



Jun 2011

La norme ISO 26000 : une avancée pour la responsabilité sociale?

Christine Vaillancourt

Depuis plusieurs années, des pressions se font sentir afin de responsabiliser les organisations, notamment les firmes multinationales qui enfreignent les normes sur les droits humains et sociaux. L'Organisation internationale de normalisation (ISO) a donc décidé d'intervenir et a publié, le 1^{er} novembre 2010, ISO 26000, un cadre de référence pour les organisations en matière de responsabilité sociale. N'étant pas une certification mais bien un guide de normes sociales non-contraignant, ISO 26000 a comme défi de créer un consensus international. Dans cette note de synthèse, son élaboration, ses innovations et les débats l'entourant seront présentés et analysés.

ISO 26000 : en bref

S'étant grandement illustrée sur le plan de la normalisation des produits, les matériaux et la qualité du management, l'ISO¹ élargit maintenant son mandat aux questions sociales. Le 1^{er} novembre 2010, ISO 26000 a été publié. Défini par Roger

Frost, le document ISO 26000 est «une Norme internationale de l'ISO qui donnera des lignes directrices pour la responsabilité sociétale (RS)² » et qui propose des normes devant être appliquées sur une base volontaire. «Cet organisme international à statut privé a lancé un processus d'élaboration d'une norme de « définition » de la responsabilité sociale³» visant à «définir des principes mondiaux de RSE.⁴» Il s'agit d'un effort visant à promouvoir le développement durable et la responsabilité sociale (RS) à tous les types d'organisations, tant publiques que privées, pour les entreprises, les collectivités, les associations, etc. ISO 26000 veut donc s'imposer en tant que document de référence afin de mieux faire comprendre les définitions et enjeux de la responsabilité sociale⁵ et de sa mise en application. Différents thèmes sont aussi abordés, comme les droits de l'homme, la protection de l'environnement, le droit du travail, le développement durable, la RSO⁶, la RSE⁷ et d'autres questions.⁸ Ce document se veut aussi accessible à tous, autant à ceux qui débutent qu'à ceux qui veulent rendre plus effective leurs activités de RS.

L'ISO 26000 a plusieurs objectifs et nous citons :

- aider une organisation à prendre en charge ses responsabilités sociétales
- fournir des lignes directrices pour :
 - rendre opérationnelle la responsabilité sociétale ;
 - identifier et s'engager avec les parties prenantes ;
 - améliorer la crédibilité des rapports et déclarations à propos de la RS
- mettre en relief les résultats obtenus et les améliorations
- accroître la satisfaction et la confiance des clients
- promouvoir une terminologie commune dans le champ de la RS
- être cohérent et non pas en contradiction avec les documents, traités et conventions existant, et les autres normes ISO.⁹

De l'idée à la création d'ISO 26000

Depuis plusieurs années, les citoyens ont une préoccupation grandissante face aux impacts souvent négatifs des entreprises au niveau social et environnemental. C'est pourquoi, en 2001, le comité pour la politique en matière de consommation (ISO/COPOLCO) entrevoit la possibilité de créer un groupe de travail pour établir une norme internationale sur la RS. Mesurant l'intérêt des divers secteurs, un Groupe de travail sur la responsabilité sociale (*WG SR*) est créé en 2005 reflétant une approche favorisant un processus mettant à contribution les multiples parties prenantes, c'est-à-dire les membres des industries, des gouvernements, les travailleurs, les consommateurs, les ONG et les autres membres de la société de chacun des 91 pays présents.¹⁰ Le Swedish Standards Institute (SIS) et le Brazilian Association of Technical Standards (ABNT) ont été choisis par ISO pour diriger conjointement le projet ISO WG SR. 40 organisations internationales dont l'Organisation internationale du travail, le Pacte mondial, l'OCDE et la Global Reporting Initiative (GRI)¹¹ ont participé au projet afin d'élaborer les balises de l'ISO 26000. Un ISO SR Trust Fund a aussi été créé afin de permettre à des experts du monde entier de participer aux réunions et de financer des événements informant les membres comment mettre en application une meilleure RS.

Innovations de l'ISO 26000

L'ISO 26000 innove parmi les autres initiatives de RS de par sa recherche de consensus auprès des divers pays et secteurs. De nombreuses organisations internationales ont tenté d'établir des normes volontaires à respecter pour assurer un meilleur respect de l'environnement et de ses travailleurs. Mis à part les efforts de l'OIT, l'ONU a instauré le Pacte mondial¹² qui invite les firmes multinationales à respecter les dix principes fondamentaux sur les droits humains, l'environnement et la lutte contre la corruption et a aussi établi les *Draft Norms on the Responsibilities of Transnational Corporations*.¹³ L'OCDE joue aussi un rôle important au niveau de la régulation de la RSE en faisant la promotion du respect des *Principes directeurs à l'intention des entreprises multinationales*.¹⁴

L'ISO participe maintenant au débat en rédigeant un document qui pourrait aider les organisations à se familiariser avec la RS et à mieux la respecter. On peut par contre se demander ce que des organisations internationales déjà reconnues dans le domaine de la RS peuvent apprendre de ISO, qui n'a que peu d'expertise dans le domaine social. La pertinence de ISO 26000 s'explique par le fait qu'il servira de lieu de convergence, de document où les idées et visions seront rassemblées afin d'en élaborer une synthèse.

La crédibilité de ce document ISO peut s'expliquer par :

- ses avantages concurrentiels
- sa réputation
- sa capacité à attirer et à retenir ses salarié(e)s ou ses membres, ses clients ou ses utilisateurs
- le maintien de la motivation et de l'engagement de ses employés, ainsi que de leur productivité
- la vision des investisseurs, des propriétaires, des donateurs, des sponsors et de la communauté financière
- ses relations avec les entreprises, les pouvoirs publics, les médias, les fournisseurs, les pairs, les clients et la communauté au sein de laquelle elle intervient.¹⁵

L'ISO 26000 permettra de mieux définir la RS, concept encore flou. Comme l'affirme Laure Waridel,¹⁶ « le document ISO 26000

permettra aux différents acteurs de notre société d'avoir une référence commune qui a fait l'objet d'un consensus international en matière de responsabilité sociétale.¹⁷» Peu à peu, un consensus s'est élaboré autour de cette initiative d'ISO, car en mars 2009, le Groupe de travail sur la responsabilité sociale comprenait déjà 430 experts et 175 observateurs provenant de 91 pays membres et 42 organisations.¹⁸ Ce groupe de travail constitue une innovation face aux comités plus restreints habituellement formés pour élaborer des normes ISO. Ce groupe comprend une diversité d'acteurs de différents pays, tant du Nord que du Sud, et est moins technique qu'à l'habitude. Ce qui diffère aussi est que l'ISO 26000 s'hasarde cette fois au niveau normatif, en définissant des bonnes conduites, plutôt que de ne s'occuper que de la gestion.

ISO 26000, un guide sans contrainte

Au contraire des autres normes ISO¹⁹, l'ISO 26000 ne constitue pas une certification, mais bien un guide pour tendre vers la responsabilité sociale. En établissant des lignes directrices, cette initiative constitue un incitatif pour responsabiliser les organisations de toutes sortes. Cependant, aucun contrôle ou suivi externe n'est effectué auprès des organisations voulant suivre ces normes sociales. Comme le rappelle Desrosiers dans *Le Devoir*, ISO 26000 ne mettra pas en place «un processus formel d'évaluation au terme duquel on pourrait, par exemple, donner une note de passage ou d'échec à une entreprise ou à un gouvernement.²⁰» N'étant aucunement contraignante, l'application des normes de l'ISO 26000 repose donc sur la volonté des organisations. Nous pouvons donc questionner la crédibilité et la légitimité d'un tel document qui n'est pas appuyé d'une certification, d'un suivi ou d'indicateurs de performance. De nombreuses normes internationales à caractère social existent aujourd'hui, mais leur application concrète est surveillée par des organismes privés comme le *Fair Labor Association*²¹ ou le SA 8000²². L'ISO 26000 existera seulement à titre indicatif, ne pouvant certifier que les organisations respectent les normes. Ce caractère non-contraignant lui fait perdre en crédibilité. Certains acteurs, dont Amnistie internationale, ont décidé de ne pas collaborer au projet en constatant ce manque de rigueur.²³

Durant la rencontre du Groupe de travail sur la responsabilité sociale en mai 2009 à Québec, le rôle de l'État dans la RS a aussi été débattu. L'État a évidemment la responsabilité de faire appliquer la loi, mais ces lois pourraient être renforcées, obligeant les organisations à se responsabiliser. Christian Brodhag nous rappelle que, malgré les normes volontaires proposées, l'OIT reconnaît l'importance d'une réglementation efficace au niveau social qui passe nécessairement encore aujourd'hui par le droit national.²⁴ Cependant, l'ISO défend sa position par l'entremise de son secrétaire général qui affirme que «le groupe de travail de l'ISO a su produire un document concis, qui réalise un bon équilibre entre des lignes directrices suffisantes et des prescriptions qui ne sont pas aussi abondantes que celles nécessaires à une norme destinée à la certification.²⁵» En ne recourant pas à la certification, ISO 26000 devient plus accessible et moins lourd bureaucratiquement.

Le défi d'élaborer un consensus international

Un consensus a dû être établi pour la publication de l'ISO 26000. Cependant, son adoption ne fut pas simple. Plusieurs pays, dont la Chine, n'étaient pas très enthousiastes à l'idée de voir apparaître des normes sociales qui ciblent les entreprises mais aussi les administrations publiques. Le véritable défi de l'ISO 26000 fut donc d'établir un réel consensus afin de rallier les différentes perceptions, valeurs et pratiques de la RS. Les conditions minimales pour assurer un respect des travailleurs ou de l'environnement, par exemple, diffèrent d'une culture à l'autre. Ces différences rendent ardue la mise sur pied d'un document faisant l'objet d'un consensus international.

Cependant, un consensus a été atteint, prouvant l'intérêt général de la création d'une norme (non-contraignante) sur la responsabilité sociale. Sur le site du RÉE, on apprend que le projet final de norme internationale (PFNI) d'ISO 26000 a reçu une grande approbation, soit 93 %, par les pays et organisations membres de l'ISO.²⁶ Par contre, certains pays influents comme l'Inde, la Turquie et les États-Unis ont voté contre le projet, ce qui mine la crédibilité du texte.

Par ailleurs, si les États-Unis sont absents des discussions, différents groupes de la société le sont aussi, et ce, contre leur volonté. Sur le site d'Actu-Environnement, on affirme : «Certains s'interrogent sur la représentation des «non consommateurs», des exclus de la société, eux aussi parties prenantes. D'autres encore regrettent l'absence des PME et l'omniprésence des grands groupes parmi les représentants des entreprises.²⁷» Sur les marchés internationaux, respecter les normes de l'ISO 26000 peut représenter une réelle barrière pour des PME ou des firmes provenant de pays en développement (PED). Comme l'indique Desrosiers, les pays plus démunis financièrement pourraient percevoir la promotion de ces normes sociales comme un «prétexte pour lever de nouvelles barrières commerciales²⁸», considérant la complexité et les coûts associés à leur mise en application. Cependant, une grande diversité de pays membres ont participé à l'élaboration de l'ISO 26000, dont plusieurs provenant des PED. Comme le mentionne Rob Steele, secrétaire général de l'ISO, «Le nombre de pays en développement qui ont participé était également impressionnant. Sur 99 pays représentés, environ 69 étaient des nations en développement.²⁹» Leurs aspirations et besoins ont pu être pris en considération, du moins en théorie. Rob Steele affirme en entrevue que la participation des PED au projet ISO 26000 est importante et qu'un financement leur est prévu.³⁰ De plus, le fait d'harmoniser leurs pratiques à la norme ISO 26000 peut potentiellement rapporter aux pays du Sud qui souhaitent attirer des investisseurs soucieux des conditions sociales des travailleurs.

Un besoin de coopération internationale

L'ISO précise que son mandat tient à renforcer la RS et non à remplacer des organisations comme l'OIT ou encore plus généralement l'ONU, qui jouent déjà un rôle important au niveau de la RSE. L'ISO 26000 prône ainsi une harmonisation entre les différentes institutions internationales indépendantes travaillant sur la RS (la Déclaration tripartite de l'OIT, les Principes directeurs de l'OCDE, le Pacte mondial et les lignes directrices de la GRI).³¹ En reconnaissant le travail de ses pairs, l'ISO

26000 peut profiter, compléter et partager ses connaissances. Les expériences de mise en application de chacun peuvent démontrer plus rapidement ce qui fonctionne plus ou moins. Cependant, cette multitude d'institutions et de certifications au niveau de la RS peut confondre les citoyens quand à l'accessibilité et l'efficacité de ces normes et perdre alors en popularité. Une intégration des groupes de recherche de l'OIT, l'OCDE, le Pacte mondial et le GRI pourrait peut-être simplifier la compréhension et l'application des normes sur la RS.

L'OIT appuie l'initiative de l'ISO 26000 et lui assure un soutien au niveau technique pour rendre plus efficace l'application des normes.³² Une collaboration comme celle-ci assure une certaine crédibilité à l'ISO 26000 vu le rôle prédominant que joue l'OIT au niveau des normes du travail. Le document ISO 26000 se réfère aussi aux dix Principes du Pacte mondial (Global Compact) de l'ONU. Cependant, le Pacte mondial a demandé à ce que cette référence soit retirée du document. Une lettre adressée par le Pacte mondial à ISO déclarait : «we are disappointed that neither in the body of the standard nor in the annex is there any recognition of the world's foremost social responsibility initiative, and have concluded that the current reference to the UN Global Compact does not provide the UNGC with the prominence it deserves.³³» Le fait que la référence au Pacte mondial soit retirée pourrait affecter la crédibilité de l'ISO 26000. Cependant, le Pacte Mondial a tenu à clarifier les faits en affirmant que, malgré cette mise au point, il continue de supporter ISO 26000 et prône une approche complémentaire.³⁴ Une collaboration accrue des diverses organisations traitant de la RS serait profitable, plutôt que de se faire concurrence. Une coopération entre ces différentes initiatives sociales pourrait renforcer et simplifier l'accès à des produits socialement responsables, car comme le mentionne Mireille Delmas-Marty, il existe présentement une «prolifération pour traduire l'impression quantitative, l'effet de masse, le sentiment d'être pris sous une avalanche de normes sans précédent dans l'histoire.³⁵»

Débats autour d'ISO 26000

Plusieurs ont affirmé la complexité de l'élaboration d'un consensus international. Jacques Blanchet³⁶ attestait notamment que l'élaboration d'ISO 26 000 serait plus complexe que toutes autres normes ISO puisque «Normalement, il ne faut que de deux à trois ans à 20, parfois 100 experts pour effectuer le travail.³⁷» Cette difficulté s'illustre bien lorsqu'on rappelle, comme mentionné auparavant, que le groupe travaillant à l'élaboration de l'ISO 26000 comprend 430 experts et 175 observateurs provenant de 91 pays membres et 42 organisations.³⁸ Jacques Blanchet affirme aussi que l'ISO 26000 ne sera pas innovateur puisqu'il s'agit simplement d'une combinaison de normes déjà existantes provenant par exemple de l'OIT ou l'ONU.³⁹

D'autres sont par contre plus confiants quant à l'impact positif que peut amener la norme ISO 26000. Corinne Gendron⁴⁰ énonce que «la norme ISO 26 000 est assurément une norme «hors norme»; mais elle constitue du même souffle une construction qui pourrait témoigner d'un compromis social, et assurer à ISO un succès dans un domaine où d'autres avant elle ont échoué.⁴¹» La France est aussi partisane de cette initiative. Michèle Pappalardo, commissaire générale au développement durable de la France, espère aussi qu'éventuellement ce projet résultera en une certification ou une loi. Elle note par ailleurs que la France veut «encourager sa mise en œuvre auprès de ces collectivités chargées de gérer la politique sociale.⁴²» D'autres spécialistes de la question, dont Marie-France Turcotte,⁴³ voient une avancée dans ce projet, malgré son caractère non-contraignant, en affirmant que la réputation bien établie d'ISO lui donne une crédibilité.⁴⁴ Laure Waridel est aussi très positive et affirme à son tour : «La réunion à Québec des experts d'ISO 26 000 est une preuve de l'avancement et du dynamisme de notre société lorsqu'il est question de développement durable et de responsabilité sociétale.⁴⁵»

Cependant, si nous prenons en exemple la RSE, les codes volontaires ne résultent pas automatiquement en actions concrètes. Certains vont même jusqu'à dire que ces codes «seraient des trompe-l'œil destinés sinon à endormir du moins à rassurer les consciences.⁴⁶» Comme le souligne Renouard, certains prônent une approche volontaire en affirmant qu'elle permet une meilleure

adaptabilité à différents contextes. Par contre, certains, dont Reich, encouragent une réglementation plus soutenue afin de responsabiliser les entreprises.⁴⁷ Robert Reich s'oppose farouchement à ces différents types de régulation privée qui manquent parfois de crédibilité et d'efficacité vu leur caractère non-contraignant. Il affirme : «tous, ou presque, ont été accomplis en dehors du processus démocratique. Et aucun, ou presque, n'a changé la règle du jeu.⁴⁸» Bernard Billaudot, chercheur au Lotepii-CNRS, affirme même :

« [L]'impossibilité de l'avènement d'un sens commun de la RSE.⁴⁹» Selon lui, deux raisons expliquent cette impasse, c'est-à-dire le fait qu'il existe deux conceptions de la RSE et une multitude de façons d'instaurer une régulation au niveau mondiale, puisque celle-ci n'est toujours pas élaborée vu «l'absence d'un pouvoir politique mondial préexistant.⁵⁰»

Le rôle des organisations internationales est donc essentiel dans le contexte actuel puisque les grandes entreprises et les grandes puissances ne sont pas intéressées à aller plus loin, ce qui explique pourquoi toutes les normes proposées jusqu'à maintenant demeurent volontaires. En fait, la Chine est demeurée longtemps réticente à la norme ISO 26000. Ce pays s'inquiète du fait que ce projet pourrait bloquer certains échanges commerciaux et jouer en sa défaveur. Selon *Ethical Corporation*, entreprise médiatique qui traite de la responsabilité des entreprises, lors de l'élaboration du document, la Chine aurait mobilisé ses ambassades à travers le monde pour qu'elles convainquent les instances nationales de faire avorter le projet, mais ce sans succès.⁵¹ Lors de la rencontre du Groupe de travail sur la responsabilité sociale à Québec en mai 2009, l'Organisation mondiale du commerce (OMC) a affirmé que l'ISO 26000 «ne pouvait ni favoriser le protectionnisme d'un État, ni bloquer des échanges commerciaux, craintes qui avaient notamment été exprimées par les Américains ou les Chinois.⁵²» Cette attitude réticente démontre par contre que ces grandes puissances ne sont pas prêtes à faire des concessions au niveau commercial au nom d'une quelconque responsabilité sociale. Les États-Unis n'ont en effet pas appuyé l'ISO 26000.

Bien que ce consensus international soit complexe à élaborer, le fait qu'un désir d'améliorer la RS existe est tout de même

positif. La mondialisation actuelle, à tous les niveaux, nous oblige à une solidarité internationale. Plusieurs enjeux sont maintenant mondiaux, nécessitant alors des réponses élaborées à l'échelle planétaire. Peu importe les retombées de l'ISO 26000, un dialogue est maintenant établi entre les divers pays et secteurs. Une conscientisation s'élabore, peut-être trop lente selon certains, mais qui pourra se traduire éventuellement par des lois plus strictes qui assureront un respect et une équité aux individus de par le monde et à leur environnement. Le dialogue et la coopération sont les bases essentielles pour élaborer un futur projet social universel.

Reste que pour réellement faire avancer les choses, il faut démontrer plus de volonté politique et de détermination à respecter des règles du jeu qui doivent promouvoir l'amélioration des conditions sociales au sein de l'économie mondiale. Il est présentement trop tôt pour analyser l'impact d'un tel document, mais la participation record annonce tout de même une réelle motivation des organisations à promouvoir la responsabilité sociale.

¹ Formée en 1947, l'ISO, l'Organisation internationale de normalisation, est la plus importante agence de normalisation, avec 162 membres. ISO, *À propos de l'ISO*, en ligne, <http://www.iso.org/iso/fr/about.htm>, page consultée le 12 janvier 2010.

² Roger Frost, *ISO 26000- Responsabilité sociétale, Rapport de synthèse sur le projet ISO 26000*, ISO Management Systems, septembre-octobre 2009, en ligne, http://www.iso.org/iso/fr/sr_ims_5-2009.pdf, page consultée le 11 mars 2011.

³ Bernard Billaudot, *La diversité des représentations de la RSE: quelle origine?*, «L'Économie politique», no. 45, janvier 2010.

⁴ *Ibid.*

⁵ The International Institute for Sustainable Development (IISD) définit le terme SR dans un contexte de développement durable et «expect SR standards to address an organization's contribution to the balanced promotion of all three pillars of sustainable development: economic growth, social development and environmental protection.» IISD, *ISO Social Responsibility Standardization An outline of the issues*, en ligne, http://www.iisd.org/pdf/2004/standards_iso_srs.pdf, page consultée le 23 janvier 2010.

⁶ La RSO correspond à la responsabilité sociale des organisations en général.

⁷ La RSE correspond plus spécifiquement à la responsabilité sociale des entreprises.

⁸ OIT, *Un monde des affaires conscient de ses responsabilités: En matière de bonnes pratiques, le mieux n'est jamais l'ennemi du bien*, en ligne, http://www.ilo.org/wow/Articles/lang--fr/WCMS_081512/index.htm, page consultée le 11 mars 2011.

⁹ Afnor, *La norme ISO 26000 en quelques mots*, en ligne, [http://www.afnor.org/content/pdf/18136/\(name\)/Afnorpdf](http://www.afnor.org/content/pdf/18136/(name)/Afnorpdf), page consulté le 10 mars 2011.

¹⁰ ISO Social Responsibility, *Participants*, en ligne, http://isotc.iso.org/livelink/livelink/fetch/2000/2122/8309/49/3934883/3935096/04_organization/participants.html, page consultée le 14 mars 2010.

¹¹ Afnor, *Responsabilité sociétale et future norme ISO 26000 Où en est-on ?*, en ligne, <http://www.afnor.org/groupe/espace-presse/les-communiqués-de-presse/2009/juin/responsabilite-societale-et-future-norme-iso-26000-ou-en-est-on>, page consultée le 10 mars 2011.

¹² «Le Pacte mondial est une initiative lancée en 1999 au Forum économique mondial de Davos, en Suisse, par l'ancien Secrétaire général, Kofi Annan. Ce pacte invite les entreprises à adopter, soutenir et appliquer dans leur sphère d'influence un ensemble de 10 valeurs fondamentales dans les domaines suivants : Droits de l'homme, Normes du travail, Environnement, Lutte contre la corruption.» ONU, *Le pacte mondial*, en ligne, <http://www.un.org/fr/globalcompact/>, page consultée le 13 février 2011.

¹³ *Draft Norms on the Responsibilities of Transnational Corporations :*

« A. Obligations générales

1. Les États ont la responsabilité première de promouvoir, respecter, faire respecter et protéger les droits de l'homme reconnus tant en droit international qu'en droit interne, et de veiller à leur réalisation et, notamment, de garantir que les sociétés transnationales et autres entreprises respectent ces droits. Dans leurs domaines d'activité et leurs sphères d'influence propres, les sociétés transnationales et autres entreprises sont elles aussi tenues de promouvoir, respecter, faire respecter et protéger les droits de l'homme reconnus tant en droit international qu'en droit interne, y compris les droits et intérêts des populations autochtones et autres groupes vulnérables, et de veiller à leur réalisation.

B. Droit à l'égalité des chances et à un traitement non discriminatoire

C. Droit à la sécurité de la personne

D. Droits des travailleurs

E. Respect de la souveraineté nationale et des droits de l'homme

F. Obligations visant la protection du consommateur

G. Obligations visant la protection de l'environnement

H. Dispositions générales visant la mise en œuvre

I. Définitions »

Nations Unies, Conseil économique et social, Commission des droits de l'homme, Sous-Commission de la promotion et de la protection des droits de l'homme, Cinquante-cinquième session. *Droits économiques, sociaux et culturels. Normes sur la responsabilité en matière de droits de l'homme des sociétés transnationales et autres entreprises*, 26 août 2003, en ligne,

http://www.humanrights.ch/home/upload/pdf/09112_Les_normes_sur_la_responsabilite_en_matiere_de_droits.pdf, page consultée le 7 juillet 2008.

¹⁴ *Les principes directeurs de l'OCDE à l'intention des entreprises multinationales :*

1. Contribuer aux progrès économiques, sociaux et environnementaux en vue de réaliser un développement durable.

2. Respecter les droits de l'homme des personnes affectées par leurs activités, en conformité avec les obligations et les engagements internationaux du gouvernement du pays d'accueil.

3. Encourager la création de capacités locales en coopérant étroitement avec la communauté locale, y compris les milieux d'affaires locaux, tout en développant les activités de l'entreprise sur le marché intérieur et sur les marchés extérieurs d'une manière compatible avec de saines pratiques commerciales.

4. Encourager la formation de capital humain, en particulier en créant des possibilités d'emploi et en facilitant la formation des salariés.

5. S'abstenir de rechercher ou d'accepter des exemptions non prévues dans le dispositif législatif ou réglementaire concernant l'environnement, la santé, la sécurité, le travail, la fiscalité, les incitations financières ou d'autres domaines.

6. Appuyer et faire observer des principes de bon gouvernement d'entreprise et mettre au point et appliquer de bonnes pratiques de gouvernement d'entreprise.

7. Élaborer et appliquer des pratiques d'autodiscipline et des systèmes de gestion efficaces qui favorisent une relation de confiance mutuelle entre les entreprises et les sociétés dans lesquelles elles exercent leurs activités.

8. Faire en sorte que leurs salariés soient bien au fait des politiques de l'entreprise et s'y conforment, en les diffusant comme il convient, notamment par des programmes de formation.

9. S'abstenir d'engager des actions discriminatoires ou disciplinaires à l'encontre de salariés qui auraient fait des rapports de bonne foi à la direction ou, le cas échéant, aux autorités publiques compétentes, concernant des pratiques contraires à la loi, aux *Principes directeurs* ou aux politiques de l'entreprise.

10. Encourager, dans la mesure du possible, leurs partenaires commerciaux, y compris leurs fournisseurs et leurs sous-traitants, à appliquer des principes de conduite des affaires conformes aux *Principes directeurs*.

11. S'abstenir de toute ingérence indue dans les activités politiques locales.

OCDE, *Les principes directeurs de l'OCDE à l'intention des entreprises multinationales*, Éditions OCDE, 2008, p.16-17, en ligne, <http://www.oecd.org/dataoecd/56/39/1922470.pdf>, page consultée le 21 février 2011.

¹⁵ ISO, ISO 26000-Responsabilité sociétale, *Découvrir ISO 26000*, en ligne, http://www.iso.org/iso/fr/iso_catalogue/management_and_leadership_standards/social_responsibility/sr_discover/iso26000.htm, page consultée le 8 novembre 2010.

¹⁶ Coporte-parole de l'événement Autour d'ISO 26000 - *La responsabilité sociétale des organisations*, qui s'est déroulé à Québec le 14-15 mai 2009.

¹⁷ Québec 2009 Autour d'ISO 26000, en ligne, http://www.iso26000quebec2009.qc.ca/fr/public/programme_1.html, page consultée le 17 février 2010.

¹⁸ ISO Social Responsibility, *op. cit.*

¹⁹ Plusieurs des normes ISO offrent une certification comme la famille ISO 14000 qui certifie un management environnemental respectueux.

²⁰ Éric Desrosiers, «Certifié responsable», *Le Devoir*, Édition du jeudi 14 mai 2009, en ligne, <http://www.ledevoir.com/2009/05/14/250268.html>, page consultée le 3 juillet 2010.

²¹ «Incorporated in 1999, the Fair Labor Association (FLA) is a collaborative effort of socially responsible companies, colleges and universities, and civil society organizations to improve working conditions in factories around the world. The FLA has developed a Workplace Code of Conduct, based on ILO standards, and created a practical monitoring, remediation and verification process to achieve those standards.»

Fair Labor Association, *About us*, en ligne, <http://www.fairlabor.org/aboutus.html>, page consultée le 18 mars 2011.

²² Social Accountability 8000 (SA8000) Standard. «SA8000, created in 1997 by Social Accountability International, is an international standardized code of conduct for improving working conditions around the world. Based on the principles of thirteen international human rights conventions and developed through a multi-stakeholder process, SA8000 is a tool to help apply these norms to practical work-life situations.»

SAAS, *SA8000 Standard*, en ligne, <http://www.saasaccreditation.org/certSA8000.htm>, page consultée le 11 mars 2011.

²³ Adrian Henriques, *Comunicado Anistia Internacional*, en ligne, http://www.ethos.org.br/gtethos/downloads/Comunicado_Anistia_e_resposta_Ecologia.pdf, page consultée le 18 mars 2011.

²⁴ Christian Brodhag, «Conclusions des travaux de Québec sur l'ISO 26000», *Médiaterre*, en ligne, http://www.mediaterrre.org/international/actu.20090522_221923.html#, page consultée le 18 mars 2011.

²⁵ ISO, *ISO 26000: les perspectives du Secrétaire général de l'ISO*, en ligne,

http://www.iso.org/iso/fr/sr_iso_26000-perspectives,

page consultée le 16 mars 2011.

²⁶ RÉE, Norme ISO 26000 et loi NRE/RSE, en ligne, <http://www.oree.org/gouvernance/loi-nre.html>, page consultée le 11 mars 2011.

²⁷ Actu-Environnement, *ISO 26 000, une révolution silencieuse ?*, 08/10/2008, en ligne,

http://www.actuenvironnement.com/ae/news/ISO_26000_5908.php4, page consultée le 17 février 2010.

²⁸ Éric Desrosiers, *op. cit.*

²⁹ ISO, *op. cit.*, *ISO 26000: les perspectives du Secrétaire général de l'ISO*.

³⁰ *Ibid.*

³¹ Industrie Canada, *Le futur paysage des instruments mondiaux de RS : horizon 2010*, en ligne, <http://www.ic.gc.ca/eic/site/csrrse.nsf/fra/rs00152.html>, page consultée le 17 mars 2010.

³² OIT, *op. cit.*

³³ Global Compact Critics, *Global Compact wants to be removed from ISO 26000 standard*, en ligne, <http://globalcompactcritics.blogspot.com/2009/06/global-compact-wants-to-be-removed-from.html>, page consultée le 17 mars 2011.

³⁴ UNGC, *Global Compact and ISO Clarify Positions, Stress Complementarity*, en ligne, http://www.unglobalcompact.org/newsandevents/news_archives/2009_07_17.html, page consultée le 20 mars 2011.

³⁵ Mireille Delmas-Marty, *Trois défis pour un droit mondial*, Paris, Les éditions du Seuil, 1998, p. 77.

³⁶ Écoconseiller au Bureau de normalisation du Québec et membre du petit groupe d'experts chargés de la rédaction, proprement dite, de la future norme ISO 26 000.

³⁷ Éric Desrosiers, *op. cit.*

³⁸ ISO Social Responsibility, *op. cit.*

³⁹ Éric Desrosiers, *op. cit.*

⁴⁰ Corinne Gendron, Ph. D., titulaire de la Chaire de responsabilité sociale et de développement durable et professeure à l'École des sciences de la gestion de l'UQAM

⁴¹ Corinne Gendron, *ISO 26 000 : vers une définition socialement construite de la responsabilité sociale d'entreprise*, Coll. «Les cahiers de la Chaire –collection recherche», Montréal, UQAM, no 2, 2009, en ligne,

<http://www.crsdd.uqam.ca/pages/docs/pdfCahiersRecherche/02-2009.pdf>, page consultée le 7 novembre 2010.

⁴² Actu-Environnement, *op. cit.*

⁴³ Professeure au Département de stratégie, responsabilité sociale et environnementale de l'UQAM

⁴⁴ Marie-Claude Bourdon, « Socialement ISO », *Entrevues UQAM*, en ligne, <http://www.uqam.ca/entrevues/entrevue.php?id=554>

⁴⁵ Québec 2009 *Autour d'ISO 26000*, *op. cit.*

⁴⁶ Cécile Renouard, *La responsabilité éthique des multinationales*, Paris, Presses universitaires de France, 2007, p. 27.

⁴⁷ *Ibid.*, p. 340.

⁴⁸ Robert Reich, *Supercapitalisme, Le choc entre le système économique émergent et la démocratie*, Paris, Vuibert, 2007, p.182.

⁴⁹ Bernard Billaudot, *op. cit.*

⁵⁰ *Ibid.*

⁵¹ Ethical Corporation, *ISO 26000: Social responsibility talks tread on government toes*, en ligne, <http://www.ethicalcorp.com/content.asp?ContentID=6474>

⁵² AFNOR, *op. cit.*, *Responsabilité sociétale et future norme ISO 26000 Où en est-on ?*