

Formation d'auditeur à la norme de Responsabilité Sociale SA8000

5 jours

CASABLANCA - MAROC
15 au 19 Octobre 2012



Structure du cours

- Cinq jours
- Thèmes :
 - Introduction à la norme SA8000 et à la conformité sociale
 - Mondialisation et conformité sociale
 - Système de management et plaintes
 - Processus d'audit et outils de l'auditeur
 - Principes de la SA8000
 - Techniques d'entretien
 - Audit et accréditation : trucs et problèmes
- Examen final (jour 5 après déjeuner)
 - Examen final sur l'ensemble des informations couvertes durant le cours
 - Comprenant, entre autre, celles du Guide d'application et du classeur
 - Format : Courtes réponses, oui/non, choix multiples, CAR à remplir...
 - Langue : Français



Introduction à la conformité sociale et à la norme SA8000



SA8000

- La SA8000 a été développée en 1997 par Social Accountability International (SAI) comme norme sur les bonnes pratiques au travail. Elle couvre 8 domaines soulignés par l'Organisation Internationale du Travail (OIT), par la Déclaration des Droits de l'Homme (DUDH) et d'autres conventions internationales.
- *Son intention : « promouvoir les droits des travailleurs et permettre aux employeurs de mettre en œuvre de façon « durable » un système basé sur l'assurance d'offrir des conditions et un travail décent ».*
- *En fait, « la SA8000 est une norme qui assure les droits des travailleurs et soutient les codes du travail nationaux tout en offrant aux employeurs un outil pour démontrer et vérifier leur conformité ».*

Formation accréditée
sous le numéro
SAAS CB#26



Gabriel LEVY-BENCHETON



4



Social Accountability International

- **Etablie en Mai 1997 sous le nom de CEPAA** (multi stakeholders et multi industries, incluant les ONG, Syndicats et entreprises).
 - A développé la norme SA8000 (3^{ème} version :2008)
 - Basée sur les conventions de l'OIT, ONU et méthodes d'audits de l'ISO
- **Améliore constamment le système SA8000 (norme et Guide)**
- **Gère des programmes en Europe, Amérique du Sud et en Asie**
- **Encourage l'adoption des principes RSE par les grandes entreprises au travers de programmes**
- **Conférences, publications, projets...**
- **Le site de SAI est : www.sa-intl.org**

Formation accréditée
sous le numéro
SAAS CB#26



Gabriel LEVY-BENCHETON



5



Social Accountability Accreditation

Services (SAAS) Website : www.saasaccreditation.org

- Séparé de SAI et dédié uniquement à la certification et l'accréditation depuis 01/09
- Accrédite les Organismes de Certification pour auditer la norme SA8000. La procédure #201 de SAAS (adv. 9, 10 et 11) établit les exigences de surveillance des CB, d'extension de leur champ et comment sous-traiter leurs activités.
- Diffuse des procédures comme cadre de la conformité des organismes de certification (procédure #200 et autres) pour certifier les entreprises à la SA8000 et,
- Diffuse des recommandations (advisories) comme nouvelles règles à appliquer par les Organismes certificateurs et fournisseurs de formation (concernant l'interprétation et les éléments pour rester conforme à la norme)
- Accrédite les organismes pour dispenser la formation « d'Auditeur à la norme SA8000 – 5 jours » au travers de la procédure #250. IFME est accrédité sous le numéro SAAS CB#26
 - Exige des centres de formation à avoir un système écrit « Comment construire, gérer et réaliser la formation + thèmes devant être abordés durant la classe + critères exigés pour un Responsable de Formation et pour un co formateur + une procédure de plainte et appel...
- Gère toutes les plaintes, et les appels au sujet des décisions de certification

Formation accréditée
sous le numéro
SAAS CB#26



Gabriel LEVY-BENCHETON
Mars 2010



6

Droits Internationaux de l'Homme Instruments

- Déclaration Universelle des Droits de l'Homme
- Convention Internationale de l'ONU
- Conventions par thèmes
- Conventions de l'OIT



Déclaration Universelle des Droits de l'Homme (DUDH)

- Adoptée par l'ONU en 1948
- Définition des droits de l'homme est reconnue universellement
- Couvre les 5 droits fondamentaux :
 - civils
 - politiques,
 - économiques,
 - sociaux et
 - culturels



Convention Internationale (1966)

- Pacte International sur les Droits Civils et Politiques (PIDCP)
- Pacte International sur les Droits Économiques, Sociaux et Culturels (PIDESC)
 - Tous les acteurs sont responsables ;
 - Les États doivent respecter, protéger & promouvoir



DUDH + PIDCP + PIDESC

= Déclaration Internationale des Droits de
l'Homme



Conventions par thème



- Convention des Nations Unies sur les Droits de l'Enfant (CDE)
- Convention sur l'Élimination de toutes les formes de Discrimination à l'encontre des Femmes (CEDF)





Organisation Internationale du Travail (OIT)

Créée en 1919 par le Traité de Versailles, est devenue la 1^{ère} agence spécialisée de l'ONU en 1946 pour la promotion de la justice sociale et la reconnaissance internationale des droits de l'Homme et du Travail. L'OIT a une structure tripartite unique constituée de :

- Gouvernements (deux délégués)
- Associations d'Employeurs (un délégué)
- Organisation de Travailleurs (un délégué)



Droits Fondamentaux au Travail

Conventions clés de l'OIT

conventions de l'OIT couvrant la SA8000

Conventions de Base**:

- Liberté d'association et Négociation collective
- Interdiction de Travail forcé
- Abolition du travail des Enfants
- Interdiction de toute forme de Discrimination

Couvrent entre autres...:

- Rémunération
- Durée du Travail
- Budgets consacrés à l'Hygiène et la Sécurité

Les pays ayant ratifié les conventions de l'OIT doivent les intégrer dans leur législation nationale

**** Obligatoire pour tous les Etats qu'ils aient ou non adoptés formellement les convention**



SA8000: Normes du travail

Norme du travail basée sur les systèmes ISO et les conventions de l'OIT

<i>Travail des enfants</i>	Le travail des enfants ne sera pas utilisé
<i>Travail Forcé</i>	Les personnes ont le droit de changer d'emploi et ne seront pas forcées à travailler
<i>Hygiène et Sécurité</i>	Les personnes ne seront pas mises en danger dans leur travail
<i>Liberté d'Association</i>	Les gens ont le droit de s'organiser et d'être entendus au travail au travers d'une négociation collective
<i>Discrimination</i>	Les conditions de recrutement, de promotion et de salaires devront être égales et équitables
<i>Mesures Disciplinaires</i>	Les personnes ne subiront pas d'abus au travail et seront libres de toute sanction physique
<i>Temps de Travail</i>	Les heures supplémentaires sont limitées, volontaires et payées avec une majoration
<i>Rémunération</i>	Les personnes doivent gagner suffisamment pour vivre au travers d'un horaire de travail normal
<i>Système de Management</i>	Un système de Management est la clé pour gérer la conformité permanente, et inclue également l'exigence d'un représentant des travailleurs à la SA8000

Formation accréditée
sous le numéro
SAAS CB#26



Gabriel LEVY-BENCHETON



13

PAUSE

Formation accréditée
sous le numéro
SAAS CB#26



Gabriel LEVY-BENCHETON



14

NORME / LOI LOCALE

- LA PLUS FAVORABLE POUR LE TRAVAILLEUR S'APPLIQUERA
- Exemple d'application sur les heures supplémentaires
 - La Thaïlande autorise 36h d'heures supplémentaires par semaine
 - La Chine autorise 36 heures par mois
 - La norme SA8000 autorise jusqu'à 12 heures par semaine, dans des cas exceptionnels

Ainsi, une entreprise basée en Thaïlande devra appliquer la SA8000 plutôt que la loi locale pour être certifiée

Formation accréditée
sous le numéro
SAAS CB#26



Gabriel LEVY-BENCHETON



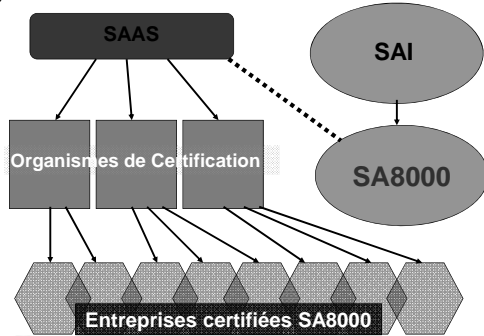
15

CHAMP DE LA SA8000

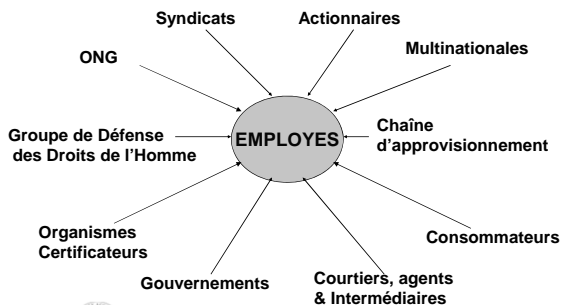
- Secteur primaire (agriculture), secondaire (industrie), tertiaire (consultants/services)
- Portée initiale sur l'Industrie (manufactures)
- Les différentes divisions / branches d'une entreprise ne sont pas toujours couvertes par la certification du siège social
- Les industries extractives (mines, pétrole) ne sont pas encore couvertes, ni le maritime
- Le travail à domicile est également couvert
- Processus continu pour un même site

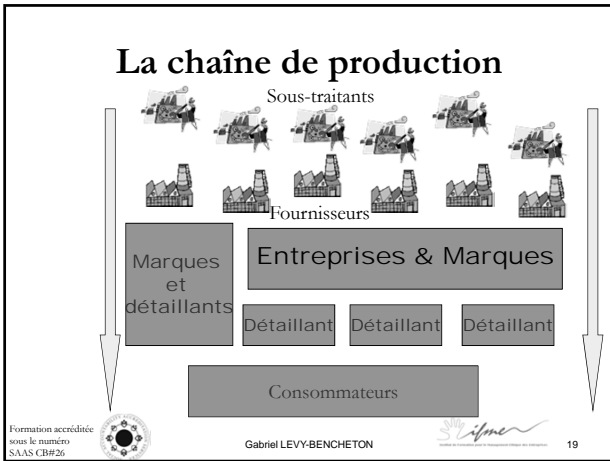


Système de Certification SA8000





PARTIES PRENANTES





Définition des termes utilisés dans une chaîne de production mondialisée

- **Consommateur**: Acheteur final et utilisateur final du produit – souvent un individu
- **Détaillant**: Entreprise qui vend au consommateur
- **Entreprise/Marque**: Entreprise qui conçoit, produit et distribue le produit sous sa marque/nom – ce qui accroît les chevauchements entre elle et les revendeurs
- **Fournisseur**: Entreprise qui fabrique le produit fini selon les spécificités données par la marque – souvent c’est l’entreprise qui recherche la certification SA8000
- **Sous-traitant** (sous-fournisseur): Entreprise qui fabrique une partie ou un composant du produit pour le fournisseur – souvent il y a de multiples niveaux de sous-traitants impliqués dans la chaîne de production

Formation accréditée sous le numéro SAAS CB#26  Gabriel LEVY-BENCHETON  20

La “Supply Chain” Entreprise/Groupe

Entreprise/ Marque	 Nestlé Ensemble, mieux manger, mieux vivre	 Nestlé Purina	 PURINA Leur Bien-être, Notre Passion.	 Herta
Produits/ marques	Nescafé Food (Mousline...) Chocolats Petit Déjeuner (céréales) Child Nutrition Home Care Grand Froid (Glace) Pizzas (Buitoni)...	Vittel San Pelegrino Acquarel Contrexeville Perrier +189 marques ...	Friskies Fido Felix Dog Chow Cat Chow ...	Jambon Saucisses Pâtes Knackis ...

Formation accréditée sous le numéro SAAS CB#26  Gabriel LEVY-BENCHETON  21

VISITE VIRTUELLE

Usines de textile au Maghreb (photos par Gabriel LEVY-BENCHETON)

Formation accréditée
sous le numéro
SAAS CB#26



Gabriel LEVY-BENCHETON



22

Mondialisation & Conformité Sociale

Formation accréditée
sous le numéro
SAAS CB#26



Gabriel LEVY-BENCHETON



23

La Mondialisation et ses effets

- 20^{ème} siècle : prise de conscience
 - L'expansion des marchés
 - La mobilité des capitaux
 - Nouveaux acteurs / Nouveaux rôles (OMC, ONG, blocs économiques régionaux, etc.)
 - Délocalisation de la production
 - Compétition entre les pays pour être des producteurs à bas prix
 - Dérégulation (zones franches, pays en voie de développement...)
 - Fragilisation de l'image de l'entreprise
 - Besoin d'être rassuré et de rassurer
 - Transparence exigée...



Formation accréditée
sous le numéro
SAAS CB#26



Gabriel LEVY-BENCHETON Juillet
2009



24

REPAS



Impacts de la Mondialisation sur les travailleurs

- Accroissement des travailleurs migrants/émigrés
 - Accroissement de la précarité des travailleurs
 - Dégradation des conditions de travail offertes
- Les usines délocalisent de plus en plus dans les pays à bas coûts (*Low Cost Countries*)
- Compétition accrue due aux pressions pour faire baisser les salaires
- Les zones franches n'encouragent pas les syndicats
- Les exigences de livraison plus rapide et de bas salaires génèrent plus d'heures supplémentaires...



Mondialisation et travailleurs... en bref

Avantages:

- Opportunités de travail
- Revenus
- Nouveau rôle des femmes

Désavantages:

- Détérioration des conditions de travail
- Salaires insuffisants
- Précarité de l'emploi
- Restrictions à la présence de syndicats



EXERCICE #1

PRESSION ET STRATEGIES DES EMNs

- a) Veuillez définir trois (3) raisons/risques potentiels qui amènent les Entreprises Multi Nationales à s'intéresser à la performance sociale de leurs fournisseurs de 1^{er} niveau.
- b) Élaborez deux actions possibles qu'une Entreprise Multinationale pourrait mener pour s'assurer de la conformité sociale de ses fournisseurs de 1^{er} niveau



Mondialisation et Risques pour la Conformité des Acheteurs

- Risque sur la réputation, l'image
- Être exposé aux médias internationaux/image négative potentielle
- Cible de campagnes menées par des ONG et associations de consommateurs qui deviennent de plus en plus vigilantes et ciblent les marques dont le niveau de conformité est inférieur à la norme
- Instabilité dans la chaîne d'approvisionnement
- Surveillance accrue des investisseurs/Bourse
- Exigences pour que les entreprises opèrent de façon **plus transparente** (investisseurs, consommateurs et parties prenantes)



Stratégies pour réussir ses affaires

- Inclure les droits du travailleur dans ses plans et opérations professionnelles
- Ne pas s'engager dans des actions qui vont contre les droits de l'Homme et/ou rendent complice l'entreprise de violations des droits de l'Homme
- **Entreprendre des évaluations systématiques de l'impact des droits du travailleur sur leurs opérations et sur celles de ses partenaires professionnels et fournisseurs**
- S'assurer de la conformité avec les standards de base du travail
- Agir de façon la **plus transparente** possible, et engager une vérification indépendante de ses pratiques = **audit social et rapport annuel**

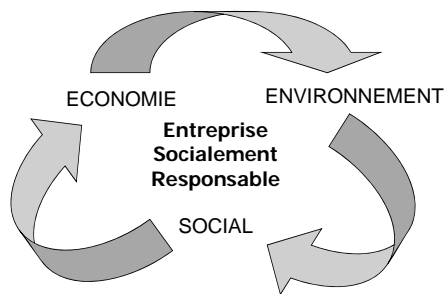


Tendre vers la conformité : Entreprises et distributeurs

- Utiliser des fournisseurs stratégiques...
 - Renforce leur pouvoir d'achat sur un petit nombre de fournisseurs
 - Permet d'avoir une plus grande influence sur leur conformité sociale et environnementale (partenariat)
- La conformité sociale est de plus en plus intégrée dans les opérations d'approvisionnement extérieures et dans les mesures de la performance (inclus dans les contrats des donneurs d'ordre)
- Publication de rapports RSE – déclaration publique, en interne et externe de l'organisation, pour appuyer les principes des droits de l'homme et de la responsabilité sociale dans ses activités
- S'assurer de la conformité avec les normes fondamentales du Travail (ex: au travers des audits de 2nd partie)



TRIPLE BILAN



Les Codes de Conduite d'Entreprises et les Codes d'Industries

- Afin de réduire les risques, les marques ont établi des codes de conduite sociaux pour leurs fournisseurs
 - Levi Strauss a créé le premier Code de Conduite d'Entreprise en 1991
 - Les Codes de Conduite ont des niveaux de conformité variables par rapport à certaines exigences sur les droits au travail
 - Les fournisseurs sont « noyés » sous le nombre important de codes d'entreprise et de leurs exigences souvent disparates
- Des codes d'industries commencent à se créer dans des secteurs spécifiques
 - ICTI – industrie du jouet ; EICC – industrie de l'électronique...
 - Ces codes d'industries, parfois, n'abordent pas les difficultés à se conformer à cause des problèmes spécifiques à leur industrie – rémunération, liberté d'association, discrimination, etc.
 - Entreprises et détaillants dans de nombreux domaines ont à faire à de multiples codes de conduite d'industrie



Quels vecteurs d'influence à la diffusion de la norme SA8000 ?

- En résumé, trois vecteurs d'influence :
 - la mondialisation des marchés,
 - l'évolution de la notion de responsabilité civile et
 - Les nouvelles exigences sociales des marchés
- une remise en question permanente de l'entreprise.
...«Penser et agir en conformité avec les principes du développement durable peut l'aider à mieux gérer ces changements et rassurer ses partenaires (stakeholders)»...

Entrer dans le processus SA8000 est toujours une démarche volontaire de l'Entreprise/Marque

Formation accréditée
sous le numéro
SAAS CB#26



Gabriel LEVY-BENCHETON



34

Conformité et Système de Management

La clé pour une conformité continue

Formation accréditée
sous le numéro
SAAS CB#26



Gabriel LEVY-BENCHETON



35

PAUSE

Formation accréditée
sous le numéro
SAAS CB#26



Gabriel LEVY-BENCHETON



36

Architecture de la Norme SA8000

- Un Système de Management qui constitue le cœur de la conformité, et
- Huit chapitres représentant des exigences fondamentales
 - Travail des enfants (et travail des jeunes)
 - Travail Forcé (et obligatoire)
 - Hygiène et Sécurité
 - Discrimination
 - Association et Négociation Collective
 - Sanctions/Discipline
 - Temps de Travail
 - Rémunération



SYSTEME DE MANAGEMENT Ch.9

Un système de management comprend des procédures, des règles et des ressources utilisées par une organisation pour atteindre ses objectifs.

C'est un système opérationnel qui inclut les activités d'une entreprise dans une démarche systémique et constante en fournissant l'indispensable élément de contrôle.



Principes d'un Système de Management

- L'entreprise doit utiliser son Système de Management pour s'aider à s'assurer de sa conformité continue.
- L'exigence d'un Système de Management est le point clé qui différencie la SA8000 des autres codes de conduite d'entreprise ou d'industrie.
- Il doit être maintenu par l'entreprise aux fins de contrôle des procédures et du renouvellement de ses processus.
 - L'auditeur évaluera si l'entreprise maîtrise ses dispositions pour gérer son management humain ou s'il y a défaillance ou manque



SYSTEME DE MANAGEMENT SA8000

- Politiques SA 8000
- Revue de Direction
- Représentants de l'Entreprise
 - Représentant de la Direction
 - Représentant des travailleurs
 - Hygiène et Sécurité
- Planning/Mise en œuvre
 - Formation
 - Suivre les activités (audits)
- Contrôle des fournisseurs
 - Travailleurs à domicile
- Répondre aux inquiétudes des employés et Système d'action corrective
- Communication externe
- Suivi des comptes-rendus (archives)



Galerie Photos

Système de Management
(photos par Gabriel LEVY-BENCHETON)



Choisir entre risque et contrôle

- Les problèmes systémiques sont provoqués par un système de management qui est soit inexistant soit qui est très peu ou mal contrôlé
- Le système doit être géré dans le temps et réajusté quand nécessaire pour atteindre les exigences – exemples:
 - Passerelles dans les plantations de bananes – risques comparés aux facteurs économiques de construction et de maintenance
 - Heures supplémentaires demandées en temps pour répondre aux commandes sensibles – déficit d'organisation
 - Utilisation d'équipement de protection individuel – utilisation souvent freinée par le climat



Photo par : SAI



Photo par : Gabriel LEVY-BENCHETON

LES ELEMENTS D'UN SYSTEME NE PEUVENT JAMAIS RESTER FIXES !



Diapositive 42

CM4 suggest deleting this slide -
Craig Moss; 24/09/2007

Le Dilemme de Conformité

Conformité interne

Vision de l'entreprise
Mission définie
Politiques
Procédures
Instructions de travail
Audits internes
Actions correctives

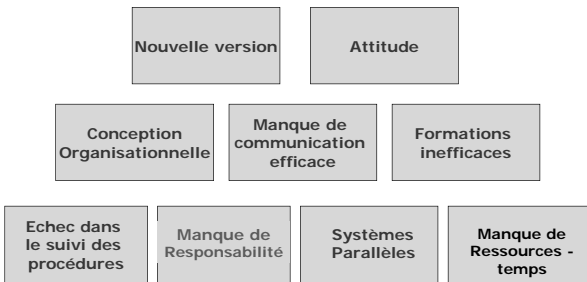
Conformité du fournisseur

Contrats*
Codes de conduite*
Audits
- Direct/fournisseur
- Seconde partie

*Tout dépend de l'influence de l'entreprise



Sources de Non Conformité



Autres facteurs influençant le changement au travail et l'apparition de Non Conformités

Nouveau Directeur.....	Non respect du Système
Nouveaux collaborateurs.....	Non respect du Système
Nouvelles procédures.....	Contradiction avec le Système
Nouvelles lois.....	Non évolution du système
Nouveaux règlements.....	Non évolution du système
Réductions d'effectifs.....	Dépassement d'heures
Changement social.....	Non évolution du système
Revers financiers.....	Dégradation des conditions
Perte de ou nouveaux clients majeurs...	de travail...fermeture !!!



Rien n'est plus constant que le changement...

Le changement nécessite que le système évolue pour maintenir la conformité

Les politiques documentées offrent la continuité dans le changement



L'Entreprise et sa Responsabilité Sociale au travers de la SA8000

Sa politique sociale doit pouvoir répondre aux exigences (sociales) de l'ensemble de ses partenaires

Sa politique sociale doit permettre l'atteinte de ses objectifs industriels et économiques



EXERCICE #2

- 1) Ecrire les non-conformités relevées sur les documents fournis
 - a) Scénario établi
 - b) Tour d'usine



Visite virtuelle

Usine de Coton au Bangladesh
(photos par Gabriel LEVY-BENCHETON)



TEST PRATIQUE

Découverte du style de questions de
l'examen final

Formation accréditée
sous le numéro
SAAS CB#26



Gabriel LEVY-BENCHETON



49

Jour 2

Formation accréditée
sous le numéro
SAAS CB#26



Gabriel LEVY-BENCHETON



50

Représentants de la Direction et des travailleurs à la SA8000

Formation accréditée
sous le numéro
SAAS CB#26



Gabriel LEVY-BENCHETON



51

REPRESENTANT DE LA DIRECTION

A LA SA8000 - Rôle défini

- La Direction **nomme** un représentant (qui peut également être celui à l'PH&S) : c'est un Directeur ou Cadre Supérieur
- Il a un **pouvoir** et une autorité conférés par sa position
- Son rôle est de **gérer** la mise en œuvre de la SA8000
 - Il doit être formé pour comprendre les implications de la norme SA8000
 - Les politiques doivent être documentées, appliquées, tenues à jour et communiquées
 - Les politiques doivent être accessibles et compréhensibles à tout le personnel, Les politiques doivent être publiquement accessibles
- Il s'assurera que ces politiques intègrent:
 - L'engagement à se conformer à toutes les exigences de la SA8000
 - L'engagement à se conformer à toute loi ou exigence à laquelle l'entreprise a souscrit, y compris les lois internationales
 - L'engagement à une démarche d'amélioration continue
- Il est assisté dans cette mission par le **Représentant des Travailleurs à la SA8000 qui est élu par les ouvriers**



REPRESENTANT DES TRAVAILLEURS

A LA SA8000

Rôle défini

- Les employés **doivent** élire un représentant
- Ce **n'est pas le même** que celui qui négocie collectivement en leur nom avec la Direction
 - S'il existe un syndicat, il peut être élu parmi ses membres
- Son rôle est d'être un **lien** de communication entre la direction et les travailleurs
 - Il doit être formé au même titre que le Représentant de la Direction à la compréhension de la SA8000
- Il **n'a pas le pouvoir de négocier** au nom des employés
- Son rôle est de **cogérer** la mise en œuvre de la SA8000
 - Il a un rôle de facilitateur et doit être formé



REPRESENTANT DES TRAVAILLEURS

A LA SA8000

Vérification

- Entretiens avec les travailleurs et les cadres
- Archives des votes
- Implication des travailleurs dans le système
- Procès verbaux des revues de Direction



Non-Conformités usuelles

Il est communément relevé sur ce point que :

- La Direction élit le Représentant des travailleurs
- La Direction « dirige » le processus d'élection
- Les travailleurs n'osent pas se présenter par crainte de perdre leur emploi et/ou n'osent pas avoir de « représentant »



Première approche du processus d'audit et outils de l'auditeur



AUDIT

- Audit : Processus documenté, systématique et indépendant, qui permet d'obtenir les preuves d'un audit et de l'évaluer objectivement pour déterminer quels sont les critères qui sont remplis (ISO/IEC 19011-2002 et 17021:2011 + Procédures SAAS 200 et 201 mises à jour)
- Les objectifs pour la 17021: 2011(à partir du 01/02/2013) :
 - Remplacer les Guides 62 pour SMQ et 66 pour SME
 - 6 principes pour la certification tierce partie
 - Impartialité
 - Compétence
 - Responsabilité
 - Transparence
 - Confidentialité et
 - Traitement des plaintes



AUDIT

- Les exigences de l'ISO/EIC 19011:2002 constituent la base des procédures 200 et 201 de SAAS pour l'accréditation des Organismes de Certification

- PROCESSUS D'ACCREDITATION
- CRITERES D'ACCREDITATION ET D'INFORMATION
- REVUE DES RESSOURCES
- VISITE PRELIMINAIRES
- REVUE DOCUMENTAIRE ET DES ENREGISTREMENTS
- EVALUATION SUR SITE
- ANALYSE DES CONSTATS ET RAPPORT D'EVALUATION
- PRISE DE DECISION ET AUTORISATION D'AUTORISATION
- PLAINTES ET APPELS
- REACCREDITATION ET SURVEILLANCE
- EXTENSION DE L'ACCREDITATION
- REDUCTION ET ANNULLATION DE L'ACCREDITATION
- ARCHIVES SUR LES ORGANISMES DE CERTIFICATION
- OBLIGATIONS DES ORGANISMES DE CERTIFICATION
- OBLIGATIONS DE SAAS
- REFERENCES A L'ACCREDITATION ET UTILISATION DES SYMBOLES/LOGOS

- Régulièrement SAAS envoie aux organismes certificateurs des « advisories » qui doivent être prises comme de nouvelles explications officielles pour renforcer les méthodes d'audit et l'interprétation des exigences de la SA8000. Elles deviennent les nouvelles règles à mettre en œuvre pour rester conforme à la procédure 200 de SAAS.

Formation accréditée
sous le numéro
SAAS CB#26



Gabriel LEVY-BENCHETON



58

AUDIT

Selon les exigences ISO/IEC 19011-2002

- **Chapitre 5 : Management d'un programme d'audit**
 - Objectifs et étendue d'un programme d'audit
 - Mise en œuvre du programme d'audit
 - Enregistrements relatifs au programme d'audit
 - Surveillance et revue du programme d'audit
- **Chapitre 6 : Activités d'Audit**
 - Déclenchement de l'audit
 - Réalisation de la revue des documents
 - Préparation des activités d'audit sur site
 - Réalisation des activités d'audit sur site
 - Préparation, approbation et diffusion du rapport d'audit
 - Préparation du rapport d'audit
 - Approbation et diffusion du rapport d'audit
 - Clôture de l'audit
 - Suivi d'audit

Formation accréditée
sous le numéro
SAAS CB#26



Gabriel LEVY-BENCHETON



59

AUDIT

Selon les exigences ISO/IEC 19011-2002

- **Chapitre 7 : Compétence et évaluation des auditeurs**
 - Qualités personnelles
 - Connaissances et aptitudes
 - Formation initiale, expérience professionnelle, formation d'auditeur et expérience d'audit
 - Maintien et amélioration des compétences
 - Evaluation des auditeurs

ISO/IEC 19011-2002 est utilisé par SAAS comme base à ses propres exigences et procédures (SAAS - procédure #200 ; 201et advisories 2, 5...)

Formation accréditée
sous le numéro
SAAS CB#26



Gabriel LEVY-BENCHETON



60

AUDIT

Selon les exigences ISO/IEC 19011-2002

- **Chapitre 7 : Compétence et évaluation des auditeurs**
 - **Qualités personnelles**
 - Un auditeur devra être:
 - intègre (juste, attaché à la vérité, sincère, honnête et discret) ;
 - ouvert d'esprit, (soucieux de prendre en considération des idées ou des points de vue différents) ;
 - diplomate, (faisant preuve de tact et d'habileté dans les relations avec les autres) ;
 - observateur, (activement attentif aux activités et à leur environnement) ;
 - perspicace, (appréhendant instinctivement et capable de comprendre les situations) ;
 - polyvalent, (facilité à s'adapter à différentes situations) ;
 - tenace, (persévérant, concentré sur l'atteinte des objectifs) ;
 - capable de décision, (capable de tirer en temps voulu des conclusions fondées sur un raisonnement et une analyse logique) ; et
 - autonome, (agit et travaille de son propre chef tout en établissant des relations efficaces avec les autres).

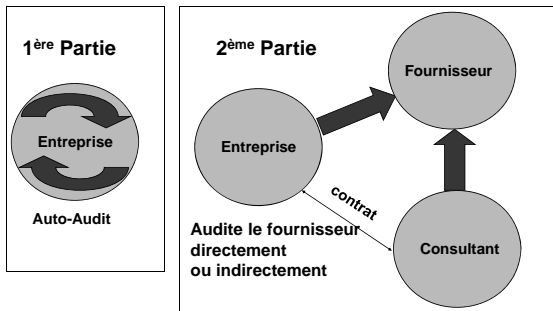
ISO/IEC 19011-2002 est utilisé par SAAS comme base à ses propres exigences et procédures (SAAS - procédure #200 et autres advisories)



PAUSE

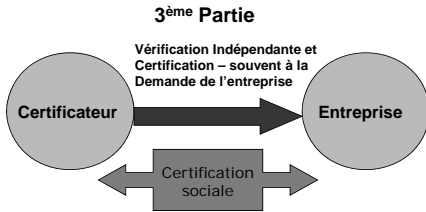


Les Types d'Évaluation "Systèmes Fermés"



Les Types d'Evaluation

Systeme Ouvert



Caractéristiques de l'audit SA8000

- Certification SA8000
 - Audit Tierce partie
 - Contrat avec un Organisme de Certification et connaissance de la norme, au préalable
 - Système de Management établi
 - Audits réguliers et périodiquement programmés pour gérer le système
 - Multi-industries/ multi-secteurs
 - Le candidat programme l'audit quand il est prêt
 - **Charge de la preuve de conformité sur l'entreprise**
 - L'équipe d'audit doit consulter des sources extérieures telles qu'ONG, syndicat, etc.
 - Importance majeure des entretiens avec les travailleurs
 - **L'efficacité est conduite par le désir du candidat à être certifié**
- Code d'entreprise / d'Industrie
 - Audits de 2nd Partie
 - L'Auditeur ou l'organisme d'audit recruté par l'entreprise/client
 - Souvent l'audit découvre le standard sur lequel il est audité le jour de l'audit
 - Survient souvent à l'improviste
 - Audit typiquement "cliché" utilisant une approche de découverte de l'écart
 - Les mêmes problèmes se retrouvent fréquemment d'un audit à l'autre
 - Charge de la preuve sur l'auditeur pour prouver le manque de conformité
 - L'efficacité dépend de l'engagement financier de l'entreprise à se conformer



Bases pour certifier SA8000

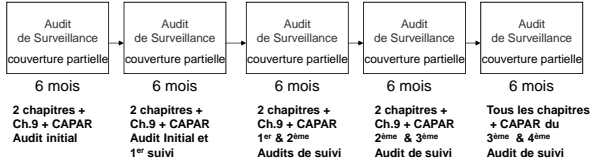
- Etre accrédité par SAAS (procédure 200, SA8000 Adv.12)
- Norme SA8000
- Guide d'application SA8000 + abrégé 2008
- Protocole SAAS – Règles de Certification (proc.#200)
- Conseils de SAI (advisories) intégrés dans le protocole
- ISO Guide 19011-2002 + ISO/IEC 17021:2011 (nouvelles exigences de compétences et règles de conduite d'audit) – Guide pour gérer les systèmes d'audit
- Lois, Codes et règlements locaux



CYCLE D'AUDIT

Audit Initial
Couvre tous les éléments
de la SA8000

Le nombre de jours dépend
de l'importance du site



Recertification après 3 ans

Audit à l'improviste
S'applique au 2^{ème} Audit
de surveillance



Jeu de rôle #1



REPAS



Le Processus d'Audit SA8000

Planification et Exécution

(selon l'ISO/IEC 17021:2011 et les procédures de SAAS 200 et 201)

Formation accréditée
sous le numéro
SAAS CB#26



Gabriel LEVY-BENCHETON



70

Préparer la proposition du contrat d'audit

- Obtenir les informations de base du client (Factory Profile: taille, industrie...)
- Définir les objectifs et le champ de l'audit
- Désigner le Responsable d'audit et les membres de l'équipe
 - Se baser sur la répartition démographique et des sexes du site (retour du questionnaire)
 - Compétences, langue, connaissance sectorielle, culturelle...
- Trouver les experts adéquats en fonction des sujets à auditer
- Déterminer les jours d'audit adéquats (basés sur le nombre d'employés)
- Déterminer les grandes lignes des besoins logistiques pour l'audit sur site
- Nombre de sites à voir pour décider du champ (tableau de la procédure 200)
- La complexité de l'activité industrielle peut avoir un impact sur la détermination des jours d'audit (l'importance du risque)
- L'existence de certification(s) peut abaisser le nombre de jours
- Le prix du jour d'audit est concurrentiel et dépend de la région.
- Appliquer la SAAS Advisory 306 « SA8000 Applicant Status Policy » + note « Talking Points on SA8000 Applicant Status »

Formation accréditée
sous le numéro
SAAS CB#26



Gabriel LEVY-BENCHETON



71

Champ de l'audit

Le champ de l'audit définit l'étendue et les limites de l'audit, telles que :

- localisations physiques,
- unités organisationnelles,
- activités et processus,
- région.



Formation accréditée
sous le numéro
SAAS CB#26



Gabriel LEVY-BENCHETON



72

CHAMP DE LA SA8000

« L'intention globale de la SA8000 est d'éviter de certifier une entreprise qui a adopté une initiative sociale mais ne **l'applique pas complètement** dans ses opérations.

Spécifiquement, les certifications SA8000 devront couvrir la totalité d'une entreprise (bâtiments) travaillant sous un **système de management commun** de façon à éviter une situation où des employés pourront tourner parmi les diverses unités de production et être soumis au système de management, un jour, et pas l'autre. »

La certification doit s'appliquer à toutes les parties d'un processus ou d'un lieu homogène. Par exemple, pour un site avec plusieurs chaînes de montage, toutes doivent être auditées pour recevoir la certification.

De même lors d'un processus en continu de fabrication, de finition et d'emballage (ex: agriculture), le processus en entier doit être en conformité afin de recevoir la certification.

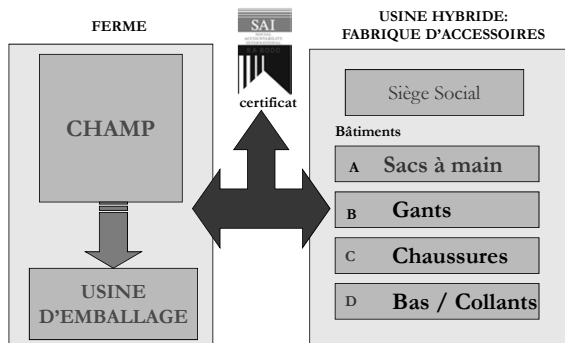


Considérations sur le Champ

- Certifications initialement faites pour un site d'un seul « tenant » (activités ou une seule usine)
- Les certifications multi sites sont permises mais sont soumises à des contrôles par échantillonnage (procédure 200)
 - Exploitations agricoles
 - Transport/messagerie/livraisons de colis
 - Agences d'intérim
- Les certificats ne sont pas transposables hors frontières
- Les opérations "dédoublées" des activités ne sont pas admises si elles ont pour objet de réduire les jours d'audit
 - Certifier une seule des différentes lignes de production
 - Certifier un seul des différents bâtiments de production



EXEMPLE D'APPLICATION



Deux étapes pour planifier l'audit de certification SA8000

- Étape 1 : Visite initiale (20%)
 - Constater les faits et développer l'information nécessaire pour mener l'étape 2
 - Résultats dans un plan d'audit formel
- Étape 2 : Visite d'audit (80%)
 - Conduire l'audit initial
 - Préparer la recommandation de certification



Etape 1 : planifier l'audit SA8000

- **Objet : découvrir les points sur lesquels se concentrer pour planifier l'étape 2 de l'audit par une meilleure compréhension du système de management en place**
- **Activités sur site**
 - Revue documentaire des politiques et procédures
 - Dispositions physiques et répartition des employés
 - Evaluation de l'environnement du site et valider le champ/portée de l'audit
 - Problèmes à risques et points critiques à auditer
 - Structure du système de Management
 - Réunions avec les groupes extérieurs (ONG – syndicats) et autres parties intéressées
- **Préparation de l'itinéraire de l'étape 2 de l'audit**
 - Les chemins d'audit pour chaque membre de l'équipe afin d'optimiser la couverture des domaines évalués
 - Plan d'entretiens individuels et de groupe
 - Préparer les listes de contrôle, les lignes directrices et les questionnaires pour les entretiens



Plan d'audit

- Obtenir les données de base du client (taille, secteur industriel, etc.) pour validation avec le Factory Profile
- Définir les objectifs et le champ de l'audit
- Nommer le Responsable d'audit et les équipiers
 - Considérer le sexe sur la base de la répartition H/F du site
 - Etablir les compétences, langue, connaissance du secteur industriel, culture (ex: expert)...
- Traiter en priorité les problèmes décelés durant l'étape 1 d'audit
- Gérer efficacement le temps imparti pour l'étape 2
- Planifier la logistique de l'audit sur site
- Rédiger le Plan d'audit
- Modifier le plan d'audit en fonctions des faits notés (tour des locaux, informations recueillies...)



Etape 2 : Réunions

- Réunion d'ouverture :
 - Objet
 - Calendrier de l'audit (Plan)
 - Signature des participants
 - Répartition du temps consacré à chaque thème
 - Logistique
- Réunion de clôture :
 - Synthèse des faits formels relevés
 - Acceptation/Reconnaissance (signature) des faits relevés
 - Suivi des points et remise du document « demandes d'actions correctives »
 - Signature des participants



PAUSE



Outils de l'Auditeur

- Plan et itinéraire d'audit (issus de l'étape 1)
 - Listes de contrôle (check-list)
 - Questionnaire pour les travailleurs
 - Archives et documents
 - Guide des entretiens
 - Expérience
 - Ressenti sensoriel
 - Interviews
- L'utilisation des listes de contrôle et de formulaires ne devront pas limiter l'étendue des activités d'audit qui peuvent changer selon les informations recueillies et leur analyse, en cours d'audit...ce ne sont que des supports pour se rappeler les points d'investigations importants**



RAPPEL : LE TEMPS EST NOTRE ENNEMI IMPITOYABLE !



Preuve Objective

Collectée au travers des:

- ❖ Observations
- ❖ Vérification des documents/archives
- ❖ Entretiens

Elle sera :

- ❖ Factuelle
- ❖ Précise
- ❖ Appropriée
- ❖ Significative

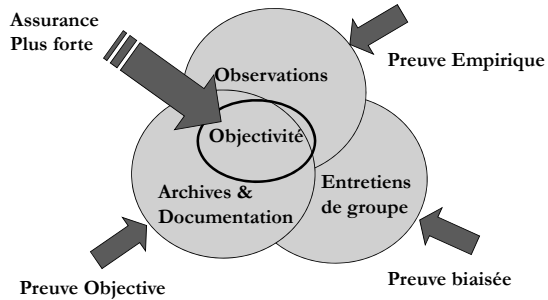


"Il y a un monde de différence entre la vérité et les faits. Les faits peuvent cacher la vérité."

- Maya Angelou



EN RECHERCHE D'OBJECTIVITE



EXERCICE #3

- Listez, au moins, 20 registres et documents qui peuvent être utilisés pour vérifier la conformité d'une organisation

(Lesquels et quoi rechercher?)



Approche par Liste de contrôle/Check-list

Critères

et

Questions spécifiques



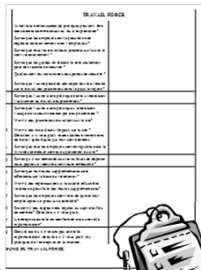
Sources de référence pour la liste de contrôle

- Norme SA8000
- Guide d'application SA8000
- Lois et règlements locaux
- Données des entretiens internes et externes
- Perception sensorielle de l'auditeur
- Ressenti et expérience de l'auditeur



Avantages d'une check-list

- Identifie les points clés devant être abordés lors de l'audit
- Fournit les documents pour enregistrer les preuves
- Fournit un rythme pour gérer le temps attribué
- Fournit un guide pour les auditeurs afin de coordonner les activités de l'équipe
- Fournit les données pour le rapport d'audit
- Fournit une feuille de route pour l'audit
- Fournit un document de références à contrôler



Exemple de Liste de contrôle

EXIGENCES SA8000

ETAT ACTION/COMMENTAIRES

3. Hygiène et sécurité	O/N	
3.2 L'entreprise désignera un cadre supérieur comme un représentant de la direction et responsable de l'hygiène et sécurité de tout le personnel		
3.3 L'entreprise s'assurera que tout le personnel reçoive une formation Hygiène et Sécurité de façon régulière et documentée et qu'une telle formation soit également donnée pour le nouveau personnel et les nouvelles affectations.		



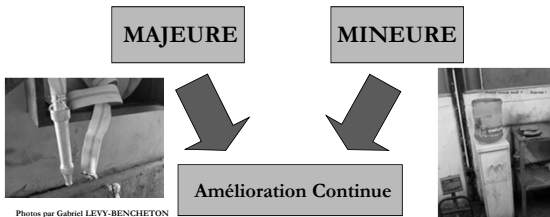
EXIGENCES DE VALIDATION EXTERIEURE

- Connaissance des lois locales
- Connaissance des sources externes d'information essentielles au processus d'évaluation
 - ONG (Organisation Non Gouvernementale)
 - Syndicats
 - Rencontrer les syndicats est essentiel pour la certification SA8000
 - Tierces parties intéressées
 - Journaux, universités,...
- Code du travail
- Coutumes et normes sociales
- Connaissance du secteur industriel
 - Utiliser des experts thématiques si nécessaire



Les Rapports de Non- Conformité

... Comme outils pour l'auditeur



Photos par Gabriel LEVY-BENCHETON



RAPPORT DE NON CONFORMITES

- Deux catégories de faits établis
 - > **Majeure**
 - ❑ Absence ou rupture dans le système pour atteindre les exigences
 - ❑ **Risque important** pour la sécurité ou les droits des travailleurs
 - ❑ **Manque de contrôle** pour s'assurer de la conformité
 - ❑ **L'entreprise ne peut pas être certifiée avec 1 NC majeure**
 - > **Mineure**
 - ❑ Inadvertance ou problèmes non systématiques
 - ❑ Un « écart » ou une exception
 - ❑ **Des non-conformités mineures ne font pas obstacle à la certification**
- Faits formels - Exige un plan d'action corrective et préventive
 - **Détecter l'Intentionnalité de l'écart et la Volonté de corriger**
- Observations : non liantes et valeur ajoutée
 - > Insister sur l'amélioration continue



Rôle particulier des Non conformités mineures

- L'auditeur peut utiliser les NC mineures comme d'un outil pour encourager l'amélioration continue
 - Les auditeurs devront être vigilants lorsqu'ils seront amenés à évaluer la performance de l'entreprise dans certains secteurs
 - Gérer de façon continue les zones à problèmes
 - Durée du travail
 - Rémunérations
 - Contrôle des fournisseurs
 - Discrimination
 - Si des NC mineures sont relevées, l'entreprise peut maintenir son statut de certification
- Ces 4 domaines doivent requérir une attention continue pour ramener la performance dans le « droit chemin » tout en tout en maintenant le statut de certifié (amélioration continue)*



NUANCES DE FLOU

Les auditeurs doivent **interpréter les situations dans leur contexte** afin de définir le niveau correct de non-conformité comme base de leurs décisions sur :

- ❖ Les exigences de la norme SA8000
- ❖ Les normes et lois internationales
- ❖ Les données recueillies de sources internes et externes
- ❖ La connaissance du secteur industriel
- ❖ L'expérience acquise
- ❖ Les valeurs, culture et orientation locales
- ❖ Les faits observés...



Prendre garde aux tactiques de diversion

- Repas qui durent et autres interruptions
- Diversion entre les entretiens
- Introduire d'autres sujets "intéressants"
- Requérir l'opinion, le conseil de l'auditeur sur un problème
- Rechercher des documents, des archives,
- "Je reviens....."



Jour 3



TEST PRATIQUE

Découverte du style de questions de
l'examen final



Travail des Enfants

Visionnage d'une cassette (8 minutes)



TRAVAIL DES ENFANTS 211 millions d'enfants de moins de 15 ans...



...150 millions d'enfants travaillent à plein temps



Travail des Enfants

- a) Résumez ce qui est attendu comme exigence(s) par ce chapitre de la norme SA8000 (exigences principales) ?

- b) Que recherchez-vous pour confirmer la conformité du site avec ce chapitre de la norme SA8000 ?



Travail des Enfants

- 1.1 L'entreprise ne s'engagera pas dans l'utilisation du travail des enfants.
- 1.2 L'entreprise fournira des solutions aux enfants employés sous l'âge légal, et devra apporter une aide à leur scolarisation.
- 1.3 L'entreprise devra promouvoir l'éducation des enfants et des jeunes employés (travail en dehors des heures d'école et sous certaines conditions)
- 1.4 L'entreprise ne doit pas exposer les enfants ou les jeunes employés à des situations dangereuses, peu sûres ou insalubres



Photo by Gabriel LEVY-BENCHETON



EXERCICE # 4

TRAVAIL DES ENFANTS

Exercice 1) Raisons et solutions de l'emploi d'enfants au travail

Exercice 2) Quelle attitude avoir face à un enfant découvert dans une entreprise



Travail des Enfants

Principes de base

- **Aucun travail d'enfant (moins de 15 ans ou âge de scolarisation obligatoire) ne sera utilisé si ce n'est sous les conditions suivantes :**
 - Les enfants au-delà de 14 ans (art.7 de la C.138 de l'OIT) scolarisés *pourront* faire des « travaux légers » sous certaines conditions :
 - Deux heures quotidiennes au maximum (règles des 10h/jour)
 - Pas de travail nocturne
 - Pas d'exposition à des conditions de travail dangereuses
 - Le nombre total d'heures, de « porte à porte », ne devra pas dépasser 10 heures par jour.
 - Pas de travail les Dimanches et durant les vacances.
- **MAIS CES DISPOSITIONS SONT DE MOINS EN MOINS APPLIQUEES => 15 ans**
- Les jeunes travailleurs doivent également être préservés des nuisances (toute situation pouvant être dangereuse ou malsaine pour leur développement et santé physique ou mentale)

* Convention OIT #138 Article 7



Travail des Enfants

Vérification

- Communiquer sa politique aux travailleurs et aux parties prenantes, de façon efficace (pour éviter d'en embaucher).
- Avoir des procédures pour vérifier l'âge, comme:
 - Carte nationale d'identité
 - Registre Scolaire
 - Certificat de naissance/"Livret de famille"
 - Registres médicaux
- Avoir une politique écrite de réhabilitation en place (pas uniquement de licenciement « sec »)
 - Promotion de l'éducation (Recommandation 146 OIT)
- Réalité de la scolarisation
 - Entretien avec l'enfant/Archives
- Avoir des procédures pour contrôler comment les enfants sont utilisés et leur assurer une protection appropriée dans le cadre des règles permises
- Entretiens avec les :
 - Enfants (quelques minutes)
 - Travailleurs
 - Syndicats et ONG
- Politique (méthodes de contrôle de l'âge)
- Visuel (lors de la visite des locaux)
- Archives des paies (rétroactif sur 6 mois à la date de l'audit)
- Registres médicaux (blessures)
- Certificat de naissance, CNI



Galerie Photos

Travail des Enfants

(photos par Gabriel LEVY-BENCHETON)



Travail Forcé et Obligatoire



Travail Forcé et Obligatoire

- a) Résumez ce qui est attendu comme exigence(s) par ce chapitre de la norme SA8000 (exigences principales) ?
- b) Que recherchez-vous pour confirmer la conformité du site avec ce chapitre de la norme SA8000 ?



Travail Forcé et Obligatoire

- Conventions C29 et C105 de l'OIT
- L'entreprise ne s'engagera ni ne supportera l'usage du travail forcé (éviter une situation de Traite des Êtres Humains)
- L'entreprise n'utilisera pas les dépôts "forcés" de sommes ou de documents privés
- Le personnel devra savoir et pouvoir être libre de quitter les locaux après son travail et de démissionner après avoir effectué un préavis



Travail Forcé et Obligatoire Principes de base

- Le travailleur a le droit de travailler (et donc de refuser)
- Liberté de mouvement et choix de l'emploi (contrat)
- Liberté contre toute menace et harcèlement (entretiens)
- Liberté de démissionner (contrat)
- Liberté de refuser les tests de grossesse...
- Le travailleur ne sera pas contraint illégalement



Photo par Gabriel LEVY-BENCHETON





Travail Forcé et Obligatoire

Interprétations et intentions

- Tout travail demandé **sous la menace d'une peine** (perte de droits, de privilèges...) et **contre la volonté** du travailleur
 - Éviter le Trafic des Êtres Humains (OIT C29 et C105)
 - Existence d'un contrat de travail avec des clauses légales comprises par le travailleur
- Pas sous la contrainte
 - L'entreprise ne retiendra pas le passeport ou autorisation de travail pour contrôler le travailleur
 - L'entreprise ne retiendra pas le premier mois de salaire comme dépôt ou ne différera pas son paiement
 - L'entreprise n'exigera pas du travailleur d'acheter un « lien financier » qui arrivera à échéance en fin de contrat ni de « travail lié » - souvent exprimé par des frais d'embauche ou des prêts
 - L'entreprise n'utilisera pas la menace de rupture du contrat
 - L'entreprise n'utilisera pas de contrat comme « moyen » de s'assurer de la conformité du travailleur...mais peut utiliser un accord « contraignant » négocié et signé avec les syndicats (ex: modulation du temps de travail)



PAUSE



EXERCICE # 5

TRAVAIL FORCE ET OBLIGATOIRE
Exercice a) Quels points vous semblent discriminatoires

Exercice b) Comment réagissez-vous face à ces situations



Travail Forcé et Obligatoire

Vérification

- Contrat des travailleurs (termes, clauses licites...)
- Contrat et mission des gardes de sécurité (définit-il les services fournis?)
- Registres des paies (déductions non légales)
- Entretiens
 - Travailleurs
 - ONG et syndicats
 - Gardes de sécurité
- Politiques et procédures d'embauche
- Documents d'embauche et de licenciement
- Archives des heures supplémentaires et de production



Photos par Gabriel LEVY-BENCHETON



Travail Forcé et Obligatoire

Vérification (2)

- L'entreprise retient le passeport ou le permis de travail
 - Faire attention aux lettres « d'accord volontaire »
- Le travailleur n'a pas reçu une copie de son contrat (entretiens)
- L'entreprise retient le premier mois de salaire comme dépôt
- L'entreprise exige que le travailleur paie sa formation professionnelle ou ses frais de recrutement
- L'entreprise use de la menace du licenciement comme « moyen » de s'assurer de la conformité du travailleur
 - Exemple: Le travailleur doit signer une lettre de démission comme condition de son embauche
- L'entreprise ne peut forcer le travailleur à effectuer des heures supplémentaires (sauf si un accord collectif a été négocié et signé)
- Autres
 - Rallongement excessif et renouvellement répétitifs des périodes d'essai....
 - Avance d'argent pour acheter un cyclomoteur, etc.



Solutions Possibles

- Développer la formation des travailleurs pour expliquer les principes engagés (ex: transparence)
- Investir dans le personnel pour un turnover minimum et une plus grande stabilité (ex: formation)
- Définir clairement sur le contrat de travail la liberté d'emploi (ex: droit à démissionner, compréhension des termes)
- Droit à accéder aux documents de travail à tout moment (ex: pas de rétention d'originaux)



Galerie Photos

Travail Forcé et Obligatoire
(photos par Gabriel LEVY-BENCHETON)



Hygiène et Sécurité



Hygiène et Sécurité

- a) Résumez ce qui est attendu comme exigence(s) par ce chapitre de la norme SA8000 (exigences principales) ?

- b) Que recherchez-vous pour confirmer la conformité du site avec ce chapitre de la norme SA8000 ? (Quels peuvent être les risques rencontrés dans les industries de confection et agricoles?)



Photo par SAM



HYGIENE & SECURITE

Principes de base

- L'entreprise fournira un environnement de travail sain et sécurisé: les ouvriers ne doivent pas être en danger au travail (Politique)
- Un Cadre de Direction sera nommé responsable de la mise en œuvre des éléments de la norme
- L'entreprise s'assurera que tous les employés reçoivent régulièrement une formation à la sécurité qui soit enregistrée, sur le port des EPI fournis gratuitement, des EPC, d'évacuation, etc.
- L'entreprise établira des méthodes pour détecter, prévenir, et répondre aux menaces concernant l'hygiène et la sécurité des employés : toutes les précautions nécessaires devront être prises pour réduire les risques
- L'entreprise protégera les femmes enceintes des risques au travail
- L'entreprise fournira des salles de bains propres ainsi que l'accès à l'eau potable et un endroit adéquat pour stocker la nourriture
- **Droit de retrait face à un danger imminent**



Photos par : Doug DeRuisseau
Gabriel LEVY-BENCHETON

Formation accréditée
sous le numéro
SAAS CB#26



Gabriel LEVY-BENCHETON



121

EXERCICE # 6

HYGIENE ET SECURITE

Exercice a) Face à une situation de risques d'Hygiène que recherchez vous?



Formation accréditée
sous le numéro
SAAS CB#26



Gabriel LEVY-BENCHETON



122

VISITE VIRTUELLE

Hygiène et Sécurité (Tannerics)

Formation accréditée
sous le numéro
SAAS CB#26



Gabriel LEVY-BENCHETON



123

REPAS



Hygiène et Sécurité

Vérification (exemples)

- Observations
- Entretiens avec les ouvriers
- Dortoirs
 - Espace
 - Propreté des WC/douches...
 - Equipement sécurité incendie
- Registres à vérifier (pourquoi?)
 - Historique des accidents
 - Mesures de l'air ambiant
 - Historique des aiguilles cassées
 - Historique des exercices incendie
 - Registre des pharmacies de secours
 - Registres médicaux
 - Analyses des risques Hygiène et sécurité
 - Historiques des inspection de santé
 - Rapports d'inspections locales
- Registres des remplacements des filtres de masques
- Registres des traitements médicaux
- Archives des inspections sanitaires
- Archives des formations
- Enregistrements de la qualification du personnel médical
- ...



Photos par Gabriel LEVY-BENCHETON

LES TRAVAILLEURS DOIVENT AVOIR LE CHOIX DE VIVRE ET MANGER HORS DES DORTOIRS



Hygiène et Sécurité

Faiblesses les plus fréquentes

EPI inadéquats ou non utilisation

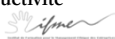
- Climat souvent un problème
- Manque d'obligation
- Cherté des équipements appropriés

Formation sécurité

- Pas régulière
- Non mis à jour
- Non pratiquée
- Pas efficace



Photos par Gabriel LEVY-BENCHETON



Faiblesse du management

- Politique
- Non systémique
- Vue à court terme
- Réactif
- Non basée sur les causes

Blessures liées à la fatigue

- Heures excessives
- Fonctions répétitives
- Sécurité des machines cassée
- Conducteurs de productivité

Solutions Possibles

- Le Comité d'Hygiène et Sécurité (revue de Direction) peut vérifier que les façons de faire sur chaque poste de travail peuvent être améliorées.
- Programmes de formation continue périodiques
- Encourager l'implication des travailleurs dans l'analyse des risques, des processus et opportunités d'amélioration
- Préparer et maintenir une analyse des risques

Photos par Gabriel LEVY-BENCHETON



Formation accréditée
sous le numéro
SAAS CB#26



Gabriel LEVY-BENCHETON



127

Galerie Photos

Hygiène et Sécurité
(photos par Gabriel LEVY-BENCHETON)

Formation accréditée
sous le numéro
SAAS CB#26



Gabriel LEVY-BENCHETON



128

Liberté d'Association

Formation accréditée
sous le numéro
SAAS CB#26



Gabriel LEVY-BENCHETON



129

Liberté d'Association

- a) Résumez ce qui est attendu comme exigence(s) par ce chapitre de la norme SA8000 (exigences principales) ?
- b) Que recherchez-vous pour confirmer la conformité du site avec ce chapitre de la norme SA8000 ?



Liberté d'Association Principes de base

- Les travailleurs ont le droit de s'organiser, être entendus au travail et négocier collectivement
- L'entreprise doit respecter le droit des travailleurs à créer et/ou à rejoindre des syndicats
- La Direction ne peut interférer avec ou discriminer les travailleurs qui ont choisi de s'organiser
- Lorsque ces droits sont restreints par la loi, l'entreprise devra faciliter des moyens parallèles d'associations *libres* et indépendantes.
- L'entreprise s'assurera que les délégués du personnel ont accès à leurs membres et ne sont soumis à aucune forme de discrimination.



INTENTIONS DE LA SA8000

- SA8000 **n'exige pas de syndicat** mais cherche à :
 - Protéger le droit des travailleurs à se syndiquer et à se faire représenter dans une négociation collective avec la Direction
 - Protéger le travailleur contre toute discrimination en cas de telles activités
 - Assurer que le management ne refuse pas de négocier collectivement avec les organisations de travailleurs qui sont correctement établis
 - Assurer que les travailleurs soient capables d'exercer leurs droits à la Liberté d'Association et à la Négociation Collective – même là où ces droits sont restreints par la loi.



Défis sur la Liberté d'Association

Règlements spéciaux aux Zones Franches
 Contraintes aux travailleurs étrangers ou émigrés
 Enregistrement obligatoire/Nationalisme
 Perceptions négatives sur la Liberté Syndicale :

Gouvernements

- Le syndicat peut empêcher les investissements économiques
- Obstacle potentiel au contrôle de l'Etat
- Désavantage dans la compétition mondiale

Fournisseurs

- Augmente les salaires et les coûts des avantages sociaux et Réduit la compétitivité
- Impose des contraintes de production en augmentant les coûts

EMN

- Accroît le prix des produits
- Accroît les possibilités de rupture d'approvisionnement

Régions où cette liberté est restreinte par la loi

- Chine – ACFTU
- Vietnam – VGCL
- Moyen Orient... pas de syndicat



Formation accréditée
 sous le numéro
 SAAS CB#26



Gabriel LEVY-BENCHETON



133

Liberté d'Association Vérification

- Entretien avec les employés
 - Le Représentant du personnel est-il élu par les employés sans influence de la Direction ?
 - Les employés sont-ils au courant du rôle de leur délégué et des procédures ?
 - Y a-t-il une quelconque preuve de menace ou d'intimidation contre les organisateurs de l'association ?
 - Les travailleurs font-ils confiance à leurs délégués?
 - Sont-ils utilisés pour transmettre à la Direction, des plaintes, ...
- Y a-t-il des signes de rétribution ou sanction ?
- Entretien avec les Représentants du personnel
- Réunions avec la direction et comptes-rendus
- L'entreprise entreprend des actions pour améliorer les conditions de travail
- Accords collectifs signés



Photo par Gabriel LEVY-BENCHETON

Formation accréditée
 sous le numéro
 SAAS CB#26



Gabriel LEVY-BENCHETON



134

Non-Conformités usuelles

- La Direction favorise un syndicat par rapport aux autres
- Les travailleurs ne peuvent pas avoir accès à leurs représentant ni à l'information
- Les entreprises sont convaincues que les syndicats découragent les investissements et font réduire les commandes et bloquent leur représentativité
 - L'établissement d'un syndicat ou la négociation collective sont rejetés ou annulés
 - Privilégient les relations individuelles travailleur/hiérarchie
- Domination de l'entreprise sur le syndicat ou Syndicat « maison » (géré par la Direction)
- Les organisateurs syndicaux sont harcelés, licenciés, discriminés, inscrits sur des listes noires ou parfois éliminés

Formation accréditée
 sous le numéro
 SAAS CB#26



Gabriel LEVY-BENCHETON



135

EXERCICE # 7

LIBERTE SYNDICALE ET DROIT A LA NEGOCIATION COLLECTIVE

« Nul n'est censé ignorer la Loi »
Que pensez-vous, en termes de
conformité, de l'attitude de
l'employeur?



Formation accréditée
sous le numéro
SAAS CB#26



Gabriel LEVY-BENCHETON



136

Galerie Photos

Liberté d'Association et Droit à la
Négociation Collective
(photos par Gabriel LEVY-BENCHETON)

Formation accréditée
sous le numéro
SAAS CB#26



Gabriel LEVY-BENCHETON



137

PAUSE

Formation accréditée
sous le numéro
SAAS CB#26



Gabriel LEVY-BENCHETON



138

L'ART DES ENTRETIENS

Gérer le processus

Formation accréditée
sous le numéro
SAAS CB#26



Gabriel LEVY-BENCHETON



139

Entretiens Points clés

- Indispensables pour découvrir les faits dans le processus d'investigation
- Représentent un élément de preuve objective pour l'audit
- Fournissent les bases pour enquêter sur les problèmes au travers de l'évaluation des preuves objectives
- Doivent être validés pour être les plus précis possibles
- Sont vitaux pour la procédure de recherche de preuve
- Peuvent être biaisés (gérés par la direction)
- Information contradictoire sur les rendements...

Formation accréditée
sous le numéro
SAAS CB#26



Gabriel LEVY-BENCHETON



140

Préparation des entretiens

- Sélection des employés
 - L'équipe d'auditeurs choisit les employés
 - Registres des paies/Cartes de pointage/Observation
 - Tous les métiers, toutes les équipes sont inclus dans l'échantillonnage
 - 100 travailleurs = 10% ou 5% de l'effectif total
- Développer les questions clés nécessaires à toute mise au point
 - Qu'avez-vous besoin de vérifier?
- Choisir le lieu d'entretien : Soit à l'intérieur, soit à l'extérieur de l'entreprise, si possible en fonctions des facteurs de risques (lors du tour des installations – 1^{ère} étape d'audit)
- La répartition dépend de la nature des effectifs et ou des problèmes rencontrés (exemple: harcèlement, discrimination, etc.)
- Alternier les entretiens individuels avec ceux en groupe

Formation accréditée
sous le numéro
SAAS CB#26



Gabriel LEVY-BENCHETON



141

Principes d'Entretien

- Expliquer la situation et l'objet de votre présence
- Créer une relation (carte de visite, se présenter...)
- Demander la permission de prendre des notes, sinon les prendre après l'entretien
- Minimiser la menace (ne pas permettre la présence ou la proximité de l'encadrement)
- Protection des inquiétudes, des intérêts
- Établir une communication bilatérale
- Préserver l'anonymat (de ce qui est dit)
- S'assurer que les ouvriers savent comment contacter l'auditeur (intérêt au projet, problèmes, ...)
- Assurer les ouvriers qu'ils seront payés pour le temps passé en entretien
- Faire attention aux ouvriers « coachés »
- Limiter les entretiens à 30 minutes environ...



Photos par Gabriel LEVY-BENCHETON



TECHNIQUES D'ENTRETIEN

- Utiliser les questionnaires d'interview des ouvriers pour se préparer à l'entretien
 - Permet aux auditeurs de se focaliser sur les points critiques
 - Permet d'utiliser des questions de contrôle pour cerner les problèmes
- Mener les entretiens le plus tôt dans l'audit
 - Donne du temps pour une vérification
 - Donne un certain point de vue sur des problèmes potentiels
- Effectuer des entretiens individuels et en groupe
 - Contrôle les différents groupes avec les mêmes questions
 - Compare les réponses pour vérifier leur consistance et leur validité



Galerie photos

Entretiens
(photos par Gabriel LEVY-BENCHETON)



Jeu de rôle #2



Jour 4



TEST PRATIQUE

Découverte du style de questions de
l'examen final



Discrimination



Discrimination

- a) Résumez ce qui est attendu comme exigence(s) par ce chapitre de la norme SA8000 (exigences principales) ?
- b) Que recherchez-vous pour confirmer la conformité du site avec ce chapitre de la norme SA8000 ?



Discrimination

- « L'entreprise n'exercera, ni ne supportera, aucune forme de discrimination sur le lieu de travail dans l'embauche, la rémunération, l'accès à la formation, aux promotions, au licenciement ou mise à la retraite sur la base de la race, la caste, l'origine nationale, la religion, l'incapacité, le sexe, l'orientation sexuelle, l'appartenance syndicale l'affiliation politique, l'âge...
- Toute décision prise sur une autre base que les compétences professionnelles avérées et potentielles du travailleur
- Très souvent les victimes sont des personnes vulnérables ou appartenant à une minorité



DISCRIMINATION

La discrimination se rapporte à n'importe quelle distinction, exclusion ou préférence, qui a l'effet d'annuler ou d'altérer l'égalité des chances ou de traitement. Elle nie en soi un traitement égal et respectueux pour tous les ouvriers

La
DICHOTOMIE



Négative

Refus d'avantages sociaux
Refus d'emploi
Refus des opportunités

Positive

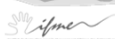
Conçue pour
protéger les groupes
de défavorisés



EXERCICE # 8

DISCRIMINATION

Évaluez chacune des situations suivantes et indiquez, par écrit, si vous permettez que la pratique (Oui) décrite continue ou si vous refusez la certification (Non)



Bases de Discrimination

- Sexe
- Maternité/Grossesse
- Harcèlement sexuel
- Restrictions d'emplois
- Niveaux de salaire inférieurs
- Orientation sexuelle
- Initiateur syndical
- Âge
- Membre d'un parti politique
- Handicap physique
- Cécité
- Surdité
- Origine Ethnique
- Race
- Caste/couleur de peau
- Religion
- Nationalité
- ...



Secteurs de Discrimination

Basée sur le sexe

- Maternité
- Harcèlement sexuel
- Restrictions d'emploi
- Salaires plus bas

Orientation sexuelle

Syndicalisme



Handicap physique

- Aveugle
- Sourd
- Mobilité réduite

Minorités

- Race
- Caste
- Religion



Définir l'intention

Examen médical

Utilisés pour dépister les ouvriers

X

Refuser l'opportunité
d'un poste aux femmes

Garder le poste pour les hommes

X

Examen médical

Utilisé pour protéger les ouvriers



Refuser l'opportunité d'un poste
aux femmes

Protection des femmes



Discrimination

Vérification

- Politique anti Discrimination
 - Définir ce qu'est la discrimination au sein de l'entreprise
 - Établir des buts et des objectifs (diffusion, suivi de l'application)
 - Établir des canaux de communication « sans risques » avec les employés
 - Nécessite la formation à la diversité et l'efficacité
 - Programme de l'entreprise prendre en compte et gérer les questions de discrimination rencontrées
 - Requière des évaluations et revues de Direction régulières (efficacité du suivi)
 - Engagement démontré par l'encadrement supérieur
- Entretiens
 - Avec des femmes, des minorités et autres personnes ciblées (ex: syndiqués)
- Registres et Archives
 - Revues de Direction
 - Audits internes
 - Plaintes et toute autre Initiative d'amélioration...



Discrimination

Problèmes communément rencontrés

- Tests de grossesse arbitraires pour refuser l'emploi aux femmes
- Refuser l'égalité des chances et des avantages sociaux aux femmes
- La répartition faite par la Direction ne représente pas la démographie des emplois
- Punitives pour activités syndicales
- Critères d'embauche pour les candidats basés sur les caractéristiques physiques, etc.



SA 8000 vs. TRADITION

- Certaines sociétés et religions édictent des pratiques discriminatoires comme faisant partie de leurs traditions
 - > Port du voile ou vêtement similaire par les femmes
 - > Interdiction d'effectuer certains types de travaux
 - > Ségrégation dans la vie et travail dans des bâtiments réservés
- Bâtiments d'usines / lieux de vie séparés pour les femmes
 - > Autorisés si les conditions suivantes sont réunies:
 - o Conditions de travail identiques
 - o Salaire identique
 - o Avantages identiques
 - o Opportunités identiques (formation, promotion...)



Galerie photos

Discrimination
(photos par Gabriel LEVY-BENCHETON)



Contrôle des fournisseurs et sous-traitants



Contrôle des fournisseurs Principes de Base

- Toutes les entreprises de la Chaîne de production (fournisseurs, marques et revendeurs) sont responsables de la conformité sociale de ceux situés **directement sous elles** dans cette chaîne
- Les entreprises « donneurs d'ordre » **useront de leur influence** pour demander à leurs fournisseurs des pratiques socialement responsables
- Les fournisseurs useront de leur influence pour demander à leurs sous-traitants des pratiques socialement responsables
- Les entreprises « donneurs d'ordre » s'efforceront d'être conscientes et responsables de la conformité sociale des sous-traitants



Contrôle des fournisseurs

L'entreprise devra :

- Établir et maintenir des procédures appropriées pour sélectionner les fournisseurs et sous-traitants sur la base de leur capacité à atteindre les exigences de la norme SA8000
- Maintenir les archives et enregistrements adéquats de la capacité d'un fournisseur à atteindre les exigences de la norme et la preuve de leur action dans ce sens (notamment vis-à-vis de ses propres sous-traitants)
- Fournir aux travailleurs à domicile un niveau similaire de protection que celui reçu par le personnel employé directement sur site
Cela dépend largement :
 - De l'influence sur le fournisseur (ex: en terme de chiffre d'affaires)
 - Des options d'approvisionnement disponibles pour l'entreprise (ex: le fournisseur détient un quasi monopole)
 - Des contraintes du secteur industriel (ex: durée du travail)

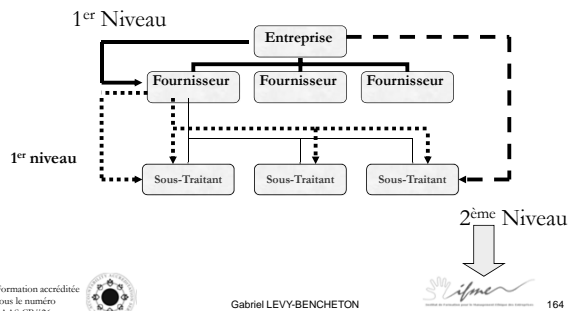


Pause



Contrôle des Fournisseurs

Chaîne des Fournisseurs



EXERCICE # 9

CONTRÔLE DES FOURNISSEURS

Décrire ce qui peut être stratégique chez un fournisseur de 1^{er} niveau



Plan type pour le contrôle des fournisseurs

- Identifier les quelques fournisseurs principaux (1^{er} niveau stratégique, 2^{ème} niveau, etc.)
- Les informer du programme de l'entreprise et de ses intentions
- Les rencontrer pour discuter d'une stratégie mutuelle à adopter de façon commune, établir des objectifs et des buts *communs*
- Demander une copie des procédures, des politiques et des audits
- Demander de remplir un questionnaire et obtenir son adhésion (au travers d'une lettre signée). Cette lettre d'engagement, seule, n'est pas suffisante pour établir la conformité
- Mener une formation du fournisseur aux exigences sociales
- Mettre en place un suivi du processus, et élaborer un plan de contrôle des fournisseurs; ex: audit chez le fournisseur (seconde partie)
- Demander la certification ou une évaluation de conformité à la SA8000 (rapport d'audit d'un Code de Conduite)
- Ordres d'achats et de transport



Non-conformités usuelles

- Utiliser des sous-traitants non autorisés par information préalable à l'entreprise
- Ne pas prendre en compte les travailleurs à domicile
- Utiliser des agences de main d'œuvre non-conformes
- L'exigence de conformité n'est pas soulignée au travers des ordres d'achat ni des contrats de fournitures
- Système de management inapproprié pour contrôler les sous-traitants
- Usage fréquent de la « lettre d'engagement du fournisseur » comme unique preuve de conformité
- Attentes de conformité non clairement communiquées aux sous-traitants
- ...



Solutions possibles

- Approche positive pour les acheteurs
 - Majoration (marge, activité, etc.) pour inciter à la conformité
 - Mettre en place une liste de « fournisseurs approuvés »
 - Approche de partenariat pour développer les Fournisseurs Stratégiques et pour un bénéfice mutuel
 - S'assurer que l'entreprise utilise les outils appropriés, pour mesurer la performance des fournisseurs
 - L'entreprise doit exercer un management d'aide et d'accompagnement avec ses fournisseurs pour promouvoir la conformité comme de dispenser une formation
 - Offrir aux fournisseurs l'assurance de ne pas contourner les engagements pris
 - Mettre l'accent sur l'amélioration continue
 - **Réponse en trois parties:** identifier les causes d'une non-conformité, corriger puis mettre en œuvre un plan pour une conformité future – c'est la façon la plus efficace pour atteindre le but d'une totale conformité avec la SA8000



VISITE VIRTUELLE

(Plantation de bananes – photos par SAI)



Mesures Disciplinaires



Mesures Disciplinaires

- a) Résumez ce qui est attendu comme exigence(s) par ce chapitre de la norme SA8000 (exigences principales) ?

- b) Que recherchez-vous pour confirmer la conformité du site avec ce chapitre de la norme SA8000 ?



Mesures Disciplinaires Principes de Base

- L'entreprise ne doit pas utiliser des mesures disciplinaires inappropriées.
 - Puntion physique, mentale
 - Menaces de licenciement
 - Intimidation sur le lieu de travail
 - Traitements injustes tels qu'amendes et retenues sur le salaire ...



Mesures Disciplinaires Interprétations et Intentions

SA8000 encourage une ligne d'action progressive, commençant par des avertissements verbaux ou par écrit avant qu'une mesure disciplinaire plus sérieuse ne soit prise (ex: s'appuyer sur un Règlement Intérieur).



REPAS



EXERCICE # 10

PROCEDURES DISCIPLINAIRES

Exercice a) Enumérer 5 types de sanctions inacceptables

Exercice b) Est-ce une non-conformité?



Non-conformités usuelles

- Restrictions d'accès aux salles de bain, pas d'eau chaude, etc.
- Documentation sur la chaîne de production refusée
- Changement dans l'affectation du travail payé à un taux inférieur
- Heures supplémentaires retenues
- L'employé doit payer pour un équipement endommagé, perdu...
- Preuves de réductions de salaire pour échec à atteindre les quotas, faible qualité du travail, perte ou destruction d'équipement, parler sur le poste de travail, fumer hors zone...
- Déductions inexplicables...



Les amendes sont acceptées **UNIQUEMENT** quand:

- Elles sont intégrées dans la loi nationale, les règlements concernés et les accords professionnels
- Elles ne sont pas retenues par l'employeur



Mesures Disciplinaires

Vérification

- Politique et procédures adéquates
 - Loi locale, Règlement Intérieur
- Archives des recrutements et des promotions
- Dossiers du Personnel (sanctions et motifs)
- Dossiers médicaux
- Archives des paies (déductions non permises)
- Entretiens internes et externes...

Solutions Possibles

- Former aux politiques de l'entreprise
- Établir des canaux de communication efficaces entre ouvriers et encadrement (ex: boîte suggestion)
- Encourager le retour d'information par les ouvriers (ex: assurer qu'il n'y aura pas de « représailles »)
- Enquêtes internes recherchant des informations auprès des ouvriers



Galerie photos

Mesures Disciplinaires
(photos par Gabriel LEVY-BENCHETON)



Heures travaillées



Heures Travaillées

- a) Résumez ce qui est attendu comme exigence(s) par ce chapitre de la norme SA8000 (exigences principales) ?

- b) Que recherchez-vous pour confirmer la conformité du site avec ce chapitre de la norme SA8000 ?



Heures Travaillées

Principes

- ❑ On ne doit pas demander au personnel de travailler plus de 48 heures par semaine, avec un jour chômé par semaine (1 jour de repos après 6 travaillés)
- ❑ Le personnel ne doit pas dépasser 12 heures supplémentaires par semaine
 - “Pas régulièrement”
 - Toujours payées à un taux majoré
 - Les heures mises en réserve le seront avec un taux majoré
 - Toujours volontaires
- Les travailleurs recevront un salaire de base qui soit suffisant pour leur éviter de faire des heures supplémentaires
- Les travailleurs doivent travailler pour vivre et non vivre pour travailler
- Les ouvriers **peuvent être forcés** de travailler des heures supplémentaires (point 7.4 de la norme) **aux termes d'un accord librement négocié** selon des conditions contractuelles spéciales mais sans en excéder les dispositions (délai de prévenance court)



Heures Travaillées

Vérification

- Registres de Production et des salaires
- Calcul du salaire
- Cartes de pointage
- Ordres d'achats et de transport
- Planning de production et capacité à produire
- Entretiens des ouvriers et des syndicats
- Registres médicaux pour chercher les accidents liés à la fatigue...

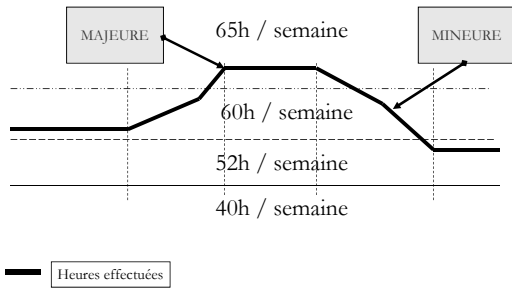


Non-conformités usuelles

- Heures de travail excessives souvent causées par :
 - Les ouvriers demandent à faire des heures supplémentaires
 - Heures supplémentaires pour répondre aux dates de livraison raccourcies exigées par les clients, en haute saison
 - La période des moissons et récoltes est très sensible
- C'est toujours en haute saison que l'entreprise dépasse de façon excessive le maximum d'heures travaillées
- Surréservation des commandes qui dépassent les capacités de production et dégradent la compétitivité de l'entreprise
- Moyenne d'heures – qui rabaisse la durée du temps souvent compensée par des heures excessives pour un salaire normal
- Heures mises en “Banque” – les heures supplémentaires sont souvent payées en heures normales



ACTION CORRECTIVE



Solutions Possibles

- Revoir les plans de production
- Travailler avec des sous-traitants/intérimaires
- Revoir les processus de fabrication
- Assurer des salaires décents
 - Salaires plus hauts réduisent les besoins en heures supplémentaires des ouvriers
 - Salaires plus hauts réduisent le turnover, les coûts de formation et de la qualité
- Force de travail flexible
- Négocier des objectifs réalisables avec les acheteurs



EXERCICE # 11



DUREE DU TRAVAIL – HEURES SUPPLEMENTAIRES/REMUNARATION

Quelles sont vos réflexions sur cette pratique d'entreprise et énumérez les possibilités que les usines pourraient utiliser comme moyen de réduire leurs heures supplémentaires



Pause



Jeu de rôle #3



Rémunérations



Rémunérations

- a) Résumez ce qui est attendu comme exigence(s) par ce chapitre de la norme SA8000 (exigences principales) ?
- b) Que recherchez-vous pour confirmer la conformité du site avec ce chapitre de la norme SA8000 ?



Rémunérations

Principes

- ❑ Les salaires doivent être suffisants (au moins égaux au minimum légaux ou conventionnels) pour répondre aux besoins nécessaires et fournir des revenus discrétionnaires – (Living wage)
 - Surveillance du panier moyen du marché
 - Déterminer le salaire minimum/conventionnel
 - Voir les archives sur la taille moyenne des familles
 - Consulter les ONG et travailleurs
 - Méthode de paiement
 - Test de calcul pour un salaire « raisonnable sans heures supplémentaires »
- ❑ Les déductions sont légitimes et précises, mais pas pour raison disciplinaire (sauf si prévu par la loi locale et non retenues par l'entreprise) et les salaires doivent clairement être définis et régulièrement versés



Rémunérations

Principes

- Les salariés doivent gagner suffisamment pour vivre avec le salaire d'une semaine normale de travail : c'est le « Living Wage »
- Les services fournis aux employés, en contrepartie de frais à payer tels que dortoirs, cantine et médecine ne devront pas l'être avec des tarifs supérieurs à ceux du marché
- Les salaires devront être:
 - Compréhensibles par les travailleurs
 - Payés par un moyen acceptable
 - Payés à temps et de façon régulière
 - Calculés précisément
 - Payés conformément au contrat
 - Au moins égal au minimum légal ou conventionnel



Avec l'aimable autorisation de Doug De-Ruissenau



Photo par Gabriel LEVY-BENCHETON



Rémunérations

Vérification

- Sources de vérification des données
 - Bureaux de l'Organisation Mondiale de la Santé
 - Bureau d'études des prix et des rémunérations du Ministère du Travail local
 - Données de l'OIT, par le gouvernement local, internet
 - Confirmation des données par les ONG et syndicats locaux
 - Statistiques annuelles publiées par l'OIT sur le prix des denrées alimentaires
- Être conscient de trois aspects :
 - Salaire minimum – établi par la loi nationale
 - Salaire conventionnel/d'industrie - c'est le salaire qui prévaut dans la région pour ce type de métier
 - « Living wage » – calculé pour offrir au travailleur une rémunération décente basée sur une semaine normale de travail afin d'acquiescer « le panier moyen » de nourriture
- Problèmes clés :
 - Est-ce que le niveau du LW est obtenu sans heures supplémentaires ?
 - Est-ce que le salaire couvre les niveaux de LW ?



Rémunérations

Vérification (2)

- Fiche de paie
 - Exemple de fiche de paie d'un employé, pour plus de précision
 - Se concentrer sur les bonus, heures supplémentaires et déductions
 - Paiement de l'assurance/sécurité sociale (les migrants se plaignent de ce prélèvement car ils n'auront leur retraite dans ce pays).
- Contrôler la pleine conformité avec la SA8000
 - Tout différence avec le calcul des salaires devra être étayée par une analyse ou par d'autres sources de données
 - Là où la liberté d'association et le droit à négocier collectivement sont effectifs, les syndicats pourront être capables de vérifier si les rémunérations couvrent les besoins de base
- Étudier les chiffres de production
 - Comparer avec les quotas
 - Quotas de chaîne de production / quotas personnels
 - 100% quota = salaire minimum ou du secteur industriel
 - Les commandes sont égales à la production en bout de chaîne
 - Feuilles de présence / Fiche de paie
 - Vérifier en entretien
 - Contrôler les heures supplémentaires (qui, où, quand, nombre et taux)



Non-conformités usuelles

- Les heures supplémentaires ne sont pas payées avec majoration quand la rémunération est basée sur le nombre de pièces ou à l'heure
- Les ouvriers ne comprennent pas comment leur salaire est calculé
- Les employeurs alternent paiement à l'heure ou à la pièce selon les heures supplémentaires (et vice versa) pour réduire le salaire total
- Retenues excessives pour le logement afin de compenser les salaires versés
- Le salaire du travailleur permettant de couvrir le besoin de base n'inclut pas les taxes, charges sociales et autres cotisations
- Les coûts de vie régionaux ne sont pas pris en compte dans le calcul du LW
- Quota établi trop haut pour une atteinte conforme par l'ouvrier
- Échec à garantir quotidiennement le salaire minimum ou conventionnel



Galerie photos

Heures travaillées et Rémunérations
(photos par Gabriel LEVY-BENCHETON)

Formation accréditée
sous le numéro
SAAS CB#26



Gabriel LEVY-BENCHETON



196

JOUR 5

Formation accréditée
sous le numéro
SAAS CB#26



Gabriel LEVY-BENCHETON



197

TEST PRATIQUE

Découverte du style de questions de
l'examen final

Formation accréditée
sous le numéro
SAAS CB#26



Gabriel LEVY-BENCHETON



198

Païement à la pièce ou à l'heure

- Les ouvriers peuvent être payés à la pièce ou à l'heure, si la méthode atteint les exigences
- Païement à la pièce est réalisé pour chaque pièce terminée selon le taux défini
 - Si le païement se fait à la pièce, la moyenne de production doit donner le LW par jour
- Païement à l'heure doit assurer le niveau du LW par jour
- Les deux ne doivent pas être mélangés



Photo par Gabriel LEVY-BENCHETON



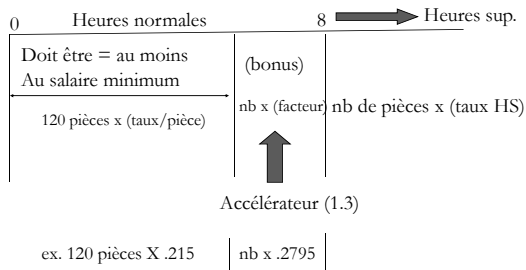
EXERCICE # 12

REMUNERATION DE LA PRODUCTION

Soulevez les moyens utilisés par l'employeur pour éviter de payer ce qu'il doit normalement à l'ouvrier (tableau de paie/Production joint)



MODELE DU PAIEMENT A LA PIECE



Quota = 120 pièces en 8 heures



Deux Méthodes de quota

Considérations

Quotas de groupe (1)

- Les quotas de groupe ou de ligne rémunèrent les ouvriers de façon égale
- L'incentive est basée sur le bonus
- Les ouvriers ont un faible contrôle sur les résultats du groupe
- Un turnover important et/ou de nouveaux ouvriers réduisent la productivité
- Les opérations de ligne séquentielle peuvent produire des goulots d'étranglement dans la productivité et affecter les salaires



Deux méthodes de quota

Considérations

Quotas personnels (2)

- Les ouvriers ont un contrôle plus direct sur leur productivité
- Plus ils en font et plus ils sont payés
- La productivité individuelle n'est pas susceptible d'être réduite par le turn-over des employés.
- Meilleure motivation des ouvriers



Photo par Gabriel LEVY-BENCHETON



Non réalisation du quota

Raisons de base

- Quota établi trop haut pour une atteinte conforme
- Manque de compétences nécessaires établies par opérateur
- Manque de formation appropriée
- Durée inappropriée pour développer les compétences avant d'assumer une position dans la ligne de production
- Faible planning de production/manque de matière première
- Problèmes de machine/maintenance
- Processus de production – conception organisationnelle
- Heures excessives en ligne de production causant de la fatigue...



Photos par Gabriel LEVY-BENCHETON



Développer un Plan d'Action Corrective pour la rémunération

- Demande d'Action Corrective Mineure lorsque
 - L'entreprise paye le salaire minimum ou celui du secteur industriel (le plus haut des deux) ; ET
 - L'entreprise à prévu (avec une date) d'augmenter le salaire pour atteindre le Salaire Minimum de Base
- Demande d'Action Corrective Majeure lorsque
 - L'entreprise ne répond pas au salaire minimum ni à celui de l'industrie; OU elle y répond mais n'a pas de plan pour mettre en place le Salaire Minimum de Base



Audits, Appels & Plaintes



Estimer un contrat d'audit (Procédure 306 de SAAS et note)

- Les jours d'audit sont basés sur le nombre d'employés
- Le nombre de site visités entrant dans la décision finale et l'échantillonnage approprié
- La complexité ou la dangerosité du secteur industriel peuvent impacter le nombre de jours d'audit
- L'existence de certification(s) ISO peut abaisser le nombre de jours de part la maturité du système de management
- Le prix par jour d'audit est concurrentiel et dépend d'une région géographique à une autre.

Exemple d'Offre

Une usine de confection de 350 travailleurs
Avec 1 site sans autre certification

- 1 à 2 jours d'étape 1 d'audit de certification (15-20% du total)
- 9 à 10 jours d'étape 2 d'audit de certification (tableau dans procédure 200)
- 5 visites de surveillance de 2 jours chacune = 10 jours (1/3 des jours de l'initial/an = 4 jours de surveillance/an par rapport au 12 jours de l'audit de certification)
- En Chine métropolitaine, un taux de journée approximatif de 800 USD
20 jours X 800 = \$16,000 US pour trois ans (approximativement)
- Plus frais de voyage



AUDIT DE SUIVI

Vérifications systématiques

note du 28/09/09 SAAS

- Salaires réguliers et calcul des heures supplémentaires
- Ne pas dépasser le maximum d'heures supplémentaires
- Disponibilité et utilisation des équipement de sécurité
- Formation des travailleurs à la SA8000
- Conscience des travailleurs de la SA8000 et connaissance des procédures d'appel
- Système de management
- Actions correctives exigées précédemment ...

Formation accréditée
sous le numéro
SAAS CB#26



Gabriel LEVY-BENCHETON



208

VISITES A L'IMPROVISTE

- Lors d'une réception de plainte / d'appel
- Lors **du second audit de suivi**
- L'auditeur doit avoir des procédures qui définissent ces **"visites surprises"** (meilleure façon d'évaluer une conformité constante sur site).
- De telles visites doivent être **opportunes**
- Une suspension de la certification peut être imposée si une violation est trouvée
- Un manque de correction en temps requis et de façon adéquate entraînera la dé certification
- Les visites à l'improviste sont le meilleur moyen de s'assurer de la mise en œuvre efficace du système



Formation accréditée
sous le numéro
SAAS CB#26



Gabriel LEVY-BENCHETON



209

Plaintes et Appels

Procédure Guide n° 304 de SAAS

- Plaintes sur la certification
 - ONG
 - Syndicats
 - Travailleurs
 - Toute tierce partie intéressées
- Appel d'une décision de SAAS
 - Organismes de certification
 - Auditeurs
- Voies de plainte pour les travailleurs
 - Direction
 - Organismes de certification
 - SAAS



Formation accréditée
sous le numéro
SAAS CB#26



210



© SAI 2007

Le Système de gestion des plaintes

- Procédure 200 de SAAS, advisory #1 « Gestion des Plaintes » et procédure 304 de SAAS « Comment procéder pour déposer une plainte ou un appel »
- Doit définir les critères d'une plainte
 - Justifiée
 - Non justifiée
- Développer des procédures pour mener un enquête et son suivi, y compris des critères non annoncés
- Assurer le contrôle centralisé pour l'analyse et la coordination



PAUSE



Jeu de rôle #4 « Jeu de rôle Mexicain »



REPAS

Formation accréditée
sous le numéro
SAAS CB#26



Gabriel LEVY-BENCHETON



214

Examen Final

Durée : 2h00

Formation accréditée
sous le numéro
SAAS CB#26



Gabriel LEVY-BENCHETON



215
