il convient qu'elle agisse pour améliorer ses propres performances ainsi que les performances obtenues
 2011 sous son contrôle ou dans sa sphère d'influence.

2012 — **principe de précaution** : Il convient qu'une organisation appuie le principe de précaution en matière de
 2013 défis environnementaux. Lorsqu'il existe des risques de dommages graves et irréversibles, il convient de
 2014 ne pas prétexter l'absence de certitude scientifique absolue pour remettre à plus tard l'adoption de
 2015 mesures effectives visant à prévenir la dégradation de l'environnement (voir le Principe 15 de la
 2016 Déclaration de Rio [114]). Lors de l'évaluation des risques pour la santé humaine et l'environnement, il
 2017 convient d'être prudent dans ses hypothèses en matière d'incertitudes ou d'absence de données.

2018 — **gestion du risque pour l'environnement** : Il convient qu'une organisation applique des programmes
 2019 dans une perspective reposant sur le risque et axée sur le développement durable pour évaluer et réduire
 2020 les risques pour l'environnement de ses activités, produits et services. Il convient qu'une organisation
 2021 développe et mette en œuvre des activités de sensibilisation ainsi que des procédures de réponse en
 2022 urgence afin de limiter les conséquences d'accidents sur l'environnement, la santé et la sécurité et
 2023 transmette des informations concernant les incidents environnementaux aux autorités et communautés
 2024 locales concernées.

2025 — **principe pollueur-payeur** : Il convient qu'une organisation supporte le coût de la pollution occasionnée
 2026 par ses activités, produits et services, en fonction de l'impact environnemental pour la société et de
 2027 l'action corrective requise ou du niveau de pollution (Principe 16 de la Déclaration de Rio [114]). Il
 2028 convient qu'une organisation applique le principe pollueur-payeur pour internaliser le coût de la pollution
 2029 et quantifier les avantages économiques et environnementaux de la prévention de la pollution plutôt que
 2030 de l'atténuation de ses impacts.

2031 6.5.2.2 Considérations

2032 Dans le cadre de ses activités de management environnemental, il convient qu'une organisation évalue la
 2033 pertinence des approches et techniques suivantes, et les applique, s'il y a lieu :

- **gestion du cycle de vie** : Cette approche relie les dimensions économiques, sociales et environnementales des activités, produits et services pendant toute la durée de leur cycle de vie, depuis la production de matières premières et d'énergie jusqu'à la mise au rebut ou à la récupération en fin de vie en passant par la fabrication et l'utilisation. Il convient qu'une organisation envisage l'impact sur l'environnement de ses activités, produits et services pendant leur cycle de vie.
- **production plus propre et éco-efficience** : Il s'agit de stratégies destinées à répondre à la demande de l'Homme en utilisant les ressources de manière plus efficace et en engendrant moins de pollution et de déchets. Un point important consiste à apporter des améliorations à la source plutôt qu'à la fin d'un processus ou d'une activité. Une approche de production plus propre, plus sûre et axée sur l'éco-efficience englobe l'amélioration des pratiques de maintenance, la modernisation des technologies ou des processus ou encore l'introduction de nouvelles technologies ou de nouveaux processus, la réduction de la consommation de matières premières et d'énergie, l'élimination ou la gestion en toute sécurité des matières et déchets toxiques et dangereux et l'amélioration de la conception des produits et services.
- **approche système produits-services** : Elle peut permettre de ne pas se focaliser sur la vente ou la fourniture de produits mais sur la vente ou la fourniture d'un système de produits et de services qui, ensemble, répondent aux besoins des consommateurs. Les systèmes produits- services englobent la location avec option d'achat, la location ou le partage et la mise en commun de produits ainsi que le "paiement au service". Ces systèmes peuvent réduire l'utilisation de matières premières, décupler les revenus de l'écoulement des produits et impliquer les parties prenantes en promouvant un élargissement de la responsabilité du fabricant tout au long du cycle de vie du produit et des services d'accompagnement.
- **mise en œuvre de techniques et de pratiques saines du point de vue environnemental** : Il convient qu'une organisation cherche à adopter et, le cas échéant, à promouvoir la mise au point et la diffusion de techniques et de services sains du point de vue environnemental (Principe 9 de la Déclaration de Rio [114]).
- **politique d'achat durable** : Lors de ses décisions d'achat, il convient qu'une organisation tienne compte des performances environnementales et sociales du produit ou du service acquis, tout au long de son cycle de vie, et privilégie, si possible, les performances reposant sur des critères d'éco-label.

6.5.3 Environnement – Domaine d'action 1 : Prévention de la pollution

6.5.3.1 Description

Une organisation peut améliorer ses performances environnementales en empêchant une pollution, y compris les émissions dans l'air, les décharges dans l'eau, la production de déchets solides ou liquides, la contamination de la terre et des sols, l'emploi et la mise au rebut de produits chimiques toxiques et dangereux et autres sources de pollution générées par ses activités, produits et services. Plus précisément, les différentes formes de pollution impliquent :

- **émissions dans l'air** : De par ses émissions dans l'air de polluants tels que le plomb, le mercure, les composés organiques volatils (COV), le dioxyde de soufre (SO₂), les oxydes d'azote (NO_x), les dioxines, les particules et autres substances appauvrissant la couche d'ozone, une organisation peut avoir sur l'environnement et la santé des impacts qui peuvent toucher différemment les hommes et les femmes. Ces émissions peuvent venir directement des installations d'une organisation ou être indirectement provoquées par l'emploi de ses produits ou services ou encore la production de l'électricité qu'elle consomme.
- **déversements dans l'eau** : Une organisation peut être à l'origine de la pollution de l'eau par des déversements directs, délibérés ou accidentels dans les eaux de surface ou un ruissellement involontaire dans les eaux de surface ou encore des infiltrations dans les eaux souterraines. Ces déversements peuvent venir directement des installations de l'organisation ou être provoqués indirectement par l'utilisation de ses produits ou services.

2082 — **Production de déchets** : Les activités, produits et services d'une organisation peuvent engendrer une
 2083 production de déchets liquides ou solides qui, mal gérés, peuvent provoquer une contamination de l'air,
 2084 de l'eau, de la terre et des sols. Une gestion responsable des déchets cherche à éviter de produire des
 2085 déchets et respecte la hiérarchie de réduction des déchets suivante : réduction à la source, réutilisation,
 2086 recyclage et retraitement, traitement et mise au rebut des déchets.

2087 — **libération de produits chimiques toxiques et dangereux** : L'utilisation ou la production par une
 2088 organisation de produits chimiques toxiques et dangereux (tant naturels qu'anthropogènes) peut avoir
 2089 des effets négatifs sur les écosystèmes et la santé de l'Homme en ayant des répercussions aiguës
 2090 (immédiates) ou chroniques (à long terme) dues aux émissions ou libérations. Cela peut toucher
 2091 différemment les hommes et les femmes.

2092 — **autres formes identifiables de pollution** : Les activités, produits et services d'une organisation peuvent
 2093 provoquer d'autres formes de pollution qui ont une incidence négative sur la santé et le bien-être des
 2094 communautés et peuvent toucher différemment les hommes et les femmes. Cela englobe le bruit, les
 2095 odeurs, une pollution visuelle, les vibrations, les radiations, les agents infectieux (par exemple, d'origine
 2096 virale ou bactérienne) et les émissions de sources non ponctuelles et les risques biologiques (les
 2097 espèces invasives, par exemple).

2098 6.5.3.2 Actions et/ou attentes associées

2099 Pour améliorer les performances de ses activités, produits et services en matière de prévention de la
 2100 pollution, il convient qu'une organisation :

2101 — identifie les sources de pollution et de déchets liées à ses activités, produits et services. Cela peut
 2102 englober les émissions dans l'air, déversements dans l'eau et le sol, la mise au rebut des déchets, la
 2103 libération de produits chimiques toxiques et dangereux et autres formes de pollution ;

2104 — mesure, enregistre et consigne dans un rapport toutes ses sources importantes de pollution ;

2105 — prend des mesures visant à prévenir la pollution et les déchets, en mettant à profit la hiérarchie de
 2106 réduction des déchets et en garantissant une gestion appropriée de la pollution et des déchets inévitables
 2107 [116];

2108 — dévoile publiquement les quantités et les types de matières toxiques et dangereuses significatives
 2109 utilisées et libérées, y compris les risques connus que font courir ces matières pour la santé humaine et
 2110 l'environnement ;

2111 — met en œuvre un programme destiné à identifier systématiquement les produits chimiques interdits et à
 2112 en empêcher l'emploi dans sa sphère d'influence et, si possible, à exclure l'utilisation de produits
 2113 chimiques identifiés comme inquiétants par les organismes scientifiques et le public. Ces produits
 2114 chimiques comprennent, sans toutefois s'y limiter : les substances appauvrissant la couche d'ozone
 2115 [117], les polluants organiques persistants (POP) [123] et les produits chimiques relevant de la
 2116 Convention de Rotterdam [124], les pesticides dangereux (selon la définition de l'Organisation Mondiale
 2117 de la Santé) et les produits chimiques définis comme cancérigènes (y compris l'exposition à la fumée des
 2118 produits du tabac), mutagènes, ainsi que les produits chimiques qui ont une incidence sur la
 2119 reproduction, constituent des perturbateurs endocriniens ou sont persistants, bio-accumulatifs et toxiques
 2120 (PBT) ; et

2121 — met en œuvre un programme de prévention des accidents chimiques et un plan d'urgence couvrant les
 2122 accidents et incidents se produisant tant sur site que hors site et impliquant toutes les parties prenantes
 2123 concernées (y compris les travailleurs, partenaires, autorités et communautés locales). Cela comporte,
 2124 entre autres, l'identification des dangers et l'évaluation des risques, les procédures de notification et les
 2125 systèmes de communication ainsi que l'éducation et l'information du public.

2126 **6.5.4 Environnement – Domaine d'action 2 : Utilisation durable des ressources**

2127 **6.5.4.1 Description**

2128 Pour garantir la disponibilité des ressources à l'avenir, il est nécessaire de modifier les schémas actuels de la
 2129 consommation et de la production afin qu'ils s'inscrivent dans le cadre des capacités d'accueil de la Terre.
 2130 L'utilisation durable d'une ressource signifie un taux d'utilisation inférieur ou égal à celui de sa reconstitution
 2131 naturelle. Une organisation peut progresser dans le sens d'un emploi plus durable des ressources en utilisant
 2132 l'électricité, les combustibles, les matières premières et retraitées ainsi que les sols et l'eau de manière plus
 2133 responsable et en combinant ressources non renouvelables et ressources renouvelables ou en remplaçant
 2134 les premières par les secondes. Les trois domaines-clés d'amélioration du rendement sont les suivants :

- 2135 — **rendement énergétique** : Une organisation peut mettre en œuvre des programmes de rendement
 2136 énergétique afin de réduire la demande d'énergie pour les bâtiments, les transports, les processus de
 2137 production, les appareils et autres équipements électroniques et pour les prestations de services.
 2138 L'amélioration du rendement en matière d'utilisation de l'énergie nécessite également la poursuite des
 2139 efforts pour parvenir à un emploi durable des ressources de remplacement telles que la biomasse.
- 2140 — **conservation de l'eau et accès à l'eau** : Une organisation peut assurer la conservation de l'eau et
 2141 prendre des décisions qui protègent l'accès durable aux ressources en eau douce dans son bassin
 2142 hydrographique. L'eau, y compris la fourniture d'eau potable sûre et fiable ainsi que la mise en place de
 2143 services d'assainissement, est un besoin fondamental de l'Homme et un droit de l'Homme fondamental.
 2144 Les objectifs du Millénaire pour le développement (Encadré 12) comportent un accès durable à de l'eau
 2145 potable sûre.
- 2146 — **rendement des matières** : Une organisation peut mettre en œuvre des programmes d'optimisation de
 2147 l'utilisation des matières afin de réduire les charges sur l'environnement dues à l'utilisation des matières
 2148 premières dans les processus de production ou les produits finis utilisés dans le cadre de ses activités
 2149 et/ou lors de ses prestations de services. L'emploi de matières est à l'origine de nombreuses charges qui
 2150 pèsent directement et indirectement sur l'environnement et sont associées, par exemple, à l'impact sur
 2151 les écosystèmes des recherches minières et forestières ainsi qu'aux émissions résultant de l'utilisation,
 2152 du transport et du traitement de ces matières.

2153 **6.5.4.2 Attentes et/ou actions associées**

2154 En liaison avec l'ensemble de ses activités, produits et services, il convient qu'une organisation :

- 2155 — identifie l'emploi de sources d'énergie, d'eau et autres matières ;
- 2156 — mesure, enregistre et consigne dans un rapport ses utilisations importantes d'énergie, d'eau et autres
 2157 matières ;
- 2158 — mette en œuvre des mesures d'économie des ressources destinées à réduire son utilisation d'énergie,
 2159 d'eau et autres matières en prenant en compte les indicateurs de bonnes pratiques et autres références ;
- 2160 — complète ou remplace les ressources non renouvelables par d'autres sources renouvelables et à faible
 2161 impact sur l'environnement ; et
- 2162 — gère les ressources en eau afin de garantir un accès à tous les utilisateurs dans les limites de son bassin
 2163 hydrographique.

2164 **6.5.5 Environnement – Domaine d'action 3 : Atténuation des changements climatiques et adaptation**

2165 **6.5.5.1 Description**

2166 Il est reconnu que les émissions de gaz à effet de serre (GES) dues aux activités humaines, telles que le
 2167 dioxyde de carbone (CO₂) et le méthane (CH₄), sont la cause la plus probable des changements climatiques

2168 mondiaux, qui ont des conséquences non négligeables sur l'environnement naturel et humain ^[14]. Parmi les
 2169 tendances observées et anticipées, citons : la hausse des températures, les modifications des grilles de
 2170 précipitations, des cas plus fréquents d'événements climatiques extrêmes, l'élévation du niveau des mers
 2171 ainsi que des modifications affectant les écosystèmes, l'agriculture et la pêche. On prévoit que les
 2172 changements climatiques peuvent passer un point au-delà duquel ils seront beaucoup plus intenses et
 2173 difficiles à traiter.

2174 Chaque organisation est (directement ou indirectement) responsable de certaines émissions de gaz à effet de
 2175 serre et sera affectée, d'une manière ou d'une autre, par les changements climatiques. Il y a des implications
 2176 pour les organisations tant en termes de réduction de leurs propres émissions de gaz à effet de serre
 2177 (atténuation des effets) qu'en termes de prévision d'un changement climatique (adaptation). L'adaptation aux
 2178 changements climatiques a des implications sociales sous la forme d'impacts sur la santé, la prospérité et les
 2179 droits de l'Homme.

2180 **6.5.5.2 Attentes et/ou actions associées**

2181 **6.5.5.2.1 Atténuation des effets des changements climatiques**

2182 Pour atténuer les effets des changements climatiques liés à ses activités, produits et services, il convient
 2183 qu'une organisation :

2184 — identifie les sources d'émissions directes et indirectes de gaz à effet de serre (GES) et définisse les
 2185 limites (le domaine) de sa responsabilité ;

2186 — mesure, enregistre et consigne dans un rapport ses émissions importantes de GES en appliquant, de
 2187 préférence, des méthodes définies dans des normes ayant fait l'objet d'un consensus international (voir
 2188 des exemples d'initiatives et de normes à l'Annexe A) ;

2189 — mette en œuvre des mesures de réduction progressive des émissions directes et indirectes de GES sous
 2190 son contrôle et dans sa sphère d'influence ;

2191 — réduise sa dépendance vis-à-vis des combustibles fossiles et emploie des technologies à faible taux
 2192 d'émission ainsi que des sources d'énergie renouvelables dans le but de diminuer le cycle de vie des
 2193 émissions de GES, en gardant à l'esprit les éventuelles conséquences environnementales et sociales de
 2194 l'augmentation de l'utilisation de ces sources ;

2195 — empêche le rejet d'émissions de GES (notamment celles provoquant aussi un appauvrissement de la
 2196 couche d'ozone) dues à des processus ou à des équipements, y compris les installations de chauffage,
 2197 ventilation et conditionnement d'air ;

2198 — vise à assurer une neutralité du carbone en mettant en œuvre des mesures destinées à compenser les
 2199 émissions de GES restant, par captation de carbone, par exemple, ou en soutenant des programmes de
 2200 réduction des émissions ; et

2201 — envisage des possibilités d'échanges de quotas d'émission, des instruments analogues du marché et des
 2202 mécanismes de développement qui font appel à des méthodes reconnues et sont prévus dans le cadre
 2203 d'accords internationaux tels que la Convention-cadre des Nations Unies sur les changements
 2204 climatiques (CCNUCC) [104] .

2205 **6.5.5.2.2 Adaptation aux changements climatiques**

2206 Pour réduire la vulnérabilité aux changements climatiques, il convient qu'une organisation :

2207 — envisage de faire des prévisions climatiques afin d'identifier les risques et d'intégrer l'adaptation aux
 2208 changements climatiques dans sa prise de décision. Il convient que l'objectif soit de mettre en œuvre des
 2209 mesures réactives pour faire face aux impacts existants ou anticipés et accroître la capacité d'adaptation
 2210 des parties prenantes dans sa sphère d'influence ; et

- identifie les opportunités d'éviter ou de limiter le plus possible les dommages dus à des catastrophes naturelles associées aux changements climatiques et exploite, si possible, les possibilités offertes de s'adapter aux changements de conditions.

Encadré 9 - Exemples de mesures d'adaptation prises par les organisations publiques et autres

Exemples :

prévision de l'utilisation des sols, zonage, conception et maintenance des infrastructures en tenant compte des implications des changements climatiques et d'une plus grande incertitude climatique ainsi que de la possibilité de conditions climatiques de plus en plus sévères, y compris des inondations, vents violents ou une chaleur intense ; et

développement des technologies agricoles, industrielles et médicales ainsi que d'un éventail d'autres techniques et technologies en les rendant accessibles à ceux qui en ont besoin, en garantissant la sécurité de l'approvisionnement en eau potable, l'assainissement, la nourriture et autres ressources critiques pour la santé de l'Homme.

6.5.6 Environnement – Domaine d'action 4 : Protection et réhabilitation de l'environnement naturel

6.5.6.1 Description

Au cours des 50 dernières années, l'activité de l'Homme a modifié les écosystèmes plus rapidement et plus profondément que durant toute période comparable de l'histoire. La demande toujours plus grande en ressources naturelles a entraîné une perte considérable et souvent irréversible de l'habitat et de la diversité de la vie sur la Terre ^[81]. De vastes zones (tant urbaines que rurales) ont été transformées par l'action de l'Homme.

Une organisation peut devenir plus socialement responsable en agissant en faveur de la protection et de la réhabilitation de l'environnement naturel et de ses écosystèmes et de leurs services d'approvisionnement (nourriture et eau, par exemple), services de régulation (régulation du climat, par exemple), services culturels (loisirs, par exemple) et services d'assistance (formation des sols, par exemple) ^[81]. Font partie des aspects clés de cette question :

- **valoriser, protéger et réhabiliter les services écosystémiques** : Les écosystèmes contribuent au bien-être de la société en assurant des services tels que l'approvisionnement en nourriture, en eau, en combustible, la lutte contre les inondations, la pollinisation, les fibres naturelles, les loisirs et l'absorption de la pollution et des déchets. Les écosystèmes étant dégradés ou détruits, ils perdent leur aptitude à assurer ces services ;
- **valoriser et protéger la biodiversité** : La biodiversité est la variabilité du monde vivant sous toutes ses formes, à tous les niveaux et dans toutes les combinaisons. Cela comprend la diversité au sein des espèces et entre espèces ainsi que celle des écosystèmes [118]. La protection de la biodiversité vise à assurer la survie d'espèces terrestres et aquatiques, la variabilité génétique et les écosystèmes naturels [119][120] ;
- **utiliser les sols et les ressources naturelles de manière durable** : Les projets d'utilisation des sols d'une organisation peuvent protéger ou dégrader l'habitat, l'eau, les sols et les écosystèmes [121][122] ;
- **aller dans le sens d'un développement urbain et rural sain d'un point de vue environnemental** : Les décisions et les opérations des organisations peuvent avoir un impact important sur l'environnement urbain et/ou rural et ses écosystèmes. Elles peuvent être associées, par exemple, à l'urbanisme, aux bâtiments et à la construction, aux systèmes de transport, à la gestion des déchets et des eaux usées et aux techniques agricoles appliquées.

2254 **6.5.6.2 Attentes et/ou actions associées**

2255 En liaison avec l'ensemble de ses activités, produits et services, il convient qu'une organisation :

2256 — identifie les impacts négatifs potentiels sur les services écosystémiques et sur la biodiversité et prend
2257 des mesures pour éliminer ou réduire le plus possible ces impacts ;2258 — si cela s'avère réalisable et approprié, participe aux mécanismes du marché afin d'internaliser les coûts
2259 des charges sur l'environnement et de valoriser économiquement la protection des services
2260 écosystémiques ;2261 — s'efforce, en premier lieu, d'éviter la perte d'écosystèmes naturels, puis d'en réhabiliter et enfin, si ces
2262 deux actions ne sont pas possibles, de compenser les pertes par des actions qui aboutiront à un gain net
2263 de services écologiques avec le temps ;2264 — envisage une stratégie intégrée de la gestion des sols, de l'eau et des écosystèmes qui promeuve la
2265 conservation et l'utilisation durable d'une manière socialement équitable ;2266 — prend des mesures pour préserver espèces et habitats endémiques ou menacés et susceptibles de
2267 ressentir des effets négatifs ;2268 — adopte des pratiques en matière de planification, conception et exploitation tenant compte des
2269 éventuelles conséquences sur l'environnement de ses décisions touchant l'utilisation des sols, y compris
2270 les décisions liées au développement agricole et urbain ;2271 — intègre la protection de l'habitat naturel, des terrains marécageux, forêts, couloirs de vie sauvage, zones
2272 protégées et sols agricoles dans le développement de l'environnement construit ^{[88][116][120]} ;2273 — adopte des pratiques durables en matière d'agriculture, de pêche, de protection des animaux et
2274 d'exploitation forestière, selon les définitions des normes de référence et les programmes de
2275 certification ;2276 — utilise progressivement une proportion plus importante de produits dont les fournisseurs satisfont aux
2277 exigences des normes et programmes de certification (voir, par exemple, l'Annexe A et la Bibliographie) ;
2278 et2279 — évite des approches entraînant une extinction d'espèces ou bien l'expansion ou la prolifération d'espèces
2280 envahissantes.2281 **6.6 Bonnes pratiques des affaires**2282 **6.6.1 Panorama des bonnes pratiques des affaires**2283 **6.6.1.1 Organisations et bonnes pratiques des affaires**2284 Les bonnes pratiques des affaires concernent la conduite éthique des transactions entre une organisation et
2285 d'autres organisations. Elles englobent les relations entre les organisations et des organismes publics ainsi
2286 qu'entre des organisations et leurs partenaires, fournisseurs, sous-traitants, concurrents et les associations
2287 dont elles sont membres.2288 Des domaines d'action touchant les bonnes pratiques des affaires se font jour en matière de lutte contre la
2289 corruption, d'implication responsable dans le domaine public, de concurrence loyale, de promotion de la
2290 responsabilité sociétale dans les relations avec d'autres organisations et de respect des droits de propriété.

2291 **6.6.1.2 Bonnes pratiques des affaires et responsabilité sociétale**

2292 Dans le domaine de la responsabilité sociétale, les bonnes pratiques des affaires portent sur la façon dont
2293 une organisation utilise ses relations avec d'autres organisations afin de favoriser l'obtention de résultats
2294 positifs. Des résultats positifs peuvent être obtenus en assurant un leadership et en encourageant une
2295 adoption plus large de la responsabilité sociétale dans toute la sphère d'influence de l'organisation.

2296 **6.6.2 Principes et considérations**

2297 Un comportement éthique est fondamental pour établir et maintenir des relations légitimes et productives
2298 entre les organisations. Le respect, la promotion et l'encouragement des normes de comportement éthique
2299 sous-tendent donc toutes les bonnes pratiques des affaires. Empêcher la corruption et favoriser une
2300 implication politique responsable dépendent du respect de la loi, de l'adhésion aux normes d'éthique, de
2301 l'acceptation de la responsabilité de rendre compte et de la transparence. Il ne peut y avoir de concurrence
2302 loyale et de respect des droits de propriété si les organisations ne traitent pas les unes avec les autres de
2303 façon honnête, équitable et intègre.

2304 **6.6.3 Bonnes pratiques des affaires – Domaine d'action 1 : Lutte contre la corruption**

2305 **6.6.3.1 Description**

2306 La corruption est un abus du pouvoir confié en vue d'en retirer un avantage illégitime. La corruption a un
2307 aspect actif et un aspect passif (par exemple, offrir et accepter un dessous de table). La corruption peut
2308 prendre de nombreuses formes et peut être liée au sexe (par exemple, corruption d'organismes publics
2309 nationaux et étrangers, corruption dans le secteur privé, faveurs sexuelles, conflit d'intérêts, fraude,
2310 blanchiment d'argent sale et trafic d'influence).

2311 La corruption mine le contexte éthique d'une organisation et la rend passible de poursuites pénales ainsi que
2312 de sanctions civiles et administratives. La corruption peut aboutir à la violation des droits de l'Homme, à
2313 l'érosion des processus politiques et à la détérioration de l'environnement. Elle peut aussi fausser le jeu de la
2314 concurrence, la répartition des richesses et la croissance économique.

2315 **6.6.3.2 Actions et/ou attentes associées**

2316 Pour prévenir la corruption et le trafic d'influence, il convient qu'une organisation :

- 2317 — identifie les risques de corruption et mette en oeuvre, applique et améliore les politiques et pratiques qui
2318 luttent contre la corruption, les facilités de paiement, le trafic d'influence et l'extorsion ;
- 2319 — assure un leadership, un engagement et une supervision ;
- 2320 — aide les travailleurs et les agents dans leurs efforts pour éradiquer le trafic d'influence et la corruption et
2321 prévoit des incitations à progresser ;
- 2322 — forme les employés et agents, hommes et femmes, et les sensibilise en matière de corruption et sur la
2323 façon de lutter contre elle ;
- 2324 — vérifie et confirme que la rémunération de ses employés et agents est appropriée et est uniquement
2325 destinée à des prestations de services légitimes ;
- 2326 — encourage les employés et les agents à rendre compte des violations de la politique de l'organisation en
2327 adoptant des mécanismes permettant d'alerter, sans crainte de représailles ou de licenciement ;
- 2328 — attire l'attention des autorités responsables de l'application des lois sur les violations du droit pénal ; et
- 2329 — agisse pour s'opposer à la corruption en influençant les autres pour qu'ils adoptent des pratiques
2330 similaires de lutte contre la corruption.

2331 **6.6.4 Bonnes pratiques des affaires – Domaine d'action 2 : Engagement politique responsable**

2332 **6.6.4.1 Description**

2333 Les organisations peuvent appuyer le processus politique public et encourager le développement de
 2334 politiques publiques bénéfiques pour la société au sens large. Il convient que les organisations évitent des
 2335 comportements tels que manipulation, intimidation et coercition, qui peuvent éroder le processus politique
 2336 public.

2337 **6.6.4.2 Actions et/ou attentes associées**

2338 Il convient qu'une organisation :

2339 — forme ses employés et agents, hommes et femmes, et les sensibilise en matière d'engagement politique
 2340 et de contributions responsables ;

2341 — soit transparente en ce qui concerne ses activités liées au lobbying, aux contributions politiques et à
 2342 l'engagement politique ;

2343 — établisse une politique et des lignes directrices permettant de gérer les activités des personnes choisies
 2344 pour parler au nom de l'organisation ;

2345 — évite toutes contributions politiques revenant à une tentative de contrôler les responsables politiques en
 2346 faveur d'une cause spécifique ; et

2347 — évite d'avoir des activités de lobbying qui impliquent désinformation, fausses déclarations, menace ou
 2348 coercition.

2349 **6.6.5 Bonnes pratiques des affaires – Domaine d'action 3 : Concurrence loyale**

2350 **6.6.5.1 Description**

2351 Une concurrence large et loyale stimule l'efficacité, réduit les coûts des produits et services, assure la
 2352 promotion de l'innovation, garantit que toutes les organisations ont les mêmes opportunités, encourage le
 2353 développement de produits ou de processus nouveaux ou améliorés et, à long terme, favorise la croissance
 2354 économique et améliore les niveaux de vie. Un comportement anticoncurrentiel risque de nuire à la réputation
 2355 d'une organisation vis-à-vis de ses parties prenantes et peut créer des situations d'illégalité. Lorsque les
 2356 organisations refusent de s'engager dans un comportement anticoncurrentiel, elles aident à créer un climat
 2357 dans lequel un tel comportement n'est pas toléré, ce qui avantage tout le monde.

2358 Il existe de nombreuses formes de comportement anticoncurrentiel. Citons, par exemple, l'entente sur les prix,
 2359 où les parties s'entendent pour vendre le même produit ou le même service au même prix, la collusion des
 2360 soumissionnaires, où les parties s'entendent pour truquer un appel d'offres et des prix prédateurs consistant à
 2361 vendre un produit à un prix très bas dans le but d'éliminer les concurrents du marché.

2362 **6.6.5.2 Actions et/ou attentes associées**

2363 Pour favoriser une concurrence loyale, il convient qu'une organisation :

2364 — mène ses activités d'une manière compatible avec la législation sur la concurrence et coopère avec les
 2365 autorités responsables de la concurrence ;

2366 — établisse des procédures et autres garde-fous pour éviter de s'engager dans un comportement
 2367 anticoncurrentiel ou d'en être complice ;

- 2368 — sensibilise ses employés à l'importance de se conformer à la législation sur la concurrence et de se livrer
2369 à une concurrence loyale ; et
- 2370 — appuie les politiques officielles qui encouragent la concurrence, y compris les pratiques et les
2371 réglementations locales anti-trust et anti-dumping.

2372 **6.6.6 Bonnes pratiques des affaires – Domaine d'action 4 : Promotion de la responsabilité sociétale**
2373 **dans la sphère d'influence**

2374 **6.6.6.1 Description**

2375 Une organisation, qu'elle soit publique ou privée, peut influencer d'autres organisations en prenant ses
2376 décisions d'approvisionnement et d'achat et, plus largement, le long de la chaîne de valeur, ainsi qu'en tant
2377 que leader et mentor pour promouvoir l'adoption à une plus grande échelle et le soutien des principes de
2378 responsabilité sociétale. Elle peut également stimuler la demande de produits et services socialement
2379 responsables. Il convient de ne pas considérer que ces actions remplacent le rôle des autorités qui est de
2380 mettre en œuvre et de faire appliquer la législation et la réglementation.

2381 **6.6.6.2 Actions et/ou attentes associées**

2382 Il convient qu'une organisation :

- 2383 — intègre des critères éthiques, sociétaux, environnementaux et relatifs à l'égalité des sexes, y compris la
2384 santé et la sécurité, dans ses politiques d'achat, de distribution et de passation de contrats ;
- 2385 — encourage d'autres organisations à adopter une politique similaire sans tomber ainsi dans un
2386 comportement anticoncurrentiel ;
- 2387 — procède, de manière pertinente, à des investigations et à une surveillance des organisations avec
2388 lesquelles elle est en relations, de manière à empêcher que ne soient compromis les engagements de
2389 l'organisation vis-à-vis de la responsabilité sociétale ;
- 2390 — envisage d'apporter son appui aux petites et moyennes organisations, y compris de les aider à prendre
2391 mieux conscience des questions de responsabilité sociétale, de bonnes pratiques et de leur apporter une
2392 assistance supplémentaire, le cas échéant ; et
- 2393 — participe activement à la sensibilisation des organisations avec lesquelles elle est en relations en ce qui
2394 concerne les questions et principes de responsabilité sociétale.

2395 **6.6.7 Bonnes pratiques des affaires – Domaine d'action 5 : Respect des droits de propriété**

2396 **6.6.7.1 Description**

2397 Les droits de propriété couvrent la propriété tant physique qu'intellectuelle et englobent les droits fonciers et
2398 autres avoirs physiques, les droits d'auteur, les brevets, les droits moraux et autres. Ils s'étendent également
2399 aux droits qui peuvent ne pas être reconnus par la loi, tels que le savoir traditionnel de groupes spécifiques
2400 (des populations indigènes, par exemple) ou la propriété intellectuelle d'employés et autres personnes.

2401 La reconnaissance des droits de propriété favorise l'investissement, la sécurité économique et physique et
2402 encourage la création et l'invention.

2403 **6.6.7.2 Actions et/ou attentes associées**

2404 Il convient qu'une organisation :

- 2405 — mette en œuvre une politique et des pratiques qui promeuvent le respect des droits de propriété et du
2406 savoir traditionnel ;
- 2407 — mène ses propres investigations pour être sûre qu'elle a légitimement le droit de jouir de la propriété ou
2408 de la céder ;
- 2409 — ne s'engage pas dans des activités qui violent les droits de propriété, y compris l'exploitation d'une
2410 position dominante, la contrefaçon et le piratage, ou lèsent, d'une façon ou d'une autre, les intérêts des
2411 consommateurs ; et
- 2412 — verse une juste compensation pour la propriété qu'elle acquiert ou dont elle jouit ; et
- 2413 — tienne compte des intérêts de la société, des droits de l'Homme et des besoins fondamentaux des
2414 individus lors de l'exercice et de la protection des droits de propriété intellectuelle et physique.

2415 **6.7 Questions relatives aux consommateurs**

2416 **6.7.1 Panorama des questions relatives aux consommateurs**

2417 **6.7.1.1 Organisations et questions relatives aux consommateurs**

2418 Les organisations qui fournissent produits ou services aux consommateurs et aux clients ont des
2419 responsabilités vis-à-vis de ces derniers. Parmi ces responsabilités, citons l'éducation et une information
2420 exacte, un marketing et des processus contractuels honnêtes, transparents et efficaces, ainsi que la
2421 promotion d'une consommation durable. Cela implique également de réduire le plus possible les risques liés à
2422 l'utilisation de produits ou de services en améliorant la conception, la fabrication, la distribution, la fourniture
2423 d'informations, la logistique et les procédures de rappel. De nombreuses organisations recueillent ou traitent
2424 des informations personnelles et ont la responsabilité de protéger la sécurité et le caractère privé de ces
2425 informations.

2426 Les organisations ont des opportunités non négligeables de proposer des produits et des services et de
2427 fournir des informations leur permettant de contribuer à assurer une consommation et un développement
2428 durables, y compris les informations relatives à l'utilisation, à la réparation et à la mise au rebut des produits.

2429 **6.7.1.2 Questions relatives aux consommateurs et responsabilité sociétale**

2430 Les questions relatives aux consommateurs et liées à la responsabilité sociétale concernent les bonnes
2431 pratiques de marketing, la protection de la santé et de la sécurité, une consommation durable, la résolution
2432 des conflits et les recours associés, la protection des données et de la vie privée ainsi que l'accès aux
2433 produits et services essentiels et à l'éducation. Les lignes directrices des Nations Unies pour la protection des
2434 consommateurs fournissent des informations fondamentales sur les questions de consommation et sur la
2435 consommation durable.

2436

2437 **Encadré 10 - Lignes directrices des Nations Unies pour la protection des consommateurs**

2438 Les **principes directeurs de l'ONU pour la protection du consommateur** constituent le document
2439 international le plus important en matière de protection des consommateurs. L'Assemblée Générale de l'ONU
2440 a adopté ces principes directeurs par consensus en 1985. En 1999, ils ont été élargis pour intégrer des
2441 dispositions relatives à la consommation durable. Ils demandent aux Etats de protéger les consommateurs
2442 contre les risques pour leur santé et leur sécurité, promeuvent et protègent les intérêts économiques des
2443 consommateurs, permettent à ces derniers de faire des choix en connaissance de cause, prévoient
2444 l'éducation du consommateur, offrent aux consommateurs des possibilités effectives de recours, promeuvent
2445 des schémas de consommation durable et garantissent la liberté de constituer des associations de
2446 consommateurs ^[111].

2447 **6.7.2 Principes et considérations**2448 **6.7.2.1 Principes**

2449 Il existe un certain nombre de principes qui devraient guider les pratiques des consommateurs socialement
2450 responsables :

2451 les principes tirés des huit droits des consommateurs qui étayent les Principes directeurs de l'ONU pour
2452 la protection du consommateur ^[111] : Bien que ces principes directeurs soient rédigés pour les Etats,
2453 ils fournissent des lignes directrices relatives aux valeurs sous-jacentes de protection du
2454 consommateur et susceptibles d'aider les organisations lors de leur analyse des questions de
2455 consommation. Ces principes reconnaissent le droit :

2456 — **à la satisfaction des besoins de base** – Il s'agit du droit d'avoir accès aux produits et services
2457 essentiels de base, nourriture adéquate, vêtements, logement, soins de santé, éducation et hygiène.

2458 — **à la sécurité** – Il s'agit du droit d'être protégé contre les produits, les processus de fabrication et les
2459 services qui menacent la santé ou la vie.

2460 — **à être informé** – Il s'agit du droit de connaître les faits nécessaires pour faire un choix avisé et d'être
2461 protégé contre les publicités ou les labels malhonnêtes ou trompeurs.

2462 — **de choisir** – Il s'agit du droit de pouvoir faire un choix dans une gamme de produits et de services
2463 offerts à des prix compétitifs, avec l'assurance d'une qualité satisfaisante.

2464 — **d'être entendu** – Il s'agit du droit de voir les intérêts du consommateur représentés dans la
2465 conception et l'exécution de la politique gouvernementale et dans le développement des produits et
2466 services.

2467 — **à la réparation** – Il s'agit du droit d'obtenir une prise en compte honnête des plaintes justifiées, y
2468 compris une compensation pour un manque de représentation, des produits défectueux ou des
2469 services qui laissent à désirer.

2470 — **à l'éducation du consommateur** – Il s'agit du droit d'acquérir les connaissances et les
2471 compétences nécessaires pour faire des choix avisés et en toute connaissance de cause en matière
2472 de produits et services, tout en étant conscient des droits fondamentaux et des responsabilités du
2473 consommateur et des possibilités d'action.

2474 — **à un environnement sain** – Il s'agit du droit de vivre et de travailler dans un environnement qui ne
2475 constitue pas une menace pour le bien-être des générations présentes et futures.

2476 principes complémentaires :

2477 — **respect du droit à la vie privée**, principe extrait de l'Article 12 ^[112] de la Déclaration universelle des
2478 droits de l'Homme qui stipule que nul ne sera l'objet d'immixtions arbitraires dans sa vie privée, sa
2479 famille, son domicile ou sa correspondance, ni d'atteintes à son honneur et à sa réputation et que
2480 toute personne a droit à la protection de la loi contre de telles immixtions ou de telles atteintes ; et

2481 — **le principe de précaution** – La Déclaration de Rio sur l'environnement et le développement stipule
2482 que, en cas de risque de dommages graves ou irréversibles, il convient que l'absence de certitude
2483 scientifique absolue ne serve pas de prétexte pour remettre à plus tard l'adoption de mesures
2484 effectives visant à prévenir la dégradation de l'environnement ou un dommage pour la santé de
2485 l'Homme^[114].

2486 — **promouvoir l'égalité des sexes et l'autonomisation des femmes** – Il ressort des objectifs du
2487 Millénaire pour le développement et fournit une base supplémentaire pour analyser les questions

2488 relatives aux consommateurs et prévenir la perpétuation de stéréotypes en matière de sexe (voir
2489 Encadré 12)

2490 **6.7.2.2 Considérations**

2491 Bien qu'il incombe principalement à l'Etat de garantir le respect du droit à la satisfaction des besoins de base,
2492 une organisation peut contribuer au respect de ce droit. Notamment dans les domaines où l'État, représenté
2493 par le gouvernement, ne satisfait pas correctement les besoins de base des individus ou ne peut le faire, il
2494 convient que les organisations soient sensibilisées à l'impact de leurs actions sur la capacité des personnes à
2495 satisfaire ces besoins. Il convient également qu'elles évitent des actions qui compromettraient cette capacité.

2496 Les consommateurs vulnérables doivent être traités avec une attention particulière. Ils ont des besoins
2497 particuliers car ils peuvent ne pas connaître leurs droits et leurs responsabilités ou encore ils peuvent être
2498 incapables d'agir sur leurs connaissances. Ils peuvent également ne pas être conscients des risques
2499 potentiels associés aux produits ou services ou être incapables de les évaluer ou encore de porter des
2500 jugements équilibrés lorsqu'ils sont soumis au marketing.

2501 **6.7.3 Question relative aux consommateurs 1 : Bonnes pratiques en matière de marketing,** 2502 **d'informations et de contrats**

2503 **6.7.3.1 Description**

2504 Les bonnes pratiques en matière de marketing, de fourniture d'informations concrètes et non biaisées et de
2505 contrats donnent des informations sur les produits et services d'une manière compréhensible pour les
2506 consommateurs. Cela permet à ces derniers de prendre des décisions avisées concernant leurs achats et de
2507 comparer les caractéristiques des différents produits et services. Des processus contractuels loyaux visent à
2508 protéger les intérêts légitimes tant des fournisseurs que des consommateurs en atténuant les déséquilibres
2509 du pouvoir de négocier des parties.

2510 Le détail des produits et services offerts par les fournisseurs joue un rôle important dans les décisions d'achat
2511 car ces informations peuvent fournir les seules données facilement disponibles pour les consommateurs. Un
2512 marketing et des informations ayant un aspect déloyal, incomplet ou fallacieux peuvent entraîner l'achat de
2513 produits ou de services qui ne répondent pas aux besoins des consommateurs et être la cause d'une perte
2514 d'argent, de ressources et de temps ^{[82][84]} voire même être dangereux pour le consommateur ou
2515 l'environnement.

2516 **6.7.3.2 Actions et/ou attentes associées**

2517 Dans le cadre de la communication avec les consommateurs, il convient qu'une organisation :

2518 — ne s'engage pas dans des pratiques trompeuses, fallacieuses, frauduleuses ou déloyales, y compris
2519 l'omission d'informations cruciales ;

2520 — identifie clairement publicité et marketing ;

2521 — diffuse publiquement le prix total et les taxes, les termes et conditions concernant les produits et services
2522 ainsi que tous accessoires requis pour leur utilisation et les frais de livraison. En proposant un crédit à la
2523 consommation, il convient qu'elle fournisse les détails des taux d'intérêt annuels réels ainsi que le taux
2524 effectif global moyen appliqué (TEGM) qui comprend tous les coûts occasionnés, le montant à régler, le
2525 nombre de règlements et la date des versements ;

2526 — soit en mesure de justifier les déclarations ou les assertions en fournissant faits et informations sous-
2527 jacents ;

2528 — n'utilise pas de texte ou d'images qui perpétuent des stéréotypes, tels que ceux concernant le sexe, la
2529 religion, la race et l'orientation sexuelle ;

- 2530 — ne cible pas de manière déloyale des groupes vulnérables (voir Encadré 5) ;
- 2531 — fournisse des informations complètes, précises, compréhensibles et comparables concernant :
 - 2532 — tous les aspects des produits ou des services, y compris les produits financiers et produits
2533 d'investissement, en tenant compte, dans l'idéal, de la totalité du cycle de vie ;
 - 2534 — les aspects qualité clé des produits et services déterminés en appliquant des méthodes d'essai
2535 normalisées et comparés, si possible, avec les performances moyennes ou les bonnes pratiques. Il
2536 convient de limiter la fourniture de ces informations aux cas où cela est adapté et possible et où cela
2537 aiderait les consommateurs ;
 - 2538 — les aspects santé et sécurité des produits et services, tels que les matières et produits chimiques
2539 dangereux contenus dans les produits ou dégagés par ces derniers ; et
 - 2540 — l'adresse physique, le numéro de téléphone et l'adresse Internet de l'organisation en cas de vente à
2541 distance sur le marché intérieur ou transfrontalier, y compris par le biais d'Internet, du commerce en
2542 ligne ou des commandes par messagerie ;
- 2543 — utilise des contrats qui :
 - 2544 — ne comportent pas de termes contractuels abusifs, tels qu'exclusion de responsabilité, droit de
2545 modifier unilatéralement les prix et les conditions, transfert de risque d'insolvabilité aux
2546 consommateurs ou durée des contrats trop longue ;
 - 2547 — fournissent des informations claires et suffisantes concernant les prix, termes, conditions et coûts.

2548 **6.7.4 Question relative aux consommateurs 2 : Protection de la santé et de la sécurité des** 2549 **consommateurs**

2550 **6.7.4.1 Description**

2551 La protection de la santé et de la sécurité des consommateurs implique la fourniture de produits et services
2552 sûrs et ne présentant aucun risque inacceptable de dommage lorsqu'ils sont utilisés ou consommés comme
2553 prescrit ou indiqué ou qu'ils font l'objet d'un mauvais usage prévisible ^{[84][111]}. Des instructions claires
2554 permettant une utilisation en toute sécurité sont également un élément important de la protection de la santé
2555 et de la sécurité.

2556 La conception, la réalisation et les matériaux des produits évoluant rapidement, la mise en œuvre des
2557 produits et services peut précéder la mise en place d'exigences de sécurité appropriées. La mondialisation a
2558 entraîné l'augmentation des mouvements transfrontaliers de produits et l'externalisation de services, ce qui
2559 soumet les instances de réglementation et d'essai à des contraintes.

2560 Une organisation peut voir sa réputation directement affectée par l'impact de ses produits et services sur la
2561 santé et la sécurité des consommateurs.

2562 Il convient que les produits et services soient sûrs, qu'il existe ou non des exigences de sécurité
2563 réglementaires. La sécurité englobe l'anticipation des risques potentiels afin d'éviter un dommage ou un
2564 danger. Les risques éventuels n'étant pas tous prévisibles, les mécanismes de retrait et de rappel des
2565 produits font partie des mesures de protection de la sécurité.

2566 **6.7.4.2 Actions et/ou attentes associées**

2567 Pour protéger la santé et la sécurité des consommateurs, il convient qu'une organisation entreprenne les
2568 actions suivantes et accorde une attention particulière aux groupes vulnérables qui pourraient ne pas être en
2569 mesure de reconnaître ou d'évaluer les dangers potentiels. Il convient qu'elle :

- 2570 — fournisse des produits et services qui, dans les conditions d'utilisation normales ou raisonnablement
2571 prévisibles, sont sûrs pour les utilisateurs, leur propriétaire, les autres personnes et l'environnement ;
- 2572 — évalue l'adéquation des lois, réglementations, normes et autres spécifications relatives à la santé et à la
2573 sécurité traitant de tous les aspects santé et sécurité [1][2][3][11][12]. Il convient que les organisations
2574 aillent au-delà de ces exigences minimales de sécurité lorsqu'il est évident que des exigences plus
2575 sévères assurent un niveau de protection sensiblement meilleur, ce qu'indiquent les accidents impliquant
2576 des produits ou services conformes aux exigences minimales ou la disponibilité de produits ou de types
2577 de produits susceptibles de réduire le nombre et/ou la gravité des accidents ;
- 2578 — qu'elle limite le plus possible les risques à la conception des produits :
- 2579 — en identifiant le ou les groupes d'utilisateurs probables et en faisant tout particulièrement attention
2580 aux groupes vulnérables ;
- 2581 — en identifiant l'utilisation prévue et une mauvaise utilisation raisonnablement prévisible du produit,
2582 processus ou service et les risques à tous les stades et dans toutes les conditions d'utilisation du
2583 produit ou du service ;
- 2584 — en estimant et en évaluant le risque que court chaque utilisateur/groupe de contact (y compris les
2585 femmes enceintes) identifié du fait des dangers recensés ; et
- 2586 — en réduisant les risques en introduisant l'ordre de priorité suivant : conception foncièrement sûre,
2587 dispositifs de protection et informations des utilisateurs.
- 2588 — évite, lors de l'élaboration de produits, l'utilisation de produits chimiques qui sont classés cancérigènes,
2589 mutagènes, toxiques pour la reproduction ou sont persistants et bio-accumulatifs. Si ces produits sont
2590 mis en vente, il convient de les étiqueter clairement ;
- 2591 — si cela est possible, adapté et susceptible d'aider les consommateurs, procède, avant introduction de
2592 nouvelles matières ou de nouvelles méthodes de production, à une évaluation du risque que présentent
2593 les produits et services pour la santé de l'Homme et, s'il y a lieu, mette toute la documentation
2594 correspondante à la disposition du public ;
- 2595 — transmette aux consommateurs des informations vitales pour la sécurité, si possible à l'aide de symboles
2596 ayant, de préférence, fait l'objet d'un accord au niveau international et venant s'ajouter aux textes ;
- 2597 — donne aux consommateurs des instructions pour leur permettre d'utiliser correctement les produits et les
2598 avertisse des risques existants lors de l'utilisation envisagée ou normalement prévisible ;
- 2599 — adopte des mesures permettant d'éviter qu'une manipulation ou un stockage inapproprié des produits ne
2600 les rendent peu sûrs lorsqu'ils sont confiés aux consommateurs ; et
- 2601 — retire tous les produits se trouvant encore sur la chaîne de distribution et rappelle les produits en prenant
2602 les mesures et en utilisant les moyens appropriés pour atteindre les personnes qui ont acheté le produit,
2603 si, après avoir été mis sur le marché, un produit présente un risque imprévisible ou un défaut sérieux ou
2604 encore contient des informations trompeuses ou fausses.

2605 **6.7.5 Question relative aux consommateurs 3 : Consommation durable**

2606 **6.7.5.1 Description**

2607 La consommation durable correspond à un taux de consommation des produits et ressources compatible
2608 avec le développement durable. Le concept est celui du Principe 8 de la Déclaration de Rio sur
2609 l'Environnement et le Développement ^[14] qui stipule que, afin de parvenir à un développement durable et à
2610 une meilleure qualité de vie pour tous les peuples, les Etats devraient réduire et éliminer les modes de

2611 production et de consommation non viables. Un souci de comportement éthique concernant le bien-être des
2612 animaux s'inscrit également dans une consommation durable.

2613 Le rôle d'une organisation en matière de consommation durable tient aux produits et services qu'elle propose,
2614 aux processus de production qu'elle met en œuvre et à la nature des informations qu'elle fournit aux
2615 consommateurs.

2616 Les taux de consommation actuels sont manifestement peu durables, contribuant ainsi à détériorer
2617 l'environnement et à appauvrir les ressources. Les consommateurs jouent un rôle pivot pour stimuler le
2618 développement durable par leurs décisions d'achats.

2619 **6.7.5.2 Actions et/ou attentes associées**

2620 Pour contribuer à assurer une consommation durable, il convient, le cas échéant, que les organisations :

2621 proposent aux consommateurs des produits et des services bénéfiques d'un point de vue sociétal et
2622 environnemental et réduisent les effets néfastes sur l'environnement et la société :

2623 — en proposant des produits et des services aussi efficaces que possible, compte tenu de la totalité du
2624 cycle de vie ;

2625 — en élevant les animaux de manière à respecter leur intégrité physique et en évitant tout acte de cruauté ;

2626 — en éliminant, si possible, ou en réduisant le plus possible tous les effets négatifs des produits et services
2627 sur la santé et l'environnement, tels que le bruit et les déchets ;

2628 — en concevant des produits et des emballages de manière à ce qu'ils puissent être facilement réutilisés,
2629 réparés ou recyclés et, si possible, en proposant ou en suggérant des services de recyclage et de mise
2630 au rebut ;

2631 — en fournissant aux consommateurs et aux clients des informations traçables concernant les facteurs
2632 environnementaux et sociétaux liés à la production et à la livraison de leurs produits ou services, y
2633 compris, le cas échéant, des informations relatives aux économies de ressources, compte tenu de la
2634 chaîne de valeur ^{[7][8][9][10]} ;

2635 — en transmettant aux consommateurs des informations relatives à la responsabilité sociétale des
2636 organisations fournissant produits et services ;

2637 — en transmettant aux consommateurs des informations relatives à la durabilité des produits et services, y
2638 compris en ce qui concerne les performances, le pays d'origine, le rendement énergétique (le cas
2639 échéant), le contenu ou les ingrédients (y compris, le cas échéant, l'emploi d'organismes génétiquement
2640 modifiés), les impacts sur la santé, les aspects liés au bien-être des animaux, la sécurité d'utilisation, la
2641 maintenance, le stockage et la mise au rebut des produits et de leur emballage ; et

2642 — en utilisant des systèmes d'écolabels et/ou d'autres références pour faire connaître les qualités
2643 environnementales et sociétales des produits et services ^{[8][9][10]} ; et

2644 donnent aux consommateurs accès aux produits et services, en appliquant les principes de conception
2645 universelle, par exemple :

2646 • en concevant des produits susceptibles d'être utilisés de manière différente par des personnes
2647 disposant d'outils différents, y ayant un accès différent ou ayant des capacités différentes et en leur
2648 fournissant des informations sur l'accessibilité de ces produits ; et

2649 • en fournissant des informations relatives aux produits et services accessibles aux personnes
2650 handicapées.

2651 **6.7.6 Question relative aux consommateurs 4 : Service après-vente, assistance et résolution des**
 2652 **litiges pour les consommateurs**

2653 **6.7.6.1 Description**

2654 Le service après-vente, l'assistance et la résolution des réclamations et litiges sont des mécanismes auxquels
 2655 une organisation fait appel pour traiter les besoins des consommateurs après l'achat des produits ou la
 2656 prestation de services. Ces mécanismes englobent toutes les formes de garanties, l'assistance technique
 2657 concernant l'utilisation ainsi que des dispositions relatives au retour, aux réparations et à la maintenance.

2658 Les produits ou services dont les performances ne sont pas satisfaisantes, soit du fait de défauts ou
 2659 d'altération soit par suite d'une mauvaise utilisation, peuvent être source de violation des droits des
 2660 consommateurs ainsi que de perte d'argent, de ressources et de temps.

2661 Les fournisseurs de produits ou services peuvent améliorer la satisfaction du consommateur et diminuer les
 2662 niveaux de réclamation en proposant des produits et des services de grande qualité. Il convient qu'ils
 2663 fournissent aux consommateurs des conseils clairs en matière d'utilisation adaptée et de recours ou de
 2664 solutions en cas de performances défectueuses. Ils peuvent également surveiller l'efficacité de leurs services
 2665 après-vente, assistance et procédures de résolution des litiges en rendant visite à leurs utilisateurs ^{[84][87]}.

2666 **6.7.6.2 Actions et/ou attentes associées**

2667 Il convient qu'une organisation :

2668 — prenne des mesures de précaution destinées à éviter les réclamations [4] en proposant aux
 2669 consommateurs, y compris ceux qui ont acquis les produits par télé-achat, une option de retour des
 2670 produits dans un laps de temps donné ou d'autres solutions adaptées ;

2671 — revoie les réclamations et améliore les pratiques en réponse à ces réclamations ;

2672 — le cas échéant, offre des garanties qui vont au-delà des périodes garanties par la loi et sont adaptées à la
 2673 durée de vie prévue du produit ;

2674 — fasse clairement connaître aux consommateurs le moyen d'accéder aux services après-vente et
 2675 assistance ainsi qu'aux mécanismes de résolution des litiges et de réparation [5][6] ;

2676 — offre une assistance adaptée et efficace ainsi que des systèmes de conseil ;

2677 — propose une maintenance et des réparations à un prix raisonnable et facilite l'accès aux informations
 2678 concernant la disponibilité escomptée des pièces détachées pour les produits ; et

2679 — fasse appel à d'autres mécanismes de règlement des litiges et à des mécanismes de résolution des
 2680 conflits et de réparation reposant sur des normes nationales ou internationales, n'occasionnant aucuns
 2681 frais ou un minimum de frais pour les consommateurs [5][6] et ne demandant pas à ces derniers de
 2682 renoncer à leurs droits d'user de voies de recours.

2683

2684

Encadré 11 – Règlement des litiges

2685 Dans le cadre de la famille des ISO 9000 de management de la qualité, il existe un ensemble de trois normes-
 2686 guides concernant : les codes de satisfaction client, conçus pour diminuer la probabilité de réclamations,
 2687 permettre le traitement de ces réclamations et la résolution extérieure des litiges dans les cas où ces derniers
 2688 ne peuvent être résolus au sein de l'organisation. Ensemble, ces trois normes présentent une approche
 2689 systématique de la prévention des réclamations de clients et du règlement des litiges. Les organisations
 2690 peuvent également utiliser une ou deux de ces normes, en fonction de leurs besoins et des circonstances.
 2691 Les lignes directrices fournies dans ces normes aident les organisations à respecter leurs obligations

d'assurer réparation aux consommateurs et de leur donner une occasion d'être entendus. Ces normes fonctionnent de la manière suivante :

ISO 10001, *Management de la qualité – Satisfaction du client – Lignes directrices relatives aux codes de conduite des organismes* ^[4]. Lorsque les organisations s'engagent ouvertement vis-à-vis des clients en ce qui concerne leurs produits et services (codes), ils diminuent la probabilité de réclamations. En cas de réclamations, la teneur des codes aident les parties à comprendre ce que l'on attend d'un comportement adapté. La norme aide les organisations à élaborer et à mettre en œuvre des codes de conduite efficaces, loyaux et exacts.

ISO 10002, *Management de la qualité — Satisfaction des clients — Lignes directrices pour le traitement des réclamations dans les organismes* ^[5]. Cette Norme internationale fournit des conseils sur la façon dont les organisations peuvent traiter honnêtement et efficacement les réclamations portant sur leurs produits ou services. Une approche systématique du traitement des réclamations peut jouer un rôle important en vue d'améliorer la satisfaction du client.

ISO 10003, *Management de la qualité – Satisfaction du client – Lignes directrices relatives à la résolution de conflits externe aux organismes* ^[6]. Cette Norme internationale traite de situations dans lesquelles les organisations ont été incapables de résoudre des réclamations en faisant appel à des mécanismes internes de traitement des réclamations. Pour ce faire, elle fournit un guide relatif à l'élaboration et à la mise en place de processus externes efficaces de résolution des conflits tels que médiation, arbitrage ou services d'un juge de proximité.

6.7.7 Question relative aux consommateurs 5 : Protection des données et de la vie privée des consommateurs

6.7.7.1 Description

La protection des données et de la vie privée des consommateurs est destinée à sauvegarder les droits des consommateurs en matière de vie privée, en limitant les types d'informations réunies et les méthodes d'obtention, d'utilisation et de protection de ces informations.

L'augmentation constante de l'emploi de moyens de communication électroniques, y compris pour les transactions financières, ainsi que l'extension des bases de données à une grande échelle soulèvent des inquiétudes quant à la façon de protéger la vie privée des consommateurs, notamment en ce qui concerne les informations personnellement identifiables ^{[13][83][84][85]}.

Les organisations peuvent contribuer à conserver leur crédibilité et la confiance des consommateurs en faisant appel à des systèmes rigoureux pour l'obtention, l'utilisation et la protection des données relatives aux consommateurs.

6.7.7.2 Actions et/ou attentes associées

Afin d'éviter que la collecte et le traitement de données personnelles n'empiète sur la vie privée, il convient qu'une organisation :

- limite la collecte de données personnelles aux informations qui sont soit indispensables pour la fourniture des produits ou services soit transmises avec le consentement éclairé et volontaire du consommateur ;
- obtienne ces données par des moyens légaux et loyaux ;
- spécifie l'objectif de la collecte de données personnelles, soit avant soit au moment de cette collecte ;
- s'abstienne de divulguer, de rendre accessibles ou d'utiliser des données personnelles à des fins autres que celles spécifiées, y compris le marketing, à l'exception de celles fournies avec le consentement éclairé et volontaire du consommateur ou de par l'autorité de la loi ;

- 2734 — donne aux consommateurs le droit de confirmer que l'organisation dispose de données les concernant et
 2735 de contester ces données, selon la définition de la loi. Si la contestation aboutit, il convient que les
 2736 données soient effacées, rectifiées, complétées ou modifiées ;
- 2737 — protège les données personnelles en utilisant des sauvegardes de sécurité raisonnables ;
- 2738 — soit ouverte en matière de développements, pratiques et politiques concernant les données personnelles
 2739 et fournisse rapidement les moyens d'établir l'existence, la nature et les principales utilisations de ces
 2740 données ; et
- 2741 — divulgue l'identité et le siège habituel de la personne responsable de la protection des données au sein
 2742 de l'organisation (appelée parfois 'contrôleur des données') et rende cette personne comptable du
 2743 respect des mesures ci-dessus.

2744 **6.7.8 Question relative aux consommateurs 6 : Accès aux services essentiels**

2745 **6.7.8.1 Description**

2746 Bien que le respect du droit à la satisfaction des besoins fondamentaux relève de la responsabilité de l'Etat,
 2747 ce dernier ne garantit pas la protection de ce droit ou n'est pas en mesure de le faire en de nombreux lieux et
 2748 dans de nombreuses situations. Même lorsque la satisfaction de certains besoins fondamentaux est protégée,
 2749 la protection du droit aux services essentiels, tels que l'électricité, le gaz, l'eau et le téléphone, peut ne pas
 2750 être totalement assurée. Une organisation peut contribuer au respect de ce droit ^[111].

2751 **6.7.8.2 Actions et/ou attentes associées**

2752 Il convient qu'une organisation qui assure des services essentiels :

- 2753 — n'interrompe pas la fourniture de services essentiels pour non-paiement sans donner aux
 2754 consommateurs la possibilité de trouver des délais raisonnables pour procéder au paiement ;
- 2755 — en fixant des priorités et des charges, propose un tarif privilégié qui donne accès aux populations en
 2756 difficulté ;
- 2757 — agisse de manière transparente, en fournissant des informations relatives à la fixation des prix et des
 2758 charges ;
- 2759 — n'ait pas recours, en cas de non-paiement de factures réglées collectivement par un groupe de
 2760 consommateurs, à une interruption collective des services qui pénaliserait tous les consommateurs, sans
 2761 tenir compte des paiements effectués ;
- 2762 — gère de manière équitable toute coupure ou interruption de l'alimentation, en évitant toute discrimination
 2763 vis-à-vis de certains groupes de consommateurs ; et
- 2764 — entretienne et mette à jour en permanence ses systèmes afin de prévenir toute interruption du service.

2765 **6.7.9 Question relative aux consommateurs 7 : Éducation et sensibilisation**

2766 **6.7.9.1 Description**

2767 Les initiatives en matière d'éducation et de sensibilisation permettent aux consommateurs d'être bien
 2768 informés, conscients de leur droits et de leurs responsabilités, d'être mieux en mesure de jouer un rôle actif
 2769 ainsi que de pouvoir prendre des décisions d'achat en connaissance de cause et de consommer de manière
 2770 responsable. Tant dans les zones rurales que dans les zones urbaines, les consommateurs défavorisés, y
 2771 compris les consommateurs ayant de faibles revenus et ceux qui sont peu instruits ou totalement illettrés ou
 2772 analphabètes, ont des besoins particuliers en matière d'éducation et de meilleure sensibilisation.

L'éducation des consommateurs n'a pas seulement pour but de transmettre un savoir mais également de permettre de mettre ce savoir en pratique, y compris le développement de savoir-faire permettant d'évaluer les produits et services et de faire des comparaisons. Elle vise également à sensibiliser à l'impact des choix de consommation sur les autres et sur le développement durable ^[111]. L'éducation ne dispense pas une organisation d'être responsable si un dommage est causé au consommateur du fait de ses produits et services.

6.7.9.2 Actions et/ou attentes associées

Dans le cadre de l'éducation du consommateur, il convient qu'une organisation aborde, le cas échéant, :

- la santé et la sécurité, y compris les dangers présentés par les produits ;
- les informations relatives aux réglementations appropriées, moyens d'obtenir réparation et agences et organisations de protection des consommateurs ;
- l'étiquetage des produits et services ainsi que les informations fournies dans les manuels et instructions ;
- les informations relatives aux poids et mesures, aux prix, à la qualité, aux conditions de crédit et à la disponibilité des services essentiels ;
- les produits financiers et produits d'investissement ;
- la protection de l'environnement ;
- une utilisation efficiente des matières, de l'énergie et de l'eau ;
- une consommation durable ; et
- la mise au rebut des emballages et produits.

6.8 Engagement sociétal

6.8.1 Panorama de l'engagement sociétal

De nos jours, il est largement admis qu'il convient que les organisations aient des relations avec les communautés au sein desquelles elles opèrent. Ces relations peuvent reposer sur un ancrage territorial afin de contribuer au développement des communautés. L'engagement sociétal fait partie intégrante du développement durable au sens plus large. L'ancrage territorial— soit individuellement soit par l'entremise d'associations cherchant à améliorer le bien public— aide à renforcer la société civile. Les organisations qui dialoguent de manière respectueuse avec la communauté et ses institutions reflètent les valeurs démocratiques et civiques et les renforcent.

Pour les besoins du présent article, le terme "communauté" renvoie d'une manière générale à une implantation résidentielle ou autre implantation sociale, située à proximité physique de la ou des bases de l'organisation. Toutefois, ce terme peut, dans certains cas, être défini et compris sur une base plus large, par exemple une communauté virtuelle qui s'intéresse à un groupe ethnique particulier ou à une question de développement. Les relations avec la communauté varieront en fonction de la nature, de la taille et de la mission d'une organisation.

6.8.2 Principes et considérations

L'ancrage territorial va bien au-delà de l'identification des parties prenantes et du dialogue avec elles en ce qui concerne les impacts des opérations d'une organisation ; il englobe également l'appui de la communauté et l'identification avec elle. Avant tout, il comporte la reconnaissance de la valeur de la communauté. Il convient que l'ancrage territorial d'une organisation naisse de la reconnaissance que l'organisation est une

2812 partie prenante au sein de la communauté et qu'elle a des intérêts communs non négligeables avec tous les
 2813 membres de cette communauté. Un ancrage territorial efficace peut améliorer la qualité de vie de la
 2814 communauté et augmenter la capacité de l'organisation à atteindre ses propres objectifs (parfois appelé
 2815 « acceptation sociétale de l'activité »). L'ancrage territorial représente également un moyen-clé d'aider une
 2816 organisation à identifier les moyens les plus efficaces dont elle dispose pour contribuer au développement de
 2817 la communauté.

2818 La contribution d'une organisation au développement aide à promouvoir des niveaux plus élevés de bien-être
 2819 au sein de la communauté. Le développement correspond à l'amélioration de la qualité de vie d'une
 2820 population. Cela comporte l'intensification et la diversification des activités économiques qui répondront mieux
 2821 aux besoins de la société. Une répartition équilibrée des produits de la croissance économique est également
 2822 nécessaire pour éradiquer la pauvreté et les inégalités, concrétiser les droits socio-économiques des
 2823 personnes et être bénéfique pour la société dans son ensemble. Les dimensions sociales du processus de
 2824 développement sont liées aux conditions constituant le droit à un niveau de vie décent, tel que le droit à la
 2825 santé et le droit à l'éducation ; elles englobent également les droits civils et politiques qui trouvent leur
 2826 concrétisation dans les institutions démocratiques et le respect de la loi ^{[102][103]}.

2827 La Déclaration de Copenhague ^[113] reconnaît "l'urgente nécessité de s'attaquer aux problèmes sociaux les
 2828 plus graves, en particulier la pauvreté, le chômage et l'exclusion sociale". La Déclaration de Copenhague et le
 2829 Programme d'action invitent la communauté internationale à faire de l'élimination de la pauvreté, de l'objectif
 2830 d'un emploi productif et librement choisi et du renforcement de l'intégration sociale les objectifs prioritaires du
 2831 développement. La Déclaration du Millénaire de l'ONU souligne à nouveau que, bien que ce soit les politiques
 2832 publiques qui guident et orientent le développement, le processus de développement dépend aussi des
 2833 contributions de toutes les organisations, publiques ou privées, grandes ou petites. La Déclaration du
 2834 Millénaire fixe des objectifs permettant de répondre aux principaux défis mondiaux de développement (voir
 2835 l'encadré 12 pour plus d'informations). L'engagement sociétal aide à contribuer, au niveau local, à atteindre
 2836 ces objectifs.

2837

Encadré 12 – Objectifs du millénaire pour le développement

2838 Les Objectifs du Millénaire pour le Développement (OMD) ^[109] représentent huit objectifs à atteindre à
 2839 l'horizon 2015 en réponse aux principaux défis de développement à l'échelle mondiale. Les OMD résultent
 2840 des actions et cibles fixées dans la Déclaration du Millénaire, adoptée par 189 Nations et signée par 147
 2841 Chefs d'État et de gouvernement lors du Sommet du Millénaire des Nations Unies, en septembre 2000. Les 8
 2842 OMD se divisent en 21 cibles quantifiables mesurées par 59 indicateurs.

2843 Les 8 OMD sont les suivants :

- 2844 1. Réduire l'extrême pauvreté et la faim
- 2845 2. Assurer l'éducation primaire pour tous
- 2846 3. Promouvoir l'égalité et l'autonomisation des femmes
- 2847 4. Réduire la mortalité infantile
- 2848 5. Améliorer la santé maternelle
- 2849 6. Combattre le VIH/SIDA, le paludisme et d'autres maladies
- 2850 7. Assurer un environnement durable
- 2851 8. Mettre en place un partenariat mondial pour le développement

2852

Les secteurs-clés du développement de la communauté auxquels une organisation peut apporter sa contribution englobent la création d'emploi en élargissant et en diversifiant ses activités économiques et le développement technologique. Elle peut aussi apporter sa contribution en procédant à des investissements sociaux de création de richesses et de revenus, en lançant des initiatives de développement économique local, en élargissant les programmes d'éducation et de développement des capacités, en préservant le patrimoine culturel et en assurant des services de santé collectifs.

Les secteurs les plus importants dépendront de la communauté concernée et des connaissances, ressources et capacités uniques que chaque organisation apporte à la communauté. C'est la raison pour laquelle l'engagement sociétal est si important. Une organisation peut déjà être activement impliquée dans la communauté et se concentrer sur un aspect particulier du développement de la communauté dans le cadre de son activité principale. Par exemple, une ONG qui favorise l'alphabétisation des femmes peut s'engager dans un partenariat avec diverses institutions de la communauté. Dans ce cas, l'organisation qui a établi un dialogue avec la communauté peut décider que le meilleur moyen pour elle de contribuer au développement de cette dernière est de continuer à se concentrer sur son mandat principal. En dialoguant avec la communauté, une autre organisation peut se rendre compte qu'elle a l'expertise, par exemple la connaissance des processus en matière de santé et de sécurité, dont d'autres organisations de la communauté pourraient grandement bénéficier et qui pourrait constituer sa principale contribution. Il est important de s'impliquer dans la communauté, de se mettre au courant des questions de développement de la communauté et d'apporter sa contribution dans toute la mesure du possible.

Les organisations sont fréquemment invitées par les autorités ou d'autres organisations à s'impliquer dans les efforts destinés à surmonter les problèmes et à relever les défis auxquels les communautés locales font face. Elles peuvent même jouer un rôle moteur en élaborant des programmes spécifiques destinés à aider les communautés, apportant ainsi leur contribution sous forme de ressources et de connaissances. La contribution d'une organisation au développement de la communauté donne de meilleurs résultats si elle intervient en concertation avec les communautés locales afin de garantir que leurs priorités sont prises en compte. Il convient également d'apporter cette contribution en respectant le droit des membres d'une communauté à prendre des décisions concernant la vie de leur communauté. Plus les activités sont menées en partenariat avec les communautés, plus grande sera la probabilité de les voir répondre à leur objectif de développement et de rester durables.

L'alignement de l'ancrage de l'organisation dans la communauté sur les priorités politiques locales et/ou nationales maximise les résultats du développement. Cette approche est également importante pour tirer les bénéfices mutuels d'une vision partagée et d'une compréhension commune des priorités et des partenariats en matière de développement et pour promouvoir des résultats durables des interventions.

Le développement de la communauté est beaucoup plus que juste de la philanthropie et il convient de ne pas l'utiliser à la place d'une participation à d'autres actions socialement responsables. Il ne s'agit pas d'un cadeau isolé à la communauté mais plutôt d'une relation établie en permanence entre l'organisation et la communauté au sein de laquelle l'organisation opère.

Les principales opérations de l'organisation qui apportent un bénéfice involontaire à la population locale peuvent être considérées comme une contribution au développement de la communauté. En intégrant le concept d'engagement sociétal dans ses activités quotidiennes, l'organisation peut maximiser les bénéfices de ces activités et le développement durable au sein de la communauté. Une organisation peut mettre à profit son propre fonds de compétences en faveur de l'ancrage territorial à un coût supplémentaire relativement faible (voir Encadré 13).

Encadré 13 – Principales activités d'une organisation contribuant au développement de la communauté

Exemples indiquant comment les principales activités d'une organisation peuvent contribuer au développement de la communauté :

- maximisation des possibilités qu'a l'organisation d'apporter une contribution qui sinon ne serait pas possible (par exemple, formation à des techniques agricoles modernes) ;

- | | |
|------|---|
| 2902 | — dialogue avec la communauté au stade planification avant la construction d'une route d'accès pour permettre à l'organisation d'identifier la façon de modifier éventuellement le plan afin de répondre aux besoins de la communauté (par exemple, accès assuré par les fermiers locaux) ; |
| 2903 | |
| 2904 | |
| 2905 | — utilisation par les syndicats de leurs réseaux de membres afin de diffuser à une communauté plus large les informations relatives aux bonnes pratiques en matière de santé ; et |
| 2906 | |
| 2907 | — une industrie intensive construisant une usine de purification de l'eau pour ses propres besoins pourrait également fournir de l'eau propre à la population locale. |
| 2908 | |

2909 **6.8.3 Engagement sociétal – Domaine d'action 1 : Ancrage territorial**

2910 **6.8.3.1 Description**

2911 L'ancrage territorial est le travail de proximité proactif d'une organisation vis-à-vis de la communauté. Il s'agit
 2912 d'une approche visant à résoudre les problèmes, à favoriser les partenariats avec des organisations et des
 2913 parties prenantes locales et à être un bon citoyen de la communauté en matière d'organisation. Les
 2914 organisations apportent leur contribution à leurs communautés en étant membres d'institutions civiles et en
 2915 les appuyant ainsi qu'en s'impliquant dans des réseaux de groupes et d'individus constituant la société civile.

2916 L'ancrage territorial est également une première étape importante et présente pour les organisations un
 2917 intérêt permanent pour leur permettre de se familiariser avec les besoins et les priorités de la communauté de
 2918 manière à ce que les efforts de l'organisation en matière de développement soient compatibles avec ceux de
 2919 la communauté. Des forums pertinents établis de manière transparente par les autorités locales et par des
 2920 associations de résidents pourraient, par exemple, constituer des structures aidant les organisations à
 2921 s'impliquer vis à vis des communautés.

2922 Les organisations rejoignent souvent des associations afin de défendre et de faire valoir leurs propres
 2923 intérêts. Il convient cependant que ces associations représentent les intérêts de leurs membres, sur la base
 2924 du respect des droits d'autres groupes et d'autres personnes d'en faire autant, et qu'elles agissent toujours de
 2925 manière à améliorer le respect du principe de légalité et des processus démocratiques.

2926 Ses activités en matière d'engagement sociétal permettent à une organisation de dialoguer avec un large
 2927 éventail de personnes ou de groupes. Certaines communautés traditionnelles ou indigènes, associations de
 2928 voisinage ou réseaux Internet s'expriment sans constituer une "organisation" formelle. Il convient qu'une
 2929 organisation respecte les droits culturels, sociaux et politiques de ces groupes mais évite de se rendre
 2930 complice d'actes délictueux, ce qui pourrait être le cas si ces groupes envisageaient de se dispenser de
 2931 paiements socialement utiles (des taxes ou des salaires appropriés, par exemple) ou de cacher des activités
 2932 illégales. IL convient qu'une organisation soit consciente du fait qu'il existe de nombreux types de groupes, à
 2933 divers niveaux de formalité, et qu'elle s'assure que son engagement sociétal sert à promouvoir le respect du
 2934 principe de légalité et la démocratie.

2935 **6.8.3.2 Attentes et/ou actions associées**

2936 Il convient qu'une organisation :

- 2937 — apporte sa contribution aux processus démocratiques, en participant de façon appropriée et transparente
 2938 au processus politique qui respecte les droits et les idées des autres quant à l'expression et à la défense
 2939 de leurs intérêts, y compris la formulation, l'établissement, la mise en œuvre, la surveillance et
 2940 l'évaluation de programmes de développement;
- 2941 — entretienne des relations transparentes avec les agents locaux de l'Etat et les représentants politiques,
 2942 sans tentative de corruption ou de trafic d'influence;
- 2943 — consulte systématiquement les groupes représentatifs de la communauté pour déterminer les priorités en
 2944 matière d'investissement social et d'activités de développement de la communauté et reconnaisse les

- droits de ses membres de décider de la vie de leur communauté et, ce faisant, de maximiser leur propres capacités, ressources et possibilités ;
- conduite toutes les activités de manière à ne pas violer l'esprit ou le texte de la loi ;
 - soit présente, s'il y a lieu, dans des associations locales avec l'objectif de contribuer au bien public et au développement des objectifs des communautés ; et
 - consulte les groupes de la communauté marginalisés, non représentés ou sous-représentés et les implique de manière à les aider à développer leurs options et à préserver leurs droits.

6.8.4 Engagement sociétal – Domaine d'action 2 : Éducation et culture

6.8.4.1 Description

L'éducation est fondamentale pour tout développement social et économique. La culture est un élément important de l'identité d'une communauté et de la société. La promotion de l'éducation ainsi que la promotion et la préservation de la culture ont un impact positif sur la cohésion et le développement sociaux^[107].

6.8.4.2 Attentes et/ou actions associées

La contribution d'une organisation peut prendre les formes suivantes :

- promouvoir et/ou appuyer l'éducation à tous les niveaux et entamer des actions destinées à améliorer la qualité de l'éducation, promouvoir le savoir local et éradiquer l'analphabétisme ;
- encourager l'inscription des enfants dans un établissement d'enseignement et contribuer ainsi à l'élimination des barrières qui empêchent les enfants d'avoir accès à l'instruction, le travail des enfants par exemple^[93] ;
- promouvoir les activités culturelles, respecter et valoriser les cultures et traditions culturelles locales, tout en respectant les principes des droits de l'Homme. Les actions destinées à appuyer les activités culturelles qui renforcent l'identité des groupes historiquement défavorisés sont un moyen particulièrement important de combattre les discriminations ;
- aider à conserver et à protéger le patrimoine, notamment lorsque les opérations de l'organisation peuvent avoir un impact sur ce patrimoine^[98] ; et
- promouvoir l'usage des systèmes de savoir des communautés indigènes et traditionnelles^[38].

6.8.5 Engagement sociétal - Domaine d'action 3 : Création d'emplois et développement des compétences

6.8.5.1 Description

L'emploi est un objectif reconnu au niveau international et lié au développement économique. En créant de l'emploi, toutes les organisations, qu'elles soient grandes ou petites, peuvent apporter une contribution importante à la réduction de la pauvreté et à la promotion du développement économique. Lors de la création d'emplois, il convient de mettre en place les domaines d'action mentionnés en 6.3 sur les droits de l'Homme et en 6.4 sur les Relations et conditions de travail. Les organisations peuvent également préconiser les conditions-cadre nécessaires à la création d'emploi, telles que le principe de légalité, la stabilité politique et la liberté économique.

Le développement des compétences est une composante essentielle de la promotion de l'emploi et de l'aide apportée aux personnes pour garantir un travail décent et productif ; il est vital pour le développement social et économique.

2984 **6.8.5.2 Attentes et/ou actions associées**

2985 La contribution d'une organisation peut prendre les formes suivantes

2986 — étude de l'impact de ses décisions d'investissement sur la création d'emplois et, si c'est économiquement
2987 viable, investissements directs favorisant l'atténuation de la pauvreté par la création d'emplois ;2988 — étude de l'impact de ses choix technologiques sur l'emploi et, si c'est économiquement viable à long
2989 terme, choix de technologies qui maximisent les opportunités d'emploi ;2990 — étude de l'impact de l'externalisation sur la création d'emploi, tant au sein de l'organisation qui prend la
2991 décision qu'au sein d'organisations extérieures affectées par ces décisions ;2992 — plus généralement, étude de l'impact socio-économique du fait d'entrer dans une communauté ou de la
2993 quitter ;2994 — étude de la possibilité de donner la préférence à des fournisseurs locaux de produits et services et
2995 contribution, si c'est possible et faisable, au développement de ces fournisseurs ;2996 — étude de la participation à des programmes locaux et nationaux de développement des compétences, y
2997 compris des programmes d'apprentissage, des programmes axés sur des groupes défavorisés donnés,
2998 des programmes de formation permanente et des programmes de reconnaissance et de certification des
2999 compétences ;3000 — en l'absence de programmes de développement des compétences au sein de la communauté, étude de
3001 la possibilité d'aider à développer ces programmes en partenariat avec d'autres dans la communauté ; et3002 — étude de la possibilité de s'impliquer pour aider à promouvoir les conditions-cadre nécessaires pour créer
3003 de l'emploi.3004 **6.8.6 Engagement sociétal – Domaine d'action 4 : Développement des technologies et accès à la**
3005 **technologie**3006 **6.8.6.1 Description**3007 Les pays ont besoin, entre autres choses, d'avoir accès à la technologie moderne pour aider à promouvoir le
3008 développement socio-économique. Les organisations peuvent contribuer au développement des
3009 communautés au sein desquelles elles opèrent en leur offrant un savoir spécialisé, un savoir-faire et une
3010 technologie de manière à promouvoir le développement des ressources humaines et la diffusion des
3011 technologies.3012 Les technologies de l'information et de la communication caractérisent la majorité de la vie contemporaine et
3013 constituent une base valable pour de nombreuses activités économiques. Une organisation peut apporter sa
3014 contribution à l'amélioration de l'accès à ces technologies par la formation, des partenariats et autres actions.3015 **6.8.6.2 Attentes et/ou actions associées**3016 La contribution d'une organisation au développement technologique de la communauté peut prendre les
3017 formes suivantes :3018 — étude de sa contribution au développement de technologies à caractère social et à faible coût, faciles à
3019 reproduire et ayant un fort impact sociétal sur l'éradication de la pauvreté et de la faim ;3020 — si cela s'avère possible d'un point de vue économique, étude de la possibilité de développer le potentiel
3021 local en matière de savoir et de technologies tout en respectant les droits de la communauté à bénéficier
3022 de ce savoir ou de cette technologie ;

- étude de partenariats avec des organisations locales (par exemple, des universités ou des laboratoires de recherche) y compris un développement scientifique et technologique avec des partenaires issus de la population locale employant des locaux pour ces travaux ^[84]; et
- si c'est possible d'un point de vue économique, adoption de pratiques permettant le transfert et la diffusion des technologies. Le cas échéant, il convient que l'organisation fixe des termes et des conditions raisonnables pour le transfert de licences ou de technologies de manière à contribuer au développement local.

6.8.7 Engagement sociétal – Domaine d'action 5 : Création de richesses et de revenus

6.8.7.1 Description

Des entreprises et des coopératives compétitives et diversifiées sont le moteur principal de la création de richesses au sein de toute communauté. Des programmes de soutien à la création d'entreprise et des coopératives ciblant les femmes sont particulièrement importants car il est largement admis que l'autonomisation des femmes contribue grandement au bien-être de la société.

La création de richesses et de revenue dépend également de la juste répartition des bénéfices de l'activité économique (sous la forme de taxes, salaires et profits, par exemple). Le respect des obligations de paiement des taxes est indispensable pour aider les gouvernements à générer des revenus permettant de traiter les questions cruciales de développement. Le revenu des taxes assure des moyens permettant aux autorités d'une communauté de gérer et de développer l'infrastructure ainsi que des avantages sociaux, tels que des services d'éducation et de santé et des allocations sociales pour les personnes dans le besoin. Toutes ces actions aident directement ou indirectement à accroître le revenu.

Mener des activités économiques dans un cadre légal adapté est crucial pour la société. Une organisation qui entreprend des activités en dehors du cadre légal afin d'éviter de se conformer à la législation et aux réglementations ou de payer des taxes mine le principe de légalité et mène une concurrence déloyale vis-à-vis des organisations qui se conforment à la législation et aux réglementations. Il convient qu'une organisation respecte les cadres légaux applicables et évite de se lancer dans des activités économiques menées de manière à contourner ou à entraver les lois et les réglementations dans leur contenu et leur objectif ou de tirer profit de telles activités.

On admet toutefois que, dans certains cas, ne pas opérer dans le cadre légal prévu est la conséquence de la pauvreté ou de conditions de développement. Il convient alors qu'une organisation intervenant avec des groupes opérant en dehors du cadre légal ait pour objectif de réduire la pauvreté et de promouvoir le développement. Il convient également que l'organisation cherche à créer des occasions qui permettront à ces groupes de mieux se conformer à la loi et finalement de parfaitement la respecter. Dans le cadre de ses relations avec des groupes ou des personnes opérant en dehors du cadre légal approprié, il convient qu'une organisation tienne aussi compte des indications de 6.8.3.

Dans des cas où il est largement admis qu'il convient de modifier le cadre légal, une organisation peut envisager de chercher à apporter des modifications en suivant le processus politique approprié, mais il convient de garder à l'esprit la nécessité de respecter le principe de légalité ainsi que les principes et les attentes de la responsabilité sociétale.

6.8.7.2 Attentes et ou actions associées

Il convient qu'une organisation :

- assume ses responsabilités en matière de taxes et fournisse aux autorités les informations nécessaires leur permettant de déterminer les taxes dues ^[84] ;
- s'engage, dans tout la mesure du possible, dans des activités économiques avec des organisations qui opèrent dans le cadre légal et institutionnel approprié ;

- 3067 — ne s'engage dans des activités économiques avec des organisations qui, du fait de faibles niveaux de
3068 développement, ont du mal à satisfaire aux exigences légales que si :
- 3069 — le but est d'éradiquer l'extrême pauvreté ; ou
- 3070 — il existe une attente raisonnable de voir le fournisseur mener ses activités dans le cadre légal et
3071 institutionnel approprié ;
- 3072 — aide les organisations à opérer dans le cadre légal approprié ;
- 3073 — s'efforce d'utiliser les ressources naturelles de manière durable, ce qui aide à lutter contre la pauvreté ^[107]
3074 ;
- 3075 — sous réserve du respect de la législation et des réglementations en vigueur, cherche à obtenir le
3076 consentement préalable avisé de la population locale pour utiliser les ressources naturelles locales et
3077 respecte l'emploi traditionnel de ces ressources par les communautés locales, notamment par les
3078 peuples indigènes et les communautés traditionnelles ^[38] ;
- 3079 — envisage de participer aux programmes qui assurent l'accès à la nourriture et autres biens essentiels
3080 pour les groupes vulnérables de populations à faible revenu, en tenant compte de l'importance qu'il y a à
3081 augmenter leurs capacités, ressources et opportunités. Il convient d'accorder une attention particulière à
3082 la nutrition des enfants ;
- 3083 — envisage d'apporter sa contribution aux programmes qui soutiennent les membres de la communauté,
3084 notamment les femmes, en créant des entreprises et des coopératives, en améliorant la productivité et en
3085 encourageant l'utilisation efficiente des ressources disponibles ; et
- 3086 — envisage d'apporter son appui aux entrepreneurs qui fournissent à la communauté les produits et
3087 services nécessaires, ce qui peut également générer de l'emploi local.

3088 **6.8.8 Engagement sociétal – Domaine d'action 6 : La santé**

3089 **6.8.8.1 Description**

3090 La santé est un élément essentiel de la vie en société et elle est reconnue comme un des droits de l'Homme.
3091 Les menaces sur la santé publique peuvent avoir de graves conséquences pour les communautés et peuvent
3092 entraver leur développement. Il convient donc que toutes les organisations, grandes et petites, contribuent,
3093 dans la limite de leurs moyens, à la promotion de la santé en empêchant ou, si nécessaire, en atténuant les
3094 dommages éventuels pour la communauté (voir également en 6.5 et en 6.7.4). Il convient également qu'elles
3095 contribuent, dans toute la mesure du possible, à l'amélioration de l'accès aux services de santé. Même au
3096 sein de communautés où c'est le rôle de l'Etat de prévoir un système public de santé, toutes les organisations
3097 peuvent envisager d'apporter leur contribution à la bonne santé de ces communautés. Un niveau de santé
3098 élevé au sein de la communauté réduit la charge imposée au secteur public et contribue à créer un
3099 environnement économique et social sain pour toutes les organisations.

3100 **6.8.8.2 Attentes et/ou actions associées**

3101 La contribution d'une organisation peut prendre les formes suivantes :

- 3102 — envisager de promouvoir la santé en contribuant, par exemple, à assurer l'accès aux médicaments et à la
3103 vaccination et en encourageant les styles de vie sains, y compris l'exercice et une bonne alimentation et
3104 en décourageant les gens de consommer des substances malsaines ;
- 3105 — aider à sensibiliser aux maladies graves et à leur prévention, telles que , en fonction des circonstances et
3106 des priorités locales, le VIH/SIDA, le cancer, les maladies de cœur, la malaria et la tuberculose ;

- 3107 — appuyer l'accès aux services de santé essentiels et à l'eau propre ainsi qu'à la salubrité appropriée,
3108 comme moyen de prévenir les maladies ; et
- 3109 — chercher à réduire le plus possible, voire à éliminer les conséquences néfastes sur la santé de processus
3110 de fabrication, produits ou services de l'organisation.

3111 **6.8.9 Engagement sociétal – Domaine d'action 7 : Investissement social**

3112 **6.8.9.1 Description**

3113 L'investissement social intervient lorsque des organisations investissent leurs ressources dans des
3114 infrastructures et autres programmes visant à améliorer les aspects sociaux de la vie de la communauté, tels
3115 que salubrité, eau potable sûre, santé, logement et sécurité alimentaire. L'investissement social constitue un
3116 moyen permettant aux organisations de contribuer au développement des communautés au sein desquelles
3117 elles opèrent. D'une manière générale, les investissements sociaux sont des activités qui ne sont pas
3118 associées aux principales activités opérationnelles d'une organisation ou ne sont pas directement conçues
3119 pour les améliorer. Toutefois, les investissements sociaux sont généralement conçus pour appuyer et
3120 améliorer les relations d'une organisation avec ses communautés.

3121 Pour identifier les opportunités d'investissement social, il convient qu'une organisation adapte sa contribution
3122 aux besoins et aux priorités des communautés au sein desquelles elle opère. Le partage des informations, la
3123 consultation et la négociation sont des outils utiles pour permettre une approche participative de l'identification
3124 et de la mise en œuvre d'investissements sociaux (voir 6.8.2).

3125 **6.8.9.2 Attentes et/ou actions associées**

3126 Il convient qu'une organisation :

- 3127 — envisage, si c'est possible, d'entreprendre des investissements sociaux dans la ou les communautés au
3128 sein desquelles elle opère. Les projets en matière d'éducation, de formation, de culture, de santé, de
3129 création de revenu, de développement de l'infrastructure, d'amélioration de l'accès à l'information ou de
3130 toute autre activité susceptible de promouvoir le développement économique ou social s'inscrivent dans
3131 les investissements sociaux ;
- 3132 — recherche les domaines où les principales compétences de l'organisation peuvent être mises à profit pour
3133 renforcer les capacités au sein de la communauté, ce faisant, améliorant sa propre expertise et apportant
3134 une contribution plus efficace ;
- 3135 — reconnaisse que les investissements sociaux ne dispensent pas d'autres actions sociales et de
3136 philanthropie (dons, bénévolat et donations, par exemple). Il convient toutefois qu'il y ait cohérence entre
3137 ces actions et les objectifs de renforcement de la capacité générale de l'organisation. Il convient que ces
3138 actions visent la fourniture de ressources à la communauté sous la forme de programmes ou de projets
3139 de développement à long terme ;
- 3140 — promeuve les projets d'investissement social qui sont viables à long terme et contribuent au
3141 développement durable en impliquant la communauté dans leur conception et leur mise en œuvre.
3142 L'ancrage territorial favorisera la survie et la prospérité des projets lorsque l'organisation ne sera plus
3143 impliquée ;
- 3144 — tienne compte de la promotion du développement de la communauté dans la planification de projets
3145 d'investissements sociaux. Il convient que toutes les actions élargissent les opportunités offertes aux
3146 citoyens, par exemple en augmentant les achats locaux et en s'appuyant sur des ressources locales pour
3147 soutenir le développement local ;
- 3148 — envisage le moyen d'apporter une contribution à la communauté, en tenant compte des priorités fixées
3149 par les responsables locaux et nationaux. Cela pourrait améliorer les effets de leurs investissements
3150 sociaux ainsi que leur durabilité ;

3151 — évite les actions qui perpétuent la dépendance d'une communauté vis-à-vis des activités
3152 philanthropiques, de la présence permanente ou de l'appui de l'organisation ; et

3153 — évalue les initiatives existantes liées aux communautés, assure un retour d'information sur leur succès et
3154 leur adéquation et identifie ce qui pourrait être amélioré.

3155 **7 Lignes directrices relatives à l'intégration de la responsabilité sociétale dans** 3156 **l'ensemble de l'organisation**

3157 **7.1 Généralités**

3158 Les précédents articles de la présente Norme internationale ont identifié les principes, questions centrales et
3159 domaines d'action de la responsabilité sociétale. Le présent article fournit des lignes directrices concernant la
3160 mise en pratique de la responsabilité sociétale au sein d'une organisation. Dans la plupart des cas, les
3161 organisations peuvent se reposer sur l'existence de systèmes, de politiques, de structures et de réseaux
3162 existants de l'organisation pour mettre la responsabilité sociétale en pratique, bien que certaines activités
3163 soient susceptibles d'être menées d'une manière nouvelle ou en envisageant un éventail plus large de
3164 domaines d'action.

3165 Certaines organisations peuvent déjà disposer de techniques bien élaborées pour introduire de nouvelles
3166 approches dans leurs activités ainsi que de systèmes efficaces de communication et de revue interne.
3167 D'autres peuvent avoir des systèmes moins bien élaborés pour la gouvernance de l'organisation ou d'autres
3168 aspects de la responsabilité sociétale. Les lignes directrices suivantes sont destinées à aider toutes les
3169 organisations à intégrer la responsabilité sociétale dans leur manière d'opérer, quel que soit leur point de
3170 départ.

3171 **7.2 Relation entre les caractéristiques de l'organisation et la responsabilité sociétale**

3172 Pour créer une base éclairée d'intégration de la responsabilité sociétale dans l'organisation, il est utile pour
3173 cette dernière d'analyser la façon dont ses caractéristiques-clés sont liées à la responsabilité sociétale. Cette
3174 analyse peut également aider à identifier les questions centrales de l'organisation, les domaines d'action de
3175 responsabilité sociétale et les parties prenantes.

3176 Il convient que l'analyse couvre, selon le cas, des facteurs tels que :

3177 — les sites où les organisations opèrent, y compris :

3178 — la nature du cadre juridique sur ces sites, en étudiant, par exemple, s'il existe un cadre juridique
3179 solide qui régleme nombre des activités liées à la responsabilité sociétale ; et

3180 — les caractéristiques sociales, environnementales et économiques de la zone dans laquelle
3181 l'organisation opère ;

3182 — le type, l'objectif, la nature des opérations et la taille d'une organisation ;

3183 — les caractéristiques des effectifs ou des employés de l'organisation ;

3184 — les organisations sectorielles dans lesquelles l'organisation intervient, y compris :

3185 — les activités liées à la responsabilité sociétale et entreprises par ces organisations ; et

3186 — les codes ou autres exigences liés à la responsabilité sociétale et imposés par ces organisations ;

3187 — les préoccupations des parties prenantes internes et externes liées à la responsabilité sociétale ;

- les structures et la nature de la prise de décision au sein de l'organisation ; et
- les chaînes d'approvisionnement de l'organisation et sa sphère d'influence.

Il est important pour l'organisation de comprendre ses propres caractéristiques et le contexte dans lequel elle opère. Il est également important pour elle d'être à l'écoute des attitudes actuelles, du niveau d'engagement de sa direction dans la responsabilité sociétale et de sa perception de cette responsabilité sociétale. Pour l'organisation, comprendre les principes, questions et avantages de la responsabilité sociétale sera d'une grande aide pour son intégration dans l'ensemble de l'organisation et dans sa sphère d'influence.

7.3 Appréhender la responsabilité sociétale de l'organisation

7.3.1 Déterminer la pertinence et l'importance des questions centrales pour l'organisation

7.3.1.1 Détermination de la pertinence

Toutes les questions centrales sont pertinentes pour chacune des organisations, mais pas nécessairement tous les domaines d'action. Le degré de pertinence et d'importance d'une question centrale varie en fonction de la nature, de la taille et du site de l'organisation.

Dans une première analyse de la pertinence des questions centrales et des domaines d'action, il pourrait être intéressant d'envisager un très large éventail de pertinence éventuelle. Il sera ensuite relativement facile de restreindre la liste des domaines d'action pertinents aux plus importants. Pour démarrer le processus d'identification, il convient, le cas échéant, qu'une organisation :

- dresse la liste de toute la gamme de ses activités ;
- identifie les activités de l'organisation elle-même et celles des autres organisations dans sa sphère d'influence. Les activités des fournisseurs et des sous-traitants peuvent avoir un impact sur la responsabilité sociétale de l'organisation ;
- détermine les questions centrales et les domaines d'action susceptibles de se faire jour lorsque l'organisation elle-même et d'autres organisations sur sa chaîne de valeur exercent ces activités ;
- examine de quelles façons les décisions et les activités de l'organisation peuvent avoir des conséquences sur le développement durable, y compris la santé et le bien-être de la société ;
- identifie les attentes sociétales d'un comportement responsable concernant ces impacts ; et
- intègre les questions centrales et les domaines d'action liés aux activités quotidiennes ainsi que ce qui n'est qu'occasionnel et n'intervient que dans des circonstances très particulières. À titre d'exemple, les organisations ne construisent pas ou ne louent pas très souvent de nouveaux bâtiments pour leurs bureaux ou leurs installations mais, lorsqu'elles le font, les questions de rendement énergétique et d'utilisation rationnelle de l'eau (voir 6.5) et d'accès pour les personnes handicapées (voir 6.3 et 6.4) sont susceptibles de représenter des aspects importants de la responsabilité sociétale à prendre en compte.

Bien que l'organisation elle-même puisse appréhender les attentes sociétales liées à sa responsabilité sociétale (voir en 5.2.3), il convient que l'organisation envisage d'impliquer les parties prenantes dans ce processus afin d'élargir la vision de ces questions centrales et domaines d'action. Il est cependant important de reconnaître que les domaines d'action peuvent être importants, même si les parties prenantes ne les ont pas identifiés.

Une organisation est susceptible de se rendre compte qu'il existe un nombre de questions centrales et de domaines d'action pertinents plus important qu'elle ne l'avait pensé précédemment. Une organisation qui opère uniquement sur un site dans une zone où la législation est stricte sur des domaines d'action comme les droits de l'Homme, la protection du consommateur et l'environnement peut faire l'erreur de supposer que tous les aspects pertinents de ces domaines sont couverts par la loi et que ces questions centrales sont

3230 probablement sans objet. Mais une analyse approfondie des questions centrales et des domaines d'action de
 3231 l'Article 6 est susceptible de révéler des domaines d'action qui ne sont pas réglementés ou pour lesquels la
 3232 réglementation n'est pas suffisamment respectée.

3233 Même dans le cas de questions ou de domaines d'action traités par la législation applicable, se conformer à
 3234 l'esprit de la loi peut, dans certains cas, impliquer une action allant au-delà du simple respect de la loi. À titre
 3235 d'exemple, bien que certaines réglementations environnementales limitent les émissions de polluants de l'air
 3236 ou de l'eau à des quantités ou à des niveaux spécifiques, une organisation socialement responsable est
 3237 susceptible de s'efforcer de mettre en œuvre des bonnes pratiques pour réduire ses émissions de ces
 3238 polluants ou remplacer les procédés qu'elle emploie afin d'éliminer totalement ces émissions.

3239 7.3.1.2 Déterminer l'importance

3240 Après avoir identifié le large éventail de domaines d'action liés à ses actions, une organisation peut étudier
 3241 avec soin les questions identifiées et élaborer un ensemble de critères lui permettant de décider quelles
 3242 questions centrales et quels domaines d'action ont le plus d'importance pour elle. Il convient que les critères
 3243 possibles incluent :

3244 — l'étendue de l'impact du domaine d'action sur le développement durable, y compris la santé et le bien-être
 3245 de la société ;

3246 — l'effet potentiel d'une action ou de l'absence d'action sur le domaine d'action ;

3247 — le niveau de préoccupations des parties prenantes quant au domaine d'action ;

3248 — l'effet potentiel de l'action associée sur le domaine d'action, comparé aux ressources et aux efforts requis
 3249 pour entreprendre l'action ;

3250 — le contrôle facile des menaces ou l'exploitation des opportunités de contribuer au développement
 3251 durable, y compris la santé et le bien-être de la société ;

3252 — les performances actuelles de l'organisation comparées aux réglementations existantes, aux normes
 3253 internationales, aux normes internationales de comportement, à l'état de l'art et aux bonnes pratiques ; et

3254 — les performances d'organisations pairs.

3255 7.3.2 Sphère d'influence d'une organisation

3256 7.3.2.1 Évaluer la sphère d'influence de l'organisation

3257 L'organisation est responsable de ses propres activités mais, dans certains cas, elle est aussi en mesure
 3258 d'influencer les décisions ou le comportement de ceux avec qui elle est en relation (voir 5.2.3). La capacité
 3259 d'influencer une autre organisation va de l'absence d'influence à une influence très importante en passant par
 3260 une influence limitée. Cette influence dépendra d'un certain nombre de facteurs, dont la proximité physique, le
 3261 domaine et la durée des relations. Dans le cadre de la promotion de la responsabilité sociétale, il y aura des
 3262 cas où la capacité de l'organisation à influencer les autres sera associée à la responsabilité d'exercer son
 3263 influence.

3264 L'influence d'une organisation trouve sa source par exemple dans :

3265 — **la propriété et la gouvernance** : Cela inclut la nature et l'étendue de la propriété ou de la représentation
 3266 au niveau de l'organe directeur de l'organisation associée.

3267 — **les relations économiques** : Cela inclut l'influence fondée sur le niveau de dépendance économique
 3268 impliqué : plus l'intérêt ou la dépendance sont importants, plus grande est l'influence.

— **l'autorité juridique** : Elle repose, par exemple, sur des dispositions de contrats exécutoires ou sur l'existence d'un mandat juridique accordant à l'organisation la capacité juridique d'imposer certains comportements à d'autres.

— **l'autorité politique** : La nature des relations politiques et institutionnelles ont une influence en la matière.

— **l'opinion publique** : Cela inclut la capacité de l'organisation à influencer l'opinion publique et l'impact de cette dernière sur ceux que l'organisation essaie d'influencer.

7.3.2.2 Exercer une influence

Une organisation peut, avec d'autres, exercer son influence pour améliorer les impacts positifs sur le développement durable, y compris la santé et le bien-être de la société, ou pour limiter le plus possible les impacts négatifs. S'il y a lieu et si cela est conseillé, il convient qu'une organisation cherche à impliquer le gouvernement ou des institutions gouvernementales pour exercer cette influence.

Un niveau d'influence élevé correspond généralement à un niveau élevé de responsabilité dans l'exercice de cette influence. La responsabilité d'une organisation quant à l'influence exercée sur une autre organisation est toutefois également liée aux impacts possibles des activités de cette dernière. Plus la possibilité d'impacts négatifs est grande, plus le niveau de responsabilité est élevé quant à l'influence exercée pour limiter le plus possible ces impacts. Il convient d'être vigilant lors de l'évaluation de ces impacts.

Entre autres méthodes permettant d'exercer une influence, citons :

- l'établissement de dispositions contractuelles et/ou d'incitations ;
- le partage des connaissances et des informations ;
- des projets menés en commun pour améliorer la responsabilité sociétale ;
- un lobbying responsable et l'utilisation des relations avec les médias ;
- la promotion de bonnes pratiques ; et
- des partenariats avec des associations ou organisations sectorielles et autres.

Il convient qu'un comportement éthique et les autres principes et bonnes pratiques de responsabilité sociétale guident toujours l'organisation pour exercer son influence. Lorsqu'elle exerce son influence, il convient qu'une organisation envisage en premier lieu d'engager un dialogue dans le but de sensibiliser encore plus à la responsabilité sociétale et de parvenir à un comportement socialement plus responsable. Si le dialogue n'est pas efficace, il convient d'envisager d'autres actions, y compris de modifier la nature des relations.

Dans les cas où le niveau d'influence d'une organisation sur d'autres est élevé, cela peut impliquer une responsabilité d'agir similaire à celle qui existe dans des situations où l'organisation a le contrôle réel.

7.3.3 Établir des priorités pour traiter les questions centrales et domaines d'action

Il convient qu'une organisation fixe des priorités d'action en se basant sur ses plans d'intégration de la responsabilité sociétale dans l'organisation et ses pratiques quotidiennes. Les priorités sont susceptibles de varier avec le temps. Il convient qu'une organisation implique les parties prenantes dans l'identification des priorités.

Il convient de privilégier les domaines d'action et actions qui ont des implications importantes sur le développement durable ou la santé et le bien-être de la société. Une organisation peut également privilégier des actions qui pourraient avoir un effet majeur sur la responsabilité sociétale de l'organisation.

- 3307 — Du fait de leur importance pour le développement durable, y compris la santé et le bien-être de la société,
3308 il convient de privilégier des domaines d'action et des actions liés :
- 3309 — au respect de la loi et des normes internationales de comportement ;
 - 3310 — aux violations potentielles des droits de l'Homme ;
 - 3311 — aux pratiques susceptibles de mettre en danger la vie ou la santé ;
 - 3312 — aux pratiques qui pourraient nuire sérieusement à l'environnement ; et
 - 3313 — aux domaines d'action dans lesquels les performances de l'organisation sont bien en dessous des
3314 bonnes pratiques ;
- 3315 — en raison de l'effet potentiel des actions ou des domaines d'action sur la responsabilité sociétale de
3316 l'organisation, pourraient être privilégiées des actions qui :
- 3317 — demanderont beaucoup de temps avant d'être totalement effectives ;
 - 3318 — sont une préoccupation immédiate des parties prenantes ;
 - 3319 — peuvent sensiblement améliorer la capacité de l'organisation à répondre à des objectifs importants ;
 - 3320 — ont des implications importantes sur les coûts, si elles ne sont pas traitées rapidement ; et
 - 3321 — peuvent être traitées rapidement et facilement et seront donc utiles pour sensibiliser encore plus et
3322 motiver une action sur la responsabilité sociétale au sein de l'organisation.

3323 L'ordre des priorités variera en fonction des organisations.

3324 Outre les priorités à fixer en vue d'une action immédiate, une organisation peut établir des priorités portant sur
3325 la prise en compte de questions centrales et de domaines d'action liés aux activités qu'elle prévoit d'engager
3326 dans l'avenir, telles que construction de bâtiments, emploi de nouveaux effectifs, engagement de sous-
3327 traitants ou collectes de fonds. Les considérations de priorité feront alors partie de la planification de ces
3328 futures activités.

3329 Il convient de revoir et de mettre à jour les priorités à intervalles réguliers adaptés à l'organisation.

3330 **7.4 Pratiques d'intégration de la responsabilité sociétale dans l'organisation**

3331 **7.4.1 Intégrer la responsabilité sociétale dans les systèmes et procédures de l'organisation**

3332 La gouvernance de l'organisation, c'est-à-dire le système permettant de prendre et de mettre en œuvre les
3333 décisions dans la poursuite de ses objectifs, constitue un moyen important et efficace d'intégrer la
3334 responsabilité sociétale dans l'organisation.

3335 Il convient qu'une organisation gère consciencieusement et méthodiquement les impacts qu'elle a et qui sont
3336 associés à chaque question centrale et revoie ceux de sa chaîne d'approvisionnement de manière à limiter le
3337 plus possible le risque de préjudice social et de dommage environnemental. En d'autres termes, il convient
3338 qu'elle fasse preuve de vigilance dans la conduite de ses activités. Lors de la prise de décisions, y compris en
3339 ce qui concerne de nouvelles activités, il convient qu'une organisation envisage les conséquences probables
3340 de ces décisions sur les autres. Ce faisant, il convient qu'une organisation envisage les meilleurs moyens de
3341 limiter le plus possible les impacts néfastes de ses activités et d'accroître les effets bénéfiques de son
3342 comportement sur la société et l'environnement. Il convient de tenir compte des ressources et de la
3343 planification requises à cet effet lors de la prise de décisions.

Il convient qu'une organisation confirme que les principes de responsabilité de rendre compte, de transparence, de légalité et de comportement éthique s'appliquent à sa gouvernance et se reflètent dans sa structure. Il est recommandé aux organisations de revoir leurs procédures et processus à intervalles appropriés afin de s'assurer qu'ils prennent bien en compte la responsabilité sociétale de l'organisation.

Parmi les procédures utiles, citons par exemple :

- l'application de pratiques de management établies pour traiter la responsabilité sociétale de l'organisation ;
- l'identification des divers modes d'application des principes de responsabilité sociétale et des questions centrales et domaines d'action aux diverses parties de l'organisation ;
- la traduction des priorités en matière d'action sur les questions centrales et domaines d'action en objectifs gérables de l'organisation, avec leurs stratégies, processus et calendriers.
- la fixation d'objectifs spécifiques à court terme pour mettre pratiquement ces objectifs en application à chaque niveau de l'organisation ;
- la détermination et l'attribution de ressources suffisantes pour permettre d'atteindre les objectifs ;
- si cela convient à la taille et à la nature de l'organisation, la création de départements ou de groupes au sein de l'organisation pour revoir et réviser les procédures de fonctionnement de manière à ce qu'elles soient compatibles avec les principes et questions centrales de responsabilité sociétale ;
- la prise en compte de la responsabilité sociétale lorsque l'organisation entreprend des opérations, y compris des investissements pour compte propre ;
- l'intégration de la responsabilité sociétale dans les pratiques d'achat ; et
- l'intégration des domaines d'action de responsabilité sociétale dans la gestion des ressources humaines.

Les valeurs et la culture de l'organisation peuvent avoir un effet non négligeable sur la facilité et la rapidité de l'intégration complète de la responsabilité sociétale dans l'ensemble de l'organisation. Pour certaines organisations, où les valeurs et la culture sont déjà parfaitement alignées sur celles de la responsabilité sociétale, le processus d'intégration peut être très simple. Dans d'autres organisations, certains éléments peuvent ne pas reconnaître les avantages de la responsabilité sociétale et opposer une résistance au changement. Il peut être nécessaire de faire des efforts systématiques sur une longue période pour intégrer l'approche responsabilité sociétale dans ces zones.

Il est également important de reconnaître que le processus d'intégration de la responsabilité sociétale dans l'ensemble de l'organisation ne se réalise pas tout d'un coup, à la même vitesse, pour toutes les questions centrales et tous les domaines d'action. Un plan de traitement de certains domaines d'action de responsabilité sociétale à court terme et d'autres à plus long terme serait réaliste et prendrait en compte les capacités de l'organisation, les ressources disponibles et l'ordre de priorité des domaines d'action (voir en 7.3.3).

7.4.2 Définir l'orientation de l'organisation vers la responsabilité sociétale

Les déclarations et les actions de la Direction de l'organisation ainsi que l'objectif de cette dernière, ses aspirations, ses valeurs, son éthique et sa stratégie définissent les orientations que l'organisation doit prendre. Pour faire de la responsabilité sociétale un élément important et effectif du fonctionnement de l'organisation, il convient qu'elle se reflète dans ces aspects de l'organisation.

Il convient qu'une organisation définisse son orientation en faisant de la responsabilité sociétale une partie intégrante de sa politique, de ses stratégies, de ses structures et de ses opérations. Parmi les moyens d'y parvenir, citons :

- 3385 — l'intégration dans ses objectifs ou dans une déclaration de mission des références spécifiques claires et
 3386 concises aux aspects importants de la responsabilité sociétale, y compris les principes et domaines
 3387 d'action de responsabilité sociétale, qui aident à déterminer la façon dont l'organisation opère ;
- 3388 — l'intégration dans les aspirations de l'organisation ou la déclaration de sa vision d'une référence à la façon
 3389 dont elle envisage l'influence de la responsabilité sociétale sur ses actions ;
- 3390 — l'adoption de codes de conduite ou de déontologie écrits qui spécifient les engagements de l'organisation
 3391 vis-à-vis de la responsabilité sociétale en traduisant les principes et valeurs en déclarations relatives au
 3392 comportement adapté. Il convient que ces codes reposent sur les principes de responsabilité sociétale
 3393 établis à l'Article 4 ;
- 3394 — la prise en compte de la responsabilité sociétale comme élément-clé de la stratégie de l'organisation, en
 3395 l'intégrant dans les systèmes, la politique, les processus et la prise de décision ; et
- 3396 — la traduction des priorités d'action sur les questions centrales et domaines d'action en objectifs gérables
 3397 de l'organisation. Il convient que les objectifs soient spécifiques et mesurables ou vérifiables. La
 3398 contribution des parties prenantes peut aider à mettre en œuvre ce processus. Il convient que les détails
 3399 permettant d'atteindre les objectifs, y compris les responsabilités, les calendriers, les budgets et les effets
 3400 sur d'autres activités de l'organisation, constituent un élément important en vue de fixer les objectifs et les
 3401 stratégies.

3402 **7.4.3 Sensibiliser et développer les compétences en matière de responsabilité sociétale**

- 3403 Intégrer la responsabilité sociétale dans tous les aspects d'une organisation implique un engagement et une
 3404 appréhension à tous les niveaux de l'organisation. Aux premiers stades des efforts que fait une organisation
 3405 en matière de responsabilité sociétale, il convient avant tout de sensibiliser sur une meilleure compréhension
 3406 des aspects de la responsabilité sociétale, y compris les principes, questions centrales et domaines d'action.
- 3407 S'engager et appréhender : il convient que cela démarre au sommet de l'organisation. Comprendre les
 3408 avantages de la responsabilité sociétale pour l'organisation peut jouer un rôle déterminant pour intégrer
 3409 l'engagement de la Direction de l'organisation. Il convient donc que des efforts soient faits pour permettre à la
 3410 Direction de l'organisation d'appréhender parfaitement les implications et les avantages de la responsabilité
 3411 sociétale.
- 3412 Certains employés et certaines parties d'une organisation seront plus intéressés et disposés à agir en faveur
 3413 de la responsabilité sociétale. Les organisations peuvent juger utile de concentrer initialement leurs efforts sur
 3414 ces zones réceptives afin de prouver ce que la responsabilité sociétale signifie dans la pratique. Il n'existe pas
 3415 de formule unique à appliquer pour provoquer des changements qui valent pour toutes les organisations.
- 3416 Créer une culture de la responsabilité sociétale au sein d'une organisation peut prendre beaucoup de temps,
 3417 mais avancer systématiquement et travailler à partir des valeurs et cultures existantes a été efficace dans de
 3418 nombreuses organisations.
- 3419 Développer les compétences pour mettre en œuvre des pratiques de responsabilité sociétale peut impliquer
 3420 le renforcement ou le développement de compétences dans des secteurs d'activité tels que le dialogue avec
 3421 les parties prenantes et en matière d'amélioration de la connaissance et de l'appréhension des questions
 3422 centrales. Il convient de tirer profit des connaissances et compétences des personnes dans l'organisation. Le
 3423 cas échéant, il convient également d'intégrer le développement des compétences et la formation des
 3424 dirigeants et des travailleurs, hommes et femmes, de la chaîne de valeur. Une formation spécifique peut
 3425 s'avérer utile pour certains domaines d'action.
- 3426 Afin d'intégrer effectivement la responsabilité sociétale, l'organisation peut identifier la nécessité de
 3427 changements des processus de prise de décision et de gouvernance, ce qui favoriserait une plus grande
 3428 liberté, autorité et motivation dans le sens de nouvelles approches et de nouvelles idées. Une organisation
 3429 peut également estimer que cela nécessite de meilleurs outils de surveillance et de mesure de certains
 3430 aspects de ses performances.

7.5 Communiquer sur la responsabilité sociétale

7.5.1 Le rôle de la communication dans la responsabilité sociétale

De nombreuses pratiques liées à la responsabilité sociétale impliqueront une certaine forme de communication interne et externe. Les audiences internes pourraient concerner les employés, les fournisseurs et les membres, tandis que les audiences externes pourraient concerner les parties prenantes, les clients et les médias. Communiquer peut avoir de nombreuses fonctions différentes en matière de responsabilité sociétale, notamment :

- démontrer la responsabilité de rendre compte et la transparence ;
- traiter les exigences juridiques et autres relatives à la divulgation des informations liées à la responsabilité sociétale ;
- montrer comment une organisation respecte ses engagements en matière de responsabilité sociétale et répond aux attentes des parties prenantes et de la société en général ;
- sensibiliser tant au sein de l'organisation qu'à l'extérieur en ce qui concerne ses stratégies, objectifs, plans, performances et défis en matière de responsabilité sociétale ;
- fournir des informations concernant les impacts des opérations, produits, services et autres activités de l'organisation ;
- aider à dialoguer avec les employés et autres personnes et à les motiver pour soutenir les activités de l'organisation en matière de responsabilité sociétale ;
- faciliter les évaluations comparatives entre des organisations pairs, ce qui peut permettre d'améliorer encore les performances en matière de responsabilité sociétale ;
- aider à établir le dialogue et à dialoguer avec les parties prenantes ; et
- améliorer la réputation d'une organisation en matière d'action responsable, d'ouverture, d'intégrité et de responsabilité de rendre compte afin de renforcer la confiance des parties prenantes dans l'organisation.

7.5.2 Caractéristiques des informations en matière de responsabilité sociétale

Il convient que les informations fournies en matière de responsabilité sociétale soient :

- **compréhensibles** : Il convient de fournir les informations en tenant compte des connaissances et du passé culturel, social, éducatif et économique des personnes concernées par la communication. Il convient que le langage utilisé et la façon de présenter la matière traitée, y compris son organisation, soient accessibles aux parties prenantes destinataires des informations.
- **réactives** : Il convient que les informations répondent aux préoccupations des parties prenantes.
- **exactes** : Il convient que les informations soient correctes au niveau des faits et suffisamment détaillées pour être utiles et adaptées à leur objectif.
- **équilibrées** : Il convient que les informations soient équilibrées et justes et qu'elles n'omettent pas les aspects négatifs concernant les impacts des activités de l'organisation.
- **actualisées** : Des informations obsolètes peuvent induire en erreur. Appréhender le laps de temps couvert permettra aux parties prenantes de comparer les performances actuelles de l'organisation avec des performances antérieures, voire avec les performances d'autres organisations.

3468 — **disponibles** : Il convient que les informations relatives à des questions spécifiques soient à la disposition
3469 des parties prenantes potentiellement concernées.

3470 **7.5.3 Communiquer sur les performances de l'organisation en matière de responsabilité sociétale**

3471 **7.5.3.1 Planifier la communication**

3472 Pour planifier sa communication, il convient que l'organisation prenne en compte l'objectif, l'audience, le
3473 contenu, l'étendue, le moment, le déroulement, le type et la forme de cette communication. D'une manière
3474 générale, il convient qu'elle identifie les personnes qui assureront cette communication et qu'elle détermine le
3475 personnel interne et externe ainsi que les autres ressources nécessaires. Pour planifier sa communication, il
3476 convient que l'organisation prenne en compte les facteurs suivants :

3477 — le passé culturel, social, éducatif et économique des parties prenantes qui constituent l'audience
3478 principale de la communication ;

3479 — la nécessité de communiquer régulièrement ou sur une base ad hoc ;

3480 — le budget et autres limites de ressources ; et

3481 — l'intérêt de faire appel à de multiples formes de communication.

3482 **7.5.3.2 Types de communication en matière de responsabilité sociétale**

3483 Il existe de nombreuses formes différentes de communication en matière de responsabilité sociétale. Citons,
3484 par exemple :

3485 — la communication destinée aux cadres et employés de l'organisation afin de sensibiliser, d'une manière
3486 générale, à la responsabilité sociétale et aux activités associées ;

3487 — la communication avec les parties prenantes concernant des déclarations relatives à la responsabilité
3488 sociétale d'activités, produits et services. Il convient qu'une revue et un contrôle internes viennent
3489 confirmer ces déclarations. Pour renforcer la crédibilité, il convient qu'un contrôle externe vienne
3490 confirmer ces déclarations ;

3491 — la communication destinée aux fournisseurs en ce qui concerne les exigences en matière
3492 d'approvisionnement liées à la responsabilité sociétale ;

3493 — la communication au public en ce qui concerne les urgences qui ont des implications sur la responsabilité
3494 sociétale. Avant une urgence, il convient que la communication vise à sensibiliser encore plus et à
3495 intensifier l'alerte préventive. En cas d'urgence, il convient d'informer en permanence les parties
3496 prenantes et de fournir des informations sur les actions appropriées ;

3497 — la communication avec les parties prenantes sur des domaines d'action spécifiques ou des projets de
3498 responsabilité sociétale ;

3499 — la communication liée au produit, telle que l'étiquetage des produits, les informations relatives aux
3500 produits et autres informations du consommateur ;

3501 — des articles portent sur certains aspects de la responsabilité sociétale dans des magazines ou bulletins
3502 d'information destinés aux organisations pairs ;

3503 — des publicités ou autres déclarations publiques destinées à promouvoir un aspect particulier de la
3504 responsabilité sociétale, le rendement énergétique ou la conservation des ressources en eau, par
3505 exemple ; et

3506 — des soumissions à des organismes publics ou des enquêtes publiques.

Il existe nombre de formes et de moyens différents susceptibles d'être utilisés pour la communication. Citons, entre autres, les rapports, bulletins d'informations, magazines, affiches, publicités, lettres, messagerie vocale, émission en direct, vidéo, sites Web, balados (diffusion audio sur Internet), blogues (forums de discussion sur Internet), notices et étiquettes. Il est également possible de communiquer par l'intermédiaire des médias sous forme de communiqués de presse, d'interviews, d'éditoriaux et d'articles.

Encadré 14 – Élaboration d'un rapport sur la responsabilité sociétale

Il convient que, à intervalles appropriés, une organisation élabore pour les parties prenantes concernées un rapport sur ses performances en matière de responsabilité sociétale. Un nombre croissant d'organisations établissent périodiquement un rapport destiné à leurs parties prenantes sur leurs performances en matière de responsabilité sociétale.

La publication d'un rapport sur la responsabilité sociétale peut constituer un aspect positif des activités d'une organisation en matière de responsabilité sociétale. Pour préparer un rapport sur la responsabilité sociétale, il convient qu'une organisation prenne en compte des considérations suivantes :

- Il convient que le domaine et la plage du rapport d'une organisation soient adaptés à la taille et à la nature de l'organisation.
- Le niveau de détail peut refléter l'étendue de l'expérience qu'a l'organisation de l'élaboration d'un tel rapport. Dans certains cas, les organisations se concentrent sur des rapports limités couvrant uniquement quelques questions-clés puis, au cours des années suivantes, élargissent la couverture lorsqu'elles ont plus d'expérience et disposent de données suffisantes sur lesquelles baser des rapports plus larges.
- Il convient que le rapport décrive comment l'organisation a décidé des domaines d'action qu'elle comptait traiter dans le rapport.
- Il convient que le rapport comporte des informations portant sur les objectifs d'une organisation et ses performances en matière de questions centrales et de domaines d'action pertinents et importants de responsabilité sociétale.
- Il convient que le rapport présente les performances opérationnelles, produits et services de l'organisation dans un contexte plus large de développement durable.
- Il convient que le rapport présente une image complète et juste des performances de l'organisation en matière de responsabilité sociétale, y compris les réalisations et les carences ainsi que les moyens de traiter ces carences.
- Un rapport peut se présenter sous diverses formes, en fonction de la nature de l'organisation et des besoins de ses parties prenantes. Il peut s'agir, entre autres, de l'enregistrement électronique d'un rapport, de versions interactives sur le Web ou de copies papier. Il peut également s'agir d'un document isolé ou d'une partie du rapport annuel d'une organisation.
- Un rapport peut couvrir les activités de l'organisation dans son ensemble ou des activités à un emplacement ou sur un site particulier. Les groupes de communautés estiment souvent que les rapports plus petits et concernant un emplacement spécifique sont plus utiles qu'un rapport à l'échelle de l'organisation toute entière.

3545 Les initiatives et outils en matière d'élaboration de rapport (au niveau mondial, national et/ou sectoriel) de
 3546 l'Annexe A (voir également en 7.8 les lignes directrices en matière d'évaluation des initiatives) peuvent fournir
 3547 des informations supplémentaires sur l'élaboration d'un rapport sur la responsabilité sociétale.

3548 **7.5.4 Dialogue avec les parties prenantes en matière de communication sur la responsabilité** 3549 **sociétale**

3550 En dialoguant avec ses parties prenantes, une organisation peut bénéficier de la réception directe
 3551 d'informations concernant les points de vue des parties prenantes. Il convient qu'une organisation cherche à
 3552 dialoguer avec ses parties prenantes pour :

3553 — évaluer l'adéquation et l'efficacité du contenu, des moyens de communication, de la fréquence et de la
 3554 portée de la communication pour les améliorer autant que de besoin ;

3555 — fixer des priorités pour le contenu de la future communication ;

3556 — garantir une vérification externe des informations fournies par les parties prenantes et consignées dans le
 3557 rapport, si cette approche de la vérification est utilisée ; et

3558 — identifier les bonnes pratiques.

3559 **7.6 Accroître la crédibilité en matière de responsabilité sociétale**

3560 **7.6.1 Méthodes permettant d'accroître la crédibilité**

3561 Il existe divers moyens permettant à une organisation d'établir sa crédibilité. L'un d'eux est le dialogue avec
 3562 les parties prenantes. Le dialogue avec les parties prenantes est un moyen d'accroître la confiance dans le
 3563 fait que les intérêts et les intentions de tous les participants sont bien compris. Ce dialogue permet d'établir la
 3564 confiance et, par voie de conséquence, d'accroître la crédibilité. Il fournit un moyen de corriger les mauvaises
 3565 impressions. Le dialogue avec les parties prenantes peut constituer la base de l'implication de ces dernières
 3566 dans la vérification des déclarations d'une organisation concernant ses performances. Des dispositions
 3567 peuvent être prises pour permettre aux parties prenantes de revoir ou de surveiller d'une façon ou d'une autre
 3568 certains aspects des performances d'une organisation.

3569 La participation à des programmes de certification spécifiques peut parfois permettre d'accroître la crédibilité
 3570 en ce qui concerne certaines domaines d'action. Des initiatives ont été lancées pour certifier la sécurité d'un
 3571 produit ou bien certains processus ou produits, quant à leur impact environnemental, aux conditions et
 3572 relations de travail et autres aspects de la responsabilité sociétale. Il convient que ces programmes soient
 3573 indépendants et crédibles en eux-mêmes. Dans certains cas, des organisations impliquent des parties
 3574 indépendantes dans leurs activités afin d'établir leur crédibilité. La création de comités consultatifs ou de
 3575 comités de contrôle se composant de personnes choisies parce qu'elles sont jugées crédibles en est un
 3576 exemple.

3577 Les organisations rejoignent parfois des associations d'organisations pairs afin de mettre en place ou de
 3578 promouvoir un comportement socialement responsable dans leur domaine d'activité ou au sein de leurs
 3579 communautés respectives.

3580 **7.6.2 Résoudre les conflits ou les désaccords entre l'organisation et les parties prenantes**

3581 Dans le cadre de ses activités en matière de responsabilité sociétale, une organisation peut se trouver
 3582 confrontée à des conflits ou à des désaccords avec des parties prenantes isolées ou avec des groupes de

parties prenantes. Des exemples spécifiques de types de conflits et des mécanismes permettant de les traiter sont abordés dans le contexte des droits de l'Homme (voir en 6.3.7) et des questions relatives aux consommateurs (voir en 6.7.6). Des méthodes formelles de résolution des conflits ou des désaccords font également généralement partie des conventions collectives.

Il convient que les organisations élaborent avec les parties prenantes des mécanismes de résolution des conflits ou des désaccords qui soient adaptés au type de conflit ou de désaccord en question et pertinents pour les parties prenantes concernées. De tel mécanismes peuvent inclure :

- des discussions directes avec les parties prenantes concernées ;
- la fourniture d'informations écrites permettant de traiter les malentendus ;
- des forums au cours desquels les parties prenantes et l'organisation peuvent présenter leurs points de vue respectifs et chercher des solutions ;
- des procédures formelles de traitement des réclamations ;
- des procédures de médiation et/ou d'arbitrage ; et
- d'autres formes de procédures permettant de mettre fin aux violations des droits.

Il convient que les organisations mettent à la disposition des parties prenantes des informations détaillées relatives aux procédures permettant de résoudre conflits et désaccords. Des informations plus spécifiques relatives aux procédures applicables aux droits de l'Homme et aux questions relatives aux consommateurs sont présentés dans le cadre de ces questions centrales. Il convient que les procédures permettant de résoudre tous types de désaccords et de conflits soient accessibles aux parties prenantes, équitables et transparentes.

7.6.3 Accroître la crédibilité de la communication en matière de responsabilité sociétale

Certaines organisations prennent des mesures pour accroître la crédibilité de leurs rapports et déclarations en matière de responsabilité sociétale. La crédibilité des rapports sur la responsabilité sociétale est généralement accrue en rédigeant des rapports comparables au fil du temps et en présentant des rapports rédigés par des organisations pairs, en reconnaissant que la nature du rapport dépendra du type, de la taille et des capacités de l'organisation. Fournir une brève explication de la raison de l'absence de mention de certains sujets peut également permettre de montrer que l'organisation s'est efforcée de traiter tous les sujets importants.

Certaines organisations font des efforts pour montrer que la préparation du rapport a demandé la mise en œuvre de procédures rigoureuses et responsables. Afin d'augmenter la confiance dans les données et informations fournies dans un rapport sur la responsabilité sociétale, certaines organisations entament un processus de vérification au cours duquel on remonte à une source fiable des données et des informations afin de vérifier l'exactitude de ces données et informations. Au sein de l'organisation ou à l'extérieur, une ou plusieurs personnes, qui n'interviennent pas dans le processus de préparation du rapport, se chargent généralement du processus de vérification. Une déclaration, attestant de la réalisation de la vérification, fait souvent partie intégrante du rapport.

Pour leurs rapports sur la responsabilité sociétale, certaines associations entament des processus qui impliquent de déterminer que le rapport reflète les domaines d'action pertinents et importants pour l'organisation, qu'il répond aux besoins des parties prenantes et qu'il couvre totalement les domaines d'action traités. Faire appel à des groupes de parties prenantes pour obtenir ces revues se généralise de plus en plus car les organisations reconnaissent la valeur de l'intervention des parties prenantes pour améliorer leurs pratiques en matière de responsabilité sociétale et d'élaboration de rapports.

Prendre des mesures exceptionnelles pour être transparent constitue un autre moyen d'accroître la crédibilité. La fourniture d'informations d'un type et sous une forme faciles à contrôler par d'autres accroîtra aussi la

3627 crédibilité. Par exemple, au lieu de se contenter de consigner des statistiques de ses performances dans le
 3628 rapport, une organisation peut également donner le détail de ses sources d'information et des processus mis
 3629 en œuvre pour établir les statistiques. Dans certains cas, une organisation peut améliorer la crédibilité de ses
 3630 déclarations concernant la chaîne de valeur en révélant où elle mène ses activités.

3631 Autre moyen d'ajouter de la crédibilité aux rapports : certaines organisations consignent dans le rapport la
 3632 conformité aux exigences d'une organisation extérieure en matière d'élaboration de rapports.

3633 De nombreuses organisations diffusent des déclarations relatives aux aspects environnementaux ou
 3634 sociétaux d'un produit ou de l'organisation qui le fabrique. Pour accroître la crédibilité de leurs déclarations,
 3635 certaines organisations obtiennent des écolabels, une certification ou d'autres formes de reconnaissance
 3636 d'organismes qui font appel à des évaluations du cycle de vie, des revues ou autres systèmes d'évaluation
 3637 basés sur des critères.

3638 **7.7 Revoir et améliorer les actions et pratiques de l'organisation liées à la responsabilité** 3639 **sociétale**

3640 **7.7.1 Généralités**

3641 L'efficacité des performances en matière de responsabilité sociétale comme de la plupart des initiatives
 3642 importantes d'une organisation dépend en partie du soin apporté au contrôle, à l'évaluation et à la revue des
 3643 activités entreprises, des progrès qui ont été faits, de la réalisation des objectifs identifiés, des ressources
 3644 utilisés et d'autres aspects des efforts faits par une organisation. Cela permettra souvent d'éclairer les
 3645 organisations sur leurs programmes en les comparant aux activités d'autres organisations. Cette comparaison
 3646 peut mettre l'accent sur des actions liées aux questions centrales spécifiques ou sur des approches plus
 3647 larges concernant l'intégration de la responsabilité sociétale dans l'ensemble de l'organisation.

3648 La surveillance ou l'observation permanente des activités liées à la responsabilité sociétale vise
 3649 principalement à s'assurer que les activités se déroulent comme prévu, en identifiant toute crise ou
 3650 événements anormaux et en apportant des modifications mineures à la façon de procéder.

3651 Des revues de performances périodiques permettent de déterminer les progrès faits en matière de
 3652 responsabilité sociétale, d'aider à bien cibler les programmes, d'identifier les domaines nécessitant des
 3653 changements et de contribuer à l'amélioration des performances. Les parties prenantes peuvent jouer un rôle
 3654 important dans la revue des performances d'une organisation en matière de responsabilité sociétale.

3655 Outre la revue des activités existantes, il convient que les organisations suivent également l'évolution des
 3656 conditions ou des attentes, les évolutions juridiques ou réglementaires affectant la responsabilité sociétale
 3657 ainsi que les nouvelles opportunités d'intensifier ses efforts en matière de responsabilité sociétale. Le présent
 3658 article identifie certaines techniques que les organisations peuvent employer pour surveiller, passer en revue
 3659 et améliorer leurs performances en matière de responsabilité sociétale.

3660 **7.7.2 Surveiller les activités en matière de responsabilité sociétale**

3661 Pour être confiant dans l'efficacité et l'efficience de la mise en pratique de la responsabilité sociétale par tous
 3662 les membres d'une organisation, il est important de surveiller les performances en cours des activités liées
 3663 aux questions centrales. L'étendue de ces efforts variera manifestement avec l'éventail des questions
 3664 centrales couvertes, la taille et la nature de l'organisation et d'autres facteurs.

3665 Pour décider des activités à surveiller, il convient que l'organisation se concentre sur celles qui sont
 3666 importantes et s'efforce de rendre les résultats de cette surveillance faciles à comprendre, fiables et à propos
 3667 et réactifs aux préoccupations des parties prenantes. Comme pour tout autre type de gestion des
 3668 performances, la façon de surveiller les performances ainsi que la nature et l'importance du retour
 3669 d'information peuvent avoir un impact non négligeable sur le niveau de contribution des travailleurs au
 3670 maintien de standards élevés et aux améliorations.

Il existe de nombreuses méthodes différentes qui peuvent être employées pour surveiller les performances en matière de responsabilité sociétale, y compris les revues périodiques, les évaluations comparatives et l'obtention d'un retour d'information de la part des parties prenantes.

La mesure par rapport à des indicateurs constitue une des méthodes les plus courantes. Un indicateur est une mesure d'un aspect spécifique des performances et il sert à surveiller ou à évaluer si les objectifs d'un projet ont été atteints avec le temps. Des indicateurs sont souvent utilisés lorsqu'il est trop difficile ou trop coûteux de surveiller chacune des activités constituant un programme de responsabilité sociétale. Il convient que les indicateurs soient valides, informatifs, pratiques, crédibles et fiables. De nombreuses références en matière de responsabilité sociétale et de développement durable (voir des exemples à l'Annexe A) donnent des détails supplémentaires exhaustifs sur le choix et l'utilisation d'indicateurs.

Les indicateurs qui donnent des résultats quantitatifs sont certes relativement simples à utiliser ; toutefois, ils ne sont pas adaptés à tous les aspects de la responsabilité sociétale. Dans le domaine des droits de l'Homme, par exemple, l'opinion des femmes et des hommes pour savoir s'ils s'estiment bien traités peut être plus éloquente que certains indicateurs quantitatifs de discrimination. En outre, il est important de reconnaître que la responsabilité sociétale va plus loin que l'obtention de résultats spécifiques dans des activités mesurables, tels que la réduction de la pollution et le traitement des réclamations. La responsabilité sociétale reposant sur des valeurs, sur l'application des principes de responsabilité sociétale et sur des attitudes, la surveillance implique des approches plus subjectives, telles que les interviews, l'observation et autres techniques d'évaluation du comportement et des engagements.

7.7.3 Passer en revue les progrès et les performances de l'organisation en matière de responsabilité sociétale

Il convient que les organisations non seulement procèdent quotidiennement à un contrôle et à une surveillance des activités liées à la responsabilité sociétale mais aussi qu'elles effectuent des revues périodiques afin de déterminer dans quelle mesure elles agissent en fonction de leurs cibles et de leurs objectifs de responsabilité sociétale et d'identifier les modifications éventuelles des programmes et procédures.

Ces revues impliquent généralement la comparaison des performances sur les questions centrales de responsabilité sociétale avec les résultats de revues antérieures, afin de déterminer les progrès réalisés et de mesurer les réalisations par rapport aux objectifs. Il convient qu'elles comportent également un examen des aspects performances moins faciles à mesurer, tels que les attitudes vis-à-vis de la responsabilité sociétale, l'intégration de cette dernière dans l'ensemble de l'organisation et l'adhésion aux principes, déclarations de valeur et pratiques.

Le rôle des parties prenantes peut être un élément utile de ces revues. Les informations fournies par les parties prenantes renseignent une organisation non seulement sur la façon dont les parties prenantes perçoivent des réalisations spécifiques de son programme de responsabilité sociétale mais également ce qu'elles pensent, d'une manière générale, de ses efforts en matière de responsabilité sociétale. Les parties prenantes peuvent également aider une organisation à s'habituer aux changements des attentes et attitudes d'une communauté au sens large.

Exemples de types de questions qui pourraient être posées lors de revues périodiques :

- Les objectifs atteints sont-ils ceux qui avaient été envisagés ?
- Les stratégies et processus étaient-ils adaptés aux objectifs ?
- Qu'est-ce qui a marché et pourquoi ? Qu'est-ce qui n'a pas marché et pourquoi ?
- Les objectifs étaient-ils appropriés ?
- Qu'est-ce qui aurait pu être fait en mieux ?

3715 En se basant sur les résultats de ses revues, il convient qu'une organisation identifie quelles modifications de
 3716 ses programmes pourraient remédier à toutes carences et améliorer les performances en matière de
 3717 responsabilité sociétale.

3718 **7.7.4 Accroître la fiabilité de la collecte et de la gestion des données et informations**

3719 Les organisations qui sont tenues de rendre compte de la fourniture de données de performance à l'Etat, à
 3720 des organisations non gouvernementales, à d'autres organisations ou au public ou de conserver des bases
 3721 de données contenant des informations sensibles, peuvent augmenter la confiance dans leurs systèmes de
 3722 collecte et de gestion des données en procédant à des revues détaillées des systèmes. Ces revues peuvent
 3723 avoir pour but :

3724 — d'accroître la confiance de l'organisation dans l'exactitude des données qu'elle fournit à d'autres ;

3725 — d'améliorer la crédibilité des données et informations ; et

3726 — de confirmer la fiabilité des systèmes de protection de la sécurité et du secret des données.

3727 Des exigences juridiques ou autres de publication de données relatives aux émissions de gaz à effet de serre
 3728 ou de polluants, des exigences de remise de données de programmes à des organismes de financement ou à
 3729 des services de contrôle, des conditions de licences ou de permis environnementaux et des préoccupations
 3730 relatives à la protection d'informations d'ordre privé, telles que des données financières ou médicales ou des
 3731 détails personnels, peuvent être à l'origine de ces revues détaillées.

3732 Dans le cadre de ces revues, il convient que des personnes ou des groupes de personnes indépendants, en
 3733 interne ou à l'extérieur de l'organisation, étudient comment ces données sont collectées, enregistrées ou
 3734 conservées, traitées et utilisées par l'organisation. Ces revues peuvent contribuer à identifier les vulnérabilités
 3735 des systèmes de collecte et de gestion des données, qui risqueraient de laisser des erreurs contaminer les
 3736 données ou de permettre un accès à des personnes non autorisées. Les résultats des revues peuvent aider
 3737 l'organisation à renforcer et à améliorer ses systèmes.

3738 **7.7.5 Améliorer les performances**

3739 Dans le cadre de revues périodiques ou à intervalles appropriés, il convient qu'une organisation étudie les
 3740 moyens d'améliorer ses performances en matière de responsabilité sociétale. Il convient que les résultats des
 3741 revues servent à aider à améliorer constamment la responsabilité sociétale de l'organisation. Les
 3742 améliorations pourraient impliquer la modification des cibles et des objectifs afin de tenir compte de l'évolution
 3743 des conditions ou de l'aspiration à de meilleurs résultats. Le domaine des activités et des programmes liés à
 3744 la responsabilité sociétale pourrait être élargi. Prévoir des ressources supplémentaires ou différentes pour les
 3745 activités liées à la responsabilité sociétale pourrait être un domaine d'action à envisager. Les améliorations
 3746 pourraient également comporter des programmes ou des activités profitant d'opportunités nouvellement
 3747 identifiées.

3748 Les points de vue exprimés par les parties prenantes au cours de ces revues peuvent aider l'organisation à
 3749 identifier de nouvelles opportunités et les changements des attentes à prendre en compte pour améliorer les
 3750 performances de ses activités en matière de responsabilité sociétale.

3751 Pour contribuer à atteindre leurs buts et objectifs, certaines organisations font de l'atteinte d'objectifs
 3752 spécifiques en matière de responsabilité sociétale un élément des revues de performances annuelles ou
 3753 périodiques des cadres et dirigeants. Ces étapes soulignent que l'action de l'organisation en matière de
 3754 responsabilité sociétale est destinée à être un engagement sérieux.

3755 **7.8 Initiatives volontaires en matière de responsabilité sociétale**

3756 De nombreuses organisations ont mis au point des initiatives volontaires destinées à aider d'autres
 3757 organisations cherchant à devenir plus socialement responsables. Dans certains cas, l'initiative est en fait la
 3758 création d'une organisation pour traiter expressément divers aspects de la responsabilité sociétale. Il en

3759 résulte que les organisations qui s'intéressent à la responsabilité sociétale ont une grande variété d'initiatives
 3760 à leur disposition (y compris devenir membre d'autres organisations ou les appuyer).

3761 Certaines de ces initiatives traitent des aspects d'une ou de plusieurs questions centrales ou d'un ou de
 3762 plusieurs domaines d'action, d'autres traitant des divers moyens d'intégrer la responsabilité sociétale dans les
 3763 activités et les décisions d'une organisation. Certaines initiatives créent ou promeuvent des outils spécifiques
 3764 ou des guides pratiques que les organisations peuvent utiliser pour intégrer la responsabilité sociétale dans
 3765 l'ensemble de leurs organisations. Certaines initiatives développent ou promeuvent des attentes minimales en
 3766 matière de responsabilité sociétale. Ces attentes peuvent prendre de nombreuses formes, y compris des
 3767 codes de conduite, recommandations, lignes directrices, déclarations de principes et déclarations de valeur.

3768 La participation à une initiative ou l'utilisation des outils d'une initiative ne constitue pas en soi un indicateur
 3769 fiable de la responsabilité sociétale d'une organisation. Pour évaluer les initiatives, il convient qu'une
 3770 organisation soit consciente du fait que toutes les initiatives ne sont pas bien vues ou crédibles aux yeux des
 3771 parties prenantes. Il convient également qu'une organisation détermine si l'initiative l'aidera à traiter sa
 3772 responsabilité sociétale et s'il s'agit avant tout d'une forme de relations publiques ou d'un moyen de protéger
 3773 la réputation de ses membres ou d'organisations participantes. Il convient de ne pas traiter la responsabilité
 3774 sociétale uniquement comme une forme de gestion du risque. Lors de l'évaluation d'une initiative de
 3775 responsabilité sociétale, le fait de savoir si elle réinterprète unilatéralement des attentes déjà établies et
 3776 reconnues de comportement responsable constitue un élément particulièrement important à prendre en
 3777 compte.

3778 Un dialogue efficace avec les parties prenantes et des systèmes de gouvernance et de développement
 3779 associant de multiples parties prenantes sont des caractéristiques-clés distinguant certaines initiatives
 3780 d'autres, reconnaissant que les initiatives élaborées pour un seul secteur ou type d'organisation peuvent avoir
 3781 des structures de gouvernance de partie prenante unique.

3782 Une organisation peut juger utile de participer à une ou plusieurs initiatives de responsabilité sociétale ou d'en
 3783 utiliser les outils. Il convient que cette participation aboutisse, d'une manière ou d'une autre, à une action
 3784 concrète au sein de l'organisation, obtenir un appui ou apprendre des autres, par exemple. La participation
 3785 peut être tout particulièrement utile lorsqu'une organisation commence à utiliser des outils ou un guide
 3786 pratique accompagnant son initiative ou à y recourir. Les organisations peuvent recourir à des initiatives pour
 3787 rechercher une forme de reconnaissance, comme un certificat ou un label. Certaines initiatives sont largement
 3788 reconnues comme constituant une base crédible de reconnaissance publique de performances ou de
 3789 conformité en ce qui concerne des pratiques ou des domaines d'action spécifiques. Un guide pratique fourni
 3790 par ces initiatives peut aller des outils d'auto-évaluation à une vérification par une tierce partie.

3791 Lorsqu'elle évalue la valeur d'une initiative, il convient qu'une organisation étudie si cette initiative l'aide à
 3792 traiter une question centrale ou un domaine d'action particulier et si elle lui fournit des informations ou des
 3793 outils importants qui contribuent à l'intégration de la responsabilité sociétale dans l'ensemble de l'organisation.
 3794 Un élément-clé sera de savoir si l'initiative est conçue pour ce type particulier d'organisation. Il convient
 3795 également que les organisations examinent si une initiative aide l'organisation à atteindre des groupes
 3796 spécifiques de parties prenantes, si elle est pertinente au niveau local ou régional ou si elle a une portée
 3797 mondiale et s'applique à tous les types d'organisations.

3798 Pour déterminer si elle va participer à une initiative ou y recourir, il convient qu'une organisation réunisse des
 3799 informations concernant cette initiative, y compris le fait de savoir si elle fournit des indications concernant les
 3800 questions centrales ou les domaines d'action, les bonnes pratiques, les outils pratiques de mise en œuvre ou
 3801 des informations permettant une vérification.

3802 Il convient de prendre en compte les facteurs suivants lors du choix d'une initiative :

- 3803 — le fait de savoir si l'initiative est compatible avec les principes mentionnés à l'Article 4 ;
- 3804 — le fait de savoir si l'initiative fournit des indications pratiques et valables pour l'organisation en ce qui
 3805 concerne ses zones d'intérêts ;

- 3806 — le type de l'organisation ou des organisations qui ont élaboré et gèrent l'initiative, le gouvernement, une
3807 ONG, le monde du travail, le secteur privé ou le monde universitaire, par exemple ;
- 3808 — la réputation de l'organisation ou des organisations qui ont élaboré et gèrent l'initiative, en étudiant leur
3809 crédibilité et leur intégrité ;
- 3810 — la nature du processus d'élaboration et de gestion de l'initiative (par exemple, savoir si l'initiative est
3811 élaborée et/ou gérée en suivant un processus transparent, ouvert et accessible associant de multiples
3812 parties prenantes et comportant la participation de pays développés et en développement) ; et
- 3813 — l'accessibilité de l'initiative, par exemple le fait de savoir si l'organisation doit signer un contrat de
3814 participation ou si s'associer à l'initiative est payant.
- 3815 Lors de l'évaluation de ces facteurs et d'autres, il convient qu'une organisation fasse preuve de prudence sur
3816 la façon d'interpréter les résultats. Par exemple, une large acceptation d'une initiative peut être une indication
3817 de sa pertinence et de sa valeur mais elle pourrait toutefois être également une indication d'exigences moins
3818 sévères de cette initiative. A contrario, une initiative moins largement répandue peut être plus innovante ou
3819 lancer un plus grand défi. De plus, une initiative disponible gratuitement peut sembler attractive, mais une
3820 initiative payante peut être mise à jour et donc être finalement plus appropriée sur le long terme.
- 3821 Il est important d'évaluer périodiquement la valeur et la pertinence des initiatives.
- 3822 L'Annexe A présente une liste non exhaustive des initiatives volontaires et des outils liés à la responsabilité
3823 sociétale. Inclure une initiative ne constitue pas un entérinement de cette initiative ou d'une organisation qui
3824 peut se rallier à cette initiative ou utiliser ses outils.
- 3825

Annexe A

(informative)

Initiatives volontaires et outils en matière de responsabilité sociale

NOTE : Les Tableaux de la présente Annexe reposent sur des informations fournies par de nombreux experts différents qui ont participé aux travaux du Groupe de travail ISO sur la Responsabilité sociale. Du fait de la diversité de ces soumissions, leur rédaction a été entreprise dans le but de garantir leur cohérence. Dans le cadre de cette rédaction, certaines informations concernant une partie de ces initiatives et de ces outils ont dû être supprimées, y compris certaines informations qui avaient fait l'objet d'un consensus auprès des experts du Groupe de travail sur le fait qu'il aurait été préférable de les intégrer. Afin de traiter ces préoccupations et de donner d'autres exemples d'initiatives et d'outils qui ne sont actuellement pas mentionnés, des travaux ultérieurs seront entrepris sur cette Annexe pendant la période des commentaires sur le Projet de Comité. Les experts sont invités à soumettre des propositions spécifiques pour améliorer cette Annexe.

A.1 Introduction

L'Annexe A fournit une liste non exhaustive des initiatives volontaires et outils en matière de responsabilité sociale. La présente Annexe a pour but de donner des exemples des types d'initiatives et d'outils existants et d'attirer l'attention sur les indications supplémentaires qui peuvent être disponibles sur les questions, domaines d'action, pratiques ou aspects d'intégration abordés dans la présente Norme internationale. La présente Annexe sera une source d'informations pour les utilisateurs, leur permettant de comparer ce qui est fait dans d'autres secteurs et dans les différentes parties du monde.

Pour les besoins de la présente Norme internationale, une initiative de responsabilité sociale est un "programme ou une activité d'une organisation visant expressément à atteindre un objectif particulier de responsabilité sociale" (2.9). Un outil de responsabilité sociale est un système, une méthodologie ou un moyen similaire lié à une initiative de responsabilité sociale et conçu pour aider les organisations à atteindre un objectif particulier concernant la responsabilité sociale.

L'Annexe est divisée en deux tableaux, faisant la distinction entre les initiatives et les outils qui s'appliquent à tous les secteurs économiques ("génériques") et ceux qui s'appliquent uniquement à des secteurs publics ou privés spécifiques ("sectoriels").

Pour chaque initiative ou chaque outil, l'organisation ou les organisations qui ont lancé l'initiative ou l'outil sont identifiées et des informations sont fournies sur les questions centrales de l'ISO 26000 ou les pratiques en vue de l'intégration de la responsabilité sociale qu'elles concernent. Une adresse Internet est fournie ainsi qu'une brève description des objectifs prévus et des utilisateurs potentiels de l'initiative ou de l'outil, en précisant s'il est nécessaire d'être membre pour utiliser l'initiative ou l'outil.

Les informations figurant dans la présente Annexe ont été fournies par les experts qui ont participé à la rédaction de la présente Norme internationale. Ces informations reflètent la situation au moment de la rédaction et seront revues par l'ISO si la Norme internationale est révisée et quand elle le sera. Reconnaissant que les informations figurant dans l'Annexe ne sont pas exhaustives et que la responsabilité sociale est un domaine qui évolue en permanence, les organisations envisageant l'utilisation éventuelle d'initiatives ou d'outils sont invitées à chercher également à obtenir des informations à jour provenant d'autres sources sur les initiatives pertinentes pour leur pays, leur région ou leur secteur.

Les critères suivants ont guidé le choix de chaque initiative et de chaque outil mentionnés dans la présente Annexe :

— Ils sont d'application internationale et/ou ont été élaborés par un organisme membre de l'ISO ;

3868 — ils traitent des aspects d'une ou de plusieurs questions centrales et/ou de l'intégration de la responsabilité
 3869 sociétale dans l'ensemble d'une organisation ; et

3870 — ils n'ont pas été expressément développés dans une logique commerciale ou pour être utilisés par une
 3871 seule organisation ou un seul groupe.

3872 Pour déterminer si elle va utiliser ou non l'une de ces initiatives ou l'un de ces outils, il convient qu'une
 3873 organisation garde à l'esprit les considérations figurant en 7.8. Une organisation n'a pas besoin de participer à
 3874 une initiative ou d'utiliser un outil pour être socialement responsable.

3875 Le fait de mentionner une initiative ou un outil dans la présente Annexe n'implique pas une forme quelconque
 3876 d'entérinement par l'ISO de cette initiative ou de cet outil. De plus, des caractéristiques importantes
 3877 concernant l'initiative et impossibles à mesurer objectivement dans le cadre du domaine d'application de la
 3878 présente Norme internationale, telles que l'efficacité, la crédibilité, la légitimité et la représentativité, ne sont
 3879 pas abordées ici. Il convient que ceux qui envisagent de participer à une initiative ou d'utiliser un outil évaluent
 3880 directement ces caractéristiques.

Tableau B.1 — Exemples d'initiatives génériques (s'appliquent à plusieurs secteurs ou activités)

(énumérés dans l'ordre alphabétique dans chaque section par l'organisation)	Les sujets traités par l'initiative/l'outil sont marqués d'un "X"											Informations complémentaires				
	QUESTIONS CENTRALES						Pratiques d'intégration de la responsabilité sociétale (voir les titres des paragraphes ci-dessous)									
	Gouvernance de l'organisation	Droits de l'Homme	Relations et conditions de travail	Environnement	Bonnes pratiques des affaires	Questions relatives aux consommateurs	Engagement sociétal	5.2	5.3	7.2	7.3		7.4	7.5	7.6	7.7
Pratiques d'intégration de la responsabilité sociétale (titres des paragraphes) : 5.2 Identifier la responsabilité sociétale ; 5.3 Identification des parties prenantes et dialogue avec elles ; 7.2 Relation entre les caractéristiques de l'organisation et la responsabilité sociétale ; 7.3 Appréhender la responsabilité sociétale de l'organisation ; 7.4 Pratiques d'intégration de la responsabilité sociétale dans l'organisation ; 7.5 Communiquer sur la responsabilité sociétale ; 7.6 Accroître la crédibilité en matière de responsabilité sociétale ; 7.7 Revoir et améliorer les actions et pratiques de l'organisation liées à la responsabilité sociétale.																
Section 1 : INITIATIVES INTERGOUVERNEMENTALES																
UNEP Réseau pour un climat neutre			X									X	X	X	X	Initiative ouverte à toutes les organisations. Fournit une plate-forme d'échanges de connaissances pour aider les organisations à réduire les émissions de gaz à effet de serre. www.climateneutral.unep.org
UNEP Initiative cycle de vie			X	X		X	X					X	X		X	Initiative ouverte à tous les experts d'organisations actives dans le domaine de la gestion du cycle de vie. cotisation annuelle requise. Cherche à développer des capacités en matière d'approches du cycle de vie. http://lcinitiative.unep.fr/
UNIDO Programme de réalisations des entrepreneurs responsables	X	X	X	X			X	X		X	X	X			X	Initiative destinée aux petites et moyennes entreprises. Il n'est pas nécessaire d'être membre. L'initiative fournit un cadre structuré associé à un logiciel d'analyse permettant de réunir, d'évaluer et de consigner des données en vue de suivre les progrès accomplis dans la mise en œuvre de la RSE dans les PME. www.unido.org/reap

<p>Pacte mondial des Nations Unies</p>		X	X	X	X											<p>Initiative élaborée par le Secrétariat général des Nations Unies. Ouverte à toute organisation, cette initiative fixe dix principes dans les domaines des droits de l'Homme, du travail, de l'environnement et de la lutte contre la corruption. On attend des participants qu'ils prennent des mesures en accord avec leur engagement et qu'ils informent chaque année de leurs efforts. A l'appui, l'UNGC a développé des initiatives, outils et matériaux reposant sur les dix principes, notamment :</p> <ul style="list-style-type: none"> • le mandat des chefs d'entreprise pour l'eau de l'ONU • s'occuper du climat : la plate-forme d'encadrement des entreprises • l'outil d'évaluation du partenariat de l'ONU • Guide opérationnel pour les entreprises moyennes • Initiatives spécifiques diverses en partenariat avec d'autres organisations • Nombreux autres guides et manuels de formation concernant la mise en application des dix principes <p>www.unglobalcompact.org/</p>
<p>UNGC, UNDP, UNITAR Outil d'évaluation du partenariat de l'ONU</p>						X		X				X			<p>Outil de planification de l'auto-évaluation en vue d'améliorer l'impact du développement des partenariats public/privé. Disponible gratuitement.</p> <p>www.unglobalcompact.org/Issues/partnerships/pat.html</p>	

881

882

3882 Tableau A.1 (suite)

ORGANISATION INITIATIVE OU OUTIL énumérés par ordre alphabétique dans chaque section par l'organisation	Les sujets traités par l'initiative/l'outil sont marqués d'un "X"													Informations complémentaires		
	QUESTIONS CENTRALES							Pratiques d'intégration de la responsabilité sociétale (voir les titres des paragraphes ci- dessous)								
	Gouvernance de l'organisation	Droits de l'Homme	Relations et conditions de travail	Environnement	Bonnes pratiques des affaires	Questions relatives aux consommateurs	Engagement sociétal	5.2	5.3	7.2	7.3	7.4	7.5		7.6	7.7
Pratiques d'intégration de la responsabilité sociétale (titres des paragraphes) : 5.2 Identifier la responsabilité sociétale ; 5.3 Identification des parties prenantes et dialogue avec elles ; 7.2 Relation entre les caractéristiques de l'organisation et la responsabilité sociétale ; 7.3 Appréhender la responsabilité sociétale de l'organisation ; 7.4 Pratiques d'intégration de la responsabilité sociétale dans l'organisation ; 7.5 Communiquer sur la responsabilité sociétale ; 7.6 Accroître la crédibilité en matière de responsabilité sociétale ; 7.7 Revoir et améliorer les actions et pratiques de l'organisation liées à la responsabilité sociétale.																
Section 2 : INITIATIVES DE PLUSIEURS PARTIES PRENANTES																
Responsabilité de rendre compte Série AA1000	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	Organisation basée sur l'adhésion et ouverte à toutes les organisations et à tous les individus. Le principal domaine de travail est la garantie de l'établissement de rapports sur la responsabilité sociétale et le dialogue avec les parties prenantes. Il en résulte trois standards reposant sur des principes et destinés à être utilisés par toute organisation : <ul style="list-style-type: none"> • AA1000APS – fournit les principes généraux de responsabilité de rendre compte • AA1000AS – fournit les exigences de garantie du développement durable • AA1000SES – fournit un cadre pour le dialogue avec les parties prenantes. www.accountability21.net
Amnesty International Principes des droits de l'Homme pour les sociétés		X										X		X		Organisation basée sur l'adhésion. Ses principes des droits de l'Homme pour les sociétés traitent des responsabilités des multinationales en matière de promotion et de protection des droits de l'Homme dans leurs propres opérations. Elle comporte une liste de contrôle destinée à être utilisée par les sociétés. Les organisations sont libres d'adopter ces principes. www.amnesty.org
"Business Social Compliance Initiative" (BSCI)		X	X	X	X		X	X	X		X					Initiative basée sur l'adhésion. L'adhésion est soumise à une cotisation annuelle. La plupart des membres sont des détaillants, des industriels et des importateurs. L'initiative comporte des outils de gestion normalisés destinés à promouvoir l'amélioration des performances sociales sur la chaîne d'approvisionnement. www.bsci-eu.org
Centre de l'éthique commerciale (ZfW) Système de management des valeurs	X	X	X	X	X	X	X				X	X	X	X	X	Organisation allemande qui, en collaboration avec d'autres instituts scientifiques et économiques, cherche à promouvoir l'éthique commerciale en Allemagne et en Europe. Un outil librement disponible fournit un cadre de gouvernance sur les questions juridiques, économiques, écologiques et sociales. www.dnwe.de/wertemanagement.php (allemand)
CSR360 Réseau mondial de partenaires	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	Réseau de 100 organisations partenaires de 60 pays qui cherche à promouvoir la responsabilité sociétale. Le réseau est animé par le BITC basé au Royaume-Uni. Il gère divers programmes et initiatives. www.csr360.org
EFQM Cadre de la RSE et du modèle d'excellence	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	L'utilisation du cadre EFQM et du modèle d'excellence est ouverte à toute organisation. L'initiative fournit aux organisations un guide concernant les éléments de gestion liés à la responsabilité sociétale des entreprises. www.efqm.org

<p>Ethical Trading Initiative' (ETI)</p>	X	X						X		X	X	X	X	X	X	<p>Alliance d'entreprises ouverte aux sociétés, ONG et syndicats spécifiques. L'objectif des sociétés d'approvisionnement est de travailler avec des ONG et des syndicats afin de s'initier aux meilleures façons de mettre en œuvre les codes de la chaîne d'approvisionnement des relations et conditions de travail. Les sociétés versent une cotisation, adoptent le code ETI et observent d'autres exigences.</p> <p>www.ethicaltrade.org/</p>
---	---	---	--	--	--	--	--	---	--	---	---	---	---	---	---	--

883

3883 Tableau A.1 (suite)

(énumérés dans l'ordre alphabétique dans chaque section par l'organisation)	Les sujets traités par l'initiative/l'outil sont marqués d'un "X"										Informations complémentaires						
	QUESTIONS CENTRALES							Pratiques d'intégration de la responsabilité sociétale (voir les titres des paragraphes ci-dessous)									
	Gouvernance de l'organisation	Droits de l'Homme	Relations et conditions de travail	Environnement	Bonnes pratiques des affaires	Questions relatives aux consommateurs	Engagement sociétal	5.2	5.3	7.2		7.3	7.4	7.5	7.6	7.7	
Pratiques d'intégration de la responsabilité sociétale (titres des paragraphes) : 5.2 Identifier la responsabilité sociétale ; 5.3 Identification des parties prenantes et dialogue avec elles ; 7.2 Relation entre les caractéristiques de l'organisation et la responsabilité sociétale ; 7.3 Appréhender la responsabilité sociétale de l'organisation ; 7.4 Pratiques d'intégration de la responsabilité sociétale dans l'organisation ; 7.5 Communiquer sur la responsabilité sociétale ; 7.6 Accroître la crédibilité en matière de responsabilité sociétale ; 7.7 Revoir et améliorer les actions et pratiques de l'organisation liées à la responsabilité sociétale.																	
Section 2 : INITIATIVES DE PLUSIEURS PARTIES PRENANTES																	
Réseau EBEN	X	X	X	X	X	X	X	X	X				X		X	Organisation basée sur l'adhésion impliquant une cotisation annuelle, se consacrant à la promotion de l'éthique des affaires au sens large, dans le milieu universitaire, les affaires, le secteur public et la société civile. www.eben-net.org	
FLA	X	X	X						X	X			X	X	X	X	Organisation basée sur l'adhésion et ouverte aux sociétés intervenant dans la fabrication de produits ayant des logos de nature collégiale. Les fournisseurs de ces sociétés participent à un programme de délivrance de licences. Le but est d'aborder les relations et conditions de travail de la chaîne d'approvisionnement, principalement dans le secteur des tissus d'habillement. www.fairlabor.org/
Réseau mondial de leadership Outil de mise en œuvre		X	X	X	X			X					X			L'initiative de l'UNGC, Responsabilité de rendre compte, et du 'Centre for Corporate Citizenship' (Centre pour la citoyenneté d'entreprise) de l'Université de Boston comporte un cadre de planification et d'évaluation sur Internet qui aide les entreprises à aligner leurs performances sociales environnementales et économiques sur leur stratégie commerciale centrale. www.globalleadershipnetwork.org	
Initiative de rapport mondial (GRI) Lignes directrices pour l'établissement de rapports sur le développement durable	X	X	X	X	X	X	X					X		X	X	Initiative qui fournit des lignes directrices ainsi que des outils à l'appui relatifs à l'établissement de rapports sur le développement durable. Ses lignes directrices, suppléments et annexes sont proposés gratuitement sur le site Web du GRI. Une participation nominale est demandée pour les autres documents de formation associés. Parmi ses initiatives et outils, citons : • Les lignes directrices pour l'établissement de rapports sur le développement durable • Divers suppléments spécifiques d'un secteur • un protocole technique relatif aux limites www.globalreporting.org	
IBLF et IFC Guide d'évaluation de l'impact sur les droits de l'Homme		X	X	X	X								X			Guide destiné à aider les entreprises à identifier, évaluer et mettre en œuvre des réponses aux défis lancés en matière de droits de l'Homme dans les projets commerciaux nouveaux ou en évolution. Adhésion non requise. www.iblf.org/resources/general.jsp?id=123946	
R-bec Standard de système de management de conformité éthique/juridique													X		X	Standard de système de management gratuit pour toute organisation souhaitant établir, mettre à jour et améliorer ses systèmes éthiques et juridiques de management de la conformité. http://r-bec.reitaku-u.ac.jp/ (japonais)	

<p>Responsabilidad Social Empresarial Caja de Herramientas para America Latina</p>		X	X				X	X	X				X					<p>Ensemble d'outils qui aide les PME d'Amérique Latine à améliorer leur responsabilité sociétale en leur fournissant des outils d'analyse et de formation. www.produccionmaslimpia-la.net/herramientas/index.htm (espagnol)</p>
---	--	---	---	--	--	--	---	---	---	--	--	--	---	--	--	--	--	---

3884

3885

3885 Tableau A.1 (suite)

(énumérés dans l'ordre alphabétique dans chaque section par l'organisation)	Les sujets traités par l'initiative/l'outil sont marqués d'un "X"													Informations complémentaires		
	QUESTIONS CENTRALES							Pratiques d'intégration de la responsabilité sociétale voir les titres des paragraphes ci-dessous)								
	Gouvernance de l'organisation	Droits de l'Homme	Relations et conditions de travail	Environnement	Bonnes pratiques des affaires	Questions relatives aux consommateurs	Engagement sociétal	5.2	5.3	7.2	7.3	7.4	7.5		7.6	7.7
Pratiques d'intégration de la responsabilité sociétale (titres des paragraphes) : 5.2 Identifier la responsabilité sociétale ; 5.3 Identification des parties prenantes et dialogue avec elles ; 7.2 Relation entre les caractéristiques de l'organisation et la responsabilité sociétale ; 7.3 Appréhender la responsabilité sociétale de l'organisation ; 7.4 Pratiques d'intégration de la responsabilité sociétale dans l'organisation ; 7.5 Communiquer sur la responsabilité sociétale ; 7.6 Accroître la crédibilité en matière de responsabilité sociétale ; 7.7 Revoir et améliorer les actions et pratiques de l'organisation liées à la responsabilité sociétale.																
Section 2 INITIATIVES À PLUSIEURS PARTIES PRENANTES																
"Social Accountability International" Norme SA8000	X	X	X		X			X	X		X	X	X	X	X	Norme de certification auditable reposant sur les conventions de l'Organisation internationale du travail (OIT), la Déclaration universelle des droits de l'Homme et la Convention de l'ONU sur les droits de l'enfant. Elle offre trois niveaux progressifs de participation pour tout type d'organisation. Les installations certifiées versent des droits aux organisations de certification pour se porter garants de la conformité à la SA 8000. www.sa-intl.org
'Transparency International' Divers outils	X				X			X						X	X	ONG mondiale qui cherche à lutter contre la corruption. Fournit différents outils pour les sociétés, secteurs économiques spécifiques et organismes publics. Exemples d'outils : • Le Pacte d'intégrité • un manuel de lutte contre la corruption • des principes pour lutter contre la corruption • un kit d'outils de lutte contre la corruption www.transparency.org
Section 3: INITIATIVES D'UNE SEULE PARTIE PRENANTE																
'Caux Round Table' Principes pour la conduite des affaires		X	X	X	X	X	X	X								Réseau d'entrepreneurs qui cherche à promouvoir des principes éthiques, la collaboration et le dialogue entre les dirigeants d'entreprises, les autorités publiques et les citoyens. Les principes pour la conduite des affaires fournissent un énoncé des aspirations en matière de performances éthiques. www.cauxroundtable.org
'Consumers International' Charte du commerce mondial					X	X	X					X	X		X	Fédération mondiale d'associations de consommateurs. La charte établit les bonnes pratiques des affaires dans des domaines qui intéressent les consommateurs, sur le modèle des codes de bonne pratique internationaux existants. www.consumersinternational.org
CSR Europe	X	X	X	X	X	X		X	X	X	X	X	X	X	X	Initiative d'adhésion comportant une cotisation pour les entreprises européennes. Fournit un réseau européen pour aider les sociétés membres à intégrer la RSE dans leurs stratégies d'entreprise. www.csreurope.org/
Institut Ethos Indicateurs de RSE d'Ethos	X	X	X	X	X	X	X	X		X	X	X			X	Organisation brésilienne qui se concentre sur la promotion de la responsabilité sociétale dans le secteur des affaires. Elle fournit gratuitement plusieurs outils de RSE, y compris un ensemble d'indicateurs relatifs à la RSE. www.ethos.org.br (portugais)

<p>Chambre de commerce internationale (CCI) Divers outils et initiatives</p>	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	<p>Organisation mondiale des affaires qui représente les intérêts de ses membres. Elle a été à l'origine de nombre d'initiatives et d'outils concernant différents aspects de la responsabilité sociétale, y compris :</p> <ul style="list-style-type: none"> • le Code consolidé de la CCI des pratiques de communication dans le domaine de la publicité et du marketing • les neuf étapes de la CCI pour une conduite responsable des affaires • le Guide de la CCI sur la responsabilité de la chaîne d'approvisionnement • Le Guide de la CCI des approvisionnements responsables • la Charte des affaires de la CCI pour le développement durable <p>www.iccwbo.org</p>
---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	--

8886

3886 Tableau A.1 (fin)

(énumérés dans l'ordre alphabétique dans chaque section par l'organisation)	Les sujets traités par l'initiative/l'outil sont marqués d'un "X"											Informations complémentaires					
	QUESTIONS CENTRALES							Pratiques d'intégration de la responsabilité sociétale (voir les titres des paragraphes ci-dessous)									
	Gouvernance de l'organisation	Droits de l'Homme	Relations et conditions de travail	Environnement	Bonnes pratiques des affaires	Questions relatives aux consommateurs	Engagement sociétal	5.2	5.3	7.2	7.3		7.4	7.5	7.6	7.7	
Pratiques d'intégration de la responsabilité sociétale (titres des paragraphes) : 5.2 Identifier la responsabilité sociétale ; 5.3 Identification des parties prenantes et dialogue avec elles ; 7.2 Relation entre les caractéristiques de l'organisation et la responsabilité sociétale ; 7.3 Appréhender la responsabilité sociétale de l'organisation ; 7.4 Pratiques d'intégration de la responsabilité sociétale dans l'organisation ; 7.5 Communiquer sur la responsabilité sociétale ; 7.6 Accroître la crédibilité en matière de responsabilité sociétale ; 7.7 Revoir et améliorer les actions et pratiques de l'organisation liées à la responsabilité sociétale.																	
Section 3: INITIATIVES D'UNE SEULE PARTIE PRENANTE																	
Union internationale des transports routiers Charge du développement durable				X		X							X				Organisme international représentatif de l'industrie des transports routiers. La Charte est une initiative visant à promouvoir la responsabilité sociétale dans ce secteur. www.iru.org/index/en_iru_com_cas
Conseil mondial des affaires pour le développement durable (WBCSD) Divers outils et initiatives	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	Organisation fondée sur l'adhésion et principalement axée sur les grandes entreprises. Elle vise à intégrer des représentants de tous les continents. Cotisation annuelle requise. Elle a développé nombre d'initiatives et d'outils publiquement disponibles, y compris : <ul style="list-style-type: none"> • l'outil mondial pour l'eau • l'amélioration du dialogue avec les parties prenantes : mesure de l'impact • la gouvernance de l'organisation : Outil de gestion • Développement durable : un outil d'apprentissage • Nombre d'autres documents, initiatives et outils portant sur des questions sociales et environnementales spécifiques. www.wbcsd.org
WBCSD et le 'World Resources Institute' (WRI) Protocole sur les gaz à effet de serre				X										X			Standard de compte rendu et d'alerte destiné aux entreprises en vue d'alerter sur les émissions des six gaz à effet de serre traités dans le Protocole de Kyoto de la Convention-cadre de l'ONU sur les changements climatiques. www.ghgprotocol.org

3887

3888

Tableau B.2 — Exemples d'initiatives sectorielles (s'appliquent à un seul secteur d'activité)

SECTEUR	Les sujets traités par l'initiative/l'outil sont marqués d'un "X"											Informations complémentaires				
	QUESTIONS CENTRALES							Pratiques d'intégration de la responsabilité sociétale voir les titres des paragraphes ci-dessous)								
INITIATIVE OU OUTIL (énumérés par ordre alphabétique dans chaque section)	Gouvernance de l'organisation	Droits de l'Homme	Relations et conditions de travail	Environnement	Bonnes pratiques des affaires	Questions relatives aux consommateurs	Engagement sociétal	5.2	5.3	7.2	7.3	7.4	7.5	7.6	7.7	
Pratiques d'intégration de la responsabilité sociétale (titres des paragraphes) : 5.2 Identifier la responsabilité sociétale ; 5.3 Identification des parties prenantes et dialogue avec elles ; 7.2 Relation entre les caractéristiques de l'organisation et la responsabilité sociétale ; 7.3 Appréhender la responsabilité sociétale de l'organisation ; 7.4 Pratiques d'intégration de la responsabilité sociétale dans l'organisation ; 7.5 Communiquer sur la responsabilité sociétale ; 7.6 Accroître la crédibilité en matière de responsabilité sociétale ; 7.7 Revoir et améliorer les actions et pratiques de l'organisation liées à la responsabilité sociétale.																
Secteur : AGRICULTURE																
Association du code commun pour la communauté du café Code de bonne conduite																Association fondée sur l'adhésion avec des critères et des cotisations qui diffèrent pour les entreprises, les ONG et les salariés. Le Code commun pour la communauté du café (4C) comprend un code de bonne conduite, des mécanismes d'appui et un système de vérification destiné à améliorer les conditions sociales, environnementales et économiques des personnes vivant du café. www.4c-coffeeassociation.org/
'International Cocoa Initiative'		X	X	X				X		X	X	X	X	X	X	Partenaire de syndicats, d'ONG, d'entreprises de transformation des fèves de cacao et des principales marques de chocolat. L'initiative vise à garantir l'absence d'exploitation des enfants et la fin de pratiques de travail forcé. www.cocoainitiative.org
Réseau d'agriculture durable (SAN) Normes du SAN	X	X	X	X	X	X	X					X			X	Organisation fondée sur l'adhésion et comprenant des fermes et des groupements de producteurs qui cultivent des plantes tropicales pour l'exportation. Elle cherche à favoriser les bonnes pratiques de gestion sur les chaînes de valeur agricoles en encourageant les fermiers à se conformer aux normes du SAN et en incitant les commerçants et les consommateurs à soutenir le développement durable. www.rainforest-alliance.org/agriculture.cfm?id=standards
Secteur : TISSUS D'HABILLEMENT																
'Fair Wear Foundation'		X	X					X		X	X	X	X	X	X	Fondation ayant une structure de gouvernance à plusieurs parties prenantes et se concentrant sur les bonnes relations et conditions de travail dans le secteur de l'habillement et de la chaussure. Les sociétés d'approvisionnement deviennent membres de FWF en versant une cotisation annuelle, en adoptant un Code de bonnes pratiques de travail et en observant d'autres exigences. www.fairwear.nl
Programme 'libre de fourrure' pour les				X		X							X			Initiative qui vise à fournir aux consommateurs des informations précises concernant la politique fourrure d'un détaillant, permettant

<p>détaillants</p>																											<p>ainsi aux consommateurs de faire un choix avisé lorsqu'ils font leurs achats. L'initiative vise à mettre un terme à la vente de produits de fourrure dans l'ensemble des établissements de vente au détail en proposant une aide aux détaillants qui se sont engagés par écrit à suivre une politique d'absence de fourrure.</p> <p>www.information.com/ffr.php</p>
--------------------	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	---

3889

3890

890 **Tableau A.2 (suite)**

SECTEUR	Les sujets traités par l'initiative/l'outil sont marqués d'un "X"													Informations complémentaires		
INITIATIVE OU OUTIL (énumérés par ordre alphabétique dans chaque section)	QUESTIONS CENTRALES							Pratiques d'intégration de la responsabilité sociétale voir les titres des paragraphes ci-dessous)								
	Gouvernance de l'organisation	Droits de l'Homme	Relations et conditions de travail	Environnement	Bonnes pratiques des affaires	Questions relatives aux consommateurs	Engagement sociétal	5.2	5.3	7.2	7.3	7.4	7.5		7.6	7.7
Pratiques d'intégration de la responsabilité sociétale (titres des paragraphes) : 5.2 Identifier la responsabilité sociétale ; 5.3 Identification des parties prenantes et dialogue avec elles ; 7.2 Relation entre les caractéristiques de l'organisation et la responsabilité sociétale ; 7.3 Appréhender la responsabilité sociétale de l'organisation ; 7.4 Pratiques d'intégration de la responsabilité sociétale dans l'organisation ; 7.5 Communiquer sur la responsabilité sociétale ; 7.6 Accroître la crédibilité en matière de responsabilité sociétale ; 7.7 Revoir et améliorer les actions et pratiques de l'organisation liées à la responsabilité sociétale.																
Secteur : CONSTRUCTION																
UNEP				X												Ouverte à toute organisation intervenant dans l'industrie du bâtiment et de la construction. Cotisation annuelle. Implique un programme de travail commun pour favoriser le bâtiment et la construction durable avec une perspective de cycle de vie. www.unepbsbc.org
Secteur : BIENS DE CONSOMMATION / VENTE AU DÉTAIL																
Business Social Compliance Initiative (BSCI)	X	X	X	X								X	X	X	X	Adhésion ouverte aux sociétés de vente au détail, réseaux de distribution et fabricants intervenant sur la chaîne d'approvisionnement de détail. Cotisation requise. L'initiative se concentre sur l'amélioration des relations et conditions de travail de la chaîne d'approvisionnement. www.bsci-eu.org
Secteur : ÉLECTRONIQUE																
'Electronic Industry Citizenship Coalition'		X	X	X	X	X	X		X					X	X	Organisation reposant sur l'adhésion et impliquant des cotisations annuelles sur la base du revenu de la société et du statut de membre. Des membres titulaires sont nécessaires pour mettre en oeuvre un code de conduite visant à améliorer les conditions sur la chaîne d'approvisionnement de l'électronique. www.eicc.info/index.html
'Zentralverband der Deutschen Elektro- und Elektronikindustrie'	X	X	X	X	X	X	X	X						X	X	Organisation reposant sur l'adhésion. Le Code de conduite fournit des lignes directrices pour améliorer les performances sociales et environnementales dans l'industrie. www.zvei.de (allemand)

891

892

3892 Tableau A.2 (suite)

SECTEUR	Les sujets traités par l'initiative/l'outil sont marqués d'un "X"											Informations complémentaires				
INITIATIVE OU OUTIL (énumérés par ordre alphabétique dans chaque section)	QUESTIONS CENTRALES						Pratiques d'intégration de la responsabilité sociétale voir les titres des paragraphes ci-dessous)									
	Gouvernance de l'organisation	Droits de l'Homme	Relations et conditions de travail	Environnement	Bonnes pratiques des affaires	Questions relatives aux consommateurs	Engagement sociétal	5.2	5.3	7.2	7.3		7.4	7.5	7.6	7.7
Pratiques d'intégration de la responsabilité sociétale (titres des paragraphes) : 5.2 Identifier la responsabilité sociétale ; 5.3 Identification des parties prenantes et dialogue avec elles ; 7.2 Relation entre les caractéristiques de l'organisation et la responsabilité sociétale ; 7.3 Appréhender la responsabilité sociétale de l'organisation ; 7.4 Pratiques d'intégration de la responsabilité sociétale dans l'organisation ; 7.5 Communiquer sur la responsabilité sociétale ; 7.6 Accroître la crédibilité en matière de responsabilité sociétale ; 7.7 Revoir et améliorer les actions et pratiques de l'organisation liées à la responsabilité sociétale.																
Secteur : INDUSTRIE EXTRACTIVE																
Association internationale de l'industrie pétrolière pour la sauvegarde de l'environnement (IPIECA) Divers outils et initiatives	X	X	X	X		X	X			X	X	X	X	X	X	Association reposant sur l'adhésion et ouverte à toute société de production de pétrole et de gaz. Elle propose de nombreux outils mis gratuitement à la disposition du public. Entre autres : <ul style="list-style-type: none"> Le kit d'outils de formation aux droits de l'Homme pour l'industrie du pétrole et du gaz un guide pour l'industrie du pétrole et du gaz sur les rapports volontaires relatifs au développement durable des lignes directrices pour l'industrie pétrolière concernant les alertes sur les émissions de gaz à effet de serre un Guide destiné à l'élaboration de plans d'action en faveur de la biodiversité pour le secteur du pétrole et du gaz une carte d'évaluation de l'impact sur la santé dans l'industrie du pétrole et du gaz un Guide de l'IPIECA pour l'évaluation de l'impact social dans l'industrie du pétrole et du gaz un Guide sur le fonctionnement dans les zones de conflit pour l'industrie du pétrole et du gaz www.ipieca.org
Principes volontaires sur la sécurité et les droits de l'Homme	X	X	X									X			X	A l'initiative des gouvernements du Royaume-Uni et des USA, les Principes fournissent des lignes directrices aux sociétés et aux ONG en ce qui concerne l'identification des droits de l'Homme et du risque pour la sécurité ainsi que le dialogue et la collaboration avec les forces de sécurité publiques et privées. Une contribution est requise pour l'utilisation de ces principes. www.voluntaryprinciples.org
Secteur : FINANCE / INVESTISSEMENTS																
Principes de l'Équateur												X	X	X		Moyen de comparaison de l'industrie financière destinée à déterminer, évaluer et gérer le risque social et environnemental lié au financement de projets. www.equator-principles.com

<p>Lignes directrices pour l'établissement de rapports sur l'ESG et son intégration dans l'analyse financière</p>	x	x	x	x	x	x	x			x		x		x	x	x	<p>Ligne directrice relative à l'établissement de rapports concernant les questions économiques, sociales et touchant la gouvernance d'entreprise (ESG) et moyen de comparaison destiné aux analystes financiers sur la façon d'intégrer l'ESG dans leurs analyses.</p> <p>www.dvfa.de/die_dvfa/kommissionen/non_financiers/dok/35683.php (allemand)</p>
<p>Principes d'investissement responsable (PRI)</p>	x			x			x	x	x		x	x	x	x		x	<p>Fournit aux investisseurs un cadre leur permettant de remplir leurs obligations fiduciaires (ou l'équivalent) et présentant des considérations appropriées concernant les domaines d'action environnementaux, sociétaux et liés à la gouvernance d'entreprise. Adhésion requise. Aucune cotisation obligatoire, mais cotisation volontaire suggérée de 10.000 \$.</p> <p>www.unpri.org/</p>

893

3893 Tableau A.2 (suite)

SECTEUR	Les sujets traités par l'initiative/l'outil sont marqués d'un "X"													Informations complémentaires		
INITIATIVE OU OUTIL (énumérés par ordre alphabétique dans chaque section)	QUESTIONS CENTRALES							Pratiques d'intégration de la responsabilité sociétale voir les titres des paragraphes ci-dessous)								
	Gouvernance de l'organisation	Droits de l'Homme	Relations et conditions de travail	Environnement	Bonnes pratiques des affaires	Questions relatives aux consommateurs	Engagement sociétal	5.2	5.3	7.2	7.3	7.4	7.5		7.6	7.7
Pratiques d'intégration de la responsabilité sociétale (titres des paragraphes) : 5.2 Identifier la responsabilité sociétale ; 5.3 Identification des parties prenantes et dialogue avec elles ; 7.2 Relation entre les caractéristiques de l'organisation et la responsabilité sociétale ; 7.3 Appréhender la responsabilité sociétale de l'organisation ; 7.4 Pratiques d'intégration de la responsabilité sociétale dans l'organisation ; 7.5 Communiquer sur la responsabilité sociétale ; 7.6 Accroître la crédibilité en matière de responsabilité sociétale ; 7.7 Revoir et améliorer les actions et pratiques de l'organisation liées à la responsabilité sociétale.																
Secteur : FINANCE / INVESTISSEMENTS																
Initiative financière de l'UNEP (UNEP FI)	X			X								X	X	X	Ouverte à toutes les organisations du secteur financier. Cotisation annuelle. Travaille en étroite collaboration avec les organisations participantes en vue de développer et de promouvoir les liens entre environnement, développement durable et performances financières. www.unepfi.org/	
Secteur : PÊCHE																
Conseil pour la bonne gestion des mers				X	X	X							X	X	X	Initiative de certificat et d'écolabel en vue d'établir des pratiques de pêche durables. Elle comporte un Code de conduite pour une pêche responsable, un Code de bonnes pratiques pour l'établissement de normes sociales et environnementales ainsi que des lignes directrices portant sur l'écolabel du poisson et des produits de la pêche en mer www.msc.org
Secteur : TECHNOLOGIE DE L'INFORMATION																
UNEP et Union internationale des télécommunications (UIT) Initiative mondiale pour le développement durable en ligne (GeSI)				X			X					X	X	X	X	Ouverte à toute société et organisation connexe intervenant dans l'industrie des TIC. Cotisation annuelle. Fournit un guide en vue d'améliorer les performances de ses membres en matière de développement durable. www.gesi.org
Secteur : SERVICES PUBLICS																
Nations Unies Nations Unies durables (SUN)				X				X					X		X	Ouverte à la participation de tous les organismes de l'ONU et organisations publiques. Aucune cotisation. Fournit aux organisations publiques un appui pratique pour la réduction de leurs émissions de gaz à effet de serre et l'amélioration de leur contribution au développement durable.

3895 **Tableau A.2** (fin)

SECTEUR	Les sujets traités par l'initiative/l'outil sont marqués d'un "X"											Informations complémentaires				
INITIATIVE OU OUTIL (énumérés par ordre alphabétique dans chaque section)	QUESTIONS CENTRALES						Pratiques d'intégration de la responsabilité sociétale voir les titres des paragraphes ci-dessous)									
	Gouvernance de l'organisation	Droits de l'Homme	Relations et conditions de travail	Environnement	Bonnes pratiques des affaires	Questions relatives aux consommateurs	Engagement sociétal	5.2	5.3	7.2	7.3		7.4	7.5	7.6	7.7
Pratiques d'intégration de la responsabilité sociétale (titres des paragraphes) : 5.2 Identifier la responsabilité sociétale ; 5.3 Identification des parties prenantes et dialogue avec elles ; 7.2 Relation entre les caractéristiques de l'organisation et la responsabilité sociétale ; 7.3 Appréhender la responsabilité sociétale de l'organisation ; 7.4 Pratiques d'intégration de la responsabilité sociétale dans l'organisation ; 7.5 Communiquer sur la responsabilité sociétale ; 7.6 Accroître la crédibilité en matière de responsabilité sociétale ; 7.7 Revoir et améliorer les actions et pratiques de l'organisation liées à la responsabilité sociétale.																
Secteur : VOYAGES ET TOURISME																
Code de conduite pour la protection des enfants contre l'exploitation sexuelle dans les voyages et le tourisme		X										X			X	Code de conduite engageant les signataires à mettre en œuvre six critères visant à protéger les enfants contre l'exploitation sexuelle dans le secteur des voyages et du tourisme. www.thecode.org
Partenariat pour les critères mondiaux de tourisme durable				X			X	X				X			X	L'adhésion est ouverte aux organisations publiques et privées intervenant dans le secteur des voyages et du tourisme. Aucune cotisation. L'initiative fournit un ensemble de critères de base en vue de pratiques de tourisme durable. www.sustainabletourismcriteria.org

3896

3897

Annexe B

3898

(informative)

3899

3900

Abréviations3901 **APR** taux moyen en pourcentage3902 **CH₄** méthane3903 **CO₂** dioxyde de carbone3904 **GHG** gaz à effet de serre3905 **VIH/SIDA** Virus humain d'immunodéficience/Syndrome acquis d'immunodéficience

ISO/CD 26000

- 3906 **OIT** Organisation internationale du travail
- 3907 **OMD** Objectifs du Millénaire pour le Développement
- 3908 **ONG** Organisation non gouvernementale
- 3909 **NO_x** oxydes d'azote
- 3910 **SST** santé et sécurité au travail (souvent aussi sous la forme **OHS**)
- 3911 **PBT**, substances persistantes, bioaccumulatives et toxiques
- 3912 **POP** polluants organiques persistants
- 3913 **PMO** petites et moyennes organisations
- 3914 **SO₂** dioxyde de soufre
- 3915 **COV** composés organiques volatils
- 3916 **UNFCC** Convention-cadre des Nations Unies sur les changements climatiques

3917

Bibliographie

- 3918 [1] ISO 9000, *Quality management systems – Fundamentals and vocabulary*
- 3919 [2] ISO 9001, *Quality management systems – Requirements*
- 3920 [3] ISO 9004, *Quality management systems – Guidelines for performance improvements*
- 3921 [4] ISO 10001, *Quality management: Customer satisfaction--Guidelines for codes of conduct*
- 3922 [5] ISO 10002, *Quality management: Customer satisfaction--Guidelines for complaints handling in*
3923 *organizations*
- 3924 [6] ISO 10003, *Quality management – Customer satisfaction – Guidelines for dispute resolution external*
3925 *to organizations*
- 3926 [7] ISO 14020, *Environmental labels and declarations – General principles.*
- 3927 [8] ISO 14021, *Environmental labels and declarations – Self-declared environmental claims*
- 3928 [9] ISO 14024, *Environmental labels and declarations – Type I environmental labelling – Principles and*
3929 *procedures*
- 3930 [10] ISO 14025, *Environmental labels and declarations – Type III environmental declarations – Principles*
3931 *and procedures*
- 3932 [11] ISO 19011, *Guidelines for quality and/or environmental management systems auditing*
- 3933 [12] ISO 22000, *Food safety management systems – Requirements for any organization in the food chain*
- 3934 [13] ISO 27001, *Information technology – Security techniques – Information security management*
3935 *systems – Requirements*
- 3936 [14] Intergovernmental Panel on Climate Change: Fourth Assessment Report; Climate Change 2007:
3937 *Synthesis Report (Summary for Policymakers). 2007*
- 3938 [15] International Labour Organization (ILO): *Abolition of Forced Labour Convention (No. 105). 1957*
- 3939 [16] International Labour Organization (ILO): *Chemicals Convention (No. 170). 1990*
- 3940 [17] International Labour Organization (ILO): *Chemicals Recommendation (No. 177). 1990*
- 3941 [18] International Labour Organization (ILO): *Communications within the Undertaking Recommendation*
3942 *(No. 129). 1967*
- 3943 [19] International Labour Organization (ILO): *Declaration of Fundamental Principles and Rights at Work.*
3944 *1998*
- 3945 [20] International Labour Organization (ILO): *Discrimination (Employment and Occupation) Convention*
3946 *(No.111). 1958*
- 3947 [21] International Labour Organization (ILO): *Employment Relationship Recommendation. 2006*
- 3948 [22] International Labour Organization (ILO): *Equal Remuneration Convention (No. 100). 1951*
- 3949 [23] International Labour Organization (ILO): *Equal Remuneration Recommendation (No. 90). 1951*

- 3950 [24]International Labour Organization (ILO): Examination of Grievances Recommendation (No. 130).
3951 1967
- 3952 [25]International Labour Organization (ILO): Forced Labour Convention (No. 29). 1930
- 3953 [26]International Labour Organization (ILO): Forty-Hour Week Convention (No. 30). 1935
- 3954 [27]International Labour Organization (ILO): Freedom of Association and Protection of the Right to
3955 Organise Convention (No. 87). 1948
- 3956 [28]International Labour Organization (ILO): Holidays with Pay Convention (No. 52). 1936
- 3957 [29]International Labour Organization (ILO): Holidays with Pay Recommendation (No. 47). 1936
- 3958 [30]International Labour Organization (ILO): Hours of Work (Industry) Convention (No. 1). 1919
- 3959 [31]International Labour Organization (ILO): Human Development and employment promotion
- 3960 [32]International Labour Organization (ILO): Human Resources Development Convention (No. 142). 1975
- 3961 [33]International Labour Organization (ILO): Human Resources Development Recommendation (No.
3962 195). 2004
- 3963 [34]International Labour Organization (ILO): ILO Code of practice on HIV/AIDS and the world of work.
3964 2006
- 3965 [35]International Labour Organization (ILO): ILO Constitution (including Declaration of Philadelphia). 1944
- 3966 [36]International Labour Organization (ILO): ILO Occupational Health and Safety Guidelines. 2001
- 3967 [37]International Labour Organization (ILO): ILO Tripartite Declaration of Principles Concerning
3968 Multinational Enterprises and Social Policy. Third Edition. 2001
- 3969 [38]International Labour Organization (ILO): Indigenous and Tribal Peoples Convention (No. 169). 1989
- 3970 [39]International Labour Organization (ILO): Maternity Protection Convention (No. 183). 2000
- 3971 [40]International Labour Organization (ILO): Maternity Protection Recommendation (No. 191). 2000
- 3972 [41] International Labour Organization (ILO): Migrant Workers (Supplementary Provisions) Convention
3973 (No. 143). 1975
- 3974 [42]International Labour Organization (ILO): Migrant Workers Recommendation (No.151). 1975
- 3975 [43]International Labour Organization (ILO): Migration for Employment Convention (Revised) (No. 97)
3976 1949
- 3977 [44]International Labour Organization (ILO): Minimum Age Convention (No. 138). 1973
- 3978 [45]International Labour Organization (ILO): Minimum Age Recommendation (No. 146). 1973
- 3979 [46]International Labour Organization (ILO): Minimum Wage Fixing Convention (No. 131). 1970
- 3980 [47]International Labour Organization (ILO): Minimum Wage Fixing Recommendation (No. 135). 1970
- 3981 [48]International Labour Organization (ILO): Night Work Convention (No. 171). 1990
- 3982 [49]International Labour Organization (ILO): Night Work Recommendation (No. 178). 1990

- 3983 [50] International Labour Organization (ILO): Occupational Health Services Convention (No. 161). 1985
- 3984 [51] International Labour Organization (ILO): Occupational Health Services Recommendation (No. 171).
3985 1985
- 3986 [52] International Labour Organization (ILO): Occupational Safety and Health Convention (No. 155). 1981
- 3987 [53] International Labour Organization (ILO): Occupational Safety and Health Recommendation (No. 164).
3988 1981
- 3989 [54] International Labour Organization (ILO): Older Workers Recommendation, (No. 162). 1980
- 3990 [55] International Labour Organization (ILO): Paid Educational Leave Convention (No. 140). 1974
- 3991 [56] International Labour Organization (ILO): Part-Time Work Convention (No. 175). 1994
- 3992 [57] International Labour Organization (ILO): Part-Time Work Recommendation (No. 182), 1994
- 3993 [58] International Labour Organization (ILO): Private Employment Agencies Convention (No. 181). 1997
- 3994 [59] International Labour Organization (ILO): Private Employment Agencies Recommendation (No. 188).
3995 1997
- 3996 [60] International Labour Organization (ILO): Protection of Wages Convention (No. 95). 1949
- 3997 [61] International Labour Organization (ILO): Protection of Wages Recommendation (No. 85). 1949
- 3998 [62] International Labour Organization (ILO): Protection of Workers' Claims (Employer's Insolvency)
3999 Convention (No. 173). 1992
- 4000 [63] International Labour Organization (ILO): Protection of Workers' Health Recommendation (No. 97).
4001 1953
- 4002 [64] International Labour Organization (ILO): Protocol of 2002 to the Occupational Safety and Health
4003 Convention (No. 155). 1981
- 4004 [65] International Labour Organization (ILO): Reduction of Hours of Work Recommendation (No. 116).
4005 1962
- 4006 [66] International Labour Organization (ILO): Right to Organise and Collective Bargaining Convention
4007 (No.98). 1949
- 4008 [67] International Labour Organization (ILO): Safety and Health in Agriculture Convention (No. 184). 2001
- 4009 [68] International Labour Organization (ILO): Safety and Health in Agriculture Recommendation (No. 192).
4010 2001
- 4011 [69] International Labour Organization (ILO): Social Security (Minimum Standards) Convention (No. 102)
4012 (Part VIII, Articles 46-52). 1952
- 4013 [70] International Labour Organization (ILO): Termination of Employment Convention (No. 158). 1982
- 4014 [71] International Labour Organization (ILO): Termination of Employment Recommendation (No. 166).
4015 1982
- 4016 [72] International Labour Organization (ILO): Weekly Rest (Commerce and Offices) Convention (No. 106).
4017 1957

- 1018 [73] International Labour Organization (ILO): Weekly Rest (Commerce and Offices) Recommendation (No.
1019 103). 1957
- 1020 [74] International Labour Organization (ILO): Weekly Rest (Industry) Convention (No. 14). 1921
- 1021 [75] International Labour Organization (ILO): Welfare Facilities Recommendation (No. 102). 1956
- 1022 [76] International Labour Organization (ILO): Workers' Representatives Convention (No. 135). 1971
- 1023 [77] International Labour Organization (ILO): Workers with Family Responsibilities Convention, 1981 (No.
1024 156)
- 1025 [78] International Labour Organization (ILO): Workers with Family Responsibilities Recommendation (No.
1026 165). 1981
- 1027 [79] International Labour Organization (ILO): Worst Forms of Child Labour Convention (No. 182) 1999
- 1028 [80] International Labour Organization (ILO): Worst Forms of Child Labour Recommendation (No. 190).
1029 1999
- 1030 [81] Millennium Ecosystem Assessment. 2005; and United Nations Environment Programme (UNEP):
1031 Global Environment Outlook. 2007.
- 1032 [82] Organization for Economic Co-Operation and Development (OECD): OECD Guidelines for Consumer
1033 Protection in the Context of Electronic Commerce. 1999
- 1034 [83] Organization for Economic Co-Operation and Development (OECD): OECD Guidelines for the
1035 Security of Information Systems and Networks: Towards a culture of security. 2002
- 1036 [84] Organization for Economic Co-Operation and Development (OECD): OECD Guidelines for
1037 Multinational Enterprises: Review. 2000
- 1038 [85] Organization for Economic Co-Operation and Development (OECD): OECD Guidelines on the
1039 Protection of Privacy and Transborder Flows of Personal Data. 2002
- 1040 [86] Organization for Economic Co-Operation and Development (OECD): OECD Principles of Corporate
1041 Governance. 2004
- 1042 [87] Organization for Economic Co-Operation and Development (OECD): OECD Recommendation on
1043 Consumer Dispute Resolution and Redress. 2007
- 1044 [88] The Convention on Wetlands of International Importance especially as Waterfowl Habitat (Ramsar
1045 Convention). 1971
- 1046 [89] The Geneva Convention relative to the Treatment of Prisoners of War and the Geneva Convention
1047 relative to the Protection of Civilian Persons in Time of War. 1949
- 1048 [90] United Nations (UN): Convention against Torture and Other Cruel, Inhuman or Degrading Treatment
1049 or Punishment. 1984
- 1050 [91] United Nations (UN): Convention on the Elimination of All Forms of Discrimination against Women.
1051 1979
- 1052 [92] United Nations (UN): Convention on the Rights of Persons with Disabilities. 2006
- 1053 [93] United Nations (UN): Convention on the Rights of the Child. 1989
- 1054 [94] United Nations (UN): Declaration of Commitment on HIV/AIDS. 2001

- 4055 [95] United Nations (UN): Declaration on the Elimination of All Forms of Intolerance and of Discrimination
4056 Based on Religion or Belief. 1981
- 4057 [96] United Nations (UN): Declaration on the Rights of Persons Belonging to National or Ethnic, Religious
4058 and Linguistic Minorities. 1992
- 4059 [97] United Nations (UN): Durban Declaration from the World Conference against Racism, Racial
4060 Discrimination, Xenophobia and Related Intolerance. 2006.
- 4061 [98] United Nations (UN) Educational, Scientific and Cultural Organization (UNESCO): Declaration against
4062 the intentional destruction of cultural heritage. 2003
- 4063 [99] United Nations (UN): International Convention for the Protection of All Persons from Enforced
4064 Disappearance. 2006
- 4065 [100] United Nations (UN): International Convention on the Elimination of All Forms of Racial
4066 Discrimination. 1965
- 4067 [101] United Nations (UN): International Convention on the Protection of the Rights of All Migrant
4068 Workers and Members of Their Families. 1990
- 4069 [102] United Nations (UN): International Covenant on Civil and Political Rights. 1966
- 4070 [103] United Nations (UN): International Covenant on Economic, Social and Cultural Rights. 1966
- 4071 [104] United Nations (UN): Kyoto Protocol to the UN Framework Convention on Climate Change. 1997
- 4072 [105] United Nations (UN): Optional Protocol to the Convention on the Rights of the Child on the
4073 involvement of children in armed conflict. 2000
- 4074 [106] United Nations (UN): Optional Protocol to the Convention on the Rights of the Child on the sale
4075 of children, child prostitution and child pornography. 2000
- 4076 [107] United Nations (UN): Report of the World Summit on Sustainable Development, Johannesburg,
4077 South Africa, 26 August - 4 September 2002. 2002
- 4078 [108] United Nations (UN): Second Optional Protocol to the International Covenant on Civil and
4079 Political Rights, aiming at the abolition of the death penalty. 1989
- 4080 [109] United Nations (UN): The United Nations Millennium Declaration, General Assembly resolution
4081 55/2 of 8 September 2000. 2000
- 4082 [110] United Nations (UN): United Nations Declaration on the Rights of Indigenous Peoples. 2007
- 4083 [111] United Nations (UN): United Nations Guidelines for Consumer Protection, UN Doc.
4084 No.A/C.2/54/L.24. 1999
- 4085 [112] United Nations (UN): Universal Declaration on Human Rights. 1948
- 4086 [113] United Nations (UN): World Summit for Social Development. Report of the World Summit for
4087 Social Development. Document A/CONF. 166/9, 1995. Copenhagen Declaration on Social
4088 Development. 1995
- 4089 [114] United Nations Conference on Environment and Development: Rio Declaration on Environment
4090 and Development. 1992
- 4091 [115] United Nations (UN) Conference on Trade and Development (UNCTAD): Guidance on Good
4092 Practices in Corporate Governance Disclosure. 2006

- 1093 [116] United Nations Environment Programme (UNEP): Basel Convention on the Control of
1094 Transboundary Movements of Hazardous Wastes and their Disposal. 1989
- 1095 [117] United Nations Environment Programme (UNEP): Montreal Protocol on Substances that Deplete
1096 the Ozone Layer. 1987
- 1097 [118] United Nations Environment Programme (UNEP): Convention on Biological Diversity. 1992
- 1098 [119] United Nations Environment Programme (UNEP): Convention on International Trade in
1099 Endangered Species of Wild Fauna and Flora. 1973.
- 1100 [120] United Nations Environment Programme (UNEP): Convention on the Conservation of Migratory
1101 Species of Wild Animals. 1979.
- 1102 [121] United Nations (UN): Convention to Combat Desertification. 1994
- 1103 [122] United Nations Environment Programme (UNEP): Regional Seas Conventions and
1104 Programmes. 1974.
- 1105 [123] United Nations Environment Programme (UNEP): Stockholm Convention on Persistent Organic
1106 Pollutants (POPs). 2001
- 1107 [124] United Nations (UN), United Nations Environment Programme (UNEP), Food and Agriculture
1108 Organization of the United Nations (FAO): Rotterdam Convention on the Prior Informed Consent (PIC)
1109 Procedure for Certain Hazardous Chemicals and Pesticides in International Trade. 2004
- 1110 [125] United Nations (UN), United Nations World Commission on Environment and Development
1111 (WCED): Our Common Future. 1987

4112

Index

4113 *NOTE* Le Comité de rédaction estime qu'un index augmenterait l'intérêt de l'ISO 26000 et qu'il convient de
4114 le prévoir dans le document final. Cela pourrait être fait au terme du processus.

4115

4116

4117