



Orchestrer la qualité
de votre efficacité

Enclencher une démarche ISO 26000

Le développement durable, notion très en vogue ces derniers temps se concrétise auprès des entreprises sous l'appellation **Responsabilité Sociétale des Entreprises (R.S.E.)**. Une norme parue en novembre 2010, l'ISO 26000, résultat de 5 ans de travail au niveau international, permet d'éclairer et de structurer ce sujet.

Toute mise en place d'une organisation basée sur des lignes directrices normatives a des implications sur **toute l'entreprise** à laquelle celles-ci s'appliquent.

Cela nécessite de bien connaître son sujet : Qu'est-ce que la responsabilité sociétale des entreprises ? Quels en sont les principes ? Les questions centrales ?... Les parties prenantes ? Comment puis-je les illustrer par ce que je vis tous les jours ? Les rapprocher de la réalité de mon terrain ? Mieux saisir les apports mais aussi les contraintes, les bouleversements que l'engagement dans cette voie vont induire.

Une fois les exigences connues ou mieux appréhendées, une réflexion de fond s'impose à tous les managers. La démarche ISO 26000 va s'attaquer aux fondamentaux : Les valeurs, la vision, la gouvernance, les pratiques...

Être au clair avec les raisons qui motivent le projet est une nécessité pour tout l'encadrement.

Le choix de s'engager est un **choix stratégique**. La stratégie globale de l'entreprise est donc à revoir au travers du prisme de la responsabilité sociétale.

- Redéfinir quelle est la mission, la vision, quelles sont les valeurs, les principes et le code de conduite de l'organisation apportera de la transparence sur la volonté du management pour l'organisation et les objectifs stratégiques choisis. Un consensus s'établit alors au travers de discussions qui amènent une base commune, partagée qui peut être communiquée en interne et sans doute partiellement en externe.
- En parallèle, un état des lieux s'impose, non pas de l'entreprise rêvée mais de l'entreprise dans sa réalité quotidienne, par exemple, de sa chaîne de valeur, de ses relations avec d'autres organisations, des caractéristiques de ses effectifs ou de ses employés, de ses structures et de la nature de sa prise de décision...

Ces deux axes de travail vont déboucher sur une photo de l'existant et sur ce vers quoi l'entreprise veut tendre. Alors **un plan d'actions** pourra être bâti avec la définition d'objectifs portant à la fois :

- Sur la transformation de l'entreprise en interne pour inclure ces données nouvelles dans la vie de tous les jours de l'entreprise.
- Sur la détermination des parties prenantes, la mise en place de moyens de dialogue avec elles, la prise en compte de leur intérêt et de leur avis pour infléchir les choix de l'entreprise.
- Sur le suivi des actions menées et leurs résultats (*bons et moins bons*).
- Sur une communication transparente, claire pour les publics auxquels elle s'adresse pour les informer d'une façon honnête et quantifiée des produits et services proposés, du travail réalisé avec les personnels et les parties prenantes, des choix de l'entreprise...

Comme pour la mise en place d'un système de management, **tout le personnel est concerné et impliqué** dans cette démarche de meilleure prise en compte de l'impact de l'entreprise sur l'économie, la société et l'environnement, cela à des niveaux différents : Les managers comme dynamiseurs et comme soutiens, les opérationnels comme chevilles ouvrières, pour que la vision soit commune et les pratiques au plus près de l'activité.

L'ISO 26000 est un outil fédérateur qui enracine l'entreprise dans la société en lui permettant d'appréhender le monde d'aujourd'hui et d'y prendre totalement sa place.

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