

L'AUDIT DE CONFORMITE DES CONDITIONS DE TRAVAIL : CONCEPTION ET ASSISE. APPROCHE ANALYTIQUE D'UNE ENTREPRISE TUNISIENNE

Saloua LANGAR

Auditrice sociale certifiée, CNSS, Tunisie.
Trésorière de l'IAS Tunisie.

Résumé

Aujourd'hui, même si l'entreprise respecte la réglementation en matière d'hygiène et des conditions de travail, elle peut encore subir des risques en raison notamment des aléas et des effets pervers de la technologie. L'audit de conformité des conditions de travail nous permettra d'évaluer l'efficacité des mesures et des dispositifs mis en place et de détecter les risques potentiels.

En effet, à travers l'audit de conformité des conditions de travail, considéré comme un audit participatif, au niveau d'une entreprise tunisienne, nous allons nous interroger sur le bien-fondé de cet audit et sur la pertinence des référentiels utilisés.

Il importe de signaler que pour des raisons de confidentialité, la dénomination de cette entreprise ne sera pas dévoilée.

Introduction

Le concept d'audit, de par le monde, connaît une vogue certaine. Après les différents domaines de la gestion, l'audit fait de plus en plus irruption dans le domaine social. Les pratiques d'audit se sont multipliées, développées et diversifiées au point que le terme d'audit fait partie de la "mode gestionnaire et sociale". Il reste que cette notion à la mode, véhicule des ambiguïtés. En effet, l'audit social, surtout de par la variété des domaines qu'il touche et en l'absence de normes et de référentiels précis, exige un travail de clarification.

D'où la nécessité de présenter une définition globale des différentes tendances actuelles de l'audit social et du champ de son intervention, pour nous limiter par la suite à l'audit de conformité et à ses spécificités à travers le cas d'une entreprise tunisienne en matière de conditions de travail.

La problématique de cette communication serait alors de déterminer la démarche d'audit de conformité des conditions de travail au niveau d'une entreprise tunisienne. L'idée centrale à développer est de déterminer si cette démarche d'audit telle qu'elle est définie actuellement est bien fondée et bien structurée. Se base-t-elle sur des référentiels spécifiques ayant une valeur permettant d'améliorer les conditions de travail ?

1. Définitions de l'audit social

Plusieurs définitions ont été données à l'audit social ; tout d'abord, il a été défini¹ comme : «un audit appliqué à la gestion et aux modes de fonctionnement des personnes dans les organisations qui les emploient, ainsi qu'au jeu de leurs relations internes et externes».

Aussi, la Commission européenne a défini l'audit social dans son livre vert comme étant «une évaluation systématique de l'impact social d'une entreprise par rapport à certaines normes et attentes».

Selon la norme ISO version 2000, l'audit social est défini comme étant "un processus méthodique indépendant et documenté permettant d'obtenir des preuves d'audit et de les évaluer de manière objective pour déterminer dans quelle mesure les critères d'audit sont satisfaits".

L'objectif de l'audit social serait donc d'aider l'entreprise à fournir des appréciations et des analyses objectives.

L'audit social² permet d'établir un constat donnant une image fidèle de la réalité ou s'assurant de la fiabilité des informations pertinentes, de mettre en évidence les points forts et faibles et les problèmes à partir des référentiels et aussi de mettre en évidence les risques de toute nature que court l'entreprise et de les analyser et de proposer éventuellement les recommandations de nature à les réduire.

L'audit social³ est aussi une mission aux dimensions variables vu qu'il peut être soit une mission d'appréciation de la conformité de la pratique sociale à des référentiels soit une mission de recherche de l'efficacité des pratiques sociales ou enfin une mission d'ordre stratégique de l'entreprise.

Enfin, l'audit social ne se situe pas dans le contexte traditionnel et conflictuel des intérêts des salariés et des employeurs mais dans la perspective d'une gestion globale de l'entreprise qui intègre l'aspect social comme facteur essentiel de sa performance et de sa compétitivité.

Il a pour but d'examiner de façon critique les informations disponibles dans son champ d'action.

Les fondements théoriques de la démarche d'audit social se trouvent principalement selon Peretti et Vachette⁴ dans la démarche développée par les anglo-saxons et appliquée aux domaines financier et comptable, mais au delà de ces méthodes, l'audit social s'appuie sur tous les apports méthodologiques liés au traitement de l'information et plus particulièrement au traitement de l'information qualitative.

De par la problématique que nous nous sommes fixés dans le cadre de cette analyse, il serait opportun d'apporter une définition succincte de l'audit de conformité.

¹ Les mots pour l'audit, IAS-IFACI (2000). Ed.Liaisons.

² Candau (P) (1990). Audit des associations.

³ Couret (A) et Igalens (J) (1988). L'audit social. Que sais-je ? , p.3

⁴ Peretti (J.M) et Vachette (J.L) (1984). Audit social, p.28

2. Définitions de l'audit de conformité

L'audit de conformité vise à vérifier le respect des exigences qui s'applique au système ou au processus audité.

Les objectifs de l'audit de conformité ont donc un caractère préventif et visent à évaluer l'efficacité des mesures et dispositifs mis en place par l'entreprise et à détecter les risques potentiels.

L'audit de conformité s'appuie très largement sur des référentiels appropriés aux caractéristiques de l'entreprise à auditer.

L'auditeur serait alors appelé à identifier le référentiel pertinent et de créer sur cette base le guide d'audit et de questionnement de la mission et ce en dialogue avec l'entreprise en question. Cet audit est un audit participatif.

Le référentiel de l'audit se définit selon Vatier⁵ comme "un ensemble d'éléments de référence, une construction rationnelle extérieure à l'auditeur qui l'utilise, représentative d'une situation dont on peut rapprocher autant d'images comparables à chacun de ces éléments correspondants et relever des écarts significatifs de divers aspects de cette situation".

C'est l'ensemble des prescriptions (normes, objectifs, directives) s'imposant à une entreprise ou retenues par elle et auxquelles un auditeur va se reporter pour comparer ce qu'il va constater à ce qui devrait être.

Les références de l'audit doivent être exprimées en termes d'exigences qualitatives et quantitatives à respecter permettant de constituer des points de comparaison et d'orienter l'action d'une manière efficace.

La formulation des critères pertinents est nécessaire pour vérifier le respect ou le non respect de ces exigences. Comme il est nécessaire d'associer un questionnement dont les réponses peuvent être obtenues soient par des entretiens individuels ou de groupe ou/et par des observations ou/et par une étude de la documentation existante. Le questionnaire d'audit s'articule autour des six familles de questions à savoir : Quoi ? Qui ? Où ? Quand ? Combien ? et Comment ?

C'est la démarche⁶ de l'audit de conformité qui constitue le fondement de l'audit. En effet, c'est une démarche inductive, objective, méthodique, indépendante, ponctuelle, pédagogique et coopérative.

L'absence de tout à priori, la preuve de toute non conformité, l'indépendance de l'auditeur constituant une garantie d'objectivité, la ponctualité de la mission d'audit ainsi que la coopération sont les éléments clés de la démarche de l'audit de conformité. En effet, l'auditeur doit partir des faits, les vérifier, les comparer à d'autres, en tirer les écarts, en diagnostiquer les causes et proposer éventuellement des recommandations.

Ainsi, l'auditeur social doit être attentif aux réalités. Il doit écouter les différents acteurs de l'entreprise pour entendre ce qui veut se dire ou ne le veut pas et regarder les faits pour voir ce qu'ils recouvrent et mesurer et donner un sens à leur mesure au delà des chiffres enregistrés⁷.

⁵ Vatier (R) (1988). L'audit de la gestion sociale, Editions d'Organisation.

⁶ Candau (P).op.cit, p.28

⁷ Vatier (R) (29 et 30 août 2002). Message lors de la 20^{ème} Université d'Été de l'IAS, Bordeaux.

Schématiquement, nous pouvons présenter la procédure de l'audit de conformité :

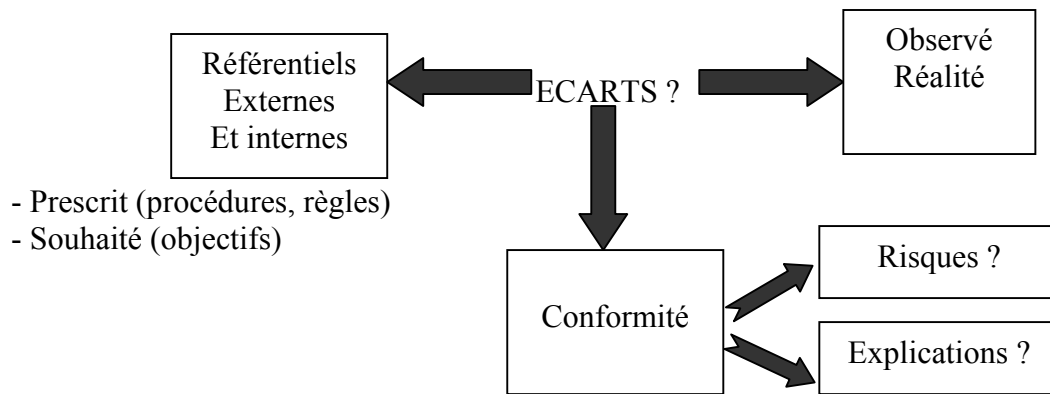


Schéma de la démarche d'audit de conformité

J. Igalens⁸ distingue quatre catégories de risques sociaux en l'occurrence :

- Le risque de non-respect des textes,
- Le risque d'inadaptation des politiques sociales aux attentes du personnel,
- Le risque d'inadéquation des besoins aux ressources humaines,
- Le risque d'envahissement des préoccupations sociales..

En pratique, l'audit de conformité⁹ prend deux formes selon la taille de l'entreprise auquel il est conduit :

Pour les petites entreprises, il s'agit de constater la conformation aux règles du droit social.

Pour les plus grandes entreprises, nous ajoutons l'examen de l'application des procédures internes et la conformité des données chiffrées aux définitions et modes de détermination fixés au sein de l'entreprise.

La difficulté de la mission d'audit tient à la variété des règles à appliquer, associée à la très grande diversité des documents et des procédures à auditer. La délimitation des domaines conduit à souligner l'importance du cadre réglementaire applicable dans l'entreprise en matière des conditions de travail.

La spécificité de la mission tient au fait qu'il ne suffit pas de relever les distorsions vis-à-vis des règles mais aussi d'apprécier les risques associés, sous forme des sanctions prévues par la législation.

Nous allons voir dans le cas pratique, dans quelle mesure cette démarche a été respectée et nous interroger sur le bien-fondé de l'audit des conditions de travail au niveau d'une entreprise tunisienne ainsi que sur la pertinence des référentiels utilisés.

En effet, actuellement, l'entreprise tunisienne vit une ère de grandes mutations économiques, technologiques et sociales, imposées par le nouvel ordre économique mondial. L'audit des conditions de travail n'est pas sans effets sur la santé et la sécurité au travail de l'homme, acteur principal dans le processus de production et de performance.

C'est pourquoi la protection de la santé des travailleurs et la prévention contre les risques professionnels constituent un enjeu primordial dans cet audit au niveau de toute entreprise.

⁸ Igalens (J). Le risque social de la PME. Travaux et recherches de l'IAE, 33.

⁹ Berthelot (N), Corbet (D) et Soland (J.B). L'audit des emplois, DESS de Contrôle de Gestion Sociale

3. Présentation de l'entreprise objet de l'étude

L'entreprise objet de notre étude a pour rôle la fabrication, la réparation et la fourniture des appareils orthopédiques les plus divers.

Elle exerce son activité non seulement sur site mais aussi à l'extérieur sous forme d'intervention itinérante dans les centres hospitaliers et les dispensaires de l'intérieur du pays.

Elle emploie environ 120 agents.

4. Audit de conformité des conditions de travail

La première étape de cette mission d'audit des conditions de travail au niveau de l'entreprise objet de notre étude consiste à préciser la demande d'audit au niveau de la lettre de mission qui est cosignée par le commanditaire et l'auditeur.

Par la suite, la mission d'audit est déclenchée par le biais d'une réunion d'ouverture de la mission d'audit qui précisera l'objet, le champ et la portée de l'audit au commanditaire.

Aussi, cet audit de conformité a été réalisé par rapport aux normes tunisiennes afférentes aux conditions de travail, aux textes réglementaires en Tunisie et en France et aux normes françaises AFNOR, dont certains sont donnés dans le tableau ci-dessous.

Le référentiel n'étant pas un construit de l'entreprise, il est de ce fait réglementaire.

4.1 Entités auditées

Les entités auditées dans cette entreprise concernent les prothèses, les orthèses, la sellerie et le bandage, la podologie (chaussures orthopédiques), le corset, la salle de coulage de la résine, la salle de plâtre et la salle de prise de moulage.

4.2 Portée de l'audit

Cet audit porte sur de nombreux aspects de la vie au travail ; il s'agit de l'évaluation de la charge de travail, des contraintes physiques, de la perception et de la vigilance et enfin de l'environnement.

L'analyse des conditions de travail concerne aussi bien des éléments quantifiables telles que la température, l'éclairage que la perception qu'a le personnel technique exerçant dans cette entreprise.

4.3 Déroulement de l'audit

La mission d'audit s'est déroulée en différentes étapes tout en précisant les intervenants à la démarche, schématisées comme ci-dessous, afin de mieux cerner les non-conformités, d'évaluer leur degré d'importance, de les comparer au référentiel retenu, de présenter les risques découlant de ces anomalies, d'analyser leurs causes et de déterminer les moyens et les actions correctives nécessaires pour pouvoir réduire les risques. Ces non-conformités sont présentées sous forme de fiches de non-conformités signées aussi bien par le responsable de l'entreprise, par l'auditeur que l'ingénieur chargé de la prévention, comme indiqué dans le modèle ci-joint; et ceci dans le but d'impliquer les acteurs dans la démarche d'audit et qui seront à même de saisir le degré de son importance pour le bien de l'entreprise et de ses ressources humaines. Enfin, la dernière étape la plus importante est la restitution du rapport d'audit au commanditaire. Par ailleurs, un audit de suivi a été aussi réalisé après 6 mois pour voir si les mesures correctives ont été entreprises ou pas.

En effet, l'amélioration des conditions de travail est un facteur motivationnel pour les ressources humaines.

La qualité de vie au travail n'est-elle pas devenue un souci majeur des entreprises pour répondre aux attentes des parties prenantes de l'entreprise.

Tableau synthétisant les différentes étapes de la démarche d'audit de conformité des conditions de travail

Etape	Intervenant
Discussion sur la mission d'audit	Premier responsable de l'entreprise
Clarification de la portée de l'audit et acceptation du ou des référentiels d'audit	Premier responsable de l'entreprise
Détermination de la logistique nécessaire pour la réalisation de la mission	Premier responsable de l'entreprise
Discussion avec les responsables des ateliers : portée et référentiels d'audit	Responsables de la structure de l'entreprise à auditer
Discussion des résultats des études réalisées précédemment au sujet des conditions de travail	Responsables de la structure de l'entreprise à auditer
Rencontre avec les agents exerçant dans les ateliers pour leur expliciter la mission d'audit	Agents exerçant dans les structures de l'entreprise à auditer
Distribution d'un 1er questionnaire relatif à la description des postes de travail pour saisir qui fait quoi ?	Agents exerçant dans les structures de l'entreprise à auditer
Distribution d'un 2ème questionnaire relatif aux conditions de travail	Agents exerçant dans les structures de l'entreprise à auditer
Discussion avec ces agents pour cerner les non-conformités (mineures et majeures) et des risques liés à ces non-conformités	Agents exerçant dans les structures de l'entreprise à auditer
Confirmation des non-conformités relevées avec un ingénieur chargé de la prévention	Ingénieur chargé de la prévention
Restitution du rapport d'audit	Premier responsable de l'entreprise à auditer

Quelques référentiels utilisés

Nature du référentiel	Objet
Référentiels tunisiens	
-Arrêté du Ministère des Affaires Sociales et de la Santé Publique	Liste des maladies Professionnelles
-Norme tunisienne 36-18 (1984)	Limite maximale de manutention
-Arrêté du 12 juin 1987	Dispositif de protection
-Décret n°68-328 du 22 octobre 1968	Règles d'hygiène
Référentiels français	
-Loi française du 11 juillet 1977	Niveau du bruit (fixation du Niveau sonore acceptable)

Ce qui importe de démontrer est la recherche d'une rigueur scientifique au niveau de la démarche d'audit de conformité des conditions de travail.

Conclusion

En guise de conclusion, nous pouvons affirmer que la mission d'audit des conditions de travail au niveau de l'entreprise objet de notre étude a permis la participation et la responsabilisation des travailleurs à la mise en place des mesures de sécurité et de prévention contre les risques professionnels, leur information sur les risques auxquels ils sont exposés et de mettre en exergue la volonté du premier responsable de cette structure d'assurer un lieu de travail sûr, propice à des conditions de travail favorables surtout que ce responsable a été fortement sensibilisé sur le lien entre les conditions de travail et les objectifs de l'entreprise en l'occurrence la réalisation d'une meilleure productivité.

Ainsi, cette mission d'audit constitue à la fois une réponse communicative dans la mesure où elle a répondu à la volonté de la direction générale de l'entreprise d'améliorer les conditions de travail au sein de cette structure et une réponse stratégique du fait qu'elle a reconstruit les enjeux des différents intervenants qui ont posé les problèmes liés aux conditions de travail et présenté les solutions y afférentes. Il reste que l'audit ne peut pas prétendre à la connaissance exhaustive du système audité. En fait, une part de la logique des acteurs est irréductible à une analyse rationnelle et à une connaissance complète¹⁰.

¹⁰ Lecoïnte (M) et Rebinguet (M) (1994). Ethique et pratique de l'audit, le cas des audits de formation, p.59

Enfin, nous ne pouvons que se joindre à Michel Joras¹¹ qui affirme que « Auditer c'est écouter sans s'écouter pour se faire écouter ».

Fiche de non-conformité

Entreprise :
Ordre de mission daté du
Date :

1- Non conformité : Majeure Mineure

A/ Défaillance:

B/Risques :

C/Preuve :

D/Exigence (Référentiel) :

Intervenant	Signature
Auditeur	
Responsable de la structure de l'entreprise à auditer	
Ingénieur chargé de la prévention	
Action corrective mise en place Pour le :	Date

2- Action corrective :

Signature du responsable de l'atelier :

3- Revue de l'action corrective :

Action proposée ou prise satisfaisante	Oui/Non
Autre vérification requise	Oui/Non

L'auditeur :

Signature :

Date :

Commentaires :

¹¹ Joras (M).(1997).L'audit, mais qu'est-ce que c'est ?

BIBLIOGRAPHIE

Berthelot (N), Corbet (D) et Soland (J.B). L'audit des emplois, DESS de Contrôle de Gestion Sociale

Candau (P) et Tougard (L) (1990). Audit des associations.

Couret (A) et Igalens (J) (1988). L'audit social. Que sais-je ?

IAS-IFACI (2000). Les mots pour l'audit, Ed.Liaisons.

Igalens (J). Le risque social de la PME. Travaux et recherches de l'IAE, 33.

Joras (M) (1997).L'audit, mais qu'est-ce que c'est ?

Lecointe (M) et Rebinguet (M) (1994). Ethique et pratique de l'audit.

Peretti (J.M) et Vachette (J.L) (1984).Audit social.

Vatier (R) (1988).L'audit de la gestion sociale, Editions d'Organisation.