

Annexe 2 : Résumé de la norme internationale ISO 26000

Questions centrales et domaines d'action	Résumé du contenu abordé dans l'ISO 26000
6.3. Droit de l'Homme	
<p>Droits civils et politiques: droit à la vie et à la liberté, de vivre dans la dignité, égalité face à la loi, liberté d'opinion et d'expression, liberté de croyance, d'être protégé contre la torture, à la sécurité de sa personne, à la propriété individuelle, de réunion pacifique et libre association, etc.</p> <p>Droits économiques, sociaux et culturels: droit au travail (non-infantile et non-forcé), à la libre association, à la nourriture, à l'habillement, au logement, à un niveau de vie suffisant, aux soins de santé, à l'éducation, à la sécurité sociale, non-discrimination (raciale, religieuse, de genre, de handicaps), etc.</p> <p>À respecter par une organisation y compris dans sa sphère d'influence</p>	
6.3.3. Devoir de vigilance	Devoir d'identifier, de prévenir et de traiter les impacts sur les droits de l'Homme, des activités propres ou de celles de relations
6.3.4. Situations présentant un risque pour les droits de l'Homme	Renforcement du devoir de vigilance en cas de situations à risque (instabilité politique, pauvreté, activités extractives, corruption, etc.)
6.3.5. Prévention de la complicité	Prévention de l'aide intentionnelle, active/passive/silencieuse, à la réalisation d'un acte illégal ou un acte fautif qui ne respecte pas les normes de comportement À intégrer au devoir de vigilance
6.3.6. Remédier aux atteintes aux droits de l'Homme	Etablissement d'un mécanisme permettant aux personnes lésées de le communiquer et de demander réparation Repris dans le devoir de vigilance
6.3.7. Discrimination et groupes vulnérables	Aucune distinction, exclusion ou préférence non-légitime compromettant l'égalité des chances et de traitement des groupes vulnérables (race, genre, âge, avoirs, religion, invalidité, grossesse, affiliation à un syndicat, opinion politique, etc.)
6.3.8. Droits civils et politiques	Respect des droits civils et politiques
6.3.9. Droits économiques, sociaux et culturels	Respect des droits économiques, sociaux et culturels
6.3.10. Principes fondamentaux et droits au travail	Respect des droits : à la liberté d'association et de négociation collective, absence de travail forcé/obligatoire/infantile, non-discrimination

6.4. Relations et conditions de travail	
<p>Politiques et pratiques liées au travail réalisé au sein d'une organisation, par elle ou pour son compte (sous-traitance)</p> <p>Concerne: recrutement, promotion, procédures disciplinaires, transfert, délocalisation, cessation, formation et développement des compétences, santé, sécurité, hygiène, temps de travail, rémunération, participation des organisations de travailleurs/employeurs dans les négociations collectives</p>	
6.4.3. Emploi et relations employeur/employé	<p>Travailleurs juridiquement reconnus comme employés ou indépendants et respect des obligations/droits qui en découlent, stabilité de l'emploi et recours raisonnable au travail temporaire, préavis raisonnable, atténuation des impacts négatifs provenant des modifications de l'activité, égalité des chances et non-discrimination, absence de licenciement arbitraire, protection des données personnelles et de la vie privée, relations de travail équitables, création d'emploi, évolution professionnelle</p>
6.4.4. Conditions de travail et protection sociale	<p>Conformité à la législation nationale, aux conventions collectives et aux normes internationales en ce qui concerne:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Conditions de travail: salaires, temps de travail, périodes de repos, congés, pratiques disciplinaires et licenciements, maternité, bien-être, conciliation vie privée/professionnelle - Protection sociale: garanties juridiques et politique et pratiques de l'organisation visant à atténuer les effets de la réduction de revenus en cas d'accident du travail, de maladie, de maternité/paternité, de vieillissement, de chômage, etc.
6.4.5. Dialogue social	<p>Négociations ou échanges d'informations (négociations collectives, comités d'entreprise) entre les représentants, librement élus, des travailleurs et des employeurs (et parfois du gouvernement) pour trouver des solutions prenant en compte les intérêts des parties</p>
6.4.6. Santé et sécurité au travail	<p>Promotion et maintien du degré le plus élevé de bien-être physique, mental et social des travailleurs, analyse et maîtrise des risques, protection et formation gratuites contre les dangers engendrés par les équipements, processus, pratiques et substances, respect des normes de santé et sécurité, égalité entre travailleurs temps plein/temps partiel, réduction des risques psychosociaux</p>
6.4.7. Développement du capital humain	<p>Accès au développement des compétences, à la formation et à l'apprentissage, et à des opportunités d'avancement, pour tous les travailleurs et à tous les stades de l'expérience professionnelle, sur une base d'égalité et de non-discrimination</p>

6.5. L'environnement	
<p>Evaluation, évitement, limitation et atténuation des risques et impacts des décisions et activités sur l'environnement (utilisation de ressources, pollution, déchets, habits naturels, espèces, écosystèmes, changement climatique, dégradation des lieux)</p> <p>Amélioration des performances propres et au sein de la sphère d'influence (évaluation du cycle de vie, écoconception, achats responsables, sensibilisation, utilisation de ressources renouvelables, etc.)</p>	
6.5.3. Prévention de la pollution	<p>Identification, prévention et réduction de la pollution : émissions dans l'air, rejets dans l'eau, production de déchets, utilisation et mise au rebut de produits toxiques et dangereux, autres formes de pollution (bruits, odeurs, impressions visuelles, pollution lumineuse, agents infectieux, etc.)</p>
6.5.4. Utilisation durable des ressources	<p>Mise en place de l'efficacité énergétique (réduction de la demande d'énergie liée à l'activité), utilisation de ressources renouvelables (énergie solaire, géothermique, éolienne, biomasse, etc.), conservation/réduction de la consommation/réutilisation de l'eau, efficacité/optimalisation dans l'utilisation des matières premières, réduction des besoins en ressources des produits finis</p>
6.5.5. Atténuation des changements climatiques et adaptation	<p>Réduction des émissions de gaz à effet de serre (nouvelles technologies, énergies renouvelables) et réduction de la vulnérabilité/anticipation des risques et impacts liés aux changements climatiques</p>
6.5.6. Protection de l'environnement, biodiversité et réhabilitation des habitats naturels	<p>Protection de la biodiversité (survie des espèces et des écosystèmes)</p>
6.6. Loyauté des pratiques	
<p>Conduite éthique des transactions entre une organisation et d'autres organisations (organismes publics, fournisseurs, clients professionnels, partenaires, sous-traitants, concurrents, etc.) et promotion de la responsabilité sociétale grâce à une position d'exemplarité</p>	
6.6.3. Lutte contre la corruption	<p>Identification, sensibilisation et maîtrise des risques de sollicitation/offre/acceptation d'un pot-de-vin en espèce ou en nature, conflits d'intérêts, fraude, blanchiment d'argent, etc.</p>
6.6.4. Engagement politique responsable	<p>Transparence et absence d'abus d'autorité ou de tentative de contrôle dans les activités liées aux groupes de pression, aux contributions politiques et à l'engagement politique</p>
6.6.5. Concurrence loyale	<p>Absence de comportements anticoncurrentiels (entente sur les prix, collusion) et respect de la législation sur la concurrence, les pratiques anti-trust et anti-dumping</p>

6.6.6. Promotion de la responsabilité sociétale dans la chaîne de valeur	Instauration d'une politique d'achats responsables (réduction des impacts négatifs et favorisation des produits davantage responsables, sélection des contractants en fonction des critères éthiques, sociaux et environnementaux, promotion de la RSE dans la chaîne de valeur
6.6.7. Respect des droits de propriété	Respect des droits de propriété tant physique qu'intellectuelle (droits fonciers et autres avoirs physiques, droits d'auteur, brevets, propriété intellectuelle des employés, etc.)
6.7. Questions relatives aux consommateurs	
Responsabilités vis-à-vis des personnes qui font des achats à des fins privées et qui utilisent les produits/services de l'organisation (éducation, information exacte, contrats honnêtes et transparents, promotion d'une consommation durable, réparation et mise au rebut, accessibilité des produits/services à tous et également aux personnes vulnérables, protection de la santé et sécurité, réduction des risques d'utilisation, procédures de recours, retrait et rappel, protection des données privées)	
6.7.3. Pratiques loyales en matière de commercialisation, d'informations et de contrats	Fourniture d'informations complètes, non biaisées et compréhensibles pour permettre les consommateurs de prendre des décisions avisées concernant leur consommation (impacts sociaux, économiques et environnementaux, prix total et taxes, termes et conditions, TEG, protection des groupes vulnérables et absence de stéréotypes dans la publicité, aspects relatifs à la santé et sécurité, etc.)
6.7.4. Protection de la santé et de la sécurité des consommateurs	Fourniture de produits et services sûrs et ne présentant aucun risque inacceptable de dommage lors de leur utilisation prévue ou d'un mauvais usage prévisible (attention aux groupes vulnérables), informations claires permettant une utilisation en toute sécurité, retrait et rappel des produits non-sûrs
6.7.5. Consommation durable	Education et informations des consommateurs afin qu'ils modifient leurs schémas de consommation et basent leurs décisions d'achat sur des facteurs éthiques, sociaux, économiques et environnementaux, offre de produits bénéfiques socialement ou avec peu d'impacts (analyse du cycle de vie), conception de produits et d'emballage facilement réutilisables ou recyclables, de qualité, avec une durée de vie plus longue
6.7.6. Service après-vente, assistance et résolution des réclamations et litiges pour les consommateurs	Traitement de façon efficace les besoins des consommateurs après l'achat des produits/services au moyen d'une installation adéquate, des garanties (adaptées à la durée de vie du produit), une assistance technique, des dispositions relatives aux retours, réparations et à la maintenance (accessibles et à prix raisonnables), une gestion des réclamations en amélioration continue

6.7.7. Protection des données et de la vie privée des consommateurs	Appel à des systèmes rigoureux de collecte, d'utilisation et de protection des données relatives aux consommateurs, limitation de la collecte aux données personnelles indispensables, absence de divulgation ou d'utilisation abusive des données à des fins commerciales ou à d'autres fins que celles spécifiées, obtention légale, loyale et sous consentement éclairé et volontaire
6.7.8. Accès aux services essentiels	Contribution à l'accès aux services essentiels (électricité, gaz, eau, services des eaux résiduaires, drainage, eaux d'égout, communication), absence d'interruption pour non-paiement sans délai raisonnable, tarif pour les populations en difficulté, transparence dans la fixation des prix, large couverture et non-discrimination
6.7.9. Education et sensibilisation	Information des consommateurs à propos de leurs droits et responsabilités, leur permettant de prendre des décisions d'achat en connaissance de cause et de consommer de manière responsable Thèmes abordés: santé et sécurité, législation et moyens d'obtenir réparation, étiquetage des produits/services, manuels et instructions, prix, qualité, conditions de crédit, protection de l'environnement, utilisation efficiente des matières, de l'énergie et de l'eau, consommation durable, mise au rebut des emballages, déchets et produits
6.8. Communautés et développement local	
Relations à long-terme qui reposent sur une implication, soit individuelle ou au travers d'associations, auprès des communautés géographiquement proches des zones d'opérations/d'impacts de l'organisation afin de contribuer à leur développement (amélioration du bien-être et de la qualité de vie, création d'emploi, investissements dans le développement économique local, l'éducation et le développement des capacités, promotion de la culture et l'art, partenariats et partage d'expériences, respect des droits et traditions, etc.)	
6.8.3. Implication auprès des communautés	Implication et partenariats avec les communautés, respect de leurs idées/intérêts et de leurs droits culturels, sociaux et politiques, consultation des groupes représentatifs et aussi vulnérables (pour connaître les investissements prioritaires), présence dans des associations locales, relations transparentes avec les pouvoirs publics locaux, encouragement du bénévolat auprès des communautés, suivi des programmes de développement
6.8.4. Education et culture	Promotion de l'éducation, des opportunités d'apprentissage (groupes vulnérables), des activités culturelles, de l'usage des savoirs et technologies traditionnelles, sensibilisation aux droits de l'Homme, conservation du patrimoine culturel

6.8.5. Création d'emplois et développement des compétences	Contribution à la réduction de la pauvreté et au développement socio-économique au travers de: - Création d'emplois: analyse des impacts des décisions d'investissements, des choix technologiques et des décisions d'externalisation sur la création d'emplois et, lorsque c'est viable, choix de ceux qui maximisent l'emploi, analyse des avantages de la création d'emplois directs plutôt que temporaires - Développement des compétences: participation aux programmes locaux de développement des compétences (apprentissage, programmes axés sur les groupes défavorisés, formation permanente, reconnaissance et certification des compétences), aide à l'amélioration de ces programmes, attention portée aux groupes vulnérables en matière d'emploi, promotion des conditions nécessaires à la création d'emplois
6.8.6. Développement des technologies et accès à la technologie	Développement du capital humain au travers de l'amélioration de l'accès aux technologies modernes, création de technologies ayant un impact positif sur les communautés, diffusion de ces technologies, partenariats avec des organisations (universités, laboratoire de recherche) pour améliorer le développement scientifique et technologique
6.8.7. Créations de richesses et de revenus	Analyse de l'impact socio-économique de rentrer ou de quitter une communauté, contribution à la mise en place de programmes de soutien à la création d'entreprise (formation en management, normes de sécurité, accès aux financements, etc.), de développement des fournisseurs locaux et d'emplois, préférence pour des fournisseurs et salariés locaux, promotion d'une répartition équilibrée des bénéfices de l'activité économique parmi les membres, intégration des communautés locales dans les activités/chaîne de valeur, paiement des taxes dues, aide aux organisations afin qu'elles se conforment aux exigences légales, aide au développement d'associations d'entrepreneurs, contribution à la constitution de pensions
6.8.8. La santé	Elimination des conséquences néfastes de ses opérations, produits/services sur la santé, promotion de la santé (accès aux médicaments, promotion d'un style de vie sain, sensibilisation aux menaces pour la santé), participation à des campagnes publiques de santé, accès aux services essentiels, à l'eau propre et à des installations sanitaires

6.8.9. Investissement dans la société	Investissement de ressources dans des initiatives et programmes visant à améliorer le développement économique et social de la communauté (projets en matière d'éducation, de formation, de culture, de soins de santé, de créations de revenus, de développement de l'infrastructure, d'amélioration de l'accès à l'information, etc.), en suivant les besoins et priorités fixées par les décideurs locaux et nationaux et une approche participative avec implication des communautés, philanthropie (dons, donations, bénévolat) mais en évitant d'installer une dépendance, partenariats avec d'autres organisations pour maximiser les synergies (pouvoirs publics, entreprises ou ONG)
---------------------------------------	---

Entièrement retiré de l'ISO 26000 (ISO, 2010, pp. 27-83)