



**HAL**  
open science

# Le référentiel de normalisation SA 8000 : Enjeux et Perspectives

Salma Damak Ayadi

► **To cite this version:**

Salma Damak Ayadi. Le référentiel de normalisation SA 8000 : Enjeux et Perspectives. Normes et Mondialisation, May 2004, France. pp.CD-Rom. halshs-00593069

**HAL Id: halshs-00593069**

**<https://shs.hal.science/halshs-00593069>**

Submitted on 13 May 2011

**HAL** is a multi-disciplinary open access archive for the deposit and dissemination of scientific research documents, whether they are published or not. The documents may come from teaching and research institutions in France or abroad, or from public or private research centers.

L'archive ouverte pluridisciplinaire **HAL**, est destinée au dépôt et à la diffusion de documents scientifiques de niveau recherche, publiés ou non, émanant des établissements d'enseignement et de recherche français ou étrangers, des laboratoires publics ou privés.

# Le référentiel de normalisation SA 8000 : Enjeux et Perspectives

**Salma DAMAK-AYADI**

## Résumé

Le développement du mouvement de responsabilité sociale à travers le monde a permis de préparer le champ à une nouvelle étape de normalisation en matière sociétale pour répondre aux besoins de crédibilité et de comparabilité des comportements des entreprises. C'est dans cet objectif que le référentiel de responsabilité sociale «*Social Accountability 8000*» a été conçu par le SAI (*Social Accountability International*) en 1997. L'objectif de ce papier est double. En premier lieu, présenter ce référentiel comme étant une nouvelle forme de certification et d'audit social. En deuxième lieu, étudier les possibilités d'application de ce référentiel à travers une enquête menée sur les perceptions des différents acteurs concernés par ce projet dans le contexte français.

**Mots clefs :** normalisation, responsabilité sociale, référentiel, audit social

## Abstract : Social Accountability 8000 : Stakes and Perspectives

The development of the movement of social responsibility throughout the world encouraged the emergence of standards on corporate social responsibility to meet the needs for credibility and comparability of the behaviors of the companies. It is in this objective that the reference frame of social responsibility " *Social Accountability 8000* " was conceived by the SAI (*Social Accountability International*) in 1997. The goal is to publish an auditable international standard for socially responsible business. The objective of this paper is double. Initially, to present this reference as being a new form of certification and social audit. Second, to study the possibilities of application of this reference through a survey carried out into perceptions of the various actors concerned with this project in the French context.

**Key words :** standard, corporate social responsibility, social audit

**Correspondance:** **Salma DAMAK-AYADI**  
**CREFIGE, Université de Paris-Dauphine**  
**Place du Maréchal de Lattre de Tassigny**  
**75775 Paris Cedex 16**  
Email : [salmadamak@yahoo.fr](mailto:salmadamak@yahoo.fr)

## **Introduction**

A partir de la fin des années 80, la question éthique est entrée dans le champ d'actualité. On constate depuis, un recours incessant à l'éthique et aux différentes valeurs humaines et écologiques. Cette tendance, même si elle n'échappe pas aux phénomènes de mode, ne relève pas du hasard. Elle s'explique par les nécessités du moment ; c'est une réflexion concernant la responsabilité de l'entreprise vis à vis des acteurs internes et externes désignées par les parties prenantes. Le développement du mouvement de responsabilité sociale a permis de préparer le champ à une nouvelle étape de normalisation en matière sociétale pour répondre aux besoins de crédibilité et de comparabilité des comportements des entreprises. C'est dans cet objectif que le référentiel de responsabilité sociale « *Social Accountability 8000* » a été conçu, en octobre 1997, par le *Social Accountability International* (SAI) précédemment connu sous le nom *Council on Economic Priorities Accreditation Agency* (CEPAA). Ce référentiel a pour objectif d'accroître la sécurité et la santé dans la société, d'assurer une profitabilité continue et de protéger l'image de l'organisation et sa réputation. Il cherche à apporter une réponse aux exigences éthiques des salariés et des correspondants extérieurs. Ce type de certification sociale à la base de la norme SA8000 constitue l'une des nouvelles formes d'audit social. Ce dernier, qui existe déjà depuis une vingtaine d'années par transposition au domaine social des méthodes couramment utilisées dans les domaines financier et comptable. Par audit social, on entend le processus par lequel une organisation détermine son impact sur la société et sa conformité aux législations. Mais l'objectif, les procédures de certification et le type d'audit social que la norme SA8000 promet ont été critiquées aussi bien de la part des auditeurs sociaux que des dirigeants et du personnel des entreprises.

L'objectif de ce papier est double :

- En premier lieu, présenter la norme comme étant une nouvelle forme de certification et d'audit social et,
- En deuxième lieu, étudier les possibilités d'application de ce référentiel à travers une enquête menée sur les perceptions des différents acteurs concernés par ce projet au contexte français.

Ainsi, le premier paragraphe est consacré à la présentation de ce projet de normalisation en se basant sur le document d'orientation publié par le SAI. Le deuxième paragraphe présente le compte rendu de l'enquête par entretiens réalisée auprès de neuf responsables appartenant à des cabinets d'audits, à des sociétés et à d'organismes non gouvernementaux<sup>1</sup>. Les limites et les perspectives de recherche closent ce papier.

## **1. Présentation du projet de normalisation en matière de responsabilité sociale : Le référentiel SA 8000**

Le mouvement de la responsabilité sociale est apparu aux Etats Unis à la fin des années 60. Il s'est progressivement renforcé à travers le monde. Etre responsable, c'est accepter et subir les conséquences de ses actes et accepter d'en répondre, cela suppose de connaître les effets et de pouvoir les estimer, voir de porter un jugement.

Selon Carroll (1998), être responsable signifie :

- Etre profitable (accomplir sa responsabilité économique)
- Obéir à la loi (accomplir sa responsabilité légale)
- S'engager dans un comportement éthique (accomplir sa responsabilité éthique)
- Et s'engager dans un comportement philanthropique (accomplir sa responsabilité philanthropique ou discrétionnaire)

La responsabilité sociale implique l'intégration volontaire des préoccupations sociales et écologiques des entreprises à leurs activités commerciales et leurs relations avec leurs parties prenantes<sup>2</sup>.

Les idées de responsabilité sociale, du développement durable, d'investissement socialement responsable ont nourri les dernières années de nombreuses réflexions. Les initiatives en matière de normalisation sociale sont aussi diverses que les réalités et les définitions qu'elles prennent en référence. Ceci rend difficile la compréhension des pratiques en présence de ce panorama d'initiatives.

---

<sup>1</sup> Désignés désormais par ONG

<sup>2</sup> Livre vert de la commission européenne sur la responsabilité sociale, p. 7

Le référentiel SA 8000, mis au point en 1997 par le SAI, est un projet de normalisation volontaire pour le contrôle des conditions de travail et la vérification par un organisme indépendant du respect de ce référentiel par les usines. Ce document s'appuie sur les conventions et recommandations de l'Organisation Internationale de Travail (OIT), la déclaration universelle des droits de l'homme et la convention de l'ONU sur les droits des enfants. Il a été élaboré par des représentants des organisations syndicales, des organisations des droits de l'homme et des droits des enfants, des enseignants, des représentants des fabricants, des distributeurs, ainsi que des experts conseils, des experts comptables et des organismes de certification. Sa rédaction est faite en concertation avec plusieurs entreprises internationales et des organisations telles qu'*Amnesty International*. Il est conçu pour s'appliquer dans l'ensemble des pays et des industries et elle est ouverte à la vérification par une tierce personne, à condition que l'organisme de contrôle soit agréé par le SAI.

Dans ce qui suit, seront exposés successivement les objectifs de la norme, les exigences de la responsabilité sociale et les procédures d'audit et d'accréditation.

## **1.1. Les objectifs et le champ d'application de SA 8000**

### ***1.1.1. Objectifs et origines de SA8000***

Ce référentiel a été rendu public en octobre 1997. Il est basé sur un accord réalisé au sein d'un comité consultatif composé d'entreprises mondiales (comme Avon, Otto Versand, Toys RUs, The Body Shop et Sainsburys), des associations à but non lucratif (comme la fondation brésilienne Abrinq pour le droit des enfants et le comité national contre le travail des enfants aux Etats Unis), des syndicats (fédération internationale des travailleurs de textile, de la confection et du cuir), des cabinets d'audit professionnels (comme la société générale de surveillance internationale certification service SGS-ICS). Il a été distribué à de nombreux organismes intéressés par la consultation. SA8000 et son système d'évaluation ont été mis à l'épreuve en 1997 à travers 4 tests à New York, au Mexique, en Pennsylvanie et en Honduras. Le système a été testé de façon similaire en 1998 pour un usage dans le cadre de l'agriculture et pour mettre au point des procédures de contrôle dans ce secteur. Il s'appuie sur des éléments normatifs que l'entreprise doit respecter. Cette dernière respectera la législation nationale, les autres lois applicables, les autres exigences auxquelles elle se soumet, ainsi que la présente norme. Lorsque la législation nationale, les autres lois applicables, les autres exigences auxquelles se soumet la société, ainsi que la présente norme ne traitent pas du même sujet, la disposition la plus contraignante s'applique.

Selon le SAI, SA8000 a été conçu pour améliorer les conditions de travail dans le monde entier. Ce référentiel d'audit sur les droits de travail fournit des définitions et des paramètres pour assurer la conformité à des règles universelles.

Il permet à la société de :

- Elaborer, maintenir et appliquer les politiques et les procédures lui permettent de gérer les problèmes qu'elle peut contrôler ou influencer ;
- Prouver aux parties intéressées que les politiques, les procédures et les pratiques sont conformes aux exigences de la présente norme.

### **1.1.2. Champ d'application**

La certification SA8000 concerne toutes les entreprises, les fournisseurs et les sous-traitants. Ces derniers peuvent, selon le SAI, mener trois types d'audits ; le premier type se produit quand l'organisation s'évalue elle-même, par exemple elle peut faire un audit interne pour s'assurer qu'elle peut être conforme à SA8000 ou pour la préparation à d'autres types d'audits. Ce premier type ne constitue pas une certification mais il y est nécessaire. Le deuxième type se produit quand l'organisation est évaluée par un acheteur de ses produits par rapport à une norme choisie par l'acheteur lui-même. Ce type d'audit ne confère pas non plus la certification sociale. Le troisième type se produit lorsque l'entreprise est volontairement soumise à un audit externe à la base d'une norme uniforme. Cet audit peut être mené par un organisme de certification, une société d'audit, une ONG ou un syndicat. Selon ses besoins, et ce que les parties attendent de l'entreprise soumise à l'évaluation, les entreprises peuvent subir l'un des trois types d'audit. L'audit de certification est demandé par une entreprise cherchant un contrôle indépendant du comportement de ses sous-traitants :

- Les sous-traitants qui produisent des biens pour les entreprises américaines et européennes et qui espèrent démontrer aux clients qu'ils traitent leurs ouvriers loyalement ;
- Les organisations développées ou multilatérales qui cherchent à s'assurer que les produits proviennent d'entreprises qui respectent leur éthique.

Cependant, le SAI a prévu des cas spéciaux:

- Pour les filiales : ces dernières ne sont pas automatiquement auditées avec le siège principal qui demande la certification.
- Pour le secteur agricole : le document d'orientation de la norme SA8000 concerne la manufacture plus que l'agriculture, mais ce référentiel peut être utilisé dans le secteur agricole comme guide.

- Pour les industries extractives : comme la mine, elles ne sont pas couvertes par SA8000 mais elles peuvent être concernées par SA8002.
- Pour le travail au foyer : SA8000 ne couvre pas le travail au foyer mais les révisions futures de ce référentiel pourront les concerner.

### ***1.1.3. Avantages et coûts liés à son application***

Pour une entreprise, les bénéfices tirés de l'adoption de SA8000 sont sensés être significatifs : l'amélioration des conditions de travail et du moral des subordonnés, la réduction des accidents de travail etc. Son système permet de mettre les clients et les investisseurs en confiance et de promouvoir la qualité du produit. Pour les fournisseurs et les sous-traitants, les avantages sont aussi importants du fait que la bonne réputation peut générer de nouveaux contrats ou des contrats à long terme. En attachant plus d'attention aux ouvriers, l'entreprise s'attend à ce que le taux d'absentéisme baisse, l'engagement pour leur travail augmente et les relations avec les syndicats et les autres stakeholders soient renforcées.

En revanche, il y a quatre types de coûts associés à la mise en place des procédures prévues pour SA8000, les trois premiers coûts à la différence du quatrième, peuvent être négociés avec les autres parties. Le premier coût est associé aux actions correctives et préventives engagées dans le but d'assurer la conformité à la norme. Le deuxième coût se rapporte à la préparation de l'audit. Le troisième coût est celui de l'audit indépendant mené par l'organisme accrédité à conduire l'audit. Dans le cas de non-conformités, le quatrième coût est associé aux actions correctives menées pour résoudre les problèmes identifiés par les auditeurs.

## **1.2. Les exigences et les procédures d'audit liées à SA8000**

Le document d'orientation comporte huit chapitres relatifs au travail des enfants, aux travaux forcés, à la santé et la sécurité, à la liberté d'association et au droit de négocier des conventions collectives. Toutes ces exigences sont détaillées dans le document d'orientation<sup>3</sup> qui fournit le contexte pour opérationnaliser la certification sociale et porter assistance aux auditeurs externes et internes dans la préparation et l'exécution de l'audit.

Il n'a pas un caractère obligatoire pour les entreprises, mais il est utile pour la mise en œuvre des programmes de gestion internes et le suivi des recommandations et des procédures qui y sont.

---

<sup>3</sup> Annexe 1

Une entreprise qui demande la certification SA8000 doit s'adresser à un organisme accrédité par le SAI. En terme de chronologie, la certification procède selon un certain ordre avec des étapes qui peuvent au total s'étaler sur plusieurs années en fonction de l'état antérieur de l'entreprise, des capacités des demandeurs et des organisateurs de la certification à interpréter judicieusement les directives et les conseils, de la réussite des réorganisations qui s'imposent et de la rigueur des auditeurs et des organismes de certification.

Dans un premier temps, il y a le projet de la direction de l'entreprise de se faire certifier, ceci est déterminé par l'état de la concurrence dans le secteur ou tout simplement imposé par les entreprises clientes. Les dirigeants procèdent à une auto-évaluation de l'entreprise à partir de la grille que constitue chaque norme et peuvent déduire les décalages constatés. Les réorganisations à introduire, la résistance du personnel à surmonter, les sommes à dépenser pour la certification peuvent paraître trop importantes par rapport aux gains escomptés. La certification n'est pas une simple formalité : elle représente une véritable introduction dans l'entreprise qui n'est pas la même avant et après cette intervention.

Après cette première étape les dirigeants de l'entreprise entrent en contact avec le SAI et l'organisme de certification qui envoie à l'entreprise des documents d'informations et la procédure qui devra être suivie. L'étape suivante débute par un contrat avec l'organisme de certification. La troisième étape est donc celle de l'audit. Cette phase d'audit donne lieu à un rapport d'audit, ensuite une certification est accordée ou refusée. Mais cette certification va donner lieu à des audits de surveillance et si des non-conformités sérieuses sont identifiées lors des audits de surveillance la certification peut être annulée. Ces procédures d'audit sont détaillées dans le document d'orientation<sup>4</sup>.

## **2. Les enjeux liés à l'application de SA8000**

Dans ce deuxième paragraphe, nous avons essayé de réunir les différentes perceptions auprès des différents acteurs concernés par ce projet afin de déceler les enjeux liés à la mise en œuvre de ce projet de normalisation et ses perspectives d'application. Notre champ d'investigation a concerné surtout le contexte français. Les acteurs interviewés font partie :

---

<sup>4</sup> Annexe 2



- Des entreprises concernées par la certification sociale : le nombre d'entreprises certifiées SA8000 est encore limité en France. A la date de réalisation de notre enquête<sup>5</sup> une seule entreprise française avait obtenu la certification. Le responsable interviewé dans le cadre de cette recherche fait partie de l'*Advisory Board* du SAI.
- Des cabinets d'audits : nous avons eu contact avec deux cabinets accrédités : un responsable de Veritas à Londres et un représentant de ITS en France. Quant aux cabinets non accrédités, ils étaient sélectionnés selon leur réputation et leur poids sur le marché d'audit en France : KPMG, PWC et ERNST & YOUNG.
- Les autres organismes : plusieurs organismes se sont intéressés au sujet et ont montré une grande coopération. Nous avons interviewé des responsables de l'organisation internationale de normalisation AFNOR et du centre français d'informations sur les entreprises CFIE.

Les principaux thèmes portent sur le processus d'élaboration de SA8000, ses exigences et la qualité de l'audit de certification. L'analyse des entretiens réalisés a permis de comprendre les perceptions individuelles et les construits utilisés par les individus pour saisir et généraliser leurs propres univers de représentations.

## **2.1. Le processus d'élaboration de SA8000**

La première interrogation soulevée par les personnes interviewées a porté sur la composition de l'*Advisory Board* du SAI. Ce dernier est composé de 29 membres qui représentent des entreprises et des ONG. Pour éclaircir ce point, le SAI a expliqué que le premier conseil constitué avait pour objectif de promouvoir la norme mais que maintenant les membres sont élus. Les candidats seront convoqués par le comité nominatif du conseil pour décider de son adhésion au conseil. L'interviewé D avait remarqué qu'il y avait peu d'organisations françaises au sein de ce conseil. En outre, il a soulevé le problème de normalisation au niveau international. Il considère que SA8000 n'est qu'un référentiel privé fait par un organisme privé, à défaut d'autres bases dans le domaine. Il rajoute que son élaboration ne répond pas au processus de normalisation suivi par les organismes de normalisation internationale. Il affirme que ce travail consiste, selon lui, à «réunir au tour d'une table l'ensemble des personnes intéressées par la participation à l'élaboration d'une norme, élaborer le projet de la norme, effectuer ce qu'on appelle l'enquête publique pour

---

<sup>5</sup> en août 2000, seule l'entreprise CELTIPHARM était certifiée SA8000 en France.

*permettre aux personnes intéressées de se prononcer sur le sujet et une fois ce processus d'enquête est fait, on examine l'ensemble des commentaires et on élabore définitivement la norme qui sera soumise ensuite à l'homologation de l'organisme de normalisation internationale ».*

Ce point de vue a été repris par l'interviewé E qui affirme que la phase qui précède l'élaboration de ce référentiel a été négligée par le SAI. Le problème réside, selon lui, dans le fait que les trois fonctions clés liées à l'établissement du standard, à l'accréditation et à la certification étaient concentrées au sein du même organisme.

Le deuxième problème soulevé concerne son objectif, plusieurs trouvent que le référentiel SA8000 ressemble beaucoup aux codes de conduite établis par les entreprises dans différents secteurs, les termes sont largement similaires à ceux utilisés dans les codes de conduite qui couvrent généralement le travail des enfants, la santé et la sécurité. A ce propos H affirme que *« SA8000 couvre 9 domaines différents, les codes de conduites couvrent 11 et parfois 15, mais c'est toujours pareil : l'âge, les salaires, les conditions de travail... »*

Mais le SAI affirme que SA8000 est créé dans le but de s'adresser dans un langage plus facile que les codes de conduite, il est le seul système faisant intervenir une tierce partie pour contrôler et auditer l'entreprise.

Un autre point de vue considère que les objectifs visés sont *« nobles mais trop ambitieux »*. L'interviewé G estime que *« la barre était trop haute »* et que les objectifs de la norme sont parfois difficiles à atteindre. Ils ont un caractère général. Dans un contexte économique, qui tend plus vers la spécialisation sectorielle, le standard pourrait négliger le contexte local culturel, politique, économique et social. Mais ce problème se pose à tout projet de normalisation internationale dans les différents domaines économiques, financiers, juridiques etc.

Le dernier point concerne le champ d'application de ce référentiel. Selon l'interviewé F, 98% des entreprises qui demandent la certification SA8000 sont des entreprises de textiles, de jouets ou de grandes distributions. Ces entreprises sont soumises à la pression des consommateurs des ONG et des syndicats. Il ajoute que l'enjeu pour ce standard est d'impliquer les distributeurs et ne doit pas se limiter à la certification des unités de production. Mais la certification ne peut être demandée que par l'entreprise elle-même et ne peut pas être demandée pour un fournisseur ou un sous-traitant, cela signifie que pour des

secteurs comme le textile et qui fait souvent recours à la sous-traitance, la certification ne concerne pas automatiquement les sous-traitants, alors que ces derniers pourraient avoir plus de problèmes au niveau des conditions de travail. La principale reproche faite au référentiel SA8000, c'est qu'il est conçu dans un contexte culturel occidental qui n'est pas nécessairement adaptable à toutes les cultures.

D'une part, l'interviewé C pense que *«SA8000 n'est pas adéquate aux besoins des entreprises en France, nous avons une réglementation juridique qui dépasse les objectifs de cette norme»*. Cet avis est également partagé par H qui affirme qu'il n'y a aucun besoin de ce référentiel en France.

D'autre part, E pense que le projet actuel de normalisation est orienté plus vers les pays européens. Une telle proposition ne peut pas être confirmée de façon absolue mais on peut remarquer que le nombre d'entreprises certifiées en Asie reste beaucoup plus important qu'en Europe.

## **2.2. Les exigences de la norme**

Les éléments exigés dans le référentiel SA8000 couvrent 9 domaines variés. Mais, selon C, *«ce qui est intéressant dans SA8000, c'est qu'elle réunit des critères qui se rapportent à la fois au travail des enfants, au travail forcé ... et à des domaines assez exhaustifs»*.

Les exigences de la norme restent parfois ambiguës et par conséquent difficilement applicables. Certains insistent surtout sur le problème de salaire minimum. Sur ce sujet, H affirme que ce point a été également contesté dans le contexte américain, la notion de salaire minimum nécessaire à satisfaire les besoins fondamentaux n'était pas suffisamment définie par le document d'orientation de SA8000. Selon F, en France, ces éléments ne constituent pas pour la majorité des problèmes, car ils sont généralement respectés. Il rajoute qu'ils ne constituent pas non plus une entrave à l'application de ce standard dans les autres pays.

Mais la mise en place certains autres éléments nécessite des efforts de la part de l'entreprise concernée qui peuvent durer un certain temps. Le responsable du bureau Veritas affirme qu'il n'y avait aucun échec dans les procédures de certification engagés par ce cabinet de certification, mais cela ne signifie pas que toutes les entreprises étaient conformes dès le départ.

## **2.3. La qualité de l'audit**

La crédibilité de la certification repose sur la crédibilité et la rigueur de l'organisme de certification.

### **2.3.1. Les organismes de certification**

Dans la mesure où une certification est payante, il y a lieu de bien choisir son organisme certificateur. Le choix dépend, en plus de l'accréditation, de sa réputation et de la reconnaissance de son certificat dans les zones géographiques dans lesquelles l'entreprise évolue. Parmi les organismes accrédités pour mener des audits de certification SA8000, nous citons : SCS-ICS Ltd, DNV (Det Norske Veritas), BVQI, Intertek Testing Services et Underwriters Laboratories Inc.

Le processus d'accréditation de ces organismes pose un problème de crédibilité. Selon F et I, appartenant à des organismes accrédités, le problème de compétence ne se pose pas, ils ont des auditeurs qui ont une formation théorique et pratique qui leur permettent de couvrir les domaines de SA8000. En revanche, les responsables de PWC et KPMG ont repoussé fortement l'idée de s'engager dans une telle accréditation pour des raisons différentes, ils considèrent que ce standard nécessite des compétences spéciales qui vont au-delà des celles des auditeurs au sein des cabinets d'audit comptable.

### **2.3.2. Le marché d'audit social**

L'audit social apparaît aujourd'hui comme une discipline nouvelle promise à d'importants développements sous la double influence de l'intérêt croissant accordé à la dimension sociale et l'essor considérable de l'audit et le souci de l'appliquer au domaine social. Il a pour but d'examiner de façon critique les informations disponibles dans son champ d'action. Les éléments observés seront des données chiffrées significatives de l'ampleur d'un phénomène, des procédures définissant des principes d'actions, des systèmes et l'ensemble de moyens cohérents mis au service d'un objectif précis. La certification sociale a ouvert un nouveau marché pour les cabinets d'audit. L'interviewé G pense que tant que les autorités européennes et gouvernementales n'exigent pas une certification SA8000, l'appel d'offre et la demande seraient restreints. Il considère que le marché de certification est un marché « *dur et qui ne vend pas cher* ». En plus, il faudrait inciter les entreprises françaises à s'engager dans de telles certifications et inciter l'opinion publique à les encourager.

Pour les organismes accrédités, l'audit social constitue de 5 à 10 % de leur activité, c'est un marché nouveau mais aussi promoteurs, malgré les risques énormes qu'il présente liés essentiellement à la nature d'audit social et aux méthodologies adoptées.

### **2.3.3. La qualité des auditeurs**

La réussite de l'audit social repose sur les qualités des hommes qui le mettent en œuvre. La mission de l'auditeur de certification est peu réglementée. L'auditeur social, à la différence de l'auditeur comptable, possède une large marge de manœuvre pour conduire et finaliser son travail. Selon C, « *les intervenants dans ce type de certification posent un autre problème, il faut revoir leur compétence, leur indépendance, leurs formations...* »

#### **a. La formation des auditeurs**

L'auditeur peut être enclin à juger la forme plutôt que le fond, car il est plus facile d'apprécier l'existence d'une procédure que d'évaluer son adéquation avec les besoins réels de l'entreprise. La sélection des auditeurs et leur formation doivent atténuer cet éventuel biais. Pour devenir auditeur social, les candidats et les organismes professionnels doivent assister à des cours de formation organisés par le SAI et passer un examen à la fin de cette formation. Selon le SAI, les auditeurs doivent répondre à certaines exigences pour être accrédités à mener des audits de certification :

- Passer le concours à la suite des cours de formation ;
- Être enregistré avec un organisme d'accréditation reconnue à l'échelle internationale ;
- Avoir une formation en matière d'audit ;
- Avoir une connaissance des langues et lois locales ;
- Communiquer avec les ONG et les syndicats.

La question relative à la formation initiale des auditeurs auprès des cabinets est restée pour la majorité sans réponse, ils considèrent que ce sujet est confidentiel.

#### **b. Le rapport d'audit**

Le rapport d'audit rédigé à la fin de la procédure n'obéit à aucune obligation de forme ni de formalité de publication. L'interviewé B propose, pour un objectif de normalisation, que le SAI publie un exemplaire de formulation de rapport d'audit qui réunit les grands thèmes et les principales observations que l'auditeur devrait faire pour permettre, d'une part, le contrôle et la supervision du travail des auditeurs par le SAI lui-même et pour permettre, d'autre part, la comparaison entre les rapports rédigés sur les entreprises du même secteur d'activité. Il peut être rapproché au rapport d'audit comptable. Il doit avoir les qualités suivantes :

- La fiabilité : le rapport doit présenter des faits étayés par des investigations suffisantes. Tout ce qu'y se trouve doit pouvoir être justifié.
- La précision : le rapport doit décrire les faits avec précision apportant les détails nécessaires à la compréhension du phénomène évoqué
- La clarté : la clarté d'un rapport repose sur sa structure, son style et le choix des formations. Il est nécessaire de structurer le rapport en respectant une démarche logique et un enchaînement rigoureux des parties.
- La concision : la recherche de la concision implique l'élimination des éléments qui ne sont pas nécessaire à la compréhension
- L'actualité : le rapport d'audit social répond à des besoins immédiats et appelle à des actions correctives. Les retards de présentation limitent son intérêt et sa portée
- Dimension humaine : l'audit concerne les différents aspects liés à la présence de l'homme dans l'entreprise. Cette dimension exceptionnelle doit ressortir dans le rapport.

#### **2.3.4. La démarche d'audit**

La démarche établie dans le référentiel n'est pas toujours suivie en pratique. E affirme que certains auditeurs ne prévoient même pas dans leur programme d'audit des rencontres avec les ouvriers. Dans leur démarche d'audit, F considère que le document d'orientation est assez souple pour pouvoir être interprété et adapté à toutes les difficultés. La réussite de cette démarche repose sur l'implication de la direction, la transparence des objectifs, la participation de tous les acteurs concernés, la formalisation des règles du jeu et l'information pertinente et complète sur les différents étapes poursuivies.

## **Conclusion**

En terme méthodologique, les limites de notre recherche concernent la représentativité de l'échantillon. Nous avons réalisé au total neuf entretiens. Plusieurs raisons justifient la taille réduite de l'échantillon :

- Dans les enquêtes par entretien, la taille de l'échantillon est limitée par le temps dont dispose l'intervieweur.
- Les entreprises concernées par la certification sont beaucoup plus nombreuses que celles qui ont été évoquées. La majorité des entreprises certifiées SA8000 sont en Chine, ce qui a largement limité le champ de notre recherche. De même, les cabinets d'audit accrédités pour mener des audits de certification ne sont pas installés en France.

- Certains contacts réalisés n'ont pas abouti à la réalisation des entretiens pour des problèmes de disponibilité des personnes concernées.

Il faut signaler notamment que la constitution d'un échantillon diversifié subit une double contrainte et résulte, en règle générale, du compromis entre la nécessité de contraster au maximum les individus et les situations, et simultanément d'obtenir des unités d'analyse suffisantes pour être significatives (Blanchet et Gotman 1992)

La recherche réalisée, dont nous avons présenté les limites, a permis de conclure que l'engagement en matière de responsabilité sociale est un nouveau défi auquel les entreprises doivent apporter des réponses. Les moyens d'appréciation ou d'évaluation de cette responsabilité restent limités du fait de la nature du domaine social qui se focalise au tour de l'homme et du manque de formalisme.

Le projet de normalisation SA8000, reste encore le sujet de plusieurs critiques. Certains y font référence à défaut d'autres normes qui pourraient apporter la preuve du comportement éthique des entreprises, et d'autres considèrent qu'il est incapable de couvrir tous les domaines de la responsabilité sociale et de l'audit social sur lequel elle repose.

A notre avis, l'enjeu d'une telle certification sociale est qu'elle présente un risque au niveau de l'audit social qui pourrait être réduit à un processus managérial. L'intérêt doit porter sur l'amélioration de la performance sociale et non pas sur les systèmes de conformité. Certains pensent qu'il est déjà prématuré de prévoir une norme en matière de responsabilité sociale. Une réglementation prématurée pourrait être restrictive alors qu'elle devait permettre aux entreprises de promouvoir volontairement leur conscience éthique. Une approche graduelle pourrait être prévue pour faciliter l'intégration de telle réglementation dans les pratiques et l'engagement des entreprises en matière sociale.

Le champ de recherche dans ce domaine est encore ouvert. Une étude quantitative qui se rapporte aux entreprises certifiées SA8000, pourrait amener à des résultats plus exploitables statistiquement et à des conclusions plus pertinentes sur l'impact d'une telle certification sur l'image et la performance économique de ces entreprises. En outre, les procédures d'audit de la certification menées par les organismes accrédités ne sont traitées que de façon descriptive, une étude empirique basée sur l'observation participation permettra

de découvrir des phénomènes inaccessibles aux interviews et autres techniques expérimentales.



## Bibliographie

- Blanchet A. et Gotman A. (1992), *L'enquête et ses méthodes : L'entretien*, Ed Nathan, Paris.
- BVQI (1999), « Social Accountability and SA8000 auditor's awareness course », *Bureau Veritas Quality International*, [www.bvqi.com](http://www.bvqi.com)
- Carroll A.B. (1998), « The four faces of corporate citizenship », *Business and Society Review*, n°100/101, pp. 1-7.
- CCE (2002), *Livre Vert : une stratégie européenne sécurité et d'approvisionnement énergétique*, Commission des Communautés Européennes sur la Corporate Social Responsibility, [www.europa.eu.int/comm/energy\\_transport/fr/lpi\\_lv\\_fr1.html](http://www.europa.eu.int/comm/energy_transport/fr/lpi_lv_fr1.html)
- CEPPA (1997), « Guidance Document of Social Accountability SA8000 », *Council on Economic Priorities Accreditation Agency*, [www.cepaa.org](http://www.cepaa.org).
- CEPAA (1998), « Clarifying the SA8000 Verification System », *Council on Economic Priorities Accreditation Agency*, [www.cepaa.org](http://www.cepaa.org).
- CEPPA (1999), « Comments and corrections regarding the SA8000 system », *Council on Economic Priorities Accreditation Agency*, [www.cepaa.org](http://www.cepaa.org).
- CCC (1997), « Comments on guidance document for SA8000 », *Clean Clothes Campaign*, [www.cleanclothes.org](http://www.cleanclothes.org).
- Damak-Ayadi S. (2004), *La publication des rapports sociétaux par les entreprises françaises*, thèse en sciences de gestion, Université de Paris 9 Dauphine.
- Damak-Ayadi S. (2004), « Comment justifier la responsabilité sociale des entreprises ? », *Entreprise Ethique*, n°20, pp.
- Daves B. (2002), « A global benchmark for labour », *Financial Times*, 10 may 2002, p. 12.
- Gilley B. (2001), « Sweating it out », *Far Eastern Economic Review*, vol. 164, n°18, pp. 40-42.
- Gobbels M. (2003), « AA1000 and SA8000 compared : a systematic comparison of contemporary accountability standards », *Managerial Auditing Journal*, vol. 18, n°1/2, pp. 54.
- Hancock S. (1998), « Fair's fare », *Supply Management*, vol. 3, n°22, pp. 22-25.
- Kauffman F.K. (1999), « Pour des achats éthiques : La norme SA8000 », *Entreprise Ethique*, n°11, pp. 111-120.
- Maréchal C. et Lechenet B. (1995), *Comment entreprendre une certification qualité*, Ed Nathan, Paris.
- Mercier S. (1999), *L'éthique dans les entreprises*, Ed La Découverte, Paris.
- Peretti J.M. et Vachette J.L. (1984), *Audit Social*, Les Editions des Organisations, Paris.

Owen D. L., Swift T.A., Humphrey C. et Bowerman M. (2000), « The new social audits: accountability, managerial capture or the agenda of social champions? », *The European Accounting Review*, vol. 9, n°1, pp. 81-98.

Richards D. (1998), « New environmental standard could alter business behavior », *Chemical Market Reporter*, vol. 253, n°18, pp. 5-7.

Rohitratana K. (2002), « SA8000 : A tool to improve quality of life », *Managerial Auditing Journal*, vol. 17, n°1/2, pp. 60-65.

Sturn A., Muller K. et Panapanaan V. « SA8000, social peace of mind for managers and investors: an introduction of the new standard on corporate SA800 0 », [www.SA8000.com](http://www.SA8000.com)

Thaler C.R.E. (1999), « Social Accountability 8000 », *HR Magazine*, vol 44, n°6, pp. 106-112.

Wacheux F. (1996 ), *Méthodes qualitatives et recherche en gestion*, Ed Economica , Paris.

Zuckerman A. (1998), « Do we really need a social accountability standard », *Purchasing*, vol. 25, n°6, pp. 24-25.

**Annexe 1 : Les exigences de SA8000**

<b>Domaine</b>	<b>Exigences</b>
Travail des enfants	<p>1. La société ne pratique pas ou ne soutient pas le recours au travail des enfants tel qu'il est défini dans la norme.</p> <p>2. La société établit, présente, défend et communique véritablement au personnel et aux autres parties intéressées par des politiques et des procédures de réhabilitation des enfants qui s'avèrent travailler dans des conditions répondant à la définition du travail et garantit un soutien adapté pour permettre à ces enfants de fréquenter et de rester à l'école jusqu'à ce qu'ils ne répondent plus à la définition d'enfant.</p> <p>3. La société établit, présente, défend et communique véritablement au personnel et aux autres parties intéressées par des politiques et des procédures de promotion de l'éducation des enfants couverts par la recommandation n°146 de l'OIT et des jeunes travailleurs qui sont soumis aux législations locales en matière d'instruction obligatoire ou qui fréquentent l'école, y compris des moyens visant à garantir qu'aucun de ces enfants ou jeunes travailleurs n'est employé pendant les heures scolaires et qu'au total, le temps passé quotidiennement dans les transports (vers et du travail et vers et de l'école), à l'école et au travail ne dépasse pas 10 heures par jour.</p> <p>4. La société n'expose pas les enfants ou les jeunes travailleurs sur ou en dehors du lieu de travail à des situations dangereuses, peu sûres ou insalubres.</p>
Travail forcé	<p>1. La société ne pratique pas ou ne soutient pas le recours au travail forcé et le personnel ne peut être contraint de laisser un "dépôt" ou ses papiers d'identité au moment de son engagement avec la société.</p>
Hygiène et sécurité	<p>1. La société, se tenant au courant des connaissances actuelles de l'industrie et de ses dangers, garantit un environnement de travail sûr et sain et prend les mesures qui s'imposent pour éviter les accidents et les blessures dus ou liées à ou survenant pendant le travail, en réduisant, autant qu'il est raisonnablement possible de le faire, les causes de dangers inhérentes à l'environnement de travail.</p> <p>2. La société nomme un haut représentant de la direction comme responsable de l'hygiène et de la sécurité de l'ensemble du personnel et la charge de la mise en œuvre des éléments de la présente norme liée à l'hygiène et la sécurité.</p> <p>3. La société fait en sorte que l'ensemble du personnel bénéficie d'une formation régulière et écrite en matière d'hygiène et de sécurité et que cette formation soit assurée pour le personnel nouvellement engagé ou réaffecté.</p> <p>4. La société met en place les systèmes permettant de détecter, d'éviter ou de neutraliser les menaces potentielles qui pèsent sur l'hygiène et la sécurité de l'ensemble du personnel.</p> <p>5. La société prévoit, pour l'ensemble du personnel, des salles d'eau propres, l'accès à l'eau potable, et, le cas échéant, des installations répondant aux normes d'hygiène pour le stockage de la nourriture.</p> <p>6. La société garantit que les dortoirs fournis le cas échéant au personnel sont propres, sûrs et répondent aux besoins de base du personnel.</p>
Liberté syndicale et droit à la négociation collective	<p>1. La société respecte le droit de l'ensemble du personnel à constituer des syndicats de leur choix et de s'y affilier, ainsi qu'à négocier collectivement. Dans les cas où la loi limite les droits à la liberté syndicale et à la négociation collective, la société facilite des modes parallèles d'association et de négociation indépendantes et libres pour l'ensemble du personnel. La société garantit que les représentants du personnel ne sont pas victimes de discrimination et qu'ils peuvent prendre contact avec les membres sur les lieux de travail.</p>
Discrimination	<p>1. La société ne pratique pas ou ne soutient pas la discrimination en matière d'embauche, de rémunérations, d'accès à la formation, de promotion, de licenciement ou de retraite en s'appuyant sur la race, la caste, l'origine nationale, la religion, le handicap, le sexe, l'orientation sexuelle, l'appartenance à un syndicat ou l'affiliation à un parti politique.</p> <p>2. La société n'autorise aucun comportement, y compris les gestes, la parole et les contacts physiques, impliquant une obligation sexuelle, une menace, un abus ou une forme d'exploitation.</p>
Pratiques disciplinaires	<p>1. La société ne pratique pas ou ne soutient pas le recours aux punitions corporelles, à la coercition psychologique ou physique et aux abus verbaux.</p>
Temps de travail	<p>1. La société respecte la législation en vigueur et les normes industrielles en matière de temps de travail. Quoi qu'il en soit, il ne peut être exigé au personnel travailler, de façon régulière, plus de 48 heures par semaine. En outre, le personnel a droit au minimum à un jour de congé</p>

	<p>par période de sept jours.</p> <p>2. La société s'assure que les heures supplémentaires (au-delà de 48 heures par semaine) ne dépassent pas 12 heures par salarié par semaine, qu'elles ne sont pas exigées en dehors des circonstances exceptionnelles et à court terme et que leur rémunération donne toujours lieu à une majoration de salaire.</p>
Rémunérations	<p>1. La société fait en sorte que les salaires payés pour une semaine de travail normale soient au moins égaux aux normes minimales fixées par la loi ou en vigueur dans l'industrie et qu'ils soient toujours suffisants pour répondre aux besoins de base du personnel et lui assurer un revenu discrétionnaire.</p> <p>2. La société garantit qu'aucune réduction de salaire n'intervient pour des raisons disciplinaires et fait en sorte que les travailleurs connaissent clairement et de façon régulière tous les détails relatifs à la ventilation des salaires et des avantages. La société garantit également que les salaires et les avantages respectent entièrement toutes les lois en vigueur et que la rémunération est remise aux travailleurs sous une forme qui lui convient, soit en espèce soit par chèque.</p> <p>3. La société fait en sorte de ne pas mettre en œuvre des accords de contrats exclusivement destinés à la main d'œuvre ou de faux systèmes d'apprentissage dans le but d'éviter de remplir des obligations envers le personnel en vertu de la législation en vigueur, dans la cadre de la législation et des règlements en matière de travail et de sécurité sociale.</p>
Systèmes de gestion	<p>a. Politique :</p> <p>1. Les cadres supérieurs définissent la politique de la société en matière de responsabilité sociale, ainsi que les conditions de travail visant à garantir que cette politique :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Reprenne un engagement envers toutes les exigences de la présente norme.</li> <li>- Reprenne un engagement concernant le respect de la législation nationale et des lois applicables, ainsi que des autres exigences auxquelles souscrit la société, de même que le respect des instruments internationaux et leur interprétation.</li> <li>- Reprenne un engagement d'amélioration constante.</li> <li>- Soit véritablement présentée, mise en œuvre, protégée, communiquée et accessible sous une forme compréhensible à l'ensemble du personnel, y compris aux administrateurs, cadres, directeurs, contremaîtres et autres membres du personnel, qu'ils soient directement employés, soumis à un contrat ou qu'ils représentent la société de toute autre manière.</li> <li>- Soit accessible au public.</li> </ul> <p>b. Révision par la direction :</p> <p>1. Les cadres supérieurs procèdent régulièrement à la révision de la conformité, de la pertinence et de l'efficacité permanente de la politique de la société, de ses procédures et de ses résultats par rapport aux exigences de la présente norme et d'autres normes auxquelles souscrit la société. Des amendements et des améliorations sont apportées au système le cas échéant.</p> <p>c. Représentants de la société :</p> <p>1. La société désigne un haut représentant de la direction qui, indépendamment de toute autre responsabilité, s'assure que les exigences de la présente norme sont satisfaites.</p> <p>2. La société permet aux membres du personnel n'appartenant pas à la direction de choisir leur propre groupe afin de faciliter la communication avec les dirigeants sur des sujets liés à la présente norme.</p> <p>d. Organisation et mise en œuvre :</p> <p>1. La société s'assure que les exigences de la présente norme sont comprises et mises en œuvre à tous les échelons de l'organisation. Les méthodes retenues pour ce faire prévoient, sans que cette liste soit exhaustive :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Une définition claire des rôles, des responsabilités et de l'autorité</li> <li>- La formation des salariés nouveaux et/ou temporaires au moment de l'embauche</li> <li>- Une formation régulière et des programmes de sensibilisation pour les salariés actuels</li> <li>- Un contrôle permanent des activités et des résultats afin de prouver l'efficacité des systèmes mis en œuvre pour répondre à la politique de la société et aux exigences de la présente norme.</li> </ul> <p>e. Contrôle des fournisseurs :</p> <p>1. La société doit définir et garantir des procédures adoptées pour évaluer et choisir ses fournisseurs, en s'appuyant sur leur capacité à répondre aux exigences de la présente norme.</p> <p>2. La société conserve comme il se doit les engagements pris par les fournisseurs envers la responsabilité sociale, y compris, sans que cette liste soit exhaustive, le document écrit par lequel les fournisseurs s'engagent à :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Respecter toutes les exigences de la présente norme</li> <li>- Participer, sur demande, aux activités de contrôle de la société</li> </ul>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Corriger rapidement toute infraction commise à l'encontre des exigences de la présente norme</li> <li>- Informer rapidement et sans restriction la société de toute relation commerciale pertinente avec un (des) autre(s) fournisseur(s) et sous-traitants.</li> </ul> <p>3.La société doit présenter des preuves raisonnables du respect des exigences de la présente norme par ses fournisseurs et sous-traitants.</p> <p>f. Faire face aux inquiétudes et prendre des mesures correctives :</p> <p>1.La société enquête sur, fait face et répond aux inquiétudes des salariés et des autres parties intéressées en ce qui concerne le respect/non-respect de la politique de la société et/ou des exigences de la présente norme. La société ne prend pas de mesures disciplinaires, ne licencie pas ou n'applique aucune discrimination à l'égard du salarié qui fournit des informations relatives au respect de la norme.</p> <p>2.La société applique des mesures de redressement et correctives et dégage les ressources correspondant à la nature et à la gravité de toute infraction à la politique de la société et/ou aux exigences de la présente norme.</p> <p>g. Communications externes :</p> <p>1.La société fixe et garantie les procédures permettant de communiquer régulièrement à toutes les parties intéressées les données et autres informations relatives aux exigences du présent document, entre autres, les résultats des révisions menées par la direction et du contrôle des activités.</p> <p>h. Accès en vue de vérification :</p> <p>1.Lorsqu'un contrat le stipule, la société fournit les informations et garantie un accès raisonnable aux parties intéressées qui souhaitent vérifier le respect des exigences de la présente norme. En outre, lorsqu'un contrat stipule, les mêmes informations et le même accès seront garantis par les fournisseurs et sous traitants de la société, par l'inclusion d'une exigence en ce sens dans les contrats d'achat de la société.</p> <p>i. Archives :</p> <p>1.La société conserve les archives pertinentes visant à prouver le respect des exigences de la présente norme.</p>
--	---

### ***Annexe 2 : Les procédures d'audit de SA8000***

<b><i>Processus</i></b>	<b><i>Exigences</i></b>
Le processus d'accréditation	L'accréditation doit être garantie par le SAI avant d'entreprendre un audit de certification SA8000. L'accréditation est un processus similaire aux licences. Elle est accordée et renouvelée sur la base d'une compétence avérée pour mener à bien une fonction. Une organisation qui souhaite obtenir l'accréditation doit entrer en contact avec le SAI. Elle doit démontrer qu'elle est en conformité avec la norme ISO62 ainsi qu'une série d'exigences en matière d'audit social définies par le SAI. Ces exigences spéciales concernent notamment la qualification des auditeurs à conduire un audit de responsabilité sociale. Les auditeurs expérimentés vérifient les procédures écrites de l'organisation candidate à l'accréditation. Si cette phase établit que les audits de certification SA8000 pourront être correctement planifiés et menés, un audit est alors effectué sur place dans les bureaux, pour vérifier, par le biais d'entretiens et de compte rendus, que ces procédures seront bien suivies. Le SAI surveille ensuite la manière dont l'organisme conduit un audit et s'assure ainsi du respect des procédures. Si le candidat démontre sa capacité de conduire correctement et de façon fiable des audits de responsabilité sociale, les auditeurs du SAI le rapportent à un comité d'accréditation du SAI. Celui-ci, à son tour, transmet une recommandation au président du SAI. Si le président donne son accord le SAI attribue alors l'accréditation pour 3 ans. Seuls les auditeurs accrédités peuvent accorder le label SA8000. Cette accréditation est soumise à des audits de suivi bi-annuels et à des audits par des bureaux régionaux ayant déjà conduit au moins 10 audits. Le processus d'accréditation a démarré en octobre 1998, parmi les entreprises accréditées : SGS-ICS, DNV, BVQI, ITS, Underwriters Laboratories.
La préparation de l'audit	Avant que l'audit ait lieu, l'entreprise demandant l'audit doit s'assurer qu'elle satisfait les exigences de la norme SA8000. Dans ce processus, l'entreprise doit mener elle-même une évaluation avec l'assistance, s'il est nécessaire, de l'une des parties suivantes : Les ONG

	<p>locales, les consultants, les représentants des syndicats et autres spécialistes. L'entreprise doit avoir des systèmes lui permettant de gérer les problèmes qui découlent de la certification sociale qui doivent être justifiés par la documentation nécessaire.</p>
L'exécution de l'audit	<p><i>Les composantes de l'audit :</i> L'audit de certification se fait par étape :</p> <p><i>1. La rencontre initiale :</i> A la rencontre initiale, les auditeurs et les ouvriers discutent des conditions de travail. Les propriétaires, les directeurs, les responsables des ressources humaines, le représentant de responsabilité sociale...sont tous concernés. Les managers doivent faciliter aux auditeurs l'accès aux différentes parties de l'entreprise, mais ne doivent pas intervenir lors de l'audit et sous aucun prétexte ils ne peuvent être présents aux interviews. Si les interviewés ne sont pas sûrs que l'interview sera confidentiel, ils ne vont pas parler de façon ouverte. Une évaluation en profondeur des procédures de l'entreprise et de toute la structure de management pour la conformité avec SA8000 est faite en utilisant un échantillon de personnes consultées. Les éléments clés d'une telle rencontre se rapportent essentiellement à une explication générale des procédures d'audit, la signature des accords confidentiels...</p> <p><i>2. Les interviews avec les ouvriers :</i> Les interviews avec les travailleurs sont fondamentaux pour le succès de l'audit. Ces interviews peuvent corroborer, compléter ou invalider d'autres informations. Aucun membre de la direction ne doit être présent. Le langage utilisé quotidiennement par l'ouvrier doit être utilisé. Les ouvriers choisis doivent représenter les différents niveaux de salaires et groupes de travail. Initialement, l'auditeur doit faire de son mieux pour encourager l'ouvrier à se sentir à l'aise. Ceci peut être fait pour demander les informations de base sur la situation des ouvriers dans l'organisation. Les auditeurs doivent expliquer aux ouvriers qu'ils ne représentent ni la direction ni l'Etat. Dans le cas où il y aurait plusieurs auditeurs, ils doivent conduire les audits un par un. Les auditeurs ne doivent pas se contenter de rencontrer les représentants des ouvriers mais ils doivent aussi prévoir des rencontres avec des travailleurs en dehors des lieux de travail, après les horaires de travail... Les questions posées doivent être générales au début pour mettre l'interviewé à l'aise et ensuite des questions plus précises qui peuvent aider à établir les rapports avec les directions, les représentants et autres organisations. Les auditeurs doivent être au courant des problèmes qui surgissent dans la région et des sujets qui occupent plus l'opinion publique qui entourent l'entreprise. Toutes les observations concernant les conditions de travail dans l'entreprise concernée doivent être notées.</p> <p><i>Le temps:</i> Dans le but d'assurer l'intégrité du processus d'audit, un programme et des techniques innovatrices sont exigés:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Les visites peuvent être programmées dans les jours de travail pour fournir à l'auditeur l'opportunité de visiter les lieux de travail en pleine activité, dans le temps de déjeuner pour s'assurer qu'ils bénéficient des conditions et du temps requis pour déjeuner...</li> <li>- Les visites peuvent être après le temps de travail pour savoir si les ouvriers sont exploités dans des heures supplémentaires de travail..</li> <li>- Les auditeurs réservent le droit de faire des visites imprévues</li> </ul> <p><i>Documentations et justifications:</i> Pour justifier et documenter les rencontres, les auditeurs sont tenus de faire:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Faire des copies des documents clés incluant ceux où des divergences sont notées</li> <li>- Développer la liste des contrôles</li> <li>- Faire des notes des interviews réalisés</li> <li>- Tenir des registres confidentiels des noms des personnes interviewées</li> </ul> <p><i>La translation:</i> Les auditeurs doivent être capables de communiquer avec les ouvriers et les managers dans leurs langages natifs. Des efforts substantiels doivent être faits pour s'assurer que les auditeurs eux-mêmes comprennent les ouvriers. Le groupe d'auditeurs devrait inclure des personnes qui parlent aisément le langage courant des ouvriers et pourrait même faire appel à des traducteurs qui ne devraient pas être rattachés à l'entreprise pour éviter tout conflit de pouvoir.</p>
Les activités de post audit	<p>a. Les non-conformités: Dans le cas où des non-conformités seraient identifiées durant le processus d'audit, la société auditée doit établir des documents et maintenir des procédures pour:</p>

	<ul style="list-style-type: none"><li>- S'interroger sur les causes de non-conformité</li><li>- Développer et évaluer les mesures correctives appropriées de mise en œuvre dans le but de remédier à ces non-conformités et éviter les récurrences</li><li>- Mettre en œuvre les actions correctives et préventives au niveau correspondant aux risques potentiels identifiés.</li><li>- Appliquer des systèmes pour chercher à assurer que les actions correctives sont engagées et sont effectives</li><li>- Mettre en œuvre , enregistrer, communiquer et entraîner le personnel dans des procédures de changements</li></ul> <p>Le rapport préparé par l'auditeur doit inclure:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>- Toutes les non-conformités trouvées et les dates dans les quelles elles seront corrigées et quelles sont les actions préventives et correctives proposées aux auditeurs.</li><li>- Les preuves de non-conformités</li></ul> <p>b. Les actions correctives:</p> <p>Dans plusieurs cas, l'entreprise pourrait avoir un nombre significatif d'usines ce qui rend difficile l'engagement des actions correctives. Lors de l'établissement des programmes des affaires, l'entreprise cherchant la certification doit d'abord résoudre les programmes des actions correctives(corrective action requets CAR) majeures et mineures. Les non-conformités (NC) majeures ou non-conformités peuvent être menaçantes pour la vie, et dans certains cas peuvent être dangereuses et présentent un risque aux ouvriers. Certains types d'actions correctives peuvent être adressées rapidement et sans encourir de dépenses, de telles mesures devraient être mises en œuvre immédiatement, alors que la correction d'autres non-conformités peuvent mettre du temps. Lorsque le travail met les enfants en risque alors des actions correctives doivent être entreprises. Si l'entreprise a des NC majeures , elle peut être privée de certification.</p> <p>c. Les visites de surveillance:</p> <p>Six mois après l'audit, les auditeurs retournent à l'entreprise pour évaluer comment les NC mineures sont redressées. Les auditeurs peuvent aussi mener de nouveaux audits pour revoir la conformité.</p> <p>Les interrogations suivantes doivent être adressées:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>- Si les travailleurs sont conscients des changements faits pour corriger et prévenir la récurrence des NC</li><li>- Si les ressources financières et personnelles de l'entreprise sont adéquates avec les affaires</li><li>- Si l'entreprise communique avec les parties intéressées</li><li>- Si les NC sont proprement documentées .</li></ul> <p>Il est préférable que les auditeurs qui ont mené l'audit de certification conduisent eux-mêmes les visites de surveillance, mais des rotations pourraient assurer l'indépendance des auditeurs et apporter de nouvelles appréciations à l'entreprise. A chaque audit, le 1/4 du système devrait être revu de telle façon qu'au bout de 3 ans tout le système sera revu.</p> <p>d. Le guide de formation:</p> <p>Des informations doivent être fournies pour chaque ouvrier et manager sur l'importance de SA8000. Il faut insister sur la formation des travailleurs pour incorporer les pratiques de SA8000 dans leurs activités quotidiennes.</p> <ul style="list-style-type: none"><li>- Le développement des manuels : revoir le matériel de formation pour s'assurer s'ils sont utilisés, spécifiques ou contiennent toutes les définitions nécessaires, procédures et orientations dans le langage local compris par les staff. Lorsque les ouvriers sont illettrés, des figures , des explications orales peuvent être utilisées.</li><li>- La formation: l'auditeur doit confirmer que l'introduction d'un programme de formation pour les staffs et entrepreneurs des enseignements prudents en précisant les noms des personnes ayant suivies la formation et les dates des formations et confirment que les employés ont reçu la même formation et que les rapports sont proprement enregistrés.</li></ul> <p>e. La mise à jour:</p> <p>Pour vérifier que la mise à jour soit fournie sur des bases régulières, des procédures doivent être mises en œuvre pour s'assurer que les changements sont bien compris par les staffs.</p> <p>f. L'évaluation:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>- Les clés d'une inspection efficace:</li><li>- Engagement des dirigeants</li><li>- Coordination des efforts des staffs</li><li>- Intégration de la complicité et des objectifs</li><li>- Présélection des fournisseurs</li></ul>
--	---

	- Réponses appropriées et pertinentes aux problèmes
Le processus d'appel et de plaintes	<p>a. Au niveau de la certification: Toute partie intéressée, ONG, syndicats et ouvriers peuvent appeler une décision de certification de l'entreprise s'il présente la preuve objective de sérieuses violations de SA8000. Les réclamations peuvent être adressées directement à l'entreprise sans avoir recours à une troisième partie d'auditeurs. Elles sont encouragées à établir des procédures de réclamation pour permettre aux travailleurs de faire des suggestions ou des réclamations anonymes.</p> <p>b. Au niveau de l'accréditation: Toute partie intéressée peut adresser des réclamations ou des appels sur l'accréditation ou l'organisme de certification. Les réclamations peuvent être adressées directement à l'organisation de certification en question ou au SAI. Les appels seront adressés directement au SAI.</p> <p>c. Procédure de suivie: Les appels peuvent être adressés de façon confidentielle pour protéger les parties intéressées. Ce pendant, le nom n'est pas exigé, les appels doivent inclure les non-conformités objectives à la norme SA8000. Chaque organisme de certification aura besoin de mettre en place une procédure de revoir les appels et initier un autre audit à la charge de l'entreprise. Le SAI suit une procédure similaire pour revoir les réclamations et les plaintes.</p>

### **Annexe 3 : Présentation des interviewés**

A : Directeur Qualité et Packaging du groupe Promodès (membre de l'Advisory Board du SAI)

B : Auditeur dans le groupe KPMG (organisme d'audit non accrédité par le SAI)

C : Déontologue et conseiller à PWC (organisme d'audit non accrédité par le SAI)

D : Animatrice GNP «Hygiène et Sécurité de Travail » Département Stratégie dans l'unité d'AFNOR normalisation (organisme de normalisation internationale)

E : Directeur du Centre Français des Informations sur les Entreprises CFIE (organisation non gouvernementale)

F : Product Specialist du groupe Veritas à Londres (organisme d'audit accrédité par le SAI)

G : Directeur du « Business Risk Management » à Ernst and Young (organisme d'audit non accrédité par le SAI)

H : Manager à PWC (organisme d'audit non accrédité par le SAI)

I : Auditeur social dans ITS (organisme d'audit accrédité par le SAI)