



Orchestrer la qualité
de votre efficacité

L'iso26000 une norme en plus ?

Le développement durable, notion très en vogue ces derniers temps se concrétise auprès des entreprises sous l'appellation **Responsabilité Sociétale des Entreprises**. Une norme parue en novembre 2010, l'ISO26000, résultat de 5 ans de travail au niveau international, permet d'éclairer et de structurer ce sujet.

La RSE qu'est-ce que c'est ?

En premier lieu, une définition s'impose : la RSE couvre les trois aspects du développement de l'entreprise : **l'aspect économique** bien sûr, c'est assurer la création et la pérennité de l'emploi par la croissance de l'entreprise,

l'aspect humain, permettre aux hommes de partager les valeurs de l'entreprise et de s'accomplir dans celle-ci, **l'aspect environnemental**, le plus connu, anticiper et assumer les impacts des activités et des décisions de l'entreprise sur son territoire.

Qu'est-ce qu'elle apporte ?

Pour les consommateurs ?

Ce sont les consommateurs qui sont à l'initiative de la rédaction de cette norme, ils attendent des entreprises qu'elles assument la responsabilité de leurs décisions, de leurs pratiques, des conséquences de celles-ci, et cela avec **honnêteté** et plus d'**éthique**.

Les consommateurs sont à la fois blasés sur la conduite des entreprises et pleins d'espoir sur leur capacité à modifier leur attitude pour devenir **redevable et respectueuse** envers les hommes et la société. L'ISO26000 explicite les attentes des consommateurs et aide à la **transparence** pour les entreprises qui veulent jouer le jeu.

Pour l'entreprise ?

L'entreprise a besoin d'assurer ses marchés existants et de trouver de nouveaux marchés.

Pour cela, elle doit :

- s'appuyer sur sa capacité d'**innovation**, sa capacité à développer des produits ou des services rares et haut de gamme,
- être ouverte sur l'extérieur pour identifier des partenariats gagnant-gagnant...
- informer ses personnels et **en faire un appui** pour le développement de sa stratégie...
- favoriser les échanges avec ses clients pour anticiper les conflits...
- améliorer sa gestion des risques...

Cette norme apporte une vision globale sur l'évolution possible de l'entreprise sur les trois axes économique, humaine et environnementale. Elle présente les principes mais aussi les domaines d'actions dans lesquels les entreprises pourront puiser des idées pour répondre aux enjeux auxquels elles sont confrontées.

Pour le territoire ?

La richesse des communautés et du développement local dépend du dynamisme et de la richesse des entreprises qui la constitue.

Plus les entreprises seront ouvertes sur l'extérieur, **entreprises proches, universités, associations locales...** plus elles seront participatives, connues, reconnues, plus elles bénéficieront d'**opportunités**. C'est la possibilité de trouver des entreprises ayant des activités complémentaires pour **conquérir de nouveaux marchés**, c'est **échanger avec d'autres entrepreneurs** sur une même question, même s'ils ne partagent pas la même d'activité, c'est rencontrer des chercheurs et des chefs de laboratoires pour **développer l'innovation** à moindre cout car l'innovation est largement soutenu financièrement par l'état, c'est **participer de façon active** à l'**évolution** de son territoire...

L'ISO26000 explicite les domaines d'intervention possibles et les apports pour chacun d'eux.

L'ISO26000 une norme exigeante ? Une norme à la mesure de la prise de conscience de la perte de confiance des clients.

Elle est un **outil** qui aide l'entreprise à revoir sa **stratégie** et son modèle de fonctionnement pour lui permettre de se développer autrement, grâce à de **nouveaux leviers** et en anticipant les **exigences réglementaires** de demain.

Alors ! Rien de bien neuf me direz-vous ! Croyez-vous ?

Danielle PIEDNOIR - Consultant en Qualité Système
danielle.piednoir@neuf.fr