



L'AUDIT SOCIAL – UN CACHE-MISERE ?

Comment les audits sociaux maintiennent les travailleurs dans la précarité

Résumé du rapport de recherche de la Clean Clothes Campaign

Looking for a quick fix - How weak social auditing is keeping workers in sweatshops
Novembre 2005

Les audits sociaux destinés à contrôler les conditions de travail dans les unités de production émergent au milieu de la décennie 1990. Ce développement fait suite à la dénonciation de mauvaises conditions de travail dans les filières d'approvisionnement d'entreprises renommées. A ce moment, un nombre croissant d'entreprises, telles que Nike, Gap, Levi Strauss et C&A, s'étaient dotées d'un code de conduite sensé, selon elles, prévenir l'exploitation et l'abus des travailleurs produisant leurs articles. Les défenseurs des droits des travailleurs, mirent très vite ces entreprises au défi de démontrer que les standards dont elles s'étaient elles-mêmes dotées étaient bel et bien respectés dans leurs filières, appelant les entreprises à se prêter à une vérification indépendante, avec la participation d'organisations parties prenantes de la collectivité locale.

« Je me souviens du temps où il y avait un syndicat dans cette usine... au début de l'année 2000 ... A cette époque, nos conditions de travail étaient très mauvaises. Pas qu'elles soient meilleures maintenant. L'eau qu'on nous donnait à boire était vraiment très sale ... nous ne recevions jamais de fiches salariales... nous étions forcés de faire des heures supplémentaires. C'étaient les principales choses que nous voulions voir corrigées ... mais la direction s'est débrouillée pour casser l'organisation syndicale. »

Travailleur, Usine A, Nord de l'Inde.
Certifiée SA8000, produisant pour
BCL, Saki et RCC.

La grande majorité des entreprises n'ont pas tenu compte de ces appels et, en réalité, ne développèrent que très peu de démarches pour mettre en oeuvre leur code de conduite ou le rendre contraignant. Quelques unes cependant eurent recours aux services de sociétés d'audit social pour inspecter les lieux de travail. Les défenseurs des droits des travailleurs accueillirent ce développement avec peu d'enthousiasme, craignant qu'il n'aboutisse qu'à ériger une façade correcte aux yeux du public. D'autres remirent en cause l'efficacité des audits ou craignèrent que les audits sociaux ne soient uniquement un outil de gestion des risques.

La plupart de ces craintes furent validées lorsque chercheurs et journalistes mirent en lumière d'importants défauts des méthodes d'audit social. Ils découvrirent que les audits sociaux n'arrivent généralement pas à détecter d'importants manquements en matière de respect de critères sociaux. Des lieux de travail considérés comme conformes par des auditeurs sociaux n'étaient en réalité rien de plus que des *sweatshops*.

Une décennie plus tard, il faut certes constaté que les choses ont évolué, mais rien n'a véritablement changé.

Les audits sociaux sont devenus une pratique courante dans le secteur de l'habillement et des articles de sport. Des dizaines de milliers d'audits sociaux sont commandés chaque année par des centaines d'entreprises de distribution et de marques. Un secteur entier d'auditeurs sociaux commerciaux, d'experts autoproclamés et d'entreprises éthiques presque indépendantes ont sauté dans le train de l'audit social (chapitre 4.)

Point positif, beaucoup d'entreprises ont tenu compte des enseignements tirés de leur propre expérience aussi bien que des critiques exprimées à leur égard. Elles ont commencé à identifier les limites des méthodes d'audit social et s'orientent vers une approche plus globale pour améliorer les conditions de travail. Ces entreprises reconnaissent le besoin d'un système couplé qui puisse vérifier les affirmations des entreprises et dépasser les limites de l'autorégulation. Quelques initiatives multipartites ont été créées. Elles rassemblent des entreprises diverses, des ONG et des syndicats et tentent de développer des approches plus systématiques pour la mise en oeuvre, le contrôle et la vérification de codes de conduite et de structurer leur compte-rendu à la société civile. Ce rapport montre que les audits sociaux ne sont utiles que lorsqu'ils s'intègrent dans un ensemble d'actions. (Ces autres actions sont détaillées dans le chapitre 6.)

Malheureusement, cette approche contraste avec les pratiques encore utilisées par la plupart des plus grands acteurs dans le secteur de l'habillement.

Ce rapport le montre, c'est dans les secteurs de la grande distribution (supermarchés, discount) et de la vente par correspondance que les démarches les moins rigoureuses sont mises en oeuvre.

« Je travaille (ici) depuis plus d'un an. Des auditeurs effectuent des visites dans l'usine mais il n'y a aucun changement visible dans nos conditions de travail ... J'ai des douleurs constantes dans les jambes depuis que je suis ici. Je me suis plainte aux superviseurs mais je n'ai pas encore été autorisée à l'absenter pour aller voir un médecin. »

Travailleur, Usine D, Nord de l'Inde, produisant pour Wal-Mart, Kellwood et Sears.

Dans ce contexte, les distributeurs sans marques ont réussi à éviter la critique et par conséquent n'ont pas subi de pression pour se comporter d'une façon responsable vis-à-vis des travailleurs employés dans leurs filières d'approvisionnement. Les méthodes d'audit social utilisés par des distributeurs comme KarstadtQuelle (Allemagne) ou Wal-Mart (Etats-Unis) se fondent sur un modèle défectueux, largement discrédité non seulement par les défenseurs des droits des travailleurs mais également par des membres du même secteur industriel qui ont une expérience plus longue et plus approfondie en la matière. L'impact de ces programmes sur les conditions de travail est tout au plus superficiel. Leur approche semble en très grande partie minimaliste guidée par le souci d'investir le moins de temps et d'argent possible. Plus inquiétant encore, cette approche a tendance à promouvoir un rabaissement des exigences

minimales, afin de pouvoir plus facilement communiquer aux consommateurs que les standards sont effectivement respectés. Une ONG chinoise a mis en lumière ce phénomène lors d'interviews de directeurs d'usines en Chine :

« L'enthousiasme témoigné par les marques pour mettre en oeuvre leur responsabilité sociale dépasse de loin celui des distributeurs. Les directeurs d'usines disent que le personnel de vérification interne et les auditeurs indépendants envoyés par les marques, mènent leurs enquêtes à fond et qu'il est difficile de s'en débarrasser si l'on n'est pas en ordre. Les contrôles effectués par les distributeurs sont généralement un peu plus laxistes. Les travailleurs [...] peuvent clairement se souvenir des enquêteurs de H&M et New Look venus jusqu'à leur dortoir pour les interviewer. Les directeurs de deux usines disent que l'équipe d'inspection sociale de Wal-Mart a seulement passé trois heures dans leurs usines, pendant lesquelles ils ont vérifié les salaires, les heures de travail et les registres du personnel, effectué un rapide tour d'inspection de l'usine et rencontré trois ou quatre travailleurs dans la salle d'accueil de l'usine. Ces directeurs ont ajouté que les inspections de Wal-Mart sont généralement faciles à bluffer, et qu'en raison du prix unitaire extrêmement bas qu'exige Wal-Mart lors de ses commandes, il est peu probable que leurs équipes d'inspection insistent sérieusement sur le respect du code de conduite. » (Dr Liu Kai-ming, Institute of Contemporary Observation, Hong Kong.)

Dans certains cas, ces entreprises se révèlent incapables de résoudre les problèmes ou ferment les yeux devant l'exploitation extrême de travailleurs, comme ce fut le cas au Bangladesh en avril 2005, lorsque Spectrum Sweater, une usine ayant fait l'objet d'un audit récent, s'est effondrée, tuant 64 travailleurs. Des travailleurs ont témoigné de leurs très mauvaises conditions de travail avant le désastre, mais pire encore, ils étaient à ce point dénigrés que l'alerte qu'ils ont lancée à propos des risques d'accident avant l'effondrement fut simplement ignorée, non seulement par la direction de l'usine mais également par ses clients. L'usine avait subi au moins un audit social de la part de Carrefour et avait subi un audit de qualité sur demande de KarstadtQuelle, effectué selon nos sources par la firme internationale d'audit social SGS.

Ce rapport constitue une évaluation critique du système d'audit social adopté par ce type d'entreprises.

Le **chapitre 2** et le **chapitre 3** du rapport se penchent sur la manière dont les propriétaires d'usine se préparent face aux audits, sur la perception qu'en ont les travailleurs et sur l'impact perçu de ces audits sur les conditions de travail. Ces chapitres expliquent en détails, en se référant à de nouvelles enquêtes de terrain, pourquoi les audits sociaux ne donnent pas autant de résultat que ce qui était espéré. Il s'intègre dans les

« Les audits consistent plus à s'assurer que les commandes continuent d'affluer qu'à améliorer le bien-être des travailleurs, c'est la raison pour laquelle la direction n'effectue que des changements cosmétiques » pour impressionner les auditeurs au lieu d'améliorer les conditions des travailleurs. »

Travailleur, Usine A, Kenya, produisant pour Wal-Mart et Sears.

débats sérieux développés ces 10 dernières années par des chercheurs, des journalistes et des défenseurs des droits des travailleurs cherchant en quelles circonstances les audits sociaux peuvent réellement évaluer des conditions de travail et promouvoir des améliorations. A la lumière des preuves apportées dans ce rapport, il apparaît clairement que les audits sociaux ordinaires passent régulièrement à côté de violations cruciales des droits des travailleurs, particulièrement en ce qui concerne des domaines « intangibles » tels que la liberté d'association, les heures de travail, les abus et le harcèlement.

Le **chapitre 4** examine le secteur mondial de l'audit social et fait un bilan de ses réussites et de ses échecs au cours de sa décennie d'existence.

Le **chapitre 5** considère certaines tendances actuelles problématiques liées à l'excès de confiance dans les audits sociaux, et le **chapitre 6** fait une série de recommandations pour les entreprises et les auditeurs sociaux.

« Avant que vous veniez, j'ai été interrogé par au moins trois personnes différentes et elles m'ont toutes demandé si j'étais employé sur base d'un contrat de courte durée ou si je bénéficiais d'un contrat à durée indéterminée. Si ces personnes étaient des auditeurs et qu'ils n'ont rien fait de concret à ce propos, je n'en vois pas l'intérêt. »

Travailleur, Usine C, Pakistan, audité sur base du standard AVE et produisant pour Karstadt-Quelle, C&A, Disney et Wal-Mart.

« Je pense que si des organisations sociales, comme la vôtre, des syndicats et des auditeurs envoyés par les clients effectuent des audits ensemble, les choses peuvent changer pour les travailleurs. Mais ma crainte est que lorsque cela arrivera, si cela arrive, les patrons d'usine empêcheront l'entrée des auditeurs et l'audit sera dès lors impossible. C'est le système qui doit changer. »

Ateeq, président du syndicat Delhi Leather Karigar Sangathan, Inde.

La recherche trace une série de conclusions-clé :

1. Les audits sociaux ne remplissent pas leur rôle d'instrument pour évaluer la conformité des lieux de production vis-à-vis des critères inclus dans les codes de conduite, en particulier en matière de liberté d'association, d'heures supplémentaires excessives et obligatoires, de traitement abusif et de discrimination de travailleurs.
2. Les travailleurs et leurs organisations sont marginalisés dans le processus d'audit social. Sans leur participation complète dans le processus d'audit, leurs préoccupations y sont absentes, et particulièrement les préoccupations liées au genre; Des parties prenantes locales compétentes et extérieures à l'usine, telles que des syndicats ou des organisations de femmes ou de défense des travailleurs sont rarement consultées ou impliquées.
3. Les auditeurs facilitent exagérément la tâche des managers, notamment en annonçant à l'avance les visites, donnant aux dirigeants des usines le temps de préparer l'audit et de donner une fausse impression des conditions de travail.
4. Les managers trompent les auditeurs de diverses manières, le plus fréquemment en « coachant » les travailleurs avant qu'ils ne soient interviewés par les auditeurs afin qu'ils donnent une information fautive ou incomplète, et en falsifiant les registres.

5. Les audits sont généralement trop courts, trop superficiels et trop bâclés pour identifier certains types de violation des codes de conduites.
6. Les travailleurs sont à peine informés de leurs droits et craignent trop de perdre leur emploi pour révéler des problèmes lors des audits. Ils n'ont
7. La très grande majorité des audits sociaux est réalisée par des entreprises internationales dont le personnel n'est généralement pas compétent et n'a pas l'expérience requise pour faire ce travail et dont la conception commerciale des affaires entre en conflit avec les exigences d'un audit social crédible et indépendant.
8. Les audits ne sont généralement pas suivis de corrections effectives des conditions de travail. Les améliorations constatées sur les lieux de travail sont limitées à des situations liées à la sécurité et à l'hygiène et ont tendance à être superficielles.
9. Le secteur commercial de l'audit social est fermé et confidentiel, empêchant toute remise en question sérieuse de sa politique, de ses pratiques et l'amélioration de ses méthodes.
10. Certains acheteurs, en particulier les marques renommées visées par des campagnes pour le respect des droits des travailleurs et ceux qui collaborent plus activement avec des défenseurs des droits des travailleurs réalisent en réalité un meilleur job en développant des modèles d'audit social plus sérieux et participatifs. D'autres, principalement les clients sans marque et les distributeurs non spécialisés, encouragent le recours au modèle d'audit défectueux décrit dans ce rapport, en particulier dans le cadre d'initiatives de RSE dominées par les entreprises et croissant rapidement.

La Clean Clothes Campaign (Campagne Vêtements Propres internationale) est convaincue qu'il existe de nombreuses voies sur lesquelles les entreprises qui sont sérieusement désireuses de respecter les conditions des travailleurs peuvent s'engager :

« Les 21 travailleurs interviewés ont tous affirmé n'avoir constaté dans l'usine aucune amélioration des conditions de sécurité et d'hygiène depuis qu'ils y travaillent. »

Rapport de recherche d'une usine accréditée SA8000, Nord de l'Inde, produisant pour BCL, Saki et RCC. généralement pas la possibilité de porter plainte.

Placer les travailleurs au centre du processus d'audit social

- Les travailleurs sont les bénéficiaires escomptés des audits. En conséquence, de tels procédés ne contribueront à des améliorations durables de leurs conditions de travail que si leur contribution est recherchée et incluse dans les audits et les processus

qui y sont associé (plans correctifs).

Sachant que la majorité des travailleurs dans ce secteur sont des femmes, les audits doivent tenir compte des questions liées au genre. Les audits qui ne prennent pas en compte cette dimension sont voués à passer à côté d'informations clés venant des travailleurs.

- La formation et l'éducation des travailleurs sont des prérequis pour créer une atmosphère où les travailleurs sont informés de leur droits et où ils peuvent efficacement utiliser les canaux mis en place pour rencontrer leurs préoccupations.

Un instrument parmi d'autres dans une boîte à outil

- Les entreprises clientes doivent adopter une approche « boîte à outil » plus complète si elles veulent agir de manière crédible et faire face à leurs responsabilités vis-à-vis des travailleurs employés dans leurs chaînes d'approvisionnement. Des audits sociaux de qualité comprennent des visites à l'improviste, des interviews de travailleurs en dehors du lieu de travail et ont recours à des experts locaux qualifiés ainsi que des organisations issues de la collectivité locale. Prises isolément, ces exigences ne sont cependant pas suffisantes.
- Les audits doivent être combinés avec d'autres outils dans un programme plus global sur le long terme afin de faire face et de corriger les violations des droits des travailleurs.
- Les autres outils comprennent des partenariats avec des organisations locales ; des mécanismes de plaintes et de suggestions ; l'éducation et la formation ; des approches proactives pour promouvoir la liberté d'association ; la remise en cause des politiques et des pratiques d'achat existantes ; des mesures correctives effectives et plus de transparence.

« Les travailleurs ne voient aucune amélioration dans les domaines clés tels que les salaires et les heures de travail malgré les audits répétés et les nombreuses interviews des travailleurs dans l'usine. Ils ont perdu confiance et ont l'impression que les normes et les audits ne sont pas du tout pertinents par rapport à leur vie de tous les jours à l'usine. »

Chercheur faisant état d'une usine accréditée SA8000 dans le Sud de la Chine produisant pour DKNY, Just Perfect et Michael Kors.

Une approche sectorielle et la participation à des initiatives multipartites

- Des problèmes systématiques tant sur le lieu de production que sur le lieu de consommation ne peuvent être efficacement abordés qu'à travers une approche sectorielle globale.
- Jouer un rôle actif dans des initiatives multipartites crédibles peut également constituer un pas intéressant pour les entreprises en vue d'améliorer leur travail d'audit et de mise en conformité.