



SMF13 - L'audit social

L'audit social

Sabine François, Le Groupe One asbl.

SOMMAIRE :

L'analyse

..... > Auditeur indépendant, perle rare ?

Le dossier pédagogique

..... > Mécanisme et déroulement d'un audit social

..... > La question de la fiabilité

L'avis des experts

..... > Lara CATALDI, secrétaire permanente de la Déclaration de Berne, Suisse

..... > Georges EGG, président, Centre de Certification International des Auditeurs Spécialisés(CCIAS), France

L'analyse

● Auditeur indépendant, perle rare ?

Les rapports du second audit social des conditions de travail chez des fournisseurs chinois et indiens des entreprises suisses de textiles Migros, Switcher et Veillon, ont été rendus publics dans le courant du mois de mars 2003, dans le cadre de la Campagne Vêtement Propre (CCC – Clean Clothes Campaign).

A une époque où les labels sociaux publics commencent à apparaître, où les labels privés prennent de l'ampleur, et alors que l'on recense des centaines de codes de conduites, les questions de l'existence et de l'efficacité des systèmes de contrôle (ou de monitoring) ainsi que la question de la fiabilité de l'audit social, se posent avec acuité.

La commission est sensible à ce problème et précise dans sa communication du 2 juillet 2002 sur la Responsabilité Sociale des Entreprises (RSE) que le défi primordial des codes de conduite est d'en assurer une application, un suivi et un contrôle efficace de cette application. En ce qui concerne les labels, elle en appelle au respect de critères communs pour la formulation et l'évaluation des pratiques sociales.

En effet, c'est l'efficacité du système de contrôle ou d'évaluation des pratiques de l'entreprise qui crédibilise les codes de conduite et les labels, en particulier lorsqu'il s'agit du respect des conventions de l'Organisation Internationale du Travail (OIT) dans des entreprises (filiales, sous-traitants, fournisseurs) localisées dans des pays dont les lois sociales et le respect des droits de l'homme sont bafoués.

A cet égard et afin d'être le plus efficace possible, le système de contrôle de la CCC – tout comme celui mis en place par le CEPAA dans le domaine de la RSE ou de la FLO (Fairtrade Labelling Organisation International) dans le domaine du commerce équitable – offre des garanties en terme de transparence (c'est la seule organisation qui publie ses rapports d'audits sur un site web), de participation de toutes les parties prenantes intéressées à l'ensemble du processus de monitoring et de fiabilité de l'audit social.

Si nous nous intéressons plus particulièrement à la fiabilité de la procédure de l'audit social, c'est parce que ce dernier constitue un moment particulièrement sensible du système de contrôle puisque leur objet est de vérifier formellement, et à un moment donné, la conformité des pratiques sociales de l'entreprise à ses engagements. Cette démarche d'examen se réalise au moyen d'une visite "in situ", de nombreux entretiens avec les travailleurs et la direction et au moyen de récolte de documents qui peuvent fournir des preuves objectives.

La fiabilité de l'audit social dépendra bien entendu de sa qualité intrinsèque que nous détaillons dans le dossier pédagogique, mais également de son contexte et du choix de l'auditeur.

A ce propos, faisant le point sur le déroulement des derniers audits réalisés en Inde et en Chine dans le cadre de la CCC, Lara Cataldi, secrétaire permanente de la Déclaration de Berne, constate qu'il a été difficile de trouver les auditeurs sociaux en Inde et en Chine qui remplissent toutes les conditions nécessaires pour réaliser un audit fiable

et qui soient issus du monde des ONG ou des syndicats.

La CCC n'est pas la seule à avoir fait ce raisonnement : pour certains, la fiabilité du processus d'audit est liée à l'engagement social de l'auditeur. Les raisons invoquées sont la garantie d'une indépendance vis-à-vis des intérêts de l'entreprise, une sensibilité plus développée aux problèmes sociaux, une plus grande proximité et confiance avec les travailleurs, un coût peut-être moindre, etc.

Ainsi, nombreux sont ceux qui sont à la recherche d'auditeurs sociaux accrédités issus du monde des ONG ou des syndicats qui cumuleraient les avantages de l'engagement social et les avantages du professionnalisme. Ces perles rares sont malheureusement à peu près inexistantes.

Et comme le constate Julien Rheinart dans son document de travail sur le monitoring indépendant : "A ce jour, seules des entreprises privées d'audit sont accréditées auprès du CEPAA (SA 8000). En effet, bien que l'accréditation soit aussi ouverte aux syndicats et aux ONG, les conditions d'accréditation (qui requièrent entre autre d'être enregistré auprès d'un organe d'accréditation internationalement reconnu, tel que R.A.B. ou I.R.C.A) sont taillées sur mesure pour les firmes privées d'audit, et ne favorisent guère les ONG et les syndicats. En effet les ONG et les syndicats désireux de se faire accréditer, devraient préalablement se lancer dans un long et coûteux processus de formation, voire de réforme, afin de répondre aux normes de ces organes internationaux d'accréditation".

Sommaire^ 

Le dossier pédagogique

● Mécanisme et déroulement d'un audit social

L'audit social dans son sens large est une démarche d'examen approfondi du management d'une entité dans ses effets sociaux internes et externes.

Les raisons de commanditer un audit social sont diverses. Il peut s'agir de :

- vérifier la conformité d'une organisation ou d'un système de management à des règles ou des critères énoncés dans un référentiel (dans le cas d'un label) ou un code de conduite.
- évaluer l'efficacité ou l'efficience d'une organisation ou d'un système de gestion.
- évaluer ou définir une politique sociale ou des moyens mis en œuvre pour atteindre les objectifs fixés.
- évaluer la faisabilité d'un projet ou d'un programme

Nous nous intéresserons ici aux audits sociaux qui visent à comparer les pratiques sociales de l'entreprise au référentiel ou au code de conduite.

Le référentiel d'audit contient au minimum un contenu normatif : il précise les droits sociaux et les règles spécifiques que l'entreprise doit respecter concernant les conditions de travail; il est souvent basé sur les conventions l'OIT. Un référentiel devrait contenir des critères clairs et précis qui permettent de vérifier le respect des normes, ce qui n'est pas toujours le cas, en particulier dans les codes de conduites.

Les auditeurs accrédités travaillent selon une méthode ou un guide qui leur fournissent des indications sur:

- l'organisation de l'audit
- la récolte et l'archivage des informations
- les personnes à rencontrer et sur le déroulement des rencontres
- les éléments à vérifier au moyen d'une check list, et entre autres sur les preuves objectives à rechercher

L'audit comprendra une phase de préparation qui permettra à l'auditeur d'informer l'entreprise sur le déroulement de l'audit, de s'informer sur le système de management, de récolter les documents écrits, de prendre contact avec les interlocuteurs autres que les travailleurs de l'entreprise qui pourront lui fournir des renseignements utiles, etc.

Pendant l'audit proprement dit, l'auditeur utilisera des sources d'informations variées et veillera à apporter le plus de preuves tangibles possibles. Les sources généralement utilisées sont les suivantes:

- des documents écrits provenant de l'entité sur laquelle porte l'audit (exemples de contrats, registre des employés et des salaires, statistiques des accidents, accords signés avec les représentants des travailleurs, des rapports d'inspection sur les conditions de santé et de sécurité, etc.)
- des entretiens avec les membres de la direction sur l'organisation du travail, le système de gestion, etc.
- des interviews avec les travailleurs sur le lieu de travail et en-dehors, à propos de leurs conditions de travail.
- des entretiens avec des organisations locales pertinentes telles que des organisations syndicales, des ONG, des inspecteurs du travail, ...

L'audit donne lieu à un rapport écrit sur le degré de conformité entre la pratique sociale de l'entité et le contenu normatif du référentiel. Ce rapport peut être complété par une proposition de plan d'actions correctives, permettant au site de se conformer ultérieurement au référentiel utilisé lors de l'audit.

- **La question de la fiabilité**

La fiabilité; de l'audit social dépendra bien entendu de sa qualité intrinsèque, mais également de son contexte : à quel stade du contrôle de la mise en application des normes a-t-il été réalisé ? Par qui a-t-il été commandité ? Qui utilise les résultats de l'audit ? Qui aura accès au rapport final de l'audit ? Est-ce que l'auditeur est financièrement indépendant de l'entreprise ? Est-ce que les travailleurs ont été informés de la procédure d'audit ? Comment ont-ils été informés?

La qualité d'un audit dépendra donc bien évidemment en premier lieu du choix des auditeurs.

Sa formation et ses compétences en matière d'audit social doivent être prise en compte; l'auditeur certifié offre en principe toutes les garanties à ce niveau-là.

Ils doivent être les plus indépendants possibles des entreprises qu'ils contrôlent : des relations financières multiples compromettent leur indépendance ainsi que des relations d'intérêts d'une manière générale.


Leur connaissance des procédés de fabrication spécifiques à l'industrie qu'ils audient leur permettra d'éviter les conclusions hâtives sur la sécurité et la santé des travailleurs qui manipulent des produits dangereux qu'ils ne connaissent pas.

Leur connaissance du contexte local est également primordiale : ils doivent au minimum connaître la législation en vigueur dans le pays, maîtriser la langue des travailleurs pour pouvoir les interroger.

La qualité de l'audit est liée à la multiplicité des sources utilisées et à l'implication de toutes les parties prenantes dans l'audit: les syndicats – s'ils existent, des ONG en relations avec l'entreprise et bien sûr des travailleurs.

La relation de confiance que l'auditeur établira avec eux sera très importante. A cet égard, les travailleurs ne parleront de leurs conditions de travail que s'ils sont sûrs qu'ils ne seront pas victimes de leurs déclarations. La première règle est donc bien entendu d'assurer la confidentialité, et d'effectuer si possible les entretiens en dehors du site de production. De plus, des relations à long terme établies avec les ONG et les syndicats permettra de renforcer la confiance.

Les visites des lieux de production devraient en partie être "non annoncées", afin de porter sur les conditions de travail réelles et non préparées pour l'occasion.

Sommaire 

L'avis des experts

- **Lara CATALDI, secrétaire permanente de la Déclaration de Berne, Suisse**

Qui sont les auditeurs sociaux que vous avez engagés et selon quels critères pour réaliser les audits sociaux chez 3 des fournisseurs de Migros, Switcher et Veillon en Chine et en Inde?

Il faut distinguer deux types d'auditeurs : ceux qui étaient chargés d'interviewer les travailleurs et qui devaient donc être proches des travailleurs et avoir leur confiance, et ceux qui étaient engagés pour réviser les registres de l'entreprise, visiter les sites de production, interroger le management et qui devaient donc maîtriser certaines techniques.

D'une manière générale, Isabelle Sherer, directrice du projet-pilote voulait trouver des auditeurs autres que ceux qui travaillent pour des grosses entreprises privées, dont les buts sont exclusivement financiers. Dans la recherche et la sélection des auditeurs, il fallait également tenir compte de contraintes telles que le financement, la disponibilité des auditeurs, les questions de sécurité, l'expérience et la compétence des auditeurs.

Il a été très difficile de trouver les personnes adéquates, et au niveau des ONG locales et des syndicats locaux, elles n'existent pas. Finalement, ce sont un travailleur social et un chercheur social d'une université qui ont été engagés pour réaliser les interviews des travailleurs, et deux auditeurs indépendants provenant d'une entreprise privée d'audit social pour réaliser l'inspection des sites.

Les auditeurs ont été formés par la directrice du projet-pilote par mail, sur place, grâce à un guide présentant la méthode à suivre en fonction du code de conduite de l'entreprise et de la loi nationale en vigueur.

A la fin du projet pilote, la conclusion est qu'il faut former du personnel sur place qui puisse effectuer le contrôle et le suivi sur le long terme, mais que cela représente un coût important qui n'est pas finançable par 3 entreprises.

- **Georges EGG, président, Centre de Certification International des Auditeurs Spécialisés (CCIAS), France**

Le CCIAS en tant qu'organisme de certification des auditeurs sociaux, a rédigé le "Référentiel de l'aspect social de la RSE", en quoi répond-il à une évolution du métier d'auditeur social?

Il n'y a pas une pratique développée complète en matière d'audit social RSE actuellement, c'est à dire une réelle pratique de l'audit social dans tous les champs de la RSE. Et je vois à ce propos plusieurs évolutions à venir.

Tout d'abord je pense à la création d'un référentiel commun, tel que nous l'avons fait, qui reprenne tous les champs de la RSE. Le SA 8000 existe mais il n'inclut pas certains aspects de la RSE comme par exemple les relations de l'entreprise avec le développement économique de sa région. Cela permettra le passage des audits "classiques" effectués à la demande de l'entreprise sur base d'un Terme de Référence qu'elles ont rédigé, à des audits standardisés effectués sur base de ce référentiel.

En effet, si l'objectif est de se comparer et savoir ce que font les entreprises, il faut des outils communs standardisés.

Par ailleurs étant donné que le champ de la RSE est vaste, il implique de la part des auditeurs sociaux de maîtriser beaucoup de techniques différentes (santé, sécurité, conditions de travail, environnement, etc.). Là où il était nécessaire de constituer des équipes de 1 à 3 personnes pour effectuer un audit, il sera peut-être nécessaire de constituer des équipes plus importantes.

Références :

- Le site de la Campagne Vêtement Propre. Etant donné leur politique de transparence, ce site offre une mine d'informations sur leur procédure de contrôle et donne accès aux rapport d'audits sociaux qui sont effectués. www.cleanclothes.ch/ Vous y trouverez également, disponible depuis peu, le document de travail de Julien Reinhard sur le monitoring indépendant
- SEE Management Files n°1 sur les labels sociaux : pour en savoir plus sur le fonctionnement et la mise en place des labels sociaux
- "Outils privés et outils publics au service de la Responsabilité Sociale des Entreprises" : étude réalisée par Groupe One en collaboration avec le CEDAC. Analyse critique et illustrée des codes de conduites et des labels. Téléchargeable en français et en néerlandais à partir du site de Groupe One <http://www.groupeone.be/fr/etufr.pdf>

Sommaire 

Références

- Le site de la Campagne Vêtement Propre. Etant donné leur politique de transparence, ce site offre une mine d'informations sur leur procédure de contrôle et donne accès aux rapport d'audits sociaux qui sont effectués. www.cleanclothes.ch/ Vous y trouverez également, disponible depuis peu, le document de travail de Julien Reinhard sur le monitoring indépendant
- SEE Management Files n°1 sur les labels sociaux : pour en savoir plus sur le fonctionnement et la mise en place des labels sociaux
- "Outils privés et outils publics au service de la Responsabilité Sociale des Entreprises" : étude réalisée par Groupe One en collaboration avec le CEDAC. Analyse critique et illustrée des codes de conduites et des labels. Téléchargeable en français et en néerlandais à partir du site de Groupe One <http://www.groupeone.be/fr/etufr.pdf>
- CEPAA, Guidance 1999 : explique en détail la façon dont les audits sont conduits, une foule de conseils pratiques afin d'éviter les pièges de l'audit. A commander à partir du site www.ceepea.org
- European Workshop on Monitoring of Codes of Conduct and Social Labels, European Commission, DGV, Bussels, November 1998
- "Le référentiel de l'aspect social de la responsabilité sociale de l'entreprise", rédigé par deux organismes français (le CCIAS et l'IFQS), il est une première tentative de rassembler au sein d'un même référentiel tous les aspects sociétaux de la RSE. Téléchargeable à partir du site de l'IFQS. www.multimania.com/ifqs/

Toute reproduction est autorisée avec la mention de la source : Sustainable Economy- Groupe One-Asbl



Cet article provient de Groupe One

http://www.groupeone.be/new_fr

L'URL pour cet article est :

http://www.groupeone.be/new_fr/sections.php?artid=66