BIBLIOTHÈQUE D'INDICATEURS SA8000:2026®

Ce document a été traduit par IA. En cas de divergence, veuillez vous référer à la version anglaise.

Publiée
1er janvier 2026

www.sa-intl.org

Bibliothèque d'indicateurs SA8000:2026

V1.0

Table des matières

Introduction *3*
Critères de base *4*
Section 1 : Systèmes de management *9*
M1 : Engagement, Implication et Intégration de la Direction *9*
M2 : Implication et intégration des travailleurs **18**
M3 : Implication et intégration des parties prenantes **27**
M4 : Engagement et cohérence des politiques **35**
M5 : Contexte, impacts et risques **42**
M6 : Objectifs, planification et ressources **51**
M7 : Sensibilisation et mise en œuvre **61**
M8 : Intégrité et transparence **73**
M9 : Mécanismes de suivi et de règlement des griefs **78**
M10 : Analyse stratégique, examen et amélioration continue **97**
Section 2 : Performance *111*
D1 : Protection des enfants et des jeunes travailleurs **111**
D2 : Liberté d'association et droit de négociation collective **118**

© Responsabilité Sociale Internationale - 2026

D3 : Recrutement, emploi et licenciement libres et équitables 133

D4 : Horaires décents, salaires et avantages 161

D5 : Absence de discrimination 196

D6 : Santé et sécurité 207

D7 : Vie privée 250

© Responsabilité Sociale Internationale - 2026

Introduction

Note clé d'interprétation : La bibliothèque d'indicateurs SA8000:2026 constitue une orientation non normative pour la norme SA8000:2026. Ces indicateurs ne sont pas des exigences de la norme SA8000:2026. Il s'agit d'une liste dynamique d'exemples fournis à titre de référence et de clarification, qui sera mise à jour périodiquement ; veuillez donc vérifier les mises à jour.

La bibliothèque d'indicateurs SA8000:2026 facilite la compréhension de l'intention de la norme SA8000 en fournissant une ***liste non exhaustive et non prescriptive*** de processus, de documents et d'enregistrements, de mesures, d'impacts négatifs, d'observations visuelles/sensorielles et de déclarations du personnel et des parties prenantes, servant d'outil de référence pour la mise en œuvre de la norme SA8000:2026 ou l'évaluation de la conformité à celle-ci.

La bibliothèque d'indicateurs ne doit pas être considérée comme un ensemble d'exigences imposées aux organisations, ni comme une description définitive des bonnes pratiques. La bibliothèque fournit des exemples de bonnes pratiques pour des organisations de tailles, de secteurs d'activité, de niveaux de maturité et d'autres facteurs divers sans établir de distinction entre elles. Les organisations et les auditeurs doivent se référer à cette bibliothèque pour les aider à interpréter les critères et à comprendre certaines des nombreuses possibilités permettant d'y répondre. Bien que nous nous soyons efforcés d'inclure des exemples provenant de la plupart des types d'organisations, il est possible qu'une organisation satisfasse à un critère sans que la majorité des exemples d'indicateurs ne soient présents. Il est important que les auditeurs évitent d'utiliser la bibliothèque d'indicateurs comme une liste de contrôle ou un ensemble supplémentaire d'exigences.

À l'instar de tous les indicateurs de la bibliothèque, toutes les « Mesures » énumérées ci-dessous doivent être examinées à la lumière du contexte de l'organisation afin de déterminer ce qui est pertinent au regard des risques et objectifs spécifiques, et de décider quoi mesurer, comment mesurer et à quelle fréquence. Il convient de souligner que les résultats des mesures ne doivent pas être qualifiés de « bons » ou de « mauvais » au premier abord. Par exemple, une incidence plus élevée de plaintes ou de griefs pourrait être l'indicateur d'un système plus efficace capable d'identifier efficacement les problèmes et bénéficiant de la confiance de ses utilisateurs.

© Responsabilité Sociale Internationale - 2026

Critères de base

Critères	Exemples d'indicateurs
F1 – L'organisation doit respecter les principes de la Norme et les documents internationaux sur lesquels elle s'appuie, et chercher à améliorer continuellement ses performances.	- Respect des sections 1 et 2
F2 - L'organisation doit veiller à ce que ses performances soient au moins conformes : **a) Exigences légales et réglementaires relatives à la présente norme ;** **b) Les conventions collectives ; et** **c) les autres exigences pertinentes à cette Norme auxquelles l'organisation souscrit.**	- Respect de la section 2 - Licences d'exploitation, permis, etc.
F3 – Lorsque les exigences légales et/ou réglementaires diffèrent de cette Norme, l'organisation doit appliquer les critères les plus bénéfiques pour le personnel.	**Processus pour :** - Tenue à jour d'une comparaison documentée entre la législation nationale/locale et les exigences de la norme SA8000, comprenant : o La discrimination envers les femmes o Les droits des travailleurs migrants o Le droit du personnel à un salaire décent o Le droit du personnel à des horaires de travail raisonnables o Les droits des populations vulnérables - Attribution de la responsabilité de mettre à jour la comparaison en cas de modification des lois ou de la norme

© Responsabilité Sociale Internationale - 2026

Critères	Exemples d'indicateurs
	- Identification des domaines dans lesquels les exigences légales et/ou réglementaires diffèrent de cette Norme - Analyse des différences susceptibles d'avoir un impact négatif sur le personnel - Adoption de l'exigence la plus favorable au personnel en tant que principe de base de la politique de l'organisation - Communication au personnel des différences entre la législation et cette Norme - Consultation du personnel afin de déterminer s'il estime que les écarts entre la législation et cette Norme sont pris en compte dans la pratique - Actions correctives lorsque des lacunes sont constatées - Exigence des mêmes attentes dans les contrats avec les partenaires commerciaux - Engagement auprès du secteur ou des pouvoirs publics afin de promouvoir une évolution de la législation si la présente Norme s'avère plus avantageuse pour le personnel **Indicateurs, tels que :** - Fréquence et portée de la revue - Nombre de différences identifiées - % de juridictions disposant d'une matrice comparative à jour entre la législation et la norme - Fréquence d'examen des mises à jour légales/normatives - Délai moyen entre une modification légale/normative et la mise à jour organisationnelle - % des lacunes identifiées évaluées en matière de risque/impact - Délai moyen entre l'identification d'une lacune et l'évaluation documentée du niveau de risque - % de procédures mises à jour après analyse des écarts - % de personnel formé sur les discordances entre la législation et la norme - Score moyen au questionnaire d'évaluation du personnel sur la compréhension des droits au-delà du droit local

© Responsabilité Sociale Internationale - 2026

Critères	Exemples d'indicateurs
	- Nombre d'initiatives de plaidoyer ou multipartites engagées sur les lacunes juridiques systémiques

F4 – Lorsque les exigences légales et/ou réglementaires contredisent cette Norme, l'organisation doit identifier, prévenir, atténuer et remédier aux risques pour le personnel, dans la mesure permise par la loi.	**Processus pour :**
	- Tenue à jour d'une comparaison documentée entre la législation nationale/locale et les exigences de la Norme SA8000, telle que :
	  o Discrimination à l'égard des femmes
	  o Droits des travailleurs migrants
	  o Droits du personnel à un salaire décent
	  o Droits du personnel à des horaires de travail raisonnables
	  o Droits des populations vulnérables
	- Attribution de la responsabilité de la mise à jour de la comparaison en cas de modification de la législation ou de la norme
	- Identification des domaines où les exigences légales et/ou réglementaires diffèrent de cette Norme
	- Analyse des différences susceptibles d'avoir un impact négatif sur le personnel
	- Voies permettant aux travailleurs de faire part de leurs préoccupations si la conformité légale entraîne un préjudice
	- Lorsque les lois autorisent des pratiques invasives (par ex. des examens médicaux obligatoires), processus alternatifs volontaires et/ou confidentiels
	- Lorsque les lois restreignent les droits du personnel, mise en place de mécanismes alternatifs
	- Lorsque les lois permettent des traitements différenciés, égalité d'accès et de chances
	- Information du personnel à la fois sur ses droits légaux, sur les protections supplémentaires prévues par la présente Norme et sur toute divergence constatée
	- Implication périodique des travailleurs dans la conception des mesures d'atténuation

© Responsabilité Sociale Internationale - 2026

Critères	Exemples d'indicateurs
	- Élaboration de plans d'actions correctives lorsqu'un risque lié à la conformité légale est identifié - Mesure des efforts d'identification, de prévention, d'atténuation et de remédiation - Participation à des initiatives multipartites pour traiter collectivement les faiblesses juridiques systémiques - Engagement auprès du secteur ou des pouvoirs publics afin d'encourager la prise en compte de la loi si cette Norme s'avère plus avantageuse pour le personnel - Communication publique sur la façon dont l'organisation identifie, prévient, atténue les risques et y remédie **Indicateurs, tels que :** - % de juridictions d'exploitation disposant d'une analyse documentée des écarts entre la loi et la norme - Délai moyen entre une modification légale et une évaluation actualisée des risques - Délai moyen de traitement des réclamations découlant de conflits entre la législation et la norme - % de personnel rémunéré au-dessus du salaire minimum légal - Nombre moyen d'heures supplémentaires par membre du personnel par rapport au plafond légal et au plafond de la norme - % de personnel en mesure d'énoncer correctement les protections qui vont au-delà des exigences légales - Taux d'achèvement de la formation sur la sensibilisation aux écarts entre loi et norme - % d'audits internes vérifiant la conformité tant à la loi qu'à la norme - % d'actions correctives relatives aux écarts entre législation et norme clôturées dans les délais - Nombre d'initiatives sectorielles/de plaidoyer engagées sur les lacunes du droit du travail

© Responsabilité Sociale Internationale - 2026

Critères	Exemples d'indicateurs
	- Taux de participation des partenaires commerciaux aux programmes de plaidoyer ou d'amélioration
F5 – Afin de garantir le travail décent pour tout le personnel, l'organisation doit établir, mettre en œuvre, maintenir et améliorer continuellement un système de management fondé sur l'engagement de la direction et la participation des travailleurs et des parties prenantes.	- Respect de la Section 1

© Responsabilité Sociale Internationale - 2026

Section 1 : Systèmes de management

M1 : Engagement, Implication et Intégration de la Direction

Critères	Exemples d'indicateurs

M1.1 – Les organes de décision suprêmes et la direction générale de l'organisation doivent démontrer leur engagement envers les principes de cette Norme en, au minimum :
 	
a) Intégrant les principes de cette Norme dans la stratégie organisationnelle et les mesures de performance ;
b) Approuvant l'engagement politique de l'organisation et les attentes mutuelles envers les partenaires commerciaux ;
c) Procédant périodiquement à une revue de direction stratégique des performances de l'organisation par rapport à la présente norme et aux objectifs de l'organisation ;
d) Impliquer les secteurs fonctionnels de l'ensemble de l'organisation dans le respect de cette norme ;
e) Attribuant les responsabilités et la redevabilité pour le respect de la Norme à travers un système de
	Processus pour :
	
	- Planification et revue annuelles et pluriannuelles
	- Inclusion des principes de cette Norme à l'ordre du jour des réunions décisionnelles et avec les investisseurs principaux ainsi que de la planification d'entreprise
	- Établissement et alignement des buts, objectifs cibles et indicateurs clés de performance pour le personnel, y compris la direction générale, qui :
	  o S'alignent sur et incitent à des actions et décisions qui soutiennent les objectifs et les principes de cette norme
	- Établissement et alignement des buts, objectifs cibles et indicateurs clés de performance organisationnels, départementaux et interdépartementaux, qui :
	  o S'alignent sur et incitent à des actions et décisions qui soutiennent les objectifs et les principes de cette norme
	  o Incitent à des actions et décisions qui soutiennent les principes de cette norme
	- Approbation de l'engagement de politique de l'organisation par l'organe de gouvernance le plus élevé
	- Poste au conseil d'administration ou comité dédié aux risques relatifs aux droits humains
	- Implication et intégration du système de management dans l'ensemble des domaines fonctionnels, tels que : Ressources humaines, Production, Finances, Marketing/Ventes, Achats/Approvisionnement, Affaires juridiques/gouvernementales, Technologie, Relations avec les investisseurs, etc.
	- Responsabilité et redevabilité, telles que :

© Responsabilité Sociale Internationale - 2026

Critères	Exemples d'indicateurs
management intégré à tous les niveaux de la direction ; et **f) Alignant les rôles, les compétences, les objectifs du personnel et les incitations, les critères d'évaluation des performances, la rémunération, les promotions, les mesures disciplinaires, les licenciements et les processus de prise de décision avec l'engagement politique de l'organisation.**	○ Définition claire des rôles et de l'autorité en lien avec les exigences de cette Norme et les objectifs organisationnels - Descriptions de poste faisant référence aux exigences de la norme et aux objectifs organisationnels - Dialogue de la direction générale avec des experts en droits humains/d'autres parties prenantes sur les défis liés aux droits humains - Une politique signée et conforme à la Norme, approuvée par la direction générale, s'engageant en faveur des droits des travailleurs et de l'amélioration continue - Intégration des principes de cette Norme dans la mission, la vision et les valeurs fondamentales de l'organisation - Communication périodique de la direction générale auprès du personnel et des parties prenantes expliquant pourquoi le respect de ces principes est fondamental pour l'entreprise - Allocation de ressources financières et humaines pour la mise en œuvre de SA8000 - Désignation et habilitation d'un représentant de la direction pour la norme SA8000 à un niveau supérieur - Formation de la direction générale aux principes et responsabilités de la norme - Examen périodique par la direction générale des rapports sur les risques pesant sur les droits des travailleurs - Participation de la direction générale aux réunions d'ouverture et de clôture des audits internes ou de certification SA8000 - Dialogue périodique de la direction générale avec les syndicats, les représentants des travailleurs, les ONG et/ou les auditeurs - Attentes en matière de mesures disciplinaires ou correctives à l'encontre de l'encadrement en cas de non-respect des principes de la norme

© Responsabilité Sociale Internationale - 2026

Critères	Exemples d'indicateurs
	- Forums ouverts ou réunions générales périodiques permettant aux travailleurs de soulever des questions directement auprès de la direction générale - Présence périodique de la direction générale aux réunions de l'équipe ou des équipes de performance sociale (SPT) - Approbation formelle par la direction générale des revues de direction SA8000 - Intégration des progrès accomplis au titre de la norme SA8000 dans divers rapports, tant financiers que non financiers (et non uniquement dans les rapports de durabilité ou de RSE) - Participation de la direction générale à des initiatives multipartites, tables rondes ou associations, et partage public de bonnes pratiques favorisant le travail décent **Indicateurs, tels que :** - % de politiques formellement signées/approuvées par la direction générale - Fréquence et/ou exhaustivité des communications de la direction générale mentionnant cette Norme et/ou ses principes - Budget annuel alloué à la mise en œuvre de la Norme par membre du personnel - % de cadres et superviseurs formés aux principes de SA8000 - Ratio d'effectifs à temps plein affectés à des fonctions spécifiques à la Norme par rapport à l'effectif total (ou équivalents temps plein si les responsabilités sont réparties à temps partiel entre le personnel) - % de descriptions de poste, d'évaluations de performance et d'indicateurs clés de performance mentionnant les principes de la norme SA8000 - % d'audits au cours desquels la direction générale est présente aux réunions d'ouverture et de clôture - Nombre de revues de risques présidées par la direction générale par an

© Responsabilité Sociale Internationale - 2026

Critères	Exemples d'indicateurs
	- Fréquence et/ou exhaustivité des réunions directes entre la direction générale et les représentants des travailleurs/syndicats - Nombre d'actions correctives portées à l'attention et sous la surveillance de la direction générale - % de non-conformités clôturées dans les délais avec validation documentée de la direction générale - % de réunions de la SPT auxquelles la direction générale a assisté - % de partenaires commerciaux évalués selon les critères SA8000 sous la supervision de la direction - Nombre d'initiatives ou forums sectoriels/multipartites auxquels la direction générale participe chaque année
M1.2 - La composition des organes de décision et de la direction doit être suffisamment représentative des parties prenantes.	**Processus pour :** - Tenue à jour d'une liste documentée des parties prenantes internes et externes (travailleurs, syndicats, fournisseurs, représentants de la communauté, ONG, investisseurs) - Hiérarchisation des parties prenantes en fonction de leur influence, de leur impact et de leur vulnérabilité - Soutien aux travailleurs pour élire ou désigner des représentants auprès des comités, conseils ou instances dirigeantes - Obligation pour les organes de décision d'inclure à la fois des responsables opérationnels et des représentants des travailleurs investis d'un pouvoir décisionnel - Publication des critères de participation aux comités ou organes de décision - Rotation périodique des sièges au sein des organes de décision - Formation des représentants des travailleurs et des communautés à la négociation, à la sensibilisation aux droits et aux rôles au sein des comités - Jumelage des nouveaux représentants avec des membres expérimentés du comité

© Responsabilité Sociale Internationale - 2026

Critères	Exemples d'indicateurs
	- Temps de détachement rémunéré accordé aux représentants pour assister aux réunions et aux formations - Intégration des préoccupations des travailleurs et des parties prenantes en tant que points récurrents à l'ordre du jour des réunions de direction - Exigence de consensus et/ou d'avis documenté des représentants avant de finaliser les politiques clés - Comparaison de la représentativité avec la démographie du personnel **Indicateurs, tels que :** - Fréquence et/ou exhaustivité des mises à jour de la cartographie des parties prenantes - % de parties prenantes consultées dans le processus de cartographie - % d'organes décisionnels comprenant des représentants des travailleurs - Ratio de représentants des travailleurs par rapport au nombre total de membres des comités - % de comités avec des sièges réservés aux populations vulnérables - Fréquence des rotations ou des renouvellements des représentants - % de travailleurs éligibles participant aux élections des représentants - Heures de formation dispensées par représentant chaque année - % de représentants déclarant (enquêtes) disposer de ressources/temps adéquats pour remplir leur rôle - % de réunions de direction où des représentants des travailleurs ou des parties prenantes sont présents - Nombre de décisions de politique générale où les contributions des représentants ont été formellement documentées - Comparaison entre la démographie des effectifs et la composition des organes décisionnels

© Responsabilité Sociale Internationale - 2026

Critères	Exemples d'indicateurs
	- % d'augmentation/diminution d'une année sur l'autre de la représentation des parties prenantes - % de comités présentant un équilibre hommes-femmes à ±10 % de la composition globale des effectifs - % de représentants des travailleurs fournissant des comptes rendus post-réunion à leurs mandants - % de travailleurs déclarant dans des enquêtes se sentir représentés dans la prise de décision
M1.3 – La responsabilité et la redevabilité pour le respect de cette Norme incombent en dernier ressort à la direction générale. Cela doit être démontré, au minimum, par l'intégration des principes et critères de cette Norme dans : • **Structure organisationnelle ;** • **Rôles et responsabilités ;** • **Compétences ;** • **Objectifs et incitations ;** • **Critères d'évaluation des performances ;** • **Rémunération ;** • **Promotions ;** • **les cessations d'activité ; et** • **Processus de décision et autorités.**	**Processus pour :** - Création d'un « Comité de pilotage de la responsabilité sociale » présidé par la direction générale, se réunissant trimestriellement pour examiner les risques, les réclamations et la performance - Mécanisme de signalement direct pour le représentant de la direction SA8000 auprès du PDG/directeur général - Inclusion de la performance SA8000 en tant que point permanent à l'ordre du jour des réunions du conseil d'administration et des points d'information aux actionnaires - Maintien d'une matrice des responsabilités reliant les risques à des rôles spécifiques - Utilisation d'études de cas pour tester la prise de décision de la direction en conformité avec la norme SA8000 - Exigence pour les cadres supérieurs occupant des fonctions pertinentes d'être titulaires de certifications (cours de base SA8000, etc.) - Inclusion d'indicateurs clés de performance (KPI) sociaux dans le plan de performance de chaque responsable - Liaison des primes aux objectifs de performance liés à la norme SA8000 - Reconnaissance publique des responsables qui obtiennent de bons résultats par rapport aux objectifs liés à la norme SA8000

© Responsabilité Sociale Internationale - 2026

Critères	Exemples d'indicateurs
	- Évaluation du respect des principes SA8000 lors des entretiens annuels - Inclusion d'enquêtes auprès des travailleurs ou d'autres formes de contributions dans l'évaluation de l'encadrement - Évaluation des incitations financières destinées au personnel au regard des risques pour les travailleurs et les autres parties prenantes - Avant une promotion, vérification des antécédents du candidat en matière de droits des travailleurs - Déclaration publique indiquant que la conformité avec la norme SA8000 est un prérequis pour toute promotion - Sanctions pour les membres de l'encadrement impliqués dans des impacts graves sur le personnel - Exigence d'une évaluation d'impact SA8000 pour les décisions commerciales majeures - Exigence de l'approbation du représentant de la direction SA8000 pour les décisions à haut risque - Procès-verbaux de réunions documentant la manière dont les principes SA8000 ont été pris en compte dans les décisions - Si un projet de décision entre en conflit avec la norme SA8000, transmission de ce dernier à la direction générale avant approbation **Indicateurs, tels que :** - % de participation de la direction aux réunions liées à la norme - Fréquence de la communication de la direction générale sur les thèmes liés à la norme - % de processus audités ou révisés par la direction générale chaque année - % de non-conformités associées à une surveillance insuffisante de la direction - % d'organes de gouvernance (conseil d'administration/comité de direction) dont la charte inclut la supervision de la norme SA8000

© Responsabilité Sociale Internationale - 2026

Critères	Exemples d'indicateurs
	- Fréquence des réunions du comité de pilotage SA8000 présidées par la direction générale - % de services disposant de correspondants SA8000 désignés - % de fiches de poste incluant des responsabilités SA8000 - % de responsables dont les fonctions liées à la norme SA8000 sont formellement documentées dans leur contrat - % de responsables suivant la formation annuelle SA8000 - Score moyen aux évaluations/quiz pour les modules de compétences SA8000 - Nombre de lacunes de compétences identifiées lors des audits internes/externes - % de plans de performance de la direction comportant des KPI alignés sur la norme SA8000 - % de primes liées à des indicateurs de responsabilité sociale par rapport à des indicateurs financiers - Nombre de non-conformités liées au système d'incitations - % d'évaluations individuelles de performance incluant une évaluation de la conformité à la norme SA8000 - Taux d'intégration du retour d'information des travailleurs dans les évaluations des cadres - Proportion de la rémunération variable de la direction générale liée aux résultats SA8000 - Nombre de réclamations liées à des structures d'incitation causant des préjudices - % de décisions de promotion incluant des listes de contrôle de conformité SA8000 - % de comités de promotion comprenant des représentants des travailleurs ou de la norme SA8000 - Nombre de refus de promotion dus à des violations liées à la norme SA8000 - % de cessations de fonctions d'encadrement examinées au regard des principes SA8000 - Nombre de mesures disciplinaires prises à l'encontre de responsables pour des manquements à la norme SA8000

© Responsabilité Sociale Internationale - 2026

Critères	Exemples d'indicateurs
	- % de décisions majeures (achats, restructurations, choix de sites) ayant fait l'objet d'un examen documenté au titre de la norme SA8000 - Nombre de décisions ayant fait l'objet d'une remontée hiérarchique en raison d'un conflit avec les principes SA8000
M1.4 – La direction générale doit veiller à ce que les conflits d'intérêts liés au respect de cette Norme soient identifiés, divulgués et gérés de manière appropriée.	**Processus pour :** - Adoption d'une politique écrite définissant ce qui constitue un conflit d'intérêts dans le cadre de la norme SA8000 - Exigence pour la direction générale de remplir annuellement des déclarations de divulgation des conflits d'intérêts (CDI), listant les conflits potentiels avec les obligations de la Norme, et de divulguer immédiatement tout nouveau conflit - Inclusion des « conflits potentiels » dans le cadre de l'évaluation des risques SA8000 - Exigence pour la direction générale de divulguer les conflits d'intérêts au sein des instances de gouvernance - Divulgation des conflits d'intérêts au personnel **Indicateurs, tels que :** - % de cadres/superviseurs ayant rempli la déclaration annuelle de CDI - Nombre moyen de jours entre l'identification d'un CDI potentiel et sa divulgation - % d'organes de gouvernance et de décision disposant de registres de CDI à jour - Nombre moyen de jours pour examiner les conflits divulgués et statuer sur ceux-ci - % de divulgations nécessitant une remontée vers une instance de surveillance externe - Taux de récusation lors de décisions influencées par un conflit - Nombre de cas où des CDI non divulgués ou non gérés ont conduit à des décisions inappropriées

© Responsabilité Sociale Internationale - 2026

Critères	Exemples d'indicateurs
	- Résultats d'enquêtes indiquant si les travailleurs ou les parties prenantes externes estiment que la prise de décision est impartiale

M2 : Implication et intégration des travailleurs

Critères	Exemples d'indicateurs
M2.1 – L'organisation doit impliquer les travailleurs, y compris les syndicats et autres représentants des travailleurs, et intégrer leurs contributions dans le développement et la mise en œuvre de son système de management pour satisfaire aux exigences de cette Norme, notamment dans : **a. Définir des politiques ;** **b. Identifier, évaluer et hiérarchiser les impacts négatifs et les risques ;** **c. Fixer des objectifs et planifier la mise en œuvre ;** **d. Contrôler les performances et les systèmes de gestion, y compris ceux des partenaires commerciaux ;** **e. La conception et la mise en place des canaux et procédures de réclamation ; et**	**Processus pour :** - Établissement d'un comité paritaire des politiques, composé de représentants de la direction et des travailleurs, chargé d'examiner les projets de politiques avant approbation - Séances de groupes de discussion avec des travailleurs (différents quarts de travail, sexes, types de contrat) pour tester la clarté et la pertinence des politiques proposées - Traduction des politiques définitives en « langage clair » et dans les langues locales, et communication de celles-ci aux travailleurs - Organisation de séances participatives de cartographie des risques avec les travailleurs - Enquêtes anonymes auprès des travailleurs ou boîtes à idées pour recueillir les risques - Documentation de la manière dont les risques identifiés par les travailleurs sont intégrés dans un registre des risques formel et dont les décisions de hiérarchisation sont prises - Invitation des représentants des travailleurs à des ateliers de planification où les objectifs sont débattus et finalisés - Formation des représentants des travailleurs afin qu'ils puissent comprendre l'élaboration des processus - Enregistrement des contributions (anonymisées) des travailleurs dans les procès-verbaux des réunions de revue de direction - Inclusion des travailleurs dans des équipes conjointes de suivi qui effectuent des visites de contrôle, des entretiens et des vérifications ponctuelles des processus

© Responsabilité Sociale Internationale - 2026

Critères	Exemples d'indicateurs
f. La détermination des options de réparation.	- Réunions périodiques de revue travailleur-direction au cours desquelles l'avancement par rapport aux objectifs est suivi - Implication des travailleurs dans le choix des modalités d'enregistrement des plaintes, de protection de l'anonymat, de la langue utilisée et de communication des résultats - Inclusion des travailleurs dans la réalisation de l'analyse des causes profondes et des actions correctives - Utilisation des retours des travailleurs pour déterminer si le préjudice lié à un impact a été corrigé **Indicateurs, tels que :** - % de politiques nouvelles/révisées examinées par les représentants des travailleurs avant approbation - Nombre de contributions des travailleurs intégrées dans les politiques par rapport au nombre total de suggestions - Délai moyen d'exécution entre le retour d'information des travailleurs et son intégration dans les politiques - % d'évaluations des risques menées avec la participation des travailleurs - % de risques soulevés par les travailleurs par rapport au total des risques identifiés - Fréquence des sessions participatives de cartographie des risques par an - % d'objectifs annuels intégrant des contributions documentées des travailleurs - Nombre de réunions de planification en présence de représentants des travailleurs - Taux d'objectifs suggérés par les travailleurs et adoptés dans le plan - % d'activités de suivi/d'audit avec implication des représentants des travailleurs - Nombre de réunions d'examen des performances avec participation documentée des travailleurs

© Responsabilité Sociale Internationale - 2026

Critères	Exemples d'indicateurs
	- Ratio de non-conformités des partenaires commerciaux signalées par les travailleurs par rapport à celles signalées par la direction - % de caractéristiques de conception du mécanisme de réclamation suggérées par les travailleurs - Score de satisfaction des travailleurs concernant la convivialité du mécanisme de réclamation (via enquête) - Taux de réclamations résolues conformément aux résultats privilégiés par les travailleurs - % d'actions correctives élaborées en concertation avec les travailleurs - Niveau de satisfaction des travailleurs à l'égard des résultats des mesures correctives (retour d'information après résolution)
M2.2 - Lorsqu'ils sont présents, l'organisation doit collaborer avec les syndicats pour impliquer de manière significative les travailleurs dans son système de management.	**Processus pour :** - Mise en place de conseils formels au sein desquels les représentants syndicaux et la direction se réunissent à intervalles réguliers (mensuels/trimestriels) pour examiner conjointement les politiques, les risques et les objectifs - Mise à disposition préalable des projets de politiques, des évaluations des risques et des rapports de performance aux syndicats, afin de prévoir un temps suffisant pour la consultation des travailleurs - Inclusion des représentants syndicaux dans les évaluations des risques - Intégration des points de vue syndicaux lors de la hiérarchisation des risques liés aux droits des travailleurs - Inclusion des représentants syndicaux pour aider à concevoir et à tester les canaux de réclamation sur le plan de la facilité d'utilisation et de la fiabilité - Protocoles définissant les modalités de transfert des réclamations d'un traitement interne à des processus gérés par les syndicats (et inversement) - Inclusion de représentants syndicaux dans les audits internes

© Responsabilité Sociale Internationale - 2026

Critères	Exemples d'indicateurs
	- Tableaux de bord où les syndicats et la direction peuvent tous deux suivre les indicateurs clés - En cas de détection de non-conformités, consultation des syndicats sur les mesures correctives appropriées - Après remédiation, sollicitation des syndicats pour recueillir l'avis des travailleurs afin de déterminer si les mesures correctives étaient adéquates - Formation des représentants syndicaux à la norme SA8000 et aux systèmes de management de l'organisation - Formation conjointe avec les syndicats à destination du personnel sur les droits, les réclamations et la résolution **Indicateurs, tels que :** - Nombre et fréquence des réunions conjointes entre la direction et les syndicats par an - Taux de présence des représentants des travailleurs/du syndicat aux séances de consultation - Diversité des syndicats/représentants des travailleurs engagés par rapport à ceux présents dans l'organisation - Ratio des suggestions des syndicats/travailleurs adoptées par rapport au total des suggestions soumises - Délai moyen entre les commentaires du syndicat et la réponse/décision de la direction - % de modifications des politiques ou des procédures citant les contributions des syndicats/travailleurs - Délai de prévenance (jours/semaines) accordé aux représentants syndicaux pour recevoir les documents avant les discussions - % de documents clés du système de management partagés avec les syndicats dans un langage et des formats accessibles - Score de sensibilisation des travailleurs (issu d'enquêtes) - % d'évaluations des risques incluant une participation syndicale

© Responsabilité Sociale Internationale - 2026

Critères	Exemples d'indicateurs
	- Nombre de risques/problèmes signalés par les syndicats par rapport au total des risques/problèmes identifiés - Taux de résolution des problèmes soulevés par les syndicats dans les délais convenus - % de réclamations examinées ou transmises par l'intermédiaire des syndicats - Fréquence des revues conjointes d'indicateurs clés de performance avec les syndicats - Nombre d'actions correctives avec apport des syndicats dans l'analyse des causes profondes

M2.3 - L'organisation veille à ce que les travailleurs aient accès à des canaux de communication et d'implication efficaces et inclusifs, qui au minimum :
a. Rechercher activement la contribution et le retour d'information des travailleurs ;
b. Permettre aux travailleurs de représenter leurs intérêts auprès de la direction ;
c. Fournir des moyens variés de participation d'une manière qui convienne aux travailleurs ;
d. Permettre la représentation des caractéristiques démographiques du lieu de travail ;
e. sont accessibles à tous les travailleurs ;
	Processus pour :
	- Équipes de performance sociale (SPT)
	- Enquêtes périodiques, groupes de discussion ou réunions générales au cours desquels la direction sollicite activement l'avis des travailleurs
	- Tenue d'un registre public des problèmes soulevés par les travailleurs et des réponses apportées par la direction
	- Mise en place de conseils ou de comités de travailleurs ayant un accès direct à la direction
	- Possibilité pour les travailleurs d'inscrire des points à l'ordre du jour des réunions
	- Canaux d'accès, notamment :
	  o applications numériques,
	  o lignes SMS,
	  o formulaires papier,
	  o réunions en présentiel,
	  o boîtes à idées
	- Planification de séances de concertation sur différents postes et à différents horaires afin que tous les groupes puissent y participer
	- Inclusion de quotas de représentation au sein des comités de travailleurs et de l'/des équipe(s) de performance sociale

© Responsabilité Sociale Internationale - 2026

Critères	Exemples d'indicateurs
f. sont dignes de confiance et activement utilisés ; **g. Sont confidentielles si elles sont souhaitées ;** **h. S'aligner sur les intérêts et les préoccupations des travailleurs ; et** **i. N'entraînent pas de représailles ou de rétribution.**	- Ciblage proactif des groupes sous-représentés pour participer aux discussions ou aux enquêtes - Traduction des documents et mise à disposition d'interprètes si nécessaire pour la compréhension des travailleurs - Tenue de réunions dans des lieux physiquement accessibles et/ou par l'intermédiaire de plateformes numériques - Recours à des facilitateurs tiers et/ou à des représentants des travailleurs lors d'échanges sur des questions sensibles - Partage d'études de cas et d'exemples avec les travailleurs montrant comment leurs contributions influent sur les conditions de travail - Lignes d'assistance sécurisées gérées par des tiers, boîtes de dépôt verrouillées et/ou outils en ligne chiffrés - Entretiens individuels dans un lieu tiers - Hiérarchisation des thèmes soulevés par les travailleurs au sein des comités, réunions et équipes - Dispositif de surveillance contre les représailles incluant les syndicats et les représentants des travailleurs **Indicateurs, tels que :** - % de personnel engagé dans des activités structurées de recueil de commentaires - Taux de réponse aux demandes de commentaires des travailleurs - Délai moyen de réponse aux commentaires des travailleurs avec des actions documentées - Nombre de points d'ordre du jour proposés par les travailleurs/syndicats par rapport au total des points abordés - % de réunions de direction en présence de représentants des travailleurs/du syndicat - Taux d'adoption des propositions émanant des travailleurs

© Responsabilité Sociale Internationale - 2026

Critères	Exemples d'indicateurs
	- Nombre de canaux de participation proposés - % de travailleurs utilisant plus d'un canal au cours d'une année - Évaluation de l'accessibilité issue des enquêtes auprès des travailleurs - Ratio de représentation/participation démographique (par ex., % de femmes, de travailleurs migrants, de travailleurs temporaires parmi les représentants par rapport à la démographie globale de la main-d'œuvre) - % de comités/équipes intégrant des groupes sous-représentés - Taux de rotation des représentants des travailleurs - % de supports de communication traduits dans les langues pertinentes des travailleurs - % de travailleurs confirmant avoir accès aux opportunités de participation - Nombre d'aménagements d'accessibilité fournis - Taux d'utilisation des canaux - Niveau de confiance des travailleurs - Évolution de la participation au fil du temps - % de canaux autorisant les signalements anonymes - % de réclamations ou de commentaires soumis de manière anonyme - Satisfaction des travailleurs à l'égard de la protection de la confidentialité - Nombre de cas signalés de représailles liés à l'utilisation des canaux de communication - % du personnel déclarant se sentir en sécurité en utilisant les canaux de communication

M2.4 – L'organisation doit établir des équipe(s) de performance sociale pour soutenir et faciliter le système de management de l'organisation. L'organisation doit veiller à ce que les	**Processus pour :**
	- Une charte formelle pour la ou les équipes, décrivant le mandat, l'autorité, le champ d'application et les protections accordées aux représentants des travailleurs
	- Inclusion de représentants des services concernés, notamment :
	  o RH
	  o production

© Responsabilité Sociale Internationale - 2026

Critères	Exemples d'indicateurs
équipes établies et existantes, au minimum : **a. Soient composées d'une représentation équilibrée des travailleurs et des managers, des caractéristiques démographiques du personnel, ainsi que des fonctions et rôles organisationnels ;** **b. Inclure la représentation des syndicats et des organisations de travailleurs actuels, s'ils choisissent de servir ;** **c. Prévoir une élection indépendante par les pairs des travailleurs participants ;** **d. Ne pas affaiblir le rôle des syndicats ; et** e. **Facilitent l'implication des travailleurs dans les fonctions clés du système de management, notamment : la définition des politiques ; l'identification, l'évaluation et la priorisation des impacts négatifs et des risques ; la fixation des objectifs et la planification de la mise en œuvre ; le**	○ santé et sécurité ○ conformité ○ achats - Mise en place d'une rotation ou d'une limitation de mandats pour les membres représentant les travailleurs - Envoi d'invitations formelles à tous les syndicats/organisations de travailleurs reconnus sur le site - Réservation de sièges au sein de la ou des équipes pour les syndicats/organisations de travailleurs souhaitant y participer - Désignation d'un agent de liaison chargé de maintenir la communication entre le syndicat et les équipes de performance sociale - Un processus électoral pour les représentants des travailleurs, supervisé par un syndicat, une ONG ou une autre partie neutre - Recours au scrutin secret ou au vote numérique sécurisé - L'affichage des résultats du vote de manière publique et accessible aux travailleurs - Une formation destinée aux directeurs et aux représentants des travailleurs sur les limites de l'autorité de l'équipe et sur la distinction entre les questions relatives au système de management et les questions de négociation collective - L'obligation de consulter les syndicats avant la finalisation des décisions importantes de l'équipe - La planification des réunions d'équipe à des intervalles prévisibles (par ex., mensuels) avec diffusion des comptes-rendus à l'ensemble du personnel - L'ajout de points à l'ordre du jour à la fois par la direction et par les travailleurs - La documentation des réunions, comprenant : ○ La présence ○ Les procès-verbaux

© Responsabilité Sociale Internationale - 2026

Critères	Exemples d'indicateurs
suivi des performances ; et la conception et le fonctionnement des mécanismes de réclamation.	○ Les décisions ○ Les contributions des travailleurs - Un « journal des actions » public montrant le suivi des résultats des réunions - L'intégration de représentants des travailleurs et des syndicats au sein des comités SST - Les comités pour la diversité - L'attribution de rôles et de responsabilités au sein des systèmes de management à la ou aux équipes de performance sociale, notamment : ○ La facilitation des évaluations des risques et des impacts, ○ l'engagement des parties prenantes, ○ l'engagement des travailleurs - La composition de l'équipe ou des équipes de performance sociale et sa représentativité par rapport à la démographie des travailleurs, y compris : ○ Les femmes ○ Les minorités ○ Populations migrantes ○ Syndicats et autres représentants des travailleurs - La réalisation d'évaluations annuelles de l'efficacité de l'équipe, comprenant des enquêtes auprès des travailleurs et des syndicats - Des voies de communication permettant aux travailleurs de s'exprimer sur la représentativité des travailleurs dans les résultats de l'équipe **Des indicateurs, tels que :** - Le % de syndicats reconnus formellement invités à participer à la ou aux équipes de performance sociale - Le % de syndicats ayant accepté et étant représentés dans la ou les équipes

© Responsabilité Sociale Internationale - 2026

Critères	Exemples d'indicateurs
	- Le nombre de réunions où des représentants syndicaux étaient présents par rapport au nombre total de réunions - Le ratio de représentants d'organisations de travailleurs par rapport aux représentants de la direction au sein des équipes. - Le taux de diversité des équipes par rapport à l'ensemble du personnel - Le % de représentants des travailleurs choisis par le biais d'élections documentées - Le taux de participation aux élections - La fréquence des élections - Le % de la main-d'œuvre déclarant avoir confiance dans le processus électoral - La fréquence des réunions d'équipe tenues par rapport aux réunions prévues - Le taux de présence moyen des membres travailleurs et directeurs - Le % de plans d'action issus des réunions d'équipe réalisés dans les délais convenus - Le % de décisions/recommandations des équipes intégrées dans le système de management

M3 : Implication et intégration des parties prenantes

Critères	Exemples d'indicateurs
M3.1 - L'organisation doit identifier et prioriser périodiquement les parties prenantes pertinentes à impliquer dans son système de management pour satisfaire aux exigences de cette Norme, en accordant la priorité absolue à celles qui sont les plus touchées par l'organisation.	**Processus pour :** - La tenue d'un registre répertoriant les parties prenantes internes et externes - La planification d'examens périodiques pour mettre à jour un registre en fonction des changements opérationnels, des nouveaux risques ou des retours d'information - L'utilisation des audits, des réclamations, des évaluations des risques et des sources externes pour repérer les parties prenantes émergentes - Un système de notation pour évaluer l'impact et la gravité, accordant la plus grande importance aux travailleurs et aux communautés les plus directement touchés par les activités de l'organisation

© Responsabilité Sociale Internationale - 2026

Critères	Exemples d'indicateurs
	- Une documentation détaillant la raison pour laquelle certaines parties prenantes sont classées plus haut et la fréquence de mise à jour de ce classement - L'examen périodique de la représentation et de la participation des populations vulnérables - Des approches d'engagement différentes selon le type de partie prenante et l'efficacité mesurée - L'interprétation, la traduction et des formats adaptés si nécessaire - L'examen et l'approbation de la cartographie et de la priorisation par la ou les équipes de performance sociale - La structuration des parties prenantes par type - La définition des événements nécessitant automatiquement une ré-identification ou une re-priorisation des parties prenantes - La validation des listes de parties prenantes avec les représentants des travailleurs et les syndicats - La comparaison des listes de parties prenantes avec les cartographies des parties prenantes issues d'ONG ou de l'industrie **Des indicateurs, tels que :** - La fréquence des examens de la cartographie des parties prenantes - Le % d'exercices d'identification des parties prenantes planifiés et réalisés à temps - Le nombre de nouvelles parties prenantes ajoutées par cycle d'examen - Le % de catégories de parties prenantes connues représentées - Le % de parties prenantes classées à l'aide d'un cadre de priorisation documenté - Le délai moyen entre l'identification et l'attribution du niveau de priorité - Le % de décisions de priorisation accompagnées d'une justification documentée - Le % d'examens de priorisation validés avec les représentants des travailleurs ou des syndicats

© Responsabilité Sociale Internationale - 2026

Critères	Exemples d'indicateurs
	- Le % de parties prenantes retirées ou dépriorisées avec une justification claire documentée
M3.2 - L'organisation doit mener un engagement significatif des parties prenantes pour le développement et la mise en œuvre de son système de management, au minimum lorsque : **a. Définir des politiques ;** **b. Identifier, évaluer et hiérarchiser les impacts négatifs et les risques ;** **c. Contrôler les performances et les systèmes de gestion, y compris ceux des partenaires commerciaux ;** **d. Concevoir et mettre en œuvre des canaux et des procédures de réclamation ;** **e. Déterminer les options de remédiation ; et** **f. L'organisation ne dispose pas des connaissances nécessaires.**	**Processus pour :** - L'établissement d'un lien entre la priorisation des parties prenantes, les évaluations des risques organisationnels et la planification des mesures d'atténuation - L'invitation des travailleurs, des syndicats, des groupes communautaires, des ONG et des acheteurs aux sessions de rédaction des politiques - Des sondages périodiques auprès des parties prenantes pour savoir si elles estiment que leur voix est entendue et suivie d'effets - La réalisation périodique d'évaluations des besoins des parties prenantes - Des communications avec les parties prenantes les informant de la manière dont leurs contributions ont été prises en compte dans les décisions - La composition des organes décisionnels en adéquation avec les groupes de parties prenantes identifiés et priorisés - Des périodes de consultation publique pour l'examen des politiques et des objectifs clés - L'affectation de représentants des travailleurs et de responsables syndicaux à des groupes de rédaction des politiques aux côtés des RH, de la conformité et de la direction - L'organisation de sessions d'engagement des parties prenantes au cours desquelles celles-ci identifient les risques - La création de comités mixtes de suivi pour un examen de la performance inter-parties prenantes - La collecte des évaluations des parties prenantes sur la performance de l'entreprise - L'inclusion des parties prenantes dans la conception des modalités de soumission, de suivi et de résolution des réclamations - Des essais pilotes des mécanismes de réclamation avec les parties prenantes - La surveillance des mécanismes de réclamation par des tiers

© Responsabilité Sociale Internationale - 2026

Critères	Exemples d'indicateurs
	- Des comités de réparation composés de parties prenantes pour formuler des recommandations - L'engagement des parties prenantes lors de la réalisation de l'analyse des causes fondamentales - Une liste de parties prenantes externes prêtes à apporter leur soutien - L'organisation de sessions d'écoute dans les communautés affectées pour s'informer des risques et des impacts - Une documentation publique sur ce qui a été partagé, ce qui a été accepté ou rejeté, et les raisons des décisions prises **Des indicateurs, tels que :** - Le % de sessions d'engagement menées dans les délais par rapport au plan - Le % de politiques nouvelles/révisées intégrant des contributions documentées des parties prenantes - Le nombre de commentaires de parties prenantes reçus par rapport à ceux intégrés - Le délai moyen de réponse aux contributions des parties prenantes - Le % d'évaluations des risques avec des contributions documentées des parties prenantes - Le nombre de risques signalés par les parties prenantes par rapport au total des risques identifiés - Le % de risques « hautement prioritaires » validés par les contributions des parties prenantes - Le % d'examens de suivi de la performance ayant inclus la participation des parties prenantes - Le nombre de non-conformités ou de problèmes soulevés par les parties prenantes par rapport à la direction - Le score de satisfaction des parties prenantes (enquête) - Le % de mécanismes de réclamation testés auprès de groupes de parties prenantes/travailleurs avant leur mise en œuvre

© Responsabilité Sociale Internationale - 2026

Critères	Exemples d'indicateurs
	- Le % de plans de remédiation élaborés en consultation avec les parties prenantes - Le nombre d'experts externes/ONG mobilisés par an pour combler les lacunes de connaissances - Le % de profils démographiques de parties prenantes représentés dans l'engagement (femmes, migrants, travailleurs temporaires/contractuels, etc.) par rapport à la composition globale du personnel - Le % de suggestions de parties prenantes adoptées ou suivies d'effets dans un délai défini
M3.3 - L'engagement des parties prenantes doit, au minimum : **a. Rechercher activement la contribution et le retour d'information des parties prenantes concernées ;** **b. Être accessible ;** **c. être menées de bonne foi ;** **d. être à l'écoute des préoccupations des parties prenantes** **e. Ne pas entraîner de représailles ou de rétorsion.**	**Processus pour :** - La sollicitation de l'engagement sous de multiples formats, notamment des sondages, des groupes de discussion, des ateliers et des entretiens individuels - La tenue d'un registre des contributions reçues, précisant leur auteur, la nature de la préoccupation et la manière dont elle a été prise en compte. - La traduction des documents et la mise à disposition d'interprètes pour les personnes non locuteurs natifs ou ayant un faible niveau d'alphabétisation - La planification des consultations à travers diverses zones géographiques, fuseaux horaires et espaces - Utilisation de lieux d'engagement accessibles aux personnes handicapées - Partage des ordres du jour avec les parties prenantes à l'avance et possibilité pour elles de proposer des points - Mise à disposition de facilitateurs formés ou d'intervenants externes en cas de déséquilibre des pouvoirs - Temps de parole équitable et prévention des interruptions

© Responsabilité Sociale Internationale - 2026

Critères	Exemples d'indicateurs
	- Consignation des résultats et de la justification de l'acceptation, de la modification ou du rejet des contributions des parties prenantes - Réponses écrites dans un délai défini expliquant la manière dont les contributions seront prises en compte - Tenue d'un registre public indiquant les questions soulevées par les parties prenantes, les mesures prises et l'état d'avancement - Réengagement des parties prenantes après la mise en œuvre des décisions ou des mesures correctives pour en confirmer la pertinence - Voies de recours pour les parties prenantes insatisfaites des décisions relatives aux contributions - Suivi des mesures disciplinaires, des rétrogradations ou des licenciements des parties prenantes ayant participé aux consultations - Possibilité de participer sans révéler son identité **Indicateurs, tels que :** - % de groupes de parties prenantes identifiés contactés au cours des 12 derniers mois - % de parties prenantes invitées ayant fourni des contributions lors des consultations - Nombre d'activités d'engagement structurées (réunions, enquêtes, groupes de discussion, entretiens) par an - Répartition des participants entre groupes vulnérables, travailleurs, syndicats, ONG, communautés - % de canaux d'engagement disponibles dans la langue locale, avec traduction/interprétation assurée - Nombre de formats de communication distincts disponibles - Évaluation par les parties prenantes de la facilité de participation

© Responsabilité Sociale Internationale - 2026

Critères	Exemples d'indicateurs
	- Délai moyen nécessaire pour qu'une partie prenante reçoive un accusé de réception ou l'accès pour participer après sa demande - % d'activités d'engagement avec ordres du jour partagés, procès-verbaux ou résultats publiés aux participants - % d'engagements pris lors du dialogue qui font l'objet d'un suivi et de mesures concrètes - % de dialogues menés ou observés par des facilitateurs/observateurs neutres - % de questions soulevées par les parties prenantes faisant l'objet d'une résolution/décision documentée - Nombre de cas avérés de représailles par période de référence - % de contributions de parties prenantes reçues par des canaux anonymes ou confidentiels
M3.4 - L'organisation doit prendre en compte les besoins, les attentes, les préoccupations et les plaintes des parties prenantes dans la prise de décision organisationnelle.	**Processus pour :** - Tenue d'un registre des groupes de parties prenantes, de leurs besoins/attentes identifiés et de leurs préoccupations récurrentes - Mise à jour périodique du registre des parties prenantes - Liaison de chaque élément du registre au service ou à l'organe décisionnel responsable - Examen des retours des parties prenantes lors de la révision des politiques, de la planification stratégique ou de la définition des objectifs organisationnels - Modèle permettant aux rédacteurs de politiques de résumer la manière dont les préoccupations des parties prenantes ont été prises en compte et lesquelles ont été adoptées, modifiées ou jugées irréalisables - Étape formelle dans les processus décisionnels pour examiner et documenter les besoins/plaintes des parties prenantes pertinents pour la décision - « Évaluation de l'impact sur les parties prenantes » annexée aux propositions, indiquant les effets attendus sur les travailleurs, les syndicats, les communautés, les fournisseurs, etc.

© Responsabilité Sociale Internationale - 2026

Critères	Exemples d'indicateurs
	- Transmission aux décideurs des informations sur les plaintes issues des mécanismes de réclamation ou de remédiation - Tenue de procès-verbaux de réunion montrant comment les contributions des parties prenantes ont été discutées, acceptées ou rejetées - Tenue de registres de décisions incluant des références aux besoins ou plaintes spécifiques des parties prenantes dans le cadre de la justification - Participation de représentants des travailleurs, du personnel SST, de représentants syndicaux ou d'agents de liaison communautaires aux comités décisionnels - Lors de la revue de direction, évaluation de l'efficacité de la prise en compte et du suivi des besoins/attentes des parties prenantes **Indicateurs, tels que :** - % de décisions majeures comprenant un examen documenté des besoins/plaintes des parties prenantes - % de groupes de parties prenantes identifiés disposant d'un registre de besoins et d'attentes mis à jour au cours des 12 derniers mois - % de comités/conseils décisionnels comprenant des représentants des travailleurs ou des parties prenantes - % de décisions où les procès-verbaux de réunion/registres font référence à des contributions spécifiques de parties prenantes - % de propositions/préoccupations de parties prenantes ayant entraîné des modifications totales ou partielles des décisions organisationnelles - % de contributions rejetées des parties prenantes qui comprennent une justification documentée - % de plaintes reçues ayant fait l'objet d'une escalade formelle vers les organes décisionnels

© Responsabilité Sociale Internationale - 2026

Critères	Exemples d'indicateurs
	- % de préoccupations/plaintes de parties prenantes résolues avec des décisions documentées dans un délai défini - % de parties prenantes informées de l'influence de leurs contributions sur la décision finale

M4 : Engagement et cohérence des politiques

Critères	Exemples d'indicateurs
M4.1 - L'organisation doit établir, documenter et mettre à jour périodiquement une déclaration de politique qui articule son engagement envers les principes de cette Norme. Au minimum, l'organisation doit s'engager à : **a. Satisfaire ou dépasser les exigences et les principes de la présente norme, les exigences légales pertinentes et les autres exigences pertinentes ;** **b. Traiter les risques qu'elle cause, auxquels elle contribue ou auxquels elle est directement liée par ses opérations ou ses relations commerciales, par des mesures proportionnées à leur gravité et à leur probabilité ;**	**Processus pour :** - Rédaction, révision, approbation et mise à jour de la déclaration de politique à des intervalles définis - Tenue d'un historique des versions de la politique, chaque mise à jour étant communiquée aux travailleurs, aux parties prenantes et aux partenaires commerciaux - Attribution de la responsabilité du maintien de la politique au représentant de la direction pour la norme SA8000, avec approbation de la direction générale - Tenue d'une matrice de conformité associant les critères de la norme SA8000, la législation locale et les autres normes auxquelles l'entreprise souscrit - Mise à jour de la politique en réponse aux modifications juridiques, aux révisions de la norme SA8000 ou à l'actualisation d'autres engagements - Comparaison périodique de la politique par rapport aux meilleures pratiques des pairs ou du secteur - Alignement de la politique sur le registre des risques de l'organisation - Conditions dans lesquelles les risques de gravité élevée doivent déclencher une révision ou une mise à jour immédiate de la politique - Alignement de la déclaration de politique sur le code de conduite, la politique anti-corruption, les normes d'intégrité et les autres engagements de l'organisation - Alignement de la politique sur les systèmes de SST, de qualité, d'environnement et de RH

© Responsabilité Sociale Internationale - 2026

Critères	Exemples d'indicateurs
c. Prioriser les solutions qui préviennent les impacts négatifs à court et à long terme ; **d. Se comporter de manière éthique et intègre dans le respect de cette Norme ;** **e. Maintenir des systèmes de gestion intégrés afin de garantir la cohérence du respect des exigences de la présente norme ;** **f. Maintenir la consultation et répondre aux attentes des travailleurs et des autres parties prenantes, notamment en cherchant à s'engager dans le dialogue social ;** **g. Prendre en compte les risques pour le personnel lors de la planification des activités et s'engager à atténuer les impacts associés ; et** **h. Améliorer en permanence ses performances et ses systèmes de management relatifs à la présente norme.**	- Validation obligatoire par plusieurs services avant la finalisation de la politique - Implication des travailleurs/parties prenantes avant l'approbation ou la mise à jour de la politique - Tenue de registres des retours d'information des travailleurs et des syndicats et de la manière dont ils ont été intégrés - Obligation pour tous les plans d'affaires d'inclure une section évaluant les risques pour le personnel - Inclusion de points de contrôle dans les modèles de décision du conseil d'administration ou de la direction exigeant la prise en compte des risques pour le personnel - Traduction de la politique en objectifs mesurables (KPI) suivis par le biais du processus de revue de direction - Documentation des améliorations apportées pour combler les lacunes de la politique, liée aux registres d'amélioration continue **Indicateurs, tels que :** - Nombre de fois où la politique a été révisée/mise à jour au cours des 12 derniers mois - % de personnel et de partenaires commerciaux accusant réception/comprenant la politique actuelle - % d'entités organisationnelles utilisant la version actuelle de la politique - % de clauses SA8000, d'exigences légales et d'autres normes souscrites traitées dans le contenu de la politique - % de lacunes de conformité identifiées lors de la cartographie légale/des normes qui sont traitées dans le cycle suivant de révision de la politique - % de risques du registre des risques de l'organisation mentionnés dans la politique - Nombre moyen de jours entre l'identification d'un risque critique et la mise à jour de la déclaration de politique

© Responsabilité Sociale Internationale - 2026

Critères	Exemples d'indicateurs
	- % de codes de conduite des partenaires commerciaux alignés sur la politique - % de personnel formé chaque année aux engagements de la politique - % de signalements d'alerte examinés sans plaintes pour représailles - % d'audits internes confirmant la cohérence entre la politique et les autres systèmes de gestion - % de mises à jour de politique approuvées par tous les départements concernés - % de personnel ayant formulé des contributions lors de la dernière mise à jour de la politique - % de parties prenantes identifiées ayant formulé des contributions lors de la dernière mise à jour de la politique - % de propositions du personnel/des parties prenantes intégrées dans la politique mise à jour - % de plans d'affaires comprenant une évaluation documentée des risques pour le personnel - % de risques pour le personnel identifiés lors de la planification qui sont remontés à la direction générale - % de risques pour le personnel pris en compte dans les plans d'affaires finaux - % d'actions correctives/préventives liées aux lacunes de la politique
M4.2 - L'organisation doit établir, documenter et mettre à jour périodiquement une politique d'attentes mutuelles envers les partenaires commerciaux. Cette politique doit, au minimum, s'engager à :	**Processus pour :** - Conséquences pour les fournisseurs qui ne respectent pas les attentes en matière de droits de l'homme - Rédaction, révision, approbation et mise à jour périodiques de la politique d'attentes mutuelles - Traduction de la politique dans les langues locales

© Responsabilité Sociale Internationale - 2026

Critères	Exemples d'indicateurs
a. Exiger des partenaires commerciaux qu'ils respectent les principes de la présente norme, les exigences légales pertinentes et les autres exigences pertinentes ; **b. Faire preuve de diligence raisonnable à l'égard des partenaires commerciaux ;** **c. Traiter les façons dont elle cause, contribue ou est liée à l'incapacité des partenaires commerciaux à satisfaire aux attentes susmentionnées ; et** **d. Établir des attentes claires pour la rupture des relations avec les partenaires commerciaux, y compris un engagement approprié et la prise en compte des risques pour le personnel avant de mettre fin aux relations commerciales.**	- Partage de la politique avec tous les partenaires commerciaux et exigence de leur accusé de réception et accord - Intégration de la politique dans les contrats, les bons de commande et les documents d'intégration des fournisseurs - Tenue d'un historique documenté des révisions de la politique - Référence à la déclaration de politique générale de l'organisation (4.1) - Exigence d'un examen interfonctionnel du projet de texte - Conservation des versions de travail, des retours des parties prenantes, des références juridiques et des justifications de la formulation de la politique **Indicateurs, tels que :** - Fréquence de la définition et de la révision des exigences relatives aux partenaires commerciaux - % de contrats incluant les exigences et attentes envers les partenaires commerciaux - % de partenaires commerciaux à qui les exigences ont été communiquées - % de membres du personnel/parties prenantes externes identifiés consultés lors de la rédaction/révision - % de langues des partenaires commerciaux dans lesquelles la politique a été traduite - % d'examens planifiés réalisés avant la date d'échéance
M4.3 - Les politiques, pratiques, objectifs et incitations de l'organisation ne doivent pas contredire ni compromettre ses engagements envers les principes de cette Norme ou les objectifs de l'organisation.	**Processus pour :** - Examiner toutes les politiques organisationnelles par rapport aux principes de la norme SA8000

© Responsabilité Sociale Internationale - 2026

Critères	Exemples d'indicateurs
	- Exigence imposant que le ou les représentants de la direction pour la norme SA8000 et la direction générale examinent et approuvent toutes les nouvelles politiques avant leur adoption - Évaluation de tous les buts, objectifs, KPI, etc. de l'organisation afin de vérifier leur alignement avec les engagements SA8000 au cours du cycle de planification - Exigence imposant que chaque objectif de service ou de projet fasse l'objet d'une déclaration de conformité montrant comment il soutient (ou du moins ne compromet pas) les objectifs de responsabilité sociale - Exigence d'approbation préalable par les fonctions de conformité ou de durabilité avant que les objectifs des services ou des projets ne soient finalisés - Soumission des systèmes d'incitation proposés à une évaluation des risques portant sur les impacts sociaux involontaires - Inclusion des représentants des travailleurs et des syndicats dans les sessions d'examen portant sur les modifications des politiques, des objectifs ou des systèmes d'incitation - Inclusion des partenaires commerciaux dans l'examen des politiques susceptibles de causer des impacts ou d'y contribuer **Indicateurs, tels que :** - % de politiques organisationnelles examinées pour vérifier leur cohérence avec les engagements SA8000 au cours des 12 derniers mois - Nombre de contradictions ou de conflits identifiés entre les politiques/pratiques et les principes SA8000 par cycle d'examen - % de contradictions identifiées corrigées par des révisions - % d'objectifs de service ou d'organisation accompagnés d'une déclaration documentée d'alignement avec les engagements SA8000

© Responsabilité Sociale Internationale - 2026

Critères	Exemples d'indicateurs
	- % de régimes d'incitation et de rémunération évalués pour vérifier leur alignement avec les principes SA8000 avant leur mise en œuvre - % de régimes d'incitation non alignés corrigés ou remaniés au cours du cycle d'examen - % d'examens des politiques, objectifs et incitations ayant inclus des représentants des travailleurs, des représentants des parties prenantes ou des partenaires commerciaux

M4.4 – Les politiques, activités de lobbying et autres interactions externes de l'organisation ne doivent pas contredire ni compromettre ses engagements envers les principes de cette Norme ou les objectifs de l'organisation.	**Processus pour :**
	- Examen du lobbying et d'autres actions de plaidoyer par rapport aux politiques organisationnelles, notamment :
	  ○ Objectifs
	  ○ Moyens
	  ○ Langage
	  ○ Participants
	  ○ …
	- Rapports publics sur les activités de lobbying et autres actions de plaidoyer
	- Politiques relatives aux conflits d'intérêts
	- Examen des communications externes par rapport aux principes SA8000 et aux objectifs organisationnels, y compris :
	  ○ E-mails
	  ○ Bulletins d'information
	  ○ Rapports
	  ○ …
	- Politique relative au plaidoyer et au lobbying externes exigeant explicitement un alignement avec les principes SA8000 et les objectifs organisationnels
	- Tenue d'un registre des affiliations externes et des activités de lobbying

© Responsabilité Sociale Internationale - 2026

Critères	Exemples d'indicateurs
	○ Mise en correspondance de chaque activité avec les principes SA8000 et les objectifs organisationnels - Vérification de l'alignement avec les principes SA8000 et les objectifs organisationnels comme condition préalable avant de rejoindre de nouvelles associations ou initiatives de plaidoyer - Exigence d'un processus d'approbation préalable pour toutes les initiatives de lobbying, prises de position externes sur les politiques ou déclarations publiques susceptibles d'influencer les questions de travail ou de droits humains - Procédure d'escalade permettant l'examen des interactions externes sensibles ou à haut risque par le service juridique/de conformité et leur validation par la direction générale - Documentation des motifs justifiant l'autorisation ou le rejet des interactions externes **Indicateurs, tels que :** - Fréquence et portée de l'examen - % d'affiliations externes enregistrées dans le registre de l'organisation - % de nouvelles adhésions ou actions de plaidoyer examinées pour vérifier leur alignement avant approbation - Nombre de cas où des interactions externes se sont avérées contraires aux principes SA8000 - % d'actions de lobbying/plaidoyer ayant suivi le processus d'approbation requis - % d'examens planifiés réalisés dans les délais - % de prises de position en matière de lobbying, d'adhésions professionnelles et de contributions divulguées publiquement - % de divulgations vérifiées comme étant à jour et conformes aux dossiers - % de réunions de revue de direction comportant des points documentés à l'ordre du jour sur la cohérence du lobbying/plaidoyer

© Responsabilité Sociale Internationale - 2026

M5 : Contexte, impacts et risques

Critères	Exemples d'indicateurs

M5.1 – L'organisation doit identifier et chercher à comprendre périodiquement son contexte, notamment :
 	
a. Les propres opérations de l'organisation ;
b. Les relations commerciales directes et indirectes de l'organisation ;
c. Les besoins et attentes des travailleurs et de leurs représentants ainsi que des autres parties prenantes pertinentes ; et
d. Les autres aspects de son environnement opérationnel interne et externe, notamment les facteurs réglementaires, marchands, culturels, sociaux, économiques et autres facteurs pertinents.
	Processus pour :
	
	- Examiner et consigner le contexte organisationnel à intervalles planifiés, notamment :
	  o Cartographie opérationnelle de la structure organisationnelle, des sites, de la composition du personnel, des intrants de la chaîne d'approvisionnement et des prestations de services
	  o Cartographies des processus et organigrammes identifiant les principales fonctions et activités
	  o Données démographiques sur le personnel et types d'emploi
	  o Relations commerciales, couvrant les fournisseurs directs, les sous-traitants, les prestataires de services et les partenaires indirects importants
	  o Environnement externe, couvrant les inspections du travail gouvernementales, les rapports de l'OIT, les études d'ONG, les associations sectorielles, les communautés
	- Attribution de la responsabilité de l'examen du contexte
	- Exigence de validation par la direction générale de l'examen du contexte et de ses révisions
	- Mise en correspondance des attentes et préoccupations des parties prenantes (M2 et M3) avec l'examen du contexte
	- Examen et évaluation périodiques des changements apportés au contexte et aux responsabilités
	- Processus de cartographie et/ou d'identification des parties prenantes pertinentes en lien avec le contexte organisationnel et les responsabilités
	- Examen de la diversité des types de parties prenantes et de leurs points de vue
	- Circonstances dans lesquelles des changements externes ou internes doivent déclencher un examen du contexte

© Responsabilité Sociale Internationale - 2026

Critères	Exemples d'indicateurs
	- Exigence et processus d'implication du personnel et des parties prenantes dans l'examen du contexte - Tenue d'un registre consignant les lois, réglementations et exigences applicables issues d'autres programmes auxquels l'organisation participe (par ex., normes sectorielles, exigences SA8000, etc.) **Indicateurs, tels que :** - Fréquence du ou des processus d'examen du contexte, y compris les processus de cartographie et d'identification du contexte - Nombre d'examens menés par an - % de relations commerciales identifiées - Nombre de relations commerciales directes identifiées - Nombre de relations commerciales indirectes identifiées - Délai moyen entre un changement dans le contexte externe et son intégration dans le système de management - Nombre/% de fonctions de management (RH, achats, S&ST, opérations) participant aux examens du contexte - % de membres du personnel/parties prenantes consultés lors de l'examen du contexte - % de lois et d'exigences applicables identifiées dans le registre de l'organisation

M5.2 – En tenant compte de son contexte, l'organisation doit identifier périodiquement :
 	
a. Les impacts négatifs réels et potentiels pertinents pour cette Norme qu'elle cause, auxquels elle
	Processus pour :
	
	- Prise en compte des facteurs de risque, notamment :
	  o Les pays et sites où elle exerce ses activités, s'approvisionne et qui sont par ailleurs liés à sa chaîne de valeur
	  o Son secteur d'activité, son ou ses produits et son ou ses services
	  o Les modes d'emploi utilisés dans ses propres opérations et sa chaîne de valeur

© Responsabilité Sociale Internationale - 2026

Critères	Exemples d'indicateurs
contribue ou auxquels elle est directement liée (ou pourrait causer, contribuer ou être directement liée) par ses opérations ou ses relations commerciales dans des circonstances normales ou exceptionnelles, y compris ceux spécifiques aux populations vulnérables ; **b. les facteurs de risque liés à ses effets négatifs réels et potentiels ;** **c. Le degré de sa contribution aux impacts négatifs réels et potentiels causés par ses partenaires commerciaux ; et** **d. Les impacts négatifs réels et potentiels liés à ses performances par rapport à cette Norme qui peuvent résulter de problèmes d'éthique des affaires ou d'intégrité.**	○ Ses modèles commerciaux et d'approvisionnement ○ Le recours aux heures supplémentaires ○ Le recours aux retenues sur salaire ○ … ○ Les circonstances exceptionnelles, telles que : ▪ Pandémies mondiales ▪ Situations d'urgence potentielles ▪ … - Intégration des informations provenant de : ○ Consultation du personnel et des parties prenantes, en particulier des titulaires de droits ou de leurs représentants ○ Recherche documentaire ○ Mécanisme de réclamation ○ Autres canaux de communication internes ○ Suivi ○ Examen et analyse stratégiques - Prise en compte des propres opérations, de la chaîne d'approvisionnement et des prestataires de services - Utilisation d'études de cas ou de simulations de scénarios pour mieux comprendre les impacts et les risques - Prise en compte des populations vulnérables, telles que : ○ Les migrants ○ Les enfants ○ Les femmes ○ Les personnes en situation de handicap ○ …

© Responsabilité Sociale Internationale - 2026

Critères	Exemples d'indicateurs
	- Mise à jour des évaluations d'impact et des facteurs de risque en cas de changement du contexte organisationnel - Dialogue avec les groupes vulnérables (travailleurs migrants, femmes, jeunes, intérimaires/travailleurs temporaires) pour mettre en évidence les impacts réels et potentiels - Liaison des données relatives aux griefs/réclamations au registre des risques - Tenue d'un tableau de bord avec des indicateurs tels que des heures supplémentaires élevées, un recours excessif au travail intérimaire, du personnel sans contrat, des retenues sur salaire ou un taux de rotation élevé pour identifier les facteurs de risque - Processus collaboratif avec les partenaires commerciaux pour examiner les impacts et identifier le rôle de l'organisation - Évaluation de la manière dont les modèles d'achat (par exemple, pression sur les prix, délais courts, modifications de dernière minute) contribuent à la non-conformité des partenaires commerciaux - Évaluation de la manière dont les modèles de coentreprises, de titulaires de licence ou de partenaires de franchise contribuent aux impacts négatifs - Exigence d'une déclaration annuelle de la part des responsables et des décideurs concernant les relations susceptibles de biaiser les décisions relatives au travail et à l'éthique - Maintien de canaux de signalement pour la corruption, le favoritisme, les pots-de-vin ou les représailles susceptibles d'affecter les droits du personnel - Examen des processus d'approvisionnement, de recrutement et de paiement des salaires pour y déceler les vulnérabilités en matière d'intégrité - Audits/examens interdépartementaux pour identifier les impacts sur l'éthique ou l'intégrité - Mise en place de panels comprenant les RH, les achats, la S&ST, le service juridique et les représentants des travailleurs pour valider les impacts et les risques identifiés **Indicateurs de mesure, tels que :**

© Responsabilité Sociale Internationale - 2026

Critères	Exemples d'indicateurs
	- Nombre d'évaluations d'impact menées par an / Fréquence des évaluations d'impact - Nombre d'évaluations des risques menées par an / Fréquence des évaluations des risques - Nombre d'évaluations des opportunités menées par an / Fréquence des évaluations des opportunités - Nombre d'études de cas menées par an - Nombre de scénarios de risque menés par an - % d'opérations et de relations commerciales cartographiées au regard des impacts négatifs potentiels - % d'évaluations d'impact qui prennent explicitement en compte les risques pour les populations vulnérables - Délai moyen (en mois) entre les mises à jour du registre des impacts - % de facteurs de risque suivis de manière cohérente dans l'ensemble des opérations/sites - Nombre d'évaluations des risques pays/secteur menées par an par rapport à l'exposition totale - % de risques de gravité élevée identifiés transmis au niveau supérieur à la direction générale dans un délai défini - % de fournisseurs/partenaires de niveau 1 fournissant annuellement des déclarations complètes sur le travail et les risques - % de contrats d'approvisionnement examinés pour identifier les clauses contribuant aux risques (par ex., délais irréalistes, pressions sur les coûts) - % d'actions correctives/préventives directement liées aux risques ou impacts identifiés - % de réunions de revue de direction où les conclusions de M5.2 ont été formellement prises en compte
M5.3 - L'organisation doit périodiquement évaluer, prioriser et documenter ses risques en fonction de la gravité des	**Processus pour**

© Responsabilité Sociale Internationale - 2026

Critères	Exemples d'indicateurs
impacts négatifs et de la gravité et de la probabilité des impacts négatifs potentiels.	- Système de notation standardisé qui pondère la gravité des impacts négatifs (par exemple, ampleur du préjudice, caractère irrémédiable, nombre de membres du personnel ou de parties prenantes touchés) par rapport à la probabilité - Implication des représentants des travailleurs, de la direction et d'experts externes pour évaluer et valider la gravité et la probabilité des risques - Simulation des scénarios du « pire cas » concernant les impacts potentiels - Exigence que différents départements (RH, S&ST, achats et équipes de conformité) évaluent les risques selon différentes perspectives - Classification des risques comme « critiques », « élevés », « moyens » ou « faibles » selon des critères liés aux exigences de la norme SA8000 - Transmission automatique au niveau supérieur des risques affectant les populations vulnérables - Définition des risques et impacts nécessitant une remontée immédiate - Tenue d'un registre consignant chaque risque, son score de gravité, son score de probabilité, son niveau de priorité et les preuves associées - Documentation de l'évolution des évaluations des risques dans le temps, avec justification des augmentations/diminutions - Partage des synthèses de priorisation des risques en interne avec les travailleurs/représentants et en externe si approprié - Exigence d'examens périodiques du registre des risques, assortis d'examens ad hoc en cas de changement de contexte - Moments où les informations issues des mécanismes de réclamation, des entretiens avec les travailleurs et des listes de surveillance externes doivent déclencher des réévaluations à mi-parcours **Indicateurs de mesure, tels que :**

© Responsabilité Sociale Internationale - 2026

Critères	Exemples d'indicateurs
	- % de risques identifiés à partir de M5.2 ayant fait l'objet d'une évaluation formelle de gravité et de probabilité - % d'évaluations des risques incluant des contributions de représentants des travailleurs ou d'experts externes - Délai moyen (en jours/mois) entre l'identification d'un risque et son évaluation formelle - % de l'ensemble des risques classés comme « critiques » - % de cas où les risques répondant aux critères d'escalade ont été remontés dans les délais requis - % de risques enregistrés dans le registre central dont les champs relatifs à la gravité, à la probabilité, à la priorité et à la justification sont remplis - % de risques prioritaires assortis de preuves à l'appui - % de risques réévalués dans le cadre du cycle d'examen prescrit - % d'examens déclenchés par des changements contextuels par rapport au cycle de routine

M5.4 - Pour les risques prioritaires, l'organisation doit identifier les causes profondes, en tenant compte des causes potentielles, notamment :
 	
a. Les causes liées aux systèmes de management ;
b. Les causes opérationnelles, y compris le modèle économique de l'organisation ; et
c. Les causes externes, notamment celles qui sont d'ordre social,
	Processus pour :
	
	- Examen des causes liées aux systèmes de management, notamment :
	  o l'allocation des ressources,
	  o la culture d'entreprise,
	  o les politiques et procédures,
	  o et les programmes de formation et de compétences.
	- Examen des causes opérationnelles, notamment :
	  o le modèle économique,
	  o le modèle d'exploitation,
	  o les équipements,
	  o les matériaux,
	  o la technologie,

© Responsabilité Sociale Internationale - 2026

Critères	Exemples d'indicateurs
culturel, réglementaire et/ou environnemental.	○ les pratiques d'achat, ○ la dotation en personnel et les structures hiérarchiques, ○ la rémunération, ○ les avantages sociaux, ○ les services d'accompagnement pour les travailleurs, ○ les environnements liés au travail, ○ l'utilisation de l'automatisation et de la technologie, ○ et les relations commerciales. - Examen des causes externes, notamment : ○ les traditions sociales ou culturelles, ○ les conditions légales ou réglementaires, ○ les conditions économiques ou socio-économiques, ○ l'environnement, ○ et les enjeux de conflits et de sécurité. - Utilisation d'une variété de sources de données pour déterminer les causes profondes ○ consultation des parties prenantes ○ recherche documentaire ○ Mécanismes de réclamation ○ Etc. - Évaluation de la capacité du personnel à disposer des compétences, des ressources et de l'autorité nécessaires pour gérer la conformité - Analyse croisée des non-conformités ou réclamations récurrentes pour repérer les faiblesses systémiques de management - Examen de la manière dont les décisions de la direction générale (M1.3) concernant les réductions de coûts, les incitations ou les priorités pourraient créer des conditions propices aux risques

© Responsabilité Sociale Internationale - 2026

Critères	Exemples d'indicateurs
	- Documentation et cartographie des flux de travail pour localiser avec précision les étapes où les risques se matérialisent - Examen des modèles d'approvisionnement, des délais de livraison, de la pression sur les prix et des accords de sous-traitance susceptibles d'inciter aux heures supplémentaires forcées ou aux infractions salariales - Analyse des caractéristiques structurelles de l'organisation — par ex. le recours important à la main-d'œuvre temporaire, les pics saisonniers ou l'approvisionnement mondial — pour voir comment elles peuvent créer des vulnérabilités - Évaluation des écarts entre la législation locale et les critères de la norme SA8000, et de la façon dont une faible application peut générer des risques - Intégration de rapports d'ONG, d'avis gouvernementaux ou d'analyses comparatives du secteur pour comprendre les causes externes échappant au contrôle direct de l'organisation - Implication des travailleurs, syndicats, groupes communautaires et fournisseurs dans l'identification des causes profondes - Après un incident, réalisation d'une enquête documentée sur les causes profondes et intégration des enseignements tirés dans le registre des risques - Ventilation pondérée des causes pour chaque risque (par ex., 50 % opérationnelles, 30 % système de management, 20 % externes) pour clarifier où se situent la responsabilité et les leviers d'action **Indicateurs de mesure, tels que :** - % de risques prioritaires avec des causes identifiées - % d'analyses de causes profondes citant des politiques ou des procédures absentes/déficientes - % de causes profondes citant les compétences des travailleurs/cadres

© Responsabilité Sociale Internationale - 2026

Critères	Exemples d'indicateurs
	- % de causes profondes citant un manque de clarté dans les rôles, les responsabilités ou les incitations - % d'analyses de causes profondes citant des caractéristiques du modèle économique - % d'analyses de causes profondes citant les pratiques d'achat - % d'analyses de causes profondes citant une réglementation faible ou inadaptée comme facteur contributif - % d'analyses de causes profondes citant des normes sociales ou culturelles locales - % d'analyses de causes profondes citant un sous-investissement (par exemple, dans la S&ST, le logement, les EPI ou le personnel) - % d'analyses de causes profondes citant des infrastructures externes inadéquates ou des facteurs de stress environnementaux - % d'enquêtes sur les causes profondes faisant référence à des rapports externes - Délai moyen entre la priorisation des risques (M5.3) et l'achèvement de l'analyse des causes profondes - % d'analyses des causes profondes incluant des contributions de travailleurs, de syndicats ou de parties prenantes externes

M6 : Objectifs, planification et ressources

Critères	Exemples d'indicateurs
M6.1 - L'organisation doit périodiquement établir, documenter et mettre à jour des objectifs organisationnels. Ces objectifs doivent être conçus pour : **a. Satisfaire ou dépasser les exigences et les principes de la présente norme, les**	**Processus pour :** - Participation de la haute direction à la définition et à la revue des objectifs - Examen de la législation nationale du travail, des conventions de l'OIT et des principes SA8000 avant d'établir ou de réviser les objectifs - Comparaison/analyse comparative des objectifs des pairs et du secteur

© Responsabilité Sociale Internationale - 2026

Critères	Exemples d'indicateurs
exigences légales pertinentes et les autres exigences pertinentes ; **b. Respecter les engagements de l'organisme en matière de politique ;** **c. Répondre aux risques de l'organisation ;** **d. Traiter les questions d'éthique et d'intégrité des affaires en rapport avec la présente norme ;** **e. Traiter les questions de préparation aux situations d'urgence et d'intervention pertinentes pour cette Norme ;** **f. Rechercher le dialogue social, notamment en soutenant les accords tripartites et autres accords contraignants pour atteindre ses objectifs ; et** **g. Améliorer en permanence les performances de l'organisation et les systèmes de management relatifs à la présente norme.**	- Tenue à jour d'une matrice reliant chaque critère de la Norme et exigence légale à au moins un objectif organisationnel - Tenue à jour d'une matrice reliant les politiques de l'organisation à au moins un objectif organisationnel - Utilisation du registre des risques hiérarchisé (issu de M5.3) comme donnée d'entrée obligatoire dans le processus de définition des objectifs - Définition prioritaire des objectifs pour les risques à gravité élevée/probabilité élevée - Attribution d'au moins un objectif axé sur l'atténuation ou la prévention pour chaque risque critique - Exigence d'approbation de tous les objectifs par la haute direction, avec justification documentée - Définition d'objectifs s'appuyant sur les améliorations de performance antérieures - Communication d'un résumé des objectifs aux travailleurs, à la direction et aux parties prenantes externes, le cas échéant **Indicateurs, tels que :** - Fréquence de définition et/ou de revue des objectifs - Nombre de travailleurs impliqués dans la définition et la revue des objectifs - Nombre de parties prenantes impliquées dans la définition et la revue des objectifs - % d'objectifs associés à au moins un principe SA8000, une exigence légale ou un engagement issu de la politique organisationnelle - % de risques prioritaires (issus de M5.3/M5.4) liés à au moins un objectif - Délai moyen nécessaire pour établir des objectifs répondant aux risques nouvellement identifiés ou aux évolutions légales - % d'objectifs documentés avec cible, échéance, responsable et méthode de suivi

© Responsabilité Sociale Internationale - 2026

Critères	Exemples d'indicateurs
	- Délai moyen (en jours) entre la proposition de l'objectif et son approbation par la haute direction - % d'objectifs élaborés avec une contribution documentée des travailleurs/représentants - % de suggestions des parties prenantes prises en compte et soit intégrées, soit justifiées en cas de rejet - Nombre de groupes de parties prenantes différents représentés dans le processus de définition des objectifs - % d'objectifs répondant aux risques hautement prioritaires identifiés - % d'objectifs liés aux engagements en matière d'éthique des affaires et de lutte contre la corruption - % d'objectifs liés à la préparation aux situations d'urgence - % d'objectifs revus selon le calendrier prévu - % de travailleurs convenant que les objectifs organisationnels reflètent leurs préoccupations et priorités
M6.2 - Pour faire face aux risques qu'elle provoque ou auxquels elle contribue, l'organisation doit (en tenant dûment compte des conséquences involontaires) planifier des actions visant à : **a. Mettre fin aux impacts négatifs ;** **b. Prévenir les impacts négatifs futurs ;** **c. Atténuer les risques ; et** **d. Garantir la réparation pour les individus et les groupes affectés par les impacts négatifs.**	**Processus pour :** - Étapes pour mettre fin aux pratiques préjudiciables dès qu'elles sont identifiées - Plans structurés pour les impacts, qui identifient les causes profondes, attribuent les responsabilités, fixent des échéances et assurent le suivi de la réalisation - Déclencheurs d'escalade pour les impacts négatifs qui persistent ou réapparaissent malgré les actions correctives - Utilisation d'équipes pluridisciplinaires (CFT) pour superviser les actions correctives - Intégration du retour d'information issu du suivi dans les registres des risques et les cycles de planification futurs, en veillant à ce que les nouveaux objectifs (M6.1) traitent directement des problèmes passés

© Responsabilité Sociale Internationale - 2026

Critères	Exemples d'indicateurs
	- Formations ciblées pour les cadres, les superviseurs et les travailleurs en fonction des risques et des objectifs - Exigence d'engagements de prévention et de suivi de la part des fournisseurs, sous-traitants et autres partenaires liés aux risques identifiés - Application d'une analyse de gravité/probabilité aux plans afin de déterminer les actions d'atténuation les plus efficaces - Réalisation de simulations pour identifier les lacunes dans la planification - Mise en œuvre de contrôles provisoires pendant l'élaboration de solutions à plus long terme - Liaison des mécanismes de réclamation à des processus de réparation structurés - Réparation collective lorsque des groupes sont lésés - Avant la mise en œuvre, prise en compte des éventuels impacts involontaires associés - Implication des travailleurs, syndicats et experts externes dans l'examen des plans d'action **Indicateurs, tels que :** - Nombre moyen de jours entre l'identification d'un impact négatif et le lancement d'une action corrective - % d'impacts négatifs pour lesquels les actions correctives ont été intégralement mises en œuvre et vérifiées - % d'impacts négatifs qui réapparaissent après avoir été marqués comme résolus - % d'impacts négatifs indiqués ayant fait l'objet d'une escalade vers la haute direction ou une équipe d'intervention pluridisciplinaire dans les délais définis - % de risques hautement prioritaires assortis d'au moins un objectif/plan d'action préventif - % de cadres, superviseurs et travailleurs formés aux mesures préventives liées aux risques identifiés

© Responsabilité Sociale Internationale - 2026

Critères	Exemples d'indicateurs
	- % de contrôles préventifs testés et vérifiés - % de résultats du suivi codifiés dans des politiques/procédures actualisées dans un délai déterminé - % de risques faisant l'objet d'un plan d'atténuation actif - Gravité/probabilité moyenne des risques après atténuation par rapport au niveau de référence - % d'occurrences où les indicateurs d'alerte précoce ont déclenché une réponse d'atténuation en temps opportun - % d'exercices ou de tests d'effort planifiés réalisés à temps - % de personnes/groupes affectés ayant accès à des voies de réparation - % de personnes/groupes signalant que la réparation était juste et adéquate - % de cas de réparation faisant l'objet d'un suivi où aucune mesure de représailles ou punition n'a été signalée - % de plans d'actions correctives/préventives comprenant une évaluation des conséquences involontaires - % d'actions modifiées après qu'une consultation des parties prenantes ou un suivi a révélé des effets négatifs involontaires - % de diminution du nombre ou de la gravité des impacts négatifs récurrents au fil du temps - Évolution du nombre de non-conformités liées au traitement/à la réparation des risques au cours des cycles d'audit

M6.3 - Pour traiter les risques auxquels elle est directement liée, l'organisation doit planifier de collaborer avec les parties prenantes pertinentes, y compris les partenaires commerciaux, et d'utiliser son influence pour les amener à mettre fin à ces	**Processus pour :**
	
	- Collaboration aux niveaux mondial, national ou infranational pour faire face aux risques
	  o Exemples : mise en commun des ressources/de l'expertise, établissement de partenariats, action collective pour prévenir/atténuer les préjudices futurs
	  o Entre pairs, thématique, sectorielle, nationale, territoriale

© Responsabilité Sociale Internationale - 2026

Critères	Exemples d'indicateurs
risques, les prévenir, les atténuer et y remédier.	- Tenue à jour d'un registre des fournisseurs, prestataires et prestataires de services, mis en correspondance avec les risques identifiés - Documentation du niveau d'influence auprès de chaque partenaire (par ex. volume d'achat, conditions contractuelles, importance sur le marché) et identification des opportunités pour le renforcer - Utilisation de la gravité/probabilité des risques pour déterminer les domaines sur lesquels la collaboration et l'influence doivent être axées en priorité - Animation de tables rondes périodiques avec les fournisseurs, les syndicats, les ONG et d'autres parties prenantes pour harmoniser les attentes, partager des solutions et coordonner la réparation - Fourniture de formations, d'assistance technique ou de soutien financier aux partenaires afin de respecter les normes sociales et de travail - Inclusion d'exigences explicites dans les contrats relatives au respect des principes SA8000, aux actions d'atténuation des risques et aux obligations de réparation - Liaison du renouvellement des contrats, des engagements de volume ou du statut de fournisseur privilégié à des progrès démontrables dans la prévention/l'atténuation des risques - Établissement d'échéances convenues pour permettre aux partenaires de combler les lacunes identifiées, avec des étapes d'escalade en cas de non-conformité persistante - Utilisation de canaux de communication pour faire part des préoccupations et encourager les améliorations - Partenariat avec d'autres entreprises s'approvisionnant dans la même région/le même site pour mutualiser l'influence et s'aligner sur les exigences de réparation - Soutien aux réformes sectorielles ou gouvernementales lorsque les risques systémiques ne peuvent être traités par un seul partenaire

© Responsabilité Sociale Internationale - 2026

Critères	Exemples d'indicateurs
	- Inclusion des partenaires, des représentants des travailleurs et des organisations locales lors de la conception et de la mise en œuvre des réparations - Établissement d'accords équitables de partage des coûts de réparation où chaque partenaire contribue en fonction de son impact - En présence d'un risque élevé, recours à des contrôleurs ou auditeurs tiers pour évaluer les actions collaboratives - En cas d'échec de l'influence et de la collaboration, escalade par l'application contractuelle, la divulgation publique ou, en dernier recours, le désengagement - Lorsque le désengagement est inévitable, planification de stratégies de sortie qui minimisent les préjudices causés aux travailleurs **Indicateurs, tels que :** - % de partenaires disposant de stratégies documentées en matière de levier d'influence - Nombre/diversité des parties prenantes impliquées dans l'élaboration du plan d'action - % de partenaires à haut risque recevant une formation, une assistance technique ou un soutien financier - % de contrats de partenaires incluant des exigences explicites en matière de SA8000/responsabilité sociale - % de partenaires bénéficiant d'incitations liées à la performance sociale - Nombre moyen de réunions, de visites ou de communications avec des partenaires à haut risque par an - % de partenaires à haut risque pris en charge par le biais d'initiatives conjointes avec d'autres entreprises - Nombre d'initiatives sectorielles/industrielles/gouvernementales rejointes pour traiter les risques systémiques

© Responsabilité Sociale Internationale - 2026

Critères	Exemples d'indicateurs
	- % de cas où la réparation pour les travailleurs/groupes affectés a été menée avec l'implication du partenaire - % de processus de réparation auxquels ont participé les travailleurs/représentants affectés - % des coûts de réparation pris en charge conjointement par l'organisation et ses partenaires commerciaux - % d'actions collaboratives signalées aux travailleurs/parties prenantes - % de travailleurs, syndicats ou ONG interrogés confirmant que la réparation et l'atténuation ont été efficaces
M6.4 - L'organisation doit périodiquement définir et planifier les actions et les processus nécessaires à la réalisation de ses objectifs. Ce faisant, l'organisation doit prendre en compte les éléments nécessaires suivants : **a. Systèmes de gestion - y compris les politiques et procédures verbales et écrites, les rôles et responsabilités, la documentation, les incitations et objectifs du personnel, la formation et le renforcement des capacités, le suivi, la sensibilisation des travailleurs et des parties prenantes, ainsi que les indicateurs et les mesures ;** **b. Ressources - y compris les ressources financières, matérielles, humaines et d'information, telles que les**	**Processus pour :** - Tenue de sessions de planification pluridisciplinaires annuelles ou semestrielles avec la direction, les travailleurs et les parties prenantes pour aligner les objectifs sur les systèmes, les ressources et les relations nécessaires - Tenue à jour d'un registre centralisé des actions définies et liées aux objectifs, indiquant les échéanciers, les responsabilités et les indicateurs - Comparaison de la capacité, des systèmes et des relations actuels par rapport aux objectifs ; documentation des écarts nécessitant de nouvelles actions ou des ajustements - Définition des responsabilités pour chaque objectif dans les descriptions de poste, les organigrammes de délégation et les protocoles de prise de décision - Intégration des objectifs liés à la norme SA8000 dans les évaluations de performance, les structures de primes et les critères de promotion - Élaboration de calendriers annuels de formation pour doter le personnel et les représentants des travailleurs des compétences nécessaires à la mise en œuvre des objectifs - Établissement d'indicateurs clés de performance (KPI) et de tableaux de bord mesurant les progrès par rapport aux objectifs

© Responsabilité Sociale Internationale - 2026

Critères	Exemples d'indicateurs
compétences nécessaires et l'expertise externe, l'infrastructure, les médias et les systèmes d'information ; et **c. Relations - y compris le dialogue social, le soutien aux accords tripartites et autres accords contraignants pertinents, et les relations avec les partenaires commerciaux, le gouvernement et d'autres parties prenantes internes et externes.**	- Utilisation de réunions, d'affiches, de plateformes numériques et d'échanges entre pairs pour sensibiliser les travailleurs et les parties prenantes aux objectifs et aux progrès accomplis - Allocation annuelle de ressources financières pour les objectifs de performance - Évaluation des compétences requises pour atteindre les objectifs - Recrutement, formation ou recours à des experts externes lorsque les capacités internes sont insuffisantes - Planification de la modernisation des installations, des systèmes informatiques ou des équipements nécessaires pour atteindre les objectifs - Systèmes de collecte, d'analyse et de communication des indicateurs de performance - Suivi du déploiement des ressources par rapport aux objectifs afin d'éviter les sous-financements ou les retards - Intégration des comités de travailleurs, des syndicats et des structures représentatives dans la définition des objectifs et les cycles de planification - Alignement des objectifs et des actions sur les engagements pris dans le cadre d'accords tripartites ou sectoriels - Planification d'un dialogue structuré avec les ONG, les partenaires commerciaux et les représentants de la communauté pour valider les priorités et harmoniser les ressources - Mobilisation des fournisseurs et des sous-traitants pour coordonner les actions qui influent sur les objectifs communs - Mise en place de canaux de communication avec les autorités compétentes pour assurer la conformité et promouvoir des évolutions politiques favorables - Suivi des progrès, identification des contraintes et mise à jour des calendriers ou des ressources - Utilisation des conclusions du suivi, des audits et des retours des travailleurs pour affiner les futurs cycles de planification des actions

© Responsabilité Sociale Internationale - 2026

Critères	Exemples d'indicateurs
	Mesures, telles que : - % d'objectifs organisationnels assortis de plans d'action définis - Nombre de fois par an où les objectifs/plans d'action sont formellement examinés et mis à jour - % d'écarts de capacités/systèmes identifiés qui sont traités dans les délais prévus - % d'objectifs avec des personnes/rôles responsables documentés et désignés - % du personnel dont les objectifs de performance incluent des objectifs SA8000/de responsabilité sociale - % de travailleurs/gestionnaires/représentants formés aux compétences liées aux objectifs - % de travailleurs capables d'énoncer correctement au moins un objectif organisationnel actuel - % d'objectifs assortis d'au moins un indicateur quantitatif et un indicateur qualitatif - % d'objectifs disposant de ressources financières dédiées allouées dans le budget annuel - % des fonds/ressources alloués réellement dépensés/utilisés pour atteindre les objectifs - % de besoins en compétences identifiés qui sont pourvus - % d'améliorations planifiées des installations, de la technologie ou des infrastructures achevées dans les délais - % d'objectifs qui ont été discutés avec les représentants des travailleurs/syndicats lors de la planification - Nombre moyen de groupes de parties prenantes consultés par cycle de planification - % d'objectifs alignés sur les engagements pris dans le cadre d'accords tripartites ou sectoriels - % d'objectifs impliquant des actions conjointes avec des partenaires commerciaux - % d'objectifs/plans d'action communiqués aux travailleurs et aux parties prenantes dans des formats accessibles

© Responsabilité Sociale Internationale - 2026

Critères	Exemples d'indicateurs
	- % d'objectifs/plans d'action modifiés en réponse au suivi, aux audits ou aux retours des parties prenantes - % d'objectifs affichant une amélioration mesurable des indicateurs de performance d'une année sur l'autre

M7 : Sensibilisation et mise en œuvre

Critères	Exemples d'indicateurs
M7.1 - L'organisation doit mettre en œuvre ses processus et actions planifiés et déployer les ressources allouées, en ajustant périodiquement les plans et les ressources si nécessaire pour assurer leur pertinence et leur efficacité continues.	**Processus pour :** - Un système dans lequel les actions planifiées (selon M6.4) sont décomposées en tâches avec des échéances, des responsables et des méthodes de vérification - Lancement de chaque processus ou action par des réunions d'orientation afin de clarifier les rôles, les résultats attendus et les formats de rapport - Dossiers de procédures, manuels et formulaires visant la cohérence entre les sites et les départements - Un mécanisme de décaissement des fonds et autres ressources lié à des processus ou actions spécifiques - Affectation de personnel ou d'équipes à chaque processus ou action, avec indication du temps alloué et des objectifs de performance documentés - Déploiement du matériel, des informations, des outils informatiques, des équipements et des modernisations d'installations conformément au plan d'action/calendrier - Réalisation de sessions de formation, de coaching ou d'assistance technique en adéquation avec les compétences identifiées lors de la planification - Tenue de tableaux de bord ou de registres dans lesquels les objectifs et les résultats des processus ou actions sont enregistrés comme non commencés / en cours / terminés / retardés

© Responsabilité Sociale Internationale - 2026

Critères	Exemples d'indicateurs

	- Inspections de routine, entretiens et revues documentaires pour confirmer les actions
	- Possibilités (enquêtes, mécanismes de réclamation, réunions de comités) données au personnel d'indiquer si les processus ou actions planifiés sont efficaces dans la pratique
	- Ajustements apportés aux objectifs, aux processus ou actions planifiés, aux budgets, aux effectifs ou aux calendriers lorsque le déploiement initial des ressources s'avère insuffisant ou excessif
	- Protocoles de mise à jour de la documentation, des formations, des communications, etc., chaque fois que des ajustements sont effectués
	- Réintégration des enseignements tirés de la mise en œuvre dans le cycle de planification suivant (M6.4) afin de renforcer l'alignement et l'efficacité
	
	Mesures, telles que :
	
	- Nombre/% de processus et d'actions
	  o lancés
	  o terminés/réalisés
	- .. dans les délais prévus
	- Nombre/% de processus ou d'actions
	  o examinés
	  o audités,
	  o ajustés
	  o mis à jour
	- % d'audits internes/contrôles inopinés où la mise en œuvre a respecté les politiques/procédures/objectifs spécifiés
	- % des fonds alloués réellement dépensés pour les actions planifiées
	- % d'écart entre les dépenses prévues et réelles pour chaque objectif
	- % de plans d'action dotés du personnel désigné/du temps alloué

© Responsabilité Sociale Internationale - 2026

Critères	Exemples d'indicateurs
	- % de sessions de formation prévues réalisées dans les délais - % de modernisations/déploiements d'équipements prévus livrés dans les délais et opérationnels - % de points d'avancement/rapports requis soumis dans les délais - Nombre et gravité des non-conformités liées à une mise en œuvre incomplète ou inefficace - Nombre d'ajustements apportés aux plans/ressources par trimestre - Délai moyen entre l'identification d'un problème et l'ajustement de la mise en œuvre - % de réallocations de ressources ayant permis de résorber le déficit ou l'excédent identifié - % d'actions mises en œuvre qui atteignent les résultats escomptés
M7.2 - L'organisation doit veiller à ce que le personnel dispose d'une sensibilisation, d'une compréhension, d'un accès à l'information et de canaux de communication appropriés concernant : **a. Leurs droits légaux ;** **b. Leurs droits tels que définis dans la présente norme ;** **c. Les risques liés à leur emploi ;** **d. Les politiques, objectifs, actions et processus de l'organisation ;** **e. Leurs rôles et responsabilités dans la réalisation des objectifs et engagements de l'organisation ;**	**Processus pour :** - Politiques, procédures opérationnelles, instructions de travail, spécifications, logiciels, etc., liés au travail, définissant les dispositions prévues pour l'implication du personnel (par ex. manuel RH, politiques de l'entreprise, site Internet, tableaux d'affichage, etc.) - Formation sur les droits légaux, les droits SA8000, les risques, les dangers, les politiques et les voies de recours lors des sessions d'intégration du nouveau personnel - Formation sur les droits légaux, les droits SA8000, les risques, les dangers, les politiques et les voies de recours pour le personnel en poste. - Affichage d'affiches, d'infographies ou d'écrans numériques dans les espaces communs résumant les droits, les risques, les dangers, les politiques, les canaux de réclamation et les procédures d'urgence sous des formats et dans des langues accessibles - Maintenance d'une plateforme interne ou d'une application permettant au personnel d'accéder aux politiques, aux objectifs et aux processus à tout moment - Un livret simplifié et multilingue résumant les droits du travail pertinents

© Responsabilité Sociale Internationale - 2026

Critères	Exemples d'indicateurs
f. Les mécanismes et canaux pertinents pour leur implication dans le système de gestion ; et **g. Les mécanismes et canaux pertinents pour la protection de leurs droits, y compris les mécanismes d'accès à la réparation.**	- Communication au personnel des coordonnées de l'équipe de performance sociale (et d'autres représentants internes de l'équipe, de représentants syndicaux, d'organisations de soutien aux travailleurs, de l'inspection du travail et d'autres ressources similaires) - Communication des modifications du droit du travail (au moyen de bulletins, de réunions ou d'alertes numériques) avec des explications en langage clair - Mise à disposition d'une version simplifiée de la présente norme, avec des visuels et des exemples adaptés au lieu de travail. - Notifications visuelles et sonores des risques et dangers présents (par ex. étiquetage des produits chimiques, alarmes d'évacuation, panneaux d'avertissement de danger sur les machines) - Utilisation de méthodes de formation participatives pour aider le personnel à comprendre comment la norme s'applique dans des situations réelles - Organisation de sessions périodiques sur la santé et la sécurité au travail, les risques psychosociaux et les vulnérabilités liées à l'emploi - Informations accessibles sur les dangers - Partage des enseignements tirés d'incidents passés / de quasi-accidents lors de forums ouverts - Voies confidentielles (conseillers, lignes d'assistance téléphonique) pour aborder le stress, le harcèlement ou les problèmes de santé mentale au travail - Partage des mises à jour des politiques et des objectifs par le biais de tableaux d'affichage, de bulletins d'information, de réunions générales et de plateformes numériques - Affichage des points d'avancement sur les objectifs clés - Dialogues périodiques (par ex. trimestriels) entre la direction et les représentants des travailleurs sur les objectifs et les processus - Canaux de réclamation multilingues, confidentiels et disponibles sous de multiples formats

© Responsabilité Sociale Internationale - 2026

Critères	Exemples d'indicateurs
	- Publication et explication des procédures pour formuler des préoccupations et accéder à des voies de recours - Mise à disposition de lignes d'assistance téléphonique, de boîtes à suggestions ou de plateformes tierces pour les plaintes confidentielles - Enregistrement, suivi et signalement des plaintes et des voies de recours - Recours aux syndicats, aux conseils de prud'hommes ou aux médiateurs lorsque les voies de recours internes sont insuffisantes - Audits/enquêtes/tests périodiques auprès du personnel pour évaluer la sensibilisation aux droits, aux politiques, aux risques et aux voies de recours - Ajustement des campagnes de sensibilisation, des formations et des canaux en fonction des résultats des enquêtes, des audits et des réclamations reçues **Mesures, telles que :** - % de personnel formé - % de personnel vérifiant l'accessibilité de l'information - Proportion de personnel atteignant ou dépassant les exigences de compétences lors des évaluations. - % de travailleurs capables d'identifier correctement des droits du travail spécifiques - Délai moyen entre une modification du droit du travail et sa communication au personnel - % de travailleurs déclarant savoir où trouver les informations relatives aux droits légaux - % de personnel formé à la sensibilisation à SA8000 au cours des 12 derniers mois - % de travailleurs capables d'identifier les risques professionnels ou liés à l'emploi pertinents pour leur rôle - % de zones dangereuses où des panneaux d'avertissement et des informations sur les risques sont visiblement affichés

© Responsabilité Sociale Internationale - 2026

Critères	Exemples d'indicateurs
	- % de travailleurs déclarant savoir où les politiques et les objectifs sont affichés ou accessibles numériquement - % de travailleurs capables d'identifier le ou les objectifs actuels pertinents de l'organisation liés à SA8000 - % de travailleurs déclarant savoir comment déposer une plainte - % de travailleurs capables de décrire les types de recours disponibles - % de travailleurs capables de démontrer la rétention des connaissances trois mois après la formation
M7.3 - L'organisation doit s'assurer que les parties prenantes sont correctement informées : **a. Risques pertinents ;** **b. les politiques, les objectifs, les actions et les processus de l'organisation ; et** **c. Des canaux pour leur participation et la protection de leurs droits tels que définis dans la présente norme.**	**Processus pour** - La tenue d'un registre des parties prenantes classées par type - L'analyse des informations dont chaque groupe a besoin ou qu'il demande - L'enregistrement de ce qui a été communiqué à chaque catégorie de parties prenantes (ainsi que du moment et du moyen utilisés) ; la confirmation de réception ; et le dialogue consécutif - Les sollicitations à s'engager dans des opportunités de participation au programme de gestion sociale de l'organisation - L'adaptation des méthodes de communication à l'accès des parties prenantes - La publication de résumés périodiques des risques identifiés, des objectifs et des progrès réalisés pour les atténuer/éliminer (par ex. rapports de performance sociale, bulletins d'information, etc.), - Des séances d'information avec les communautés locales et les ONG lorsque des risques peuvent les affecter - Des opportunités offertes aux parties prenantes de réagir aux risques publiés en faisant part de leurs préoccupations, de leurs retours ou d'informations supplémentaires sur les risques

© Responsabilité Sociale Internationale - 2026

Critères	Exemples d'indicateurs

	- La publication des politiques organisationnelles clés adaptées pour être comprises par les parties prenantes
	- Le partage d'exemples sur la manière dont fonctionnent concrètement les griefs, les actions correctives et les processus de dialogue avec les parties prenantes
	- Le partage de métriques sur les indicateurs de performance dans des formats accessibles
	- Des réunions d'échange ou tables rondes avec des syndicats, des ONG, des représentants de la communauté, des partenaires commerciaux et d'autres parties prenantes.
	- L'élargissement des canaux de réclamation au-delà des travailleurs
	- Des supports dans les langues locales, utilisant des termes non techniques et adaptés à la culture
	- Des canaux audio, visuels et numériques (selon les besoins) pour atteindre différents niveaux d'alphabétisation
	- La tenue à jour d'un site web ou d'une plateforme numérique contenant les politiques, les objectifs et les opportunités d'engagement des parties prenantes actualisés
	- L'évaluation périodique de la bonne compréhension par les parties prenantes des risques, des politiques et des canaux de participation
	
	Des métriques, telles que :
	
	- Nombre et types de communications adressées aux parties prenantes (par ex. notifications, rapports)
	- % et types de parties prenantes capables d'identifier le(s) risque(s) pertinent(s) divulgué(s) par l'organisation
	- % et types de parties prenantes
	  o informées de
	  o utilisant

© Responsabilité Sociale Internationale - 2026

Critères	Exemples d'indicateurs
	… des canaux de participation (par exemple comités, diffusions aux parties prenantes, etc.) - Délai moyen entre l'identification d'un risque significatif et sa communication aux parties prenantes concernées - % de risques saillants rendus publics par rapport à ceux documentés dans le registre des risques de l'organisation - % de parties prenantes déclarant savoir où trouver les politiques de l'organisation - % de parties prenantes conscientes du/des risque(s) spécifique(s) et de leurs conséquences - % de parties prenantes capables d'identifier les objectifs organisationnels qui les concernent - % de mises à jour prévues des politiques/objectifs communiquées dans les délais - % de parties prenantes confirmant qu'elles reçoivent des rapports d'étape - % de parties prenantes sachant comment accéder aux voies de réclamation ou de recours - Nombre et types de communications mises à disposition dans les langues locales pertinentes - Nombre de groupes de parties prenantes différents représentés dans les activités d'engagement
M7.4 - Dans ses interactions avec les partenaires commerciaux, l'organisation doit : **a. Veiller à ce que les partenaires commerciaux disposent d'une sensibilisation, d'une compréhension, d'un accès à l'information et de canaux de**	**Processus pour :** - Des ateliers d'intégration pour les nouveaux partenaires commerciaux sur les politiques, objectifs, actions et processus de l'organisation - L'accès en ligne aux politiques, objectifs et exigences de signalement actualisés dans plusieurs langues - La mise en place de points de contact désignés, de lignes d'assistance ou de portails dédiés aux partenaires commerciaux où ils peuvent poser des questions, faire part de leurs préoccupations ou formuler des commentaires

© Responsabilité Sociale Internationale - 2026

Critères	Exemples d'indicateurs
communication appropriés concernant les politiques, objectifs, actions et processus de l'organisation ; **b. Veiller à ce que ses conditions et pratiques commerciales ne compromettent pas la capacité des partenaires commerciaux à répondre aux attentes mutuelles qu'elle a fixées ;** **c. Fournir aux partenaires commerciaux le soutien nécessaire pour mettre fin aux risques, les prévenir, les atténuer et y remédier, en fonction de la contribution de l'organisation à ces impacts ;** **d. Chercher à minimiser, dans la mesure du possible, les charges administratives liées aux attentes mutuelles pour les partenaires commerciaux ; et** **e. Ne pas mettre fin aux relations commerciales en réponse aux risques, sauf si :** **I. Le partenaire commercial ne parvient pas à plusieurs**	- La tenue de webinaires ou de réunions pour passer en revue les objectifs, les risques clés et les attentes avec tous les partenaires commerciaux essentiels - Avant de finaliser les contrats, l'examen des conditions de paiement, des délais de livraison, de la tarification et des exigences de production afin d'évaluer s'ils créent des conditions nuisant à la conformité - L'évaluation visant à déterminer si les pratiques d'achat, les délais ou la pression sur les prix engendrent des risques dans la chaîne d'approvisionnement (par ex. analyse comparative) - La possibilité de communiquer des inquiétudes lorsque les conditions commerciales créent des pressions génératrices de risques pour les partenaires commerciaux ou d'autres parties - La collaboration avec les partenaires commerciaux pour créer et mettre en œuvre des mesures correctives lorsque des risques sont identifiés - Des formations, des conseils techniques ou un partage des coûts pour les améliorations - La définition des cas et des modalités selon lesquels l'organisation fournira des ressources financières, techniques ou humaines pour aider les partenaires commerciaux, proportionnellement à sa propre contribution au risque - L'acceptation de certifications crédibles, de rapports d'audit ou d'évaluations de diligence raisonnable réalisés par des organismes reconnus afin d'éviter les doublons - La différenciation des exigences selon le profil de risque du partenaire commercial, en veillant à ce que les petits partenaires commerciaux ou ceux à faible risque ne soient pas surchargés par des exigences disproportionnées - La sollicitation des retours/données des partenaires commerciaux sur la charge de travail administrative et l'adaptation des exigences en conséquence - La définition de seuils et d'une séquence d'actions requises avant d'envisager un désengagement (par ex. avertissements, délais pour les actions correctives, conseils, soutien et signalement à la direction générale).

© Responsabilité Sociale Internationale - 2026

Critères	Exemples d'indicateurs
reprises à traiter le risque malgré un engagement et un soutien appropriés de la part de l'organisation ; ET **II. Les risques liés à la rupture de la relation ne sont pas plus importants que le risque initial.**	- Avant de mettre fin à une relation, l'évaluation visant à déterminer si le désengagement pourrait engendrer un préjudice plus grave - L'exigence d'une justification consignée pour les mesures d'escalade et les décisions de résiliation concernant les partenaires commerciaux - Si un désengagement est nécessaire, l'octroi d'un préavis et la collaboration avec les parties prenantes - La coordination avec d'autres acheteurs pour harmoniser les attentes et éviter d'avoir un impact négatif sur les travailleurs du partenaire commercial - L'évaluation périodique de la bonne compréhension démontrée par les partenaires commerciaux des politiques, objectifs et processus organisationnels **Des métriques, telles que :** - Nombre de partenaires commerciaux disposant de plans d'amélioration - % de contrats avec les partenaires commerciaux qui couvrent les attentes pertinentes - % de partenaires commerciaux ayant reçu une formation ou une initiation aux politiques, objectifs et processus de l'organisation - % de partenaires confirmant qu'ils savent où accéder aux politiques et aux attentes actuelles - Nombre de mises à jour des politiques/attentes communiquées aux partenaires par an - % de contrats/relations examinés et % respectant des conditions de paiement, des délais de livraison, des prix équitables ainsi que d'autres exigences relatives aux partenaires commerciaux - % de factures payées dans les délais convenus - % de plans d'actions correctives avec les partenaires clôturés dans les délais convenus - Nombre de partenaires commerciaux bénéficiant d'un soutien technique/financier/de renforcement des capacités

© Responsabilité Sociale Internationale - 2026

Critères	Exemples d'indicateurs
	- Part des coûts de remédiation prise en charge par l'organisation par rapport à celle entièrement répercutée sur les partenaires commerciaux - % de réduction des exigences de signalement redondantes ou en double pour les partenaires - Nombre de désengagements pour lesquels les protocoles d'escalade (avertissements, soutien, examen par la direction) ont été suivis - % de désengagements accompagnés d'une évaluation des risques documentée comparant les risques d'un désengagement à ceux d'un maintien de l'engagement - Nombre de désengagements où des mesures ont été mises en œuvre pour minimiser les préjudices causés aux travailleurs - Évolution au fil du temps de la capacité des partenaires commerciaux à identifier correctement les politiques, les objectifs et les canaux de réclamation - Nombre de risques liés aux partenaires commerciaux réduits ou éliminés grâce à la collaboration
M7.5 - Les informations documentées pertinentes pour répondre aux exigences de la présente norme doivent être : **a. Disponible et adapté ;** **b. Exactes et claires ;** **c. Efficacement contrôlées ; et** **d. Identifiables.**	**Processus pour :** - La tenue d'un système centralisé et sécurisé où toutes les politiques, procédures et tous les enregistrements pertinents sont stockés et accessibles au personnel autorisé - La définition des droits d'accès aux informations documentées en fonction du rôle - La traduction des documents clés dans les langues pertinentes et la mise à disposition de versions accessibles (visuelles, audio, simplifiées) afin de viser l'adéquation aux différents niveaux d'alphabétisation - Un système structuré (codes de document, numéros de révision, dates, auteur responsable) pour exiger que seules les versions actuelles et approuvées soient utilisées - Une révision en « langage clair » des informations documentées lorsque cela est nécessaire

© Responsabilité Sociale Internationale - 2026

Critères	Exemples d'indicateurs
	- L'examen des documents à intervalles définis pour vérifier leur exactitude et leur pertinence - Des canaux permettant aux travailleurs ou aux parties prenantes de signaler les documents peu clairs ou inexacts - L'exigence d'une approbation formelle (validation par la direction/le personnel compétent) avant la publication de documents nouveaux ou révisés - Le retrait de la circulation des documents obsolètes - Pour les documents sensibles, la mise en œuvre de protections par mot de passe, d'autorisations basées sur les rôles et de garanties de confidentialité des données - L'attribution d'un identifiant unique (titre, numéro de référence, version, date et propriétaire) à chaque document - Pour les systèmes numériques, l'adjonction de balises de métadonnées (par ex. sujet, département, domaine de risque, statut) pour la recherche et l'extraction - L'association de chaque document à des processus, des dates et un personnel responsable spécifiques - Des calendriers de conservation et d'archivage définis - La formation du personnel à la création, à la mise à jour et au contrôle des informations documentées **Des métriques, telles que :** - Taux d'erreur pour les informations publiées - Nombre et fréquence des examens des informations documentées - Nombre d'informations documentées obsolètes ou non valides constatées lors des audits - % du personnel échantillonné capable de localiser et d'accéder aux informations documentées requises dans un délai défini

© Responsabilité Sociale Internationale - 2026

Critères	Exemples d'indicateurs
	- Nombre de documents clés disponibles dans toutes les langues pertinentes du personnel et dans des formats accessibles - % d'inexactitudes ou de documents peu clairs identifiés corrigés dans un délai défini - Nombre de documents dépourvus de contrôle ou d'autorisation appropriés - Nombre de versions obsolètes identifiées et retirées rapidement de la circulation - Nombre d'événements d'accès non autorisé à des documents sensibles - % de documents numériques balisés avec les métadonnées requises - Temps moyen pour récupérer les documents archivés lorsqu'ils sont demandés

M8 : Intégrité et transparence

Critères	Exemples d'indicateurs
M8.1 - Dans le respect des exigences de cette Norme, l'organisation doit opérer et communiquer avec intégrité.	**Processus pour :** - Mesures disciplinaires en cas de non-respect des exigences d'intégrité - Formation initiale et périodique de sensibilisation à l'intégrité - Inclusion d'éléments d'intégrité dans la documentation opérationnelle (par exemple, obligation d'examiner objectivement toutes les candidatures dans le cadre d'une procédure de recrutement) - Un processus d'examen de la communication éthique pour toutes les déclarations internes et externes relatives aux pratiques de travail et à la conformité - Un mécanisme d'alerte professionnelle avec protection contre les représailles - Contrôles visant à prévenir la falsification, la manipulation ou la dissimulation de documents et de registres - Un processus de lutte contre la fraude et les fausses déclarations relatives aux données sur le travail et la conformité

© Responsabilité Sociale Internationale - 2026

Critères	Exemples d'indicateurs
	- Un mécanisme de prise de décision éthique et d'escalade en cas de conflit entre la pression commerciale et les droits des travailleurs - Déclarations de conformité (certifications, marketing, communications avec les clients) - Correction et réémission d'informations inexactes ou trompeuses - Processus de signalement des manquements à l'intégrité, d'enquête et de mesures correctives - Processus interne de signalement et d'escalade pour les préoccupations relatives à l'intégrité **Indicateurs, tels que :** - Nombre d'incidents liés à l'intégrité et de mesures disciplinaires connexes au cours d'une période donnée - % du personnel ayant suivi une formation de sensibilisation à l'intégrité au cours d'une période donnée - % du personnel échantillonné connaissant (une ou plusieurs) politiques/pratiques d'intégrité - Nombre d'incidents d'ingérence dans les audits signalés (objectif = 0) - % d'audits menés sans restriction d'accès ni incident d'orientation des réponses (coaching) - % d'employés confirmant leur liberté d'expression lors des audits (selon les retours d'enquêtes ou d'entretiens) - Nombre d'incidents de falsification ou de manipulation de documents et de registres - % de registres validant les contrôles internes de vérification de l'exactitude - % de documents et registres critiques disposant d'une traçabilité (responsable, version, approbation) - Nombre de corrections de documents apportées en raison de préoccupations relatives à l'intégrité

© Responsabilité Sociale Internationale - 2026

Critères	Exemples d'indicateurs
M8.2 - L'organisation doit rendre compte publiquement et périodiquement de ses processus et résultats pertinents pour cette Norme. Le rapport public doit, au minimum : **a) Soyez transparent, sincère et clair ;** **b) Répondre aux besoins et aux attentes des parties prenantes ;** **c) Inclure l'engagement politique de l'organisation ;** **d) Décrire les activités de l'organisation ;** **e) Communiquer sur la manière dont l'organisation traite ses risques ;** **f) Fournir, sur demande, des informations sur l'utilisation des mécanismes de réclamation et sur les résultats des procédures de réclamation ;** **g) Satisfaire aux exigences légales, réglementaires et autres en matière de reporting ; et**	**Processus pour :** - Un cycle fixe (par exemple, annuel ou biennal) pour la préparation et la publication des rapports publics - Contributions et examens interfonctionnels des informations à publier (y compris, par exemple, la conformité, les RH, la santé et la sécurité, les finances, les représentants des travailleurs). - Exigence de validation par la direction générale pour confirmer l'exactitude, l'exhaustivité et l'alignement avec les engagements - Consultation des principales parties prenantes afin de déterminer le périmètre du reporting, son contenu et les besoins en matière d'accessibilité - Vérification croisée des données communiquées avec les documents sources - Rédaction des rapports (dans un langage non technique, avec des notes explicatives, des synthèses, des infographies et des FAQ, si nécessaire) - Inclusion à la fois des résultats positifs et des défis, des mesures correctives et des risques persistants - Recours à des évaluateurs indépendants (par exemple des auditeurs ou des observateurs de la société civile) pour examiner la crédibilité du contenu des rapports - Inclusion d'une vue d'ensemble des sites, des effectifs, des secteurs, des pays d'exploitation et des chaînes d'approvisionnement - Synthèse des risques identifiés, des méthodes de hiérarchisation, des efforts d'atténuation et de remédiation, ainsi que des tendances de performance - Publication des rapports en ligne, dans les langues pertinentes, et sous des formats imprimés/sur site accessibles aux travailleurs et aux communautés locales

© Responsabilité Sociale Internationale - 2026

Critères	Exemples d'indicateurs
h) Être accessible et disponible de manière appropriée pour les parties prenantes.	- Mise à disposition de formats PDF, de pages web, de brochures récapitulatives et de supports visuels - Diffusion de synthèses auprès des travailleurs par le biais de tableaux d'affichage, de plateformes numériques ou de réunions plénières du personnel - Comparaison du contenu et du style avec les pairs, les initiatives sectorielles et les meilleures pratiques de la norme SA8000 **Indicateurs, tels que :** - Nombre de thèmes couverts par le rapport - % de rapports qui reproduisent ou réitèrent l'engagement politique de l'organisation - % de risques prioritaires identifiés faisant l'objet d'un rapport - % de rapports formellement examinés et approuvés par la direction générale avant publication - % de rapports ayant intégré les commentaires des travailleurs, des syndicats ou des parties prenantes externes lors de leur élaboration - Ratio entre les questions positives et négatives signalées - % de points de données vérifiés par rapport aux documents sources - Nombre de corrections factuelles publiées après diffusion par cycle de reporting - % de parties prenantes interrogées qui jugent le rapport clair, pertinent et utile % de sites d'exploitation et de niveaux de la chaîne d'approvisionnement décrits dans le rapport - % d'obligations légales/réglementaires de reporting respectées - % de rapports traduits dans toutes les langues pertinentes pour les travailleurs/parties prenantes - % de travailleurs déclarant avoir vu le rapport ou en avoir été informés
M8.3 - L'organisation doit s'engager de manière transparente et ouverte avec les	**Processus pour :**

© Responsabilité Sociale Internationale - 2026

Critères	Exemples d'indicateurs
tiers autorisés, notamment en leur fournissant l'accès à la documentation, aux dossiers, aux matériaux, aux personnes et aux environnements de travail requis.	- Adoption d'une politique d'engagement en faveur d'une coopération transparente avec les tiers autorisés, y compris les auditeurs, les organismes de certification, les régulateurs et les représentants des travailleurs - Établissement de procédures claires pour accorder l'accès aux installations, au personnel, aux registres et aux documents lorsque les demandes sont légitimes et entrent dans le périmètre défini - Tenue à jour d'un registre numérique/physique des principales politiques, procédures, registres des risques, registres de formation, registres des réclamations, registres de paie et plans d'actions correctives - Une liste de contrôle des documents couramment demandés par les auditeurs et les régulateurs - Établissement de délais de réponse pour les demandes - Règles d'accès au site - Autorités et dispositions relatives à l'accès à des espaces confidentiels, séparés de la direction - Temps accordé au personnel pour rencontrer des tiers pendant les heures de travail sans perte de salaire ni risque de représailles - Définition de la manière dont les désaccords concernant le périmètre, l'accès ou la confidentialité seront résolus avec les tiers - Formation des cadres et des autres membres du personnel sur la conduite attendue lors des audits/inspections par des tiers - Formation du personnel sur son droit à s'exprimer librement lors des entretiens avec des tiers et sur les garanties de non-représailles de l'organisation - Désignation d'un représentant de la direction pour coordonner et faciliter les interactions avec les parties externes - Documentation et investigation de tout cas où l'accès a été retardé, restreint ou incomplet

© Responsabilité Sociale Internationale - 2026

Critères	Exemples d'indicateurs
	Indicateurs, tels que : - % de documents demandés fournis aux tiers dans les délais convenus - Délai moyen entre la demande et la fourniture de la documentation - % de documents échantillonnés fournis qui correspondent aux originaux sans divergence - Nombre de fois où des versions périmées de documents ont été présentées lors des audits - % de demandes d'audit/de visite de site accordées sans délai ni restriction - % d'audits/inspections inopinés pris en charge sans perturbation - % d'entretiens demandés menés de manière confidentielle sans ingérence de la direction - % de cadres/membres du personnel formés sur la façon d'interagir de manière transparente avec les auditeurs/régulateurs - % de travailleurs confirmant avoir connaissance de leur droit de s'exprimer librement et confidentiellement lors des audits - Nombre de cas documentés où l'accès a été refusé, restreint ou retardé

M9 : Mécanismes de suivi et de règlement des griefs

Critères	Exemples d'indicateurs
M9.1 - L'organisation doit surveiller ses performances et ses systèmes de management pour satisfaire aux exigences de cette Norme. La surveillance doit, au minimum : **a. Évaluer la mise en œuvre des actions et des processus prévus ;** **b. Évaluer le respect de cette norme ;**	**Processus pour :** - Un plan de surveillance annuel définissant le champ d'application, la fréquence, le personnel responsable et les méthodes - Inclusion des représentants des travailleurs, des syndicats et des parties prenantes externes dans la conception et la validation de la surveillance - Tenue à jour d'un registre en temps réel de toutes les actions prévues (M6/M7), avec des mises à jour de leur statut (non commencé, en cours, terminé, retardé)

© Responsabilité Sociale Internationale - 2026

Critères	Exemples d'indicateurs
c. Évaluer les performances des partenaires commerciaux concernés par rapport aux attentes mutuelles établies ; et **d. Être convenablement documentée.**	- Réalisation d'examens trimestriels avec l'équipe ou les équipes de performance sociale afin de confirmer que les actions ont été mises en œuvre comme prévu - Réalisation de contrôles ponctuels pour confirmer que les actions sont opérationnelles - Comparaison entre les ressources, les délais et les résultats prévus et réels afin d'identifier les insuffisances - Réalisation d'audits périodiques (au moins une fois par an) par rapport à toutes les clauses de la Norme, faisant appel à des auditeurs internes formés et indépendants du domaine audité - Utilisation des listes de contrôle d'auto-évaluation SA8000, des enquêtes auprès des travailleurs et des revues de direction pour identifier les écarts - Examens périodiques de la conformité des partenaires commerciaux par rapport aux attentes mutuelles - Lorsque les risques sont élevés, exigence de rapports d'audit, de certifications ou d'évaluations indépendantes de la part des partenaires commerciaux - Réalisation de visites conjointes de sites avec des fournisseurs, des ONG ou des syndicats pour vérifier la performance dans les chaînes d'approvisionnement sensibles - Un système d'évaluation des partenaires fondé sur la conformité sociale, la réactivité et la gestion des risques - Tenue d'un registre consolidé consignant les résultats des audits internes, des examens des partenaires et du suivi de la mise en œuvre - Tenue d'un registre des non-conformités, des causes profondes, des actions correctives, des personnes responsables et des dates de clôture - Synthèse des conclusions de la surveillance dans les revues de direction et (le cas échéant) dans les rapports publics - Liaison de toutes les conclusions de surveillance aux actions correctives/préventives, suivies jusqu'à leur clôture

© Responsabilité Sociale Internationale - 2026

Critères	Exemples d'indicateurs
	- Enquêtes auprès du personnel **Indicateurs, tels que :** - Fréquence des activités de suivi - Fréquence des activités d'évaluation par type (par exemple, audits, revues, contrôles ponctuels) - Taux d'utilisation des enquêtes - Taux d'utilisation des mécanismes de réclamation et de retour d'information - % de clauses de la Norme auditées en interne au cours de la période de référence - Nombre de non-conformités par cycle d'audit, classées par gravité - % de partenaires commerciaux évalués par rapport aux attentes mutuelles au cours du cycle - % de partenaires à haut risque ayant fait l'objet d'examens de performance ou d'audits documentés - % de risques identifiés chez les partenaires traités par des actions correctives conjointes ou un accompagnement - % d'activités de surveillance prévues ayant produit des résultats documentés - % d'enregistrements de surveillance échantillonnés vérifiés comme étant exacts et complets - % de résultats de surveillance partagés en interne avec les travailleurs/comités ou en externe dans des rapports publics - % de réduction des constatations récurrentes d'un cycle de surveillance à l'autre
M9.2 – L'organisation doit intégrer des informations provenant de sources multiples dans ses processus de surveillance, notamment selon leur pertinence :	**Processus pour :** - La spécification de toutes les sources d'information requises, l'attribution des responsabilités et la définition de la fréquence de collecte

© Responsabilité Sociale Internationale - 2026

Critères	Exemples d'indicateurs
a. L'évaluation et la priorisation des risques ; **b. Les indicateurs et mesures planifiés ;** **c. Les mécanismes internes et externes de réclamation et les canaux de communication ;** **d. L'engagement des travailleurs et la communication ;** **e. Les plaintes et préoccupations des parties prenantes ;** **f. Dialogue social et retour d'information sur les accords tripartites et autres accords contraignants pertinents ;** **g. Les sources d'informations et d'actualités accessibles au public ;** **h. Les audits internes et externes ; et** **i. Les experts externes.**	- La tenue d'un référentiel pour stocker les données issues des évaluations des risques, des indicateurs, des réclamations, des audits et des sources externes aux fins d'analyse et de recoupement - L'utilisation des cycles de surveillance pour examiner et mettre à jour le registre des risques de l'organisation avec les nouvelles données de surveillance - La comparaison des risques identifiés avec les données réelles relatives aux réclamations pour tester l'exactitude de la priorisation des risques - L'intégration des indicateurs planifiés (de M6 à M8) dans un tableau de bord de surveillance mis à jour trimestriellement - La comparaison des tendances des indicateurs par rapport aux objectifs, déclenchant des actions correctives lorsque les seuils ne sont pas atteints - Le partage des indicateurs avec les comités de travailleurs pour validation et contribution - Le suivi de la fréquence, du type et du statut de résolution des réclamations issues des mécanismes internes et externes - La collecte et l'examen des informations provenant des syndicats, des ONG, des lignes d'assistance téléphonique ou des rapports de médiateurs - La réalisation périodique d'enquêtes anonymes et de groupes de discussion pour recueillir les perceptions relatives aux risques, aux droits et au climat de travail - Le recoupement des déclarations des travailleurs avec la documentation et les constatations issues des inspections physiques - L'examen de la conformité avec les conventions collectives et/ou les cadres sectoriels ou tripartites - L'inclusion des représentants syndicaux dans les examens de surveillance - L'utilisation d'outils pour suivre les actualités, les rapports d'ONG et les bulletins gouvernementaux concernant les droits du travail et les risques sectoriels

© Responsabilité Sociale Internationale - 2026

Critères	Exemples d'indicateurs
	- La comparaison des performances de l'organisation avec les rapports de ses pairs ou du secteur - Le signalement de rapports externes faisant état d'allégations de violations chez des fournisseurs, dans des régions ou des secteurs liés à l'organisation - La collecte et l'examen des constatations issues des audits internes, des audits de certification, des audits clients et des inspections gouvernementales - La comparaison des résultats d'audit au fil du temps - Le recoupement des constatations d'audit avec les témoignages des travailleurs et les données relatives aux réclamations - Le recours à des spécialistes des droits du travail, à des experts en santé au travail ou à des conseillers juridiques pour examiner les pratiques de surveillance et les évaluations des risques - Le recours à des évaluations externes des zones à haut risque dans le cadre de la surveillance - La mise en place de comités consultatifs d'experts pour examiner périodiquement les données de surveillance et formuler des recommandations, le cas échéant - La réunion de l'Équipe ou des Équipes de performance sociale pour comparer les données provenant de sources multiples et identifier les tendances ou les lacunes - La fourniture d'une synthèse des constatations issues de toutes les sources à la direction générale et aux représentants des travailleurs **Indicateurs, tels que :** - Nombre de fois par an où le registre des risques est mis à jour avec de nouvelles données de surveillance - % de nouveaux risques identifiés grâce à la surveillance qui n'étaient pas inclus dans le registre des risques du cycle précédent

© Responsabilité Sociale Internationale - 2026

Critères	Exemples d'indicateurs
	- % d'objectifs organisationnels assortis d'au moins un indicateur de performance actif suivi par le biais de la surveillance - % d'indicateurs planifiés examinés au cours de la période de surveillance prévue - % de cas où des indicateurs dépassant les seuils ont déclenché des actions correctives - % de questions relatives aux réclamations intégrées dans les rapports de surveillance - % de réclamations dont les résultats sont documentés et liés à des actions correctives - % de plaintes externes intégrées dans les processus de surveillance - % de travailleurs consultés chaque année par le biais d'enquêtes, d'entretiens ou de groupes de discussion - % de rapports de surveillance mentionnant les contributions des travailleurs comme source de données - Délai moyen (en jours) pour accuser réception des préoccupations des parties prenantes et y donner suite - % de séances ou d'accords de dialogue social examinés dans le cadre de la surveillance - % d'engagements issus d'accords tripartites/sectoriels dont le respect fait l'objet d'un suivi - % de contributions des syndicats/représentants incluses dans les rapports de surveillance - Nombre de rapports externes (actualités, ONG ou gouvernementaux) examinés par cycle de surveillance - % de cycles de surveillance incluant une analyse des tendances des résultats d'audits internes et externes - % de constatations d'audit recoupées avec les données sur les réclamations ou les retours des travailleurs - Nombre de fois où des experts externes sont sollicités par an - % de constatations étayées par plus d'une source indépendante
M9.3 – L'organisation doit établir, maintenir et surveiller un mécanisme de	**Processus pour :**

© Responsabilité Sociale Internationale - 2026

Critères	Exemples d'indicateurs

réclamation permettant au personnel de soumettre des préoccupations, des problèmes, des plaintes, des incidents et des griefs pertinents pour cette Norme à l'encontre de l'organisation ou de ses partenaires commerciaux. Les mécanismes de réclamation de l'organisation pour le personnel doivent :
● Être légitime, accessible, prévisible, équitable, transparent, fondé sur le dialogue, compatible avec les droits et source d'amélioration continue ;
● Préserver la confidentialité des utilisateurs ;
● Ne pas entraîner de représailles contre les utilisateurs, que ce soit de la part de l'organisation ou d'autres parties ; et
● Ne pas entraîner de perte de revenus pour le personnel participant aux procédures de réclamation.
	- Campagnes de communication sur l'objectif, les processus et l'intérêt des mécanismes de réclamation
	- Inclusion des représentants des parties prenantes dans la conception ou l'examen des mécanismes de réclamation
	- Prise en compte des groupes vulnérables pour garantir l'accessibilité des mécanismes de réclamation
	- Recours à des tiers neutres pour le traitement des réclamations, le cas échéant
	- Publication d'indicateurs et de données relatifs aux réclamations
	- Publication des améliorations ou modifications apportées en réponse aux constatations issues des réclamations
	- Processus spécifiques pour traiter des questions telles que :
	  o Les violences et le harcèlement basés sur le genre (VGBH) et la discrimination
	  o Travail des enfants
	- Politique écrite de réclamation affirmant le droit des travailleurs de soulever des problèmes sans représailles, alignée sur les principes de la norme SA8000
	- Prise en compte des préoccupations, incidents, plaintes et griefs liés à l'organisation et à ses partenaires commerciaux
	- Voies multiples pour soumettre des réclamations (ex. : boîtes à idées, lignes d'assistance téléphonique, applications mobiles, e-mails, pairs représentants, permanences en personne des RH)
	- Formation des nouveaux embauchés sur le mécanisme de réclamation lors de l'intégration
	- Utilisation d'affiches, de dépliants et d'avis numériques pour informer en permanence le personnel sur la manière et le lieu de soulever des préoccupations
	- Mise à disposition des informations dans toutes les langues et formats pertinents (visuels, explications orales)

© Responsabilité Sociale Internationale - 2026

Critères	Exemples d'indicateurs
	- Définition de la manière dont les réclamations sont reçues, enregistrées, dont il est accusé réception, et dont elles sont attribuées pour suivi - Accusé de réception (sauf anonymat) comprenant un numéro de dossier ou un identifiant de référence - Enregistrement des réclamations dans une base de données ou un registre sécurisé à accès restreint - Attribution de niveaux de gravité aux réclamations afin de faciliter la priorisation des dossiers - Enquêtes menées avec la participation des représentants des travailleurs, le cas échéant - Surveillance des signes de représailles ou d'intimidation à l'encontre des plaignants - Définition de délais maximaux pour l'examen et la résolution des réclamations - Consignation des actions correctives, des mesures correctives accordées et des étapes de suivi - Points réguliers au personnel sur l'avancement et les résultats (sauf si la plainte était anonyme) - Procédure d'escalade pour les dossiers non résolus - Tests de résistance des canaux de réclamation (ex. : soumissions fictives) pour vérifier leur bon fonctionnement - Organe de surveillance des réclamations composé de membres de la direction, de représentants des travailleurs et, le cas échéant, de parties prenantes externes afin de garantir l'impartialité - Invitation périodique d'ONG indépendantes, d'auditeurs ou de syndicats à examiner la légitimité et le fonctionnement du mécanisme de réclamation - Examen de la question de savoir si le dépôt d'une réclamation engendre des contraintes financières ou logistiques

© Responsabilité Sociale Internationale - 2026

Critères	Exemples d'indicateurs
	- Partage des calendriers, des étapes et des résultats du traitement des réclamations dans les politiques et les formations - Délais maximaux fixés pour chaque étape du processus de réclamation - Possibilité pour les plaignants de présenter des preuves, de se faire accompagner par des représentants ou de bénéficier d'une assistance linguistique/de traduction - Accès à des interprètes, à une assistance juridique ou à d'autres services d'accompagnement selon les besoins - Audiences relatives aux réclamations dans des lieux neutres afin de minimiser le risque d'ingérence de la direction - Publication de données anonymisées sur le volume, les types et les résolutions de réclamations dans les rapports annuels - Mécanismes permettant aux comités de travailleurs et aux parties prenantes d'examiner annuellement le fonctionnement des processus de réclamation - Intégration d'options de dialogue facilité ou de médiation avant l'escalade - Après la résolution, entretiens de suivi avec les plaignants pour s'assurer de leur satisfaction et tirer des enseignements - Accès à des voies externes (ex. : syndicats, organismes de réglementation, tribunaux) en cas d'échec de la résolution interne - Examen des tendances des réclamations afin d'identifier les causes systémiques ou les facteurs contributifs - Présentation des données relatives aux réclamations et des enseignements tirés lors des revues de direction pour faciliter la prise de décision - Adaptation des formations, des procédures ou des politiques en fonction des tendances des réclamations - Comparaison de la conception et de l'efficacité du mécanisme de réclamation avec les pairs ou les meilleures pratiques du secteur

© Responsabilité Sociale Internationale - 2026

Critères	Exemples d'indicateurs
	- Désignation d'un nombre restreint de responsables des réclamations dûment formés bénéficiant d'un accès contrôlé aux dossiers de réclamation - Conservation des réclamations dans des systèmes numériques protégés par mot de passe ou dans des dossiers physiques verrouillés, avec journaux d'accès - Lignes téléphoniques directes, boîtes de dépôt ou plateformes tierces permettant aux utilisateurs de signaler un problème sans révéler leur identité - Formation du personnel chargé du traitement des réclamations sur les obligations de confidentialité, les exigences de protection de la vie privée et les conséquences des manquements - Établissement d'une politique écrite interdisant les représailles par les responsables, les collègues, les fournisseurs ou les sous-traitants - Classification des représailles en tant que faute disciplinaire passible de sanctions définies - Après le dépôt de réclamations, réalisation d'entretiens ou d'enquêtes de suivi auprès des plaignants pour confirmer l'absence de représailles - Extension des exigences de non-représailles aux partenaires commerciaux et sous-traitants par le biais de contrats et de codes de conduite - Autorisation pour le personnel de déposer une réclamation ou d'en assurer le suivi pendant les heures de travail rémunérées, sans perte de salaire - Indication dans les systèmes RH ou de paie que les réunions ou audiences liées aux réclamations constituent du temps de travail rémunéré - Examen des registres de paie du personnel ayant utilisé le système de réclamation pour vérifier qu'aucune retenue sur salaire n'a été opérée - Vérification que l'accès aux données relatives aux réclamations est strictement réservé au personnel autorisé - Accès à une voie de recours externe ou à une ligne d'assistance en cas de préoccupations internes relatives à la confidentialité ou aux représailles

© Responsabilité Sociale Internationale - 2026

Critères	Exemples d'indicateurs
	- Enquête et mesures correctives en cas de manquement à la confidentialité, de représailles ou de retenues sur salaire - Documentation et analyse de tout manquement à la confidentialité, cas de représailles ou litige salarial lié à des réclamations **Indicateurs, tels que :** - Nombre de réclamations reçues - Durée moyenne du processus de réclamation - % de satisfaction à l'égard de l'issue des processus de réclamation - % de travailleurs sachant comment et où soumettre une réclamation - Nombre de canaux de transmission des réclamations disponibles - % de canaux de réclamation et de supports d'information disponibles dans les langues pertinentes des travailleurs - % de réclamations ayant fait l'objet d'un accusé de réception dans les délais requis - % du total des réclamations soumises de manière anonyme - % de réclamations correctement enregistrées dans le système de suivi - % de réclamations ayant fait l'objet d'une enquête dans les délais définis - % de dossiers transmis à la direction générale ou soumis à un examen externe - % de réclamations liées à des partenaires commerciaux - % de réclamations résolues dans les délais fixés - % de plaignants confirmant être satisfaits de la résolution - % de travailleurs estimant pouvoir soulever des problèmes sans craindre de représailles - % d'examens de réclamations menés avec la participation de travailleurs ou de parties prenantes externes - % de travailleurs et de parties prenantes externes déclarant faire confiance à l'impartialité du mécanisme de réclamation

© Responsabilité Sociale Internationale - 2026

Critères	Exemples d'indicateurs
	- Nombre d'évaluations annuelles du mécanisme de réclamation par des auditeurs indépendants, des ONG ou des syndicats - % de travailleurs et de parties prenantes externes capables d'expliquer comment déposer une réclamation - Nombre de canaux de réclamation distincts effectivement utilisés - % de travailleurs ou de parties prenantes externes issus de groupes vulnérables déclarant avoir confiance dans l'utilisation du mécanisme - % de réclamations ayant fait l'objet d'un accusé de réception dans le délai publié - % de réclamations résolues dans le délai publié - % de plaignants déclarant comprendre les étapes et les délais du processus de réclamation - % de dossiers de réclamation dans lesquels les plaignants ont bénéficié de services d'interprétation, d'aide juridique ou d'autres mesures de soutien disponibles - % de plaignants confirmant avoir bénéficié de chances égales pour présenter leurs preuves et leurs arguments - % de réclamations résolues par le dialogue ou la médiation plutôt que par des décisions unilatérales - % de dossiers résolus pour lesquels les plaignants ont été invités à donner leur avis sur le processus de réclamation - % de réclamations non résolues ayant été renvoyées devant des syndicats externes, des autorités de régulation ou des tribunaux - % de problèmes systémiques identifiés grâce aux réclamations ayant entraîné des modifications de politiques ou de processus - % de réduction d'une année sur l'autre des réclamations récurrentes portant sur un même problème - % de revues de direction ayant inclus l'analyse des données de réclamation à des fins d'amélioration continue

© Responsabilité Sociale Internationale - 2026

Critères	Exemples d'indicateurs
	- % de membres du personnel chargés du traitement des réclamations formés chaque année aux exigences de confidentialité - % d'incidents de représailles ayant fait l'objet d'une enquête et résolus dans les délais définis - % de contrats avec des partenaires commerciaux incluant des exigences de non-représailles liées à l'utilisation des mécanismes de réclamation - % de dossiers échantillonnés où les registres de paie confirment l'absence de retenues salariales pour participation à une procédure de réclamation - % de manquements constatés (confidentialité, représailles, impact salarial) ayant donné lieu à des actions correctives
M9.4 - L'organisation doit établir, maintenir et surveiller un mécanisme de réclamation permettant aux parties prenantes externes de soumettre des préoccupations, des problèmes, des plaintes, des incidents et des griefs pertinents pour cette Norme à l'encontre de l'organisation ou de ses partenaires commerciaux. Les mécanismes de réclamation de l'organisation pour les parties prenantes externes doivent : • **Être légitime, accessible, prévisible, équitable, transparent, fondé sur le dialogue, compatible avec les droits et source d'amélioration continue ;**	**Processus pour :** - Intégration de représentants des parties prenantes dans les mécanismes - Prise en compte des groupes vulnérables en matière d'accessibilité - Recours à des tiers neutres dans les mécanismes - Prise en charge des préoccupations, incidents, plaintes et griefs soulevés par des parties prenantes externes concernant l'organisation ou ses partenaires commerciaux - Mise à disposition d'informations dans toutes les langues pertinentes et sous des formats accessibles (visuels, explications orales) pour les parties prenantes externes - Documentation des modalités de réception, d'enregistrement et d'accusé de réception des réclamations externes - Délivrance d'un accusé de réception (sauf en cas d'anonymat) comportant un numéro de dossier ou un identifiant de référence - Enregistrement des réclamations externes dans une base de données sécurisée ou un registre avec accès restreint

© Responsabilité Sociale Internationale - 2026

Critères	Exemples d'indicateurs
• **Préserver la confidentialité des utilisateurs ;** • **Ne pas entraîner de représailles contre les utilisateurs, que ce soit de la part de l'organisation ou d'autres parties ; et** • **Ne pas entraîner de perte de revenus pour le personnel participant aux procédures de réclamation.**	- Attribution de niveaux de gravité aux réclamations externes afin de faciliter la hiérarchisation des dossiers - Conduite d'enquêtes avec la participation de représentants des parties prenantes, le cas échéant - Surveillance des signes de représailles ou d'intimidation à l'encontre des plaignants - Définition de délais maximaux pour l'examen et la résolution des réclamations externes - Consignation des actions correctives, des réparations accordées et des mesures de suivi prises en réponse aux réclamations externes - Information régulière des parties prenantes sur l'avancement et les résultats (sauf si la plainte était anonyme) - Voies d'escalade en cas de réclamations non résolues - Mise à disposition de multiples canaux de signalement, notamment : o Supérieur hiérarchique o Application mobile o Enquêtes o Courriel o Formulaire en ligne o Courrier postal o Boîte physique o Boîte physique hors site - Prise en compte des groupes vulnérables pour garantir l'accessibilité des canaux de réclamation externes - Recours à des tiers neutres pour le traitement des réclamations externes, le cas échéant - Communication des indicateurs et des données relatifs aux réclamations aux parties prenantes externes sous des formats appropriés

© Responsabilité Sociale Internationale - 2026

Critères	Exemples d'indicateurs
	- Communication des améliorations ou des changements apportés en réponse aux réclamations **Indicateurs, tels que :** - Nombre de réclamations externes reçues - Durée moyenne du processus de réclamation externe - % de satisfaction des plaignants externes à l'égard de l'issue des processus de réclamation - % de parties prenantes externes sachant comment et où soumettre une réclamation - Nombre de canaux de transmission des réclamations mis à la disposition des parties prenantes externes - % de canaux de réclamation et de supports d'information disponibles dans les langues pertinentes des parties prenantes externes - % de réclamations externes ayant fait l'objet d'un accusé de réception dans les délais requis - % du total des réclamations externes soumises de manière anonyme - % de réclamations externes correctement enregistrées dans le système de suivi - % de réclamations externes ayant fait l'objet d'une enquête dans les délais définis - % de dossiers de réclamation externe transmis à la direction générale ou soumis à un examen externe - % de réclamations externes liées à des partenaires commerciaux - % de réclamations externes résolues dans les délais fixés - % de plaignants externes confirmant être satisfaits de la résolution
M9.5 - L'organisation doit s'engager de bonne foi dans les processus externes de réclamation et de réparation liés aux impacts négatifs sur les droits de l'homme	**Processus pour :** - Adoption d'une politique écrite prévoyant un engagement équitable, rapide et respectueux auprès des mécanismes de réclamation externes

© Responsabilité Sociale Internationale - 2026

Critères	Exemples d'indicateurs
et aux risques qu'elle a causés, auxquels elle a contribué ou auxquels elle est directement liée par ses opérations ou ses relations commerciales.	- Définition des étapes internes de traitement lorsqu'une réclamation externe est déposée - Désignation d'une personne formée (ou d'une équipe) chargée de coordonner la communication avec les organes de réclamation externes - Fourniture des documents, registres et données demandés aux organes de réclamation externes dans les délais définis - Interdiction de retarder, restreindre ou contraindre le personnel ou les parties prenantes quant à leur participation aux processus externes de réclamation ou de réparation - Participation aux réunions, auditions ou séances de médiation organisées par les syndicats, les autorités de régulation ou d'autres organismes externes compétents - Communication publique des points d'avancement auprès de l'organe de réclamation externe et des travailleurs ou parties prenantes concernés - Collaboration avec les organes de réclamation externes, les syndicats et les ONG pour concevoir des mesures de réparation - Suivi de l'efficacité des mesures de réparation et transmission de rapports périodiques aux organes de réclamation externes - Participation à des initiatives de réparation concertées ou sectorielles pour aider à traiter les problèmes systémiques - Partage public des justifications sous-tendant les positions adoptées dans le cadre des processus externes - Après chaque réclamation externe, vérification du respect par l'organisation de ses engagements en matière de ponctualité, de transparence et d'équité - Recueil des commentaires des syndicats, des ONG et des organismes de réglementation pour évaluer le caractère constructif du dialogue - Tenue d'un registre des dossiers de réclamation externes et de leurs résultats à des fins d'apprentissage institutionnel

© Responsabilité Sociale Internationale - 2026

Critères	Exemples d'indicateurs
	- Divulgation publique des enseignements consolidés tirés des dossiers de réclamation externes **Indicateurs, tels que :** - % de demandes relatives à des réclamations externes ayant fait l'objet d'un accusé de réception dans le délai défini - Nombre moyen de jours nécessaires pour apporter une réponse sur le fond aux organes de réclamation externes - % d'auditions ou de réunions externes auxquelles l'organisation a assisté lorsqu'elle y a été conviée - % de documents et de registres demandés fournis aux organes de réclamation externes dans les délais convenus - % de dossiers de réclamation externe pour lesquels l'organisation et l'organe de réclamation externe sont parvenus à une réparation convenue - % de dossiers de réclamation externe pour lesquels l'organisation a fourni une justification claire de sa position ou de ses actions - % de dossiers de réclamation externe pour lesquels l'organisation et ses partenaires commerciaux ont collaboré afin de soutenir la mise en œuvre de mesures de réparation - Durée moyenne entre l'ouverture du cas et sa résolution finale ou sa clôture
M9.6 - Les résultats de la surveillance et des mécanismes de réclamation doivent déboucher sur des actions (y compris des modifications des systèmes de management, des ressources et/ou des relations) visant à :	**Processus pour :** - Conversion des constats de surveillance ou des réclamations en demandes d'actions correctives/préventives (CAPA) avec des responsables désignés et des échéances - Escalade automatique des constats graves ou systémiques vers la revue de la direction - Mise en relation des constats de réclamations et de surveillance avec le registre des risques de l'organisation pour actualiser la priorisation des risques

© Responsabilité Sociale Internationale - 2026

Critères	Exemples d'indicateurs
a) Mettre fin aux impacts négatifs ; **b) Prévenir les impacts négatifs futurs ;** **c) Atténuer les risques ; et** **d) Garantir la réparation pour les individus et les groupes affectés par les impacts négatifs.**	- Inclusion des représentants des travailleurs et des parties prenantes pertinentes dans la validation des actions et des réparations proposées - Suspension immédiate des pratiques préjudiciables dès leur identification - Exigence imposée aux fournisseurs/partenaires liés au préjudice de prendre des mesures immédiates pour cesser les pratiques qui y contribuent, avec des engagements documentés - Révision des politiques organisationnelles pour combler les lacunes révélées par les réclamations ou la surveillance - Intégration de contrôles préventifs (par exemple, nouveaux flux de travail d'approbation, équipements de sécurité, vérifications automatisées de la paie) - Formation ciblée des managers, des superviseurs et des travailleurs afin de prévenir la récurrence de problèmes similaires - Ajustement des descriptions de poste, des indicateurs clés de performance (KPI) ou des évaluations de performance pour renforcer les comportements préventifs - Ajustement des processus de priorisation des risques sur la base des nouveaux constats issus des réclamations ou de la surveillance - Examen des pratiques d'achat, de passation de contrats et de production pour réduire les risques systémiques dans les activités ou la chaîne d'approvisionnement de l'organisation - Tenue d'un registre reliant chaque constat de réclamation ou de surveillance à des actions correctives, préventives et réparatrices, avec échéances et mises à jour de statut - Consolidation des résultats et des actions dans des rapports destinés aux travailleurs, aux revues de direction et, le cas échéant, aux communications publiques **Indicateurs, tels que :** - % de constats de surveillance et de réclamations liés à des actions correctives, préventives ou réparatrices formelles

© Responsabilité Sociale Internationale - 2026

Critères	Exemples d'indicateurs
	- % de cas d'une gravité élevée escaladés vers la direction générale ou la/les équipe(s) de performance sociale dans les délais définis - Nombre de fois par an où les registres des risques sont mis à jour avec de nouveaux constats issus de réclamations ou de la surveillance - % de plans d'actions correctives examinés ou validés par des représentants des travailleurs ou des parties prenantes concernées - % d'impacts négatifs confirmés ayant totalement cessé au cours de la période d'action corrective définie - % de cas où la vérification de suivi confirme que les pratiques ou conditions préjudiciables ne se produisent plus - % de domaines d'impact précédemment résolus où le même problème ou un problème similaire réapparaît - Nombre moyen de jours entre l'identification d'un impact grave et la mise en œuvre de mesures de confinement immédiates - % de réclamations ou de constats de surveillance ayant conduit à des modifications des procédures ou des politiques de l'organisation - % de managers et superviseurs formés aux nouvelles mesures préventives - % de réduction des problèmes récurrents par rapport aux périodes de surveillance précédentes - % d'actions d'atténuation des risques identifiées achevées dans les délais - Intervalle moyen de surveillance dans les zones à haut risque avant et après les mesures d'atténuation - Réduction moyenne des scores de gravité des risques après la mise en œuvre des mesures d'atténuation - % de relations avec les fournisseurs ou partenaires modifiées pour réduire les risques systémiques dans les activités ou la chaîne d'approvisionnement

© Responsabilité Sociale Internationale - 2026

Critères	Exemples d'indicateurs
	- % d'individus ou de groupes affectés ayant reçu la réparation convenue - Nombre moyen de jours entre la réclamation confirmée et l'octroi de la réparation convenue - % de plaignants indiquant que la réparation fournie était équitable et efficace - % de réparations mises en œuvre conjointement avec des partenaires commerciaux ou des parties prenantes externes - % de revues de direction qui incluent une analyse des actions et des résultats issus des processus M9.8 - % d'actions ayant entraîné des mises à jour des supports de formation, des systèmes ou des processus de gestion des risques - Nombre de revues formelles par an évaluant l'efficacité des actions correctives et préventives

M10 : Analyse stratégique, examen et amélioration continue

Critères	Exemples d'indicateurs
M10.1 - L'organisation doit périodiquement examiner ses performances par rapport à ses objectifs et à cette Norme. Dans le cadre de cet examen, l'organisation doit évaluer, au minimum : **a. les progrès accomplis dans la réalisation de ses objectifs ;** **b. l'efficacité des actions et processus planifiés et mis en œuvre ;**	**Processus pour :** - Un calendrier officiel d'examen (par exemple, des revues internes trimestrielles et un examen approfondi annuel) intégré à la planification commerciale et aux cycles d'audit - Modèle d'ordre du jour de revue de direction comprenant tous les éléments d'entrée requis - Désignation d'un représentant de la direction générale pour diriger la revue - Données compilées issues de la surveillance (M9.1), des mécanismes de réclamation (M9.3–M9.8), des audits, des évaluations des risques et des retours d'information des parties prenantes - Tenue d'un outil de suivi en direct comparant les progrès réels aux progrès prévus pour chaque objectif SA8000 et organisationnel

© Responsabilité Sociale Internationale - 2026

Critères	Exemples d'indicateurs
c. La pertinence et l'adéquation des actions, processus et ressources planifiés et mis en œuvre ; **d. l'efficacité de son système de gestion ; et** **e. Les opportunités d'améliorer ses performances.**	- Examen des indicateurs de performance pertinents - Identification des causes des objectifs non atteints (par exemple, contraintes de ressources, faiblesses procédurales, perturbations externes) - Actualisation des objectifs et des cibles lorsque les buts ne sont systématiquement pas atteints ou sont atteints plus tôt que prévu, afin d'assurer leur pertinence continue - Évaluation des actions correctives, préventives et réparatrices mises en œuvre pour déterminer si elles ont éliminé ou réduit les risques et les impacts - Sollicitation des retours d'information des travailleurs et des parties prenantes afin d'évaluer si les actions mises en œuvre ont été efficaces - Inclusion de représentants des RH, des achats, de la production et des comités des travailleurs pour évaluer l'efficacité sous plusieurs angles - Évaluation visant à déterminer si les ressources financières, humaines, matérielles et informationnelles restent adéquates pour répondre aux objectifs de la norme SA8000 et de l'organisation - Évaluation visant à déterminer si le personnel dispose des compétences, de la formation et de l'autorité nécessaires pour s'acquitter de ses responsabilités - Évaluation de l'alignement des capacités des partenaires commerciaux avec les attentes mutuelles et les engagements de l'organisation - Examen des résultats des audits internes (M9.1), y compris les non-conformités et les problèmes récurrents - Évaluation des taux d'utilisation, des niveaux de confiance et de l'efficacité des canaux de réclamation - Évaluation de l'alignement continu des politiques, processus, rôles et documents sur la structure de la norme SA8000:2026 - Comparaison des performances avec les meilleures pratiques externes et les référentiels sectoriels

© Responsabilité Sociale Internationale - 2026

Critères	Exemples d'indicateurs
	- Utilisation des données à long terme issues des réclamations, des audits et des indicateurs de performance clés pour identifier les problèmes récurrents ou les tendances positives méritant d'être développées - Tenue d'un registre de toutes les opportunités d'amélioration, des actions menées et des évaluations de suivi - Production d'un rapport de synthèse de la revue de direction signé, couvrant tous les points d'évaluation requis (a–e), avec conclusions et étapes suivantes - Partage des résultats synthétisés de la revue et des engagements d'amélioration avec le personnel dans des formats et des langues accessibles - Lors de la revue suivante, évaluation visant à déterminer si les actions décidées lors de la réunion précédente ont été achevées et efficaces **Indicateurs, tels que :** - % de revues de direction planifiées réalisées dans les délais prévus - % de participants requis (direction générale, représentants des travailleurs, services clés) ayant assisté à la réunion - % de revues intégrant des données issues de tous les éléments d'entrée requis - % d'actions de la revue précédente confirmées comme achevées lors de la revue suivante - % de rapports de revue de direction documentant intégralement les sections requises (a–e) - % d'objectifs organisationnels et SA8000 atteints ou dépassés au cours de la période d'examen - % d'objectifs non atteints ayant fait l'objet d'une analyse des causes profondes et de l'attribution d'actions correctives - % d'objectifs examinés et actualisés pour maintenir l'alignement avec les risques, les politiques et les priorités des parties prenantes

© Responsabilité Sociale Internationale - 2026

Critères	Exemples d'indicateurs
	- % d'actions correctives, préventives et réparatrices jugées efficaces pour éliminer ou réduire les problèmes identifiés - % d'actions évaluées comme efficaces sur la base des retours d'information des travailleurs ou des parties prenantes externes - % de processus surveillés atteignant les cibles de performance ou les seuils de conformité définis - % de problèmes récurrents lors des revues ultérieures - % de services déclarant disposer de ressources suffisantes (personnel, budget, matériel, informations) pour la mise en œuvre - % de rôles clés évalués quant aux écarts de compétences au cours de la revue - % de non-conformités d'audit clôturées avant la revue de direction - % de constats d'audit externe précédemment identifiés par la surveillance interne ou les audits internes - Nombre de nouvelles opportunités d'amélioration identifiées par revue - % d'opportunités d'amélioration identifiées mises en œuvre d'ici le cycle de revue suivant - % d'actions d'amélioration intégrant de nouvelles méthodes, technologies ou approches collaboratives - % de conclusions de revues débouchant sur des actions de suivi concrètes
M10.2 - L'organisation doit intégrer des informations provenant de sources multiples dans son examen, notamment selon leur pertinence : **a. L'évaluation et la priorisation des risques ;** **b. Les processus de surveillance ;**	**Processus pour :** - Une matrice énumérant l'ensemble des neuf sources d'information (a–i), les départements chargés de les recueillir, ainsi que la fréquence à laquelle chacune doit être fournie avant chaque revue - Mise à disposition d'une liste de contrôle préalable à la revue pour s'assurer que tous les rapports pertinents (risques, audits, réclamations, parties prenantes, etc.) sont compilés et résumés dans le dossier de revue de la direction

© Responsabilité Sociale Internationale - 2026

Critères	Exemples d'indicateurs
c. Les mécanismes internes et externes de réclamation et les canaux de communication ; **d. L'engagement des travailleurs et la communication ;** **e. Les plaintes et préoccupations des parties prenantes ;** **f. Dialogue social et retour d'information sur les accords tripartites et autres accords contraignants pertinents ;** **g. Les sources d'informations et d'actualités accessibles au public ;** **h. Les audits internes et externes ; et** **i. Les experts externes.**	- Animation de réunions préparatoires entre les RH, la santé et la sécurité, les achats, la conformité, les représentants des travailleurs et la direction générale afin d'interpréter les données collectées avant la revue formelle - Utilisation du dernier registre des risques comme élément d'entrée permanent pour chaque revue de direction - Examen des nouveaux risques signalés depuis la dernière revue, en évaluant leur gravité, leur probabilité et leurs liens potentiels avec les opérations de l'entreprise - Prise en compte des évolutions des droits humains aux niveaux sectoriel, national et mondial influençant le profil de risque de l'organisation - Intégration des résultats des processus de surveillance M9.1–M9.2 dans la revue - Évaluation visant à déterminer si les processus de surveillance sont fiables et opportuns - Examen des statistiques issues des mécanismes internes et externes de réclamation — y compris le type, la fréquence, les taux de résolution et les préoccupations liées aux représailles - Corrélation des catégories de réclamations avec les constats de surveillance et d'audit - Évaluation visant à déterminer si les canaux de réclamation et de retour d'information sont connus, utilisés et considérés comme fiables par les travailleurs et les parties prenantes externes - Inclusion des comptes rendus et des recommandations issus des réunions direction-travailleurs, des comités de sécurité et des dialogues avec les syndicats ou les représentants des travailleurs - Présentation à la direction des résultats des enquêtes périodiques auprès des travailleurs (par ex., sur les droits, la rémunération, la sécurité, la confiance envers les mécanismes de réclamation) - Synthèse des préoccupations soulevées par les ONG, les clients, les communautés et les investisseurs

© Responsabilité Sociale Internationale - 2026

Critères	Exemples d'indicateurs
	- Évaluation visant à déterminer si les réponses de l'organisation ont amélioré la confiance des parties prenantes ou réduit les préoccupations récurrentes - Examen des progrès accomplis et de la conformité avec les conventions collectives (CBA) et les accords sectoriels ou tripartites - Sollicitation de contributions formelles de la part des représentants syndicaux ou des associations de travailleurs avant ou pendant l'examen - Synthèse des actualités, des rapports d'ONG et des alertes réglementaires pertinents pour le travail, la sécurité et les droits humains dans les régions d'implantation de l'organisation - Examen de la manière dont les organisations homologues ou concurrentes abordent des risques similaires ou des questions émergentes - Identification des tendances externes susceptibles d'exiger de nouvelles évaluations des risques ou une mise à jour des objectifs - Compilation des constats issus des audits internes, des audits de certification et des inspections menées par les clients ou les autorités publiques - Examen du taux de clôture et de l'efficacité à long terme des actions engagées en réponse aux constats d'audit - Invitation de spécialistes externes à présenter des constats ou des recommandations indépendants au cours des examens - Prise en compte d'études menées par des tiers (par ex., évaluations des salaires) comme éléments d'entrée - Maintien d'un groupe consultatif d'experts examinant chaque année l'efficacité du système de management - Présentation d'un tableau consolidé récapitulant les conclusions des neuf sources et mettant en évidence les tendances convergentes et divergentes - Animation de discussions structurées entre les dirigeants et les représentants des travailleurs afin d'interpréter les constats combinés et de définir les actions prioritaires

© Responsabilité Sociale Internationale - 2026

Critères	Exemples d'indicateurs
	- Consignation des actions correctives, préventives et d'amélioration convenues dans le rapport de revue de direction, assorties des personnes responsables et des échéanciers de suivi - Après chaque examen, évaluation du caractère suffisant et fiable des sources d'information utilisées, et ajustement du plan de collecte des données au besoin **Indicateurs, tels que :** - % d'examens intégrant des données provenant d'au moins cinq des neuf sources d'information indiquées (a à i) - Nombre moyen de sources d'information distinctes utilisées par cycle d'examen - % de conclusions d'examen étayées par plus d'une source d'information - % de sources d'information jugées fiables et à jour par les participants à l'examen - % d'examens ayant abouti à des mises à jour du registre des risques de l'organisation - % de risques existants dont le niveau de priorité a été modifié sur la base de nouvelles informations - % de constats d'audit déjà pris en compte dans les informations de surveillance avant l'examen - % d'examens comprenant une analyse synthétique des réclamations internes et externes - % de constats liés aux réclamations ayant débouché sur des actions correctives, préventives ou de remédiation - Nombre de fois où les questions de représailles ou de confidentialité ont été abordées dans le cadre de la revue de direction - % d'examens intégrant les résultats d'enquêtes auprès des travailleurs ou les retours d'information des comités - % de suggestions de travailleurs ayant donné lieu à une action ou ayant été traitées dans les conclusions de la revue de direction

© Responsabilité Sociale Internationale - 2026

Critères	Exemples d'indicateurs
	- % de plaintes ou de préoccupations de parties prenantes formellement examinées lors de la revue de direction - Nombre de rapports externes, d'actualités médiatiques ou d'études sectorielles inclus par examen - % d'alertes ou de tendances externes ayant conduit à une réévaluation interne des risques ou à la définition de nouveaux objectifs - Nombre de fois par an où des experts ou consultants externes sont sollicités pour apporter leur contribution à la revue de direction - % de décisions d'examen étayées par des données probantes provenant de sources multiples ayant abouti à des actions concrètes
M10.3 - Les résultats de cet examen doivent : **a. Alimenter l'évaluation périodique et la priorisation des risques ainsi que les processus de surveillance de l'organisation ;** **b. Alimenter la stratégie et la prise de décision de l'organisation ; et** **c. Conduire à des modifications des politiques, ressources, objectifs, processus et actions de l'organisation, selon les besoins.**	**Processus pour :** - Élaboration d'un modèle de rapport structuré récapitulant les conclusions, les principaux constats et les décisions de chaque revue de direction - Classification des résultats d'examen par thèmes, tels que la gestion des risques, les performances, les retours des parties prenantes, l'efficacité du système et les opportunités d'amélioration - Définition des modalités de diffusion des résultats d'examen en interne et en externe, selon les besoins - Après chaque examen, mise à jour du registre des risques pour refléter les nouveaux constats, les risques émergents ou l'évolution des priorités identifiées lors de l'examen - Recalcul des niveaux de risque (gravité et probabilité) sur la base des éléments probants issus de l'examen - Ajustement de la fréquence, du périmètre ou des indicateurs de surveillance afin de les aligner sur les risques révisés

© Responsabilité Sociale Internationale - 2026

Critères	Exemples d'indicateurs
	- Animation de sessions structurées avec la direction, les représentants des travailleurs et les départements clés pour aligner les résultats de la revue de direction sur la stratégie de l'entreprise - Intégration des conclusions d'examen dans les cycles annuels de planification stratégique et budgétaire - Transmission des risques sociaux ou relatifs aux droits humains graves issus de l'examen à l'organe de décision le plus élevé de l'organisation - Utilisation des enseignements tirés de l'examen pour réévaluer les relations avec les partenaires commerciaux, les secteurs ou les régions d'approvisionnement - Mise à jour des politiques chaque fois que les conclusions de l'examen révèlent des décalages ou de nouveaux risques - Ajustement des budgets, du personnel ou des infrastructures en fonction des domaines identifiés comme sous-dotés en ressources - Mise à jour des objectifs organisationnels (M6.1) afin de refléter les nouvelles priorités, en intégrant des échéanciers et des cibles mesurables - Modification des flux de travail ou des procédures sur la base des éléments probants issus de l'examen - Intégration de l'ensemble des actions post-examen dans le système de suivi des actions correctives, préventives et de remédiation de l'organisation - Restitution synthétique des résultats de l'examen et des actions consécutives par le biais de séances d'information des travailleurs, de réunions de comités et de bulletins d'information, dans un langage accessible - Suivi de l'alignement des résultats de la revue de direction sur les publications ESG ou les cadres de reporting relatifs aux droits humains **Indicateurs, tels que :**

© Responsabilité Sociale Internationale - 2026

Critères	Exemples d'indicateurs
	- % de décisions de la revue de direction aboutissant à des actions de suivi, des projets ou des mises à jour de politiques concrètes - % d'actions post-examen menées à bien dans les délais impartis - % de changements mis en œuvre jugés efficaces grâce à la surveillance de suivi ou aux retours des travailleurs ou des parties prenantes - % de départements activement impliqués dans la mise en œuvre des résultats d'examen - % de risques nouveaux ou modifiés identifiés directement à partir des conclusions de la revue de direction - % d'indicateurs, de fréquences ou de méthodes de surveillance mis à jour sur la base des résultats d'examen - % de stratégies d'entreprise ou départementales mises à jour sur la base des conclusions de la revue de direction - % de décisions stratégiques ou opérationnelles faisant référence à des informations issues des revues de direction - % de budgets réalloués pour traiter les priorités ou les lacunes identifiées lors de l'examen - % de conclusions d'examen débattues lors des réunions du conseil d'administration ou de la direction générale - Nombre ou % de politiques clés révisées à la suite des résultats de la revue de direction - % d'objectifs organisationnels ou SA8000 mis à jour à l'issue des discussions de l'examen - % de résultats d'examen ayant conduit à une modification des flux de travail, des procédures ou des outils numériques - % d'actions assignées menées à bien par les responsables désignés dans les délais fixés - % du personnel ayant reçu une communication sur les résultats de l'examen ou les améliorations connexes
M10.4 - L'organisation doit démontrer une amélioration continue des performances en	**Processus pour :**

© Responsabilité Sociale Internationale - 2026

Critères	Exemples d'indicateurs
matière de travail décent et des systèmes de management dans ses opérations et ses relations commerciales, notamment par : **a. Le traitement continu des risques à tous les niveaux de priorité ;** **b. L'identification et la saisie des opportunités d'améliorer les conditions de travail au-delà des exigences de cette Norme ; et** **c. L'identification et la saisie des opportunités d'accroître l'implication et l'intégration des travailleurs et des parties prenantes dans le système de management de l'organisation.**	- Inclusion de l'amélioration continue comme principe fondamental dans la déclaration de politique de l'organisation - Intégration de l'amélioration continue dans la planification annuelle, en cohérence avec les revues de direction, les évaluations des risques et les résultats de la surveillance - Mise en place d'un groupe permanent (comprenant des représentants des travailleurs et des cadres) chargé d'examiner les données, de proposer des améliorations et de suivre les progrès - Tenue d'un registre des projets d'amélioration, des actions et des innovations, classés par réduction des risques, amélioration du lieu de travail et participation - Conversion des risques récurrents ou de moindre priorité en projets d'amélioration préventive ciblés, même lorsqu'ils ne se sont pas encore traduits par des non-conformités - Mise en place de facilités permettant à l'équipe ou aux équipes de performance sociale d'élaborer des interventions précoces face aux risques émergents ou de faible niveau avant qu'ils ne s'aggravent - Évaluation des opportunités d'amélioration allant au-delà des exigences minimales de conformité - Comparaison des performances avec les pairs du secteur, les cadres mondiaux (par ex., conventions de l'OIT, Principes directeurs de l'ONU) et les meilleures pratiques SA8000 - Création de mécanismes incitant le personnel à proposer des idées d'amélioration du lieu de travail au-delà des exigences légales ou de la Norme - Implication directe des comités de travailleurs, des syndicats et des parties prenantes externes dans la conception, la mise en œuvre et l'examen des composantes du système de management - Animation d'ateliers conjoints au cours desquels les travailleurs et les gestionnaires examinent les données de performance, identifient les problèmes et co-conçoivent des mesures d'amélioration

© Responsabilité Sociale Internationale - 2026

Critères	Exemples d'indicateurs
	- Invitation d'ONG, de groupes communautaires et de clients à des dialogues périodiques sur les performances, la transparence et la gestion des risques - Croisement des données d'actions correctives, préventives et de remédiation avec les opportunités d'amélioration afin de favoriser l'apprentissage - Évaluation des résultats des actions d'amélioration par le biais des retours des travailleurs et des parties prenantes externes, des inspections sur site et des tendances des données de performance - Tenue d'un registre documenté de toutes les initiatives d'amélioration, incluant leur origine (risque, réclamation, suggestion), leur périmètre, leur calendrier et leurs résultats mesurables - Inclusion des résultats d'amélioration et des nouvelles opportunités en tant que point permanent à l'ordre du jour des revues de direction - Synthèse des résultats d'amélioration dans les communications internes et les rapports publics - Exigence d'approbation par la direction générale des initiatives d'amélioration majeures et de leurs résultats - Examen des projets d'amélioration infructueux ou retardés afin d'en comprendre les obstacles et d'affiner les processus - Reconnaissance publique des équipes ou des individus contribuant à l'amélioration systémique **Indicateurs, tels que :** - Nombre d'initiatives d'amélioration continue lancées ou menées à terme par an - % d'actions d'amélioration proposées ayant été mises en œuvre avec succès dans les délais définis

© Responsabilité Sociale Internationale - 2026

Critères	Exemples d'indicateurs
	- % d'améliorations mises en œuvre dont l'efficacité a été vérifiée par la surveillance ou les retours d'information - % de réduction des scores globaux de gravité des risques d'une année sur l'autre - % d'améliorations ciblant les risques de priorité moyenne et faible - Nombre d'initiatives d'amélioration qui dépassent les exigences de la norme SA8000 ou les exigences légales - % de travailleurs bénéficiant directement d'améliorations qui dépassent les exigences de la norme SA8000 ou les exigences légales - % de projets pilotes ou d'améliorations expérimentales adoptés avec succès après évaluation - % d'indicateurs de performance qui atteignent ou dépassent les critères de référence sectoriels ou de meilleures pratiques - % d'initiatives d'amélioration avec une implication active des travailleurs ou de leurs représentants dans la conception ou la prise de décision - Nombre de consultations ou de dialogues formels menés chaque année avec les parties prenantes externes au sujet de la planification des améliorations - % de suggestions d'amélioration des travailleurs ou des parties prenantes externes mises en œuvre ou testées - % de diminution d'une année sur l'autre des non-conformités, réclamations ou constats d'audit récurrents - % de l'effectif total participant à une activité d'amélioration - % de cadres dirigeants ayant participé à au moins un projet d'amélioration par an - % de progression dans la maturité du système de management (d'après les outils d'évaluation de la maturité internes ou SA8000) - Degré d'alignement des améliorations de la performance sociale sur la stratégie ESG ou commerciale globale

© Responsabilité Sociale Internationale - 2026

© Responsabilité Sociale Internationale - 2026

Section 2 : Performance

D1 : Protection des enfants et des jeunes travailleurs

Critères	Exemples d'indicateurs	Exemples d'indicateurs
D1.1 - L'organisation doit respecter les droits des enfants, y compris des jeunes travailleurs.	**Respect des critères D1.2 à D1.5**	**Respect des critères D1.2 à D1.5**
D1.2 – L'organisation ne doit pas employer d'enfants de moins de 15 ans (ou de moins de l'âge de la scolarité obligatoire, s'il est plus élevé). Des exceptions peuvent être faites lorsque les cas répondent à la définition d'« enfant(s) travaillant légalement » dans la présente norme.	**Processus pour :** - Alignement des exigences d'âge sur les offres d'emploi et les communications associées - Vérification de l'âge du personnel, notamment : o Vérification de la pièce d'identité via une base de données gouvernementale o Vérification de la pièce d'identité par des processus physiques o Dossiers scolaires o Recours à des services de vérification tiers o Méthodes alternatives lorsque les documents officiels ne sont pas disponibles - Vérification des politiques et des performances des agences de recrutement tierces	**Impacts négatifs, tels que :** - enfants travaillant de manière illégale - jeunes travailleurs n'ayant pas atteint l'âge minimum - personnel n'ayant pas atteint l'âge minimum pour le type de poste **Sensoriels et visuels, notamment :** - Signalisation - Personnel semblant mineur - Personnel refusant de s'engager ou de discuter - Personnel vu en train de s'enfuir ou de quitter précipitamment les environnements liés au travail **Verbaux, tels que :** - Déclarations du personnel, notamment : o « Mon enfant vient m'aider »

© Responsabilité Sociale Internationale - 2026

Critères	Exemples d'indicateurs	Exemples d'indicateurs

	Documents et enregistrements, tels que :
	- Politiques répondant aux exigences légales et autres, notamment :
	  o Âge minimum pour le personnel ordinaire
	  o Âge minimum pour les jeunes travailleurs
	  o Âge minimum pour les enfants travaillant légalement
	- Descriptions de poste/annonces de recrutement, incluant
	  o Âges spécifiés
	- Accords/contrats de travail du personnel
	- Dossiers du personnel
	- Données accessibles au public, telles que :
	  o Dossiers scolaires
	  o Dossiers médicaux
	  o Registres gouvernementaux
	- Conditions contractuelles du personnel non salarié
	- Manuel des RH/guide de l'employé
	- Production/quarts de travail
	- Présence du personnel
	
	Indicateurs, tels que :
		o « Ils ne laissent pas les plus jeunes soulever de lourdes charges »
		o « On nous dit de ne pas demander leur âge »
		o « Ils rentrent plus tôt à la maison, à cause de l'école »
		o « Personne ne m'a demandé mon âge »
		o « Je viens d'être embauché(e), ils ne m'ont jamais demandé ma pièce d'identité »

© Responsabilité Sociale Internationale - 2026

Critères	Exemples d'indicateurs	Exemples d'indicateurs
	- % de candidats à l'emploi ayant une preuve d'âge vérifiée - % de membres du personnel formés sur l'âge légal minimum et les processus pertinents - % d'offres d'emploi ou d'annonces indiquant clairement les exigences d'âge minimum - % d'agences ou de recruteurs évalués quant à la conformité aux lois relatives à l'âge - % de dossiers du personnel incluant des documents vérifiés attestant de la date de naissance - % de pièces d'identité manquantes ou incomplètes signalées et ayant fait l'objet d'un suivi avant l'embauche - % de partenaires commerciaux disposant de politiques et de procédures de vérification de l'âge - % de partenaires commerciaux évalués quant à la conformité à l'âge minimum au cours de l'année écoulée - Nombre de cas d'impacts négatifs identifiés - Gravité des impacts négatifs identifiés	
D1.3 - L'organisation doit s'assurer que l'emploi de jeunes travailleurs :	**Processus pour :** - Attribution de tâches adaptées au développement physique et cognitif	**Impacts négatifs, tels que :** - jeunes travailleurs travaillant dans des conditions dangereuses

© Responsabilité Sociale Internationale - 2026

Critères	Exemples d'indicateurs	Exemples d'indicateurs

a. Protège le développement social, moral et physique des travailleurs et ne constitue pas un danger pour leur santé et leur bien-être général ;
b. Ne soit pas si exigeant qu'il compromette leur réussite scolaire ;
c. Offre une rémunération et des avantages proportionnels à ceux des travailleurs adultes occupant des postes similaires ; et
d. Ne dépasse pas les limites d'heures de travail, notamment :
e. 8 heures de travail par jour (ou le maximum légal s'il est inférieur à 8 heures),
f. 10 heures par jour pour l'école, le travail et le transport combinés (ou le maximum légal s'il est inférieur à 10 heures), et
	- Non-attribution de travail de nuit
	- Environnements sûrs, propres et ergonomiques avec un éclairage, une ventilation et des équipements de protection adéquats
	- Non-affectation à des tâches dangereuses, notamment :
	  - Manipulation de produits chimiques
	  - Levage de charges lourdes
	- Utilisation d'horaires flexibles qui s'adaptent à la scolarité ou à la formation professionnelle
	- Programmes de renforcement des compétences, y compris le suivi du développement des compétences
	- Jumelage de jeunes travailleurs avec des mentors ou des superviseurs expérimentés
	- Formation du personnel à l'empathie et à la compréhension envers les jeunes travailleurs
	- Opportunités d'évolution professionnelle
	- Exposition à une diversité de tâches
	- Opportunités de participer aux processus de l'organisation
	- Formation à la santé et à la sécurité adaptée aux jeunes travailleurs
	- Implication des parents ou des tuteurs
	- Services de conseil ou de soutien
	- Reconnaissance des réussites
		- jeunes travailleurs effectuant des heures supplémentaires
		- jeunes travailleurs travaillant de nuit
		- jeunes travailleurs incapables d'assister régulièrement à l'école ou à des programmes professionnels
		- jeunes travailleurs percevant un salaire inférieur à celui d'un adulte pour un même poste
		- jeunes travailleurs n'ayant pas l'âge minimum requis
		- jeunes travailleurs travaillant plus de 8 heures par jour
		- jeunes travailleurs mobilisés plus de 10 heures par jour, en incluant l'école, le travail et le transport
		- Jeunes travailleurs exclus des prestations de protection sociale :
		  - Assurance maladie
		  - Couverture des accidents
		  - Droits aux congés
		  - Etc.
		
		Sensoriels et visuels, notamment :
		- Signalisation
		- Personnel semblant mineur
		- Personnel refusant de s'engager ou de discuter

© Responsabilité Sociale Internationale - 2026

Critères	Exemples d'indicateurs	Exemples d'indicateurs

g. Ne se déroule pas pendant les heures de nuit.	- Commentaires constructifs sur les performances
	
	Documents et registres, tels que :
	
	- Accords/contrats de personnel
	- Manuel RH/manuel de l'employé
	- Dossiers du personnel
	- Heures et salaires
	- Données accessibles au public, telles que :
	  o Dossiers scolaires
	  o Dossiers médicaux
	  o Registres officiels/gouvernementaux
	- Conditions contractuelles du personnel non salarié
	- Production/équipes (shifts)
	- Présence du personnel
	
	Indicateurs, tels que :
	
	- % de tâches évaluées quant aux risques pour les jeunes travailleurs
	- % de participation des jeunes travailleurs aux mécanismes de rétroaction ou de réclamation
	- % de participation des jeunes travailleurs aux programmes de soutien
		- Personnel vu en train de s'enfuir ou de quitter précipitamment les environnements liés au travail
		- Personnel semblant jeune dans des environnements ou des tâches dangereux
		- Personnel semblant jeune identifié sur plusieurs équipes de travail
		
		Verbaux, tels que :
		
		- Déclarations du personnel, notamment :
		  o « Les plus jeunes travaillent aussi dur et aussi longtemps que nous »
		  o « Je ne sais pas qui est un jeune travailleur ou non »
		  o « Il s'est brûlé parce que personne ne lui a dit que la machine était chaude »
		  o « Ils sont petits, alors ils vont dans les espaces restreints »
		  o « Ce sont les plus jeunes qui se font le plus crier dessus »
		  o « Ils n'ont pas de pauses comme nous parce qu'ils ont de l'énergie à revendre »

© Responsabilité Sociale Internationale - 2026

Critères	Exemples d'indicateurs	Exemples d'indicateurs
	- % du personnel concerné connaissant les politiques et processus relatifs aux jeunes travailleurs - Nombre de cas d'impacts négatifs identifiés - Gravité des impacts négatifs identifiés - Nombre moyen d'heures travaillées par les jeunes travailleurs - Nombre moyen d'heures d'école, de travail et de transport pour les jeunes travailleurs - Salaire actuel des jeunes travailleurs	
D1.4 - Lorsque des enfants non-travailleurs sont présents dans des environnements liés au travail, l'organisation doit garantir : **a. La protection contre les dangers et les risques sanitaires ;** **b. La satisfaction des besoins fondamentaux adaptés à l'âge de chaque enfant (par exemple, accès à la nourriture, à l'eau, aux installations sanitaires, etc.) ;**	**Processus pour :** - Désignation de zones spécifiques où les enfants non-travailleurs sont autorisés à se trouver - Mise à disposition de personnel pour assurer la surveillance des enfants non-travailleurs - Formation et sensibilisation du personnel aux risques posés par et pour les enfants non-travailleurs **Documents et registres, tels que :** - Manuel RH/manuel de l'employé, o Prise en charge des enfants non-travailleurs - Crèche ou garde d'enfants sur place - Registre des visiteurs	**Impacts négatifs, tels que :** - enfants non-travailleurs dans des environnements liés au travail non désignés - enfants non-travailleurs sans surveillance - environnements liés au travail désignés qui n'offrent pas de protection contre les dangers - enfants non-travailleurs sur le lieu/l'atelier de production - Espaces inadéquats pour les enfants non-travailleurs o confinement o isolement o accès aux besoins fondamentaux o etc.

© Responsabilité Sociale Internationale - 2026

Critères	Exemples d'indicateurs	Exemples d'indicateurs
c. Une supervision adulte adéquate et continue ; et **d. La non-interférence avec les processus de l'organisation.**	- Registre des personnes à charge des employés - Registres de vidéosurveillance ou de sécurité - Formulaires des parents/tuteurs - Doléances/plaintes **Indicateurs, tels que :** - Nombre de cas d'impacts négatifs identifiés - Gravité des impacts négatifs identifiés - Nombre d'incidents de santé et de sécurité impliquant des enfants non-travailleurs - % d'environnements liés au travail à haut risque avec contrôles stricts d'accès pour les enfants	**Sensoriel et visuel, notamment :** - Signalisation - Enfants dans des environnements dangereux liés au travail - Enfants sans surveillance - Logement du personnel **Verbal, tel que :** - Déclarations du personnel, notamment : o « Son enfant ne le quitte jamais d'une semelle quand il est ici » o « Je dois l'amener ici ; il n'y a personne pour le garder à la maison » o « Il y avait une crèche avant, mais maintenant les enfants ne font que déambuler » o « Je ne sais pas où les enfants sont censés être pendant mon poste »
D1.5 - L'organisation doit développer et mettre en œuvre des systèmes de management efficaces pour satisfaire ou dépasser les exigences et les principes associés à la Protection des Enfants et des Jeunes Travailleurs dans	**À développer...**	**À développer...**

© Responsabilité Sociale Internationale - 2026

Critères	Exemples d'indicateurs	Exemples d'indicateurs
l'ensemble de ses opérations et de ses relations commerciales...		

D2 : Liberté d'association et droit de négociation collective

Critères	Exemples d'indicateurs	Exemples d'indicateurs
D2.1 - L'organisation doit respecter et reconnaître les droits du personnel à former librement, adhérer et participer à des syndicats et autres organisations de travailleurs de son choix, ainsi qu'à négocier collectivement.	**Respect des critères D2.2 à D2.9**	**Respect des critères D2.2 à D2.9**
D2.2 - L'organisation doit veiller à ce que le personnel soit informé de ses droits à former, adhérer et participer à des syndicats et autres organisations de travailleurs de son choix, sans conséquences négatives ni représailles de la part de l'organisation.	**Processus pour :** - Contrats confirmant que les travailleurs ont le droit de former un syndicat de leur choix et d'y adhérer, sans aucune conséquence négative - Communications confirmant les droits des travailleurs et la non-ingérence, notamment : o Supports de formation o Bulletins d'information o Affiches o E-mails	**Impacts négatifs, tels que :** • Le personnel n'a pas connaissance de ses droits relatifs à la liberté d'association et de ses droits syndicaux • Le personnel n'est pas informé de ses droits • Le personnel ne cherche pas à former des syndicats, à y adhérer ou à y participer • Le personnel ne négocie pas collectivement, à son détriment • Le personnel manque des occasions de bénéficier de la participation à des syndicats et à d'autres organisations de travailleurs

© Responsabilité Sociale Internationale - 2026

Critères	Exemples d'indicateurs	Exemples d'indicateurs
	○ Manuels de l'employé ○ Supports d'intégration - Communications sous forme numérique et imprimée - Partage des coordonnées des syndicats là où des syndicats sont présents - Déclarations explicites interdisant les représailles en cas de création, d'adhésion ou de participation à des syndicats ou à des organisations de travailleurs - Communication de la position de neutralité et de non-ingérence de l'organisation concernant la création de syndicats et la participation à ceux-ci **Documents et enregistrements, tels que :** - Descriptions de poste/offres d'emploi - Accords/Contrats du personnel - Manuel RH/manuel de l'employé - Conditions contractuelles du personnel non salarié ○ Respect des conditions contractuelles par les sous-traitants - Dans les cas où il existe un syndicat reconnu : ○ Conventions collectives	**Visuel/Sensoriel, tel que :** • Signalisation • Langage corporel lors des entretiens avec les travailleurs/la direction • Irrégularités vocales/verbales lors des entretiens avec les travailleurs/la direction **Verbal, tel que :** • Déclarations du personnel, notamment : ○ « Je ne savais pas qu'il y avait un syndicat ici » ○ « Je crois que nous n'avons pas le droit d'adhérer au syndicat » ○ « C'est quoi un syndicat ? » ○ « J'ai entendu dire qu'on peut avoir des problèmes si on parle de ça » ○ « Je ne pense pas que quiconque sache comment en créer un » ○ « Je ne pense pas que ce soit fait pour notre secteur » ○ « Je ne voudrais pas me faire licencier »

© Responsabilité Sociale Internationale - 2026

Critères	Exemples d'indicateurs	Exemples d'indicateurs
	○ Autres accords syndicaux - Communications internes et externes - Entretiens de départ - Dossiers de cessation d'emploi - **Indicateurs, tels que :** - Nbre d'enquêtes auprès des travailleurs menées incluant des questions sur la liberté d'association et les droits syndicaux - % de communications au personnel portant sur la liberté d'association et les droits syndicaux - % de la main-d'œuvre participant aux réunions syndicales ou des représentants des travailleurs - % de travailleurs éligibles votant lors des élections des représentants des travailleurs - Nbre d'impacts négatifs liés à la liberté d'association identifiés - Évaluations de la gravité des impacts négatifs liés à la liberté d'association identifiés - % du personnel déclarant ne pas connaître ses droits relatifs à la liberté d'association et ses droits syndicaux	

© Responsabilité Sociale Internationale - 2026

Critères	Exemples d'indicateurs	Exemples d'indicateurs
	- % du personnel participant à des syndicats et à d'autres organisations de travailleurs	
D2.3 - L'organisation doit veiller à ne pas interférer, directement ou par l'intermédiaire de tiers, dans la création, le fonctionnement ou l'administration des syndicats ou autres organisations de travailleurs.	**Processus pour :** - Facilitation d'une communication confidentielle entre les travailleurs et les représentants syndicaux - Accès accordé aux représentants syndicaux pour rencontrer les travailleurs - Participation des syndicats aux procédures de réclamation - Participation syndicale à l'Équipe de Performance Sociale (SPT) - Accord entre le syndicat et la direction sur la non-ingérence - Participation des syndicats aux processus décisionnels de l'organisation - Participation des syndicats aux mesures disciplinaires **Documents et enregistrements, tels que :** - Descriptions de poste et annonces de recrutement - Accords/Contrats du personnel - Manuels RH ou manuels de l'employé	**Impacts négatifs, tels que :** - Échecs dans l'élection des syndicats - Travailleurs non informés de leurs droits et du processus - Représentants syndicaux dans l'impossibilité d'accéder aux lieux - Absence de protection contre des problèmes tels que le licenciement arbitraire et le sous-paiement des salaires - Discrimination à l'encontre des personnes engagées dans des activités syndicales - Incapacité des syndicats et autres organisations de travailleurs à représenter légalement le personnel au sein de l'organisation et/ou à négocier collectivement - Manque de contribution et de participation du personnel aux systèmes de réclamation et de retour d'information - Crainte du personnel de représailles de la part de la direction en cas de participation **Visuels/sensoriels, tels que :** - Signalisation

© Responsabilité Sociale Internationale - 2026

Critères	Exemples d'indicateurs	Exemples d'indicateurs

	- Conditions contractuelles pour le personnel non salarié
	- Respect des conditions contractuelles par les sous-traitants
	- Avantages ou primes
	- Réclamations
	- Promotions
	- Mesures disciplinaires
	- Communications internes et externes
	- Entretiens de départ
	- Procès-verbaux des réunions électorales, incluant :
	  o la manière dont les représentants syndicaux ont été élus
	  o La manière dont les candidatures ont été sollicitées et vérifiées
	  o L'élection s'est déroulée à bulletin secret sans être supervisée par le directeur des RH
	  o Qui a organisé le dépouillement du scrutin s'il y a eu un vote
	
	Indicateurs, tels que :
	
	- Nbre de cas d'implication de représentants syndicaux
		- Langage corporel lors des entretiens entre les travailleurs et la direction
		- Irrégularités vocales/verbales lors des entretiens entre les travailleurs et la direction
		
		Verbaux, tels que :
		
		• Déclarations du personnel, notamment :
		  o « Je ne savais pas qu'il y avait un syndicat ici »
		  o « Je pense que nous n'avons pas le droit de nous syndiquer »
		  o « J'ai entendu dire qu'on pouvait avoir des ennuis en parlant de ça »
		  o « Je ne voudrais pas me faire licencier »
		  o « Ils ont essayé par le passé, mais ils ont tous été licenciés »
		  o « Je ne veux pas perdre mes créneaux de travail »
		  o « Ils ont dit que cela ne ferait qu'empirer les choses pour nous »
		  o « J'ai été convoqué dans le bureau après la venue du syndicat »
		  o « La direction prenait des photos de notre réunion »
		  o « Ils ont arrêté de leur donner des heures supplémentaires »

© Responsabilité Sociale Internationale - 2026

Critères	Exemples d'indicateurs	Exemples d'indicateurs
	- % de travailleurs couverts par une ou plusieurs conventions collectives valides. - Nbre de communications portant sur les droits syndicaux - Taux de rotation du personnel syndiqué - Taux d'embauche du personnel syndiqué - Taux de promotion du personnel syndiqué - Nbre de cas d'impacts négatifs identifiés - Gravité des impacts négatifs identifiés	○ « Ils ont dit que nous n'en avions pas besoin parce que nous avons une politique de porte ouverte » ○ « Le représentant n'a pas été autorisé à entrer » ○ « Ils ont dit qu'une réunion était contraire à la politique de l'entreprise » ○ « Nous n'avons pas le droit d'afficher quoi que ce soit sur les syndicats sur le tableau d'affichage »
D2.4 - L'organisation doit veiller à ce que les membres de syndicats et autres organisations de travailleurs, les représentants des travailleurs et tout le personnel engagé dans l'organisation des travailleurs ne soient pas soumis à des discriminations, harcèlements, intimidations ou représailles en raison de leur appartenance syndicale ou de leurs activités syndicales.	**Processus pour :** - Participation du syndicat aux processus de l'ÉSP - Participation du syndicat aux processus décisionnels de l'organisation - Participation du syndicat aux mesures disciplinaires - Dispositions des contrats de travail confirmant que les travailleurs ont le droit de former le syndicat de leur choix et d'y adhérer, sans conséquences négatives ni discrimination	**Impacts négatifs, tels que :** - Absence de promotions, d'augmentations, de formations ou d'opportunités de participation pour le personnel engagé auprès de syndicats ou d'autres organisations de travailleurs - Absence de représentants des travailleurs présents ou disposés à exercer leurs fonctions au sein de l'organisation - Perte de fonctions et/ou de revenus pour le personnel engagé auprès de syndicats ou d'autres organisations de travailleurs

© Responsabilité Sociale Internationale - 2026

Critères	Exemples d'indicateurs	Exemples d'indicateurs

	- Prise en compte des préjugés potentiels liés au syndicat lors de l'embauche, des mesures disciplinaires, des formations, des licenciements et des promotions
	- Supervision indépendante pour les mesures impliquant des membres du syndicat
	
	Documents et enregistrements, tels que :
	
	- Descriptions de poste et annonces de recrutement
	- Accords/contrats du personnel
	- Manuel RH/livret d'accueil des employés
	- Conditions contractuelles du personnel non salarié
	- Respect des conditions contractuelles par les sous-traitants
	- Avantages sociaux ou primes
	- Réclamations
	- Promotions
	- Mesures disciplinaires
	- Communications internes et externes
	- Entretiens de départ
	
	Indicateurs, tels que :
	
	- Nombre d'occurrences impliquant des représentants syndicaux
		- Manque de participation du personnel aux mécanismes de réclamation et/ou de retour d'information
		
		Visuels/sensoriels, tels que :
		
		- Signalisation
		- Langage corporel lors des entretiens entre les travailleurs et la direction
		- Irrégularités vocales/verbales lors des entretiens entre les travailleurs et la direction
		
		Verbaux, tels que :
		
		• Déclarations du personnel, notamment :
		  ○ « Je ne voudrais pas me faire licencier »
		  ○ « Ils ont essayé par le passé, mais ils ont tous été licenciés »
		  ○ « Je ne veux pas perdre mes créneaux de travail »
		  ○ « J'ai été convoqué dans le bureau après la venue du syndicat »
		  ○ « Ils ont arrêté de leur donner des heures supplémentaires »
		  ○ « Depuis que j'ai rejoint le syndicat, ils ne me parlent plus »

© Responsabilité Sociale Internationale - 2026

Critères	Exemples d'indicateurs	Exemples d'indicateurs
	- % de travailleurs couverts par une ou plusieurs conventions collectives valides - Nombre de communications portant sur les droits syndicaux - Taux de rotation du personnel affilié à un syndicat - Taux d'embauche du personnel affilié à un syndicat - Taux de promotion du personnel affilié à un syndicat - Nombre de cas d'impacts négatifs identifiés - Gravité des impacts négatifs identifiés	○ « J'obtiens de mauvaises évaluations de performance maintenant que je suis syndiqué » ○ « Juste après s'être exprimée à la réunion syndicale, elle a reçu un avertissement écrit » ○ « Je suis constamment pris pour cible maintenant » ○ « Je ne suis plus invité aux réunions d'équipe » ○ « Ils m'ont dit que je ne pouvais pas porter le logo du syndicat »
D2.5 - L'organisation doit veiller à ce que les membres de syndicats et autres organisations de travailleurs, les représentants des travailleurs et tout le personnel engagé dans l'organisation des travailleurs aient un accès équitable aux membres dans les environnements liés au travail.	**Processus pour :** - Facilitation d'une communication confidentielle entre les travailleurs et les représentants syndicaux - Octroi d'un accès permettant aux représentants syndicaux de rencontrer les travailleurs - Mise à disposition de bureaux ou de salles de réunion pour les réunions syndicales - Participation du syndicat aux processus de réclamation - Participation du syndicat aux ÉSP	**Impacts négatifs, tels que :** - Manque de sensibilisation et de compréhension des droits ainsi que des processus syndicaux et des autres organisations de travailleurs - Absence de représentation par des syndicats ou d'autres organisations de travailleurs au sein de l'organisation - Baisse de l'engagement du personnel dans les processus de l'organisation ainsi que des syndicats et autres organisations de travailleurs

© Responsabilité Sociale Internationale - 2026

Critères	Exemples d'indicateurs	Exemples d'indicateurs
	- Accord entre le syndicat et la direction sur la non-ingérence - Participation du syndicat aux processus décisionnels de l'organisation - Participation du syndicat aux mesures disciplinaires **Documents et enregistrements, tels que :** - Descriptions de poste et annonces de recrutement - Accords/contrats du personnel - Manuel RH/livret d'accueil des employés - Conditions contractuelles pour le personnel non salarié - Respect des conditions contractuelles par les sous-traitants - Avantages sociaux ou primes - Registres des visiteurs - Réclamations - Promotions - Mesures disciplinaires - Communications internes et externes - Entretiens de départ - Procès-verbaux des réunions électorales, précisant par exemple :	- Dégradation des conditions de travail due à la non-implication des représentants des travailleurs dans les processus de l'organisation **Visuels/sensoriels, tels que :** - Signalisation - Langage corporel lors des entretiens entre les travailleurs et la direction - Irrégularités vocales/verbales lors des entretiens entre les travailleurs et la direction **Verbaux, tels que :** • Déclarations du personnel, notamment : ○ « Je ne savais pas qu'il y avait un syndicat ici » ○ « Je pense que nous n'avons pas le droit d'adhérer au syndicat » ○ « J'ai entendu dire qu'on pouvait avoir des ennuis si on parlait de ça » ○ « La direction prenait des photos de notre réunion » ○ « Le représentant n'a pas été autorisé à entrer » ○ « Ils ont dit qu'une réunion était contraire à la politique de l'entreprise »

© Responsabilité Sociale Internationale - 2026

Critères	Exemples d'indicateurs	Exemples d'indicateurs
	○ la manière dont les représentants syndicaux ont été élus ○ La manière dont les candidatures ont été sollicitées et vérifiées ○ La confirmation que l'élection s'est déroulée à bulletin secret sans la surveillance du directeur des ressources humaines ○ L'identification de la personne ayant organisé le dépouillement du scrutin, si un vote a eu lieu **Indicateurs, tels que :** - Nombre de salles de réunion réservées par les représentants syndicaux - Nombre de visites effectuées par les représentants syndicaux - Nombre de jours de congés payés accordés pour des activités syndicales - Taux de participation du personnel aux activités syndicales - Nombre d'impacts négatifs identifiés - Gravité des impacts négatifs identifiés	○ « Je n'ai jamais rencontré personne du syndicat » ○ « Je ne savais pas que nous avions un représentant »
D2.6 - L'organisation doit mener la négociation collective de bonne foi avec les représentants des	**Processus pour :**	**Impacts négatifs, tels que :** - Détérioration des conditions de travail

© Responsabilité Sociale Internationale - 2026

Critères	Exemples d'indicateurs	Exemples d'indicateurs

travailleurs, les syndicats et autres organisations de travailleurs, si ceux-ci en font la demande.	- Reconnaissance formelle des syndicats et des représentants des travailleurs
	- Établissement de procédures encadrant la négociation, y compris :
	  o Échéanciers
	  o Participants
	  o Méthodes de communication
	  o Partage d'informations
	  o Autorité(s) décisionnelle(s)
	- Transmission des informations nécessaires aux syndicats et aux représentants des travailleurs, notamment :
	  o Données financières
	  o Statistiques sur la main-d'œuvre
	
	Documents et enregistrements, tels que :
	
	- Prise de décision relative aux propositions
	- Réunions ou négociations, y compris :
	  o Qui était présent
	  o Ce qui a été discuté
	  o Ce qui a été décidé
	- Manuel RH/guide de l'employé
	- Registres des visiteurs
	- Réclamations
	- Promotions
	- Mesures disciplinaires
		- Rémunération inférieure pour le personnel
		- Augmentation du temps de travail
		- Absence de représentation par des syndicats ou d'autres organisations de travailleurs
		
		Éléments visuels/sensoriels, tels que :
		
		- Signalétique
		- Langage corporel lors des entretiens avec les travailleurs/la direction
		- Irrégularités vocales/verbales lors des entretiens avec les travailleurs/la direction
		
		Éléments verbaux, tels que :
		
		• Déclarations du personnel, notamment :
		  o « Chaque proposition que nous faisons est rejetée sans motif »
		  o « Ils ont dit qu'on n'en avait pas les moyens, mais sans en apporter la preuve »
		  o « J'ai entendu dire qu'on pouvait avoir des ennuis si on parlait de ça »
		  o « Ils mettent les choses en œuvre avant même qu'on ait fini d'en discuter »
		  o « Ils nous ont dit de ne pas écouter le syndicat, qu'ils cherchaient juste à créer des problèmes »

© Responsabilité Sociale Internationale - 2026

Critères	Exemples d'indicateurs	Exemples d'indicateurs

	- Communications internes et externes, notamment :
	  o Délais des demandes de négociation et de réponse
	  o Partage des informations nécessaires
	  o Langage utilisé auprès du personnel au sujet de la négociation
	  o Enquêtes auprès du personnel
	
	Indicateurs, tels que :
	
	- Nbre de travailleurs participant aux réunions de négociation
	- Nbre de réunions de négociation menées
	- Nbre de travailleurs couverts par la convention collective
	- Durée de la convention collective
	- Délai moyen de réponse aux demandes du syndicat ou des représentants des travailleurs
	- % de réponses apportées aux propositions des syndicats ou des représentants des travailleurs
	- Délai moyen de réponse aux demandes d'informations des syndicats ou des représentants des travailleurs
		o « Cela fait des mois et nous sommes toujours bloqués sur les mêmes sujets »
		o « Après la réunion, on a cessé de m'attribuer des plages de travail »

D2.7 - Lorsqu'une convention collective sectorielle existe, l'organisation doit respecter et	**Processus pour :**	**Impacts négatifs, tels que :** - Dégradation des conditions de travail

© Responsabilité Sociale Internationale - 2026

Critères	Exemples d'indicateurs	Exemples d'indicateurs
remplir ses obligations au titre de cette convention. Cela n'exclut pas une négociation collective supplémentaire par les syndicats ou autres organisations de travailleurs au niveau de l'organisation, dans la mesure où de tels accords sont plus favorables aux travailleurs que les conventions sectorielles en vigueur.	- Évaluation des clauses des conventions sectorielles qui sont obligatoires, de celles qui permettent des améliorations au niveau de l'entreprise, et détermination si des dérogations nécessitent l'approbation d'un syndicat ou un enregistrement légal - Harmonisation des exigences des services avec la convention collective sectorielle (CCS) - Harmonisation des grilles salariales de l'organisation avec la convention collective sectorielle (CCS) - Recours à des équipes transversales travailleurs-gestionnaires pour mettre en œuvre les exigences de la convention sectorielle **Documents et enregistrements, tels que :** - Convention(s) collective(s) sectorielle(s) - Fiches de poste et offres d'emploi - Accords/Contrats du personnel - Paie - Manuel RH/guide de l'employé - Conditions contractuelles pour le personnel non salarié	- Rémunération inférieure pour le personnel - Temps de travail plus élevé - Absence de représentation par des syndicats ou d'autres organisations de travailleurs - Disparités salariales par rapport aux entreprises signataires couvertes par la convention sectorielle **Éléments visuels/sensoriels, tels que :** - Signalétique - Langage corporel lors des entretiens avec les travailleurs/la direction - Irrégularités vocales/verbales lors des entretiens avec les travailleurs/la direction **Éléments verbaux, tels que :** • Déclarations du personnel, notamment : ○ « Je ne sais pas comment ils calculent les salaires, c'est différent à chaque fois » ○ « On n'est jamais payé pour les heures supplémentaires comme dans d'autres entreprises » ○ « Si vous demandez un jour de congé, ils réduisent votre salaire »

© Responsabilité Sociale Internationale - 2026

Critères	Exemples d'indicateurs	Exemples d'indicateurs
	- Respect des conditions contractuelles par les prestataires - Avantages ou primes - Communications internes et externes - Entretiens de départ **Indicateurs, tels que :** - % de rôles professionnels classés selon les grilles salariales de la CCS - % de travailleurs percevant au moins le salaire minimum de la CCS correspondant à leur classification - % d'heures supplémentaires rémunérées aux taux corrects de la CCS - % d'employés bénéficiant de congés de maladie, de congés payés ou de congés parentaux conformément aux exigences de la CCS - Nbre d'infractions relatives aux pauses ou aux temps de repos - % de travailleurs affiliés aux régimes de sécurité sociale, de retraite ou d'assurance conformément aux exigences de la CCS - Nbre d'affiches, de supports d'information ou de formations dispensées en lien avec la CCS	○ « Je crois que nous sommes censés avoir une assurance maladie, mais je n'en ai jamais vu la couleur » ○ « Je ne savais pas que nous avions une convention syndicale »

© Responsabilité Sociale Internationale - 2026

Critères	Exemples d'indicateurs	Exemples d'indicateurs
	- Nbre de réclamations liées aux termes de la CCS qui ont été déposées, jugées fondées et résolues	
D2.8 - L'organisation doit veiller à ce que les comités de consultation en milieu de travail, y compris les équipes de performance sociale, et autres groupes de travailleurs n'interfèrent pas avec la création, le fonctionnement ou l'administration des syndicats et autres organisations de travailleurs, ni avec la négociation collective.	**Processus pour :** - Limitation des rôles et des prises de décision des comités lorsque des activités pourraient porter atteinte aux droits syndicaux - Intégration des cadres juridiques pertinents et/ou des accords syndicaux dans le mandat du comité - Inclusion de membres du syndicat et de représentants des travailleurs dans les structures ou les activités du comité - Examen par le syndicat des résultats ou des décisions du comité **Documents et enregistrements, tels que :** - Manuel RH/guide de l'employé - Procès-verbaux des réunions du comité - Mandat du comité - Procès-verbaux des réunions de la haute direction - Communications internes et externes - Entretiens de départ	**Impacts négatifs, tels que :** - Absence d'élection de syndicats - Travailleurs non informés de leurs droits et des processus - Représentants syndicaux dans l'impossibilité d'accéder - Manque de protection contre des problèmes tels que le licenciement arbitraire et le sous-paiement des salaires - Discrimination à l'encontre des personnes engagées dans des activités syndicales - Incapacité des syndicats et autres organisations de travailleurs à représenter légalement le personnel au sein de l'organisation et/ou à négocier collectivement - Manque de contribution et de participation du personnel aux systèmes de réclamation et de retour d'information - Crainte du personnel de faire l'objet de représailles de la part de la direction en cas de participation syndicale ou d'engagement auprès d'organisations de travailleurs

© Responsabilité Sociale Internationale - 2026

Critères	Exemples d'indicateurs	Exemples d'indicateurs
	Indicateurs, tels que : - % des résultats des réunions du comité partagés avec le syndicat - % de réunions du comité auxquelles le syndicat a assisté	**Éléments verbaux, tels que :** - Déclarations du personnel, notamment : o « Ils nous ont dit que nous ne pouvions pas révéler au syndicat ce dont nous avions discuté » o « Ils se réunissent toujours lorsque le syndicat ne peut pas être présent »
D2.9 - L'organisation doit développer et mettre en œuvre des systèmes de management efficaces pour satisfaire ou dépasser les exigences et les principes associés à la Liberté d'Association et au Droit à la Négociation Collective dans l'ensemble de ses opérations et relations commerciales…	**À développer…**	**À développer…**

D3 : Recrutement, emploi et licenciement libres et équitables

Critères	Exemples d'indicateurs	Exemples d'indicateurs
D3.1 - L'organisation doit respecter les droits du personnel et des candidats à un recrutement, un emploi et un licenciement libres et équitables.	**Respect des critères D3.2 à D3.13**	**Respect des critères D3.2 à D3.13**

© Responsabilité Sociale Internationale - 2026

Critères	Exemples d'indicateurs	Exemples d'indicateurs
D3.2 - L'organisation doit veiller à ce que le personnel et les candidats comprennent et acceptent volontairement les termes et conditions applicables au recrutement, à l'emploi et à la cessation d'emploi, notamment à travers : **a. Utilisation de langues et de méthodes de communication accessibles et compréhensibles ;** **b. Une description claire, précise et complète des processus pertinents, des détails du poste et des conditions de travail ;** **c. Un contrat de travail clair, précis et complet ; et** **d. Une description claire, précise et complète des conditions de logement, le cas échéant.**	**Processus pour :** - La remise d'une lettre d'offre détaillant les termes et conditions - La remise du contrat de travail préalablement à la signature - Une séance d'orientation préalable à l'embauche couvrant les termes et conditions - Le recours à des témoins ou à des observateurs dans les contextes à haut risque - Un entretien post-arrivée - Un entretien de départ - La fourniture d'informations relatives aux termes et conditions dans une ou plusieurs langues comprises par le personnel **Documents et registres, tels que :** - Manuel RH/guide de l'employé - Supports d'intégration - Fiches de poste/offres d'emploi - Accords/contrats de travail du personnel - Paie	**Impacts négatifs, tels que :** - Conditions de travail plus mauvaises que prévu/convenu, notamment en ce qui concerne : o la nature du travail o le lieu de travail o l'employeur o la rémunération ou les avantages o le volume de travail o la couverture de sécurité sociale o l'accès à l'éducation o les conditions de logement o la fréquence des visites à la famille ou de celle-ci o le statut/les perspectives en matière d'immigration dans le pays de destination **Éléments visuels/sensoriels, tels que :** - Signalétique - Langage corporel lors des entretiens avec les travailleurs/la direction - Irrégularités vocales/verbales lors des entretiens avec les travailleurs/la direction

© Responsabilité Sociale Internationale - 2026

Critères	Exemples d'indicateurs	Exemples d'indicateurs
	- Conditions contractuelles du personnel non salarié - Respect des termes du contrat par les sous-traitants - Avantages ou primes - Communications internes et externes - Entretiens de départ **Indicateurs, tels que :** - % de membres du personnel disposant d'un contrat écrit - % de candidats qui reçoivent des informations d'orientation - % de modifications de politiques ou de conditions formellement reconnues par le personnel concerné - % de termes et conditions couverts dans les contrats/accords - Nombre de langues dans lesquelles les contrats et les informations d'intégration sont fournis	- Personnel effectuant des tâches incompatibles avec les fiches de poste - Silence dans les espaces communs **Éléments verbaux, tels que :** - Déclarations du personnel, notamment : o « Je ne sais pas combien je suis censé(e) être payé(e). » o « Je n'ai jamais eu de contrat. » o « Ils ne m'ont pas expliqué les règles quand j'ai commencé. » o « Je ne savais pas que nous devions aussi travailler le week-end. » o « J'ai signé des papiers, mais j'ignore ce qu'ils disaient. » o « Personne ne m'a parlé de la procédure de réclamation. » o « Je n'ai pas reçu d'exemplaire de mon contrat. » o « Si je veux voir mon contrat, je dois demander au superviseur. » o « Ils m'ont dit que je devais signer, sinon je n'aurais pas le travail. » o « On m'avait promis un travail différent avant ma venue. »

© Responsabilité Sociale Internationale - 2026

Critères	Exemples d'indicateurs	Exemples d'indicateurs
		○ « Je pensais que la période d'essai était de 1 mois, mais ils disent que c'est 3 mois. » ○ « Je pensais que j'aurais une chambre individuelle, mais je dois la partager avec 3 autres personnes. »
D3.3 - L'organisation doit communiquer clairement et à l'avance au personnel concerné tout changement apporté aux termes et conditions de leur emploi ou de leur cessation d'emploi, en leur laissant un délai suffisant pour prendre d'autres dispositions si nécessaire.	**Processus pour :** - La remise d'une lettre d'offre détaillant les termes et conditions - La remise du contrat de travail préalablement à la signature - Une séance d'orientation préalable à l'embauche couvrant les termes et conditions - Le recours à des témoins ou à des observateurs dans les contextes à haut risque - Un entretien post-arrivée - Un entretien de départ - Mise à jour des contrats du personnel, tels que : ○ Délai de préavis requis ○ Communication avec le personnel concerné	**Impacts négatifs, tels que :** - Conditions de travail plus mauvaises que prévu/convenu, notamment en ce qui concerne : ○ la nature du travail ○ le lieu de travail ○ l'employeur ○ le volume de travail ○ la couverture de sécurité sociale ○ accès à l'éducation ○ conditions de vie ○ fréquence des visites à la famille ou de celle-ci ○ Statut migratoire / perspectives dans le pays de destination **Visuels/sensoriels, tels que :** - Signalisation

© Responsabilité Sociale Internationale - 2026

Critères	Exemples d'indicateurs	Exemples d'indicateurs
	Documents et registres, tels que : - Manuel RH/guide de l'employé - Supports d'intégration - Fiches de poste/offres d'emploi - Accords/contrats de travail du personnel - Contrats mis à jour portant les signatures du personnel - Paie - Conditions contractuelles du personnel non salarié - Respect des termes du contrat par les sous-traitants - Avantages ou primes - Communications internes et externes - Entretiens de départ **Indicateurs, tels que :** - % de membres du personnel disposant d'un contrat écrit - % de candidats qui reçoivent des informations d'orientation - % de modifications de politiques ou de conditions formellement reconnues par le personnel concerné	- Langage corporel lors des entretiens avec les travailleurs/la direction - Irrégularités vocales/verbales lors des entretiens avec les travailleurs/la direction - Personnel effectuant des tâches non conformes aux descriptions de poste - Silence dans les espaces communs **Verbaux, tels que :** - Déclarations du personnel, notamment : o « Je ne sais pas combien je suis censé(e) être payé(e). » o « Je n'ai jamais eu de contrat. » o « On ne m'a pas expliqué les règles à mon arrivée. » o « Je ne savais pas que nous devions aussi travailler les week-ends. » o « J'ai signé des papiers, mais je ne sais pas ce qui était écrit. » o « Personne ne m'a parlé de la procédure de réclamation. » o « Je n'ai pas reçu de copie de mon contrat. » o « Si je veux voir mon contrat, je dois demander au superviseur. »

© Responsabilité Sociale Internationale - 2026

Critères	Exemples d'indicateurs	Exemples d'indicateurs
		○ « On m'a dit que je devais signer, sinon je n'aurais pas le travail. » ○ « On m'avait promis un travail différent avant ma venue. » ○ « Je pensais que la période d'essai était de 1 mois, mais ils disent que c'est 3 mois. » ○ « J'ai commencé à un poste mais j'ai été muté(e) à un autre sans préavis. » ○ « Ils ont changé mes horaires et m'ont dit que je devais accepter ou que je serais licencié(e). »
D3.4 - L'organisation doit veiller à ce que le personnel et les candidats jouissent de la liberté de mouvement dans le cadre du recrutement, de l'emploi et de la cessation d'emploi, notamment : **a. Un accès permanent aux pièces d'identité et autres documents importants ;** **b. Des heures supplémentaires volontaires et non excessives, le cas échéant ;**	**Procédures pour :** - Le libre accès aux toilettes - L'accès sans restriction 24h/24 et 7j/7 aux casiers pour le personnel - L'accès sans restriction 24h/24 et 7j/7 au transport pour le personnel logé par l'employeur - L'accès sans restriction 24h/24 et 7j/7 aux dortoirs pour le personnel et ses invités - L'examen de la vidéosurveillance et des registres d'entrée/sortie - Les services d'aide au transfert d'emploi pour le personnel migrant	**Incidences négatives, telles que :** - Séquestration pendant le recrutement ou l'emploi - Dénonciation aux autorités utilisée comme menace/sanction - Confiscation des pièces d'identité ou des titres de transport - Rétention des pièces d'identité ou des titres de transport - Heures supplémentaires forcées - Obligation de travailler « sur appel » (jour et nuit)

© Responsabilité Sociale Internationale - 2026

Critères	Exemples d'indicateurs	Exemples d'indicateurs
c. La protection contre les menaces, les rançons ou les saisies visant les personnes, les salaires ou les biens ; **d. Une autonomie physique et une liberté de mouvement raisonnables dans les environnements liés au travail ; et** **e. La liberté de transférer leurs compétences et leurs connaissances vers un nouvel emploi sans restriction excessive.**	- L'interdiction de retenir les pièces d'identité originales et autres documents importants du personnel - Les heures supplémentaires volontaires - La prévention des heures supplémentaires excessives (D4.4) **Documents et registres, tels que :** - Manuel RH / livret de l'employé - Documents d'intégration - Accords/contrats du personnel - Paie - Clauses contractuelles du personnel non salarié - Respect des clauses contractuelles par les sous-traitants - Vidéosurveillance et registres d'entrée/sortie - Dossiers disciplinaires - Avantages ou primes - Communications internes et externes - Clauses de non-concurrence - Registre des dates/heures de réception et de restitution des pièces d'identité recueillies pour les formalités nécessaires	- Dépendance induite aux drogues ou à l'alcool ; obligation de consommer des drogues/de l'alcool - Fait d'être enfermé sur le lieu de travail, dans les logements ou dans un autre environnement lié au travail - Rétention d'avoirs (par ex., salaires, dépôts de garantie ou autres) - Impossibilité de démissionner après une formation ou un autre avantage financé par l'employeur - Impossibilité de démissionner librement (conformément aux exigences légales) - Obligation de continuer à travailler dans l'attente des salaires dus - Salaires régulièrement retardés, retenus ou versés en retard - Travailleurs migrants contraints de rester sur le lieu de travail dans l'attente de leur salaire - Travailleurs migrants contraints de rester sur le lieu de travail plus longtemps que convenu - Personnel transféré à un autre employeur sans son consentement - Obligation de travailler en cas de maladie ou de blessure

© Responsabilité Sociale Internationale - 2026

Critères	Exemples d'indicateurs	Exemples d'indicateurs
	Indicateurs, tels que : - % de demandes d'accès aux toilettes refusées - % de demandes de transport refusées - % de demandes de sortie refusées - Durée moyenne de rétention des pièces d'identité et autres documents importants - % de membres du personnel soumis à des clauses de non-concurrence restrictives - Fréquence des pauses toilettes du personnel - % du temps du personnel passé dans des environnements liés au travail - % du personnel effectuant des heures supplémentaires - Nombre moyen d'heures supplémentaires effectuées par personne	- Obligation d'effectuer des tâches dangereuses sans protection - Liberté de mouvement limitée à l'extérieur du lieu de travail (par ex., personnel de sécurité intimidant) - Liberté de mouvement limitée à l'intérieur du lieu de travail (par ex., accès restreint aux toilettes, à l'eau potable, aux effets personnels) - Impossibilité de pratiquer sa propre religion Accès limité ou médiatisé aux casiers/espaces de rangement fournis par l'entreprise pour les effets personnels (par ex., limitation de l'accès à des jours/heures précis, exigence d'une approbation de la direction ou de justificatifs) - Entrées/sorties restreintes dans les logements fournis par l'employeur (par ex., couvre-feux, procédures de pointage d'entrée/sortie) - Impossibilité de quitter le travail pendant les pauses repas et après les heures de travail - Perte d'opportunités d'autres emplois - Recours au travail pénitentiaire **Visuels/sensoriels, tels que :** - Signalisation - Langage corporel lors des entretiens avec les travailleurs/la direction

© Responsabilité Sociale Internationale - 2026

Critères	Exemples d'indicateurs	Exemples d'indicateurs

		- Irrégularités vocales/verbales lors des entretiens avec les travailleurs/la direction
		- Portes ou portails verrouillés
		- Escortes ou gardes
		- Sorties obstruées
		- Vidéosurveillance dans les espaces privés
		- Barreaux ou grilles aux fenêtres
		
		Verbaux, tels que :
		
		- Déclarations du personnel, notamment :
		  ○ « Nous devons demander la permission pour récupérer nos pièces d'identité. »
		  ○ « Il y a un garde à la porte et nous devons expliquer pourquoi nous partons. »
		  ○ « Ils n'ouvrent le portail qu'à certaines heures. »
		  ○ « Il y a un couvre-feu : nous ne pouvons pas sortir après 20 heures. »
		  ○ « Ils refusent de nous donner la clé de notre chambre. »
		  ○ « Ils ont dit que je serais sur liste noire si je partais plus tôt. »
		  ○ « On nous a dit que nous ne pouvions pas changer d'employeur. »

© Responsabilité Sociale Internationale - 2026

Critères	Exemples d'indicateurs	Exemples d'indicateurs
		○ « Les personnes qui essaient de partir ont des ennuis. » ○ « Nous avons peur de dire quoi que ce soit : ils surveillent constamment. » ○ « Le recruteur a dit que je perdrais ma caution si je partais. » ○ « Les heures supplémentaires sont obligatoires ; on m'a dit que je serais puni(e) si je ne continuais pas à travailler. » ○ « Quand je suis trop fatigué(e) pour continuer à travailler, ils me font prendre quelque chose pour me garder éveillé(e). »
D3.5 - L'organisation doit veiller à ce que le personnel et les candidats soient exempts de toute charge financière liée au recrutement, à l'emploi et à la cessation d'emploi, notamment : **a. La servitude pour dettes ;** **b. Les sanctions financières ;** **c. Les frais ;** **d. le vol ou la confiscation du salaire ; et**	**Processus pour :** - Mécanismes de partage des coûts de main-d'œuvre avec les partenaires commerciaux - Remboursement de tous les frais payés par le personnel pour obtenir un emploi - Recours à des recruteurs de main-d'œuvre certifiés IRIS - Recours à des processus d'embauche directe - Utilisation d'enquêtes post-emploi	**Impacts négatifs, tels que :** • Perte de ressources dépensées pour obtenir un emploi • Personnel né/tombé dans la servitude pour dettes envers l'employeur • Recrutement lié à une dette (avance/prêt) • Sanctions financières (ex. : amendes, retenues sur salaire) • Endettement induit ou gonflé (par falsification des comptes, prix gonflés des biens/services achetés, sous-évaluation des biens/services

© Responsabilité Sociale Internationale - 2026

Critères	Exemples d'indicateurs	Exemples d'indicateurs

e. Le vol ou la confiscation des salaires ; et	- Utilisation d'une rémunération aux pièces liée au rendement du personnel et aux heures hors heures supplémentaires
	- Prêts et avances (ex. : utilisation limitée, délai de remboursement déterminé, taux d'intérêt bas, non liés au maintien dans l'emploi)
	
	Documents et enregistrements, tels que :
	
	- Manuel RH / guide de l'employé
	- Documents d'intégration
	- Accords/contrats du personnel
	- Paie
	- Registres de remboursement
	- Conditions contractuelles du personnel non salarié
	- Respect des conditions contractuelles par les sous-traitants
	- Mesures disciplinaires / retenues
	- Communications internes et externes
	
	Indicateurs, tels que :
	
	- % de personnel endetté
	- % de la dette liée à leur processus de recrutement ou d'emploi
	- % de contrats comportant une clause de gratuité des frais
		produits, taux d'intérêt excessif sur les prêts, etc.)
		• Dépendance multiple envers l'employeur (emplois pour les proches, logement, etc.)
		• Travail pendant une période indéterminée pour rembourser une dette impayée ou une avance sur salaire
		• Recrutement servant de garantie pour un prêt accordé aux parents/proches
		• Recrutement d'enfants/de jeunes travailleurs dans le cadre d'un contrat avec un parent/proche
		• Recrutement en échange d'une avance de fonds à la famille/aux proches
		• Nourriture, vêtements, logement fournis en lieu et place du salaire
		• Facturation de frais au cours du processus de recrutement
		  ○ Ex. : pour des examens médicaux
		• Remboursement tardif ou non-remboursement des frais de recrutement et des coûts associés
		  ○ Transport
		  ○ Obtention et renouvellement des permis de travail
		  ○ Autres frais liés à l'emploi

© Responsabilité Sociale Internationale - 2026

Critères	Exemples d'indicateurs	Exemples d'indicateurs
	- Délai moyen de remboursement des frais - % de personnel recevant le remboursement intégral des frais - Nombre d'employés ayant des prêts/avances actifs auprès de l'organisation - % de personnel composé de travailleurs migrants	**Éléments visuels/sensoriels, tels que :** • Signalétique • Langage corporel lors des entretiens avec les travailleurs/la direction • Irrégularités vocales/verbales lors des entretiens avec les travailleurs/la direction • Personnel ne mangeant pas pendant les pauses • Files d'attente le jour de paie ou distribution des salaires en espèces/en main propre • Plusieurs membres d'une même famille travaillant pour le même employeur **Éléments verbaux, tels que :** • Déclarations du personnel, notamment : ○ « Je continue de rembourser mon embauche. » ○ « J'ai dû emprunter de l'argent pour venir ici. » ○ « L'agent a pris un mois de salaire. » ○ « Ils m'avaient promis un meilleur salaire, mais maintenant je suis coincé(e). » ○ « Je ne dis rien parce que je dois encore de l'argent. » ○ « Ils ont dit qu'on me rembourserait l'argent, mais c'était l'année dernière. »

© Responsabilité Sociale Internationale - 2026

Critères	Exemples d'indicateurs	Exemples d'indicateurs
		○ « Ils ont dit que je gagnerais plus que ce que je touche réellement. » ○ « Si nous ne payons pas, l'agent ne nous rappellera plus pour travailler. » ○ « Je travaille pour rembourser la dette de mes parents. »
D3.6 - L'organisation doit veiller à ce que les frais et coûts liés au recrutement, à l'emploi et à la cessation d'emploi ne soient pas supportés, en tout ou en partie, par le personnel ou les candidats.	**Processus pour :** - Mécanismes de partage des coûts de main-d'œuvre avec les partenaires commerciaux - Remboursement de tous les frais payés par le personnel pour obtenir un emploi - Recours à des recruteurs de main-d'œuvre certifiés IRIS - Recours à des processus d'embauche directe - Utilisation d'enquêtes post-emploi - Utilisation d'une rémunération aux pièces liée au rendement du personnel et aux heures hors heures supplémentaires **Documents et enregistrements, tels que :** - Manuel RH / guide de l'employé - Documents d'intégration - Accords/contrats du personnel - Paie - Registres de remboursement	**Impacts négatifs, tels que :** • Frais de recrutement et coûts associés supportés par les travailleurs, notamment : ○ Transport ○ Obtention et renouvellement des permis de travail ○ Autres frais liés à l'emploi • Dette à long terme • Servitude pour dettes • Salaire net disponible réduit • Capacité réduite à négocier les conditions d'emploi ou à faire part de ses commentaires sur les conditions de travail • Capacité réduite à subvenir aux besoins des familles du personnel **Éléments visuels/sensoriels, tels que :** - Signalétique

© Responsabilité Sociale Internationale - 2026

Critères	Exemples d'indicateurs	Exemples d'indicateurs

	- Conditions contractuelles du personnel non salarié
	- Respect des conditions contractuelles par les sous-traitants
	- Mesures disciplinaires / retenues
	- Communications internes et externes
	
	Indicateurs, tels que :
	
	- % de personnel endetté
	- % de la dette liée à leur processus de recrutement ou d'emploi
	- % de contrats comportant une clause de gratuité des frais
	- Délai moyen de remboursement des frais
	- % de personnel recevant le remboursement intégral des frais
	- % de personnel composé de travailleurs migrants
		- Langage corporel lors des entretiens avec les travailleurs/la direction
		- Irrégularités vocales/verbales lors des entretiens avec les travailleurs/la direction
		
		Éléments verbaux, tels que :
		
		- Déclarations du personnel, notamment :
		  ○ « Je continue de rembourser mon embauche. »
		  ○ « J'ai dû emprunter de l'argent pour venir ici. »
		  ○ « L'agent a pris un mois de salaire. »
		  ○ « Ils m'avaient promis un meilleur salaire, mais maintenant je suis coincé(e). »
		  ○ « Je ne dis rien parce que je dois encore de l'argent. »
		  ○ « Ils ont dit qu'on me rembourserait l'argent, mais c'était l'année dernière. »
		  ○ « Ils ont dit que je gagnerais plus que ce que je touche réellement. »
		  ○ « Si nous ne payons pas, l'agent ne nous rappellera plus pour travailler. »

D3.7 - L'organisation doit veiller à ce que le personnel et les candidats soient protégés contre le	**Processus pour :**	**Impacts négatifs, tels que :**

© Responsabilité Sociale Internationale - 2026

Critères	Exemples d'indicateurs	Exemples d'indicateurs
harcèlement et l'intimidation dans le cadre du recrutement, de l'emploi et de la cessation d'emploi, notamment : **a. Les violences physiques et sexuelles ;** **b. Les menaces envers soi-même ou envers autrui ; et** **c. Les violences psychologiques et émotionnelles.**	- Mise en place d'un réseau de témoins pairs composé de personnel non cadre, formé au suivi, au soutien des victimes, aux interventions et à leur accompagnement lors de plaintes ou de griefs. - Mise en place de bilans ou de points de contrôle après les quarts de travail - Systèmes tiers spécifiquement conçus pour traiter le harcèlement et l'intimidation ainsi que les impacts connexes - Formation des cadres sur les formes appropriées de discipline et de motivation - Conséquences disciplinaires strictes pour tout membre du personnel reconnu coupable de harcèlement ou d'intimidation envers d'autres membres du personnel **Documents et enregistrements, tels que :** - Manuel RH/guide de l'employé - Documents d'intégration - Accords/contrats de travail du personnel - Conditions contractuelles du personnel non salarié - Respect des conditions contractuelles par les sous-traitants - Mesures disciplinaires	- Violence sexuelle, y compris le fait d'être forcé(e) à accomplir des actes sexuels - Violence physique - Les violences psychologiques et émotionnelles - Manifestations de violence/de punition devant le personnel - Violence à l'encontre des membres de la famille ou d'autres proches (ou menaces associées) - Autres formes de punition (privation de nourriture, d'eau, de sommeil ; travail supplémentaire ; sanctions financières ; imposition de conditions de travail dégradées ; licenciement ; exclusion de prêts, etc.) - Exclusion des membres de la famille de l'accès aux prêts - Suppression de droits et d'avantages (y compris de promotion) - Rétention de biens (y compris de salaires) - Menaces de violence - Intimidation - Menaces contre la famille - Menaces d'exclusion d'un emploi futur ou exclusion de la famille d'un emploi futur - Chantage - Représailles d'ordre religieux

© Responsabilité Sociale Internationale - 2026

Critères	Exemples d'indicateurs	Exemples d'indicateurs
	- Procédures judiciaires - Registres d'hébergement - Registres des réclamations - Communications internes et externes - Procédures disciplinaires **Indicateurs, tels que :** - % d'incidents signalés ayant fait l'objet d'une enquête dans les délais impartis - % de cas avérés de harcèlement ayant donné lieu à une mesure corrective - Nombre d'incidents répétés ou de récidivistes - Nombre d'incidents signalés/identifiés	- Menaces de licenciement - Violence et harcèlement fondés sur le genre - Capacité réduite à négocier les conditions d'emploi ou à formuler des retours sur les conditions de travail - Capacité réduite à subvenir aux besoins des familles du personnel **Visuel/sensoriel, tel que :** - Signalétique - Langage corporel lors des entretiens travailleurs/direction - Irrégularités vocales/verbales lors des entretiens travailleurs/direction - Interactions entre la direction et les travailleurs - Mesures disciplinaires publiques - Manque d'espaces privés pour les travailleurs - Images, plaisanteries ou graffitis inappropriés dans les parties communes (en particulier les vestiaires ou les toilettes) - Cris ou hurlements **Verbal, tel que :** - Déclarations du personnel, notamment :

© Responsabilité Sociale Internationale - 2026

Critères	Exemples d'indicateurs	Exemples d'indicateurs
		○ « Il me touche même quand je lui dis d'arrêter. » ○ « Ils nous insultent dès que nous faisons des erreurs. » ○ « Parfois, ils nous jettent des objets lorsqu'ils sont en colère. » ○ « Si vous faites une erreur, ils crient devant tout le monde. » ○ « Une employée s'est plainte, et maintenant on lui donne les pires tâches. » ○ « Il faut s'y habituer si vous voulez travailler ici. » ○ « Ce ne sont que des blagues, ça ne veut rien dire. » ○ « Nous essayons de ne pas être sur la même équipe que lui. » ○ « C'est inconfortable, mais j'ai besoin de ce travail. »
D3.8 - L'organisation doit s'assurer que les politiques et pratiques disciplinaires : **a. Soient clairement communiquées au personnel lors de leur embauche ;**	**Processus pour :** - Les pratiques disciplinaires sont progressives (visant la correction et non la punition)	**Impacts négatifs, tels que :** • Discrimination • Capacité réduite à négocier les conditions d'emploi ou à formuler des retours sur les conditions de travail

© Responsabilité Sociale Internationale - 2026

Critères	Exemples d'indicateurs	Exemples d'indicateurs

b. Soient appliquées de manière cohérente et équitable au sein de l'organisation ; et
c. Soient clairement documentées et communiquées au personnel concerné.
	- Exigence de documentation des mesures disciplinaires, y compris la documentation concernant :
	  ○ Documents de politique et d'accusé de réception
	  ○ Rapports d'incidents et de plaintes
	  ○ Dossiers d'enquête
	  ○ Documentation relative aux mesures disciplinaires
	  ○ Mesures correctives et réparatrices
	  ○ Dossiers de recours et d'examen
	  ○ Registres des communications
	  ○ Clôture et suivi des dossiers
	  ○ Historique disciplinaire et accès aux données
	- Mise en place d'un comité d'examen disciplinaire représentatif
	- Autorisation pour les membres du syndicat d'assister aux mesures disciplinaires sur demande
	- Matrice décisionnelle communiquée à l'ensemble du personnel
	- Procédure de recours
	- Second examen anonyme des décisions
	- Intégration de « contrôles des biais » aux étapes décisionnelles clés
		• Baisse de confiance dans les canaux de communication
		• Mesures disciplinaires de représailles
		• Manque de compréhension et de sensibilisation du personnel vis-à-vis des pratiques disciplinaires
		• Baisse de rémunération
		Visuel/sensoriel, tel que :
		- Signalétique
		- Langage corporel lors des entretiens travailleurs/direction
		- Irrégularités vocales/verbales lors des entretiens travailleurs/direction
		- Interactions entre la direction et les travailleurs
		- Mesures disciplinaires publiques
		Verbal, tel que :
		- Déclarations du personnel, notamment :
		  ○ « Seuls les employés les plus récents reçoivent des avertissements écrits. »
		  ○ « Si le superviseur ne vous aime pas, il trouvera une raison de vous sanctionner. »

© Responsabilité Sociale Internationale - 2026

Critères	Exemples d'indicateurs	Exemples d'indicateurs
	- Mise à disposition d'un « défenseur des travailleurs » pour le personnel concerné par la procédure **Documents et enregistrements, tels que :** - Manuel RH/guide de l'employé - Documents d'intégration - Accords/contrats de travail du personnel - Conditions contractuelles du personnel non salarié - Respect des conditions contractuelles par les sous-traitants - Paie - Primes et avantages sociaux - Mesures disciplinaires - Communications internes et externes **Indicateurs, tels que :** - Écarts dans les mesures disciplinaires par service, genre ou nationalité - Récidive des mesures disciplinaires impliquant le même superviseur ou la même équipe - Délai moyen entre le signalement de l'incident et la résolution du dossier disciplinaire - Nombre de plaintes pour représailles à la suite d'une mesure disciplinaire	○ « Ils n'expliquent jamais pourquoi vous faites l'objet d'une mesure disciplinaire. » ○ « Je n'ai pas eu le droit de venir accompagné(e) à l'entretien. » ○ « Je n'ai rien reçu par écrit. »

© Responsabilité Sociale Internationale - 2026

Critères	Exemples d'indicateurs	Exemples d'indicateurs
	- % de décisions disciplinaires contestées en appel - % de mesures disciplinaires annulées en appel	
D3.9 - L'organisation doit veiller à ce que ses termes et conditions de travail, notamment le lieu de travail, la fourniture de logement, la mise à disposition de canaux de communication privés, les transports disponibles, les horaires de travail et autres, n'isolent pas indûment le personnel.	**Processus pour :** - Mise à disposition d'espaces partagés et inclusifs pour le personnel - Attribution de pairs « parrains/marraines » ou de mentors d'équipe - Facilitation d'activités dirigées par les travailleurs, telles que des comités de sécurité, des comités de réclamations ou des événements culturels - Traduction des documents clés, des politiques, de la signalétique et des documents d'intégration - Mise à disposition d'espaces communs inclusifs et accès aux communications (Wi-Fi, téléphones, loisirs) dans les logements fournis - Transport après les heures de travail pour le personnel logé par l'employeur **Documents et registres, tels que :** - Manuel RH/guide de l'employé - Supports d'intégration	**Impacts négatifs, tels que :** - Exclusion de la communauté et de la vie sociale - Liberté de mouvement limitée - Liberté de communication limitée - Conditions de vie dégradantes - Confiscation des téléphones portables - Surveillance constante **Éléments visuels/sensoriels, tels que :** - Signalétique - Langage corporel lors des entretiens avec les travailleurs/la direction - Irrégularités vocales/verbales lors des entretiens avec les travailleurs/la direction - Personnel restant isolé - Zones de travail isolées - Zones de pause séparées - Personnel mangeant seul - Silence dans les espaces communs - Présence sécuritaire intimidante **Éléments verbaux, tels que :**

© Responsabilité Sociale Internationale - 2026

Critères	Exemples d'indicateurs	Exemples d'indicateurs
	- Accords/contrats de travail du personnel - Conditions contractuelles du personnel non salarié - Respect des conditions contractuelles par les sous-traitants - Données démographiques du personnel - Horaires et plannings - Logement - Communications internes et externes **Indicateurs, tels que :** - % de personnel occupant des postes isolés (ex. : travail de nuit, hors site, postes à travailleur isolé) - % de nouvelles recrues jumelées avec des parrains/marraines ou des mentors - % de personnel participant aux réunions ou aux briefings d'équipe (toutes équipes confondues) - % de personnel ayant accès à des espaces de pause communs ou à des cantines - % de personnel ayant accès à des téléphones portables, au Wi-Fi ou à d'autres outils de communication (notamment dans les logements fournis par l'employeur)	- Déclarations du personnel, notamment : o « Je travaille seul(e) la plupart du temps. » o « Personne ne vient voir comment je vais pendant mon quart de travail. » o « Je suis dans un bâtiment différent de tous les autres. » o « Je mange tout(e) seul(e) parce que ma pause est à une heure différente. » o « Ils nous logent tous [migrants, nouveaux travailleurs, femmes] à l'écart des autres. » o « Les gens ne nous parlent pas beaucoup. » o « Je me sens exclu(e). » o « Nous n'avons pas été invités à la formation. » o « Nous ne savons pas qui sont les membres du comité. » o « C'est seulement travailler et dormir. C'est tout. » o « On se sent seul ici. » o « Nous n'avons pas le droit de recevoir des visiteurs. »

© Responsabilité Sociale Internationale - 2026

Critères	Exemples d'indicateurs	Exemples d'indicateurs
	- % d'incidents ou de préoccupations en matière de sécurité signalés concernant le personnel isolé - Taux de rotation du personnel occupant des postes ou des horaires isolés - % de postes de travail isolés faisant l'objet de rondes régulières de supervision ou de contrôles de sécurité - Nombre de visiteurs dans les logements fournis par l'employeur	○ « Je n'ai aucun moyen de parler avec ma famille restée au pays. »
D3.10 – L'organisation doit veiller à ce que ses termes et conditions de travail, notamment le lieu de travail, la fourniture de logement, la mise à disposition de canaux de communication privés, les transports disponibles, les horaires de travail et autres, ne contraignent pas indûment le personnel à se séparer de ses enfants et personnes à charge.	**Processus pour :** - Enquêter auprès du personnel afin de comprendre les modes de vie et les besoins en matière de prise en charge des proches - Logement adapté aux familles - Soutien à la réinstallation des familles en fonction des exigences du poste - Horaires de travail flexibles - Congé familial - Limitation de l'affectation du personnel à des lieux éloignés - Préférence accordée au recrutement local - Mise à disposition de services de garde d'enfants	**Impacts négatifs, tels que :** - Détresse émotionnelle et santé mentale compromise - Baisse du rendement professionnel - Faible participation aux processus du système - Charge financière liée au coût de la prise en charge des proches - Impacts sur le développement/émotionnels pour les enfants séparés - Incapacité à participer à la vie sociale/culturelle **Éléments visuels/sensoriels, tels que :** - Signalétique

© Responsabilité Sociale Internationale - 2026

Critères	Exemples d'indicateurs	Exemples d'indicateurs

	- Congés consécutifs adéquats pour les travailleurs migrants
	
	Documents et registres, tels que :
	
	- Manuel RH/guide de l'employé
	- Supports d'intégration
	- Accords/contrats de travail du personnel
	- Conditions contractuelles du personnel non salarié
	- Respect des conditions contractuelles par les sous-traitants
	- Horaires et plannings
	- Dossiers disciplinaires
	- Communications internes et externes
	
	Indicateurs, tels que :
	
	- % de personnel bénéficiant d'un logement permettant la cohabitation familiale
	- % de chambres en dortoir autorisant les visites familiales ou les séjours d'une nuit
	- % de dortoirs ou d'unités de logement dotés d'installations pour les couples ou les personnes à charge
	- % de personnel autorisé à rentrer chez lui pendant la durée du contrat
		- Langage corporel lors des entretiens avec les travailleurs/la direction
		- Irrégularités vocales/verbales lors des entretiens avec les travailleurs/la direction
		
		Éléments verbaux, tels que :
		
		- Déclarations du personnel, notamment :
		  - « Je n'ai pas vu mes enfants depuis plus d'un an. »
		  - « Nous n'avons pas le droit de recevoir la visite de notre famille ici. »
		  - « Ils ont dit que nous devions vivre seuls dans les dortoirs. »
		  - « C'est dur d'être séparé(e) de mes enfants. »
		  - « Ma famille a du mal à s'en sortir sans moi. »
		  - « Ils n'accordent pas de congés à moins qu'il ne s'agisse d'une urgence. »
		  - « Ils m'avaient dit que j'aurais un logement pour ma famille, mais ce n'était pas vrai. »

© Responsabilité Sociale Internationale - 2026

Critères	Exemples d'indicateurs	Exemples d'indicateurs
	- % de travailleurs ayant bénéficié d'indemnités de transport ou de congés pour regroupement familial - Fréquence moyenne des visites à domicile par an (auto-déclarée ou d'après les registres de congés) - % de demandes de congé pour motifs familiaux (ex. : maladie, urgences) refusées - % de dortoirs ou d'unités de logement ayant accès au téléphone, au Wi-Fi ou à des outils de communication - % de l'effectif couvert par des politiques favorisant l'accès à la famille ou la réunification familiale	
D3.11 - Lorsque l'organisation participe à des programmes d'apprentissage, de stage ou de formation professionnelle ou y recourt, elle doit veiller à ce que les postes créés dans le cadre de ces programmes : **a. Ne soient pas utilisés pour remplacer des postes permanents ;**	**Processus pour :** - Programmes de renforcement des compétences - Jumelage de jeunes travailleurs avec des mentors ou superviseurs expérimentés - Formation du personnel à faire preuve d'empathie et de compréhension à l'égard des jeunes travailleurs - Opportunités d'évolution professionnelle - Exposition à une diversité de tâches - Reconnaissance des réalisations	**Impacts négatifs, tels que :** - Conditions de travail ne respectant pas les exigences légales en matière d'horaires et de salaires - Rémunération inférieure au salaire minimum, au salaire en vigueur ou au salaire convenu dans le cadre d'une convention collective - Travail des enfants ou travail inapproprié pour les jeunes travailleurs - Travail sous la contrainte ou sous la menace d'une sanction (ou de menaces de sanction)

© Responsabilité Sociale Internationale - 2026

Critères	Exemples d'indicateurs	Exemples d'indicateurs

b. Soient d'une durée préalablement définie ;
c. Ne soient pas rémunérés en dessous du salaire minimum légal ; et qu'ils
d. Contribuent au développement des compétences, de la compétence professionnelle et/ou d'autres aptitudes liées au travail du personnel.
	- Fourniture de retours constructifs
	- Contrat d'apprentissage en place pour tous les apprentis (OIT R208)
	- Les apprentissages débouchent sur une qualification complète (OIT R208)
	- Apprentissage structuré autour de contenus d'apprentissage identifiés (OIT R208)
	- Les apprentissages comprennent à la fois une formation en cours d'emploi et hors emploi (OIT R208)
	- Les apprentissages font l'objet d'une évaluation liée à une qualification spécifique (OIT R208)
	  o La qualification est reconnue
	- Apprentissage associé à un programme gouvernemental
	
	Documents et registres, tels que :
	
	- Manuel RH/guide de l'employé
	- Supports d'intégration
	- Accords/contrats du personnel
	- Modalités contractuelles du personnel non salarié
	- Respect des termes du contrat par les sous-traitants
	- Horaires
	- Paie
		- Discrimination
		- Absence de développement des compétences, de la qualification professionnelle et/ou d'autres aptitudes liées au travail
		
		Éléments visuels/sensoriels, tels que :
		
		- Signalisation
		- Langage corporel lors des entretiens avec les travailleurs/la direction
		- Irrégularités vocales/verbales lors des entretiens avec les travailleurs/la direction
		- Jeunes travailleurs
		
		Éléments verbaux, tels que :
		
		- Déclarations du personnel, notamment :
		  o « Je ne suis pas du tout payé(e) pour mon travail ici. »
		  o « On nous donne une indemnité, mais elle ne suffit pas à couvrir le transport ou les repas. »
		  o « Je ne peux pas assister à mes cours à cause des heures de travail. »
		  o « Il n'y a pas de plan de formation : ils me disent simplement de faire comme les autres. »

© Responsabilité Sociale Internationale - 2026

Critères	Exemples d'indicateurs	Exemples d'indicateurs
	- Avantages et primes - Dossiers disciplinaires - Communications internes et externes **Indicateurs, tels que :** - Durée moyenne du programme d'apprentissage, de stage ou de formation professionnelle - % d'apprentis/stagiaires recevant un salaire égal pour un travail égal par rapport aux travailleurs débutants - % de programmes offrant des congés de maladie payés, des repas, des transports ou une aide au logement - % d'apprentissages/stages où aucun frais ni coût n'est facturé au participant - % d'heures prévues consacrées à la formation par rapport au travail productif - % de programmes offrant des programmes d'études structurés ou des modules certifiés - % d'apprentis/stagiaires à qui un emploi est proposé à la fin du programme	○ « Si je fais une erreur, ils menacent de mettre fin à mon programme. » ○ « J'ai dû payer pour avoir cet emploi » ○ « Je fais la même chose toute la journée »
D3.12 - L'organisation doit veiller à ce que toute cessation d'emploi soit juste et transparente, notamment :	**Processus pour :** - Une commission d'examen des cessations d'emploi	**Impacts négatifs, tels que :** - Perte soudaine de revenu

© Responsabilité Sociale Internationale - 2026

Critères	Exemples d'indicateurs	Exemples d'indicateurs

a. Non discriminatoire ;
b. Une allocation adéquate des ressources pour respecter les contrats, les conventions collectives contraignantes ainsi que les lois et réglementations applicables ;
c. Le paiement en temps opportun des indemnités de licenciement, des salaires et autres compensations ; et
d. Le recours aux licenciements collectifs uniquement en dernier ressort.
	- Exiger l'approbation de plusieurs représentants de la direction pour les cessations d'emploi
	- Une procédure de recours
	- La tenue d'un dossier de cessation d'emploi contenant :
	  ○ Rapports d'enquête
	  ○ Comptes rendus de réunion
	  ○ Déclaration écrite ou verbale du membre du personnel
	  ○ Lettre de licenciement signée
	  ○ Comptes rendus d'entretien de départ
	
	Documents et registres, tels que :
	
	- Manuel RH/guide de l'employé
	- Supports d'intégration
	- Accords/contrats du personnel
	- Modalités contractuelles du personnel non salarié
	- Respect des termes du contrat par les sous-traitants
	- Paie
	- Avantages et primes
	- Cessation d'emploi
	- Dossiers disciplinaires
	- Communications internes et externes
		- Incapacité à subvenir aux besoins élémentaires liés au coût de la vie
		- Perte de l'accès aux avantages sociaux et/ou aux protections sociales
		- Non-paiement ou retard de paiement des salaires, des primes ou des indemnités de licenciement
		- Endettement accru
		- Paiement discriminatoire des salaires, primes ou indemnités de licenciement
		- Cessation d'emploi discriminatoire
		- Ralentissement de l'économie locale (en cas de licenciements massifs)
		
		Éléments visuels/sensoriels, tels que :
		
		- Signalisation
		- Langage corporel lors des entretiens avec les travailleurs/la direction
		- Irrégularités vocales/verbales lors des entretiens avec les travailleurs/la direction
		
		Éléments verbaux, tels que :
		
		- Déclarations du personnel, notamment :
		  ○ « Ils m'ont juste dit de ne pas revenir, sans aucune explication. »

© Responsabilité Sociale Internationale - 2026

Critères	Exemples d'indicateurs	Exemples d'indicateurs
	- Entretiens de départ - Recours en matière de cessation d'emploi **Indicateurs, tels que :** - % de départs involontaires accompagnés d'une enquête documentée avant la décision - % de préavis de licenciement émis dans la langue du travailleur - % de cessations d'emploi ayant fait l'objet de validations/examens multiples - Délai moyen entre la décision finale et la remise de la notification écrite - % des règlements finals effectués dans les délais légaux ou prévus par les politiques - % d'entretiens de départ réalisés avant le dernier jour du membre du personnel - Taux de cessation d'emploi par groupe démographique - % de cessations d'emploi annulées ou modifiées après un recours - Nombre de cessations d'emploi/licenciements par mois/an	○ « J'ai été licencié(e) sans avertissement. » ○ « Je n'ai rien reçu par écrit. » ○ « Mon solde de tout compte a été retardé de plusieurs semaines. » ○ « Je pense que c'est parce que je me suis plaint(e) des conditions de travail. » ○ « Ils ont dit que si je faisais appel, cela figurerait dans mon dossier. » ○ « Ils ont récemment licencié toute une division. Nous savons tous que si les choses empirent, nous serons les prochains. »
D3.13 – L'organisation doit développer et mettre en œuvre des systèmes de gestion efficaces pour satisfaire ou dépasser les exigences et	**À développer…**	**À développer…**

© Responsabilité Sociale Internationale - 2026

Critères	Exemples d'indicateurs	Exemples d'indicateurs
principes associés au Recrutement, à l'Emploi et à la Cessation d'emploi Libres et Équitables dans l'ensemble de ses opérations et relations commerciales…		

D4 : Horaires décents, salaires et avantages

Critères	Exemples d'indicateurs	Exemples d'indicateurs
D4.1 – L'organisation doit respecter les droits du personnel en matière d'horaires, de salaires et d'avantages sociaux permettant d'assurer un niveau de vie décent.	**Respect de D4.2-D4.14**	**Respect de D4.2-D4.14**

D4.2 - L'organisation doit respecter les droits du personnel à un salaire ou à un revenu minimum vital (ou au salaire minimum légal, s'il est plus élevé) et à bénéficier des avantages légalement requis.	**Processus pour :**
	- Intégration de l'analyse des salaires actuels dans les systèmes de paie, y compris :
	  o Avantages sociaux
	  o Primes
	  o Heures supplémentaires
	  o Données démographiques
	  o Indicateurs de salaire vital
	- Évaluation des salaires actuels par rapport aux indicateurs de salaire disponibles, y compris :
	  o Seuils de pauvreté
		Impacts négatifs, tels que :
		- Endettement accru
		- Mauvaises conditions de vie
		- Manque d'accès aux soins médicaux
		- Incapacité à subvenir aux besoins de sa famille
		- Cumul de plusieurs emplois
		- Nombre d'heures de travail excessif
		- Baisse de la performance et de la productivité au travail
		- Manque d'accès à l'éducation, à la garde d'enfants et/ou à l'évolution professionnelle

© Responsabilité Sociale Internationale - 2026

Critères	Exemples d'indicateurs	Exemples d'indicateurs
	○ Valeurs de référence (benchmarks) du salaire vital ○ Valeurs de référence du salaire vital ○ Salaires en vigueur dans le secteur ○ Salaires minimums ○ Revenu médian national - Élaboration d'un plan d'amélioration des salaires, pouvant inclure : ○ Objectifs spécifiques et assortis d'échéances fondés sur les écarts, les risques, les ressources, etc. ○ Augmentations salariales intégrées dans la budgétisation de l'organisation ○ Investissement dans le développement des compétences ○ Mise en place d'incitations à la performance pour les équipes ○ Amélioration des processus pour accroître l'efficacité ○ Dialogue avec les partenaires commerciaux pour augmenter le prix payé pour les biens ou les services en fonction des écarts	- Précarité du logement - Incapacité à planifier efficacement ses finances **Éléments visuels/sensoriels, tels que :** - Signalétique - Langage corporel lors des entretiens avec les travailleurs/la direction - Irrégularités vocales/verbales lors des entretiens avec les travailleurs/la direction - Signes d'usure ou vêtements inappropriés - Manque d'équipements de protection individuelle - Personnel arrivant à pied - Nourriture de la cantine mise de côté pour être emportée à la maison **Éléments verbaux, tels que :** - « Je dois choisir entre payer le loyer et acheter assez de nourriture. » - « Je ne peux pas me permettre d'acheter des légumes frais/de la viande chaque semaine. » - « Les enfants ont besoin de nouvelles chaussures, mais nous attendons le mois prochain. » - « Si je ne fais pas d'heures supplémentaires, je ne peux pas payer mes factures. »

© Responsabilité Sociale Internationale - 2026

Critères	Exemples d'indicateurs	Exemples d'indicateurs
	○ Financement ou cofinancement d'analyses et d'indicateurs de référence des salaires ○ Mise en place de processus conjoints de suivi avec les partenaires commerciaux ○ Engagement auprès des partenaires de l'industrie (y compris les associations professionnelles) - Inclusion des syndicats et autres représentants des travailleurs dans la planification et la révision salariales - Versement de rappels de salaire au titre des sous-rémunérations antérieures - Évaluation des offres d'emploi par rapport à la valeur salariale actuelle attendue - Suivi des pressions inflationnistes locales sur le personnel, y compris : ○ Paniers de la ménagère / alimentaires ○ Logement ○ Soins de santé - Augmentation du salaire de base pour réduire la dépendance aux heures supplémentaires **Documents et registres, tels que :**	- « Je travaille ailleurs le week-end pour joindre les deux bouts. » - « Quand les heures supplémentaires sont réduites, je dois emprunter de l'argent. » - « Nous achetons la nourriture à crédit et payons à la fin du mois. » - « Nous vivons avec une autre famille pour partager le loyer. » - « Je ne suis pas allé chez le médecin depuis des années — c'est trop cher. » - « Nous attendons que ce soit vraiment grave avant d'aller au centre de soins. » - « Nous ne mangeons généralement que deux fois par jour. » - « Nous avons demandé une augmentation, mais ils ont dit qu'il n'y avait pas de budget. »

© Responsabilité Sociale Internationale - 2026

Critères	Exemples d'indicateurs	Exemples d'indicateurs
	- Accords/Contrats du personnel - Conditions contractuelles du personnel non salarié - Respect des conditions contractuelles par les sous-traitants - Paie - Bulletins de paie / Fiches de salaire - Outil salarial SAI (SAI Wage Tool) - Approvisionnement / Achats - Registres des heures (y compris les heures supplémentaires) et des présences - Avantages sociaux et primes - Communications internes et externes **Indicateurs, tels que :** - % de membres du personnel gagnant un salaire égal ou supérieur au salaire vital - % de membres du personnel gagnant un salaire égal ou supérieur au salaire minimum - % de membres du personnel rémunérés en dessous du salaire minimum - Résultats de l'outil salarial SAI (SAI Wage Tool) - % de revenu provenant des heures supplémentaires - Nombre de mois par an où le personnel perçoit plus que le salaire vital	

© Responsabilité Sociale Internationale - 2026

Critères	Exemples d'indicateurs	Exemples d'indicateurs
	- Temps moyen pour atteindre le salaire vital à partir du salaire de départ - Ratio entre le salaire le plus bas et le salaire médian - Écart de rémunération entre les hommes et les femmes - Écart de rémunération des travailleurs migrants - % de sous-traitants et de travailleurs intérimaires percevant le salaire vital - % de la rémunération totale provenant d'avantages en espèces par rapport aux avantages en nature - Fréquence des révisions salariales par rapport au taux d'inflation - % d'augmentation des salaires au cours des 12 derniers mois par rapport à la hausse du coût de la vie - Ratio des salaires versés par rapport à des entités comparables de la région - Ratio entre le salaire/les avantages de départ les plus bas et le salaire minimum/les avantages légaux - % de travailleurs ayant de l'épargne ou des investissements	

© Responsabilité Sociale Internationale - 2026

Critères	Exemples d'indicateurs	Exemples d'indicateurs
	- % de travailleurs ayant des difficultés à rembourser leurs dettes	
D4.3 - Lorsque des obstacles contextuels empêchent l'organisation de fournir de manière indépendante au personnel des salaires et revenus permettant de vivre décemment, l'organisation doit collaborer avec les parties prenantes concernées pour y remédier, notamment en : **a. Participant au dialogue social, notamment en soutien aux accords tripartites pertinents et autres accords contraignants ; et** **b. S'engageant auprès des partenaires commerciaux, des gouvernements et autres parties prenantes internes et externes.**	**Processus pour :** - Négociation de prix plus élevés avec les partenaires commerciaux pour combler les écarts - Négociation des salaires avec les syndicats et autres organisations de travailleurs - Investissement dans des programmes de développement des compétences - Participation à des initiatives multipartites pour le salaire vital/le revenu décent - Investissement dans le développement économique local - Promotion du salaire vital et du revenu décent dans le cadre du dialogue avec le gouvernement et les autres parties prenantes - Promotion du salaire vital et du revenu décent au sein des associations sectorielles - Soutien aux initiatives de services publics gouvernementaux - Négociation avec le gouvernement pour étendre la prestation de services	**Impacts négatifs, tels que :** - Manque d'accès aux informations et au contexte concernant les salaires - Absence de participation à la fixation des salaires par les représentants des travailleurs - Endettement accru - Conditions de vie précaires - Manque d'accès aux soins médicaux - Cumul de plusieurs emplois - Heures de travail excessives - Baisse du rendement professionnel et de la productivité - Manque d'accès à l'éducation, à la garde d'enfants et/ou au développement de carrière - Instabilité du logement - Incapacité à planifier efficacement ses finances - Incapacité à subvenir aux besoins de sa famille **Visuel/Sensoriel, tel que :** - Signalétique - Langage corporel lors des entretiens avec les travailleurs/la direction

© Responsabilité Sociale Internationale - 2026

Critères	Exemples d'indicateurs	Exemples d'indicateurs

	Documents et registres, tels que :
	
	- Communications internes et externes
	- Conventions collectives
	- Conditions contractuelles du personnel
	- Respect des conditions contractuelles par les sous-traitants
	- Engagements/accords externes, y compris :
	  o Association sectorielle
	  o Gouvernement
	  o Partenaire commercial
	  o Protocoles d'accord (MoU)
	- Programmes de formation et de perfectionnement des compétences
	
	Indicateurs, tels que :
	
	- Nombre d'initiatives pour le salaire vital/revenu décent auxquelles l'organisation participe
	- % de contrats/accords tarifaires qui intègrent explicitement les coûts liés au salaire vital/revenu décent.
	- Augmentation annuelle du budget salarial en pourcentage des coûts d'exploitation totaux.
	- Retour sur investissement (ROI) résultant des améliorations de la productivité, de la
		- Irrégularités vocales/verbales lors des entretiens avec les travailleurs/la direction
		
		Verbal, tel que :
		
		• « Nous devons emprunter des transports privés pour aller travailler, cela coûte très cher »
		• « Les écoles publiques ne sont pas bonnes, mais c'est tout ce que je peux me permettre. »
		• « Nous devons voyager une journée entière pour aller dans un véritable hôpital. Le dispensaire local ne peut traiter que les blessures légères. »
		• « Nous ne gagnons pas assez, mais le salaire est le même quel que soit l'employeur pour lequel vous travaillez. »
		• « Nous avons des augmentations de salaire, mais le loyer augmente tout autant ou plus chaque année. »
		•

© Responsabilité Sociale Internationale - 2026

Critères	Exemples d'indicateurs	Exemples d'indicateurs
	fidélisation et de la qualité après les augmentations salariales. - Nbre de changements de politique influencés (par ex., résultats du plaidoyer en faveur du salaire minimum). - Nbre de projets collaboratifs avec des syndicats, des ONG ou des pairs sur la mise en œuvre du salaire décent	
D4.4 - L'organisation doit respecter le droit du personnel à des horaires raisonnables, qui limitent au minimum : **a. Les heures normales de travail à 48 heures par semaine (ou au maximum autorisé par la loi, si celui-ci est inférieur) ; et** **b. Les heures supplémentaires à 12 heures par semaine (ou au maximum autorisé par la loi, si celui-ci est inférieur).**	**Processus pour :** - Prévoir les besoins de production et de main-d'œuvre - Planifier les capacités avec les partenaires commerciaux - Horaires de travail flexibles - Planification d'urgence pour les pics de production - Intégration d'un système numérique d'enregistrement du temps de travail - Exigence d'approbation préalable pour les heures supplémentaires - Tenue d'un registre des heures supplémentaires assurant un roulement équitable entre les membres du personnel - Un groupe polyvalent de personnel	**Impacts négatifs, tels que :** - Fatigue chronique - Baisse du rendement professionnel et de la productivité - Accidents et blessures - Manque d'accès au développement des compétences ou de carrière - Salaire inférieur à un salaire décent - Salaire inférieur au salaire minimum - Accès limité aux canaux de communication - Capacité limitée à participer au système de gestion de l'organisation - Mauvais équilibre entre vie professionnelle et vie privée - Capacité limitée à assumer des responsabilités familiales ou de soins

© Responsabilité Sociale Internationale - 2026

Critères	Exemples d'indicateurs	Exemples d'indicateurs
	- Objectifs de rémunération aux pièces fondés sur les capacités individuelles des travailleurs - Inclusion de délais d'exécution minimaux dans les contrats des partenaires commerciaux **Documents et enregistrements, tels que :** - Accords/Contrats du personnel - Conditions contractuelles du personnel non salarié - Respect des conditions contractuelles par les sous-traitants - Plannings - Paie - Fiches de paie / Bulletins de salaire - Outil d'évaluation salariale SAI (SAI Wage Tool) - Approvisionnement / Achats - Registres de présence et du temps de travail (y compris les heures supplémentaires) - Rapports d'incidents/accidents de santé et de sécurité - Registres de sécurité - Avantages et primes - Communications internes et externes	- Capacité limitée à participer à la vie sociale ou culturelle **Visuel/Sensoriel, tel que :** - Signalétique - Langage corporel lors des entretiens avec les travailleurs/la direction - Irrégularités vocales/verbales lors des entretiens avec les travailleurs/la direction - Lumières allumées dans les zones de production bien avant ou après les horaires officiels de travail. - Travailleurs présents avant le début ou après la fin du poste sans responsables à proximité (travail non enregistré possible). - Bruit de machines en fonctionnement en dehors des horaires prévus. - Fatigue du personnel - Présence de boîtes à lunch ou de nattes de couchage - Plusieurs repas stockés sur un poste de travail - Vêtements de rechange ou literie conservés dans les casiers ou les recoins dissimulés - Mentions « commande urgente » sur les lots - Salles de pause surpeuplées à des heures inhabituelles

© Responsabilité Sociale Internationale - 2026

Critères	Exemples d'indicateurs	Exemples d'indicateurs
	Indicateurs, tels que : - % de membres du personnel dépassant la limite quotidienne - % de membres du personnel dépassant la limite hebdomadaire - Heures supplémentaires par travailleur et par mois - Taux de concentration des heures supplémentaires — % des heures supplémentaires effectuées par les 10 % des travailleurs percevant le plus d'heures supplémentaires - Score de péréquation des heures supplémentaires — écart dans les heures supplémentaires entre les travailleurs occupant des postes similaires. - Évolution de la rémunération des heures supplémentaires au fil du temps - Nbre de jours consécutifs travaillés sans repos - Ratio des heures supplémentaires planifiées par rapport aux imprévues - Taux de respect des délais de production/service	- Absence de travailleurs dans les espaces de pause pendant les pauses officielles - Air chaud et confiné dans les salles de production tôt le matin **Verbal, tel que :** - Déclarations du personnel, notamment : ○ « Nous commençons souvent avant l'heure officielle du poste. » ○ « Parfois, nous travaillons jusqu'à minuit, surtout lorsqu'il y a une grosse commande. » ○ « Nous devons atteindre le quota, quoi qu'il arrive » ○ « Nous devons signer le formulaire avant de commencer chaque jour » ○ « Il est difficile de suivre le rythme lorsque nous travaillons autant de jours d'affilée. » ○ « Je ne connais jamais mes horaires avant la veille. » ○ « Ils m'appellent tout le temps à la dernière minute. »

© Responsabilité Sociale Internationale - 2026

Critères	Exemples d'indicateurs	Exemples d'indicateurs
	- Nombre de dépassements de limites par service/responsable	
D4.5 - L'organisation doit veiller à ce que les heures supplémentaires : **a) Soient volontaires, sauf si la législation nationale et une convention collective contraignante le permettent ;** **b) Soient rémunérées à un taux majoré ;** **a. Dans les cas où le taux majoré n'est pas défini par la loi, les taux d'heures supplémentaires en vigueur dans les secteurs du pays s'appliquent ;** **c) Soient calculées par semaine de travail, sauf disposition contraire de la législation nationale et d'une convention collective contraignante ;**	**Processus pour** - Prévoir les besoins de production et de main-d'œuvre - Planifier les capacités avec les partenaires commerciaux - Horaires de travail flexibles - Planification d'urgence pour les pics de production - Intégration d'un système numérique d'enregistrement du temps de travail - Exigence d'approbation préalable pour les heures supplémentaires - Tenue d'un registre des heures supplémentaires assurant un roulement équitable entre les membres du personnel - Un groupe polyvalent de personnel - Objectifs de rémunération aux pièces fondés sur les capacités individuelles des travailleurs - Inclusion de délais d'exécution minimaux dans les contrats des partenaires commerciaux	**Impacts négatifs, tels que :** - Fatigue chronique - Baisse de la performance et de la productivité au travail - Accidents et blessures - Manque d'accès au développement des compétences ou de la carrière - Rémunération inférieure au salaire de subsistance - Rémunération inférieure au salaire minimum - Accès limité aux canaux de communication - Capacité limitée à participer au système de gestion de l'organisation - Mauvais équilibre entre vie professionnelle et vie privée - Capacité limitée à assumer des responsabilités familiales et de garde - Capacité limitée à participer à la vie sociale ou culturelle **Visuels/sensoriels, tels que :** - Signalétique

© Responsabilité Sociale Internationale - 2026

Critères	Exemples d'indicateurs	Exemples d'indicateurs
d) Respectent les exigences légales pertinentes ainsi que les autres exigences applicables ; et **e) Ne soient pas exigées de manière régulière, notamment en raison d'une planification inadéquate ou du non-paiement d'un salaire ou revenu permettant de vivre décemment.**	- Un système de demande préalable, par lequel les travailleurs s'inscrivent pour des heures supplémentaires - Un processus d'exception d'urgence pour toute heure supplémentaire dépassant les limites fixées par la politique - Analyse des flux de travail par l'étude des temps et des mouvements afin d'améliorer les processus **Documents et enregistrements, tels que :** - Accords/contrats du personnel - Clauses contractuelles du personnel non salarié - Respect des clauses contractuelles par les sous-traitants - Horaires - Paie - Fiches de paie / Bulletins de salaire - Outil d'évaluation des salaires de SAI (SAI Wage Tool) - Approvisionnement / Achats - Registres du temps de travail (y compris les heures supplémentaires) et de présence - Registres de sécurité - Avantages et primes	- Langage corporel lors des entretiens entre travailleurs et direction - Irrégularités vocales/verbales lors des entretiens entre travailleurs et direction - Lumières allumées dans les zones de production bien avant ou après les horaires de travail officiels. - Travailleurs présents avant le début ou après la fin du poste sans responsables à proximité (travail possible non enregistré). - Bruit de machines en fonctionnement en dehors des horaires prévus. - Fatigue du personnel - Présence de récipients alimentaires ou de tapis de couchage - Repas multiples stockés à un poste de travail - Vêtements de rechange ou literie conservés dans des casiers ou des recoins cachés - Mentions « Commande urgente » sur les lots - Salles de pause bondées à des heures inhabituelles - Absence de travailleurs dans les zones de repos pendant les pauses officielles - Air chaud et confiné dans les salles de production tôt le matin

© Responsabilité Sociale Internationale - 2026

Critères	Exemples d'indicateurs	Exemples d'indicateurs

	- Communications internes et externes
	
	Indicateurs, tels que :
	
	- % de personnel dépassant la limite quotidienne
	- % de personnel dépassant la limite hebdomadaire
	- Heures supplémentaires par travailleur et par mois
	- Taux de concentration des heures supplémentaires — % des heures supplémentaires effectuées par les 10 % des salariés percevant le plus d'heures supplémentaires
	- Score de péréquation des heures supplémentaires — variance des heures supplémentaires entre les travailleurs occupant des postes similaires.
	- Évolution des rémunérations des heures supplémentaires au fil du temps
	- Nbre de jours consécutifs travaillés sans repos
	- Ratio d'heures supplémentaires planifiées par rapport aux imprévues
	- Taux de respect des délais de production/service
		Verbaux, tels que :
		
		- Déclarations du personnel, notamment :
		  ○ « Nous commençons souvent avant l'horaire officiel. »
		  ○ « Parfois, nous travaillons jusqu'à minuit, surtout lorsqu'il y a une grosse commande. »
		  ○ « Nous devons atteindre le quota, quoi qu'il arrive »
		  ○ « Nous devons signer le formulaire avant de commencer chaque jour »
		  ○ « C'est dur de suivre le rythme quand on travaille autant de jours d'affilée. »
		  ○ « Je ne connais jamais mes horaires avant la veille. »
		  ○ « Ils m'appellent tout le temps à la dernière minute. »
		  ○ « Nous sommes payés pareil, peu importe le nombre d'heures effectuées. »

© Responsabilité Sociale Internationale - 2026

Critères	Exemples d'indicateurs	Exemples d'indicateurs
	- Nombre de dépassements de limites par département/responsable	
D4.6 - L'organisation doit veiller à ce que les horaires de travail du personnel, y compris les heures de travail : **a. Soutiennent un niveau de vie décent ;** **b. Soient prévisibles et adaptés au personnel ;** **c. Ne présentent pas de risques pour la santé et la sécurité ;** **d. Comprennent des pauses et des périodes de repos adéquates ;** **e. Ne recourent pas à la moyenne des heures pour priver le personnel de sa rémunération majorée ;** **f. Prévoient au moins un jour de repos de 24 heures après six jours de travail consécutifs, à moins que l'une des exceptions ci-dessous ne s'applique :**	**Processus pour :** - La prise en compte des besoins de flexibilité du personnel lors de l'établissement des horaires de travail - La prévision des besoins en matière de production et de main-d'œuvre - La planification des capacités avec les partenaires commerciaux - La planification d'urgence pour les pics de production - La tenue d'un tableau des heures supplémentaires assurant un roulement équitable des opportunités entre les membres du personnel - Un vivier de personnel polyvalent - Objectifs de rémunération à la pièce basés sur les capacités individuelles des travailleurs - Inclusion de délais d'exécution minimaux dans les contrats des partenaires commerciaux	**Impacts négatifs, tels que :** - Fatigue chronique - Baisse du rendement et de la productivité au travail - Accidents et blessures - Manque d'accès au développement des compétences ou de carrière - Rémunération inférieure au salaire de subsistance - Rémunération inférieure au salaire minimum - Accès limité aux canaux de communication - Capacité limitée à participer au système de gestion de l'organisation - Mauvais équilibre entre vie professionnelle et vie privée - Capacité limitée à assumer des responsabilités familiales ou de prise en charge - Capacité limitée à participer à la vie sociale ou culturelle - Capacité limitée de planification financière - Risques accrus d'impacts sur la santé

© Responsabilité Sociale Internationale - 2026

Critères	Exemples d'indicateurs	Exemples d'indicateurs
a. La loi nationale et une convention collective contraignante l'autorisent, ou **b. La convention de l'OIT l'autorise, ou** **c. Des circonstances exceptionnelles nécessitent un travail consécutif plus long et le personnel demande les jours consécutifs supplémentaires ;** **g. Accordent au personnel des congés payés et non payés adéquats, notamment :** **a. Congé de maladie,** **b. Congé familial,** **c. les congés annuels, et** **d. Jours fériés ;** **h. tiennent compte des besoins de flexibilité en fonction des caractéristiques démographiques du personnel ; et**	- Système de demande préalable, par lequel les travailleurs s'inscrivent pour des heures supplémentaires - Durée maximale de travail, périodes de repos minimales et temps de pause minimum par poste - Avantages proportionnels pour le personnel à temps partiel - Planification de la couverture, demande préalable et absence de représailles pour les congés du personnel - Communication des horaires de travail au moins 2 semaines à l'avance - Octroi d'un « droit de refuser » les modifications d'horaires de dernière minute sans représailles - Roulement des horaires les moins prisés entre le personnel et les groupes démographiques - Prise en compte des temps de trajet et de transport dans la planification des horaires - Flexibilité pour les urgences, rendez-vous médicaux, réunions scolaires, etc., sans pénalité **Documents et enregistrements, tels que :**	**Éléments visuels/sensoriels, tels que :** - Signalétique - Langage corporel lors des entretiens entre travailleurs et direction - Irrégularités vocales/verbales lors des entretiens entre travailleurs et direction - Lumières allumées dans les zones de production bien avant ou après les heures officielles de travail posté. - Travailleurs présents avant le début ou après la fin du poste sans responsables à proximité (possible travail non enregistré). - Bruit de machines en marche en dehors des heures programmées. - Fatigue du personnel - Présence de récipients alimentaires ou de tapis de couchage - Repas multiples stockés sur un poste de travail - Vêtements de rechange ou literie conservés dans des casiers ou des recoins cachés - Mentions « Commande urgente » sur les lots - Salles de pause surpeuplées à des heures inhabituelles - Absence de travailleurs dans les zones de pause pendant les pauses officielles

© Responsabilité Sociale Internationale - 2026

Critères	Exemples d'indicateurs	Exemples d'indicateurs

i. Ne limitent pas de manière injuste l'accès aux avantages organisationnels ou gouvernementaux.	- Accords/contrats du personnel
	- Respect des clauses contractuelles par les sous-traitants
	- Horaires
	- Paie
	- Fiches de paie / Bulletins de salaire
	- Outil d'évaluation des salaires de SAI (SAI Wage Tool)
	- Approvisionnement / Achats
	- Registres du temps de travail (y compris les heures supplémentaires) et de présence
	- Demandes de congés
	- Registres de sécurité
	- Avantages et primes
	- Communications internes et externes
	
	Indicateurs, tels que :
	
	- % de postes séparés par moins de 11 heures de repos.
	- Incidents/accidents corrélés à des postes longs ou irréguliers.
	- Nombre moyen de postes de nuit consécutifs par travailleur.
	- % d'heures supplémentaires ayant fait l'objet d'une demande préalable
		- Air chaud et vicié dans les salles de production tôt le matin
		- Horaires manuscrits ou raturés
		
		Éléments verbaux, tels que :
		
		- Déclarations du personnel, notamment :
		  ○ « Ils vous licencient si vous prenez le moindre congé »
		  ○ « Je suis trop fatigué à la fin de la semaine pour m'occuper de mes enfants. »
		  ○ « Je me sens toujours obligé de rester tard. »
		  ○ « Parfois, ils changent mon planning à la dernière minute sans me demander mon avis. »
		  ○ « C'est difficile de faire approuver un congé, même en cas d'urgence. »
		  ○ « J'ai perdu du salaire lorsque j'ai pris un congé maladie. »
		  ○ « Si je demande un jour de congé, ils me punissent en me donnant de pires plages horaires. »
		  ○ « Je veux travailler à temps plein, mais ils me maintiennent juste en dessous de la limite. »

© Responsabilité Sociale Internationale - 2026

Critères	Exemples d'indicateurs	Exemples d'indicateurs
	- Répartition des heures supplémentaires au sein de l'effectif - Délai de prévenance moyen pour les horaires publiés - % d'horaires modifiés avec un préavis de moins de 24 heures. - % de travailleurs soumis à des horaires sur appel - Variation des heures hebdomadaires pour chaque travailleur - % de demandes de congés approuvées par rapport à celles refusées. - Délai de réponse moyen aux demandes de congés. - % de travailleurs utilisant l'intégralité de leurs droits à congés - % de demandes de congé de maladie couvertes par un maintien de salaire. - % de personnel en dessous du seuil d'éligibilité aux avantages sociaux - Heures hebdomadaires moyennes du personnel à temps partiel par rapport aux critères d'éligibilité aux avantages sociaux. - Taux de rotation parmi le personnel dont les horaires sont fixés juste en dessous des seuils d'avantages sociaux.	○ « Parfois je fais 50 heures, parfois 10, ma paie n'est jamais régulière. » ○ « Si vous êtes malade, on attend de vous que vous veniez quand même. » ○ « Je ne pense pas que quiconque reste chez soi lorsqu'il est malade. »

© Responsabilité Sociale Internationale - 2026

Critères	Exemples d'indicateurs	Exemples d'indicateurs
D4.7 - Lorsque le personnel est légalement exempté du paiement des heures supplémentaires, du nombre maximum d'heures et d'autres exigences, l'organisation doit s'assurer que : **a. La rémunération est égale ou supérieure au montant qu'ils gagneraient en travaillant le même nombre d'heures au salaire de subsistance avec des primes pour les heures supplémentaires ; et** **b. Le personnel dispose d'une marge de manœuvre raisonnable en ce qui concerne les heures travaillées.**	**Processus pour :** - Repères maximaux hebdomadaires/horaires pour le personnel exempté - Exigence de documentation des heures travaillées par le personnel exempté - Comparaison des horaires des employés exemptés avec leurs équivalents non exemptés - Octroi d'une prime de reconnaissance ou de gratifications pour les périodes de travail prolongé - Plafonnement du nombre de longues journées consécutives - Attribution de droits à congés supplémentaires pour le personnel exempté - Rotation des charges de travail de pointe parmi le personnel exempté **Documents et registres, tels que :** - Accords/contrats de travail du personnel - Respect des termes contractuels par les sous-traitants - Plannings - Paie - Bulletins de paie / Fiches de salaire	**Impacts négatifs, tels que :** - Fatigue chronique - Baisse du rendement et de la productivité au travail - Accidents et blessures - Manque d'accès au développement des compétences ou de carrière - Rémunération inférieure au salaire de subsistance - Rémunération inférieure au salaire minimum - Accès limité aux canaux de communication - Capacité limitée à participer au système de gestion de l'organisation - Mauvais équilibre entre vie professionnelle et vie privée - Capacité limitée à assumer des responsabilités familiales ou de prise en charge - Capacité limitée à participer à la vie sociale ou culturelle - Capacité limitée de planification financière - Risques accrus d'impacts sur la santé - Discrimination à l'encontre du personnel exempté **Éléments visuels/sensoriels, tels que :** - Signalétique

© Responsabilité Sociale Internationale - 2026

Critères	Exemples d'indicateurs	Exemples d'indicateurs

	- Outil d'évaluation des salaires SAI (SAI Wage Tool)
	- Registres des heures (y compris supplémentaires) et de présence
	- Demandes de congés
	- Avantages sociaux et primes
	- Rapports de déplacements ou notes de frais
	- Communications internes et externes
	
	Indicateurs, tels que :
	
	- Nombre moyen de jours consécutifs travaillés sans jour de repos.
	- % de personnel exempté effectuant des postes sans respecter les périodes de repos minimales
	- Moyenne des heures hebdomadaires par employé exempté
	- Rapport salaire/salaire horaire équivalent
	- % de personnel exempté gagnant moins que l'équivalent du personnel non exempté
	- Repos compensateur moyen (le cas échéant)
	- Taux de rotation parmi le personnel exempté par rapport au personnel non exempté
		- Langage corporel lors des entretiens entre travailleurs et direction
		- Irrégularités vocales/verbales lors des entretiens entre travailleurs et direction
		- Repas pris au bureau
		- Lumières de bureau ou écrans allumés très tard/très tôt
		- Téléconférences ou réunions planifiées en dehors des heures normales
		
		Éléments verbaux, tels que :
		
		- Déclarations du personnel, notamment :
		  - « J'arrive avant mon équipe et je pars après elle presque tous les jours. »
		  - « J'ai l'impression d'être toujours d'astreinte. »
		  - « Les heures supplémentaires occasionnelles ne me dérangent pas, mais là, c'est permanent. »
		  - « La prime aide un peu, mais elle n'est pas à la hauteur de la charge de travail. »
		  - « Même lorsque je suis en congé, je continue à consulter mes e-mails ou à répondre aux appels. »

© Responsabilité Sociale Internationale - 2026

Critères	Exemples d'indicateurs	Exemples d'indicateurs
		○ « J'ai dû annuler mes congés parce qu'il n'y avait personne pour me remplacer. » ○ « Je rate des événements familiaux en raison d'exigences de dernière minute. » ○ « Le travail prend le dessus sur ma vie privée. » ○ « Ils nous paient le strict minimum. »
D4.8 - L'organisation doit verser tous les salaires et avantages dus régulièrement, ponctuellement et d'une manière qui convienne au personnel.	**Processus pour :** - Un cycle de paie fixe - L'affichage d'un calendrier officiel de paie - Maintien de fonds de réserve/réserves de trésorerie - Paiement des salaires par virement direct, en espèces, par transfert mobile ou par un service bancaire local, selon les préférences du personnel - Mise à disposition de multiples options de modes de paiement - Emplacement des points de distribution des salaires (en cas de paiement en espèces) sur site et pendant les heures de travail - Relevés de salaire rédigés dans des langues comprises par le personnel (et interprétation si nécessaire)	**Impacts négatifs, tels que :** - Rémunération inférieure à un salaire décent - Rémunération inférieure au salaire minimum - Capacité limitée de planification financière - Frais engagés par le personnel - Endettement du personnel - Possibilité limitée de contester les erreurs - Personnel devenant la cible de vols - Absence de cotisation aux régimes d'assurance sociale (retraite, maladie, accidents, chômage, maternité) **Éléments visuels/sensoriels, tels que :** - Signalétique - Langage corporel lors des entretiens avec les travailleurs/la direction

© Responsabilité Sociale Internationale - 2026

Critères	Exemples d'indicateurs	Exemples d'indicateurs

	- Aide au personnel vulnérable pour l'ouverture des comptes nécessaires
	
	Documents et enregistrements, tels que :
	
	- Accords/contrats de travail du personnel
	- Respect des conditions contractuelles par les sous-traitants
	- Paie
	- Fiches de paie / Bulletins de salaire
	- Outil d'évaluation des salaires de SAI (SAI Wage Tool)
	- Relevés des heures de travail (y compris les heures supplémentaires) et de présence
	- Déductions
	- Calendriers de distribution des espèces
	- Avantages et primes
	- Communications internes et externes
	
	Indicateurs, tels que :
	
	- % de périodes de paie effectuées à la date prévue
	- Nombre de cycles de paie sautés ou retardés au cours des 12 derniers mois.
	- % du personnel payé intégralement et de manière constante à chaque cycle
		- Irrégularités vocales/verbales lors des entretiens avec les travailleurs/la direction
		- Personnel faisant la queue devant le service de paie, les points de distribution d'espèces ou les bureaux des RH le jour de la paie
		
		Éléments verbaux, tels que :
		
		- Déclarations du personnel, notamment :
		  - « Nous ne savons jamais si la somme totale sera versée ou si une partie sera retenue. »
		  - « Ils ont sauté un cycle et ont promis de rattraper le mois prochain. »
		  - « Les frais de distributeur automatique amputent une bonne partie de mon salaire. »
		  - « Nous devons faire la queue pendant des heures pour obtenir notre argent liquide. »
		  - « Ils nous donnent juste de l'argent liquide, sans détail. »
		  - « Parfois, le montant ne correspond pas à mes heures, et c'est difficile de faire corriger. »
		  - « J'ai peur d'emporter de l'argent liquide chez moi les jours de paie. »

© Responsabilité Sociale Internationale - 2026

Critères	Exemples d'indicateurs	Exemples d'indicateurs
	- Délai moyen (en jours) entre le jour de paie prévu et le versement effectif. - % de paies émises en avance/en retard - Taux d'écart entre les registres de paie et les feuilles d'heures/relevés d'heures supplémentaires. - % de travailleurs devant se déplacer hors site pour percevoir leur salaire - % de travailleurs subissant des frais de transaction - % de retenues légales reversées à temps	○ “
D4.9 - En plus de rémunérer le personnel pour le temps consacré à l'exercice de ses fonctions, l'organisation doit fournir au personnel une compensation adéquate pour : **a. Le temps pendant lequel il est tenu d'être présent sur son lieu de travail ;** **b. Le temps de travail perdu en raison d'une blessure ou d'une maladie liée au travail ; et** **c. Le temps de travail perdu en raison de la participation à des**	**Procédures relatives à :** - L'exigence de pointeuses pour enregistrer l'ensemble du temps passé sur site - Le pré-paramétrage de codes de paie pour le temps d'astreinte, d'attente, d'habillage/déshabillage ou de briefing - L'inclusion de l'ensemble du temps rémunéré dans le calcul des heures supplémentaires - La planification des activités préalables au poste requises pendant les heures de travail rémunérées - L'ajustement des horaires des navettes/bus sur les heures de fin de poste	**Impacts négatifs, tels que :** - Perte de salaire ou de revenu - Risques accrus d'impacts sur la santé, notamment : ○ Propagation de maladies ou d'affections ○ Fatigue ou stress ○ Aggravation des blessures - Incapacité à établir des prévisions financières - Discrimination à l'égard des travailleurs à faible revenu, des femmes et des proches aidants - Femmes et enfants qui « aident » sans être rémunérés **Éléments visuels/sensoriels, tels que :**

© Responsabilité Sociale Internationale - 2026

Critères	Exemples d'indicateurs	Exemples d'indicateurs
formations, à des équipes de performance sociale ou à des procédures de réclamation.	- La vérification des registres de sécurité des accès ou des données de pointage par badge par rapport à la paie **Documents et enregistrements, tels que :** - Accords/contrats de travail du personnel - Respect des conditions contractuelles par les sous-traitants - Paie - Plannings - Fiches de paie / Bulletins de salaire - Registres de sécurité - Horaires et registres de transport - Outil d'évaluation des salaires de SAI (SAI Wage Tool) - Relevés des heures de travail (y compris les heures supplémentaires) et de présence - Calendriers de distribution des espèces - Avantages et primes - Communications internes et externes - Formations - Procès-verbaux des réunions de l'EPS (SPT) et d'autres réunions **Indicateurs, tels que :**	- Signalétique - Langage corporel lors des entretiens avec les travailleurs/la direction - Irrégularités vocales/verbales lors des entretiens avec les travailleurs/la direction - Personnel faisant la queue devant les portes de sécurité ou les tourniquets bien avant le début officiel du poste. - Longues files d'attente aux détecteurs de métaux ou aux contrôles de sécurité - Groupes de membres du personnel attendant aux portes après avoir pointé leur sortie - Personnel en train d'enfiler ou de retirer ses uniformes, ses équipements de protection ou ses bottes avant ou après son poste - Contrôles médicaux ou dépistages sanitaires aux entrées du site - Personnel assis ou debout dans les zones d'attente (cantines, bancs, abribus) après sa journée de travail - Pointeuses situées à l'intérieur de l'établissement bien après les portes de sécurité ou les vestiaires **Éléments verbaux, tels que :** - Déclarations du personnel, notamment :

© Responsabilité Sociale Internationale - 2026

Critères	Exemples d'indicateurs	Exemples d'indicateurs
	- Écart moyen (en minutes) entre le passage au portail de sécurité et le pointage officiel à l'arrivée. - Écart moyen (en minutes) entre le pointage de sortie et le passage au portail de sécurité. - % de travailleurs ayant plus de X minutes de temps sur site non rémunéré par poste - Nombre d'heures de briefings de sécurité, d'examens médicaux ou de formations organisés en dehors des heures rémunérées enregistrées - Temps d'attente moyen pour les transports de l'entreprise après la fin du poste. - % de temps d'attente des transports comptabilisé comme temps rémunéré. - Fréquence des retards dans les registres de navettes/bus par rapport à la rémunération sur la paie - % de fiches de paie comprenant des codes pour le temps d'astreinte ou d'attente.	○ « Nous devons arriver très tôt pour passer la file d'attente au portail. » ○ « Si je ne suis pas au poste de sécurité bien avant mon service, je serai en retard pour pointer. » ○ « Il faut du temps pour enfiler tout mon équipement avant de commencer. » ○ « Le temps que je finisse de me changer, le travail a déjà commencé. » ○ « Chaque journée commence par un rapide point sécurité avant de rejoindre nos postes. » ○ « Nous devons toujours nous arrêter pour un contrôle avant de pouvoir entrer. » ○ « Après le travail, j'attends généralement que le bus arrive. » ○ « Parfois, nous sommes retenus un certain temps avant de pouvoir partir. » ○ « Lorsque les machines tombent en panne, nous attendons simplement qu'on nous rappelle. » ○ « On nous dit d'être prêts, même si le temps de travail n'a pas encore commencé. »

© Responsabilité Sociale Internationale - 2026

Critères	Exemples d'indicateurs	Exemples d'indicateurs
		○ « Je dois être ici en même temps que tout le monde, mais je ne fais qu'attendre pendant environ la première heure avant de pouvoir commencer le travail. »
D4.10 – L'organisation doit veiller à ce que le personnel reçoive régulièrement des relevés de rémunération qui détaillent de manière claire, complète et précise les heures travaillées ainsi que la composition des salaires dus, des avantages et des déductions.	**Processus pour :** - Automatisation de la création et de la remise des relevés de rémunération lors de chaque cycle de paie - Relevés de rémunération sous format électronique et imprimé - Rapprochement des relevés de rémunération à la demande du personnel - Vérification des relevés de rémunération avant leur remise à chaque cycle de paie **Documents et registres, tels que :** - Accords/Contrats du personnel - Paie - Horaires - Fiches de paie / Bulletins de salaire - Registres de sécurité - Horaires et registres de transport - Outil d'évaluation des salaires de SAI (SAI Wage Tool)	**Incidences négatives, telles que :** - Sous-paiement éventuel, non-paiement des heures supplémentaires ou non-paiement des primes - Manque d'accès aux avantages pertinents de l'organisation et de l'État - Capacité de négociation limitée - Difficultés liées au logement, aux impôts et aux emplois futurs **Éléments visuels/sensoriels, tels que :** - Signalétique - Langage corporel lors des entretiens avec les travailleurs/la direction - Irrégularités vocales/verbales lors des entretiens avec les travailleurs/la direction - Enveloppes, fiches sous pli scellé ou boîtes de collecte dans les bureaux des RH ou de la paie - Personnel faisant la queue, bulletin en main, devant les bureaux des RH ou de la paie

© Responsabilité Sociale Internationale - 2026

Critères	Exemples d'indicateurs	Exemples d'indicateurs

	- Registres des heures (y compris supplémentaires) et de présence
	- Calendriers de distribution des paiements en espèces
	- Avantages et primes
	- Communications internes et externes
	
	Indicateurs, tels que :
	
	- % de relevés de rémunération ne correspondant pas au livre de paie ou aux registres des heures/présence.
	- Nombre moyen de corrections ou d'ajustements effectués par cycle de paie.
	- % du personnel recevant un bulletin de salaire écrit ou numérique à chaque période de paie
	- % de relevés de rémunération fournis dans une langue comprise par le personnel.
	- % de relevés de rémunération remis au plus tard le jour de paie.
	- % de relevés de rémunération détaillant les heures travaillées ainsi que la composition des salaires dus, des avantages et des déductions
		Éléments verbaux, tels que :
		
		- Déclarations du personnel, notamment :
		  ○ « Parfois, je ne reçois pas la fiche avant quelques jours après la date de paie. »
		  ○ « En général, je dois demander si je veux connaître le détail. »
		  ○ « Les chiffres ne correspondent pas toujours à ce que j'attendais par rapport à mes heures. »
		  ○ « Je prends mes propres notes parce que les fiches ne sont pas toujours claires. »
		  ○ « Ils nous donnent les totaux, mais je ne vois pas toujours les détails. »

D4.12 - En cas de perturbation de la continuité des activités,	**Processus pour :**	**Incidences négatives, telles que :**

© Responsabilité Sociale Internationale - 2026

Critères	Exemples d'indicateurs	Exemples d'indicateurs

l'organisation doit prioriser le versement des indemnités de licenciement, des salaires et autres rémunérations au personnel.	- Mise à disposition de comptes salariaux distincts où les fonds sont déposés et protégés en prévision d'une perturbation
	- Recours à des comptes de tiers bloqués ou à des fiducies
	- Mise en place de déclencheurs de risques financiers orientant automatiquement les fonds vers les obligations envers le personnel
	- Souscription à une assurance de protection des salaires ou à des régimes nationaux de garantie
	- Désignation de fiduciaires ou de comités de surveillance chargés de vérifier les paiements dus au personnel
	
	Documents et registres, tels que :
	
	- Accords/Contrats du personnel
	- Paie
	- Comptes bancaires
	- Comptes bloqués ou fiducies
	- Assurance
	- Fiches de paie / Bulletins de salaire
	- Calendriers de distribution des paiements en espèces
	- Avantages et primes
		- Manque d'accès aux avantages pertinents de l'organisation et de l'État
		- Sous-paiement éventuel, ou non-paiement des indemnités de licenciement, des salaires et autres rémunérations
		- Perte de logement
		- Endettement
		- Perte de statut juridique
		
		Éléments visuels/sensoriels, tels que :
		
		- Signalétique
		- Langage corporel lors des entretiens avec les travailleurs/la direction
		- Irrégularités vocales/verbales lors des entretiens avec les travailleurs/la direction
		
		Éléments verbaux, tels que :
		
		- Déclarations du personnel, notamment :
		  - « On nous dit que l'entreprise doit trouver un équilibre entre nous payer et payer les fournisseurs. »
		  - « Ils ont dit que si les choses tournaient mal, ils essaieraient de protéger les salaires autant que possible. »

© Responsabilité Sociale Internationale - 2026

Critères	Exemples d'indicateurs	Exemples d'indicateurs
	- Communications internes et externes **Indicateurs, tels que :** - % de cycles de paie pour lesquels les fonds ont été préalablement déposés sur le compte réservé - Écart entre les montants de paie requis et les soldes réellement réservés - % de l'effectif total couvert par une protection par compte bloqué/fiducie - Délai moyen entre la survenue de la perturbation et le déblocage des fonds - Nombre d'exercices de simulation où l'exécution de la paie a été testée - Temps écoulé entre l'activation du déclencheur financier et l'attribution des salaires - % du personnel ayant des calculs d'indemnités de licenciement/d'avantages à jour au dossier - Montant assuré par rapport à la dette totale au titre de la masse salariale	○ « Nous n'avons jamais vraiment vu le plan, on nous a juste dit que tout irait bien. » ○ « La dernière fois qu'il y a eu des problèmes, notre paie a été repoussée d'une semaine. » ○ « Certaines personnes ont reçu leur versement, mais la méthode de calcul n'était pas claire. » ○ « Je ne suis pas sûr que nous fassions réellement partie du dispositif public. » ○ « Les informations arrivent généralement tard, une fois que les gens commencent à poser des questions. »
D4.12 - L'organisation doit veiller à ce que les retenues disciplinaires sur les salaires ou les heures :	**Processus pour :** - Procédures disciplinaires distinctes de la paie	**Impacts négatifs, tels que :** - Absence d'accès aux avantages pertinents de l'organisation et de l'État

© Responsabilité Sociale Internationale - 2026

Critères	Exemples d'indicateurs	Exemples d'indicateurs

a. Ne soient prélevées sur les salaires dus que si la loi nationale et une convention collective contraignante l'autorisent ;
b. Soient raisonnables et limitées dans le temps ;
c. Ne ramènent pas les salaires en dessous d'un salaire vital (ou du salaire minimum légal, s'il est plus élevé) ; et
d. Offrent la possibilité de faire appel.
	- Exigence d'une autorisation écrite des RH ou du personnel de conformité avant toute application d'une retenue disciplinaire
	- Configuration du logiciel de paie afin de signaler ou bloquer toute retenue qui réduirait la rémunération en dessous du salaire vital ou des heures contractuelles minimales
	- Remise préalable au personnel d'une explication écrite de toute retenue sur salaire ou réduction d'heures
	- Procédure d'appel préalable à toute retenue sur salaire ou réduction d'heures
	
	Documents et registres, tels que :
	
	- Accords/Contrats du personnel
	- Paie
	- Horaires
	- Fiches de paie / Bulletins de salaire
	- Outil d'évaluation des salaires de SAI (SAI Wage Tool)
	- Registres des heures (y compris supplémentaires) et de présence
	- Calendriers de distribution des paiements en espèces
	- Mesures disciplinaires
		- Sous-rémunération possible, non-paiement des heures supplémentaires ou non-paiement des primes
		- Discrimination à l'encontre des travailleurs à faible revenu, des femmes et des proches aidants
		- Incapacité à établir des prévisions financières
		- Retenues disproportionnées par rapport à l'infraction
		
		Visuel/sensoriel, tel que :
		
		- Signalétique
		- Langage corporel lors des entretiens avec les travailleurs/la direction
		- Irrégularités vocales/verbales lors des entretiens avec les travailleurs/la direction
		
		Verbal, tel que :
		
		- Déclarations du personnel, notamment :
		  ○ « Mon salaire semble beaucoup varier d'une semaine à l'autre. »
		  ○ « Parfois, le chèque me semble inférieur au travail fourni. »
		  ○ « Je ne comprends pas toujours pourquoi de l'argent est retenu. »

© Responsabilité Sociale Internationale - 2026

Critères	Exemples d'indicateurs	Exemples d'indicateurs
	- Avantages et primes - Communications internes et externes **Indicateurs, tels que :** - % de mesures disciplinaires donnant lieu à des retenues par rapport aux autres mesures correctives - % de retenues faisant l'objet d'une autorisation préalable documentée des RH. - Délai moyen d'examen par les RH avant l'application d'une retenue - Nombre d'alertes système déclenchées pour des retenues qui enfreindraient le salaire minimum - % de retenues accompagnées d'un accusé de réception signé par le travailleur - Nombre total de retenues disciplinaires appliquées par période de paie. - Montant moyen de retenue en pourcentage du salaire brut. - Répartition des retenues par département, équipe ou superviseur - Moyenne d'heures « perdues » par travailleur en raison de réductions disciplinaires par rapport aux heures prévues	○ « Ils n'expliquent pas les retenues, cela apparaît juste sur le bulletin. » ○ « Cela dépend de votre superviseur, les règles ne sont pas les mêmes. » ○ « Après la pénalité, j'avais à peine de quoi joindre les deux bouts cette semaine-là. »

© Responsabilité Sociale Internationale - 2026

Critères	Exemples d'indicateurs	Exemples d'indicateurs
	- Variation de la fréquence des retenues selon les différents profils démographiques du personnel	
D4.13 - L'organisation doit veiller à ce que le recours à la rémunération à la pièce, à l'emploi à temps partiel, à l'emploi saisonnier, aux contrats à court terme, aux travailleurs à domicile, au personnel non salarié et aux dispositifs de télétravail : **a. Soient mesurés et fondés sur des données probantes ;** **b. Ne contredisent pas les exigences de la présente Norme ;** **c. Garantissent des salaires et des horaires permettant de soutenir un niveau de vie décent ;** **d. ne présentent pas de risques excessifs pour la santé et la sécurité ; et** **e. Soient transparents, prévisibles et adaptés au personnel.**	**Processus pour :** - Exigence imposant aux donneurs d'ordre de travail à domicile de tenir des registres, comprenant : o les ménages et les membres actifs des familles recevant du travail (par exemple, pas seulement le père ou le mari, comme c'est courant dans certains contextes) o la quantité de travail distribuée aux travailleurs à domicile o la quantité de travail achevée et retournée o les paiements effectués aux travailleurs à domicile o toute prestation de sécurité sociale ou d'assurance maladie fournie aux travailleurs à domicile o les coûts déboursés de leur poche pour les matériaux o les heures travaillées	**Impacts négatifs, tels que :** - Absence d'accès aux avantages pertinents de l'organisation et de l'État - Sous-rémunération possible, non-paiement des heures supplémentaires ou non-paiement des primes - Discrimination à l'encontre des travailleurs à faible revenu, des femmes et des proches aidants - Incapacité à établir des prévisions financières - Incapacité à changer d'emploi - Travail forcé - Heures supplémentaires imposées - Risques accrus d'impacts sur la santé **Visuel/sensoriel, tel que :** - Signalétique - Langage corporel lors des entretiens avec les travailleurs/la direction - Irrégularités vocales/verbales lors des entretiens avec les travailleurs/la direction

© Responsabilité Sociale Internationale - 2026

Critères	Exemples d'indicateurs	Exemples d'indicateurs

	- Système de préqualification pour les intermédiaires/agents s'approvisionnant auprès de travailleurs à domicile
	- Évaluation des objectifs de production à l'aide d'études des temps et des mouvements ou des retours du personnel afin de garantir des revenus atteignables sans imposer d'heures excessives ou une cadence de travail dangereuse
	- Intégration d'un traitement automatique de la paie qui ajuste la rémunération du personnel pour qu'elle soit au moins équivalente à un salaire décent, quel que soit le niveau de production
	- Évaluation des objectifs de production au regard des résultats en matière de santé et de sécurité
	- Fixation d'un nombre minimum d'heures auquel le personnel à temps partiel peut s'attendre par semaine ou par mois
	- Rémunération, primes et avantages égaux ou au prorata pour le personnel à temps partiel, saisonnier, sous contrat à court terme et le personnel non salarié
	- Possibilités pour le personnel à temps partiel, saisonnier, sous contrat à court
		- Travailleurs comptant les unités à voix haute ou comparant le décompte de leurs pièces entre eux
		- Signes visibles de précipitation, de microtraumatismes répétés ou de fatigue liés aux tentatives d'augmenter la cadence
		- Relevés informels ou carnets de notes laissant penser que les travailleurs font eux-mêmes le décompte de leur rémunération
		
		Verbal, tel que :
		
		- Déclarations du personnel, notamment :
		  ○ « Je dois sauter des pauses si je veux gagner assez. »
		  ○ « Si je ralentis, ma paye baisse considérablement. »
		  ○ « Je tiens mon propre décompte parce que les chiffres ne correspondent pas toujours. »
		  ○ « Parfois, je ne fais que quelques heures, puis plus rien pendant des jours. »
		  ○ « Le planning n'arrête pas de changer à la dernière minute. »
		  ○ « Une fois les transports payés, je ne gagne presque rien sur les vacations courtes. »

© Responsabilité Sociale Internationale - 2026

Critères	Exemples d'indicateurs	Exemples d'indicateurs
	terme et le personnel non salarié d'évoluer vers des postes permanents à temps plein - Égalité d'accès (par rapport au temps plein) à la formation et au perfectionnement pour le personnel à temps partiel, saisonnier, sous contrat à court terme et le personnel non salarié - Limites au renouvellement consécutif des contrats à court terme - Délais de préavis en cas de résiliation ou de non-renouvellement de contrat - Exigence de justification pour l'emploi de personnel à temps partiel, saisonnier, sous contrat à court terme, de travailleurs à domicile et/ou de personnel non salarié - Exigence contractuelle d'accès à toutes les données pertinentes et à tous les résultats de performance pour les prestataires de personnel non salarié - Plein accès aux mécanismes de réclamation et de plainte de l'organisation pour le personnel à temps partiel, saisonnier, sous contrat à court terme, les travailleurs à domicile et/ou le personnel non salarié	○ « J'attends généralement de voir s'ils vont m'appeler pour faire des heures en plus. » ○ « Ils ont dit que nous n'avions pas besoin de beaucoup de formation puisque nous ne resterions pas longtemps. » ○ « Je loge dans les logements de l'entreprise avec beaucoup d'autres personnes jusqu'à la fin de la saison. » ○ « J'ai signé plus de contrats ici que je ne peux en compter. » ○ « Nous ne savons jamais vraiment si nous allons rester jusqu'au tout dernier moment. » ○ « Nous demandons d'abord à l'agence avant de demander quoi que ce soit à l'entreprise. » ○ « Nous ne sommes pas inclus dans la plupart des actualités de l'entreprise, mais c'est normal. » ○ « J'utilise simplement ma propre table et ma propre chaise — ce n'est pas vraiment un aménagement de bureau. »

© Responsabilité Sociale Internationale - 2026

Critères	Exemples d'indicateurs	Exemples d'indicateurs
	- Fourniture d'équipements ergonomiques pour le personnel bénéficiant de dispositifs de télétravail **Documents et enregistrements, tels que :** - Accords/Contrats de travail du personnel - Descriptions de poste - Offres d'emploi - Paie - Horaires et plannings - Fiches de paie / Bulletins de salaire - Études des temps et des mouvements - Outil salarial SAI (SAI Wage Tool) - Registres du temps de travail (y compris les heures supplémentaires) et des présences - Calendriers de distribution des espèces - Remboursement des frais - Mesures disciplinaires - Avantages et primes - Communications internes et externes **Indicateurs chiffrés, tels que :** - % d'objectifs de rémunération à la pièce atteints pendant les heures normales de travail	○ « Une fois que j'ai payé les fournitures chaque mois, il ne reste plus grand-chose. » ○ « C'est un travail familial, nous y participons tous. »

© Responsabilité Sociale Internationale - 2026

Critères	Exemples d'indicateurs	Exemples d'indicateurs
	- % du personnel atteignant régulièrement les objectifs de rémunération à la pièce pendant les heures normales de travail - Écart de rémunération entre les membres du personnel effectuant des tâches similaires - % du personnel recevant un salaire, des primes et/ou des avantages égaux ou au prorata, quel que soit le type d'emploi - Taux de rotation du personnel par type d'emploi - % de contrats saisonniers renouvelés sur des années consécutives - % du personnel non permanent ayant accédé à un poste permanent - Nombre moyen de renouvellements pour les contrats à court terme - Ratio entre postes permanents et postes non permanents - Délai moyen de paiement pour la livraison du travail à domicile - Variation des gains selon les différents types d'emploi - % du personnel remboursé pour les dépenses obligatoires liées aux dispositifs de télétravail	

© Responsabilité Sociale Internationale - 2026

Critères	Exemples d'indicateurs	Exemples d'indicateurs
D4.14 - L'organisation doit développer et mettre en œuvre des systèmes de management efficaces pour satisfaire ou dépasser les exigences et les principes associés aux Horaires Décents, aux Salaires et aux Avantages dans l'ensemble de ses opérations et relations commerciales…	**À développer…**	**À développer…**

D5 : Absence de discrimination

Critères	Exemples d'indicateurs	Exemples d'indicateurs
D5.1 - L'organisation doit respecter les droits du personnel à la non-discrimination.	**Conformité avec D5.2-D5.6**	**Conformité avec D5.2-D5.6**
D5.2 - L'organisation doit veiller à ce que le personnel bénéficie d'un accès et de chances égaux et soit libre de toute discrimination dans toutes ses interactions avec l'organisation, notamment : **a. Le recrutement et l'embauche ;**	**Processus pour :** - La définition d'objectifs/de cibles en matière de diversité - L'exigence de compétences/qualifications pour tous les rôles au sein de l'organisation définie et documentée - La normalisation des offres d'emploi, des entretiens et des critères de sélection	**Impacts négatifs, tels que :** - Détresse émotionnelle ou psychologique - Manque d'accès aux postes, aux promotions, au développement professionnel ou à d'autres opportunités professionnelles - Diminution du salaire, des primes ou des avantages - Absence de réparation pour les griefs et préjudices subis

© Responsabilité Sociale Internationale - 2026

Critères	Exemples d'indicateurs	Exemples d'indicateurs
b. Les conditions d'emploi et de travail ; **c. L'affectation au poste de travail ;** **d. L'évaluation des performances et les retours d'information ;** **e. La formation et le mentorat ;** **f. Les promotions et les opportunités ;** **g. Les réclamations ;** **h. Les salaires et les avantages, y compris le logement, le transport, les repas, les avantages pour le partenaire et la famille, et autres ;** **i. les procédures disciplinaires ; et** **j. La cessation d'emploi et la retraite.**	- L'établissement de critères pour les salaires, les promotions et les évaluations de performance - La composition d'équipes transversales travailleurs-direction représentatives de la démographie des travailleurs - L'inclusion des comportements discriminatoires dans le code disciplinaire - La prise en compte des différents besoins du personnel (processus, attentes, équipements, etc.) - L'attribution de la responsabilité des efforts de lutte contre la discrimination à la haute direction - Un processus de recrutement anonymisé dans lequel les noms, âges, photos et autres identifiants personnels sont retirés des CV ou lors de la sélection initiale - L'inclusion de panels démographiquement mixtes lors des embauches, promotions et licenciements - Le jumelage de groupes démographiques sous-représentés avec la direction en tant que mentors/mentorés	**Éléments visuels/sensoriels, tels que :** - Données démographiques du personnel par fonction/responsabilité/autorité - Signalétique - Langage corporel lors des entretiens avec les travailleurs/la direction - Anomalies vocales/verbales lors des entretiens avec les travailleurs/la direction **Éléments verbaux, tels que :** - Déclarations du personnel, notamment : o « On a l'impression que certaines personnes sont toujours appelées en premier dès qu'un nouveau poste s'ouvre. » o « Beaucoup de personnes comme moi n'ont pas tendance à rester très longtemps. » o « Les personnes qui occupent le même poste ne semblent pas toutes gagner la même chose, mais c'est comme ça. » o « Je ne peux pas être superviseur. Je ne pense pas y avoir le droit. » o « Ce travail est pour les femmes. Je n'en veux pas. »

© Responsabilité Sociale Internationale - 2026

Critères	Exemples d'indicateurs	Exemples d'indicateurs
	- La rotation des tâches à forte visibilité, des opportunités de formation ou de la direction de projets - Des grilles salariales et données de promotion anonymisées sur des panneaux d'affichage ou des portails numériques - Le recours à un conseiller ou médiateur externe et indépendant pour traiter les questions de discrimination en toute confidentialité et recommander des mesures correctives **Documents et registres, tels que :** - Accords/contrats de travail du personnel - Conditions contractuelles du personnel non salarié - Descriptions de poste - Offres d'emploi - Paie - Plannings / Horaires - Fiches de paie / Bulletins de salaire - Outil d'évaluation des salaires SAI (SAI Wage Tool) - Registres des heures (y compris supplémentaires) et de présence - Calendriers de distribution d'espèces	○ « Je ne saurais pas où m'adresser si je pensais que quelque chose n'était pas équitable. » ○ « Par ici, s'intégrer compte plus que de bien faire son travail. »

© Responsabilité Sociale Internationale - 2026

Critères	Exemples d'indicateurs	Exemples d'indicateurs
	- Remboursement des frais - Mesures disciplinaires - Avantages et primes - Promotions - Communications internes et externes - Entretiens de départ **Indicateurs, tels que :** - Proportion de candidats issus de différents groupes démographiques accédant aux listes restreintes ou aux entretiens finaux. - Ratios d'écarts de rémunération entre postes comparables - Taux de promotion par groupe démographique par rapport à leur proportion dans les effectifs - Taux de rotation par groupe - Ancienneté moyenne selon les groupes démographiques. - Taux de participation aux programmes de formation ou de perfectionnement par groupe - Pourcentage de postes d'encadrement occupés par des groupes sous-représentés - Taux de mesures disciplinaires prises par groupe, ajusté selon la part dans les effectifs	

© Responsabilité Sociale Internationale - 2026

Critères	Exemples d'indicateurs	Exemples d'indicateurs
D5.3 - L'organisation doit veiller à ce que le personnel soit protégé de tout comportement indésirable, notamment le harcèlement, l'intimidation et la brimade dans les environnements liés au travail et de la part des personnes liées au travail.	**Processus pour :** - Le soutien psychologique, l'aide par les pairs ou la réaffectation temporaire des personnes victimes de comportements indésirables - La désignation de certains membres du personnel comme alliés ou pairs de confiance dans l'ensemble des départements, que les travailleurs peuvent solliciter de manière informelle pour discuter de leurs préoccupations avant ou au lieu de déposer une plainte formelle - L'établissement d'attentes claires pour que le personnel intervienne en toute sécurité lorsqu'il est témoin de comportements indésirables - La rotation périodique du personnel ou des superviseurs si les plaintes se concentrent sur certaines équipes ou environnements de travail - En complément des mesures disciplinaires, la proposition d'une médiation volontaire ou d'un dialogue réparateur le cas échéant - La publication de synthèses anonymisées des cas traités - L'ajustement des horaires de travail posté, des flux de travail et des lignes hiérarchiques	**Impacts négatifs, tels que :** - Détresse émotionnelle ou psychologique - Manque d'accès aux postes, aux promotions, au développement professionnel ou à d'autres opportunités professionnelles - Diminution du salaire, des primes ou des avantages - Absence de réparation pour les griefs et préjudices subis - Perte de fonction ou de revenu - Travail forcé - Heures supplémentaires forcées - Discrimination **Éléments visuels/sensoriels, tels que :** - Signalétique - Langage corporel lors des entretiens avec les travailleurs/la direction - Anomalies vocales/verbales lors des entretiens avec les travailleurs/la direction - Espaces où certains travailleurs se taisent rapidement lorsque quelqu'un d'autre entre - Personnes systématiquement exclues des conversations informelles, des déjeuners de groupe ou des rassemblements

© Responsabilité Sociale Internationale - 2026

Critères	Exemples d'indicateurs	Exemples d'indicateurs

	afin de réduire les conditions où les déséquilibres de pouvoir ou l'isolement accroissent les risques de comportements indésirables
	
	Documents et registres, tels que :
	
	- Accords/contrats de travail du personnel
	- Conditions contractuelles du personnel non salarié
	- Paie
	- Plannings / Horaires
	- Remboursement des frais
	- Mesures disciplinaires
	- Avantages et primes
	- Services de soutien
	- VIDÉOSURVEILLANCE (CCTV)
	- Promotions
	- Communications internes et externes
	- Entretiens de départ
	
	Indicateurs, tels que :
	
	- Taux de rotation
	- Moyenne des jours de maladie/d'absence par travailleur et par trimestre dans des équipes spécifiques par rapport à la moyenne de l'entreprise.
		- Surnoms moqueurs utilisés régulièrement dans les espaces communs
		- Remarques répétées sur l'apparence physique, la tenue vestimentaire ou l'accent entendues dans les espaces partagés
		
		Éléments verbaux, tels que :
		
		- Déclarations du personnel, notamment :
		  - « J'essaie de faire profil bas pour ne pas être pris pour cible. »
		  - « C'est plus facile si j'évite simplement [cette personne / ce bureau]. »
		  - « Les gens savent qu'il ne faut pas s'exprimer en réunion, cela ne fait que se retourner contre nous. »
		  - « Ce n'est pas grave, mais certaines plaisanteries me mettent mal à l'aise. »
		  - « C'est juste la façon dont [le responsable/le collègue] parle, on s'y habitue. »
		  - « Ils font toujours des remarques sur ce que je porte ou sur mon apparence. »
		  - « Je ne peux pas prendre le risque d'en parler, cela me retombera dessus. »
		  - « Avant, j'aimais venir travailler, mais maintenant, je redoute cela. »

© Responsabilité Sociale Internationale - 2026

Critères	Exemples d'indicateurs	Exemples d'indicateurs
	- % de travailleurs d'un département demandant une mutation - Taux de participation du personnel aux réunions - % de problèmes de santé signalés (stress, fatigue, symptômes psychosomatiques) concentrés dans un département par rapport aux autres - % du total des jours de maladie imputés au stress/à la santé mentale, ventilé par équipe	
D5.4 - L'organisation doit prendre des mesures raisonnables pour intégrer les différences du personnel, notamment : **a. Les capacités ;** **b. Les Pratiques religieuses et coutumières ;** **c. Les Niveaux d'alphabétisation et de langue ;** **d. Les Besoins en matière d'hygiène personnelle ;** **e. Les responsabilités de prise en charge ; et**	**Processus pour :** - Mise à disposition d'un processus d'accueil confidentiel permettant au personnel d'exprimer ses besoins d'aménagements - Mise à disposition d'horaires flexibles prenant en compte les besoins du personnel - Mise à disposition d'une révision en « langage clair » des politiques RH et des attentes par rapport à la compréhension du personnel - Mise à disposition d'un flux de travail pour les demandes d'aménagements ergonomiques - Mise à disposition de salles de repos ou d'espaces de bien-être pouvant être utilisés pour la prière, le repos ou la décompression	**Impacts négatifs, tels que :** - Détresse émotionnelle ou psychologique - Manque d'accès aux fonctions, promotions, au développement professionnel ou à d'autres opportunités d'emploi - Réduction du salaire, des primes ou des avantages - Absence de voies de recours pour les griefs et les préjudices - Perte de poste ou de revenu **Visuel/Sensoriel, tel que :** - Signalétique

© Responsabilité Sociale Internationale - 2026

Critères	Exemples d'indicateurs	Exemples d'indicateurs

f. Autres besoins qui n'ont pas d'incidence significative sur la capacité du personnel à remplir son rôle.	- Exigence d'un formulaire « d'évaluation de l'impact » avant de refuser un aménagement (documentant les motifs, les alternatives envisagées, etc.)
	
	Documents et enregistrements, tels que :
	
	- Accords/Contrats du personnel
	- Conditions contractuelles du personnel non salarié
	- Paie
	- Horaires
	- Remboursement des frais
	- Mesures disciplinaires
	- Avantages et primes
	- Services de soutien
	- VIDÉOSURVEILLANCE
	- Promotions
	- Demandes d'aménagements
	- Communications internes et externes
	- Entretiens de départ
	
	Indicateurs, tels que :
	
	- Délai moyen de traitement des demandes d'aménagement
	- % de demandes d'aménagement approuvées ou modifiées par rapport à celles refusées
		- Langage corporel lors des entretiens avec les travailleurs/la direction
		- Irrégularités vocales/verbales lors des entretiens avec les travailleurs/la direction
		- Postes de travail où les employés ont improvisé des solutions de fortune (coussins pour les chaises, repose-pieds artisanaux)
		
		Verbal, tel que :
		
		- Personnel, y compris :
		  - « Il n'y a pas vraiment de procédure ici pour demander des aménagements. »
		  - « Je ne sais même pas à qui m'adresser pour des questions comme les horaires flexibles ou l'accessibilité. »
		  - « Je dois échanger mes quarts en douce parce que la direction ne veut pas m'aider. »
		  - « On m'a dit que le matériel coûtait trop cher, alors je me débrouille. »
		  - « J'évite les réunions car les documents ne sont jamais dans un format que je peux utiliser. »
		  - « J'ai signé des documents que je ne comprenais pas totalement parce qu'il n'y avait pas de traduction. »

© Responsabilité Sociale Internationale - 2026

Critères	Exemples d'indicateurs	Exemples d'indicateurs
	- Performance, satisfaction, absentéisme, erreurs/incidents et/ou taux de rétention du personnel après aménagement	○ « La formation est expédiée, et ils ne vérifient pas si tout le monde a bien suivi. » ○ « Mon responsable m'a dit : "Nous devons traiter tout le monde de la même manière", et a refusé ma demande. » ○ « On m'a dit que mes besoins créaient du ressentiment auprès du reste de l'équipe. »
D5.5 - L'organisation doit veiller à ce que le personnel ne soit pas soumis à des procédures médicales/corporelles invasives dans le cadre de son emploi, notamment : **a. Les tests de « virginité » ;** **b. Les tests de grossesse ;** **c. Les tests de dépistage du VIH/sida ; et** **d. Tout autre test, inspection ou procédure médicale/corporelle non pertinent pour leur fonction spécifique.**	**Processus pour :** - Consentement préalable écrit et éclairé avant tout dépistage de santé ou vérification des antécédents, décrivant la portée, la finalité et l'utilisation - Justification des raisons pour lesquelles des solutions moins intrusives ne suffiraient pas - Si des pratiques sont requises, elles sont menées par un tiers agréé et non par du personnel interne **Documents et enregistrements, tels que :** - Accords/Contrats du personnel - Conditions contractuelles du personnel non salarié - Mesures disciplinaires	**Impacts négatifs, tels que :** - Détresse émotionnelle ou psychologique - Manque d'accès aux fonctions, promotions, au développement professionnel ou à d'autres opportunités d'emploi - Réduction du salaire, des primes ou des avantages - Absence de voies de recours pour les griefs et les préjudices - Perte de poste ou de revenu - Blessure physique **Visuel/Sensoriel, tel que :** - Signalétique - Langage corporel lors des entretiens avec les travailleurs/la direction

© Responsabilité Sociale Internationale - 2026

Critères	Exemples d'indicateurs	Exemples d'indicateurs

Des exceptions peuvent être faites uniquement :
 	
a. si nécessaire pour identifier, prévenir et atténuer les effets négatifs graves et les risques pour l'individu ou d'autres membres du personnel ; et
b. Lorsqu'elles sont clairement communiquées et convenues à l'avance avec le personnel.
	- Conventions collectives
	- Demandes d'aménagements
	- Formulaires de consentement
	- Test(s)
	- Registres d'accès
	- Communications internes et externes
	- Entretiens de départ
	
	Indicateurs, tels que :
	
	- Nombre de demandes de procédures invasives enregistrées par an
	- % de demandes accompagnées d'une justification légale documentée
	- % de procédures faisant l'objet d'un consentement éclairé documenté
	- Délai moyen de réponse aux demandes d'aménagement
	- Taux de refus d'aménagements
	- % de travailleurs soumis à des tests/fouilles
	- Durée moyenne de conservation des données invasives
		- Irrégularités vocales/verbales lors des entretiens avec les travailleurs/la direction
		- Salles d'examen médical ou postes de test aménagés sur place dans les zones de production, visibles des collègues
		- Dispositifs biométriques visibles (scanners d'empreintes digitales, scanners rétiniens, traceurs portables) sans signalétique expliquant leur utilisation ou la protection des données.
		- Effets personnels fouillés ouvertement
		- Superviseurs discutant de façon informelle de la santé, des résultats d'analyses ou des problèmes privés de quelqu'un dans des espaces partagés
		- Personnel de sécurité ou responsables procédant à des palpations, des fouilles de sacs ou de poches
		
		Verbal, tel que :
		
		- Déclarations du personnel, y compris :
		  o « J'ai dû partager mes antécédents médicaux avec mon superviseur, pas avec les RH. »
		  o « Nous subissons des tests de dépistage de drogues tout le temps, même s'il n'y a aucun incident ou motif. »

© Responsabilité Sociale Internationale - 2026

Critères	Exemples d'indicateurs	Exemples d'indicateurs
		○ « Ils ne voulaient pas me laisser reprendre le travail avant que je ne leur donne mon dossier médical personnel. » ○ « Ils nous palpent avant les quarts de travail : nous avons l'impression d'être traités comme des suspects. » ○ « Je n'aime pas le fait qu'ils nous surveillent avec des caméras partout, même dans les espaces de pause. » ○ « Ils m'ont demandé mes identifiants de réseaux sociaux lors de mon embauche. » ○ « J'avais l'impression de ne pas pouvoir refuser, sous peine de perdre mon emploi. » ○ « On ne nous a pas dit à quoi servait le test, ils ont juste dit qu'il était obligatoire. »
D5.6 – L'organisation doit développer et mettre en œuvre des systèmes de management efficaces pour satisfaire ou dépasser les exigences et les principes associés à la Liberté de Discrimination dans l'ensemble de	**À développer…**	**À développer…**

© Responsabilité Sociale Internationale - 2026

Critères	Exemples d'indicateurs	Exemples d'indicateurs
ses opérations et relations commerciales…		

D6 : Santé et sécurité

Critères	Exemples d'indicateurs	Exemples d'indicateurs
D6.1 - L'organisation doit respecter les droits du personnel à la santé et à la sécurité, y compris le bien-être physique, social et mental.	**Conformité aux points D6.2 à D6.13**	**Conformité aux points D6.2 à D6.13**

D6.2 – L'organisation doit désigner un représentant de la direction compétent dont les responsabilités comprennent la garantie d'environnements de travail sûrs et sains pour le personnel et le respect des exigences en matière de santé et de sécurité de la présente Norme.	**Processus pour :**
	- Élaboration d'un cadre de compétences pour le représentant de la direction, comprenant :
	  o formation,
	  o expérience,
	  o compétences en communication,
	  o connaissances
	- Consultation des travailleurs sur la désignation
	- Période probatoire après la désignation
	- Formation obligatoire pour le représentant
	- Exigence de formation continue pour le représentant
		Impacts négatifs, tels que :
		- Dangers S&S non identifiés et/ou insuffisamment traités
		- Incidents S&S entraînant des quasi-accidents, des blessures ou des décès
		- Manque de connaissances des risques et des processus de santé et de sécurité
		- Absence de réparation pour les griefs et les blessures
		Visuel/Sensoriel, tel que :
		- Signalisation
		- Langage corporel lors des entretiens avec les travailleurs/la direction

© Responsabilité Sociale Internationale - 2026

Critères	Exemples d'indicateurs	Exemples d'indicateurs
	- Définition d'un temps réservé pour exercer les fonctions sans incidence négative sur les critères de performance - Intégration d'une protection contre les représailles en cas de signalement de problèmes de sécurité - Mise en place, maintien et suivi du ou des comités de santé et sécurité - Exigences, responsabilités et protocoles pour le comité de santé et sécurité - Exigence de participation aux enquêtes sur les incidents, aux audits et aux évaluations des risques - Prise en compte de la performance en tant que représentant S&S dans les évaluations de performance **Documents et enregistrements, tels que :** - Accords/Contrats du personnel - Description de poste - Certificats de formation/Dossiers de compétences - Comptes rendus de réunion du ou des comités S&S - Évaluations des risques S&S - Accident/Incident	- Irrégularités vocales/verbales lors des entretiens avec les travailleurs/la direction **Verbal, tel que :** - Déclarations du personnel, notamment : o « Je sais / je ne sais pas qui est responsable. » o « On nous a dit qui avait été désigné, mais il/elle n'écoute pas (ou ne change rien) » o « Je pense que c'est quelqu'un de la direction, mais je ne l'ai jamais vu. » o « Si quelque chose se passe mal, nous le disons simplement à notre supérieur, mais il n'y a pas de personne dédiée à la sécurité. » o « Nous sommes censés nous débrouiller seuls ou appeler la maintenance. » o « D'habitude, c'est le supérieur hiérarchique qui décide si une situation est suffisamment sûre. » o « Quand le matériel tombe en panne, cela dépend juste de qui on trouve pour le réparer. »

© Responsabilité Sociale Internationale - 2026

Critères	Exemples d'indicateurs	Exemples d'indicateurs
	- Évaluations des performances - Communications internes et externes **Indicateurs, tels que :** - Nombre d'heures de formation continue par an - Nombre de réunions/formations dispensées par le représentant - % de dangers signalés sans suivi documenté/sans personne responsable assignée - % d'actions correctives sans responsable S&S désigné	

D6.3 - L'organisation doit identifier périodiquement les dangers et évaluer et hiérarchiser les risques associés en matière de santé et de sécurité dans les environnements liés au travail que l'organisation cause, auxquels elle contribue ou auxquels elle est directement liée par ses opérations ou ses relations commerciales dans des circonstances normales ou exceptionnelles. L'organisation doit inclure les effets immédiats ainsi que les	**Processus pour :**
	
	- Réalisation des inspections S&S sur le lieu de travail
	- Production de cartes des dangers ou de plans des locaux pour faciliter les inspections
	- Inclusion de tests sensoriels dans les inspections
	- Un système de signalement des dangers
	- Mise en place de comités de sécurité dirigés par les travailleurs
		Impacts négatifs, tels que :
		
		- Dangers S&S non identifiés et/ou non traités
		- Incidents S&S entraînant des quasi-accidents, des blessures ou des décès
		- Perte de revenus, d'avantages sociaux ou de primes
		- Blessure ou décès
		- Détresse émotionnelle ou psychologique, y compris :
		  - Stress
		  - Anxiété

© Responsabilité Sociale Internationale - 2026

Critères	Exemples d'indicateurs	Exemples d'indicateurs
effets à long terme ou cumulatifs dans son évaluation des risques.	- Réalisation d'analyses de tâches pour identifier les dangers - Réalisation d'analyses d'exposition – incluant les personnes potentiellement à risque - Définition de la nature du danger – y compris ses caractéristiques et la façon dont il pourrait causer un dommage - Évaluation des mesures de prévention existantes - Application d'une matrice des risques croisant vraisemblance et probabilité - Réalisation d'une analyse coûts-bénéfices – incluant la faisabilité et la proportionnalité des mesures de contrôle **Documents et enregistrements, tels que :** - Identification des dangers - Analyse des dangers et hiérarchisation des risques - Sélection et suivi des partenaires commerciaux - Formation à la reconnaissance des dangers - Comptes rendus de réunion du ou des comités S&S	o Dépression o Solitude o Isolement o Colère - Blessure physique, y compris : o Blessures aiguës (fractures, brûlures, commotions cérébrales…) o Lésions chroniques/répétitives (tendinite, bursite, syndrome du canal carpien…) o Lésions internes (atteintes d'organes, saignements, hémorragies…) o Lésions liées à l'environnement (perte auditive, brûlures chimiques, chutes…) - Maladie, y compris : o Maladie infectieuse (virale, bactérienne, fongique…) o Maladie chronique (cardiovasculaire, auto-immune, douleur chronique…) o Trouble mental (anxiété, dépression, troubles de la personnalité…)

© Responsabilité Sociale Internationale - 2026

Critères	Exemples d'indicateurs	Exemples d'indicateurs
	- Accident/Incident - Manuels d'utilisation des équipements - Demandes d'indemnisation pour accidents du travail - Maintenance - Permis/licences/certificats - Internes et externes - Communications **Indicateurs, tels que :** - Nombre de dangers identifiés par inspection - % de services, d'équipes de travail ou de processus inclus dans les inspections ou examens de dangers programmés - % de dangers réapparaissant après avoir été préalablement identifiés et « clôturés » - Délai moyen entre l'introduction d'un nouveau procédé/équipement et la réalisation de l'évaluation des risques - % d'activités à haut risque faisant l'objet d'évaluations des risques documentées et actualisées	o Maladie professionnelle (affections respiratoires, musculosquelettiques, cutanées…) **Visuel/Sensoriel, tel que :** - Signalisation - Langage corporel lors des entretiens avec les travailleurs/la direction - Irrégularités vocales/verbales lors des entretiens avec les travailleurs/la direction - Dangers non signalés/non identifiés, notamment : o Câblage apparent, o contenants de produits chimiques sans étiquette, o protecteurs de machines manquants, o fosses/tranchées non couvertes - Odeurs persistantes, notamment : o Fortes odeurs de produits chimiques, o fumées, o odeurs de moisissure - Bruits forts ou machines bruyantes - Particules visibles dans l'air

© Responsabilité Sociale Internationale - 2026

Critères	Exemples d'indicateurs	Exemples d'indicateurs
		- Éclairage insuffisant - Températures extrêmes - Utilisation d'EPI **Éléments verbaux, tels que :** - Déclarations du personnel, notamment : o « Un danger ? ... Qu'est-ce qui est dangereux dans ... [sujet/processus/état/matière/équipement/environnement, etc.] ? » 😊 o « Il y a une alarme incendie et des extincteurs, mais les procédures d'urgence relèvent de la responsabilité de la direction, je pense. » o « C'est sûr tant que l'on sait ce que l'on fait » o « Cela ralentirait les choses / coûterait plus cher si nous changions notre façon de travailler » o « Nous sommes une petite organisation, nous... [ne pouvons pas nous conformer]... »

© Responsabilité Sociale Internationale - 2026

Critères	Exemples d'indicateurs	Exemples d'indicateurs
		○ « Nous ne pouvons plus obtenir de pièces de rechange pour cette machine » ○ « Nous n'avons pas besoin de mesures de contrôle supplémentaires… personne n'irait jamais… [se comporter de manière dangereuse] » ○ « Comment peut-on attendre de nous que nous fassions respecter des principes de santé et de sécurité en dehors de notre organisation ? » ○ « Nous achetons ces produits chimiques dans un magasin de bricolage local, ils ne peuvent donc pas vraiment être dangereux » ○ « Je ne pense pas que quiconque inspecte jamais cette partie du bâtiment. » ○ « Ce carter de protection est cassé depuis des semaines — personne n'est venu le regarder. » ○ « Nous nous contentons de contourner le problème ; cela a toujours été comme ça. »

© Responsabilité Sociale Internationale - 2026

Critères	Exemples d'indicateurs	Exemples d'indicateurs
		○ « De nouveaux équipements arrivent sans prévenir, et nous nous débrouillons par nous-mêmes. » ○ « Personne n'a expliqué ce qui pourrait réellement arriver si quelque chose tournait mal. » ○ « Ils ne réparent les choses que si quelqu'un s'est déjà blessé. » ○ « On nous dit de maintenir la production, même si c'est risqué. »
D6.4 - L'organisation doit traiter de manière adéquate les risques liés aux dangers sur le lieu de travail, y compris, mais sans s'y limiter : **a. Les matières dangereuses ;** **b. Les équipements dangereux, l'environnement de travail et/ou les installations (par exemple, les machines, la qualité de l'air, les installations électriques, l'éclairage, la poussière, les agents pathogènes, le bruit, la température, les risques de blessures, etc.) ; et** **c. l'ergonomie.**	**Processus pour :** - Exigence d'étiquetage des zones traitées avec des produits chimiques - Remplacement des matières dangereuses par des matières non dangereuses - Mise à disposition d'un espace pour les pauses repas du personnel, le stockage des denrées alimentaires et le rangement des effets personnels ○ Éloigné des matières et zones dangereuses et/ou des zones pouvant présenter des risques pour la santé (ex. : bruit, vibrations) ○ Couvert ○ Salubre	**Impacts négatifs, tels que :** - Détresse émotionnelle ou psychologique - Blessure corporelle - Maladie - Perte de revenus, d'avantages ou de primes - Décès **Éléments visuels/sensoriels, tels que :** - Signalisation - Langage corporel lors des entretiens avec les travailleurs/la direction - Anomalies vocales/verbales lors des entretiens avec les travailleurs/la direction

© Responsabilité Sociale Internationale - 2026

Critères	Exemples d'indicateurs	Exemples d'indicateurs
	○ À l'écart des zones de travail - Mise à disposition de douches oculaires, de postes de nettoyage chimique, etc. - Tenue à jour d'une liste de toutes les substances dangereuses, avec fiches de données de sécurité (FDS) et étiquetage des contenants - Établissement de protocoles pour la compatibilité chimique - Maintenance des systèmes d'extraction, de filtration et de CVC - Réalisation de contrôles du CO_2, des poussières ou des vapeurs chimiques - Réalisation d'une cartographie des décibels et de mesures du niveau d'éclairement (lux) - Installation d'une alarme de détection de gaz - Application de contrôles d'accès aux zones à haut risque - Inspection et maintenance préventive des protecteurs, arrêts d'urgence et dispositifs de verrouillage - Exigences relatives à la coupure des sources d'énergie avant toute maintenance ou nettoyage - Exigences relatives aux compétences et à la certification des opérateurs de machines	- Posture du personnel aux postes de travail - Mouvements répétitifs - Stockage et élimination des produits chimiques/matières dangereuses/déchets - Installations/poteaux haute tension - Niveaux sonores - Température(s) - Éclairage - Garde-corps - protecteurs de scie, carters de poulie, boutons d'arrêt d'urgence, etc. - Zones traitées avec des produits chimiques à étiqueter - Câblage - Utilisation d'EPI - Poussière, peluches, chutes/déchets, etc. - Ventilation - Douches de sécurité, postes de rinçage oculaire, postes de nettoyage chimique, etc. - Armoires électriques - Espace de travail pour le personnel **Éléments verbaux, tels que :** - Déclarations du personnel, notamment :

© Responsabilité Sociale Internationale - 2026

Critères	Exemples d'indicateurs	Exemples d'indicateurs
	- Intervalles de nettoyage, d'étalonnage, de lubrification et d'entretien des équipements - Exigence d'examen et d'approbation de toute modification non standard apportée aux machines - Réalisation d'évaluations ergonomiques des postes de travail - Fourniture de sièges réglables, directives relatives à la hauteur des écrans et calendriers de rotation pour les tâches répétitives - Rotation du personnel effectuant des tâches très pénibles et respect obligatoire des temps de pause **Documents et enregistrements, tels que :** - Examens de médecine du travail - Comptes-rendus des réunions du ou des comités SST - Évaluations des risques SST - Inspections SST - Registres des incidents / presqu'accidents - Inventaire des produits chimiques et des matières dangereuses - Fiches de données de sécurité - Élimination des déchets	○ « Parfois, les étiquettes sur ces bouteilles sont trop effacées pour être lisibles, mais nous savons ce qu'il y a dedans à l'odeur. » ○ « En général, nous empruntons des gants à un autre poste lorsque nous en manquons. » ○ « Les émanations sont plus fortes certains jours, mais en ouvrant la fenêtre, ce n'est pas si terrible. » ○ « Le capot est un peu lâche, mais il fait quand même l'affaire. » ○ « Si ça se coince, on donne juste un coup de pied et ça repart. » ○ « C'est très bruyant dans cette section, mais on finit par ne plus y faire attention après un certain temps. » ○ « Le sol est généralement glissant après le nettoyage, alors nous marchons prudemment, c'est tout. » ○ « En été, il suffit de boire beaucoup d'eau et de faire avec. »

© Responsabilité Sociale Internationale - 2026

Critères	Exemples d'indicateurs	Exemples d'indicateurs
	- Manuels d'utilisation des équipements - Déclarations d'accidents du travail et de maladies professionnelles - Maintenance - Registres des entrées/sorties - Permis / licences / certificats - Internes et externes - Communications **Indicateurs, tels que :** - Taux d'incidents (par type de danger) - Taux de réalisation de la maintenance préventive - Temps de réponse moyen pour contenir/signaler les incidents - Délai moyen entre pannes (MTBF) - Pourcentage d'équipements dotés des protecteurs ou des systèmes de condamnation/verrouillage requis dont le fonctionnement est vérifié - Nombre de signalements de presqu'accidents - % de mesures du niveau sonore dépassant les seuils - % d'échantillons de qualité de l'air/de l'eau respectant les limites de sécurité	○ « J'ai mal à l'épaule, mais tout le monde a ça ici après quelques mois. » ○ « On change de poste quand cela devient trop douloureux, même si la rotation n'est pas programmée. »

© Responsabilité Sociale Internationale - 2026

Critères	Exemples d'indicateurs	Exemples d'indicateurs
	- Taux de glissades, trébuchements et chutes signalés par rapport à l'effectif - % d'évaluations ergonomiques des postes de travail réalisées - % de jours d'absence liés à des troubles ergonomiques - Nombre de jours par an où le WBGT intérieur dépasse 30 °C WBGT (Wet Bulb Globe Temperature = mesure de la chaleur extrême) et/ou la norme nationale	
D6.5 - L'organisation doit traiter de manière adéquate les risques liés aux catastrophes naturelles et d'origine humaine ainsi qu'aux situations d'urgence, notamment, mais sans s'y limiter : **a. Incendie et explosion/implosion ;** **b. Tremblements de terre ;** **c. Inondations ;** **d. Sécheresse ;** **e. Conditions environnementales extrêmes, y compris des températures extrêmes ;** **f. Autre urgence (non liée à un incendie) ;**	**Processus pour :** - Enregistrer la présence et l'emplacement du personnel à tout moment - Plans d'intervention d'urgence pour différents scénarios d'urgence, tels que : o protocoles de communication o rôles et responsabilités, o équipements o matériels o accès à l'information o voies d'évacuation, o points de rassemblement sécurisés, o essais des interventions d'urgence - Établissement et maintien de dispositions d'urgence, telles que :	**Impacts négatifs, tels que :** - Détresse émotionnelle ou psychologique - Blessure physique - Maladie - Perte de revenus, d'avantages sociaux ou de primes - Décès **Visuel/Sensoriel, tel que :** - Accès o aux voies d'évacuation o aux alarmes, aux équipements, aux matériels et aux plans d'urgence o aux EPI

© Responsabilité Sociale Internationale - 2026

Critères	Exemples d'indicateurs	Exemples d'indicateurs
g. les agents pathogènes (maladies transmissibles) ; et **h. Autres situations anormales ou d'urgence prévisibles.**	○ Portes de sortie ○ Éclairage de secours sur batterie pour les voies d'évacuation ○ Signalisation ○ Points de rassemblement ○ Extincteurs ○ Exercices ○ Alarmes ○ Trousses de premiers secours ○ points de rassemblement visibles et entretenus ○ matériel de lutte contre l'incendie - Réalisation d'une cartographie des risques spécifiques au site (environnement géologique, climatique, politique, industriel) - Identification des processus critiques, des zones à haut risque (stockage de produits chimiques, sources d'énergie) et des groupes vulnérables - Intégration avec les autorités locales et les systèmes de premiers intervenants - Renforcement des structures de bâtiment pour résister aux aléas locaux - Installation de systèmes de secours pour l'électricité, l'eau et/ou la ventilation	○ pour les intervenants d'urgence (internes et externes) - Signalisation, notamment : ○ Itinéraires d'évacuation, y compris l'emplacement actuel ○ Installations de confinement sur place ○ Rôles et responsabilités en cas d'urgence, notamment : ▪ Secouristes ▪ Guides/serre-files d'incendie ▪ Responsables - Langage corporel lors des entretiens avec les travailleurs/la direction - Irrégularités vocales/verbales lors des entretiens avec les travailleurs/la direction - Systèmes automatisés de lutte contre l'incendie, notamment : ○ Détection d'incendie ○ Détection de fumée ○ Alarmes incendie - Portes de sortie ○ Nombre ○ Déverrouillées

© Responsabilité Sociale Internationale - 2026

Critères	Exemples d'indicateurs	Exemples d'indicateurs
	- Conception de zones de stockage pour les matières dangereuses afin d'éviter tout déversement en cas d'urgence - Installation d'alarmes et de systèmes de détection (incendie, fuite de gaz, capteurs d'inondation) - Mise en place d'abonnements aux alertes météorologiques et aux notifications de la protection civile - Élaboration de protocoles de communication rapide à l'attention du personnel (alertes par SMS, haut-parleurs, applications) - Dispensation d'une formation obligatoire à la préparation et à l'intervention d'urgence - Organisation régulière d'exercices d'évacuation (au moins une fois par an, idéalement chaque trimestre) simulant différents scénarios - Formation d'équipes d'intervention d'urgence désignées (premiers secours, lutte contre l'incendie, intervention en cas de déversement) - Normalisation des procédures d'arrêt des équipements, de sécurisation des matières dangereuses et de décompte du personnel.	○ S'ouvrent dans le sens de l'évacuation - Issue de secours ○ Connaissances du personnel ○ Libres de tout obstacle ○ Itinéraires alternatifs ○ Distances de sécurité (la distance maximale typique est de 60 m) ○ État des escaliers ○ Visibilité - Issues sans issue signalées - Fenêtres (non barrées si elles peuvent servir d'issue de secours) - Systèmes d'extinction d'incendie en place dans les zones à haut risque d'incendie - Sacs de sable, bâches ou seaux stockés à proximité des zones inondables au lieu de solutions permanentes - Générateurs, pompes ou systèmes de secours poussiéreux ou couverts de toiles d'araignée - Bouches et tuyaux d'incendie - Pression de l'eau pour la lutte contre les incendies - Piles déchargées ou fils déconnectés dans les détecteurs de fumée

© Responsabilité Sociale Internationale - 2026

Critères	Exemples d'indicateurs	Exemples d'indicateurs

	- Mise en œuvre d'un système de parrainage (« buddy system ») ou de serre-files pour aider les travailleurs vulnérables
	- Entretien des trousses de premiers secours et de matériel d'urgence
	- Élaboration d'un plan de continuité d'activité (PCA) identifiant les fonctions essentielles, les fournisseurs de secours et les priorités de reprise
	- Protection des données critiques grâce à des systèmes de sauvegarde hors site/dans le cloud
	- Établissement d'accords d'entraide mutuelle avec des installations voisines ou des partenaires
	- Prise en charge des besoins immédiats après une urgence (soins médicaux, logement, nourriture, maintien de salaire pour les travailleurs déplacés)
	- Implication des représentants des travailleurs dans l'élaboration et le test des plans d'urgence
	- Mise à disposition des travailleurs de canaux de communication pour signaler des préoccupations relatives à la sécurité ou des lacunes dans la préparation
		- Sirènes ou systèmes de sonorisation au son étouffé ou déformé pendant les annonces
		- Trousses de premiers secours avec articles manquants (pansements, gants) ou fournitures visiblement périmées
		- Extincteurs ou éclairages de secours avec étiquettes d'inspection expirées
		- Proximité et état :
		  o des équipements d'intervention d'urgence
		  o des douches oculaires
		  o des douches de sécurité
		  o des trousses de premiers secours
		- État de l'alimentation électrique
		  o Isolation (contre les chocs électriques et les matériaux combustibles)
		  o Isolation
		  o Mise à la terre
		  o Surcharge
		- Pratiques sécurisées pour le « travail à chaud »
		- Pratiques d'entretien et de tenue des lieux sûres

© Responsabilité Sociale Internationale - 2026

Critères	Exemples d'indicateurs	Exemples d'indicateurs

	- Dialogue avec les communautés locales sur les risques partagés (par ex., usines chimiques proches de zones résidentielles)
	
	Documents et registres, tels que :
	
	- Comptes-rendus de réunion du ou des comités SST
	- Évaluations des risques SST
	- Inspections SST
	- Plans d'intervention d'urgence
	- Résultats des tests d'intervention d'urgence
	  o Alarmes et arrêts d'urgence automatiques (équipements, processus et installations)
	  o Équipements d'extinction d'incendie
	  o Évacuation(s)
	  o Exercices d'intervention en cas d'incident
	- Produits chimiques
	- Élimination des déchets
	- Demandes d'indemnisation des accidents du travail
	- Entretien
	- Registres d'entrées/sorties
	- Permis / licences / certificats
		o Manipulation et stockage sécurisés des matières inflammables, combustibles et/ou explosives
		o Aucun matériau inflammable à proximité des escaliers, des voies d'évacuation ou des sources d'inflammation
		o Matières dangereuses sans confinement secondaire et/ou sans ventilation
		o Dispositifs, équipements et matériaux de contrôle des déversements de produits
		
		Verbal, tel que :
		
		- Déclarations du personnel, notamment :
		  o « Nous avons déjà eu des tempêtes, mais il ne se passe jamais rien de grave, alors nous ne nous inquiétons pas trop. »
		  o « Je crois que la carte des inondations se trouve dans un classeur, mais personne ne nous l'a montrée. »
		  o « S'il arrivait un événement grave, je suppose que nous suivrions

© Responsabilité Sociale Internationale - 2026

Critères	Exemples d'indicateurs	Exemples d'indicateurs

	- Internes et externes
	- Communications
	
	Indicateurs, tels que :
	
	- Fréquence des exercices d'évacuation
	- Fréquence des mises en pratique du plan d'urgence
	- Temps de réponse
	  - Évacuation
	  - Escalade
	  - Présence sur le lieu de l'incident
	  - Présence des intervenants d'urgence externes
	- % d'installations ayant fait l'objet d'évaluations des risques d'urgence à jour et réalisées au cours des 12 derniers mois
	- % de scénarios d'urgence identifiés couverts par des plans d'intervention officiels
	- % d'infrastructures critiques (renforts structurels, protection contre l'incendie, défenses contre les inondations) conformes aux normes
	- Heures de fonctionnement possible des systèmes de secours (électricité/eau) en conditions de test par rapport à la norme requise
		simplement la personne qui a l'air de savoir quoi faire. »
		  - « Le générateur de secours fonctionne, du moins la dernière fois qu'ils l'ont testé il y a un moment. »
		  - « Les alarmes se déclenchent parfois, mais d'habitude ce n'est rien, alors les gens ne se pressent plus. »
		  - « Nous avons eu un exercice l'année dernière, mais les gens ont surtout plaisanté parce que cela nous détournait du travail. »
		  - « Si les machines tombent en panne, nous attendons simplement que quelqu'un de la direction nous dise quoi faire. »
		  - « L'entreprise organise des exercices d'incendie, mais rien d'autre. »
		  - « Après la dernière coupure de courant, personne ne nous a demandé ce qui s'était passé : on nous a juste dit de retourner au travail. »

© Responsabilité Sociale Internationale - 2026

Critères	Exemples d'indicateurs	Exemples d'indicateurs
	- % d'essais fonctionnels réussis par les alarmes, les capteurs et les systèmes de notification - Délai moyen entre la détection du danger et la notification aux travailleurs - % de travailleurs ayant participé à au moins un exercice au cours de la dernière année - Délai moyen d'évacuation de l'installation par rapport au délai de sécurité visé - % d'intervenants désignés titulaires de certifications à jour en premiers secours/lutte contre l'incendie - % d'exercices/incidents au cours desquels l'ensemble du personnel a été comptabilisé - Délai moyen de rétablissement des opérations essentielles après une perturbation - % de travailleurs touchés recevant une indemnisation/une aide - Nombre d'exercices/réunions conjoints avec les services d'urgence locaux ou les communautés	○ « Si ce(tte) [processus / équipement / environnement] a un problème, c'est chacun pour soi. »
D6.6 - L'organisation doit traiter de manière adéquate les risques liés à toutes les autres conditions susceptibles de présenter un danger pour le	**Processus pour :** - Commande d'inspections par des ingénieurs certifiés pour vérifier les	**Impacts négatifs, tels que :** - Détresse émotionnelle ou psychologique - Blessure physique

© Responsabilité Sociale Internationale - 2026

Critères	Exemples d'indicateurs	Exemples d'indicateurs
personnel, notamment, mais sans s'y limiter : **a. La sécurité structurelle des bâtiments et des installations ;** **b. Des conditions sûres et sanitaires (salles de bains, cuisines, logements, etc.) ; et** **c. La sécurité des transports.**	structures porteuses, la résistance au feu, les systèmes électriques et les issues de secours - Planification des réparations de routine (fissures, fuites, corrosion, câbles desserrés) avant qu'elles ne deviennent des dangers - Établissement de limites de capacité d'accueil maximale et contrôle de la conformité par des contrôles d'accès - Mise à disposition de protocoles d'évacuation en cas de détection de risques structurels (fissures, affaissement, secousses) - Mise en place de calendriers de nettoyage quotidien pour les zones de travail, les sanitaires, les cafétérias et les dortoirs - Mise en œuvre d'analyses de l'eau potable, des eaux usées et des installations sanitaires pour vérifier la conformité aux normes sanitaires - Tri, étiquetage et élimination des déchets dangereux et banals - Mise en place de mesures de lutte contre les nuisibles et les vecteurs, en particulier	- Maladie - Perte de revenus, d'avantages ou de primes - Décès **Visuel/sensoriel, tel que :** - Signalisation - Langage corporel lors des entretiens avec les travailleurs/la direction - Irrégularités vocales/verbales lors des entretiens avec les travailleurs/la direction - Zones de préparation des repas et de restauration séparées - Fissures dans les murs, les sols ou les plafonds - Poutres de soutien rouillées, fers à béton apparents ou rampes d'escalier corrodées - Issues de secours bloquées, mal éclairées ou étroites - Plafonds légèrement affaissés ou fuites de toiture - Ascenseurs ou monte-charges vibrant ou tremblant pendant le fonctionnement - Sanitaires manquant de savon, de papier ou d'équipements de séchage, ou

© Responsabilité Sociale Internationale - 2026

Critères	Exemples d'indicateurs	Exemples d'indicateurs
	dans les zones de manipulation des aliments ou les dortoirs - Obligation d'inspection, d'entretien et de certification des véhicules appartenant à l'entreprise ou sous contrat - Contrôle des conducteurs concernant les permis, la fatigue et/ou la consommation de substances - Évaluation des risques spécifiques aux itinéraires (densité du trafic, état des routes, risques de sécurité, conditions météorologiques) - Normalisation du chargement/déchargement des marchandises, avec des dispositifs de retenue pour les cargaisons dangereuses et des limites de passagers **Documents et enregistrements, tels que :** - Comptes-rendus des réunions du ou des comités SST - Évaluations des risques SST - Inspections SST - Élimination des déchets - Demandes d'indemnisation des accidents du travail	visiblement sales pendant les heures de travail - Poubelles qui débordent ou déchets laissés à découvert - Eau stagnante ou odeur de moisissure dans les salles de bains, les cuisines ou les dortoirs - air vicié - condensation sur les fenêtres - mouches à proximité de la nourriture - rongeurs à proximité des ordures - contrôles de l'hygiène lors de la manipulation des aliments o accès aux matériels et équipements de nettoyage et utilisation de ceux-ci o propreté de l'environnement o utilisation appropriée des EPI (ex. charlottes, gants) - moustiques dans les eaux stagnantes - pare-brise fissurés, pneus lisses ou feux cassés sur les véhicules - personnes debout, assises sur les marchepieds ou penchant hors des véhicules

© Responsabilité Sociale Internationale - 2026

Critères	Exemples d'indicateurs	Exemples d'indicateurs
	- Maintenance - Registres d'entrées/sorties - Permis / licences / certificats - Internes et externes - Communications **Indicateurs, tels que :** - % d'inspections de sécurité des bâtiments/structures requises réalisées dans les délais - Nombre moyen de défauts structurels identifiés par inspection - % de problèmes structurels résolus dans les délais prescrits - % de cas où l'occupation est restée dans les limites autorisées - % d'inspections où les sanitaires, les dortoirs et les installations de restauration sont conformes aux normes - % d'échantillons conformes aux normes de rejet de l'eau potable et des eaux usées - Nombre de travailleurs par toilette, lavabo ou douche par rapport aux valeurs de référence - % de véhicules ayant réussi l'inspection de sécurité	- ceintures de sécurité manquantes, cassées ou dissimulées - vignettes de contrôle technique/d'immatriculation décolorées ou périmées **Éléments verbaux, tels que :** • Déclarations du personnel, notamment : o « Parfois, on entend les murs craquer lorsque les machines tournent à plein régime. » o « Nous évitons cette cage d'escalier parce qu'elle semble instable. » o « Quand il pleut, le plafond goutte un peu dans le coin, mais on met juste un seau en dessous. » o « Il n'y a plus de savon dans les toilettes dès le milieu de la journée, alors j'apporte le mien. » o « Les dortoirs sentent un peu le moisi, mais on s'y habitue. » o « À midi, on essaie de manger tôt, avant que les mouches n'arrivent en masse. » o « Il ne vaut mieux pas boire l'eau de ce robinet, elle a un goût bizarre. »

© Responsabilité Sociale Internationale - 2026

Critères	Exemples d'indicateurs	Exemples d'indicateurs
	- % de maintenances programmées des véhicules effectuées à temps - % de conducteurs détenant des certifications à jour en matière de conduite préventive et de sécurité - Nombre d'incidents ou de quasi-accidents liés au transport pour 100 000 km parcourus - % de trajets respectant les limites de charge et de passagers en toute sécurité - % de longs trajets où les registres de repos/pauses des conducteurs sont complets et conformes	○ « Le bus est vraiment bondé, alors certaines personnes restent debout dans l'allée. » ○ « Parfois, les portes de la camionnette ne ferment pas complètement, mais le chauffeur dit que ce n'est pas grave. » ○ « Si le camion tombe en panne, on attend simplement sur le bord de la route que quelqu'un arrive. »
D6.7 - L'organisation doit traiter de manière adéquate les risques psychosociaux, y compris, mais sans s'y limiter : **a. Des délais ou des attentes déraisonnables en matière de travail ;** **b. Comportement agressif, brimant ou intimidant de la part de personnes liées au travail ;**	**Processus pour :** - Fixation de limites pour les postes et les heures supplémentaires, avec des périodes de repos et des pauses garanties - Mise en place de la rotation des postes et de l'équilibrage de la charge de travail - Processus permettant au personnel de signaler de manière non verbale une surcharge, une détresse ou un conflit (cartes de couleur sur le bureau, icônes numériques dans les outils de messagerie ou signaux)	**Impacts négatifs, tels que :** - Détresse émotionnelle ou psychologique - Maladie - Perte de revenus, d'avantages ou de primes - Décès (suicide) **Éléments visuels/sensoriels, tels que :** - Signalisation - Langage corporel lors des entretiens avec les travailleurs/la direction

© Responsabilité Sociale Internationale - 2026

Critères	Exemples d'indicateurs	Exemples d'indicateurs
c. Inadéquation de la protection de la vie privée dans les environnements de travail ; **d. le manque de transparence ou des attentes contradictoires ; et** **e. Manque déraisonnable de sécurité ou de stabilité dans l'emploi.**	- Mise en place de micro-pauses planifiées associées à des risques psychosociaux spécifiques - Désignation de membres du personnel par rotation en tant qu'observateurs pairs pour repérer les risques psychosociaux précoces (harcèlement, fatigue, isolement) - Réalisation de courts « exercices de gestion du stress » pour pratiquer les techniques de désescalade : gérer un client en colère, une panne de machine ou des délais irréalistes - Création d'étiquettes symboliques pour les risques psychosociaux (par ex., icône pour « risque élevé d'isolement » ou « surveillance excessive ») - Mise en place de « zones sans surveillance » où les technologies de surveillance sont désactivées **Documents et registres, tels que :** - Notes de réunion du ou des comités SST - Évaluations des risques SST - Inspections SST - Demandes d'indemnisation des accidents du travail - Congé de maladie	- Anomalies vocales/verbales lors des entretiens avec les travailleurs/la direction **Éléments verbaux, tels que :** - Déclarations du personnel, notamment : o « Nous nous sentons menacés par notre supérieur hiérarchique / la direction / un collègue » o « Les vacances signifient simplement que le travail s'accumule, j'angoisse à l'idée de revenir. » o « Je ne peux pas finir mes tâches à moins de sauter le déjeuner. » o « C'est plus facile de se taire que de faire face aux réactions négatives. » o « J'ai arrêté de proposer des idées, de toute façon rien ne change. » o « On ne sait jamais de quelle humeur ils seront aujourd'hui. » o « Nous ne parlons que lorsqu'il y a un problème, sinon c'est le silence. » o « Je suis épuisé en permanence, même les week-ends n'aident pas. »

© Responsabilité Sociale Internationale - 2026

Critères	Exemples d'indicateurs	Exemples d'indicateurs
	- Rotation du personnel - Évaluations de reprise du travail - Horaires - Gestion des temps et des présences - Mesures disciplinaires - Les réclamations - Registres des entrées/sorties - Internes et externes - Communications **Indicateurs, tels que :** - Nombre de jours perdus pour cause de stress/santé mentale pour X membres du personnel - Fréquence des arrêts maladie de courte durée - Proportion de la rotation totale liée au stress, au harcèlement ou au burn-out - % d'employés réintégrés après un arrêt lié au stress - Moyenne mensuelle des heures supplémentaires par travailleur par rapport aux seuils légaux/organisationnels - % d'employés ayant moins de 12 heures de repos entre deux postes - % de cas de conflit/harcèlement résolus avec l'accord de toutes les parties	

© Responsabilité Sociale Internationale - 2026

Critères	Exemples d'indicateurs	Exemples d'indicateurs
	- % d'incidents sur le lieu de travail où le stress, la distraction ou un conflit a été un facteur contributif - Taux d'utilisation des services de soutien psychologique, des PAE, de la pleine conscience ou des initiatives de gestion du stress	
D6.8 - L'organisation doit veiller à ce que le personnel dispose d'une sensibilisation, d'une compréhension, d'un accès à l'information et de canaux de communication appropriés concernant : **a. Les dangers liés aux rôles du personnel et aux risques pour la santé et la sécurité qui en découlent ;** **b. les politiques, procédures, rôles et responsabilités connexes ; et** **c. Leurs droits en matière de santé et de sécurité.**	**Processus, tels que :** - Mise en place d'un parcours d'intégration initiant le nouveau personnel aux dangers sur le lieu de travail, aux mesures de protection et aux procédures d'urgence - Organisation de séances d'information sur les dangers spécifiques à chaque poste, afin que le personnel comprenne les risques propres à son service, à ses machines ou à son processus de travail - Point sécurité SST avant les prises de poste pour rappeler les risques actuels et les pratiques proscrites - Diffusion de bulletins ou d'alertes sur les dangers par affichage physique (tableaux d'affichage, écrans numériques) et par voie numérique (e-mail, intranet) dès que de nouveaux risques apparaissent	**Impacts négatifs, tels que :** - Détresse émotionnelle ou psychologique - Blessure physique - Maladie - Perte de revenus, d'avantages ou de primes - Décès **Éléments visuels/sensoriels, tels que :** - Signalisation, notamment : o zones de bruit, stockage de produits chimiques, équipements mobiles - Voies d'évacuation affichées, marquages au sol, sirènes, éclairage d'évacuation d'urgence (sur batterie) - Langage corporel lors des entretiens avec les travailleurs/la direction

© Responsabilité Sociale Internationale - 2026

Critères	Exemples d'indicateurs	Exemples d'indicateurs
	- Mise en place d'espaces d'information SST dotés d'affiches, de fiches mémo, de FDS (fiches de données de sécurité) et de numéros d'urgence dans les zones à forte fréquentation - Organisation d'exercices de simulation pour développer une compréhension par la pratique - Mise à disposition de formations de recyclage continues adaptées aux dangers importants et/ou nouveaux/émergents - Mise à disposition de modules de micro-apprentissage - Mise en place d'évaluations périodiques des compétences du personnel **Documents et registres, tels que :** - Politiques du personnel ou manuels de l'employé - Contrats avec les partenaires commerciaux - Embauche - Notes de réunion du ou des comités SST - Évaluations des risques SST - Inspections SST - Horaires - Formations	- Irrégularités vocales/verbales lors des entretiens avec les travailleurs/la direction - Récipients non étiquetés - EPI **Éléments verbaux, tels que :** - Déclarations du personnel, notamment : o « J'ai tout appris sur [fonction/poste] en regardant les autres faire. » o « Je ne sais pas vraiment quels produits chimiques nous manipulons, tout se ressemble pour moi. » o « Nous achetons ces produits chimiques dans un magasin de bricolage local, ils ne peuvent donc pas vraiment être dangereux. » « Pourquoi aurais-je besoin d'une formation pour effectuer [fonction] ? C'est simple et évident. (par ex. conduire des engins de manutention) » o Vous n'avez pas besoin d'appliquer des mesures de contrôle si vous

© Responsabilité Sociale Internationale - 2026

Critères	Exemples d'indicateurs	Exemples d'indicateurs
	- Évaluations des compétences - Internes et externes - Communications **Indicateurs, tels que :** - % de membres du personnel ayant suivi la formation d'initiation et de recyclage dans les délais requis - % de réponses correctes aux questionnaires post-formation, aux contrôles inopinés ou aux démonstrations pratiques - % de membres du personnel confirmant la réception ou la prise de connaissance des bulletins de sécurité ou des alertes numériques - % de communications sur les dangers disponibles dans toutes les langues/niveaux d'alphabétisation pertinents pour le personnel - % de documents de sécurité clés affichés ou disponibles sous forme numérique dans les zones de travail requises - Taux de signalements de dangers, de suggestions ou de questions soulevées par le personnel	savez ce que vous faites. (par ex. utiliser un harnais de sécurité en hauteur) o « Nous utilisons simplement l'outil disponible ; je ne pense pas que cela ait de l'importance. » o « Je ne savais pas que le bruit ici pouvait réellement causer des lésions auditives. » o « Si je me blesse, c'est juste de la malchance, ce n'est pas à cause du travail. » o « Nous avons toujours fait comme ça, alors tout va bien. » o « La dernière formation à la sécurité remonte à une éternité ; je ne m'en souviens pas vraiment. » o « Si j'ai besoin de la fiche de sécurité, je ne sais pas où la trouver. » o « En général, nous nous demandons simplement les uns aux autres ce qui est sûr ; il n'y a rien d'écrit à proximité. »

© Responsabilité Sociale Internationale - 2026

Critères	Exemples d'indicateurs	Exemples d'indicateurs
	- % de membres du personnel choisis au hasard capables d'identifier les dangers et les pratiques sécuritaires propres à leur poste - Taux de quasi-accidents signalés par le personnel - % d'incidents pour lesquels les conclusions et les mesures préventives ont été formellement communiquées au personnel	
D6.9 - En cas d'accident du travail, l'organisation doit fournir les premiers soins et aider le personnel concerné à obtenir un traitement médical de suivi.	**Processus pour :** - Intervenir (y compris responsabilités, actions, etc.) en cas d'incidents / de quasi-accidents / d'assistance - Le développement des compétences des intervenants (par ex. sauvetage, RCR, premiers secours et formation) - L'entretien et l'inspection/le test des équipements, matériels et ressources de premiers secours et d'assistance (par ex. système de notification d'urgence testé périodiquement) - Exercices de simulation d'intervention d'urgence - La fourniture d'une assurance santé/accidents pour les travailleurs	**Impacts négatifs, tels que :** - Détresse émotionnelle ou psychologique - Blessure physique - Maladie - Perte de revenus, d'avantages sociaux ou de primes - Décès **Éléments visuels/sensoriels, tels que :** - Signalisation, notamment : o délavée, manquante ou incohérente - Langage corporel lors des entretiens avec les travailleurs/la direction - Irrégularités vocales/verbales lors des entretiens avec les travailleurs/la direction

© Responsabilité Sociale Internationale - 2026

Critères	Exemples d'indicateurs	Exemples d'indicateurs
	susceptibles de subir des incidents/accidents du travail - La mise à disposition de personnel médical et/ou d'infirmeries sur site à l'usage du personnel - La tenue à jour d'une liste de secouristes certifiés pour chaque équipe, étage et/ou lieu de travail - La mise à disposition de protocoles pour le signalement, l'intervention et l'orientation des incidents vers des professionnels de la santé - La réalisation périodique d'exercices pratiques sur des scénarios de blessures - L'établissement d'accords formels avec des cliniques, hôpitaux ou services de santé au travail voisins pour les soins d'urgence - La mise à disposition d'un infirmier ou d'un médecin du travail - La mise à disposition de véhicules dédiés ou la conclusion d'accords avec les services d'urgence pour le transport du personnel blessé - La standardisation des formulaires et des outils de signalement numériques pour	- Les trousses de premiers secours sont visibles, accessibles, complètes, propres et bien rangées - Fournitures périmées ou obsolètes - Trousses de premiers secours situées uniquement dans des pièces ou des zones de stockage verrouillées - Aucune coordonnée de clinique/hôpital affichée à proximité des postes de premiers secours - Brancard, fauteuil roulant ou matériel d'évacuation poussiéreux ou cassé **Éléments verbaux, tels que :** - Déclarations du personnel, notamment : o « C'est une petite entreprise, tout le monde sait quoi faire » o « Nous n'avons aucun(e) [équipement / processus / matière / installation] dangereux(se) » o « Il manque toujours des choses dans la trousse quand on l'ouvre. » o « Une seule personne ici connaît les premiers secours, et elle n'est pas toujours là. »

© Responsabilité Sociale Internationale - 2026

Critères	Exemples d'indicateurs	Exemples d'indicateurs
	documenter les blessures, les causes profondes et l'intervention immédiate - La centralisation des registres de tous les incidents et quasi-accidents, y compris les soins administrés et les orientations médicales effectuées - La planification de points de suivi avec le personnel concerné pour évaluer le rétablissement et les problèmes de santé persistants - La mise à disposition de postes adaptés, de plans de réintégration progressive ou d'aménagements du lieu de travail pour le personnel blessé - La mise à disposition de programmes d'aide aux employés pour les traumatismes ou le stress liés aux incidents **Documents et enregistrements, tels que :** - Prestation de premiers secours et d'assistance (par ex. rapports d'incidents, dossiers médicaux, dossiers financiers) - Comptes rendus de réunion du ou des comités SST - Évaluations des risques SST - Inspections SST, notamment :	○ « Nous avons dû attendre longtemps avant que quelqu'un puisse l'emmener dans une clinique. » ○ « Ils m'ont juste dit de rentrer chez moi et de me reposer, rien d'officiel. » ○ « Je ne savais pas si je devais consulter un médecin, personne ne m'a expliqué. » ○ « Après la blessure, je n'ai plus jamais eu de nouvelles de la direction. » ○ « Personne n'a vérifié si j'allais bien avant de me remettre au travail. » ○ « Si vous êtes blessé, vous risquez de perdre votre salaire, alors les gens le cachent. » ○ « On m'a dit de ne pas en faire toute une histoire avec cette blessure. » ○ « Les gens évitent de déclarer les accidents parce que cela ne fait que créer des problèmes. »

© Responsabilité Sociale Internationale - 2026

Critères	Exemples d'indicateurs	Exemples d'indicateurs
	○ Trousses de premiers secours ○ DAE - Plannings - Formations - Orientations médicales - Certifications médicales/de secourisme - Incidents/Blessures - Accompagnement psychologique - Plans de retour au travail - Indemnisations/réclamations - Internes et externes - Communications **Indicateurs, tels que :** - Nombre d'incidents / période (par ex. nombre de jours sans accident avec arrêt de travail) - Fréquence des formations aux premiers secours pour le personnel responsable - Taux de personnel formé aux premiers secours - Formation des travailleurs sur l'emplacement des postes de premiers secours, douches de sécurité et rince-œil, etc. - Délais d'intervention en cas d'incident (par ex. nombre de minutes entre la survenue/le	

© Responsabilité Sociale Internationale - 2026

Critères	Exemples d'indicateurs	Exemples d'indicateurs
	signalement de la blessure et l'administration des premiers soins) - % de postes/sites avec au moins un secouriste certifié présent - Résultats des exercices d'urgence chronométrés (rapidité, précision, respect du protocole) - % de cas nécessitant un transfert des premiers soins sur site vers des soins médicaux externes - Délai moyen entre la blessure et l'arrivée dans un établissement médical externe (pour les cas transférés) - % de personnel blessé réintégré avec succès dans les délais prévus - % de personnel blessé ayant bénéficié de tâches adaptées ou d'aménagements pendant sa convalescence - % de travailleurs subissant une récidive ou une aggravation de la même blessure après leur retour - % de réduction des dangers récurrents contribuant à des incidents similaires	
D6.10 - L'organisation doit fournir, entretenir et remplacer les équipements	**Processus pour :**	**Impacts négatifs, tels que :** - Détresse émotionnelle ou psychologique

© Responsabilité Sociale Internationale - 2026

Critères	Exemples d'indicateurs	Exemples d'indicateurs
de protection individuelle appropriés, selon les besoins, à ses propres frais.	- La réalisation d'évaluations des risques régulières pour identifier les EPI requis par fonction, tâche et environnement - L'implication du personnel dans le test/le choix des EPI pour évaluer le confort, la praticité et l'adéquation culturelle - L'achat d'EPI - Le suivi des niveaux de stock, des dates de péremption et des seuils de réapprovisionnement à l'aide d'un registre ou d'un système numérique - Le stockage des articles courants (par ex. gants, masques, bouchons d'oreille) dans plusieurs postes signalés à proximité des zones de travail - Le remplacement sans frais pour le personnel des EPI endommagés, usés ou perdus - La mise à disposition de formations périodiques pour renforcer l'utilisation correcte des EPI - Des contrôles périodiques de l'état des EPI (par ex. inspection/test des appareils respiratoires)	- Blessure physique - Maladie - Perte de revenus, d'avantages ou de primes - Décès **Visuels/Sensoriels, tels que :** - Comportements physiques/apparence observés du personnel (exécution des tâches avec ou sans utilisation des EPI appropriés), - Affiches, infographies et signalisation rappelant aux travailleurs les exigences en matière d'EPI dans des zones spécifiques - Langage corporel lors des entretiens avec les travailleurs/la direction - Irrégularités vocales/verbales pendant - Stations d'EPI - EPI usés ou endommagés - EPI inadaptés ou dépareillés - EPI mal portés - Élimination des EPI - Inconfort du personnel **Verbaux, tels que :** - Déclarations du personnel, notamment :

© Responsabilité Sociale Internationale - 2026

Critères	Exemples d'indicateurs	Exemples d'indicateurs

	- La fourniture de services de blanchissage/stérilisation pour les EPI réutilisables
	- La mise à disposition de bacs identifiés pour les EPI contaminés ou périmés
	
	Documents et enregistrements, tels que :
	
	- Supports et fiches de formation du personnel confirmant l'utilisation appropriée des EPI
	- Comptes rendus de réunion du ou des comités SST
	- Évaluations des risques SST
	- Inspections SST
	- Formations
	- Achats d'EPI, notamment :
	  o Bons de commande
	  o Factures
	- Inventaire
	- Distribution des EPI
	- Incidents/Blessures
	- Indemnisations/réclamations
	- Internes et externes
	- Communications
	
	Indicateurs, tels que :
		o « Ils n'avaient plus de gants, alors nous partageons ou réutilisons les anciens. »
		o « Si le mien est endommagé, je dois en acheter un autre moi-même. »
		o « On m'a dit que les remplacements sont déduits de mon salaire si je le perds. »
		o « J'ai demandé de nouvelles bottes, mais j'attends toujours. »
		o « Je ne pense pas que ce casque soit à la bonne taille, mais c'est tout ce qu'ils avaient. »
		o « On s'attend à ce que nous lavions nos propres EPI à la maison. »
		o « Ces gants rendent mon travail plus difficile, alors je ne les porte pas. »
		o « Les masques sont inconfortables et nous ne pouvons pas respirer correctement avec. »
		o « Nous nous sommes plaints de la buée sur les lunettes de sécurité, mais rien ne change. »

© Responsabilité Sociale Internationale - 2026

Critères	Exemples d'indicateurs	Exemples d'indicateurs
	- % de personnel occupant des postes nécessitant des EPI à qui un équipement a été distribué - % de personnel occupant des postes nécessitant des EPI qui utilise correctement l'équipement - Nombre de cas où les EPI n'étaient pas disponibles lorsqu'ils étaient requis - % d'articles d'EPI en circulation dont la date d'utilisation/d'expiration est valide - Délai moyen entre la date d'embauche et la fourniture complète des EPI - Délai moyen de remplacement des EPI endommagés, usés ou perdus sur demande - Taux de demandes de remplacement d'EPI - % de personnel formé à l'utilisation, à l'ajustement et à l'entretien des EPI - % d'inspections d'EPI programmées réalisées dans les délais - % d'EPI réutilisables régulièrement entretenus - Note moyenne issue des enquêtes auprès du personnel sur le confort et la facilité d'utilisation des EPI	○ « Nous achetons les nôtres parce que ce qu'ils nous donnent n'est pas assez bien. »
D6.11 - L'organisation doit veiller à ce que les environnements liés au travail	**Processus pour :**	**Impacts négatifs, tels que :**

© Responsabilité Sociale Internationale - 2026

Critères	Exemples d'indicateurs	Exemples d'indicateurs
(qu'ils soient détenus, loués ou sous contrat auprès d'un prestataire de services) soient propres, sûrs, répondent aux besoins fondamentaux des utilisateurs et offrent au personnel un accès raisonnable à : • **Des installations sanitaires propres ;** • **De l'eau potable ;** • **Des espaces appropriés pour les pauses repas ;** • **Des installations sanitaires pour le stockage des aliments (le cas échéant)** • **des vestiaires et un espace de stockage sécurisé (le cas échéant) ; et** • **Des espaces privés pour les parents qui allaitent (le cas échéant).**	- Calendriers d'entretien et/ou de nettoyage réguliers pour les environnements de travail, les matériels et les équipements - Confinement / collecte et élimination des matières, équipements et déchets dangereux et non dangereux (effluents, produits chimiques/particules en suspension dans l'air, ordures ménagères, matières recyclables, déchets alimentaires, EPI, etc.) - Inspections périodiques des environnements de travail, des matériels et des équipements pour déterminer si les exigences de base en matière de besoins fondamentaux, de sécurité et de propreté sont satisfaites (ex. : essais de sécurité des chariots élévateurs, tournées d'inspection hebdomadaires des installations, inspections des dortoirs) - Nettoyage des déversements/contaminations - Contrôles de la température, de la ventilation, de l'éclairage, de l'humidité et d'autres paramètres environnementaux	- Détresse émotionnelle ou psychologique - Blessure physique - Maladie - Perte de revenus, d'avantages ou de primes - Décès **Visuels/Sensoriels, tels que :** - Signalisation - Langage corporel lors des entretiens avec les travailleurs/la direction - Irrégularités vocales/verbales lors des entretiens avec les travailleurs/la direction - Infestations de rongeurs/nuisibles/autres - Sanitaires sales, notamment : toilettes non tirées, poubelles qui débordent, absence de savon/serviettes, odeurs fortes - Manipulation et stockage de matières et déchets dangereux et/ou inflammables - Déchets et sous-produits de procédé, notamment : tas de détritus, poubelles qui débordent, matières en suspension dans l'air, effluents contaminés - Zones de restauration insalubres, notamment : tables tachées, nuisibles ou

© Responsabilité Sociale Internationale - 2026

Critères	Exemples d'indicateurs	Exemples d'indicateurs
	- Fourniture d'aménagements pour le personnel en situation de handicap - Mise à disposition de points de lavage des mains équipés de savon, de désinfectants et de solutions de séchage hygiéniques - Planification de l'entretien des machines, de la ventilation, des systèmes électriques et de sécurité incendie - Mise à disposition de points d'eau potable - Mise à disposition de toilettes équipées de papier toilette et de produits d'hygiène - Mise à disposition d'espaces de pause et d'installations de restauration/cantine - Mise à disposition de vestiaires et d'espaces de rangement - Calendriers de nettoyage pour les environnements de travail - Mise à disposition de poubelles (déchets ménagers, recyclage, EPI, etc.), collecte et élimination - Inspections et traitements périodiques pour prévenir les infestations dans les denrées alimentaires, les lieux de stockage et les environnements de travail	déjections, aliments avariés laissés à l'air libre - Accumulation de poussière et de crasse sur les surfaces, les grilles de ventilation, les machines ou les espaces communs - Files d'attente pour les toilettes - Chaises/tables cassées - Espace insuffisant - Faible éclairage - Odeurs fortes - Sanitaires, notamment : toilettes non tirées, poubelles qui débordent, absence de savon/serviettes, odeurs fortes - Déchets accumulés, notamment : tas de déchets ou poubelles qui débordent dans les zones de travail ou de pause - Espaces de restauration, notamment : tables tachées, nuisibles ou déjections, aliments avariés laissés à l'air libre **Verbaux, tels que :** - Déclarations du personnel, notamment : ○ « Nous essayons de ne pas utiliser les toilettes sauf si nous y sommes obligés. »

© Responsabilité Sociale Internationale - 2026

Critères	Exemples d'indicateurs	Exemples d'indicateurs
	- Points de lavage des mains avec savon, désinfectants et solutions de séchage hygiéniques **Documents et registres, tels que :** - Inspection - Résultats d'essais environnementaux (ex. : particules, bruit, concentrations de produits chimiques) - Résultats d'analyses d'eau potable - Comptes rendus de réunion du ou des comités SST - Évaluations des risques SST - Inspections SST - Nettoyage - Lutte contre les nuisibles - Achats - Inventaire - Registres de maintenance - Communication interne et externe - Élimination des déchets **Indicateurs, tels que :** - % de nettoyages programmés effectués dans les délais	○ « Nous mangeons dans le même espace que celui où nous travaillons. » ○ « Nous nous contentons de contourner les fuites/déversements ; cela prend un temps infini avant qu'ils ne soient réparés. » ○ « Il y a toujours des souris. » ○ « L'eau potable a mauvais goût : nous apportons nos propres bouteilles. » ○ « Il n'y a pas assez de toilettes, alors nous faisons la queue pendant les pauses. » ○ « Nous sautons les pauses quand il y a du travail, car de toute façon, il n'y a aucun endroit décent pour s'asseoir. » ○ « Les vestiaires ne semblent pas sûrs pour y laisser nos affaires. » ○

© Responsabilité Sociale Internationale - 2026

Critères	Exemples d'indicateurs	Exemples d'indicateurs
	- Nombre d'observations/signalements de nuisibles entre les traitements programmés - % de tâches de maintenance programmées réalisées dans les délais - % de résultats d'analyses d'eau conformes aux normes d'eau potable - Nombre de toilettes fonctionnelles par nombre d'employés - % de temps pendant lequel les installations (sanitaires, cantine, casiers) sont hors service - % de nettoyages programmés effectués dans les délais	
D6.12 - L'organisation doit veiller à ce que le logement, le transport, la nourriture et les autres biens et services fournis par l'employeur répondent aux normes de qualité nationales et internationales pertinentes.	**Processus pour :** - Maintien d'un registre des réglementations nationales applicables et des critères de référence internationaux (ex. : codes du bâtiment, lois sur la sécurité alimentaire, directives de l'OIT sur le logement décent) - Évaluation des prestataires tiers (traiteurs, compagnies de bus, propriétaires) quant à la conformité aux normes de SST, d'hygiène et de travail	**Impacts négatifs, tels que :** - Détresse émotionnelle ou psychologique - Blessure physique - Maladie - Perte de revenus, d'avantages sociaux ou de primes - Décès **Visuels/Sensoriels, tels que :** - Signalisation

© Responsabilité Sociale Internationale - 2026

Critères	Exemples d'indicateurs	Exemples d'indicateurs

	- Pour les transports :
	  o Mise en place de contrôles de sécurité des véhicules
	  o Exigence relative à l'utilisation d'opérateurs agréés
	  o Exigence relative aux contrôles de capacité
	  o Mise en place d'un ou plusieurs programmes d'entretien
	  o Mise en place de procédures d'urgence
	- Pour les services d'alimentation et de cantine :
	  o Exigence de certification des fournisseurs
	  o Mise en place de protocoles d'hygiène
	  o Mise en place d'inspections périodiques :
	  o Examen périodique de l'adéquation nutritionnelle
	  o Mise en place d'analyses de l'eau
	- Pour le logement et l'hébergement :
	  o Évaluation périodique de la conformité à la sécurité des bâtiments
		- Langage corporel lors des entretiens avec les travailleurs/la direction
		- Irrégularités vocales/verbales lors des entretiens avec les travailleurs/la direction
		- État des équipements de transport, de la nourriture, des autres biens et services
		- Sanitaires, notamment : toilettes non tirées, poubelles qui débordent, absence de savon/serviettes, odeurs fortes
		- Déchets accumulés, notamment : tas de détritus ou poubelles qui débordent dans les zones de travail, de pause ou les dortoirs
		- Espaces de restauration, notamment : tables tachées, nuisibles ou excréments, restes d'aliments avariés
		- Accumulation de poussière et de crasse sur les sols, les grilles de ventilation, les machines ou les espaces communs
		- Files d'attente pour les toilettes
		- Chaises/tables cassées
		- Espace insuffisant
		- Éclairage tamisé
		- Odeurs fortes

© Responsabilité Sociale Internationale - 2026

Critères	Exemples d'indicateurs	Exemples d'indicateurs
	○ Mise en place de normes d'espace minimales ○ Mise à disposition d'installations sanitaires ○ Mise en place d'un accès continu aux services publics essentiels ○ Mise en place de procédures d'urgence ○ Mise en place d'un ou plusieurs systèmes de maintenance ○ Séparé des bâtiments abritant des processus de production, d'entreposage ou des zones de stockage de produits chimiques ○ Lit individuel pour chaque travailleur ○ Lits superposés limités à deux niveaux au maximum ○ Dortoirs et installations sanitaires séparés pour les hommes et les femmes **Documents et registres, tels que :** - Plaintes ou préoccupations lorsque les conditions n'ont pas été remplies.	**Verbaux, tels que :** - Déclarations du personnel, notamment : ○ « Le bus est toujours bondé ; parfois les gens doivent rester debout. » ○ « Les ceintures de sécurité ne fonctionnent pas, mais personne ne les répare. » ○ « Nous avons eu des problèmes d'estomac après avoir mangé ici. » ○ « Ils servent le même repas bon marché tous les jours : ce n'est pas suffisant. » ○ « Nous apportons notre propre eau, car l'eau du robinet n'est pas saine. » ○ Nous sommes trop nombreux entassés dans une seule pièce. » ○ « Les sanitaires sont sales et souvent en panne. » ○ « Nous ne nous sentons pas en sécurité parce que les sorties de secours sont bloquées. » ○ « Quand quelque chose se casse, il faut des semaines avant que ce soit réparé. »

© Responsabilité Sociale Internationale - 2026

Critères	Exemples d'indicateurs	Exemples d'indicateurs
	- Comptes rendus de réunion du ou des comités SST - Évaluations des risques SST - Inspections SST - Permis/Codes - Nettoyage - Élimination des déchets - Lutte contre les nuisibles - Achats - Factures/Contrats de services d'utilité publique - Inventaire - Registres d'entretien - Accidents/Blessures - Internes et externes - Communication **Indicateurs, tels que :** - % de fois où les exigences CVC ont été respectées - % de véhicules ayant réussi les inspections prévues - % de chauffeurs disposant d'un permis valide et des formations/autorisations médicales requises	○ « Les conditions ne s'améliorent que lorsque les auditeurs viennent. » ○ « Nous nous sommes plaints à plusieurs reprises, mais rien ne change. »

© Responsabilité Sociale Internationale - 2026

Critères	Exemples d'indicateurs	Exemples d'indicateurs
	- Nombre d'incidents ou de pannes liés au transport pour 100 000 km parcourus - % d'itinéraires prévus effectués sans retard - % de trajets où le nombre de passagers est resté dans les limites légales/contractuelles - % d'inspections de sécurité alimentaire réussies - Moyenne des calories/nutriments par repas par rapport aux valeurs de référence recommandées - % d'analyses d'eau potable conformes aux normes nationales/de l'OMS - Mètres carrés minimaux et moyens par travailleur pour le logement - Nombre de toilettes/douches fonctionnelles par travailleur dans le logement - Nombre moyen de jours nécessaires pour résoudre les demandes de réparation de logement signalées - % de logements disposant d'un certificat valide de sécurité incendie, structurelle et de conformité au code du bâtiment - % d'unités de logement respectant les limites maximales d'occupation	
D6.13 - L'organisation doit développer et mettre en œuvre des systèmes de	**À élaborer…**	**À élaborer…**

© Responsabilité Sociale Internationale - 2026

Critères	Exemples d'indicateurs	Exemples d'indicateurs
gestion efficaces pour satisfaire ou dépasser les exigences et les principes associés à la santé et à la sécurité dans l'ensemble de ses activités et de ses relations d'affaires…		

D7 : Vie privée

Critères	Exemples d'indicateurs	Exemples d'indicateurs
D7.1 - L'organisation doit respecter le droit du personnel à la vie privée.	**Respect des critères D7.2 à D7.5**	**Respect des critères D7.2 à D7.5**
D7.2 - L'organisation ne doit collecter, traiter et utiliser les données personnelles du personnel que : **a. Pour des raisons directement liées au travail et/ou aux services du personnel ;** **b. Aux fins pour lesquelles elles ont été collectées à l'origine ;**	**Processus pour :** - Obligation pour la direction de documenter la raison professionnelle spécifique avant de collecter toute donnée personnelle - Formulaires de consentement du personnel précisant pourquoi les données sont collectées et comment elles seront utilisées - Maintien d'un registre des types de données personnelles collectées, associées à leur finalité initiale déclarée - Limitation de l'accès au système au personnel qui a besoin des données pour leur finalité initiale déclarée	**Incidences négatives, telles que :** - Détresse émotionnelle ou psychologique - Discrimination - Traque furtive / harcèlement obsessionnel - Harcèlement - Représailles **Éléments visuels/sensoriels, tels que :** - Signalétique - Langage corporel lors des entretiens entre travailleurs et direction - Irrégularités vocales/verbales lors des entretiens entre travailleurs et direction

© Responsabilité Sociale Internationale - 2026

Critères	Exemples d'indicateurs	Exemples d'indicateurs
c. D'une manière qui respecte l'autonomie personnelle du personnel ; **d. De manière limitée lors de la prise de décisions en matière d'emploi, de promotion ou de cessation d'emploi ;** **e. De manière non discriminatoire.**	- Examen et révision périodiques de l'utilisation des données afin de garantir la conformité avec les finalités initiales déclarées - Possibilité pour le personnel de demander, de consulter et de mettre à jour ses propres données personnelles - Communication périodique au personnel concernant les données personnelles détenues et les raisons de leur détention - Mise à disposition de mécanismes de refus (opt-out) pour le personnel lorsque cela est réalisable - Définition des données personnelles pouvant être utilisées dans les décisions d'embauche, de promotion ou de licenciement - Exigence qu'au moins deux personnes examinent les décisions d'emploi reposant sur des données personnelles - Lors de la préparation des dossiers pour les décideurs, suppression des données sans rapport avec les décisions d'emploi - Anonymisation de certaines données personnelles au cours des processus de recrutement et de promotion	**Éléments verbaux, tels que :** - Déclarations du personnel, notamment : o « Ils ont demandé des détails, mais je ne sais pas vraiment pourquoi ils en avaient besoin. » o « J'ai parfois l'impression que les formulaires que nous remplissons contiennent des questions qui ne s'appliquent pas vraiment à mon rôle. » o « Des informations que j'ai fournies pour une raison précise apparaissent parfois dans des endroits inattendus. » o « Je ne saurais pas comment vérifier quelles informations l'entreprise détient sur moi. » o « Quand il y a des erreurs dans mon dossier, il faut beaucoup de temps pour que quelqu'un les corrige. » o « Je me suis demandé si les décisions n'étaient pas influencées par des éléments extérieurs à mes performances. » o « Lors de ma candidature, j'ai été surpris par certaines des questions personnelles. »

© Responsabilité Sociale Internationale - 2026

Critères	Exemples d'indicateurs	Exemples d'indicateurs
	Documents et enregistrements, tels que : - Accords/contrats de travail du personnel - Conditions contractuelles pour le personnel non salarié - Descriptions de poste - Offres d'emploi - Paie - Bulletins de paie / fiches de paie - Embauche - Registre d'inventaire des données - Formulaires de collecte de données / formulaires de consentement - Journaux de contrôle d'accès - Pistes d'audit des systèmes de données - Dossiers de conservation et d'élimination des données - Promotions - Licenciements / fins de contrat - Communications internes et externes - Entretiens de départ **Indicateurs, tels que :** - % de catégories de données avec justification documentée - Délai moyen depuis la dernière mise à jour du registre d'inventaire des données	

© Responsabilité Sociale Internationale - 2026

Critères	Exemples d'indicateurs	Exemples d'indicateurs
	- Taux de tentatives d'accès non autorisé aux données du personnel - % de cas d'utilisation des données correspondant aux finalités initiales indiquées lors de la collecte - Fréquence des audits d'accès au système réalisés - % de membres du personnel ayant reçu une notification écrite sur l'utilisation des données au cours de l'année écoulée - Délai moyen de réponse aux demandes d'accès/de rectification des données - % de demandes d'accès ou de rectification de données traitées avec succès - Fréquence de données non liées au poste trouvées dans les dossiers de décision d'emploi - % de dossiers de recrutement dans lesquels les données personnelles sensibles ont été anonymisées	
D7.3 - L'organisation doit veiller à ce que la collecte, la distribution, l'utilisation, la conservation et la disposition des données	**Processus pour :** - Exigence imposée au personnel de vérifier et de confirmer ses données personnelles chaque année	**Incidences négatives, telles que :** - Détresse émotionnelle ou psychologique - Discrimination - Traque furtive / harcèlement obsessionnel - Harcèlement

© Responsabilité Sociale Internationale - 2026

Critères	Exemples d'indicateurs	Exemples d'indicateurs

personnelles du personnel, au minimum :
 	
a. Soient exactes, valides et fiables ;
b. Minimisent les types et la quantité de données collectées ;
c. Garantissent une sécurité et une confidentialité appropriées ;
d. Veillent à ce que les données ne soient conservées que le temps nécessaire aux fins spécifiées et légitimes ;
e. Respectent les droits de propriété intellectuelle du personnel ; et
f. Tiennent compte des risques spécifiques aux populations vulnérables.
	- Validation des données personnelles par rapport aux documents officiels avant saisie dans le système
	- Possibilité pour le personnel de demander des rectifications et de suivre leur traitement
	- Liste de contrôle préalable à la collecte visant à justifier chaque type de données demandées
	- Examen périodique des bases de données pour identifier et supprimer les catégories de données non essentielles
	- Limitation de l'accès aux données personnelles selon le rôle
	- Exigence d'identifiants, de mots de passe et d'autorisations basés sur les rôles pour les systèmes RH
	- Mise à disposition de classeurs sécurisés, de rangements verrouillés pour les dossiers sensibles et d'un accès contrôlé aux salles d'archives (ex. : cartes magnétiques, vidéosurveillance)
	- Exigence imposée au personnel manipulant des données personnelles de signer des accords de non-divulgation/confidentialité
	- Définition de durées maximales de conservation par type de données
		- Représailles
		
		Éléments visuels/sensoriels, tels que :
		
		- Signalétique
		- Langage corporel lors des entretiens entre travailleurs et direction
		- Irrégularités vocales/verbales lors des entretiens entre travailleurs et direction
		- Bureaux ou classeurs contenant des dossiers personnels laissés non verrouillés ou partiellement ouverts
		- Élimination inappropriée de documents (ex. : données personnelles visibles dans les poubelles ou le recyclage)
		
		Éléments verbaux, tels que :
		
		- Déclarations du personnel, notamment :
		  o « J'ai remarqué des erreurs dans mes dossiers, mais cela prend beaucoup de temps pour les faire corriger. »
		  o « Parfois, ma fiche de paie affiche des détails qui ne correspondent pas à ce que j'ai transmis. »
		  o « J'ai surpris des cadres en train de discuter d'informations privées concernant des travailleurs. »

© Responsabilité Sociale Internationale - 2026

Critères	Exemples d'indicateurs	Exemples d'indicateurs
	- Protocoles de suppression automatique ou d'anonymisation basés sur les durées de conservation - Réalisation d'examens périodiques pour purger les dossiers obsolètes, inexacts ou inutiles - Mise à disposition de méthodes de destruction sécurisées (ex. : déchiquetage, effacement numérique, prestataires de destruction certifiés) - Directives clarifiant les droits de propriété sur les contenus créés par le personnel - Obtention d'accords écrits avant d'utiliser le travail personnel, l'image ou les contributions créatives du personnel - Attribution d'une reconnaissance ou de redevances lors de l'utilisation du travail personnel, de l'image ou des contributions créatives du personnel - Pour les groupes vulnérables, restriction de la visibilité des données à la seule direction générale **Documents et enregistrements, tels que :** - Accords/contrats de travail du personnel	○ « J'ai quitté l'entreprise il y a des années, mais j'ai été surpris de voir qu'ils avaient encore mes informations. » ○ « Mes supports de formation ont été largement diffusés, mais je n'ai pas été crédité pour ceux-ci. »

© Responsabilité Sociale Internationale - 2026

Critères	Exemples d'indicateurs	Exemples d'indicateurs
	- Conditions contractuelles pour le personnel non salarié - Descriptions de poste - Offres d'emploi - Paie - Bulletins de paie / fiches de paie - Embauche - Registre d'inventaire des données - Formulaires de collecte de données / formulaires de consentement - Journaux de contrôle d'accès - Pistes d'audit des systèmes de données - Dossiers de conservation et d'élimination des données - Promotions - Licenciements / fins de contrat - Communications internes et externes - Entretiens de départ **Indicateurs, tels que :** - % de dossiers du personnel vérifiés/mis à jour au cours des 12 derniers mois - Délai moyen de traitement des demandes de rectification - Taux d'erreur dans les données du personnel	

© Responsabilité Sociale Internationale - 2026

Critères	Exemples d'indicateurs	Exemples d'indicateurs
	- % de formulaires RH disposant d'une justification documentée pour chaque champ de données - Fréquence des champs de données non essentiels identifiés lors des examens périodiques - Tendance à la réduction du nombre total de catégories de données collectées par membre du personnel - % de membres du personnel RH/de direction ayant signé des accords de confidentialité - % de systèmes de données personnelles utilisant le chiffrement ou d'autres protocoles sécurisés - Délai moyen de révocation des accès pour le personnel licencié ou démissionnaire - % de dossiers dépassant la durée de conservation encore présents dans le système - Fréquence des examens de conservation/élimination des données réalisés - % de certificats de destruction disponibles pour vérification - % de contrats de travail et de manuels de l'employé contenant des dispositions relatives aux droits de PI	

© Responsabilité Sociale Internationale - 2026

Critères	Exemples d'indicateurs	Exemples d'indicateurs

D7.4 - L'organisation doit s'assurer que le personnel dispose d'une sensibilisation, d'une compréhension, d'un accès à l'information et de canaux de communication appropriés :
 	
a. La collecte et l'utilisation de ses données personnelles ;
b. les politiques, procédures, rôles et responsabilités connexes ; et
c. Ses droits, y compris son droit de refuser ou de limiter la collecte et l'utilisation, le cas échéant.
	Processus pour :
	
	- Affiches, infographies et guides d'une page affichés dans les espaces communs, expliquant les droits du personnel et les obligations en matière de protection des données
	- Sessions de formation dédiées à la vie privée et à la protection des données pour les nouveaux embauchés
	- Ateliers basés sur des mises en situation pour développer une compréhension pratique des droits et des responsabilités
	- Un système en libre-service où le personnel peut consulter ou demander des corrections de ses données personnelles
	- Désignation et communication des personnes de contact pour la confidentialité ou la protection des données au sein des RH ou de la conformité
	- Tous les supports de sensibilisation sont disponibles dans les langues pertinentes et dans des formats accessibles pour le personnel, y compris les groupes vulnérables
	
	Documents et registres, tels que :
	
	- Accords/Contrats du personnel
		Incidences négatives, telles que :
		
		- Détresse émotionnelle ou psychologique
		- Discrimination
		- Traque furtive / Harcèlement obsessionnel
		- Harcèlement
		- Représailles
		
		Éléments visuels/sensoriels, tels que :
		
		- Signalétique
		- Langage corporel lors des entretiens avec les travailleurs/la direction
		- Irrégularités vocales/verbales lors des entretiens avec les travailleurs/la direction
		
		Éléments verbaux, tels que :
		
		- Déclarations du personnel, notamment :
		  ○ « Je crois que nous avons signé quelque chose sur la confidentialité, mais je ne me rappelle pas vraiment de ce que cela disait. »
		  ○ « Ils mentionnent parfois les règles sur les données lors des réunions, mais je ne suis pas sûr que cela s'applique à moi. »

© Responsabilité Sociale Internationale - 2026

Critères	Exemples d'indicateurs	Exemples d'indicateurs
	- Conditions contractuelles pour le personnel non salarié - Descriptions de poste - Offres d'emploi - Registre d'inventaire des données - Formulaires de collecte de données et formulaires de consentement fournis au personnel - Communications internes et externes - Entretiens de départ **Indicateurs, tels que :** - % de personnel ayant reçu une séance d'orientation ou une formation sur l'utilisation des données et ses droits - Fréquence des mises à jour des campagnes de sensibilisation ou des révisions de supports - Score moyen au contrôle des connaissances ou au quiz post-formation - % de politiques et procédures disponibles dans les langues locales pertinentes - Délai moyen pour fournir au personnel les copies demandées des politiques ou de ses données personnelles	○ « Je ne vois pas clairement quelles informations l'entreprise conserve réellement à mon sujet. » ○ « Le manuel est uniquement en anglais, alors je demande simplement à mes collègues de me l'expliquer. » ○ « Si j'avais une question sur la façon dont mes données sont utilisées, je ne saurais pas trop à qui m'adresser. » ○ « Je ne serais pas à l'aise pour en parler, car cela pourrait ne pas être pris au sérieux. »

© Responsabilité Sociale Internationale - 2026

Critères	Exemples d'indicateurs	Exemples d'indicateurs
	- % de comités ou de réunions où les mises à jour sur la protection des données constituent un point permanent à l'ordre du jour - % de personnel déclarant comprendre comment ses données personnelles sont collectées, utilisées et protégées (via des enquêtes ou des entretiens)	
D7.5 – L'organisation doit développer et mettre en œuvre des systèmes de management efficaces pour satisfaire ou dépasser les exigences et les principes associés à la Vie Privée dans l'ensemble de ses opérations et relations commerciales…	**À développer…**	**À développer…**

© Responsabilité Sociale Internationale - 2026