

Responsabilité Sociale des Entreprises

Prof.Dr. Farid CHAOUKI
f.chaouki@uca.ma

Présentations: Votre formateur

Farid CHAOUKI

- Docteur en GRH
- Professeur HDR: Faculté des sciences Juridiques, Economiques et Sociales, Marrakech
- Professeur visiteur à Bordeaux Ecole de Management
- Auditeur International SA 8000, certifié par SAAS
- Consultant Formateur: Cabinet Compétences Conseil
- Président National JCI 2007
- Membre ADERSE France
- Membre de AGEF



Objectifs du séminaire

- Comprendre les enjeux de la responsabilité sociale des entreprises.
- Identifier les exigences de la norme et des codes de conduite des donneurs d'ordre
- Etre capable de mettre en place un plan d'action pour se conformer à la NM 005.601 ou tout autre code de conduite

Structure du séminaire

- I. Enjeux de la RSE
- II. Référentiels / Normes RSE
- III. Exigences de la Norme NM 00.5.601
- IV. Processus d'audit
 - ◆ Introduction à la norme NM 005.601 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 NM 005.601
 - ◆ Techniques d'entretien
 - ◆ Audit : trucs et problèmes
- V. Méthodologie d'audit

I. Enjeux de la RSE

1. Enjeux de la RSE

1. Qu'est-ce que la RSE

- La RSE: les engagements que prend l'entreprise envers la société, au-delà de la création de richesse, et au-delà du respect de ce qui est formellement prescrit par les lois et les règlements.
- La responsabilité sociétale des entreprises (RSE) est la déclinaison des principes du développement durable à l'échelle de l'entreprise. Les entreprises doivent contribuer à améliorer la société et protéger l'environnement.

La RSE (CSR, Corporate Social Responsibility : signifie qu'une entreprise doit non seulement se soucier de sa rentabilité et de sa croissance, mais aussi de ses impacts environnementaux et sociaux

Enjeux de la RSE

2. Les approches de la RSE

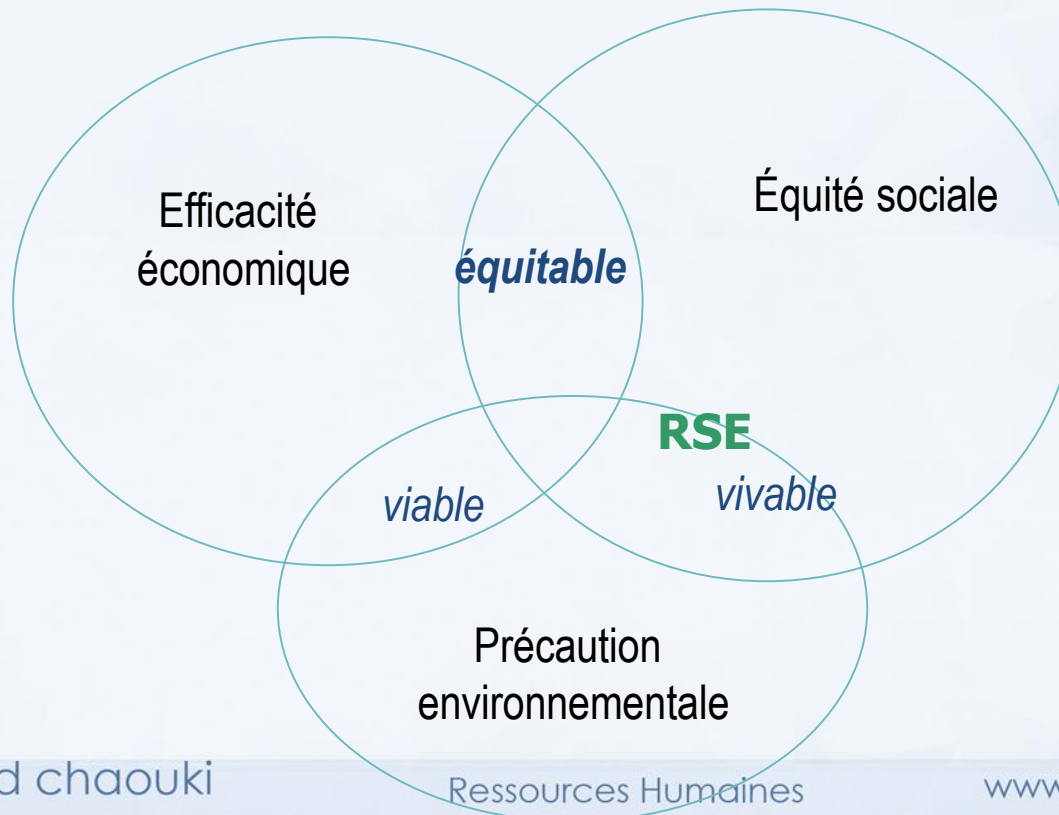
L' équation du Développement durable =

viable + vivable + équitable

Economie + Environnement

Social + Environnement

Economie + Social



Enjeux de la RSE

2. Les approches de la RSE

A l'origine de la RSE : l'approche du Développement durable appliquée à l'économie

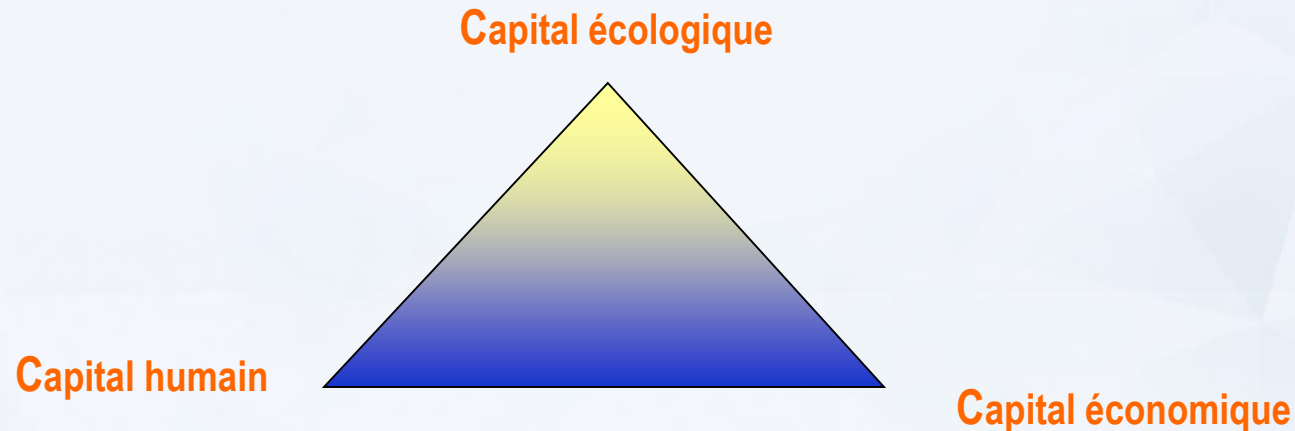
Trois dimensions d'analyse:

- Une **démarche participative de progrès** et non une « recette » managériale facile à appliquer
- Reconnaître qu'il s'agit de **gérer des contradictions**, quand l'objectif vente + profit semble plus cohérent pour l'entreprise
- ... Sur fond de **crise de légitimité et de confiance dans les entreprises**

Enjeux de la RSE

2. Les approches de la RSE

L'approche par capitaux : Lien conceptuel avec les « facteurs de production »



- Reconstituer et développer les trois formes de capital mis en œuvre, **facteurs de production indissociables**
- Adopter une logique d'investissement à trois dimensions
- A long terme, le retour financier sur investissement nécessite la prise en compte des autres facteurs

Enjeux de la RSE

2. Les approches de la RSE

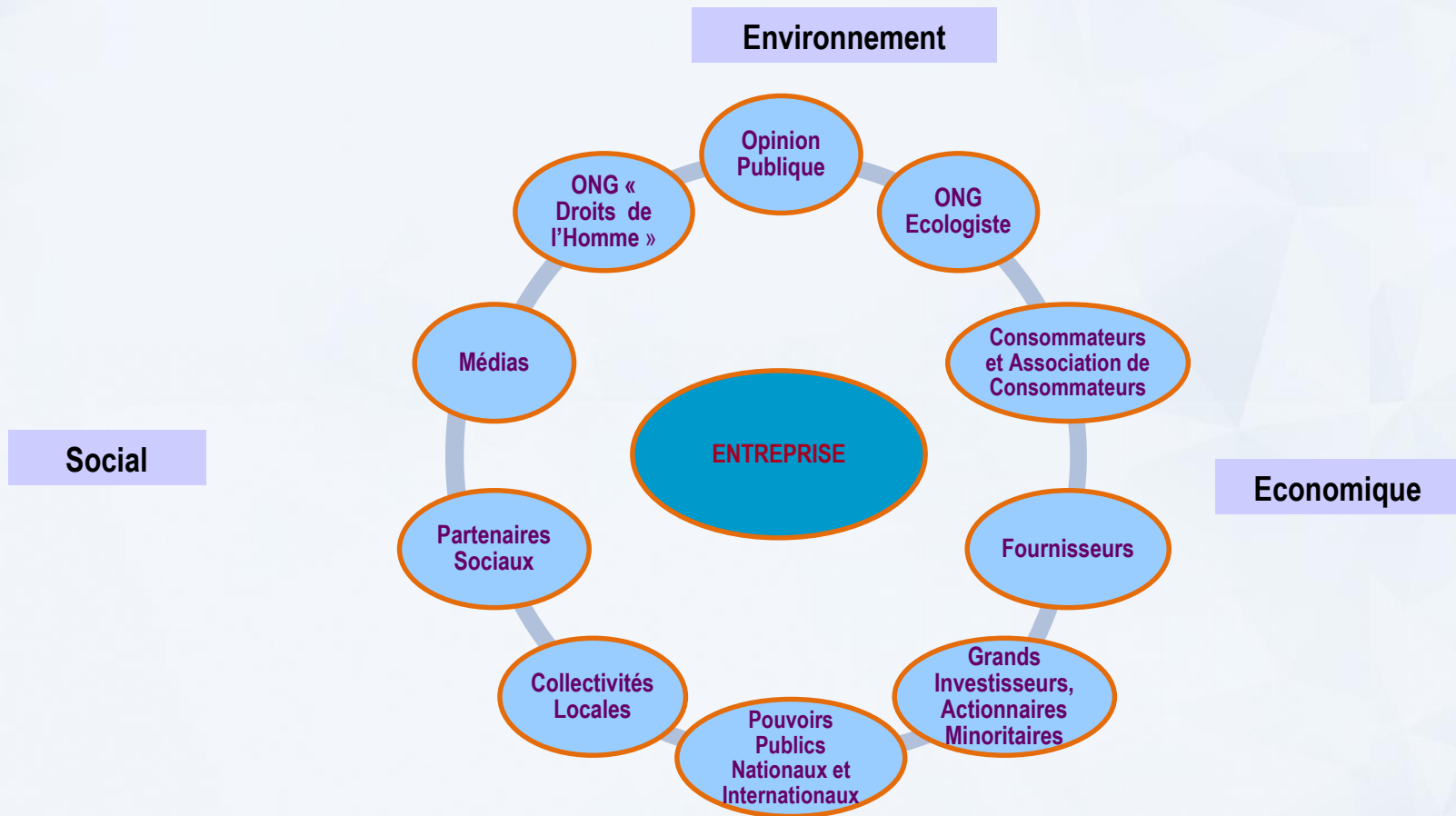
L'approche par les risques : L'entreprise directement concernée

- **Risque environnemental** : Pollution, déchets, responsabilité environnementale, réglementations...
 - **Risque social** : Conditions de travail dans les pays émergents, diversité, harcèlement, pression des attentes locales (riverains, collectivité)...
 - **Risque de gouvernance**
- => le tout accentué par de nouveaux enjeux de réputation (contradiction dans l'image, investissement dans marque mondiale...) ... et ouvrant des opportunités liées au DD (innovation, coûts, différenciation...)

Enjeux de la RSE

2. Les approches de la RSE

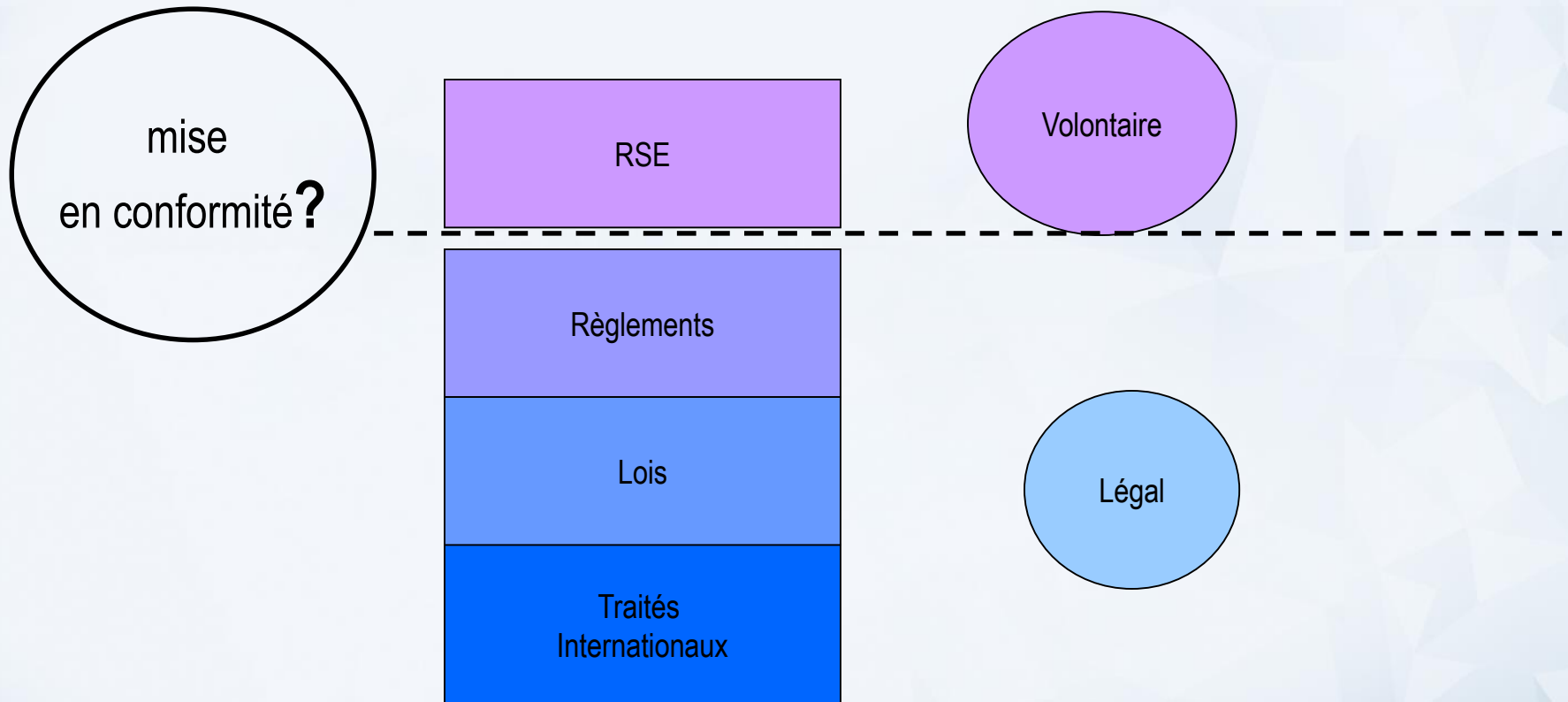
L'approche par les parties prenantes : L'entreprise au cœur d'un nœud social



Enjeux de la RSE

2. Les approches de la RSE

Définition RSE (1) : des initiatives volontaires au-delà de l'obligation légale



Quels grands domaines couvre la RSE?

➔ Pour chaque grand domaine (élément de la chaîne de valeur) il existe une grille de critères qu'on peut rassembler en 6 grandes familles:

- Environnement,
- Ressources humaines,
- Gouvernement d'entreprise,
- Pratiques commerciales,
- Impact local,
- Citoyenneté.

Enjeux de la RSE

2. Les approches de la RSE

Les bénéfices qu'une entreprise peut retirer d'une démarche RSE

Des bénéfices tangibles: Ceux-ci s'observent soit

- Par une réduction des risques pris par l'entreprise,
- Soit par les nouvelles opportunités qu'elles peuvent tirer de ces approches
- Plus précisément, certains travaux ont classé ces bénéfices selon cinq types:
 - Amélioration de l'efficacité
 - Réduction des coûts
 - Réponses aux attentes des clients
 - Développement de nouvelles activités
 - Mobilisation du personnel
 - Amélioration des relations avec les investisseurs

Enjeux de la RSE

2. Les approches de la RSE

Parties prenantes	Economiques	Environnementales	Sociales
Actionnaires et « propriétaires »	Résultats financiers	Maîtrise des risques. Anticipation et transparence	Maîtrise des risques liés à l'image, anticipation et gestion de crise
Pouvoirs publics	Contribution à la richesse nationale et locale	Respect de la réglementation	Respect de la réglementation en matière de droit du travail
Financiers / banque	Pérennité économique, besoin en fonds de roulement	Maîtrise des risques environnementaux et de leurs impacts financiers	Anticipation sur les besoins de reclassement afin d'en limiter les coûts
Assureurs	Charges de réparation	Maîtrise des risques	Accidents du travail y compris des sous-traitants
Employés et syndicats	Equité sociale, rémunération	Respect de l'environnement local	Motivation, consultation interne, formation, développement employabilité
Clients	Garantie, qualité	Consommation de ressources	Ethique, déontologie, commerce équitable
Fournisseurs	Relations de partenariat long terme	Formalisation de spécifications techniques	Formalisation des exigences éthiques et déontologiques
Sous-traitants	Rémunération équitable, information des perspectives de développement et de la pérennité de la collaboration	Définition claire des exigences environnementales sur les produits et sur les processus	Formalisation des exigences en matière de conditions de production et des modes de contrôle et d'audit

POLITIQUE RESSOURCES HUMAINES

ORGANISATION

Re-engineering des
Structures Organisa.
(Agilité Organisation)

Organisation en HR
Business Partners,

Référentiels Métiers et
Compétences

Classification des
Emplois & Postes.

PROCESSUS RH

- Outils et Procédures
RH conçus et
partagés avec les
opérationnels,

- Décentralisation des
Processus RH

- Adaptation des
Leviers RH : Focus sur
Recrutement /
Rémunération

- Rémunération.

DEVELOPPEMENT DES RESSOURCES

- Talent Management
Program,

- Segmentation des
ressources : Matrice,

- Identification des
talents,

- Formation et
Développement des
Talents,

- Projection Carrières

- Marketing RH

DEVELOPPEMENT SOCIAL

- Institutions RP

- Commission Inter
Syndicale

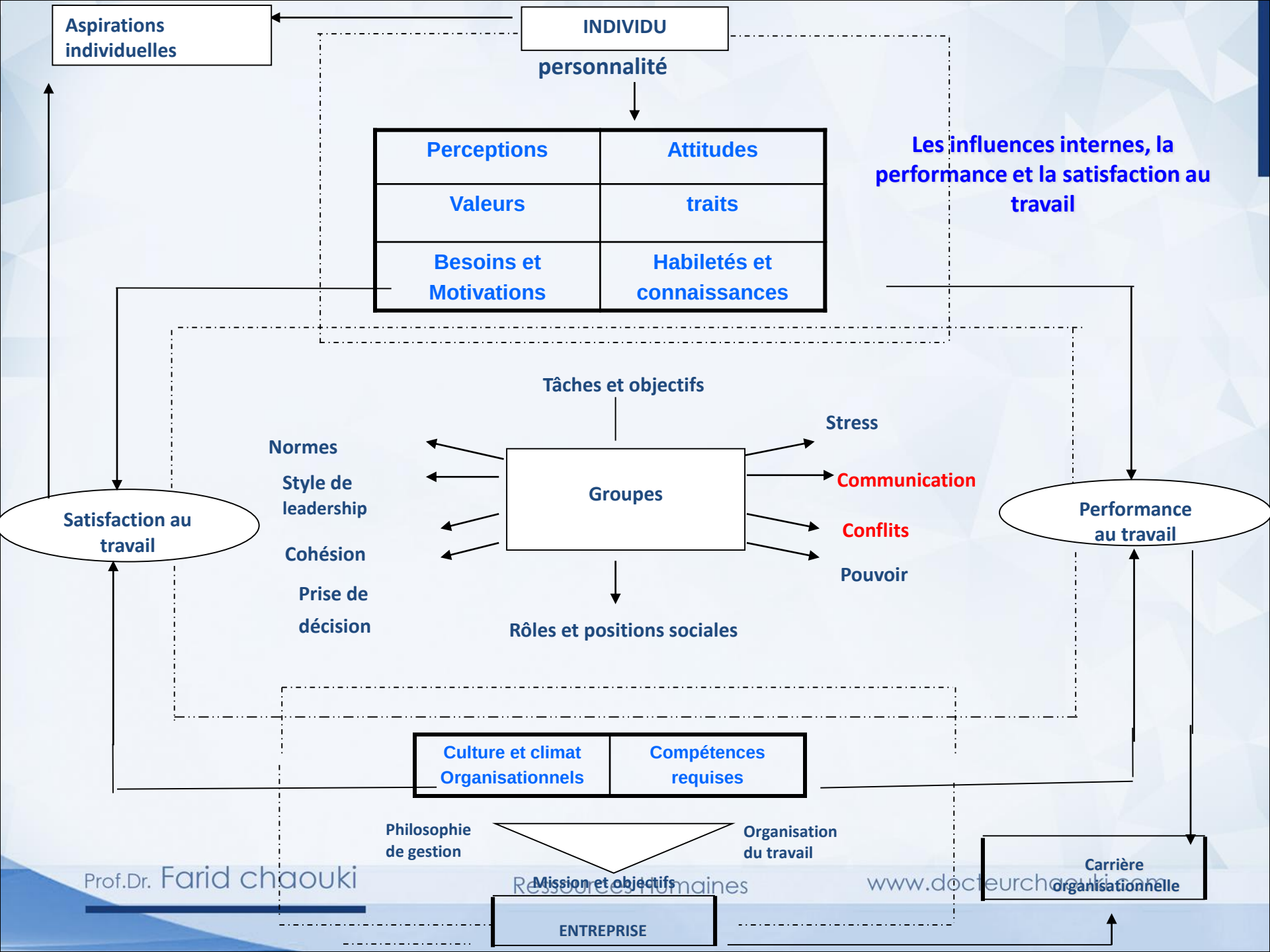
- Accords sociaux,

- Projet Convention
Collective,

- Veille Sociale.

Fondamentaux RH

Développement RH & Social



II. Référentiels / Normes RSE

II. Référentiels / Normes RSE

La norme SA 8000

- 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 décents
- En fait, « la SA8000 est une norme qui assure les droits des travailleurs et soutient les codes nationaux du travail tout en offrant aux employeurs un outil pour démontrer et vérifier leur conformité ».

II. Référentiels / Normes RSE

La norme SA 8000: Droits Internationaux de l'Homme / Instruments

Droits Internationaux de l'Homme	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 Pacte International sur les Droits Économiques, Sociaux et Culturels (PIDESC) Tous les acteurs sont responsables ; Les États doivent respecter, protéger & promouvoir = 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

II. Référentiels / Normes RSE

La norme SA 8000: 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)

II. Référentiels / Normes RSE

La norme SA 8000: Normes du travail

Travail des enfants	Le travail des enfants ne sera pas utilisé
Travail Forcé	Les personnes ont le droit de changer d'emploi et ne seront pas forcés à travailler
Hygiène et Sécurité	Les personnes ne seront pas mises en danger dans leur travail
Liberté d'Association	Les gens ont le droit de s'organiser et d'être entendus au travail au travers d'une négociation collective
Discrimination	Les conditions de recrutement, de promotion et de salaire devront être égales et équitables
Mesures Disciplinaires	Les personnes ne subiront pas d'abus au travail et seront libre de toute sanction physique
Temps de Travail	Les heures supplémentaires sont limitées, volontaires et payées avec une majoration
Rémunération	Les personnes doivent gagner suffisamment pour vivre au travers d'un horaire du travail normal
Système de management	Un système de Management est la clé pour gérer la conformité permanente, et inclue également l'exigence des travailleurs à la SA 8000

II. Référentiels / Normes RSE

La norme SA 8000: 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

II. Référentiels / Normes RSE

La norme SA 8000: 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

II. Référentiels / Normes RSE

La norme SA 8000: 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

II. Référentiels / Normes RSE

La norme SA 8000: 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

II. Référentiels / Normes RSE

La norme ISO 26000

L'ISO est composée de 163* membres qui sont les instituts nationaux de normalisation de pays industrialisés, en développement et en transition, de toutes tailles et de toutes les régions du monde.

La collection de l'ISO compte plus de 18 400* normes, qui fournissent au monde économique, aux gouvernements et à la société dans son ensemble des outils concrets pour les trois volets économique, environnemental et sociétal – du développement durable.

- Les normes ISO apportent une contribution positive au monde dans lequel nous vivons. Elles facilitent le commerce, favorisent le partage des connaissances et contribuent à la diffusion du progrès technologique et des bonnes pratiques de management et d'évaluation de la conformité.
- Les normes ISO offrent des solutions et des avantages à la quasi-totalité des secteurs d'activité de l'économie — agriculture, bâtiment, ingénierie mécanique, fabrication, distribution, transports, dispositifs médicaux, technologies de l'information et de la communication, environnement, énergie, management de la qualité, évaluation de la conformité et services.

II. Référentiels / Normes RSE

La norme ISO 26000

- L'ISO n'élabore que des normes requises par le marché. Les travaux sont menés à bien par des experts directement issus des secteurs de l'industrie, de la technique et de l'économie qui ont identifié le besoin d'une norme et qui l'appliquent par la suite. À ces experts peuvent s'adjoindre d'autres Spécialistes représentant des organismes gouvernementaux, des laboratoires d'essais, des groupements de consommateurs, des milieux universitaires, etc
- La Norme internationale ISO 26000, Lignes directrices relatives à la responsabilité sociétale, apporte aux organisations de tous types, du secteur privé et du secteur public, des lignes directrices harmonisées, mondialement pertinentes et fondées sur le consensus international d'experts représentant les principaux groupes de parties prenantes.
- ISO 26000 contient des lignes directrices et non des exigences. Elle n'est donc pas destinée à la certification comme le sont les normes ISO 9001:2008 et ISO 14001:2004.

II. Référentiels / Normes RSE

La norme ISO 26000: Les 7 questions centrales

ISO 26000 aidera des organisations de tous types – quels que soient leur taille, leur activité ou leur lieu à opérer d'une manière socialement responsable en donnant des lignes directrices pour :

- ❑ Les concepts, termes et définitions se rapportant à la responsabilité sociétale
- ❑ Le contexte, les tendances et les caractéristiques de la responsabilité sociétale
- ❑ Les principes et pratiques relatifs à la responsabilité sociétale
- ❑ Les questions et sujets fondamentaux relatifs à la responsabilité sociétale
- ❑ L'intégration, la concrétisation et la promotion d'un comportement responsable dans l'ensemble de l'organisation, à travers ses politiques et pratiques, dans sa sphère d'influence
- ❑ L'identification des parties prenantes et le dialogue avec elles
- ❑ La communication sur les engagements, les performances et autres informations concernant la responsabilité sociétale.

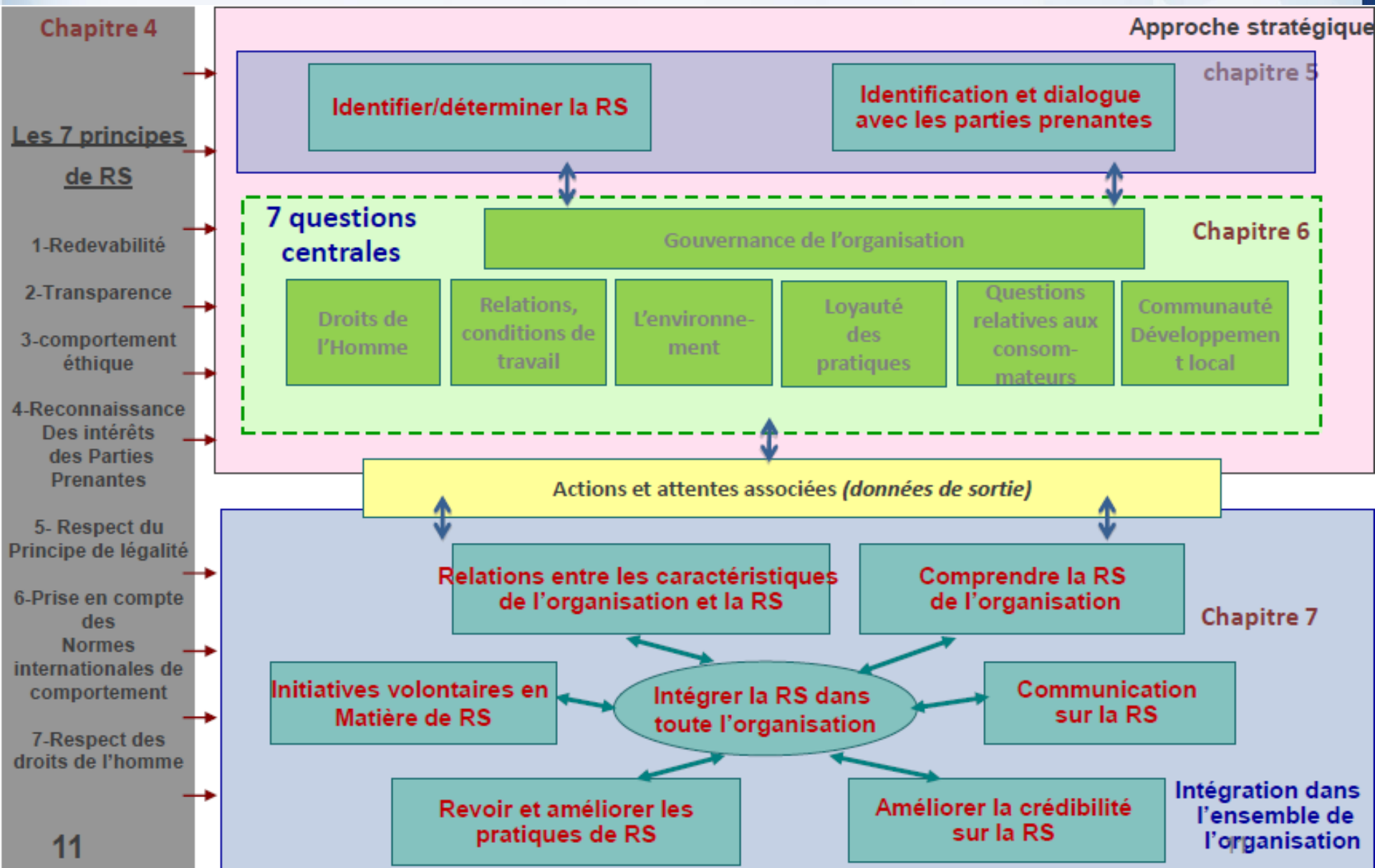
II. Référentiels / Normes RSE

La norme ISO 26000: Les 7 questions centrales

Les lignes directrices d'ISO 26000 s'inspirent des meilleures pratiques développées par les initiatives RS existantes dans le secteur public et le secteur privé. Elles sont cohérentes avec et complètent les déclarations et conventions correspondantes des Nations Unies et de ses institutions spécialisées, en particulier l'Organisation internationale du Travail (OIT), avec laquelle l'ISO a établi un Protocole d'accord pour garantir la cohérence avec les normes du travail de l'OIT. L'ISO a également signé un Protocole d'accord avec le Bureau du Pacte mondial de l'ONU (UNGCO) et avec l'Organisation de coopération et de développement économiques (OCDE) afin de renforcer la collaboration pour l'élaboration d'ISO 26000.

II. Référentiels / Normes RSE

La norme ISO 26000: Les 7 questions centrales



III. Exigences de la Norme NM 00.5.601

III. Exigences de la Norme NM 00.5.601

1.OBJECTIF ET DOMAINE D'APPLICATION

OBJECTIF ET DOMAINE D'APPLICATION

Cette norme est applicable à tout organisme qui souhaite répondre à des enjeux tels que :

- ▢ La Promotion de son climat social ;
- ▢ Les besoins des parties intéressées ;
- ▢ Les contraintes et exigences des marchés nationaux et internationaux ;
- ▢ La conformité avec la législation sociale ;
- ▢ La concurrence et la compétitivité ;
- ▢ La renommée et l'image de marque de l'organisme ;
- ▢ Construire l'organisme citoyen, éducateur et protecteur ;
- ▢ Promouvoir et valoriser l'éthique en respectant les conditions de travail (travail dangereux, travail des enfants, hygiène et sécurité au travail...) ;
- ▢ Obtenir la certification par rapport à cette norme ou s'auto déterminer et s'auto évaluer.

III. Exigences de la Norme NM 00.5.601

2.OBJECTIF ET DOMAINE D'APPLICATION

REFERENCES

- Code du travail - Loi 65-99

Dahir portant loi n°1-72-184 du 15 jourmada II 1392 (27 juillet 1972) relatif au **régime de sécurité sociale**, tel que modifié et complété.

Dahir n° 1-02-296 du 25 rejeb 1423 (3 octobre 2002) portant promulgation de la loi n° 65-00 portant code de la **couverture médicale de base**

Dahir n° 1-60-233 du 12 ramadan 1382 (6 février 1963) relatif à la réparation **des accidents du travail**

NM 00.5.600: Systèmes de management des aspects sociaux: Exigences

NM 00.5.800: Système de management de la santé et sécurité au travail - guide

NM 00.5.801 : Système de management de la Santé et de la Sécurité au Travail: Exigences

III. Exigences de la Norme NM 00.5.601

3.EXIGENCES DE MISE EN CONFORMITE SOCIALE

4.1	Travail des enfants et âge d'admission au travail.
4.2	Travail des femmes, des mineurs et protection de la maternité
4.3	Travail des personnes handicapés
4.4	Santé, sécurité au travail
4.5	Règlement intérieur, gestion des relations du travail et discipline
4.6	Mise en place des institutions représentatives
4.7	Protection sociale
4.8	Formation professionnelle
4.9	Effort en matière d'actions sociales
4.10	Maitrise de la documentation et des enregistrements
4.11	Evaluation et amélioration de la conformité des exigences sociales
4.12	Revue de direction

III. Exigences de la Norme NM 00.5.601

3.EXIGENCES DE MISE EN CONFORMITE SOCIALE

Travail des enfants et âge d'admission au travail.	code du travail notamment les articles 143 à 151 et ses textes d'application.
Travail des femmes, des mineurs et protection de la maternité	code du travail notamment les articles 152 à 165 et 172 à 183 et leurs textes d'application.
Travail des personnes handicapés	code du travail notamment les articles 166 à 171 et ses textes d'application
Santé, sécurité au travail	L'hygiène et la sécurité des salariés. code du travail notamment les articles 281 à 301 et ses textes d'application ainsi que la réglementation santé et sécurité au travail en vigueur. Médecine du travail code du travail notamment les articles 304 à 305, 307 à 309, 311 à 331 et l'article 335 et ses textes d'application.
Règlement intérieur, gestion des relations du travail et discipline	Code du travail notamment les articles 138 à 142. Ces dispositions sont confirmées et complétées par les exigences ci-après : Contrat du travail textes d'application relatifs à la période d'essai (articles 13 et 14) à la formation du contrat du travail (articles 15 à 19) à la carte du travail (articles 23 et 25) à la suspension et cessation du contrat du travail (article 32 à 78), au contrat de sous-organisme (articles 86 à 91) à la durée normale du travail (articles 184 à 204 et 279 et 280) au salaire (articles 345 à 391) et au contrat d'étranger (articles 516 à 521) Repos articles et textes d'application relatifs au repos hebdomadaire (article 205 à 216 et 279 et 280) au repos des jours de fêtes payés et jours fériés (articles 217 à 230 et 279 et 280) au congé annuel payé (articles 231 à 268 et 279 et 280) et aux congés spéciaux à l'occasion de certains événements et congé pour convenances personnelles (articles 269 à 280).

III. Exigences de la Norme NM 00.5.601

3.EXIGENCES DE MISE EN CONFORMITE SOCIALE

Mise en place des institutions représentatives	<u>Délégués des salariés : Pour les organismes employant 10 salariés et plus</u> Articles 430 à 463. Pour les organismes de moins de 10 salariés permanents la représentation des délégués des salariés peut se faire aux termes d'un accord écrit (Art 431). <u>Comité d'entreprise</u> : (Pour les organismes employant 50 salariés et plus). Articles 464 à 469 <u>Représentants des syndicats dans l'organisme</u> : (Pour les organismes employant 100 salariés et plus) Articles 470 à 474 <u>Comité de sécurité et d'hygiène</u> : (Pour les organismes employant 50 salariés et plus). Articles 336 à 344.
Protection sociale	<u>Sécurité sociale</u> Dahir portant loi n°1-72-184 du 15 jourmada II 1392 (27 juillet 1972) relatif au régime de sécurité sociale, tel que modifié et complété. <u>AMO</u> Dahir n° 1-02-296 du 25 rejeb 1423 (3 octobre 2002) portant promulgation de la loi n° 65-00 portant code de la couverture médicale de base et de ses textes d'application. <u>Assurance AT & MP</u> Dahir n° 1-60-233 du 12 ramadan 1382 (6 février 1963) relatif à la réparation des accidents du travail et du dahir n°1-03-167 du 18 rabii II 1424 (19 juin 2003) portant promulgation de la loi n°06- 03 modifiant et complétant le précédent dahir.
Formation professionnelle	Sessions de formation continue dans le cadre d'un plan annuel établi et il participe aux actions de lutte contre l'analphabétisme en faveur de ses salariés.

III. Exigences de la Norme NM 00.5.601

3.EXIGENCES DE MISE EN CONFORMITE SOCIALE

Mise en place des institutions représentatives	<u>Délégués des salariés</u> : Pour les organismes employant 10 salariés et plus) articles 430 à 463. <u>Pour les organismes de moins de 10 salariés permanents la représentation des délégués des salariés peut se faire aux termes d'un accord écrit (Art 431).</u> <u>Comité d'entreprise</u> : (Pour les organismes employant 50 salariés et plus). articles 464 à 469 <u>Représentants des syndicats dans l'organisme</u> : (Pour les organismes employant 100 salariés et plus) articles 470 à 474 <u>Comité de sécurité et d'hygiène</u> : (Pour les organismes employant 50 salariés et plus). articles 336 à 344.
Effort en matière d'actions sociales	Efforts en matière d'actions sociales tels que des facilités à l'acquisition du logement en faveur de ses salariés (aide ou prêt logement), le transport des employés et les possibilités d'octroi à l'occasion de chaque rentrée scolaire d'une prime de scolarité à ses salariés.
Maitrise de la documentation et des enregistrements	Définir la documentation et enregistrements nécessaires pour établir, mettre en oeuvre et entretenir la documentation et les enregistrements relatifs aux modes de preuve de la conformité aux exigences sociales précitées sur un support adéquat papier et/ou informatique
Evaluation et amélioration de la conformité des exigences sociales	Existence : prise en compte du critère à vérifier par l'organisme ; - Fonctionnement : Moyens et méthodes mis en place pour se conformer à un critère social donné;
Revue de direction	La direction organise à intervalles réguliers et au moins une fois par an, une revue de l'ensemble des exigences sociales du chapitre 4 pour s'assurer qu'elles sont toujours conformes à cette norme.

IV. Processus d'audit

- ◆ Mondialisation et conformité sociale
- ◆ Système de management et plaintes
- ◆ Processus d'audit et outils de l'auditeur
- ◆ Principes de la NM 005.601
- ◆ Techniques d'entretien
- ◆ Audit : Problèmes?

Conformité et Système de Management

La clé pour une conformité continue

IV. Processus d'audit

SYSTEME DE MANAGEMENT

- 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.

IV. Processus d'audit

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 les normes ???) des 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

IV. Processus d'audit

SYSTEME DE MANAGEMENT exemple 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
- Répondre aux inquiétudes des employés et systèmes d'action corrective
- Communication externe
- Suivi des comptes-rendus

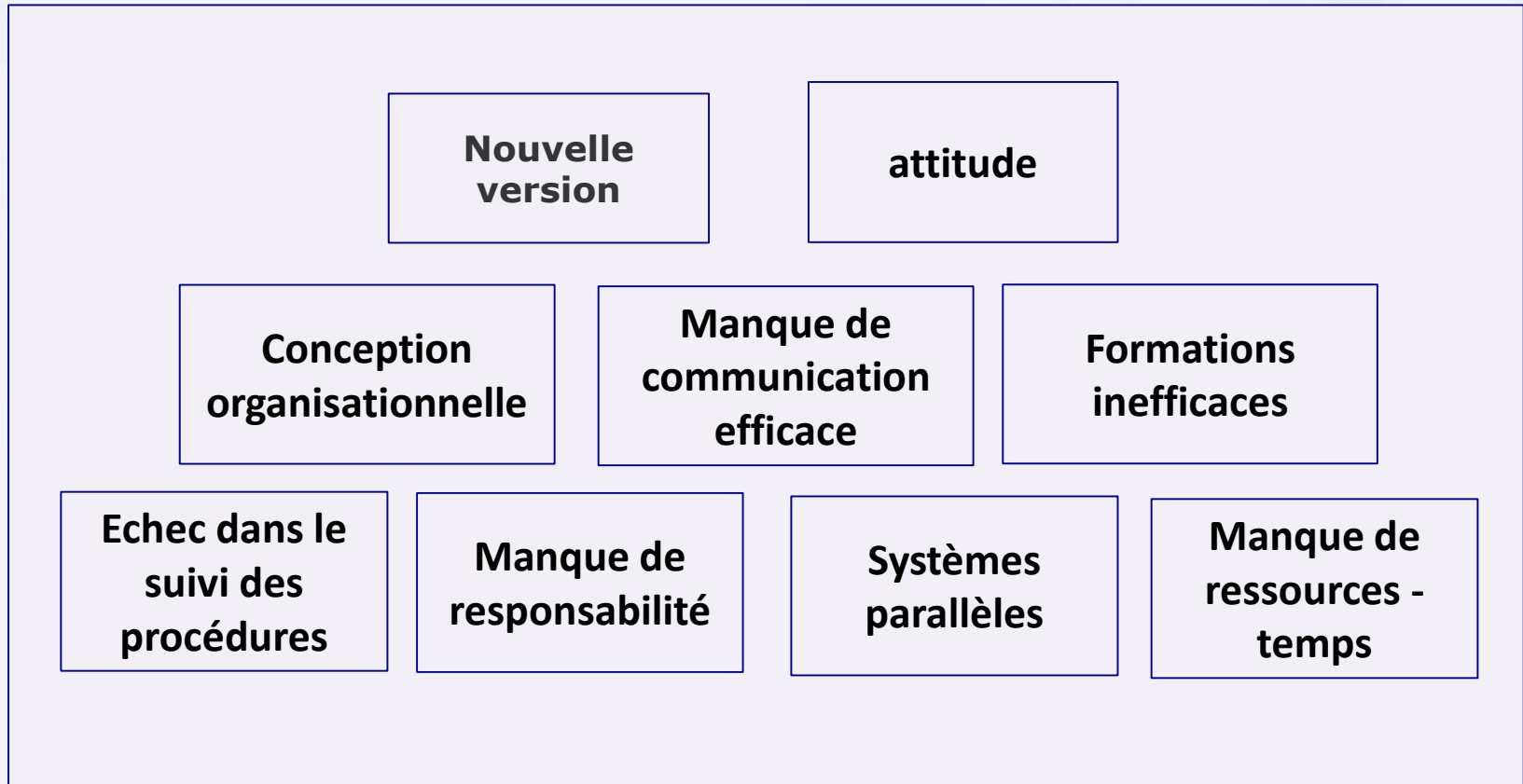
IV. Processus d'audit

Le Dilemme de Conformité

Conformité interne	Conformité du fournisseur
• Vision de l'entreprise • Mission définie • Politiques • Procédures • Instructions de travail • Audits internes • Actions correctives	• Contrats • Codes de conduite* • Audits • Direct/fournisseur • Seconde partie *Tout dépend de l'influence de l'entreprise

IV. Processus d'audit

Sources de Non Conformité



IV. Processus d'audit

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

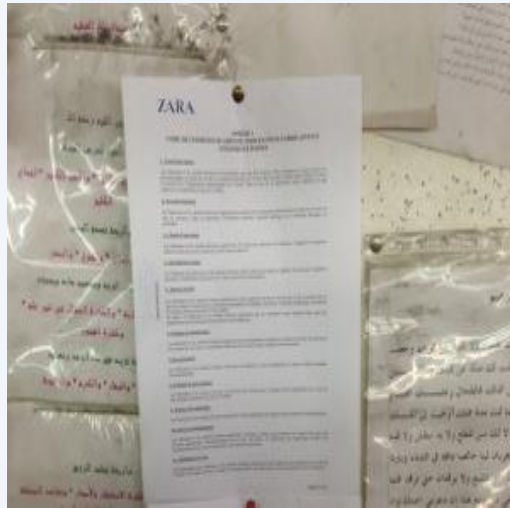
- Sa politique sociale doit pouvoir répondre aux exigences (sociales) de l'ensemble de ses partenaires
- Sa politique sociale doit permettre l'atteinte de ses objectifs industriels et économiques

EXERCICE #1#ABC

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

Galeraie photos/ M Behnasi /F Chaouki

Entretien avec
les ouvriers
(une grande
partie parle
arabe)



Représentants de la Direction et des travailleurs à la Norme

IV. Processus d'audit

REPRESENTANT DE LA DIRECTION A LA Norme - Rôle défini

- La Direction **nomme** un représentant (qui peut également être celui à l'H&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 norme
 - Il doit être formé pour comprendre les implications de la norme
 - 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 norme
 - L'engagement à se conformer à toute loi ou exigence à laquelle l'entreprise est souscrite, y compris les lois internationales
 - L'engagement à une démarche d'amélioration continue
- Il est assisté dans cette mission par le **Représentant des Travailleurs, qui est élu par les ouvriers**

IV. Processus d'audit

REPRESENTANT DE LA DIRECTION A LA Norme - Rôle défini

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

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

IV. Processus d'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
- 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
 1. **Impartialité**
 2. **Compétence**
 3. **Responsabilité**
 4. **Transparence**
 5. **Confidentialité et**
 6. **Traitement des plaintes**

IV. Processus d'audit

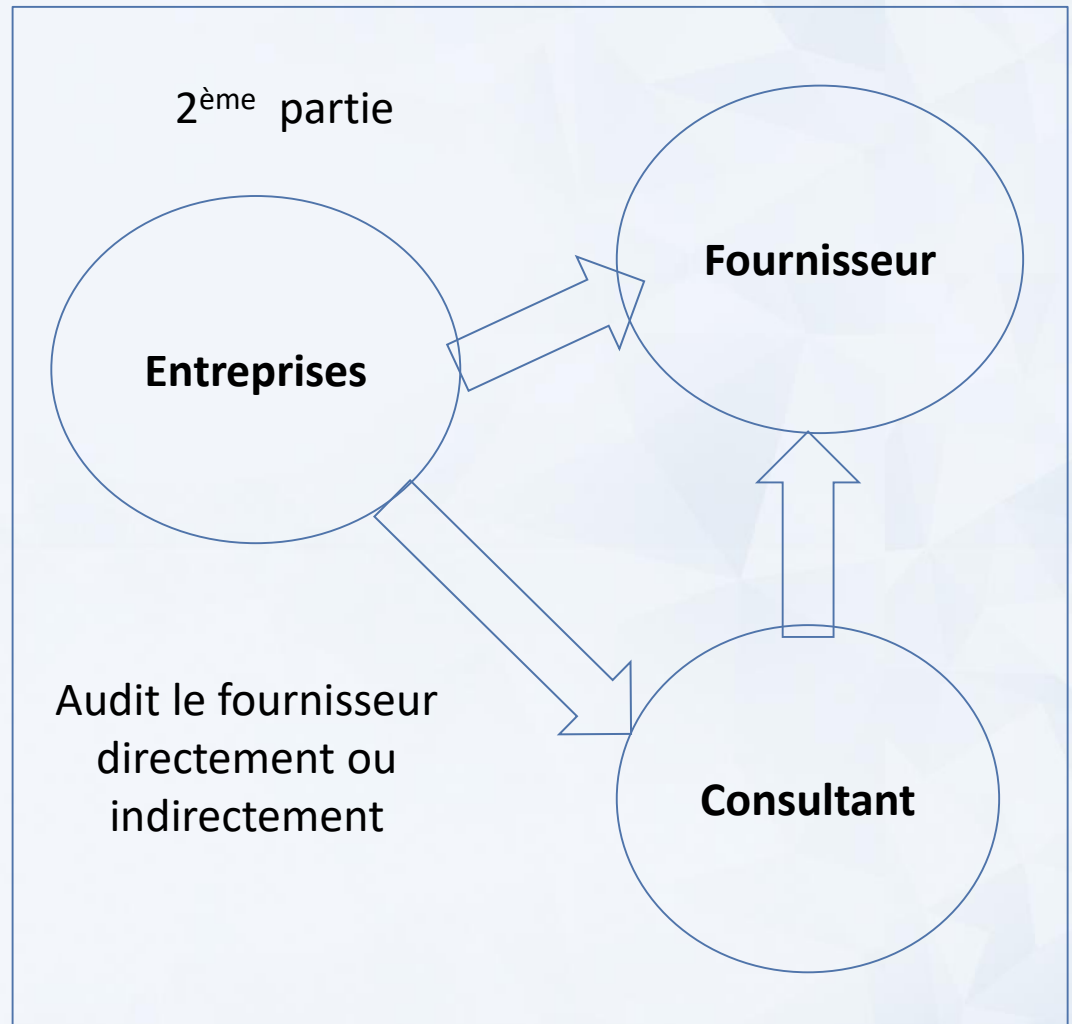
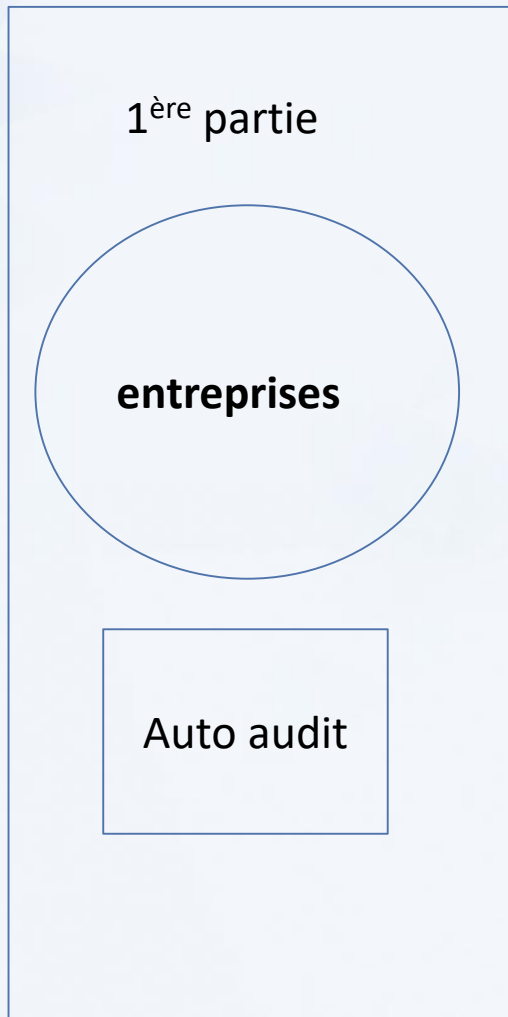
- Les exigences de l'ISO 19011:2002 constituent la base des procédures l'accréditation des Organismes de Certification

• Processus d'accréditation • Reaccréditation et surveillance • Critères d'accréditation et d'information • Revue des ressources • Visite préliminaires • Revue documentaire et des enregistrements • Evaluation sur site • Analyse des constats et rapport d'évaluation • Prise de décision et autorisation d'autorisation • Plaintes et appels	• Extension de l'accréditation • Réduction et annulation de l'accréditation • Archives sur les organismes de Certification • Archives sur les organismes de certification • Obligations des organismes de certification • Obligations de saas • Références à l'accréditation et

IV. Processus d'audit : Selon les exigences ISO

Chapitre 5 : Management d'un Déclenchement de l'audit	Chapitre 6 : Activités d'Audit programme d'audit
• Objectifs et étendue d'un programme • activités d'audit sur site • Mise en œuvre du programme d'audit • Enregistrements relatifs au programme • Surveillance et revue du programme • Clôture de l'audit • Suivi d'audit	• Réalisation de la revue des documents d'audit • Préparation des activités d'audit sur site • Réalisation des activités d'audit sur site • Préparation, approbation et diffusion du rapport d'audit
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	Qualités personnelles Un auditeur devra être: •intègre (juste, attaché à la vérité, sincère, honnête et discret)n 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).

IV. Processus d'audit



Le processus d'audit Planification et Exécution (selon l'ISO/ 17021:2011)

IV. Processus d'audit : 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 plusieurs facteurs

IV. Processus d'audit : 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

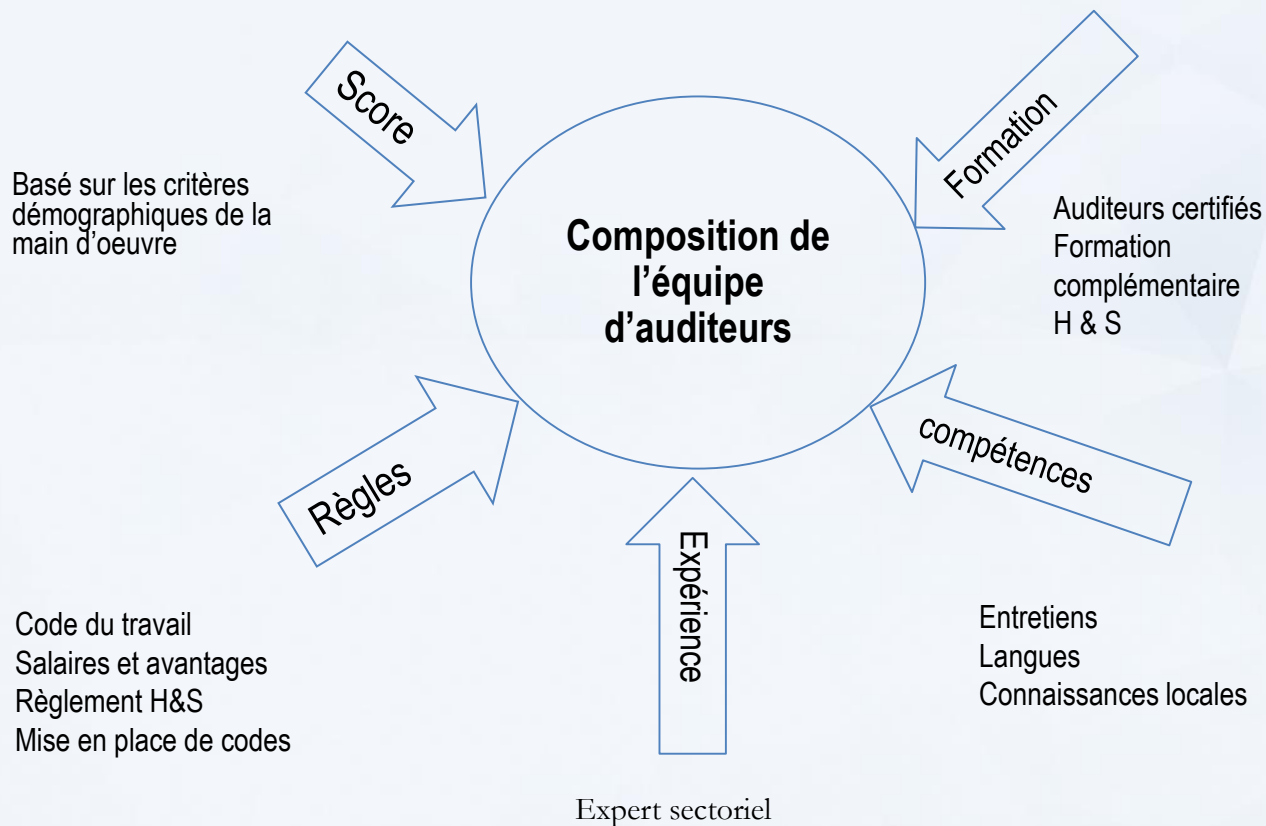
IV. Processus d'audit : Etape 1/ Planifier l'audit

- **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**

IV. Processus d'audit : 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...)

IV. Processus d'audit : Caractéristiques de l'équipe



IV. Processus d'audit : Étape 2 –/Audit de certification

- Audit formel de certification sur site
- Constats écrits formels et acceptés
- Recommandation de l'équipe d'audit à l'organisme de certification
- Rapport d'audit rédigé pour le client
- Suivi des résolutions des constats formels
- Début du calendrier des audits de surveillance (début de la période de 3 ans)

IV. Processus d'audit : 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

IV. Processus d'audit :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
- 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

IV. Processus d'audit : Preuve Objective

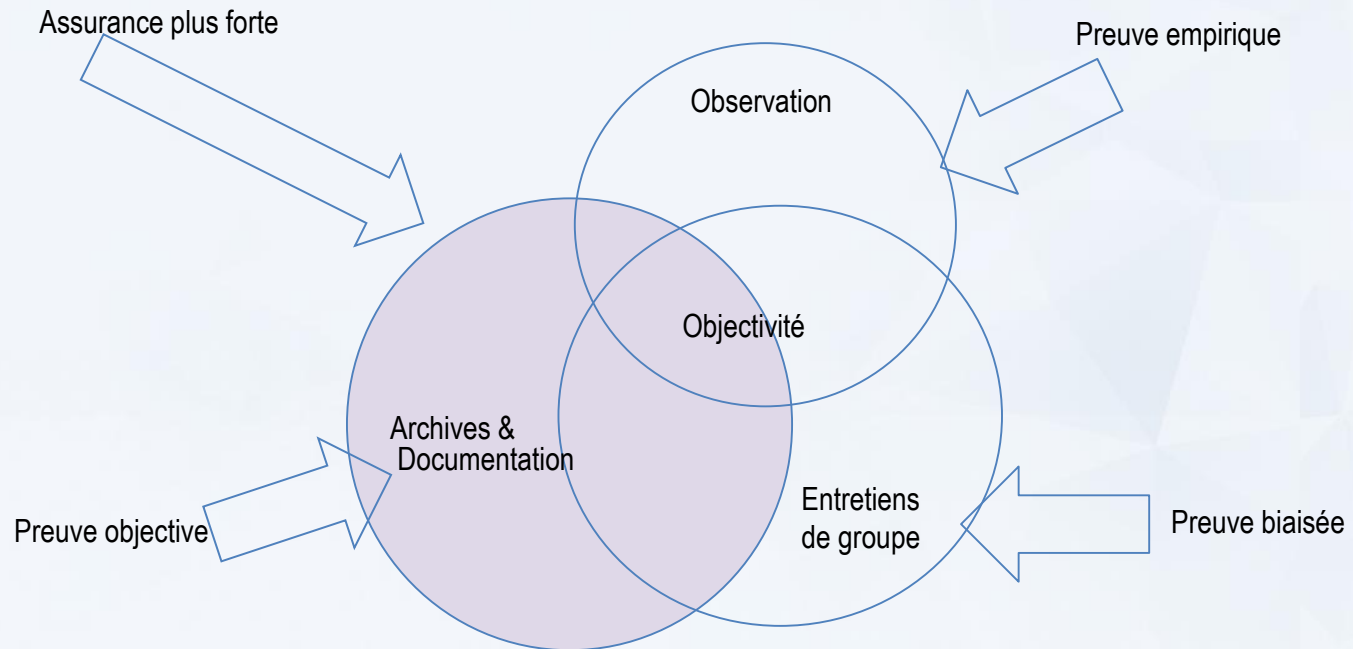
Collectée au travers des:

- Observations
- Vérification des documents/archives
- Entretiens

Elle sera :

- Factuelle
- Précise
- Appropriée
- Significative

IV. Processus d'audit : EN RECHERCHE D'OBJECTIVITE



IV. Processus d'audit : EXERCICE #2 Partie 3 de l'exercice 1

Pourquoi cette situation pose-t-elle problème ?

Approche par Liste de contrôle/Check-list

Critères Et

Questions spécifiques

IV. Processus d'audit : Sources de référence pour la liste de contrôle

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

IV. Processus d'audit : 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

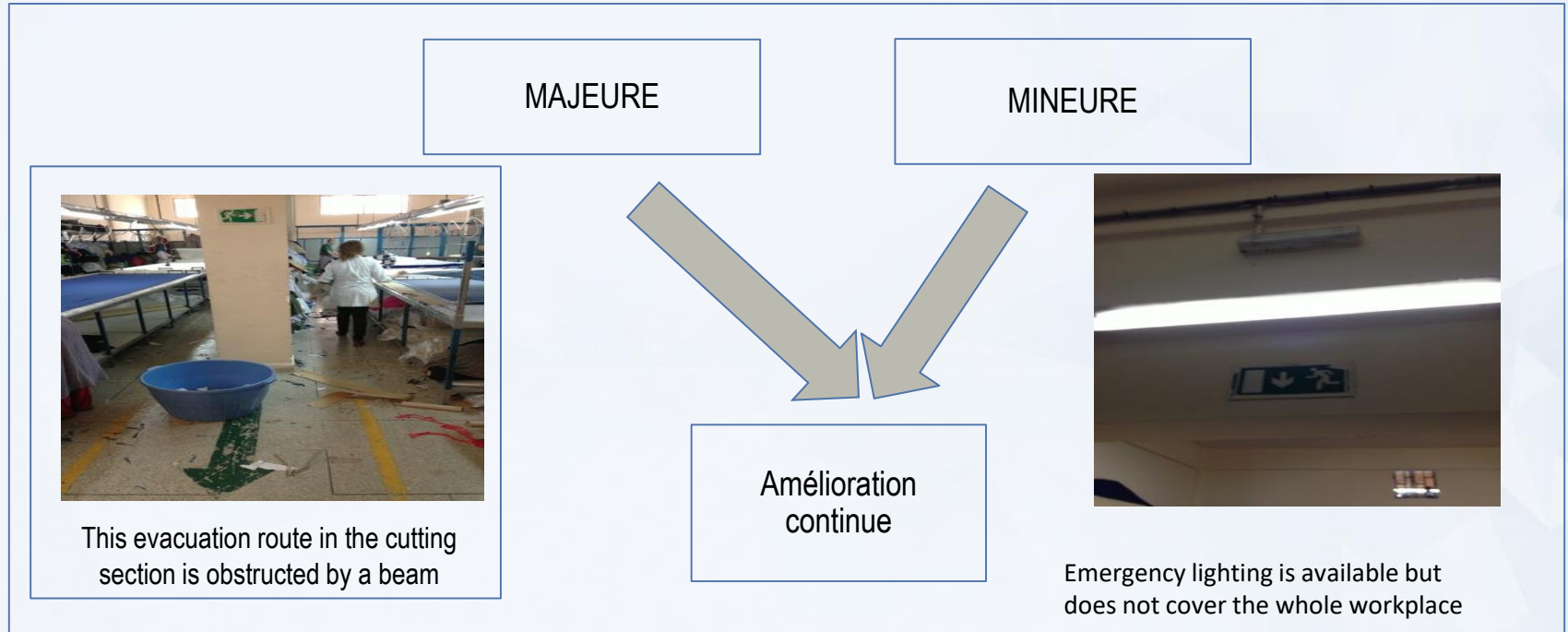
IV. Processus d'audit : Exemple de Liste de contrôle

AUDIT SUMMARY	Rating	
	%	Code
0. Management System and Traceability	#DIV/0!	#DIV/0!
1. Child labour	#DIV/0!	#DIV/0!
2. Forced labour	#DIV/0!	#DIV/0!
3. Discrimination	#DIV/0!	#DIV/0!
4. Disciplinary practices	#DIV/0!	#DIV/0!
5. Freedom of association and Grievance Mechanism	#DIV/0!	#DIV/0!
6. Working hours and overtime	#DIV/0!	#DIV/0!
7. Remuneration and benefits	#DIV/0!	#DIV/0!
8. Health & safety	#DIV/0!	#DIV/0!

0. MANAGEMENT SYSTEM AND TRACEABILITY		Alert Notification	NO
Rating %	#DIV/0!	Rating code	#DIV/0!
Information on the facility			
Has the facility undergone inspections by local authorities on labour and health & safety related issues in the past 12 months?			
Compliance questions			
Management System		Comments	
Have all of the reviewed documents been found free from any manipulation or falsification?			
Does the information in the Factory Profile match the information reviewed during the audit?			
Have requested documents been provided for review?			
Has the facility established policies in the areas of child labour, forced labour, discrimination, disciplinary practices, harassment, abuse, freedom of association, work hours and overtime, remuneration and benefits, health and safety and anti-bribery?			
Does the facility train employees on the facility's policies and legal requirements in the areas of labour and health and safety?			
Have requested documents been found valid?			
Hiring and Termination		Comments	
Are employees aware of their employment terms ?			
Does the facility provide employees with a written document that outlines the employment terms in accordance with local law?			
Are employees classified (e.g. apprentices, independent contractors, temporary workers) in accordance with local law?			
Are employee probation periods in accordance with local law?			
Does the facility maintain documentation that indicates employees' eligibility to work in accordance with local law?			
Is termination of employment executed in accordance with local law?			
Does the facility maintain termination records?			
Supply Chain		Comments	
Does the facility use subcontractors?			
Are applicable standards (e.g. legal, ICS Code of Conduct) communicated to facility's suppliers, subcontractors ?			
Does the facility use homeworkers?			
Does the facility use foreign migrant workers?			

IV. Processus d'audit : Les Rapports de Non- Conformité

Un outils pour l'auditeur



IV. Processus d'audit : 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

- 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

IV. Processus d'audit : Rôle particulier des Non conformités mineures

- **L'auditeur peut utiliser les NC mineures comme 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).

IV. Processus d'audit : 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
- 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...

IV. Processus d'audit : 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....."

IV. Processus d'audit : Travail des Enfants



Photos M Behnassi / F Chaouki

- 211 millions d'enfants de moins de 15 ans.....
-150 millions d'enfants travaillent à plein temps.

IV. Processus d'audit :Travail des Enfants

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

IV. Processus d'audit : Travail des Enfants

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

EXERCICE # 3

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



IV. Processus d'audit : 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
 - Pas de travail nocturne
 - Pas d'exposition à des conditions de travail dangereuses
 - 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**

IV. Processus d'audit : 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 de 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 naissances

Travail Forcé et Obligatoire

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)
- Le personnel devra savoir et pouvoir être libre de quitter les locaux après son travail et de démissionner après avoir effectuer 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

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 du 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 du rupture du contrat
 - ✓ L'entreprise n'utilisera pas le contrat comme « moyen » de s'assurer de la conformité du travailleur, mais peut utiliser un accord "contraignant" négocié et signé avec les syndicats (ex modification du temps du travail.)

Travail Forcé et Obligatoire

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



Instruction: annual leave is granted in condition to finish the scheduled production



instruction: Workers who don't switch off the sewing machines can be victims of deduction



Instruction: no wage unless three working days are spent in the factory

Travail Forcé et Obligatoire

EXERCICE # 5

TRAVAIL FORCE ET OBLIGATOIRE

- a) Quels points vous semblent discriminatoires
- 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
 - ONG et syndicats
 - Gardes de sécurité
- Politiques et procédures d'embauche
- Documents d'embauche et de licenciement
- Archives des heures supplémentaires et de production

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 du 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

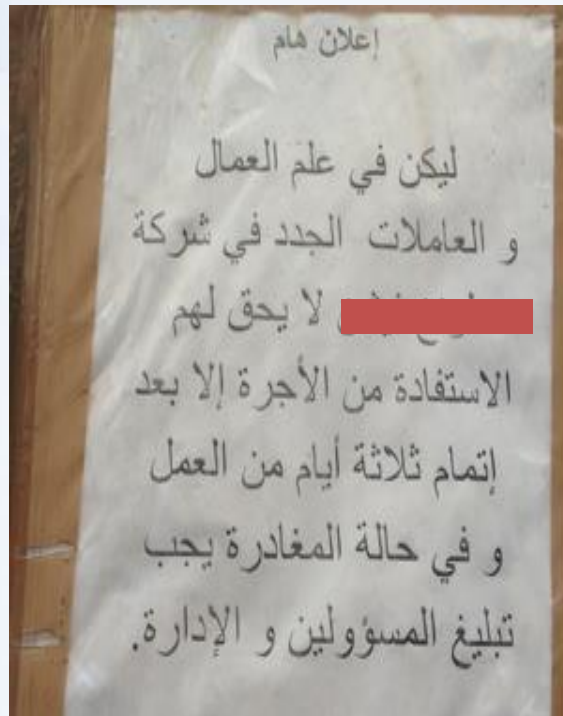
- Développer la formation des travailleurs pour expliquer les principes engagés (ex: transparence)
- Investir dans le personnel pour un turnover minimum et une plus grande stabilité (ex: formation)
- Définir clairement sur le contrat de travail la liberté d'emploi (ex: droit à démissionner, compréhension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

Etude de cas #1.

Galerie Photos

Travail Forcé et Obligatoire

Photos prises par M. Behnassi / F. CHAOUKI



Instruction: no wage unless three working days are spent in the factory

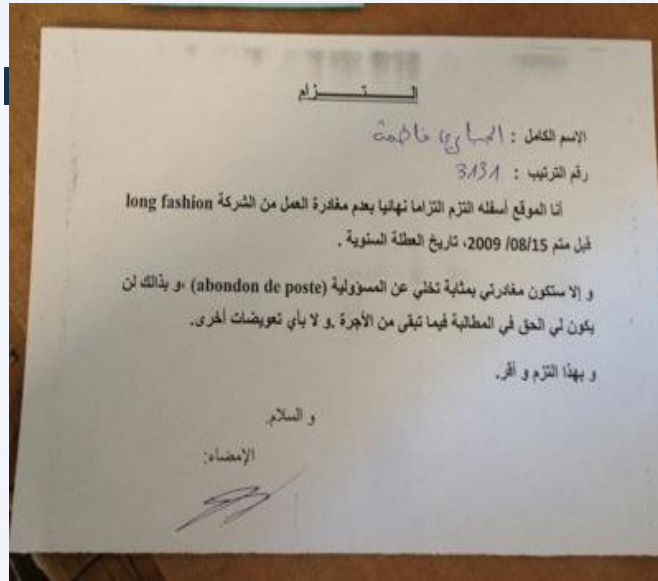


Instruction: annual leave is granted in condition to finish the scheduled production



instruction: Workers who don't switch off the sewing machines can be victims of deduction

Photos prises par M. Behnassi / F. CHAOUKI



Signed document: worker engages in not leaving the factory before the annual leave. Otherwise, she can loose her remuneration



Instruction: Unjustified absence is penalized by the deduction of the salary of three days

Hygiène et Sécurité

Hygiène et Sécurité

- Résumez ce qui est attendu comme exigence(s) par ce chapitre de la norme (exigences principales) ?
- Que recherchez-vous pour confirmer la conformité du site avec ce chapitre de la norme ? (Quels peuvent être les risques rencontrés dans les industries de confection et agricoles?)

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, 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

Hygiène et Sécurité: Vérification (exemples)

☐ Observations ☐ Entretien avec les ouvriers ☐ Dortoirs ○ Espace ○ Propreté des WC/douches ○ Équipement sécurité incendie ☐ Registres à vérifier ○ Historique des accidents ○ Mesures de l'air ambiant ○ Historique des aiguilles cassées ○ Historique des exercices incendie ○ Registre des pharmacies de secours ○ Registre médicaux ○ Analyse des risques H & S ○ Historique des inspections de santé	○ Registre des remplacements des filtres de masques ○ Registre des traitements médicaux ○ Archives des inspections sanitaires ○ Archive des formations ○ Enregistrement de la qualification du personnel médical

Les travailleurs doivent avoir le choix de vivre et de manger hors des dortoirs

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

Exercice #4: Galerie photos. M Behnassi/ F. Chaouki



Some fire hoses were found obstructed during the assessment



Fire alarm is available and well-identified



Evacuation routes painted on the floor with arrows leading to fire emergency exits



This evacuation route in the cutting section is obstructed by a beam.

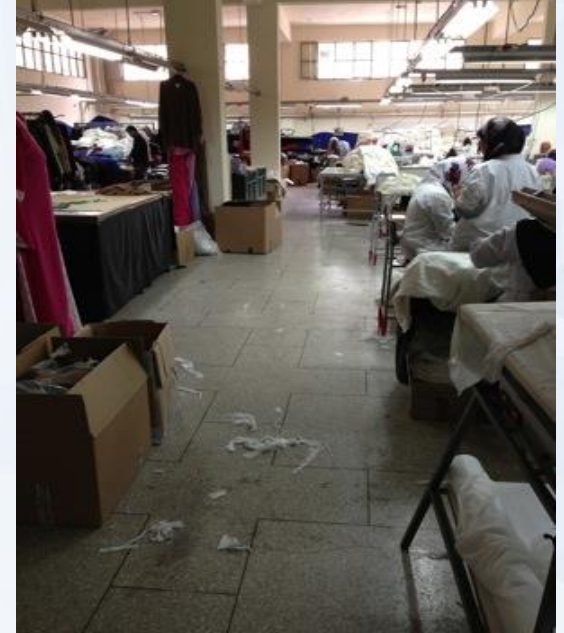
**Exercice : Tour de l'usine/Galerie photos.
M Behnassi/ F. Chaouki**



Evacuation routes in many sections
should repainted



Poor housekeeping + No evacuation route
painted on the floor + Escape route
obstructed



Poor housekeeping and poor
management of solid wastes

Exercice : Galerie photos.
M Behnassi/ F. Chaouki



Fire exit door found blocked during the assessment



The main fire exit door is narrow and opening inward

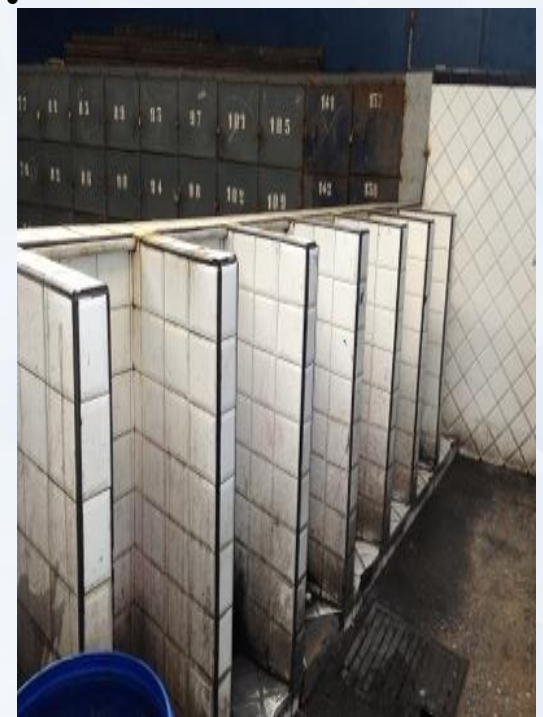
Exercice : Galerie photos.
M Behnassi/ F. Chaouki



Toilets are sufficient in number and hygiene and permanently provided with water



Hand washing sinks with no soap or towel



Toilets are appropriate in number but poorly maintained with insufficient hygiene

Exercice : Galerie photos.
M Behnassi/ F. Chaouki



Many workers in sandblasting area are not using PPE (mask and glove) or use inappropriate masks



Worker using mask during the audit days in inadequate manner (proof that it's not systematically used)



Worker using mask and glove during the audit

Exercice : Galerie photos.
M Behnassi/ F. Chaouki

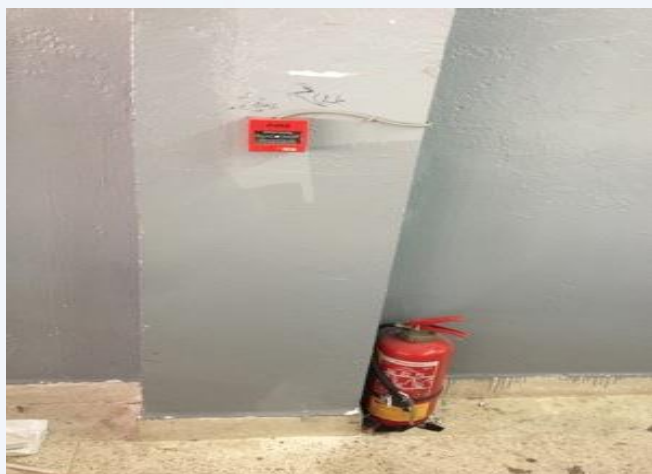


This emergency shower is not well installed
and not connected to water



Eye shower installed in chemicals
manipulation area but it's not operational

Exercice : Galerie photos.
M Behnassi/ F. Chaouki



Fire alarm + Extinguisher with no identification sign + improper location



Fire alarm + Extinguisher with no identification sign + obstructed



Some extinguishers were found obstructed during the assessment



Source of fire exists in the eating area+ no extinguisher

Liberté d'Association

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 Norme

- La norme **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.

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

Non-Conformités usuelles

- La Direction favorise un syndicat par rapport aux autres
- Les travailleurs ne peuvent pas avoir accès à leurs représentants 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
- Les organisateurs syndicaux sont harcelés, licenciés, discriminés, inscrits sur des listes noires ou parfois éliminés

L'ART DES ENTRETIENS

Gérer le processus

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

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 fonction des facteurs de risques (lors du tour des installations, 1ère étape de l'audit)
- Risques (lors du tour des installation – 1ère 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

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 de 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 dit)
- Assurer que les ouvriers savent comment contacter l'auditeur (intérêt au projet, problèmes,),
- Faire attention aux ouvriers "coachés"
- Limiter les entretiens à 30 min environ....

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
- Donner du temps pour une vérification
- Donner un certain point de vue sur des problèmes potentiels
- Effectuer des entretiens individuels et en groupe
- Contrôler les différents groupes avec les mêmes questions
- Comparer les réponses pour vérifier leur consistance et leur validité

Exercice #5

Quelles sont les deux choses que vous devez essayer d'optimiser dans le processus d'entretien avec les travailleurs ?

Discrimination

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
- 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

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
- Surdité
- Origine Ethnique
- Race
- Couleur de peau
- Religion
- Nationalité

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
 - ✓ Requièrre 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

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
- 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)

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 Ordres d'achats et de transport

Exercice # 6: “Jouets à la mode”

Citez cinq méthodes, qui pourraient être adoptées pour contrôler ses fournisseurs et sous-traitants ?

Mesures Disciplinaires

Mesures Disciplinaires

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

Mesures Disciplinaires : Principes de Base

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

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
- Preuve de réduction du 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,

Heures travaillées

Heures Travaillées

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

Heures Travaillées: Principes

- On ne doit pas demander au personnel de travailler plus de 44 heures par semaine, avec un jour chomé par semaine (un jour de repos après 6 jours du travail)
- 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 **aux termes d'un accord librement négocié** selon des conditions contractuelles spéciales mais sans en excéder les dispositions.

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

EXERCICE # 7

DUREE DU TRAVAIL – HEURES SUPPLEMENTAIRES/REMUNARATION

**Citez deux des trois exigences qui devront être essentielles pour
s'assurer que l'intention de la norme était bien atteinte
spécifiquement avec le système de « banques d'heures » ?**

EXERCICE # 8

DUREE DU TRAVAIL – HEURES SUPPLEMENTAIRES/REMUNARATION

Citez deux façons que vous pouvez utiliser pour vérifier cela ?

EXERCICE # 9

DUREE DU TRAVAIL – HEURES SUPPLEMENTAIRES/REMUNARATION

Identifiez quatre précautions, vérifiables, que l'entreprise est sensée prendre si elle souhaite gérer les heures supplémentaires pour ses ouvriers.

- **Rémunérations**

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:
 - ✓ 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 des raisons disciplinaires (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 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

Rémunérations

Vérification

- Source de vérification des données
 - ✓ 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'acquérir « 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
- Contrôler la pleine conformité
 - ✓ Toute différence avec le calcul des salaires devra être étayée par une autre analyse ou par d'autres sources de données
 - ✓ La ou 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 les besoins de base n'inclut pas les taxes, charges sociales et autres cotisations
- Échec à garantir quotidiennement le salaire minimum ou conventionnel

EXERCICE # Etude de cas 2

Heures supplémentaires et Rémunération

Quelles sont vos réflexions sur cette pratique et les éventuelles autres possibilités applicables en la matière

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 a 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

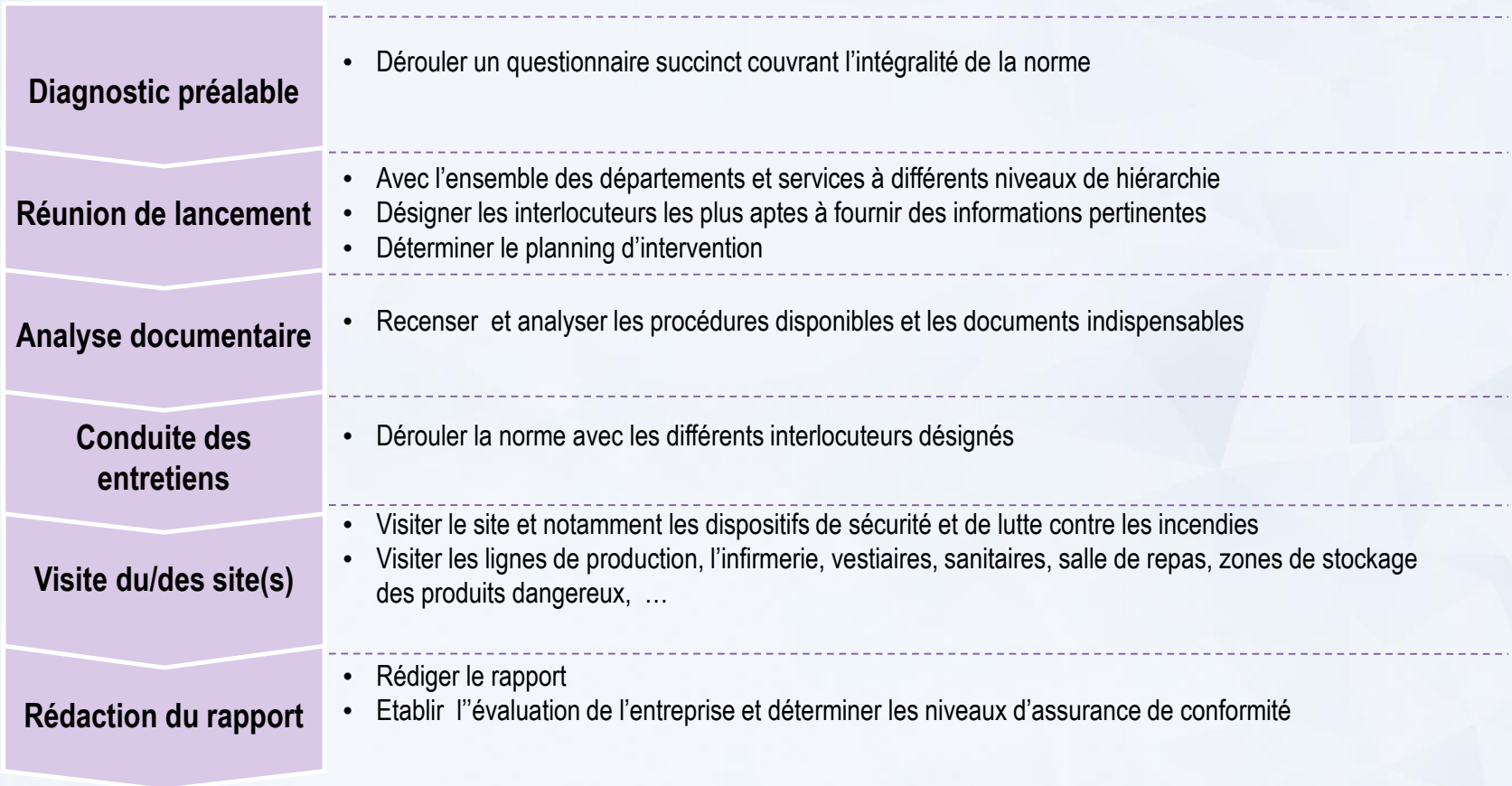
AUDIT DE SUIVI Vérifications systématiques

- 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 Norme
- Conscience des travailleurs de la Norme et connaissance des procédures d'appel
- Système de management
- Actions correctives exigées précédemment

V. Méthodologie d'audit

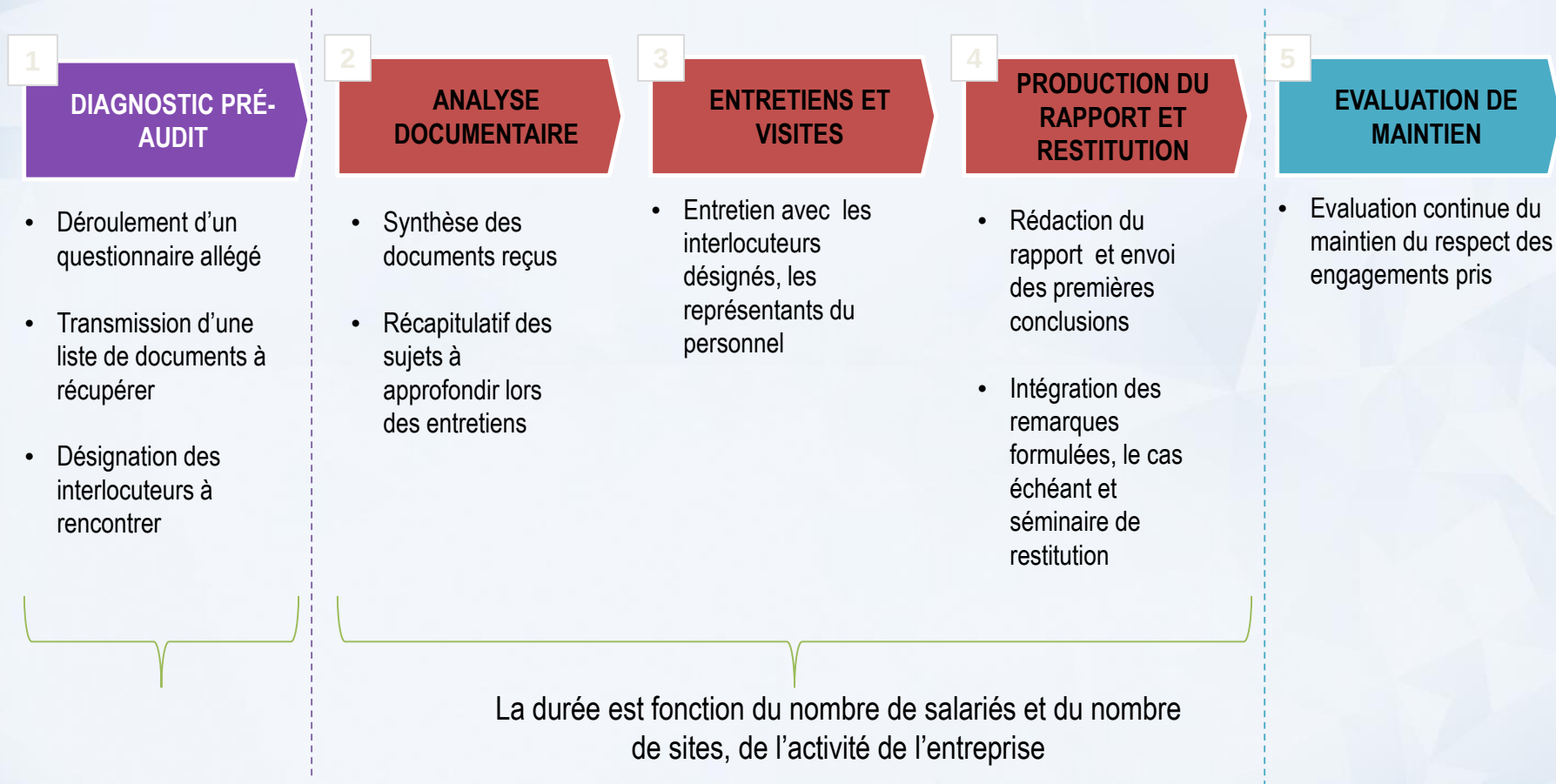
ETAPES DE L'AUDIT

LES PHASES D'UNE MISSION D'ÉVALUATION



DEROULEMENT DE LA MISSION D'EVALUATION

Processus de déroulement de la mission d'évaluation



ETAPE PREALABLE : DIAGNOSTIC ET APPRÉCIATION DE LA VISION DU DIRIGEANT

Présentation de la Norme

- Présentation de la norme
- Entretien libre avec le dirigeant/comité de l'entreprise afin de saisir ses motivations et de **s'assurer de son engagement dans la démarche**

Questionnaire/ Check list

- Déroulement d'un **questionnaire à réponses multiples** couvrant l'intégralité des axes de la norme

Examen des pré-requis

- **Personnel sensibilisé** à la démarche
- **Désignation d'un chef de projet** interne, interlocuteur unique
- **Disponibilité des ressources**



2 cas peuvent se présenter :

- **L'entreprise présente des carences** qui compromettent l'obtention du Label
 - remise de recommandations
- **L'entreprise présente tous les prérequis** pour lancer la mission d'évaluation
 - désignation des interlocuteurs et mise au point du planning d'intervention

REUNION DE LANCEMENT

Démarche

- Expliciter les objectifs et le déroulement de l'audit terrain
- Déterminer les interlocuteurs à rencontrer
- Définir le planning d'intervention

Personnes à rencontrer

Liste non exhaustive :

- Le directeur général ou directrice générale
- Le directeur ou directrice des ressources humaines
- Le directeur ou directrice qualité
- Un(e) chargé(e) des questions environnementales
- Le directeur ou la directrice financier(e)
- Un(e) chargé(e) des affaires juridiques
- La direction commerciale, des commerciaux sur le terrain..
- Le ou la responsable des achats
- Un(e) chargé(e) de la communication
- Un(e) responsable de la sécurité
- Les représentants du personnel (individuel et focus groupe)
- Les membres du comité hygiène et sécurité (entretiens individuels et focus groupes...)
- Des ouvriers, du personnel exécutant...

Objectif

- S'assurer de la bonne compréhension par tous les interlocuteurs des objectifs de la démarche
- Mener les entretiens avec les interlocuteurs les plus représentatifs de l'entreprise

ANALYSE DOCUMENTAIRE

Outre les documents ci-après énumérés, le quitus fiscal, le quitus CNSS et le PV d'élection des délégués du personnel sont obligatoires

Objectifs

- Analyser les procédures mises en place en vue de les confronter à la réalité
- Identifier les carences et déterminer les actions correctives à mettre en place
- Énumérer les points à approfondir lors des entretiens

Démarche

L'analyse documentaire vise à apprécier l'organisation de l'entreprise et à identifier ses forces et faiblesses

Documents

Liste non exhaustive des documents à fournir :

- L'organigramme
- Le règlement intérieur et le livret d'accueil
- Le manuel Qualité et les certifications obtenues
- Les statuts et les PV du CA et des assemblées
- Les PVs des réunions de délégué du personnel
- Le code de déontologie ou charte d'éthique
- Le manuel environnement et l'audit énergétique le cas échéant
- Le plan de formation
- Les tableaux de bord sociaux
- La revue de direction
- Le bilan médical annuel

AUDIT TERRAIN

AXE I : RESPECT DES DROITS HUMAINS

	Points évalués	Mode d'évaluation
Liberté d'association et libre exercice du droit syndical	• Existence de représentants du personnel • Protection des délégués contre toute forme de harcèlement	• CR des réunions avec les délégués du personnel • Existence de reporting périodique • Protocoles d'accord
Elimination du travail des enfants	• Absence de recours au travail des enfants de moins de 15 ans	• Existence d'une charte d'éthique • Analyse des postes à risques • Existence de procédures
Non discrimination et promotion de l'égalité	• Accès égal des femmes à la formation et à la promotion • Assurer la non-discrimination des catégories vulnérables	• Statistiques RH : part des femmes dans l'encadrement, actions de formation H/F; part des personnes handicapées • Outil de suivi des carrières • Adaptation des horaires aux contraintes du personnel féminin
Promotion de la négociation collective et prévention des conflits	• Garantie du droit de négociation collective • Prévention des conflits sociaux par la négociation collective	• CR des négociations avec les partenaires sociaux

AUDIT TERRAIN

AXE II : AMELIORER EN CONTINU LES CONDITIONS D'EMPLOI ET DE TRAVAIL ET LES RELATIONS PROFESSIONNELLES

	Points évalués	Mode d'évaluation
Respect des obligations de déclarations	• Régularité et exhaustivité des déclarations	• Preuves des déclarations et du paiement auprès des organismes sociaux • Fichiers du personnel à jour
Promotion de la formation	• Existence et formalisation d'une politique de formation • Engagement pour le perfectionnement professionnel	• Examen des budgets de formation, plans de formation, ratios formation, bilan d'évaluation des formations
Conditions d'hygiène et de sécurité	• Existence d'infrastructures décentes et sécurisées	• Existence de formation secourisme • Registres médicaux • Service de médecine du travail • Existence d'un CHSCT • Suivi statistique des AT
Prévention des AT et des maladies	• Existence de formation aux risques professionnels	• Existence d'affichage sur site • Procédures d'urgence
Evaluation du personnel	• Existence d'une information claire sur les critères de l'évaluation professionnelle	• Formation des évaluateurs • Procédures de recours • Exhaustivité de l'évaluation
Prévention du recours abusif aux contrats précaires	• Encadrement du recours aux contrats CDD/interim	• Existence de procédures de recours aux CDD/interim • Existence d'indicateurs de suivi des différents types de contrats