

Synthèse de l'atelier

Mettez de l'ISO 26 000 dans le moteur de votre croissance

Participaient à cet atelier :

- Laurence ACERBO, Directrice Qualité & Développement durable, Groupe ONET ;
- François SIBILLE, Consultant senior en Responsabilité sociétale, Groupe AFNOR ;
- Thomas DEYSIEUX, Chargé de mission RSE pour Groupe Chèque déjeuner ;
- Armelle CIZERON, Directrice du Développement durable chez Les Villages club du soleil.

Cet atelier était animé Olivier GRAFFIN, Responsable coordinateur Développement durable, Groupe AFNOR.

I. Point d'actualité sur l'ISO 26 000

Olivier GRAFFIN rappelle que l'ISO 26 000, comme plus de 98 % des normes, est d'application volontaire et, à l'instar de plus de 95 % des normes, elle n'est pas certifiable. Depuis la publication de l'ISO 26 000 en novembre 2010, divers outils pour faciliter sa mise en œuvre ont été publiés, dont la méthodologie X30-029 pour aider les organisations à hiérarchiser les priorités et un document pour aider les structures à rendre compte de la crédibilité de leur démarche. Par ailleurs, une réflexion est en cours sur des lignes directrices de constitution d'une bonne gouvernance. En outre, il existe des documents sectoriels pour identifier les enjeux clés d'une filière et la fonction achats fait l'objet d'un guide spécifique. Enfin, Olivier GRAFFIN évoque l'observatoire français de l'ISO 26 000 permettant d'examiner l'appropriation de cette norme par les entreprises et le marché. Il signale que 64 pays, dont des pays en développement, ont adopté ISO 26 000 comme norme nationale.

II. Pourquoi choisir ISO 26 000 ?

Olivier GRAFFIN demande aux participants ce qui les a incités à adopter cette norme.

Laurence ACERBO explique qu'Onet a été séduit par cette norme d'application volontaire car elle positionne la RSE comme une démarche stratégique, explicite la problématique des parties prenantes et met en cohérence les obligations et textes structurants antérieurs.

Armelle CIZERON, pour les Villages club du soleil, explique que cette démarche a été choisie pour sa transversalité et parce qu'elle couvre l'ensemble de l'activité de son entreprise.

Selon Thomas DEYSIEUX, l'intérêt de cette norme qui n'est pas destinée à la certification est de s'adapter au contexte de chaque entreprise, de fournir un cadre structurant sur les sept questions centrales et les 43 domaines d'action et de mobiliser ses parties prenantes.

Interrogé sur la légitimité de l'ISO 26 000, François SIBILLE explique que cette norme, complémentaire des référentiels existants (OCDE, GRI), rassemble un large consensus.

III. Retours d'expériences

Laurence ACERBO explique qu'en 2002, Onet a initié une démarche de développement durable sur la base d'une analyse risques/opportunités, laquelle s'est traduite par une politique *corporate*. En 2008, Onet a souhaité redynamiser cette démarche. ISO 26 000 a alors été choisie pour retravailler les engagements au niveau des métiers. La méthodologie a consisté à croiser la criticité des enjeux par rapport à la maturité des métiers du point de vue de l'entreprise, mais aussi de celui des parties prenantes. Cette démarche a permis de dégager une dizaine d'engagements par métier. Laurence ACERBO précise que la traduction opérationnelle de certains aspects de la norme a parfois été complexe.

François SIBILLE évoque ses expériences d'application de la norme ISO 26 000 dans une TPE et dans un groupe international. Il signale l'existence de traductions et d'outils d'accompagnement sectoriels de l'ISO 26 000, en particulier pour l'agroalimentaire. Par ailleurs, François SIBILLE explique que AFNOR Compétences participe à un projet de l'ISO sur la zone MENA (Middle East North Africa) afin de former des consultants opérationnels pour accompagner les entreprises. Les retours d'expérience sont extrêmement positifs. Enfin, François SIBILLE signale que les Etats-Unis, qui ont voté contre l'ISO 26 000, ont intégré cette norme dans leur système de normalisation nationale la semaine dernière.

Armelle CIZERON rappelle que les Villages club du soleil sont une association de tourisme social dont la problématique sociale s'est rapidement déplacée vers les collaborateurs, lesquels sont saisonniers et donc précaires. La dimension d'ancrage territorial était également prégnante dès le départ. À partir de 2008, les Villages club du soleil, qui ont souhaité un cadre pour avancer sur l'ensemble de ces problématiques, ont choisi l'AFAQ Millénaire puis l'ISO 26 000. Armelle CIZERON souligne que ce référentiel amène l'entreprise à se questionner sans cesse.

Thomas DEYSIEUX explique que l'ISO 26 000 constitue un cadre structurant et cohérent pour mettre en œuvre une démarche de RSE. Le groupe Chèque déjeuner est une structure coopérative, ce qui constitue une force en ce sens que la gouvernance est partagée. La démarche, qui est beaucoup plus tournée vers les parties prenantes internes que dans une entreprise classique, constitue un outil de progrès.

Laurence ACERBO précise qu'Onet est une grosse entreprise, mais son actionnaire principale est très impliquée et la démarche ISO 26 000 a été l'occasion de former les différentes strates de gouvernance. Elle ajoute qu'un projet d'*e-learning* est actuellement à l'étude pour sensibiliser tous les collaborateurs.

Interrogée sur les impacts de l'ISO 26 000 sur l'entreprise, Armelle CIZERON répond que cette norme accrédite la démarche et constitue un réel argument pour la commercialisation des destinations auprès de collectivités et de CE.

Pour ONET, Laurence ACERBO constate que l'ISO 26 000 a stimulé l'innovation.

Thomas DEYSIEUX explique que l'ISO 26 000 a été l'occasion d'une mobilisation des parties prenantes internes. Certains éléments émanant de cette concertation ont été inclus dans le projet stratégique du Groupe.

Questions/réponses

Une intervenante interroge Laurence Acerbo sur l'expérience d'*e-learning* au sein d'ONET.

Laurence ACERBO répond que, dans le domaine de la propreté, les modules RSE s'adresseront à la population des agents de maîtrise, car l'*e-learning* n'est pas adapté aux salariés sur le terrain. Toutefois, dans le cadre du comité Développement durable de la Fédération des entreprises de propreté PACA, des outils ont été élaborés en direction de ces agents de terrain pour les sensibiliser aux bonnes pratiques (écogestes, etc.).

Un intervenant demande si l'évaluation ISO 26 000 peut être considérée comme la carte d'identité d'une entreprise.

François SIBILLE répond que ce peut être le cas si l'objectif est interne. En revanche, si l'objectif est externe et vise la crédibilisation de la démarche, ISO 26 000 ne constitue qu'un outil.

Une intervenante demande si Onet et les Villages club du soleil mènent des actions de réduction des émissions de gaz à effet de serre.

Pour les Villages club du soleil, Armelle CIZERON confirme que des actions sont menées dans ce sens, mais, à ce jour, aucun bilan n'a été établi.

Pour Onet, Laurence ACERBO explique que les déplacements des collaborateurs constituent la première source d'émission et souligne que cette dimension doit être prise en compte par les clients dans l'élaboration de leurs cahiers des charges.