

Bonjour,

J'aimerais commencer en regardant cette carte de crédit avec vous. Elle est assez incroyable, en fait. C'est juste un bout de plastique de huit centimètres et demi sur cinq centimètres et demi qui tient un numéro. Mais pour elle, il n'y a pas de frontières.

Le système bancaire d'aujourd'hui est tel qu'on accepte partout dans le monde les cartes de crédit — et, de plus en plus, les cartes de débit — comme méthode de paiement et comme moyen pratique d'obtenir des devises étrangères.

Il n'en a pas toujours été ainsi, bien sûr. Il y a cinquante ans, il existait autant de systèmes que de pays et de banques. En fait, le seul moyen de paiement valide partout était l'argent comptant en devise locale. Puis, les banques ont fini par travailler ensemble pour créer un système qui leur conviendrait et qui pourrait être utilisé dans le monde entier.

C'est sur ce système que portent les normes élaborées par le Comité technique numéro 68 de l'ISO sur les services financiers.

Maintenant, nous sommes tellement accoutumés à payer nos achats par carte de débit ou de crédit et tellement habitués au système actuel que nous tenons l'une et l'autre pour acquis.

Et c'est parce que nous les tenons pour acquis que j'ai du mal à répondre aujourd'hui à la question : « Pourquoi recourir aux normes comme solution à la responsabilité sociétale? »

Si les normes peuvent nous donner l'impression que le système bancaire international actuel existe depuis toujours, elles peuvent certainement nous être utiles pour aborder une question aussi complexe et controversée que la responsabilité sociétale.

Comment utiliser les normes pour instaurer la responsabilité sociétale, alors? Tout comme on l'a fait dans le domaine bancaire, il faut adopter un vocabulaire commun sur le sujet. Individus, organisations et pays sont nombreux à affirmer qu'il faut passer à l'action afin d'assurer une production de biens qui n'exploite personne et qui respecte l'environnement. L'intention est noble. Le problème c'est qu'il n'y a pas une seule définition internationale de la responsabilité sociétale et encore moins une approche unifiée pour la mettre en pratique.

Revenons à l'exemple du milieu bancaire. Demandez à un économiste, un client et un président de banque pourquoi le système existant est si important et vous

obtiendrez trois réponses différentes. Chacun a un point de vue particulier selon le rôle qu'il joue dans le système.

La difficulté du travail d'élaboration d'une norme internationale réside justement dans l'établissement d'objectifs équilibrés qui profitent à toutes les parties concernées, que ce soit des pays ou autres intéressés.

Pensez à plusieurs personnes qui doivent partager le même lit. Si une personne tire trop la couette de son côté, celle à l'autre bout va avoir froid. Si la couette est tirée dans toutes les directions, elle va simplement se déchirer. Mais si la couette est bien tenue au centre, tout le monde sera gagnant.

Si vous me le permettez, je vais faire un autre parallèle avec le secteur de la construction parce qu'il y a des conclusions intéressantes à en tirer. En janvier dernier, les rédacteurs des Eurocodes et l'industrie de la construction ont publié une stratégie à moyen terme dans laquelle on parle justement de la difficulté d'élaborer des codes de construction qui conviennent à tous les pays de l'Union européenne.

Dans cette stratégie, il est question de la difficulté de concilier un avancement des travaux de construction et d'infrastructure qui respecte les délais fixés avec la coordination de la production des matériaux et leur intégration dans les bâtiments et les structures de génie civil. Et il faut savoir le faire en franchissant les obstacles qui se présentent vu les situations économique et politique souvent très différentes des pays concernés.

On dit dans cette stratégie « qu'il ne s'agit plus uniquement de faire intervenir une poignée d'ingénieurs et d'architectes exceptionnels. On parle de 70 organisations à l'échelle de la planète, où les citoyens auront à la fois des droits et des obligations. Et ces droits essentiels sont le droit à la santé et la sécurité, à l'éducation, à un environnement sain, et le droit à l'information et à une représentation. »

Toujours, dans cette stratégie, l'industrie européenne de la construction estime « qu'il est possible d'aider les citoyens à exercer ces droits et les obligations qui s'y rattachent en les informant et en les protégeant, en assurant la qualité et la sécurité des produits et services et en établissant des exigences ou en fournissant des conseils relativement à l'environnement et à d'autres questions importantes comme l'équité sociale, la santé, la sécurité et le commerce équitable. » Sa conclusion est la suivante : « Tous ces objectifs peuvent être atteints grâce à la normalisation. »

La grande valeur de la normalisation — et ce qui la rend si utile dans le cas de la responsabilité sociale — en est le processus même.

L'Organisation internationale de normalisation (l'ISO) tient compte de six principes dans toutes les étapes d'élaboration de ses normes et guides. Ces principes sont :

la transparence;
l'ouverture;
l'impartialité et le consensus;
l'efficacité et la pertinence;
la cohérence;
et l'aspect développement.

Ce sont ces mêmes principes qui guident l'Organisation mondiale du commerce lorsqu'elle vérifie si une norme convient à une utilisation internationale.

Voyons comment ces principes s'appliquent au sujet qui nous intéresse aujourd'hui :

LA TRANSPARENCE

Avant de se lancer dans l'entreprise risquée que constitue l'élaboration d'une norme sur la responsabilité sociétale, toutes les parties concernées veulent savoir de quoi il s'agit, ce qui est attendu d'eux, quels en seront les résultats et comment on en fera la diffusion. La TRANSPARENCE est nécessaire pour que tout le monde ait une bonne idée du projet.

L'OUVERTURE

Chaque partie qui pense avoir des intérêts en jeu cherche un processus qui l'intégrera, ainsi que les autres parties, sans aucune discrimination. L'OUVERTURE est un facteur clé parce qu'elle permet à des parties qui autrement n'en auraient pas eu l'occasion de participer à toutes les étapes de l'élaboration des normes.

L'IMPARTIALITÉ et LE CONSENSUS

Tous les intéressés veulent apporter une contribution et ils veulent avoir l'assurance que celle-ci aura du poids. Chacun veut que son point de vue soit examiné attentivement et fasse partie de la solution. Pour ce faire, le processus doit être IMPARTIAL et faire CONSENSUS.

L'EFFICACITÉ ET LA PERTINENCE

Chaque pays élabore des politiques publiques à son propre rythme pour répondre aux besoins de ses citoyens, garantir une concurrence loyale, favoriser l'innovation et tirer profit des avancées technologiques. Il faut mettre des outils à l'appui de ces politiques publiques, des outils qui reflètent des pratiques exemplaires, qui correspondent au contexte actuel et qui vont pleinement dans le

sens des objectifs communs. Des outils qui sont, en d'autres mots, EFFICACES et PERTINENTS.

LA COHÉRENCE

Même si nous réussissons à nous entendre sur le contenu d'une norme, le résultat doit s'intégrer facilement dans plusieurs systèmes imbriqués les uns dans les autres et autres aspects complémentaires. L'expression : « Personne ne vit en vase clos » peut facilement être appliquée aux normes. Chaque norme doit faire partie d'un tout COHÉRENT.

L'ASPECT DÉVELOPPEMENT

L'un des grands objectifs de la responsabilité sociétale est d'assurer, de façon sérieuse et bien concrète, la participation des pays en développement au commerce international. Du point de vue des normes, cet objectif comporte deux volets : D'abord le développement technique au moyen d'une participation directe. Ensuite, le renforcement des capacités pour faciliter une bonne utilisation du résultat. Il est impératif de tenir compte de l'ASPECT DÉVELOPPEMENT dans l'élaboration de la norme sur la responsabilité sociétale.

Si nous pouvons suivre un processus qui respecte tous ces principes, je crois que nous pouvons garder la couette bien au centre, pour le bénéfice mutuel de tous les intéressés. Les lignes directrices sur la responsabilité sociétale profiteraient ainsi à tout le monde de façon égale et personne ne serait laissé pour compte.

L'ISO a recours à ces six principes dans tous ses comités d'élaboration de normes. Elle a maintenant à son compte plus de 17 000 publications, telles que la norme ISO 11649:2009 parue récemment. Cette norme décrit les éléments d'une référence structurée de créancier utilisée pour faciliter le traitement des données dans les échanges de données et les services financiers. Vu les réalisations passées de l'ISO, nous savons qu'elle a une grande expérience de la mise en œuvre de ces six principes très importants.

En conclusion, l'ISO a les capacités et l'expérience qu'il lui faut pour guider des intéressés aux points de vue très différents vers un consensus. Avec elle, tout le monde a sa place sous la couette et il n'y a rien qu'on ne puisse pas accomplir.

Je laisse la parole aux autres intervenants de la journée qui vous en apprendront plus sur la responsabilité sociétale et feront le point sur les travaux entrepris au sein de l'ISO.

Good morning,

I want to start my time up here today by contemplating this: a credit card. It's pretty amazing, actually. It's just a five-and-a-half by eight-and-a-half centimeter piece of plastic with a number stamped into it. But this piece of plastic can take me anywhere in the world.

Today's banking system is such that credit cards—and, increasingly, debit cards—are accepted as a form of payment in any country around the globe, as well as a convenient way to obtain local currency.

It didn't always work this way, of course. Fifty years ago, different countries and different banks had their own systems, and local cash was really the only dependable method of payment. Finally the banks all got together and worked out a system that they could agree on and could be used internationally.

That system is covered by standards that has been developed by the ISO Technical Committee number 68 on Financial Services.

Now we have grown so accustomed to this system, and so used to being able to pay for purchases by handing over a card, that we've taken it for granted.

That is the challenge I'm facing today in trying to answer the question "why standards?" as a solution for social responsibility.

If we can use standards to make it seem as if the existing international banking system has always been in place, surely we can use it for this - a very complex and controversial topic.

For social responsibility, as in international banking, the answer lies in achieving a common language on the subject. In social responsibility, many people, organizations, and countries are saying that something needs to be done to ensure products are being offered in such a way that people aren't being exploited, and that environmental obligations are being met. That is a noble goal. The problem is, there hasn't been a single, international definition of what social responsibility is, let alone a unified approach on how to achieve it.

Going back to international banking; If a person were to ask an economist, a bank president, and a banking client why the existing system is important, each person would offer a different answer. They all have a different viewpoint specific to what role they play in the system.

The challenge in developing any international standard is finding the right combination of objectives that benefit all of the parties – countries and stakeholders – involved.

The image that comes to mind is a group of people trying to get comfortable in a bed and they're each holding onto part of the edge of a blanket. Each of these people is pulling the blanket in their own direction. If one person pulls too hard, the blanket will be too much on one side, and someone will be left out in the cold. If everybody pulls too much, it will simply tear the blanket apart. But if there is give-and-take, the blanket should be nicely centred, and cover everything.

The Eurocodes and the Construction Industry published a medium-term strategy, this past January, and it addresses the challenge of coming up with building codes that will adequately serve all of the countries in the European Union. Bear with me, it has interesting conclusions.

It describes the problem of ensuring that building and infrastructure construction progress in a timely manner, while organizing the production of building materials, fitting them together in buildings and civil engineering structures, in a way that crosses barriers between nations that often have very different economic and political situations.

"It is no more only a matter of outstanding engineers and architects," it states. "It is a matter of 70 organizations of our society at the level of the planet where all citizens will have both rights and obligations. And the major rights are health and safety, security, education, a clean environment, as well as information and representation."

This strategy from the European construction industry goes on to declare that "It is possible to help citizens to exercise these rights, and some correlated obligations, by providing consumers with information and protection, by ensuring the quality and safety of products and services, and by defining requirements or giving guidance related to the environment and other important issues including societal equity, health, security and fair trade." The statement ends with the words, "All these objectives may be reached thanks to standardization."

What is great about standardization – and why it is such a wonderful aide to social responsibility – is the process involved.

ISO uses six principles every day in developing its standards and guides. These principles are:

- Transparency
- Openness
- Impartiality and Consensus
- Effectiveness and Relevance
- Coherence

Development Dimension.

These are also the six principles that the World Trade Organization uses to assess whether a standard is suitable for international use.

Lets see how these principles apply to the topic at hand:

TRANSPARENCY

Before embarking on such a risky adventure as a standard for Social Responsibility, everyone involved wants to know what he or she is getting into, what is involved, what will be the result, and how it will be disseminated. TRANSPARENCY is required so everyone knows what the project is about.

OPENNESS

Each party that thinks they have a stake is looking for a process that will include them, as well as other parties without any discrimination. OPENNESS is a key factor, which allows stakeholders who may not otherwise have an opportunity to participate in the process to take part in all stages of standards development.

IMPARTIALITY and CONSENSUS

All stakeholders want to contribute, and all want assurance their contributions will be accepted as meaningful. Everyone wants their contributions to be given full consideration and to be part of the solution. For this to happen, the process must be IMPARTIAL and must achieve CONSENSUS.

EFFECTIVENESS and RELEVANCE

Different countries develop public policies at their own pace to meet the needs of their citizens, ensure fair competition, encourage innovation, and to take advantage of technological advancement. Those public policies need tools to assist them – tools that reflect best practices, are up-to-date, and fully support common goals. Tools that are, in other words, EFFECTIVE and RELEVANT.

COHERENCE

Even if we succeed in agreeing on contents of a particular standard, the result needs to fit into many interlocking systems and other complementary aspects. The expression, “No man is an island,” can be easily changed to, “No standard is an island.” Each standard needs to contribute to a COHERENT whole.

DEVELOPMENT DIMENSION

A major objective of Social Responsibility is to involve citizens of developing countries – in a meaningful and very material way – in international commerce. From a standards point-of-view, this incorporates two aspects: first, technical development through direct participation; second, building capacity to facilitate

appropriate use of the result. This imperative of the DEVELOPMENT DIMENSION needs to be addressed.

If we can find a process that supports all of the above, I think we can centre the blanket, and all stakeholders can enjoy mutual benefit -- an equal level of coverage under the guidelines, without anyone being left out.

ISO applies these 6 principles to all of their standards development committees. ISO's library now stands at more than 17,000 publications, such as the recently published ISO 11649:2009, which specifies the elements of a structured creditor reference used to facilitate the processing of data in data interchange and financial services. Taking ISO's results into consideration, we know that the organization has a lot of practice in using those 6 very important principles.

To conclude:

ISO has the ability and the experience to guide stakeholders with many different perspectives towards achieving a consensus. It's a nice, fuzzy, warm blanket that provides needed comfort to all. Comfort that, together, we will succeed.

Now, on to the next part of the day, when you will learn more about what Social Responsibility is about and where it stands within ISO.