

Guide Terminologique du Monitoring et de la Vérification

Pour l'industrie de l'habillement et des articles de sport

SOMO (Centre for Research on Multinational Corporations)

Keizersgracht 132, 1015 CW Amsterdam, The Netherlands

Ph: +31 20 6391291, Fax: + 31 20 6391321

info@somo.nl, www.somo.nl

Août 2003

Nina Ascoly et Ineke Zeldenrust

Introduction

Le glossaire qui suit rassemble les termes couramment utilisés dans le domaine du monitoring et de la vérification des codes de conduite relatifs aux conditions de travail dans l'industrie de l'habillement et des articles de sport. L'objectif de ce guide terminologique est d'établir une définition claire des concepts essentiels afin d'harmoniser la terminologie et, ce faisant, de faciliter les débats et d'améliorer la qualité du travail réalisé en matière de monitoring et de vérification. Les nouveaux venus dans ce domaine comme ceux qui participent à ces débats depuis des années admettent en effet qu'il faut éliminer les confusions autour des mots que nous employons.

Le domaine du monitoring et de la vérification évoluant, il est clair que les termes eux-mêmes évolueront et que certains sont appelés à apparaître et d'autres à disparaître. La note de la page suivante, qui présente un aperçu des débats actuels relatifs à l'usage de certains termes (audit, parties prenantes et vérification) en témoigne. Ce document est donc conçu comme un outil dynamique qui devra être régulièrement mis à jour.

Ce guide a été rédigé par Nina Ascoly et Ineke Zeldenrust en 2002-2003 dans le contexte d'un projet de monitoring et de vérification conduit conjointement par le Centre de recherche sur les entreprises transnationales (SOMO), la Clean Clothes Campaign (CCC), l'Ethical Trading Initiative (ETI) et la Fair Wear Foundation (FWF). De nombreux organismes et personnes ont également apporté un avis précieux sur ce document. Financé par une subvention de la Commission européenne (DG Emploi), il sera disponible en allemand, en anglais, en espagnol et en français en octobre 2003.

Nous espérons qu'il se révélera utile et vous invitons à nous faire part de vos remarques à l'adresse suivante : terminologyguide@somo.nl

Guide terminologique du monitoring et de la vérification

Accréditation : autorisation ou approbation officielle donnée par un organisme considéré comme légitime pour ce faire. Dans ce contexte, ce terme désigne habituellement l' autorisation donnée à des organismes ou personnes d' effectuer les opérations de vérification ou de certification.

Acheteur : personne qui achète des produits ou des services pour le compte d' une entreprise. Lorsqu' on se réfère à l' entreprise qui achète, celle-ci est appelée entreprise acheteuse, client ou donneur d' ordre.

Action corrective : action à mettre en oeuvre pour éliminer les causes d' une **non-conformité** aux normes du travail. Une telle action est censée conduire à un changement systémique pour assurer la conformité à la norme et le maintien de celle-ci. Un **plan d'actions correctives** est le programme d' actions établi pour résoudre une violation du code. L' identité de celui qui élabore le plan d' actions correctives, y contribue et le finalise est importante. Les autres facteurs importants sont le calendrier des actions correctives, ainsi que l' identité du responsable du plan, notamment de sa mise en œuvre et de son monitoring (c' est-à-dire le monitoring et la vérification du respect des actions prescrites). Voir **Résolution de problème**.

Agent : personne ou entreprise autorisée à négocier une affaire pour le compte d' une autre personne ou entreprise, ou en son nom. Dans l' industrie du vêtement, l' agent est un intermédiaire qui passe les commandes de confection auprès de divers fournisseurs pour les grandes marques. Terme apparenté : **agent commercial** ou **trader**.

Agent commercial / Trader : entreprise qui recherche et inspecte les fournisseurs/fabricants étrangers, négocie avec eux et, souvent, se charge de contrôler la qualité de la production et de vérifier la conformité à d' autres exigences. L' agent commercial peut aussi rechercher les matières premières et en organiser l' approvisionnement (dans ce contexte, cette fonction est parfois appelée sourcing). Les services des agents commerciaux peuvent être utilisés par des entreprises peu présentes à l' étranger (par exemple, des entreprises qui n' ont pas de bureaux d' achat hors de leur pays d' origine) ou en plus du personnel du service achats d' une entreprise. Une **agence de trading** ou **société de sourcing** a la même fonction qu' un agent commercial, mais c' est une entreprise, donc habituellement de taille plus importante.

Articles de sport : vêtements et chaussures (également appelées **chaussures de sport, tennis ou baskets**) conçus à l' origine pour être portés par des athlètes.

Association professionnelle ou association patronale : organisation représentant plusieurs entreprises ou l' ensemble d' une branche ou d' un secteur (exemples : Fédération mondiale de l' industrie des articles de sports ou Euratex, l' Organisation européenne du textile et de l' habillement). En général, ce type d' organisation ne peut imposer aucune obligation à ses membres (quant au respect de règles de conduite, de lois, etc.).

Audit : dans son usage le plus fréquent, ce terme désigne l' examen et la vérification formels, le plus souvent périodiques, des comptes ou états financiers afin de vérifier leur authenticité et leur exactitude. Mais plus généralement, un audit désigne un examen approfondi ou une évaluation complète d' un problème. Le principe de l' audit est d' examiner les données et de les recouper afin d' établir leur sincérité. En ce sens, un audit diffère d' une inspection, car celle-ci n' implique pas nécessairement de recouplement des informations. Dans le contexte du monitoring et de la vérification, un audit est un examen formel des conditions de travail sur un site ou dans une entreprise à partir d' informations corroborées. Il vise à vérifier ces pratiques par rapport à un ensemble de normes du travail, suivant un protocole convenu (règles et procédures définies) de collecte et d' évaluation de différents types de données. Un audit peut donner lieu à un rapport. Dans le contexte

des initiatives multipartites auxquelles la CCC participe, un "audit" désigne la vérification des conditions de travail dans l' ensemble de la filière d' approvisionnement de la filière habillement (parfois appelée évaluation). Termes apparentés : **confection de vêtements, inspection**.

Audit social : depuis quelques années, on emploie de plus en plus le terme "audit social" pour différencier les audits portant sur les conditions de travail ou les rapports sociaux des autres types d' audits tels les audits financiers. L' audit social porte parfois sur l' ensemble de l' empreinte environnementale et sociale des activités d'une entreprise et parfois seulement sur les questions sociales.

Certification : attester qu' une chose (dans ce contexte, un produit, un lieu de travail ou une entreprise) satisfait à une norme spécifiée. Dans ce contexte, la certification porte habituellement sur le respect des conditions ou procédures de fabrication d' un produit ou sur le respect de certaines normes du travail.

Chaussure : article couvrant – chaussures, bottes, pantoufles – pour les pieds.

Code de conduite : ensemble de normes, règles ou directives garantissant un comportement éthique. Dans le contexte des conditions de travail dans l' industrie de l' habillement, les codes de conduite (parfois appelés codes de conduite relatifs aux conditions de travail, chartes et directives) qui ont été rédigés indiquent par exemple les **normes du travail** ou le langage relatif à leur application que les entreprises déclarent respecter sur les lieux de production de leurs vêtements. Termes apparentés : **code modèle** et **code multipartite**.

Code (de conduite) modèle : code destiné à définir certaines normes auxquelles les codes de conduite devraient adhérer (par exemple, respecter les normes de l' OIT) et à prévenir la multiplication des codes de conduite. En règle générale, les codes modèles ont été élaborés par des ONG et des syndicats, tels la CCC ou la CISL, mais certains ont été rédigés par des associations professionnelles.

Code (de conduite) multipartite : code de conduite accompagné ou faisant partie d' un accord plus étendu entre des entreprises et des ONG et/ou des syndicats. Ces accords impliquent des activités de suivi destinées à appliquer le code.

Commerce équitable : commerce dont l' objectif principal est de favoriser de petits producteurs ou des travailleurs défavorisés et marginalisés des pays en développement en leur apportant notamment appui et assistance, en nouant des relations durables avec les acheteurs étrangers et en payant souvent des prix supérieurs à ceux du marché. Lorsqu' il existe une relation employeur-salarié, le mouvement pour le commerce équitable vise maintenant aussi expressément à respecter les normes de travail exigées dans le commerce éthique.

Commerce éthique et commerce équitable sont souvent confondus. Le commerce éthique s'efforce de garantir que les entreprises respectent des normes minimales en matière de droits du travail, de droits humains et d' environnement dans la production de l' ensemble de leurs produits. Le commerce équitable assure des échanges commerciaux justes pour des producteurs du Sud. Ainsi, on distingue deux approches complémentaires qui poursuivent un même but : proposer un commerce au service de l'Homme.

Commerce éthique : commerce dans lequel le distributeur, le merchandiser, une grande marque ou un grand fabricant (c' est-à-dire l'entreprise acheteuse) assume une part de responsabilité en matière de droits du travail et de droits humains tout au long de la filière d' approvisionnement du produit.

C'est-à-dire que les entreprises acheteuses assument la responsabilité de l' incidence de leurs politiques et pratiques commerciales (ex : calendriers de livraison, tarification, types de contrats et relation commerciale). *Également appelé approvisionnement éthique ou achat éthique.*

Confection de vêtements (ou d'habillement) : production de vêtements, ce qui est différent de la production textile ou de la filature, et désigne les processus intervenant après la production d' une pièce de tissu. La structure traditionnelle de l' industrie du textilehabillement est horizontale, la fabrication du tissu et celle du vêtement étant séparées. La séquence des flux commence avec les producteurs et cultivateurs de la fibre (textile) qui fournissent la matière première aux filatures, lesquelles vendent à leur tour aux usines de tissage et de tricot. La pièce fabriquée (tissée ou tricotée) est ensuite vendue à un **ennoblisseur**, puis au **fabricant** de vêtements.

Les activités de l' industrie du textilehabillement peuvent être complètement intégrées – ce qui signifie qu' une entreprise se charge de toutes les phases de la production. Les unités de confection de vêtements (qu' il s' agisse de fabricants, de fournisseurs ou de ~~sous~~traitants) peuvent être plus ou moins intégrées à l' industrie textile, selon le type de vêtement produit, la région ou l' histoire. Ainsi, une partie de la finition ou du tricotage peut être effectuée en interne à l' usine de confection. Bien que la plupart des **codes** ne concernent que l' industrie du vêtement, il serait en pratique étrange ~~à~~uditer un **fabricant** et d' exclure, par exemple, la section teinture si elle est sur le même site.

Conformité : caractère de ce qui est conforme à quelque chose, qui le respecte. Dans ce contexte, ce terme désigne le respect des normes du travail décrites dans un code. On parle ainsi souvent des points de non-conformité qui doivent donner lieu à des plans d' actions correctives.

Contrat : convention (généralement écrite) par laquelle deux parties ou plus (par exemple un acheteur et un vendeur ou une entreprise et des travailleurs) s' engagent sur les modalités d' exécution d' une chose dans un délai donné.

Distributeur : entreprise dont l' activité principale est la vente de produits (dans ce contexte, de vêtements) aux consommateurs ; elle peut également avoir des activités de promotion des produits. Les distributeurs d' habillement sont les hypermarchés, les grands magasins, les magasins spécialisés, les chaînes nationales, les magasins discount et les soldeurs, les petits détaillants et les entreprises de vente par correspondance. Certains distributeurs qui vendent leurs propres marques vont au-delà de ce rôle traditionnel et fonctionnent avec des centrales d' achats locales c' est ainsi qu' ils participent directement à la création des vêtements et négocient localement avec les fabricants.

Ennoblisseur : personne ou entreprise qui achète des produits dits gris ou écrus (tissu non fini, issu d' une machine à tricoter ou d' un métier à tisser) et les vend sous forme de produits finis. Un ennoblisseur organise et gère le processus de finition du tissu suivant les spécifications de l' acheteur, en particulier le blanchiment, la teinture, l' impression, etc.

Évaluer : déterminer la valeur, l' importance ou l' ampleur, estimer. Dans le contexte des conditions de travail, on emploie parfois les termes apparentés d' évaluation des risques et d' évaluation des besoins. Ainsi, l' ETI utilise le terme "évaluation" pour désigner une action rapide visant à déterminer si des violations du droit du travail ont lieu sur un site donné. La Fair Labor Association emploie le terme "évaluation des risques" pour décrire le processus qu' elle met en oeuvre afin de déterminer s' il y a lieu d' effectuer un monitoring externe chez les fournisseurs.

Fabricant : dans le contexte de l' industrie de l' habillement, ~~entre~~prise dont l' activité principale est la confection des vêtements – création, coupe, couture et parement des tissus – et l' emballage. Les clients d' un fabricant peuvent être des distributeurs, des merchandisers, de grandes marques ou leurs intermédiaires (agents, agences de trading ou importateurs). En général, les fabricants se chargent de l' achat des matières premières (textiles, fil, accessoires), mais les achats peuvent être aussi pris en

charge par l' acheteur ou son intermédiaire. Suivant plusieurs accord commerciaux (régionaux), il est plus lucratif pour l' entreprise qui confie la confection de livrer les matières premières c' est le cas par exemple en Europe de l' Est dans le cadre du système de production dit de "commerce de perfectionnement passif" (confection spécialement destinée à l' exportation). En Amérique du Nord, l' ALENA accorde un traitement préférentiel aux pays qui confectionnent des vêtements avec du textile importé. Les grands fabricants sous-traitent souvent leur production à de nombreux sous-traitants, sur place ou à l' étranger. Certains fabricants sont verticalement intégrés, ce qui signifie qu' ils produisent les textiles dont ils font les vêtements ou même exploitent des magasins de détail.

Fabricant sous licence : dans ce contexte, désigne un fabricant/fournisseur autorisé par un contrat commercial à produire des vêtements ou des articles de sport sous une marque donnée. En général, le contrat stipule certaines normes de qualité à saisir. Parfois, un merchandiser ou une grande marque peut aussi détenir une licence de fabrication d' autres marques. Ce système permet aux propriétaires des marques de commander des produits auprès des usines auxquelles ils ont octroyé une licence ou aux acheteurs d' autres entreprises (habituellement desdistributeurs) de passer directement commande de produits de marque auprès de ces fournisseurs sous licence.

Filière d'approvisionnement : réseau d' intervenants qui achètent les matières premières, les transforment en biens intermédiaires, puis en produits finis et livrent les produits aux clients via un système de distribution. Pour les besoins du monitoring et de la vérification, la filière d' approvisionnement du vêtement se termine là où s' achève la production de vêtements et de ce fait, bien qu' elle inclue l' approvisionnement en matières premières (organisé par fabricants/fournisseurs de vêtements) elle exclut la fabrication des textiles, du fil, des fibres ou des accessoires comme les fermetures à glissière ou les boutons. De même, la filière d' approvisionnement en chaussures de sport n' inclut pas la production des composants. Certains estiment que l' emploi du terme "filière" suggère une relation linéaire qui n' existe pas dans la réalité et préfèrent donc utiliser le terme "réseau d' approvisionnement". Il est à noter que les filières ne sont pas linéaires, mais souvent très fortement ramifiées.

Fournisseur : entreprise dont l' activité principale est la coupe, la confection, la passementerie et l' emballage des vêtements. Excepté la création, qu' il ne peut pas en charge, le fournisseur exerce les mêmes fonctions que le fabricant. Si ces tâches peuvent être **identiques** à celles qui sont assignées au **sous-traitant**, le terme fournisseur est habituellement réservé aux entreprises situées au premier niveau de la chaîne de sous-traitance, le niveau suivant correspondant à celui de sous-traitant (ou de sous-sous-traitant).

Grande marque (entreprise des grandes marques) : entreprise propriétaire d' une ou de plusieurs marques. Dans l' industrie de l' habillement, entreprises se chargent du marketing et parfois de la création de leurs produits. Habituellement, elles confient par contrat la confection réelle des vêtements à des **fabricants** (également appelés **fournisseurs** et **sous-traitants**). Les grandes marques peuvent détenir quelques unités de fabrication pour certains produits clés (ex. : Levi Strauss). Elles peuvent être également de grands **distributeurs** (ex. : chaînes de grands magasins) ou détenir quelques magasins dans des sites stratégiques pour le développement du marché (ex. : Nike).

Habillement : vêtements, y compris les accessoires (ceintures, boutons, pressions) les chapeaux, les gants, les fourrures, etc. – tout ce que l' on peut porter sur soi.

Initiative multipartite : projet réunissant différentes parties prenantes pour traiter des aspects précis. Dans ce contexte, ces initiatives concernent les questions du monitoring et de la vérification de la conformité à un code de conduite. Voir aussi termes apparentés : **code de conduite**, **monitoring**, **partie prenante**, **vérification**, **vérification indépendante**.

Inspection : visite effectuée sur un lieu de travail pour observer les pratiques ou conditions de travail afin de déterminer si un **code** de conduite est appliqué. Elle se caractérise principalement par le fait qu' il s' agit d' un examen critique ponctuel (et non pas continu). Le terme est parfois utilisé de façon interchangeable avec le terme **audit**. Mais au contraire d'un audit, une inspection n' implique pas nécessairement de recouplement des informations. Dans d' autres cas (comme dans les projets pilotes suisse et néerlandais de la CCC évoquées plus haut), l' inspection n' est qu' une partie d' un ensemble d' activités constituant l' audit.

Inspection du travail : organisme (public) constitué d' inspecteurs employés (parfois nommés) pour examiner les conditions de travail et faire respecter la loi.

Label : dans le contexte des débats relatifs au commerce éthique, un **label social** est une marque apposée sur un produit, voire attribuée à une entreprise pour informer le consommateur ou l' acheteur que le produit ou l' entreprise respecte certains critères convenus.

Merchandising : fonction du marketing qui couvre la sélection et l' achat de marchandises destinées à la revente, la tarification, le marketing, la publicité, la présentation et la vente effective. Lorsque le terme "merchandiser" désigne des entreprises, celles-ci n' ont généralement pas de magasins (les merchandisers propriétaires de magasins sont appelés des **distributeurs**). Elles sont en cela similaires aux **entreprises de grandes marques** (ou **marques**), mais elles s' en diffèrent par le fait que par définition, un merchandiser n' est propriétaire d' aucune marque le distributeur ou la grande marque peut l' apposer ultérieurement.

Mise en œuvre : dans le contexte des normes du travail, la mise en œuvre désigne l' ensemble des mesures concrètes prises par une entreprise, ou les instruments qu' elle fournit, pour mettre en pratique un code de conduite.

Monitoring : surveiller ou vérifier. Dans le contexte du lieu de travail, ce terme désigne la surveillance des conditions de travail par rapport à un ensemble donné de normes du travail, effectuée par une personne (ou des personnes) régulièrement ou fréquemment présente (s) sur le lieu de travail et pouvant librement accéder à la direction et au personnel. L' adverbe "fréquemment" suppose d' être présent sur le lieu de travail suffisamment souvent pour pouvoir déceler les écarts par rapport au comportement type. Dans le contexte du monitoring des codes de conduite relatifs aux conditions de travail, il s' agit d' observer le lieu de travail couvert par un code afin de déterminer si ses dispositions sont mises en œuvre et respectées. À comparer avec les termes "inspection" ou "audit" qui peuvent décrire des activités discontinues ou pas nécessairement répétées.

Le monitoring sur le lieu de travail peut être effectué par (1) un cadre dont les attributions comprennent la fonction de monitoring, constamment ou fréquemment présent sur le lieu de travail concerné ; (2) un employé de ce lieu de travail dans les attributions duquel figure la fonction de monitoring (un délégué syndical par exemple) ; (3) un fonctionnaire d' État ou d' une collectivité locale affecté à un lieu de travail déterminé aux fins de monitoring et constamment ou fréquemment présent sur le lieu de travail ; (4) un représentant d' une grande marque/d' un distributeur, qui n' est pas nécessairement salarié direct de la société mais peut avoir été recruté (sur place ou par l' intermédiaire d' un cabinet d' audit ~~comme~~) pour assurer le monitoring pour le compte de la société ; ou (5) une organisation de la société civile, par exemple les ONG de monitoring en Amérique centrale.

On trouve parfois les termes monitoring de "première partie", "seconde partie" et "tierce partie", mais ceux-ci sont sources de confusion. Habituellement, l' entreprise est considérée comme la "première partie", le fournisseur comme "la seconde partie" et le surveillant comme la "tierce partie". Voir aussi termes apparentés : **certification**, **monitoring externe**, **monitoring internalisé/monitoring d'entreprise**, **monitoring indépendant**.

Monitoring externe : pour certains, ce terme désigne ce que la CCC appelle désormais vérification, pour d'autres, il renvoie au monitoring effectué par des personnes ou entreprises sous contrat direct avec la société, activités que nous désignons par le terme monitoring internalisé ou d'entreprise. *Termes apparentés : monitoring, monitoring internalisé, monitoring indépendant et vérification.*

Monitoring indépendant : ce terme a eu beaucoup d'emplois. À l'origine, la CCC l'employait pour décrire un processus par lequel un organisme externe ou indépendant se chargeait de veiller au bon déroulement du monitoring et de la mise en œuvre. Cet organisme externe réunissait différentes parties prenantes et garantissait la participation des travailleurs et des syndicats. En Amérique centrale, le terme "monitoring indépendant" a été utilisé par des organismes se revendiquant comme indépendants de toutes les parties (entreprises, syndicats), par exemple des ONG spécialisées, pour décrire les fonctions de monitoring qu'ils effectuent sur le lieu de travail. Aux États-Unis, la Fair Labor Association (FLA) emploie actuellement le terme "**monitoring externe**" pour désigner la vérification de la conformité au code et l'évaluation des conditions de travail. Ce monitoring des systèmes, procédures et performances donne également lieu à des plans d'actions correctives.

Il est communément admis, par la CCC et par d'autres, que le monitoring étant un processus constant et continu, il ne peut jamais être indépendant et comme on considère de plus en plus que les entreprises ont elles-mêmes une responsabilité en matière de monitoring de la conformité aux normes du travail, le terme "**vérification**" est aujourd'hui préféré pour décrire le processus (non continu) de supervision de la mise en œuvre et de vérification du monitoring (voir termes apparentés : **monitoring, monitoring internalisé/monitoring d'entreprise, monitoring externe**).

Monitoring internalisé ou monitoring d'entreprise : termes souvent employés pour désigner les procédures et pratiques qu'une entreprise elle-même (ou ceux qu'elle recrute) effectue pour s'assurer de la mise en œuvre et du respect continu des **normes du travail** sur le lieu de travail. Ces efforts incluent la formation des salariés, la formation des acheteurs et la définition / mise en place des mesures appropriées en cas de violation du code. Voir aussi termes apparentés : **monitoring, monitoring externe, monitoring indépendant**.

Nom de marque (ou marque) : mot, nom, etc. utilisé par une entreprise pour identifier ses produits ou services, généralement enregistré sous forme de marque commerciale.

Normes du travail : règles ou principes afférents aux conditions de travail, dans ce contexte, dans l'industrie de l'habillement. Les normes défendues par la CCC, et qui servent de base aux initiatives de monitoring et de vérification auxquelles elle participe, sont les conventions de l'OIT (Organisation internationale du travail) qui couvrent : la liberté d'association, le droit de négociation collective, l'abolition du travail forcé (y compris l'esclavage et le travail des prisonniers), l'élimination du travail des enfants, l'absence de discriminations et d'autres normes concernant la durée maximale du travail, la santé et la sécurité, le versement d'un salaire minimum vital et la sécurité de l'emploi.

ONG : organisation non gouvernementale. Les objectifs, la composition et les activités des ONG sont extrêmement diversifiés. Dans le contexte des initiatives multipartites, les ONG ont un rôle à jouer à différents niveaux, aussi bien dans les pays où sont basées les multinationales du vêtement ou les initiatives multipartites que dans les pays producteurs.

Partie prenante : toute partie affectée par l'activité d'une entreprise. Toutes les parties prenantes ne sont pas égales et ne devraient pas être traitées de la même façon. Il est admis que les travailleurs, dont les **conditions** de travail font l'objet de codes de conduite, sont ceux qui ont le plus à gagner dans le commerce éthique.

Le rôle précis que devraient jouer les travailleurs, les ONG et les syndicats, la direction des usines et les autorités locales (par exemple, les inspections du travail) des pays producteurs (souvent désignés comme "parties prenantes locales") dans les processus de monitoring et de vérification demande à être clarifié. Les parties prenantes ne se limitent pas à celles des pays producteurs, mais dans le contexte de ces initiatives, se recrutent parmi les groupes intéressés et affectés dans d'autres pays que les pays producteurs. Ce sont les syndicats, les ONG, les employeurs, les investisseurs, les consommateurs et les autorités publiques.

La CCC considère la contribution et la participation des travailleurs, des ONG et des syndicats aux décisions prises dans les pays producteurs comme une composante cruciale de l'efficacité des processus de monitoring et de vérification.

Plainte : dans ce contexte, ce terme désigne les accusations (allégations) de non-respect des normes du travail énoncées dans un code. La CCC estime que les **mécanismes de plainte** (également appelés **procédures de gestion des plaintes** ou **systèmes de gestion des plaintes**) facilitant le traitement des plaintes émanant de travailleurs, d'un syndicat ou d'une ONG font partie intégrante d'un système complet de monitoring et de vérification du respect du code. Ces mécanismes peuvent différer selon l'origine de la plainte (travailleurs ou organisme) et selon son destinataire (l'employeur, l'entreprise cliente ou l'initiative de vérification). À l'origine, un système de gestion des plaintes était appelé "monitoring de seconde voie" par la CCC (où la première voie consistait en audits d'usines effectués sans préavis et en entretiens hors site avec des travailleurs, ainsi qu'en d'autres aspects du monitoring).

Production de chaussures de sport (ou tennis ou baskets) : processus de fabrication désignant l'assemblage (collage, couture) et l'emballage des chaussures de sport. Il est organisé comme la production de vêtements, mais les fabricants/fournisseurs de chaussures de sport sont habituellement plus grands et sous-traitent moins (la raison principale en étant que l'assemblage des chaussures de sport est plus capitaliste que la fabrication de vêtements). L'approvisionnement en éléments (45 à 55 dans une chaussure de sport type) est habituellement pris en charge par le fabricant/fournisseur sur la base des spécifications de l'acheteur.

Projet pilote : essai ou test préliminaire ou expérimental. Des projets pilotes ont été conduits par plusieurs CCC et l'Ethical Trading Initiative (ETI), conjointement avec diverses entreprises du vêtement, afin de mieux appréhender ce qui constitue un bon système / les meilleures pratiques de monitoring et de vérification de la **conformité** à un **code** de conduite.

Rapport social : rapport des activités et performances d'une entreprise en matière de normes sociales, notamment les normes du travail et les normes environnementales.

Résolution de problèmes : mise en œuvre d'un plan d'**actions correctives**.

Responsabilité sociale des entreprises (RSE) : concept d'éthique commerciale suivant lequel les entreprises sont responsables des incidences non seulement financières, mais aussi sociales et environnementales, de leurs pratiques commerciales. Beaucoup considèrent la responsabilité sociale des entreprises comme un engagement volontaire à respecter un ensemble de principes qui dépassent la simple application des obligations légales. De ce fait, elle ne doit pas être confondue avec les responsabilités sociales des entreprises définies dans des instruments et pratiques contraignants et non contraignants au niveau national et international.

Salaire minimum vital : salaire qui permet de subvenir aux besoins de base (logement, énergie, nourriture, habillement, santé, éducation, eau potable, soins aux enfants, transports et épargne), comprend un revenu discrétionnaire additionnel et tient compte des dépendants. Il existe deux grandes façons d'envisager le salaire minimum vital: la plus simple étant "l'approche par calcul" (qui

fait appel à une formule calculée sur la base de la taille moyenne de la famille, du coût des besoins de base par personne et de l' épargne, ou sur une proportion déterminée du salaire médian national) la seconde étant "l' approche par la négociation", qui s' appuie sur des consultations avec les travailleurs et permet d' adapter les définitions aux conditions locales, mais qui pose problème lorsque les syndicats sont faibles ou muselés.

Société de sourcing : entreprise proche du donneur d' ordre, qui établit la relation commerciale avec un agent local dans la région de production ou directement avec un fournisseur.

Sourcing : recherche et identification d' un fabricant ou d' un fournisseur pour produire et fournir des vêtements confectionnés suivant des spécifications précises ou des matières premières nécessaires à la fabrication de vêtements.

Sous-traitant : société à laquelle un fabricant ou un fournisseur confie une partie des opérations de coupe, de confection ou de passementerie. L' entreprise qui passe commande livre habituellement tous les matériaux nécessaires aux sous-traitants.

Système de management : désigne l' ensemble des structures, procédures, processus et moyens organisationnels nécessaires à la bonne mise en œuvre des politiques de l' entreprise. Dans le contexte des activités de monitoring et de vérification, les systèmes de management ont un double objectif : garantir que les normes du travail énoncées dans un code sont mises en œuvre et respectées, mais aussi que les affaires courantes sont conduites de manière à permettre aux fournisseurs de satisfaire aux normes qu' ils sont censés respecter (par exemple, les prix et l' établissement des plannings).

Syndicat : il existe deux types d' organisations syndicales – celles dont les membres sont des travailleurs et celles dont les membres sont des syndicats. Le premier type de syndicat a généralement pour objectif principal de représenter les travailleurs et de conduire les négociations collectives avec les employeurs. Il est généralement organisé sur une base nationale par secteur ou par branche, mais il peut aussi être organisé par profession ou par entreprise. Le second type de syndicat réunit plusieurs syndicats. Au niveau national, ce sont des centrales syndicales (à titre d' exemple, le TUC, ou Trade Union Congress, est la centrale syndicale nationale du Royaume-Uni). Les fédérations mondiales de syndicats sont des organisations internationales dont les membres sont des syndicats, et non des centrales (elles étaient autrefois appelées Secrétariats syndicaux internationaux). Enfin, il existe aussi des organisations internationales regroupant des centrales nationales – c' est le cas par exemple de la Confédération internationale des syndicats libres (CISL), de la Confédération européenne des syndicats (CES) et du Comité syndical consultatif auprès de l' OCDE (TUAC).

Textile : tout tissu ou produit issu du tissage, du tricotage ou du feutrage. Ce terme peut aussi désigner les matières comme les fibres ou le fil intervenant dans le tissage.

Vérification : dans ce contexte, la vérification consiste à contrôler la véracité des allégations relatives aux conditions de travail, le respect des dispositions du code ou la mise en œuvre du code. Le fondement de la vérification étant la crédibilité des déclarations des entreprises, elle doit être effectuée par des organismes ou personnes indépendantes des entreprises ou des organisations dont les allégations sont vérifiées (par exemple, les déclarations des entreprises donneurs d' ordres au travers de leur code de conduite, des associations professionnelles, des fournisseurs.).

La vérification peut impliquer des activités identiques ou similaires à celles qui peuvent avoir été utilisées pour l' application d'un code – inspections, entretiens, plaintes, audits sociaux, audits d' usines, etc., ou un réexamen des données recueillies à partir de ces activités. Elle peut porter sur la situation effective sur un lieu de travail ou sur l' examen de systèmes de management et d' autres données qui

indiqueront si une entreprise (une société de sourcing par exemple) ou une organisation a assumé ses responsabilités au regard de ses allégations. Les allégations à vérifier peuvent être celles qui concernent les obligations des entreprises participant à une organisation multipartite.

Une vérification ne saurait être crédible si elle n'est pas effectuée par des personnes ou organismes qualifiés suivant des règles et processus définis au préalable, qui ne peuvent être modifiés par l'entreprise dont les allégations relatives au lieu de travail ou au fournisseur sont vérifiées. Les vérificateurs devraient avoir la confiance des parties prenantes concernées. D'après son expérience de la vérification à ce jour, la CCC a conclu que pour être crédible, une procédure de vérification doit satisfaire certaines normes de qualité relatives aux audits, à la participation des travailleurs, aux mécanismes de gestion des plaintes et à la transparence et s'inscrire dans une démarche multipartite. Voir termes apparentés : **vérification indépendante**, ainsi que la note sur les débats relatifs à l'emploi de certains termes.

Vérification indépendante : Certains membres de la CCC emploient ce terme pour désigner une procédure de vérification qui répond à certaines normes de qualité en termes d'audit, de participation des travailleurs, de mécanismes de gestion des plaintes et de transparence, et suit une démarche multipartite. D'autres cependant s'opposent à l'emploi de ce terme parce qu'ils estiment que l'indépendance est implicite dans le terme vérification. De leur point de vue, qualifier une vérification d'indépendante est une répétition et laisse entendre qu'il existerait des "vérifications non indépendantes". Voir terme apparenté : **vérification** et la note sur les débats relatifs à l'emploi de quelques termes.

Note sur les débats relatifs à l' emploi de quelques termes

A : audit

Un audit implique le recouplement d' informations qui, en fonction du protocole, peut porter sur une entreprise tout entière ou sur ses livres, et peut inclure une inspection. C'est un outil dans un certain processus, déterminé par ses modalités, le responsable et le lieu de son exécution. Ce peut donc être un outil de monitoring ou de vérification (voir plus loin). Dans les initiatives de la Clean Clothes Campaign (CCC), le terme "audit" est employé de différentes manières.

Les circonstances dans lesquelles il convient d' employer le terme "audit" et, en particulier, la nature de l' audit, font aujourd' hui l' objet de nombreux débats. A titre d' exemple, des entreprises qui effectuent des tâches de contrôle qualité ou de comptabilité désignent les visites à l' usine par le terme audit. En général, ces entreprises sont appelées "cabinets d' audit commercial". Comme un nombre croissant de distributeurs d' habillement font appel à ces entreprises pour auditer leurs fournisseurs, les termes "audit" et "auditer" sont de plus en plus associés (surtout par les travailleurs et les représentants des travailleurs dans le pays de production) avec les visites d' usines effectuées par ces auditeurs commerciaux. Cependant, malgré ces associations, il est important de noter que le terme "audit" ne dit rien en lui-même de sa qualité ni de son champ d' application. Un audit peut inclure des entretiens représentatifs avec des salariés et la direction, ainsi qu' une vérification complète et le recouplement des documents d' information (tels que les registres de salaires et les feuilles de présence). Ainsi, le champ des projets pilotes suisses de la CCC était bien plus vaste qu' une visite d' usine (appelée "inspection" dans ce cas précis) et comprenait des entretiens avec les travailleurs (à l'extérieur de l' usine), ainsi qu' une "inspection" à l' usine, tous deux effectués par une équipe de vérification (qui ne comprenait aucun auditeur commercial). Pour la Fair Wear Foundation néerlandaise, le terme "audit" comprend l' inspection de l' usine, des consultations avec les organismes locaux et des entretiens avec les travailleurs.

Les compétences, les qualifications, la crédibilité et les liens de l' auditeur avec le fournisseur (l' usine faisant l' objet de l' audit) et le distributeur dont les biens sont produits sur ce site revêtent une importance considérable (et suscitent de nombreux débats). Les auditeurs ont pu se recruter parmi des cadres dirigeants, des cabinets d' audit, des ONG spécialisées ou des syndicats, ou une combinaison de ces intervenants.

Certains différencient l' auteur de l' audit par les termes "première partie", "deuxième partie" et "tierce partie". C' est le cas de Social Accountability International (SAI), qui utilise "première partie" pour désigner les audits internes (l' usine emploie l' auditeur), "seconde partie" pour les audits effectués par l' acheteur ou un groupe de consultants et "tierce partie" par les audits conduits par un auditeur accrédité.

B : Partie prenante

Lors de la conférence d' octobre 2001 intitulée "From Code to Compliance", un atelier rassemblant des participants des différentes initiatives de monitoring et de vérification de la CCC s' est réuni pour discuter des rôles possibles des parties prenantes locales.

Les participants ont réfléchi à l' identité des parties prenantes, à leurs missions et aux moyens de faciliter l' accomplissement de ces missions. Les participants ont estimé qu' des syndicats locaux sont des parties prenantes, de même que les fournisseurs locaux, bien qu' ils ne participent pas au partage des informations cruciales et aux décisions. Mais au-delà, aucun consensus ne s' est dégagé. Certains pensaient que les ONG, les autorités locales (par exemple, les inspections du travail) et les universitaires (qui effectuent des recherches) sont des parties prenantes. Tous les acteurs locaux n' étaient pas considérés comme des parties prenantes. Il a été suggéré que l'une des missions des parties prenantes locales était la collecte d' informations, mais cette tâche n' a pas été jugée suffisante en elle-même. Les parties prenantes locales devraient pouvoir apporter leur contribution. Les autres fonctions évoquées ont été l' instauratio de rapports de confiance et la participation aux actions correctives (par exemple : définir quelle action devrait être entreprise et comment mettre en œuvre un plan d' actions correctives). Certains pensaient que les travailleurs étant des parties prenantes, ils devraient participer à l' élaboration du code. Les parties prenantes devraient avoir un rôle dans tout cadre institutionnel traitant de ces questions. Les participants ont conclu que les principaux obstacles à la participation des parties prenantes locales sont la connaissance (par exemple, la connaissance

du code et de son adaptation au terrain) et les capacités (si les ressources sont limitées, la participation à un code peut rapidement dépasser une organisation et l' empêcher d' exécuter des tâches importantes).

C : Vérification

L'emploi du terme vérification suscite des discussions relatives aux frontières de la procédure de vérification (qu'est-ce qui relève de la vérification, qu'est-ce qui relève du monitoring ? Ces processus se recouvrent-ils partiellement ?). On débat également de la nécessité d'être plus précis quant au contenu et au positionnement du processus de vérification par rapport aux intérêts de groupes particuliers de parties prenantes (un autre terme est-il nécessaire – vérification indépendante par exemple – pour désigner un processus de vérification indépendant du contrôle d'un quelconque groupe de parties prenantes ?).

La frontière entre le monitoring et la vérification est très ténue. Tous deux utilisent aujourd' hui des outils similaires (inspections des usines, entretiens avec les travailleurs, procédures de gestion des plaintes) qui gomment les distinctions entre les deux processus. De ce fait, ces deux termes sont souvent débattus ensemble parce que toute discussion portant, par exemple, sur la méthodologie des entretiens avec les travailleurs en tant qu' outil de collecte d' informations permettant de suivre la conformité au code serait également pertinente pour l' emploi de cet outil aux fins de vérification de la conformité au code. Les entretiens avec les travailleurs peuvent être utilisés par des auditeurs recrutés par une entreprise pour recueillir des informations, mais ils peuvent aussi être effectués par un organisme de vérification afin de déterminer si le processus de monitoring – notamment les entretiens avec les travailleurs effectués par les auditeurs – était satisfaisant.

Ce lien entre les deux processus a été révélé par l' initiative suédoise sur le monitoring et la vérification à laquelle la CCC suédoise a participé. Les entreprises participant au projet ont constaté que leurs systèmes de monitoring internalisé (basé à l'époque sur des visites d' entreprises et des discussions avec la direction) n' avaient pas révélé les violations qui avaient cours sur le lieu de travail. Celles-ci sont apparues lors d' un audit sans préavis conduit par une équipe composée de représentants d' une firme d' audit et du projet, à partir d' informations recueillies préalablement lors d' entretiens avec des travailleurs par des chercheurs locaux recommandés par des ONG. De nombreuses violations signalées lors des entretiens avec les travailleurs ont été confirmées lors de l' audit. L'initiative suédoise a testé ce type d' audit social au Bangladesh, en Inde, en Chine, mais davantage dans le contexte de la vérification que dans celui du monitoring. Cela dit, les enseignements tirés de cette expérience étaient applicables aux deux processus. Les constats du processus de vérification peuvent ainsi servir à améliorer le processus de monitoring.

On discute aussi beaucoup sur la nécessité de faire suivre le terme "vérification" de l'adjectif "indépendante". Certains membres de la CCC estiment que c'est nécessaire pour souligner l'indépendance du processus de vérification à l'égard du contrôle ou de la domination par tout autre groupe de parties prenantes. Ils emploient donc le terme "vérification indépendante" pour désigner un processus de vérification qui s'inscrit dans un processus multipartite et remplit certains critères de qualité reflétant une telle démarche multipartite. À ce jour, ces critères portent sur la qualité de l'audit, la participation des travailleurs au processus de vérification, l'existence d'un système de gestion des plaintes et des obligations de transparence. D'autres pensent toutefois qu'il n'est pas nécessaire d'adoindre "indépendante" au terme "vérification". De leur point de vue, introduire l'expression "vérification indépendante" ne fait que susciter l'idée qu'il pourrait y avoir une vérification non indépendante. D'autres suggèrent que l'indépendance n'est pas le terme adapté pour exprimer le type de vérification préconisé par la CCC parce que personne n'est totalement indépendant. Ils proposent d'employer le terme "vérification multipartite" pour souligner l'importance d'une approche multipartite de la vérification.

Annexe 1 :

Lexique anglais-français des termes définis ou rencontrés dans le glossaire

Anglais	Français
Accreditation	Accréditation
Agent	Agent
Apparel	Habillement
Assess	Évaluer
Audit	Audit
Brand name	Marque
Brand name companies	Entreprise des grandes marques Grande marque (les grandes marques)
Buyer	Acheteur Sourceur (dans certains cas)
Buying Agent	Trader Agent commercial
Buying house	Agence de trading
Center for Research on Multinational Corporations (SOMO)	Centre de recherche sur les entreprises transnationales (SOMO)
Certification	Certification
Clean Clothes Campaign (CCC)	Clean Clothes Campaign (CCC) (féminin) Campagne Clean Clothes (CCC)
Code of Conduct	Code de conduite
Code of labour practice	Code de conduite Code de conduite relatif aux conditions de travail
Complaint	Plainte
Complaint system	système de gestion des plaintes
Compliance	Conformité
Contract	Contrat
Converter	Ennobisseur
Corporate social responsibility (CSR)	Responsabilité sociale des entreprises (RSE)
Corrective action	Action corrective
Corrective action plan	Plan d' actions correctives
Discount and off-price stores	Magasins discount et soldes
Ethical trade	Commerce éthique
Ethical Trading Initiative (ETI)	Ethical Trading Initiative (ETI)
External monitoring	Monitoring externe
Fabric finisher	Ennobisseur
Fair trade	Commerce équitable
Fair Wear Foundation (FWF)	Fair Wear Foundation (FWF) Fondation Fair Wear
Footwear	Chaussure
Formula approach	approche par calcul
Freedom of association	liberté d' association
Garment industry	Industrie du vêtement Industrie de l' habillement
Garment production	Confection de vêtements
Implementation	Mise en oeuvre
Independent monitoring	Monitoring indépendant
Industry association	Association professionnelle Association patronale
Inspection	Inspection
Internal monitoring or company monitoring	Monitoring (internalisé) ou d' entreprise
Labeling	Label
Labour inspectorate	Inspection du travail
Labour standards	Normes du travail
Labour practices	Conditions de travail

Labour standard	Norme du travail
Licensee	Fabricant sous licence
Living wage	Salaire minimum vital
Management system	Système de gestion
Manufacturer	Fabricant
Mass merchandiser	Hypermarché
Merchandising	Merchandising Merchandiser : gestionnaire d' approvisionnements ou de commandes
Model code of conduct	Code de conduite modèle
Monitoring	Monitoring/Suivi continu des conditions de travail
Multi-stakeholder code of conduct	Code de conduite multipartite
Multi-stakeholder initiative	Initiative multipartite
negotiated approach	Approche par la négociation
NGO	ONG
Outward processing trade	Commerce de perfectionnement passif
Pilot project	Projet pilote
Remediation	Résolution de problèmes
Retailer	Distributeur
Right to collective bargaining	Droit de négociation collective
Social audit	Audit social
Social report	Rapport social
Sourcing	Sourcing
Sourcing company	Société de sourcing
Sports shoe production	Production de chaussures de sport Fabrication de chaussures de sport
Sportswear	Articles de sport Vêtements et chaussures de sport
Sportswear industry	Industrie des articles de sport Industrie du vêtement et des chaussures de sport
Stakeholder	Partie prenante
Subcontractor	Sous-traitant
Supplier	Fournisseur
Supply chain	Filière d' approvisionnement
Textile	Textile
Trade union	Syndicat
Verification	Vérification
World Federation of Sporting Goods Industries	Fédération mondiale de l' industrie des articles de sports

Annexe 2 :

Lexique français-anglais des termes définis ou rencontrés dans le glossaire

Français	Anglais
Accréditation	Accreditation
Acheteur	Buyer
Sourceur (dans certains cas)	
Action corrective	Corrective action
Agence de trading	Buying house
Agent	Agent
approche par calcul	Formula approach
Approche par la négociation	negotiated approach
Articles de sport	Sportswear
Vêtements et chaussures de sport	
Association professionnelle	Industry association
Association patronale	
Audit	Audit
Audit social	Social audit
Centre de recherche sur les entreprises transnationales (SOMO)	Center for Research on Multinational Corporations (SOMO)
Certification	Certification
Chaussure	Footwear
Clean Clothes Campaign (CCC) (féminin) Campagne Clean Clothes (CCC)	Clean Clothes Campaign (CCC)
Code de conduite	Code of Conduct
Code de conduite	Code of labour practice
Code de conduite relatif aux conditions de travail	
Code de conduite modèle	Model code of conduct
Code de conduite multipartite	Multi-stakeholder code of conduct
Commerce de perfectionnement passif	Outward processing trade
Commerce équitable	Fair trade
Commerce éthique	Ethical trade
Conditions de travail	Labour practices
Confection de vêtements	Garment production
Conformité	Compliance
Contrat	Contract
Distributeur	Retailer
Droit de négociation collective	Right to collective bargaining
Ennoblisseur	Converter
Ennoblisseur	Fabric finisher
Entreprise des grandes marques Grande marque (les grandes marques)	Brand name companies
Ethical Trading Initiative (ETI)	Ethical Trading Initiative (ETI)
Évaluer	Assess
Fabricant	Manufacturer
Fabricant sous licence	Licensee
Fair Wear Foundation (FWF)	Fair Wear Foundation (FWF)
Fondation Fair Wear	
Fédération mondiale de l' industrie des articles de sports	World Federation of Sporting Goods Industries
Filière d' approvisionnement	Supply chain
Fournisseur	Supplier
Habillement	Apparel
Hypermarché	Mass merchandiser
Industrie des articles de sport	
Industrie du vêtement et des chaussures de sport	Sportswear industry
Industrie du vêtement	Garment industry

Industrie de l' habillement	
Initiative multipartite	Multi-stakeholder initiative
Inspection	Inspection
Inspection du travail	Labor inspectorate
Label	Labeling
liberté d' association	Freedom of association
Magasins discount et soldes	Discount and off-price stores
Marque	Brand name
Merchandising	Merchandising
Merchandiser : gestionnaire d' approvisionnements ou de commandes	Merchandising
Mise en oeuvre	Implementation
Monitoring (internalisé) ou d' entreprise	Internal monitoring or company monitoring
Monitoring externe	External monitoring
Monitoring indépendant	Independent monitoring
Monitoring/Suivi continu des conditions de travail	Monitoring
Norme du travail	Labour standard
Normes du travail	Labor standards
ONG	NGO
Partie prenante	Stakeholder
Plainte	Complaint
Plan d' actions correctives	Corrective action plan
Production de chaussures de sport	Sports shoe production
Fabrication de chaussures de sport	
Projet pilote	Pilot project
Rapport social	Social report
Résolution de problèmes	Remediation
Responsabilité sociale des entreprises (RSE)	Corporate social responsibility (CSR)
Salaire minimum vital	Living wage
Société de sourcing	Sourcing company
Sourçinq	Sourcing
Sous-traitant	Subcontractor
Syndicat	Trade union
Système de gestion	Management system
système de gestion des plaintes	Complaint system
Textile	Textile
Trader	
Agent commercial	Buying Agent
Vérification	Verification