

---

---

**Management des ressources  
humaines — Indicateurs de mesure  
pour la conformité et l'éthique**

*Human resource management — Compliance and ethics metrics cluster*

**iTeh STANDARD PREVIEW**  
**(standards.iteh.ai)**

[ISO/TS 30423:2021](https://standards.iteh.ai/catalog/standards/sist/b5576331-66fe-4223-9848-8b47f9c2485f/iso-ts-30423-2021)

<https://standards.iteh.ai/catalog/standards/sist/b5576331-66fe-4223-9848-8b47f9c2485f/iso-ts-30423-2021>



**iTeh STANDARD PREVIEW**  
**(standards.iteh.ai)**

[ISO/TS 30423:2021](https://standards.iteh.ai/catalog/standards/sist/b5576331-66fe-4223-9848-8b479c2485f/iso-ts-30423-2021)  
<https://standards.iteh.ai/catalog/standards/sist/b5576331-66fe-4223-9848-8b479c2485f/iso-ts-30423-2021>



**DOCUMENT PROTÉGÉ PAR COPYRIGHT**

© ISO 2021

Tous droits réservés. Sauf prescription différente ou nécessité dans le contexte de sa mise en œuvre, aucune partie de cette publication ne peut être reproduite ni utilisée sous quelque forme que ce soit et par aucun procédé, électronique ou mécanique, y compris la photocopie, ou la diffusion sur l'internet ou sur un intranet, sans autorisation écrite préalable. Une autorisation peut être demandée à l'ISO à l'adresse ci-après ou au comité membre de l'ISO dans le pays du demandeur.

ISO copyright office  
Case postale 401 • Ch. de Blandonnet 8  
CH-1214 Vernier, Genève  
Tél.: +41 22 749 01 11  
E-mail: [copyright@iso.org](mailto:copyright@iso.org)  
Web: [www.iso.org](http://www.iso.org)

Publié en Suisse

## Sommaire

Page

<b>Avant-propos</b> .....	<b>iv</b>
<b>Introduction</b> .....	<b>v</b>
<b>1</b> <b>Domaine d'application</b> .....	<b>1</b>
<b>2</b> <b>Références normatives</b> .....	<b>1</b>
<b>3</b> <b>Termes et définitions</b> .....	<b>1</b>
<b>4</b> <b>Nombre et type de griefs déposés</b> .....	<b>1</b>
4.1    Généralités.....	1
4.2    Objectif.....	2
4.3    Formule.....	2
4.4    Instructions d'utilisation.....	3
<b>5</b> <b>Nombre et type de mesures disciplinaires prises</b> .....	<b>3</b>
5.1    Généralités.....	3
5.2    Objectif.....	4
5.3    Formule.....	4
5.4    Instructions d'utilisation.....	5
<b>6</b> <b>Pourcentage d'employés ayant participé à une formation sur la conformité et l'éthique</b> .....	<b>6</b>
6.1    Généralités.....	6
6.2    Objectif.....	7
6.3    Formule.....	7
6.4    Instructions d'utilisation.....	7
<b>7</b> <b>Conflits soumis à des parties externes</b> .....	<b>8</b>
7.1    Généralités.....	8
7.2    Objectif.....	8
7.3    Formule.....	8
7.4    Instructions d'utilisation.....	9
<b>8</b> <b>Nombre, type et source des écarts (y compris d'audit) identifiés en externe et actions qui en découlent</b> .....	<b>9</b>
8.1    Généralités.....	9
8.2    Objectif.....	9
8.3    Formule.....	10
8.4    Instructions d'utilisation.....	12
<b>9</b> <b>Utilisateurs prévus</b> .....	<b>12</b>
<b>10</b> <b>Facteurs de contexte</b> .....	<b>13</b>
<b>11</b> <b>Facteurs de prédiction</b> .....	<b>13</b>
<b>Bibliographie</b> .....	<b>15</b>

## Avant-propos

L'ISO (Organisation internationale de normalisation) est une fédération mondiale d'organismes nationaux de normalisation (comités membres de l'ISO). L'élaboration des Normes internationales est en général confiée aux comités techniques de l'ISO. Chaque comité membre intéressé par une étude a le droit de faire partie du comité technique créé à cet effet. Les organisations internationales, gouvernementales et non gouvernementales, en liaison avec l'ISO participent également aux travaux. L'ISO collabore étroitement avec la Commission électrotechnique internationale (IEC) en ce qui concerne la normalisation électrotechnique.

Les procédures utilisées pour élaborer le présent document et celles destinées à sa mise à jour sont décrites dans les Directives ISO/IEC, Partie 1. Il convient, en particulier, de prendre note des différents critères d'approbation requis pour les différents types de documents ISO. Le présent document a été rédigé conformément aux règles de rédaction données dans les Directives ISO/IEC, Partie 2 (voir [www.iso.org/directives](http://www.iso.org/directives)).

L'attention est attirée sur le fait que certains des éléments du présent document peuvent faire l'objet de droits de propriété intellectuelle ou de droits analogues. L'ISO ne saurait être tenue pour responsable de ne pas avoir identifié de tels droits de propriété et averti de leur existence. Les détails concernant les références aux droits de propriété intellectuelle ou autres droits analogues identifiés lors de l'élaboration du document sont indiqués dans l'Introduction et/ou dans la liste des déclarations de brevets reçues par l'ISO (voir [www.iso.org/brevets](http://www.iso.org/brevets)).

Les appellations commerciales éventuellement mentionnées dans le présent document sont données pour information, par souci de commodité, à l'intention des utilisateurs et ne sauraient constituer un engagement.

Pour une explication de la nature volontaire des normes, la signification des termes et expressions spécifiques de l'ISO liés à l'évaluation de la conformité, ou pour toute information au sujet de l'adhésion de l'ISO aux principes de l'Organisation mondiale du commerce (OMC) concernant les obstacles techniques au commerce (OTC), voir [www.iso.org/avant-propos](http://www.iso.org/avant-propos).

Le présent document a été élaboré par le comité technique ISO/TC 260, *Management des ressources humaines*.

Il convient que l'utilisateur adresse tout retour d'information ou toute question concernant le présent document à l'organisme national de normalisation de son pays. Une liste exhaustive desdits organismes se trouve à l'adresse [www.iso.org/fr/members.html](http://www.iso.org/fr/members.html).

## Introduction

L'ISO 30414 fournit des lignes directrices concernant les principaux domaines du bilan du capital humain suivants:

- conformité et éthique;
- coûts;
- diversité;
- leadership;
- culture organisationnelle;
- santé, sécurité et bien-être au sein de l'organisme;
- productivité;
- recrutement, mobilité et renouvellement du personnel (turnover);
- compétences et aptitudes;
- planification de la relève;
- disponibilité de la main-d'œuvre.

Le présent document aborde plus particulièrement les indicateurs de mesure dans le domaine de la conformité et de l'éthique. Le respect des codes de déontologie et des politiques internes constitue un défi majeur pour tous les types d'organismes. L'ISO 30414:2018 décrit, en 4.7.2, l'importance des mesures relatives à la conformité et à l'éthique.

Les mesures relatives aux indicateurs de conformité et d'éthique, telles que figurant dans l'ISO 30414, sont les suivantes:

### 1) Nombre et type de griefs déposés.

Un grief est une réclamation formelle sur le lieu de travail. Un grief peut être soulevé pour de nombreuses raisons, telles que le harcèlement ou la discrimination.

### 2) Nombre et types de mesures disciplinaires prises.

Une mesure disciplinaire désigne le processus permettant de traiter un comportement au travail qui n'est pas conforme aux réglementations prévues et communiquées sur le lieu de travail.

### 3) Pourcentage d'employés ayant participé à une formation sur la conformité et l'éthique.

Cette mesure est définie comme le pourcentage d'employés ayant participé, au cours d'une période donnée, à une formation à l'éthique professionnelle (par exemple, au code de conduite de l'organisme, aux règles de conformité ou aux dilemmes moraux).

### 4) Conflits soumis à des parties externes.

Cette mesure porte sur l'environnement de travail lorsqu'une résolution externe de conflits internes est devenue nécessaire. Le nombre de conflits liés à la main-d'œuvre qui sont rapportés comme étant soumis à des tierces parties ayant la compétence appropriée donne une image du climat au sein de l'organisme.

### 5) Nombre, type et source des écarts d'audit externe et les actions qui en découlent.

Le présent document décrit les composantes suivantes pour chacun des indicateurs susmentionnés:

- description;

## ISO/TS 30423:2021(F)

- objectif;
- formule;
- utilisation;
- utilisateurs prévus;
- facteurs de contexte;
- facteurs de prédiction.

## **iTeh STANDARD PREVIEW** **(standards.iteh.ai)**

[ISO/TS 30423:2021](https://standards.iteh.ai/catalog/standards/sist/b5576331-66fe-4223-9848-8b47f9c2485f/iso-ts-30423-2021)

<https://standards.iteh.ai/catalog/standards/sist/b5576331-66fe-4223-9848-8b47f9c2485f/iso-ts-30423-2021>

# Management des ressources humaines — Indicateurs de mesure pour la conformité et l'éthique

## 1 Domaine d'application

Le présent document décrit les éléments relatifs à la conformité et à l'éthique. Le présent document indique des formules permettant de produire des mesures comparables en vue de l'établissement de rapports internes et externes.

Le présent document aborde également les questions à prendre en considération lors de l'interprétation des données de conformité, notamment lorsqu'il s'agit de décider d'une intervention interne appropriée ou d'établir des rapports destinés aux parties prenantes externes (par exemple, les législateurs et les investisseurs).

## 2 Références normatives

Les documents suivants sont cités dans le texte de sorte qu'ils constituent, pour tout ou partie de leur contenu, des exigences du présent document. Pour les références datées, seule l'édition citée s'applique. Pour les références non datées, la dernière édition du document de référence s'applique (y compris les éventuels amendements).

ISO 30400, *Management des ressources humaines – Vocabulaire*

## 3 Termes et définitions

ISO/TS 30423:2021

[https://standards.iteh.ai/catalog/standards/sist/b5576331-66fe-4223-9848-](https://standards.iteh.ai/catalog/standards/sist/b5576331-66fe-4223-9848-81e71e3485ff/iso-ts-30423-2021)

Pour les besoins du présent document, les termes et les définitions de l'ISO 30400 s'appliquent.

L'ISO et l'IEC tiennent à jour des bases de données terminologiques destinées à être utilisées en normalisation, consultables aux adresses suivantes:

- ISO Online browsing platform: disponible à l'adresse <https://www.iso.org/obp>
- IEC Electropedia: disponible à l'adresse <http://www.electropedia.org/>

## 4 Nombre et type de griefs déposés

### 4.1 Généralités

L'ISO 30414:2018 définit, en 4.7.2, 1), les notions de conformité et d'éthique relatives à la main d'œuvre au sein des organismes.

Il convient que chaque organisme établisse sa propre définition de «grief» et s'assure que toutes les parties internes et externes concernées soient informées et formées de façon appropriée par rapport à ces notions. Il convient que chaque grief soit considéré comme formel dès son enregistrement (sa consignation) et/ou qu'une enquête a été ouverte. Il convient par conséquent que tous les «griefs formels» soient inclus dans les processus d'analyse et d'établissement de rapports. Pour ce faire, il convient que tous les organismes développent des processus d'enregistrement et de gestion ainsi que des procédures pour consigner et gérer tous les griefs formels. En fonction de la taille de l'organisme, ces procédures peuvent consister en de simples fiches de travail. Les organismes de taille plus importante peuvent devoir s'appuyer sur des méthodes technologiques plus sophistiquées.

Étant donné que le secteur professionnel et la taille des organismes ont un impact direct sur l'interprétation de ces mesures, il convient que chaque organisme détermine le niveau de conformité à

atteindre pour chaque mesure, documente cet objectif, le tient à jour et en informe toutes les parties prenantes concernées. Il convient que chaque organisme définisse également ce qui est considéré comme une variation «importante» par rapport au niveau de conformité à atteindre pour chaque indicateur relatif à la conformité.

#### 4.2 Objectif

Une classification et une analyse efficaces des griefs permettent de mieux en comprendre les causes et de faire éventuellement émerger des réponses proactives. Il convient que les organismes classent les griefs.

Exemple de classification de griefs:

- harcèlement;
- discrimination
  - directe: directement à l'encontre d'une personne ou d'un groupe;
  - indirecte: par l'interprétation d'une politique;
- agression
  - verbale;
  - physique.

Tous les griefs peuvent être classés de manière plus approfondie afin de connaître le nombre de griefs gérés en interne et le nombre de griefs gérés en externe.

ITIH STANDARD PREVIEW  
(standards.iteh.ai)

#### 4.3 Formule

Il convient que le calcul du nombre de griefs soit aligné sur l'exercice fiscal, sur le cycle budgétaire annuel ou sur ces deux périodes. Le calcul du nombre de griefs doit être effectué sur la base du nombre de griefs effectifs à la fin de chaque période de mesure (par exemple, à la fin du premier mois, à la fin du deuxième trimestre, à la fin de l'année pour le total).

ISO/TS 30423:2021

Exemple de période:

L'exercice fiscal et le cycle budgétaire annuel de l'entreprise A commencent le 1<sup>er</sup> janvier et se terminent le 31 décembre. La consignation est effectuée mensuellement.

Le calcul correspond à l'addition, à partir du début de l'année, de tous les types de griefs à prendre en compte.

L'exemple présenté dans le [Tableau 1](#) cumule toutes les classes de griefs. Il convient que cette formule soit également appliquée à chaque classe.

**Tableau 1 — Calcul du nombre de griefs enregistrés à partir du début de l'année**

	Période	Nb de griefs	Formule	Calcul	Total
		A	B	C	D
1	Janvier	3	+A1	3	3
2	Février	5	+A1+A2	3+5	8
3	Mars	4	+A1+A2+A3	3+5+4	12
4	Avril	4	+A1+A2+A3+A4	3+5+4+4	16
5	Mai	4	+A1+A2+A3+A4+A5	3+5+4+4+4	20
6	Juin	2	+A1+A2+A3+A4+A5+A6	3+5+4+4+4+2	22
	Total de l'année au 30-06-2020	22		22	22

#### 4.4 Instructions d'utilisation

Tableau 2 — Comparaison — Nombre de griefs enregistrés

Type de griefs	6 mois au 30-06-2020	Comparatif 2019 au 30-06-2019	Comparatif 2018 au 30-06-2018	Comparatif 2017 au 30-06-2017
Harcèlement - sexuel	2	5	7	10
Harcèlement	2	7	10	15
Discrimination - directe	4	10	12	15
Discrimination - indirecte	7	5	2	0
Agression - verbale	7	4	2	0
Agression - physique	0	1	5	7
Total de l'année au 30-06-2020	22	32	38	47

L'exemple présenté dans le [Tableau 2](#) indique une baisse importante du nombre de discriminations directes et d'agressions physiques sur la période considérée. Les résultats indiquent aussi que les agressions verbales et que les discriminations indirectes ont augmenté sur la période considérée. Ces premiers résultats peuvent toutefois ne pas constituer une évaluation complète de la situation en cours. Mener une enquête plus poussée est alors justifié. Par exemple, cette augmentation peut être le fruit d'une sensibilisation accrue de la main d'œuvre sur ces deux problématiques. Une enquête approfondie peut confirmer cette hypothèse et la contextualisation de l'enquête peut en apporter les preuves. Les organismes peuvent également consigner leurs progrès quant à la réduction du nombre de griefs (par exemple, nombre de jours depuis le dernier grief ou nombre de jours sans griefs, dans une période donnée).

ISO/TS 30423:2021

Tableau 3 — Comparaison des processus de résolution de griefs en interne et en externe

Type de griefs	6 mois au 30-06-2020	Comparatif 2019 au 30-06-2019	Comparatif 2018 au 30-06-2018	Comparatif 2017 au 30-06-2017
Résolution en interne	26	20	10	7
Résolution en externe	6	12	28	37
Total de l'année au 30-06-2020	32	32	38	47

L'exemple présenté dans le [Tableau 3](#) indique une tendance positive concernant le nombre de griefs résolus en interne.

Une fois établi, il convient que le rapport inclue une comparaison entre les périodes précédentes et la période en cours, ainsi qu'une comparaison entre les années précédentes et l'année en cours. Une période de comparaison s'étend généralement sur trois à cinq ans. Cette période de mesure permet de discerner les tendances, mais aussi de mieux gérer les attentes et résultats d'un organisme en fixant des objectifs pour les comparaisons futures.

## 5 Nombre et type de mesures disciplinaires prises

### 5.1 Généralités

L'ISO 30414:2018 définit, en 4.7.2, 2), les notions de conformité et d'éthique relatives à la main d'œuvre au sein des organismes.

Il convient que chaque organisme établisse sa propre définition de «mesure disciplinaire» et s'assure que toutes les parties internes et externes concernées soient informées et formées de façon appropriée par rapport à ces notions. Il convient que chaque mesure disciplinaire soit consignée. Pour ce faire, il

convient que tous les organismes développent des processus d'enregistrement et de gestion ainsi que des procédures pour consigner et gérer toutes les mesures disciplinaires. En fonction de la taille de l'organisme, ces procédures peuvent consister en de simples fiches de travail. Les organismes de taille plus importante peuvent devoir s'appuyer sur des méthodes technologiques plus sophistiquées.

Étant donné que le secteur professionnel et la taille des organismes ont un impact direct sur l'interprétation de ces mesures, il convient que chaque organisme détermine le niveau de conformité à atteindre pour chaque mesure, documente cet objectif, le tienne à jour et en informe toutes les parties prenantes concernées. Il convient que chaque organisme définisse également ce qui est considéré comme une variation «importante» par rapport au niveau de conformité à atteindre pour chaque indicateur relatif à la conformité.

## **5.2 Objectif**

Une classification et une analyse efficaces des mesures disciplinaires prises permettront de mieux en comprendre les causes et de faire éventuellement émerger des réponses proactives. Il convient que les organismes classent les mesures disciplinaires prises.

Exemple de classification de mesures disciplinaires prises:

- harcèlement;
- discrimination;
  - directement à l'encontre d'une personne ou d'un groupe;
  - par l'interprétation d'une politique;
- agression
  - verbale;
  - physique;
- performances individuelles;
- faible adhésion aux valeurs et à l'éthique de l'organisme;
- faibles performances professionnelles;
- non-respect des exigences légales ou réglementaires.

**ITeH STANDARD PREVIEW**  
**(standards.iteh.ai)**  
<https://standards.iteh.ai/catalog/standards/sist/b5576331-66fe-4223-9848-8b479c2485f/iso-ts-30423-2021>

## **5.3 Formule**

Il convient que le nombre de «mesures disciplinaires prises» soit aligné sur l'exercice fiscal, sur le cycle budgétaire annuel ou sur ces deux périodes. Le calcul du nombre de mesures disciplinaires prises doit être effectué sur la base du nombre de mesures disciplinaires prises effectives à la fin de chaque période de mesure (par exemple, à la fin du premier mois, à la fin du deuxième trimestre, à la fin de l'année pour le total).

Si, pour une quelconque raison, un organisme décide de définir un autre point de mesure, il convient que l'utilisation du point de mesure choisi soit cohérente et justifiée.

Exemple de période utilisant le premier jour du mois comme point de départ de mesure:

L'exercice fiscal et le cycle budgétaire annuel de l'entreprise A commencent le 1<sup>er</sup> janvier et se terminent le 31 décembre. La consignation est effectuée mensuellement.

Le calcul correspond à l'addition, à partir du début de l'année, de tous les types de mesures disciplinaires prises étant à prendre en compte.

Mesures disciplinaires prises = solde d'ouverture + nombre de cas de mesures disciplinaires ajoutés – solde de clôture

L'exemple présenté dans le [Tableau 4](#) cumule toutes les classes de mesures disciplinaires prises. Il convient que cette formule soit également appliquée à chaque classe.

**Tableau 4 — Mesures disciplinaires prises, toutes classes confondues (période de 6 mois)**

A	B	C	D	E	F	G
Mois	Date	Solde d'ouverture	Nombre de cas de mesures disciplinaires ajoutés	Solde de clôture	Formule	Mesures disciplinaires prises
1	1 <sup>er</sup> jan.	25	10	10	+C3+D3-E3	25
2	1 <sup>er</sup> fév.	10	10	15	+C4+D4-E4	5
3	1 <sup>er</sup> mars	15	15	20	+C5+D5-E5	10
4	1 <sup>er</sup> avril	20	8	15	+C6+D6-E6	13
5	1 <sup>er</sup> mai	15	9	10	+C7+D7-E7	14
6	1 <sup>er</sup> juin	10	12	12	+C8+D8-E8	10
<b>Total au 30 juin</b>			64			77

#### 5.4 Instructions d'utilisation

**Tableau 5 — Mesures disciplinaires prises, classées par type (comparaison sur 4 ans)**

Type de mesures disciplinaires prises	6 mois au 30-06-2020	Comparatif 2019 au 30-06-2019	Comparatif 2018 au 30-06-2018	Comparatif 2017 au 30-06-2017
Harcèlement – sexuel	10	5	7	10
Harcèlement	10	7	10	15
Discrimination – directe	5	10	12	15
Discrimination – indirecte	12	5	2	0
Agression – verbale	7	4	2	0
Agression – physique	0	1	5	7
Faibles performances – adhésion aux valeurs et à l'éthique de l'organisme	13	10	7	5
Faibles performances – performances professionnelles	23	15	6	10
Faibles performances – non-respect des exigences légales ou réglementaires	23	12	5	4
Total de l'année au 30-06-2020	77	69	56	66

L'exemple présenté dans le [Tableau 5](#) montre une augmentation importante du nombre total de mesures disciplinaires prises sur la période de mesure. Ces résultats peuvent indiquer une augmentation des tensions au sein de la main d'œuvre ou, par exemple, un effort significatif pour rattraper les retards de traitement et résoudre les conflits rapidement. Mener une enquête plus poussée est alors justifié. Par exemple, cette hausse peut être due à une augmentation du nombre d'employés. Des analyses supplémentaires peuvent déterminer l'origine de cette hausse et la contextualisation résultant de ces analyses peut en révéler la raison.