



Web-conférence AFAQ 26000

Réponses aux questions posées

Sommaire

1. Questions sur la norme ISO 26000	1
2. Questions sur l'évaluation AFAQ 26000.....	1
3. Questions sur les coûts de l'évaluation	3
4. Questions sur la durée d'évaluation	3
5. Questions sur les bénéfices de la démarche.....	3
6. Questions sur d'autres modèles (évaluations, labels, etc.)	4
7. Questions sur les évaluateurs	5
8. Questions sur l'adaptabilité du modèle.....	5

1. Questions sur la norme ISO 26000

1.1 Qui est habilité à certifier ?

AFAQ 26000 n'est pas un référentiel de certification. Il ne contient aucune exigence lui-même ni ne prévoit d'établir la conformité à des exigences (de moyens, de résultats) imposées par un autre référentiel. C'est un modèle qui permet d'évaluer une pratique au regard des enjeux de la RS (Responsabilité Sociétale) : est-elle pertinente, est-elle mise en œuvre systématiquement, donne-t-elle des résultats satisfaisants, fait-elle partie des meilleures pratiques connues et constatées sur le thème, etc. La performance de la pratique est ainsi évaluée. Les "thèmes" traités sont en cohérence avec les "thèmes" de l'ISO 26000 mais, AFAQ 26000 ne certifie pas une conformité à l'ISO 26000. Une conformité à cette dernière n'a d'ailleurs aucun sens : on ne peut pas être conforme à des "thèmes". AFAQ 26000 est un modèle d'évaluation et les évaluateurs habilités à réaliser l'évaluation selon ce modèle sont qualifiés par AFNOR Certification.

1.2 Si une entreprise n'est certifiée par aucunes normes, la norme 26000 suffit-elle pour englober toutes les autres ?

La norme ISO 26000 n'est pas une norme de spécifications (comme les normes "produit" ou les normes "système"). Elle ne décrit aucun niveau de performance à atteindre ni aucun système à mettre en place. Elle n'est donc pas certifiable. Et ne peut donc remplacer aucune certification.

2. Questions sur l'évaluation AFAQ 26000

2.1 La validité annoncée de 3 ans est-elle fixe ?

Oui, l'évaluation est valable 18 mois, tout comme l'attestation et le logo associés. Cette durée peut être reportée une fois si une évaluation de "suivi" confirme que l'entreprise a au minimum maintenu son niveau de pratique. La mise en œuvre de pratiques de RS peut demander du temps. 3 ans

devraient toutefois suffire pour enregistrer des évolutions, quel que soit le rythme de progression que s'impose l'entreprise. De même, sans progression de la part de l'entreprise, c'est le contexte et les règles de bonnes pratiques qui auront évolué. Seule une nouvelle évaluation pourra donc établir le niveau réel de maturité de la stratégie et des pratiques de l'entreprise. Cette dernière peut bien sûr décider d'une nouvelle évaluation à tout moment.

2.2 Si une entreprise est au niveau 700 lors d'une évaluation et qu'elle redescend à 300 à la suivante : que se passe-t-il ?

L'attestation d'évaluation et le logo délivrés sont le reflet des pratiques de l'entreprise à un instant "t". L'entreprise sera libre de communiquer, ou pas, sur la base du nouveau logo. Plusieurs raisons pourraient venir expliquer cette situation : une réorganisation, la reprise d'une activité, etc. Faire évaluer ses pratiques en matière de RS, c'est jouer le jeu de la transparence et montrer que l'entreprise assume ses impacts, qu'elle en rend compte et souhaite les prendre en compte.

2.3 Mettez-vous en place des partenariats pour l'accompagnement des entreprises avec des institutions (CCI...) ?

Pas actuellement, même si ce n'est pas à exclure. Le modèle d'évaluation AFAQ 26000 permet d'évaluer tout type d'entreprise, quel que soit son niveau. L'évaluation ne nécessite pas que l'entreprise ait atteint un certain niveau pour être réalisée. La mise en place d'actions spécifiques a priori n'est donc pas un pré-requis à l'évaluation, sauf si l'objectif est d'atteindre un certain niveau de maturité. Ce qui n'exclue pas bien sûr d'être accompagné dans sa démarche, a priori ou a posteriori, par des personnes ou institutions compétentes.

2.4 Dans une entreprise que l'on va considérer respectueuse des droits de l'homme, comment appuyer cette question centrale au sein de l'entreprise ? Peut-on limiter cet aspect si l'on considère que l'entreprise y répond efficacement ?

L'évaluateur doit tout d'abord vérifier si l'entreprise est dans un secteur d'activité exposé à des risques spécifiques de non-respect des droits de l'homme, des libertés civiles des personnes au travail (non respect de la vie privée, traitements violents et/ou dégradants, non respect de la sécurité des personnes, etc.). Si oui, l'évaluateur devra examiner quels sont les engagements de l'entreprise face à ces risques. Si non, l'évaluateur s'assurera du respect de la réglementation dans ce domaine, et si l'entreprise a une approche proactive dans ce domaine vis-à-vis de ses sous-traitants.

2.5 Quelle complémentarité avec ISO 9001 / 14001 ou encore ISO 31000 ?

AFAQ 26000 est complémentaire des certifications ISO. Elle apporte une vision plus macro des enjeux et permet de pondérer les domaines Qualité Sécurité Environnement (QSE) les uns par rapport aux autres en apportant des champs complémentaires : social, sociétal, ancrage territorial, etc.

2.6 Votre modèle va-t-il évoluer vers des modèles sectoriels ?

C'est déjà le cas avec les entreprises du paysage, le logement social, les collectivités territoriales, etc. Et prochainement d'autres.

2.7 Comment harmoniser l'application de la norme ISO 26000 au niveau international ?

En diffusant le modèle d'évaluation AFAQ 26000. Avant tout, la normalisation elle-même reste un bon vecteur. Par exemple, au travers de déclinaisons sectorielles de la norme pour la rendre plus opérationnelle.

2.8 Quand réaliser une évaluation ? Au début ou en cours de démarche ?

Tout dépend l'objectif recherché. Si l'objectif est de réaliser un état des lieux pour établir une feuille de route, l'évaluation en amont d'une démarche sera avantageuse et pourra donner des orientations, guider le démarrage d'une démarche en identifiant par exemple des priorités. Réaliser l'évaluation en cours de démarche aura par exemple pour objectif de vérifier le niveau de maturité supposé d'une démarche en construction, de la réorienter ou de la redynamiser. Cette option peut être imaginée par exemple lorsque l'entreprise a déjà déterminé des actions à mettre en place, stratégiques ou incontournables ; elle vérifiera alors leur efficacité. L'évaluation a son utilité quel que soit le degré d'avancement de la démarche : du simple état des lieux à la valorisation d'efforts déjà consentis par l'organisation.

2.9 Quels sont les pré-requis pour lancer cette démarche ?

Aucun.

2.10 Est-ce que cette évaluation peut se faire en même temps qu'un audit QSE ?

Tout à fait. Les durées de l'audit QSE ne peuvent être réduites, mais l'évaluation AFAQ 26000 bénéficiera de l'audit QSE et les phases de préparation pourront être mutualisées.

2.11 Le compte rendu d'évaluation AFAQ 26000 peut-il servir dans le cadre de nos futurs rapports RSE demandés par la loi grenelle II ?

Oui, il peut constituer une aide non négligeable à la construction du rapport RSE.

2.12 En vue d'une évaluation sur le thème de la gouvernance, quelles sont, selon vous, les pistes d'améliorations concernant ce thème ?

Les pistes d'amélioration ne peuvent être uniques, elles sont spécifiques à chaque entreprise. L'évaluation permet de déterminer les pistes d'améliorations adaptées à l'organisation de l'entreprise, sa structure et ses activités.

3. Questions sur les coûts de l'évaluation

3.1 L'entreprise règle-t-elle seulement l'évaluateur ou AFNOR aussi ?

Seul AFNOR Certification facture l'entreprise.

3.2 Dans les coûts que vous avez indiqués, suite à l'évaluation, est-ce que l'accompagnement vers le plan d'actions est compris ?

Non. A noter que le rapport d'évaluation constitue un véritable outil de pilotage et de réflexion. Une réunion de restitution à froid avec l'évaluateur (optionnelle) peut en permettre une appropriation plus rapide.

4. Questions sur la durée d'évaluation

4.1 Quel temps l'évaluation représente-elle à l'interne pour le personnel d'une petite entreprise ?

L'évaluation AFAQ 26000 nécessite de voir toutes les fonctions de l'entreprise. Le personnel est donc interviewé individuellement ou collectivement en fonction des besoins et des contraintes ou des objectifs de l'entreprise. Celui-ci est donc sollicité à tour de rôle sur quelques heures.

4.2 Quel temps homme cela représente pour l'entreprise ?

La partie sur site des évaluations oscille entre 2 jours pour un évaluateur seul et 6 jours (et plus) à deux évaluateurs, tout en sachant que cela dépendra de la taille de l'entreprise, du nombre de sites et du nombre de ses activités. Au-delà de 50 salariés, c'est une équipe de 2 évaluateurs qui intervient. Si la question porte sur le temps que l'entreprise doit investir dans la démarche, la réponse sera clairement : le temps qu'elle souhaite. L'évaluation n'impose pas l'atteinte d'un objectif prédéfini (ce n'est pas une certification). En conséquence, le temps qu'investira l'entreprise dans une démarche sera fonction de ses besoins, de ses objectifs, des moyens qu'elle souhaite y consacrer, de l'importance qu'elle accorde à la question, etc.

4.3 Quel est le temps nécessaire pour réaliser l'évaluation d'un groupe de 20 000 personnes dans le monde ?

Les durées sont définies au cas par cas et prennent en compte les différents métiers de l'entreprise, le nombre de ses sites, voire de ses filiales dans le périmètre de l'évaluation. Les durées pourront donc être très variables et osciller entre une vingtaine et une cinquantaine de jours.

5. Questions sur les bénéfices de la démarche

5.1 Quel impact en termes de communication ?

L'entreprise peut communiquer au travers du logo obtenu qui affiche le niveau de maturité. La communication vis-à-vis de l'extérieur est autorisée à partir du niveau 2 (Progression).

5.2 Quels sont les arguments les plus pertinents pour convaincre les PME d'être évaluées ?

L'évaluation permet de "faire le tri" dans les actions qu'une entreprise peut mener pour mettre en place une démarche de RS. Elle permet de structurer une démarche qui prenne en compte les moyens et les contraintes ou les impératifs de l'entreprise. Elle permet également de mettre en lumière les bonnes pratiques de l'entreprise dont elle n'est pas forcément consciente et sur lesquelles elle peut capitaliser.

D'ailleurs, si les entreprises sont d'abord venues à l'évaluation AFAQ 26000 pour valoriser leurs démarches, elles la plébiscitent aujourd'hui comme un outil de pilotage et de réflexion stratégique.

5.3 Avez-vous pu mesurer les retours sur investissement des économies générées par une telle stratégie ?

Nous n'avons pas encore assez de recul. En tous les cas, ces approches permettent à certaines entreprises de décrocher des marchés. Le retour sur investissement est alors immédiat.

5.4 Peut-on revendiquer l'évaluation comme avantage concurrentiel d'après l'ISO ?

L'évaluation se révèle un précieux levier d'anticipation et de différenciation. A qualités équivalentes, une entreprise qui pourra montrer, au travers d'une évaluation de sa démarche de RS, qu'elle identifie et prend en compte ses impacts aura un avantage sur une entreprise qui ne le fait pas.

6. Questions sur d'autres modèles (évaluations, labels, etc.)

6.1 Quelles différences entre l'AFAQ 26000 et le label LUCIE ?

AFAQ 26000 évalue la capacité d'une organisation à un instant « t » à déployer des pratiques pertinentes au regard des principes de responsabilité sociétale et à en améliorer la performance. AFAQ 26000 établit ainsi une mesure de la maturité de ces pratiques.

Le label LUCIE témoigne des engagements d'une organisation à progresser sur les 28 principes d'action qui composent la charte LUCIE, quel que soit le niveau de l'entreprise. Le caractère exhaustif de l'évaluation AFAQ 26000 permet d'englober une évaluation des engagements pris par l'entreprise sur la charte LUCIE.

6.2 Alors quelles différences entre logo AFAQ 26000 et label LUCIE ?

Idem réponse ci-dessus. AFAQ 26000 établit une photographie de l'entreprise qui donne une mesure de la performance de l'entreprise et de sa capacité à s'améliorer. Le label LUCIE vient témoigner que l'entreprise s'est en plus engagée à mettre en place certaines actions de progrès spécifiques au regard des objectifs RS de la charte LUCIE.

6.3 Y-a-t-il beaucoup de différences avec l'ex 1000NR ?

3 années d'expérience ont permis de valider la pertinence du modèle AFAQ 1000NR au regard de la norme ISO 26000. A peu près 20% du modèle a évolué pour prendre en compte des notions spécifiques apportées par l'ISO 26000. Les évolutions portent sur la mise en cohérence sémantique, l'affirmation de certains concepts (sphère d'influence de l'organisation, bonnes pratiques des affaires...) et une restructuration de certains critères.

6.4 Quels sont les atouts d'AFAQ 26000 par rapport à une démarche EFQM ?

L'approche est complémentaire de l'EFQM. D'après les premiers retours de nos clients, les critères d'AFAQ 26000 sont plus lisibles et concrets, et permettent une compréhension qui favorise le déploiement opérationnel des pratiques. Le modèle AFAQ 26000 ne vient pas se substituer à l'EFQM et n'a pas pour objet de remettre en cause cette synergie. Mais, l'évaluation joue en quelque sorte le rôle d'un scanner qui évalue l'entreprise sur sa capacité à intégrer les principes de responsabilité sociétale.

6.5 Quelles différences entre évaluation AFAQ 26000 et celle d'une agence de notation ?

Les critères évalués sont différents, et l'évaluation a un volet terrain beaucoup plus prononcé. Ainsi, le cahier des charges est différent de même que la méthode de scoring.

7. Questions sur les évaluateurs

7.1 Quels sont les profils des évaluateurs ?

Les qualités requises sont celles des auditeurs du groupe AFNOR Certification : écoute, empathie, rigueur, impartialité, esprit de synthèse, etc. Le modèle exige, de plus, des qualités de diplomatie et de pédagogie. AFNOR Certification fait appel, parmi ses auditeurs, à ceux qui possèdent une expertise et des expériences robustes et avérées dans le domaine du développement durable. Des experts non auditeurs ISO aux profils appropriés et complémentaires complètent le pool d'évaluateurs dédiés à AFAQ 26000.

7.2 Quels sont les conditions pour devenir évaluateur ?

Répondre aux pré-requis exposés ci-avant, suivre une formation spécifique sur le modèle AFAQ 26000 et réussir l'examen qui y fait suite. Ces conditions permettent de garantir une qualité homogène des évaluations réalisées selon le modèle AFAQ 26000.

7.3 Devenir évaluateur est-il couteux ?

Non, mais il faut une forte expérience et/ou expertise pour devenir évaluateur.

7.4 Comment savoir quand vous relancerez les formations Evaluateurs AFAQ 26000 ?

Les formations qualifiantes seront lancées en fonction de la demande du marché. Idéalement, il conviendra de passer l'examen ICA 26000. Car nous choisissons en priorité dans cette base de données pour qualifier les nouveaux évaluateurs. Sinon, Il convient d'adresser son CV à AFNOR Compétence pour faire part de sa motivation. Lorsque des formations seront lancées, l'examen des CV sera réalisé.

7.5 Existe-t-il des formations à l'outil d'évaluation AFAQ 26000 ?

Oui. Cette formation est au catalogue AFNOR Compétences et est non qualifiante.

8. Questions sur l'adaptabilité du modèle

8.1 Comment l'évaluation peut-elle être menée dans une TPE de services (7-10 salariés) sur 3 villes françaises ?

L'évaluation est adaptée au cas par cas en fonction des métiers de l'entreprise et de son organisation de sorte qu'elle soit la plus efficace possible, aussi bien en termes de pertinence que de coût.

8.2 L'évaluation tient-elle compte des filiales ou des unités à l'étranger de l'entreprise évaluée qui décide de la sphère de l'étude ?

Les unités opérationnelles faisant partie de l'entité juridique évaluée sont automatiquement prises en compte dans le périmètre de l'évaluation. Ensuite concernant les filiales, elles peuvent être considérées comme des parties prenantes dans l'évaluation mais, tout dépendra du périmètre que l'entreprise souhaite faire évaluer. Nous accompagnons nos clients dans la définition de ce périmètre au regard de leurs objectifs.

8.3 Des banques ont-elles déjà fait l'objet de l'évaluation ?

Oui.

8.4 Quelle expérience avez-vous dans les établissements de santé ?

Nous n'avons, pour le moment, pas réalisé d'évaluation spécifique pour des établissements de santé. Les compétences de nos évaluateurs couvrent cependant tous les secteurs.

8.5 Existe-t-il un benchmarking par secteur d'activité ?

Après plus de 3 ans d'évaluation, nous sommes en mesure de le réaliser plus systématiquement.

8.6 Y-a-t-il eu des évaluations d'opérateurs touristiques qui travaillent à l'international ?

Nous avons réalisé des évaluations dans les domaines du service, de l'évènementiel et de la communication mais, pas spécifique au tourisme.