

# *NM 00.5.600 et NM 00.5.610*

**Chefchaouni Anass | El moussaoui  
Salsabil | Lemsail Hatim | Marhraoui  
Maroua | Wendy Ramos Pinto | Khoudali  
Yousra | Mokhlis Younes**

*2020/2021*

*Audit Social - Encadré par Mme Chetouani Sarah*

## Table des matières

Introduction : .....	3
Cadrage et champ d'application : .....	4
Les objectifs : .....	4
Les éléments du SMAS : .....	5
Facteurs de réussite : .....	9
NM 00.5.610 : .....	10
Conclusion : .....	11
Bibliographie : .....	12

## Introduction :

L'audit social est un jugement porté sur la qualité des ressources humaines d'une organisation. C'est un examen professionnel reposant sur des techniques et référentiels spécifiques et pertinents, permettant d'exprimer une opinion sur les divers aspects de la participation des RH aux objectifs d'une organisation et de formuler des recommandations susceptibles d'améliorer la qualité de la gestion des ressources humaines (GRH).

C'est un véritable outil de mesure de la réalité sociale de l'entreprise et de développement des potentialités, car il permet d'avoir une vision commune à tous les acteurs de l'entreprise (dirigeants, salariés, organisations syndicales) et d'ailleurs grâce à la normalisation une meilleure connaissance de l'état de l'art et des pratiques des marchés. Cette dernière est devenue une référence incontestable de la qualité à travers la certification de conformité aux normes, aussi bien celles relatives aux caractéristiques des produits que celles décrivant les systèmes de management.

L'audit social se réfère à des normes (nationales) existantes, telles que :

La norme NM 00.5.601 "La Mise en conformité sociale – Exigences et évaluation des organismes" s'inscrit dans le cadre du « PAN » plan d'action national de mise en conformité sociale initié par le Ministère de l'Emploi et de la Formation Professionnelle visant à inciter les organismes marocains à appliquer la réglementation sociale en vigueur (code du travail, protection sociale, assurance contre les accidents du travail et les maladies professionnelles, assurance maladie obligatoire) dans un cadre participatif, attractif et non répressif entre les partenaires sociaux. Cette certification s'adresse à l'ensemble des entreprises des secteurs industriel, commercial, agricole et forestier.

Le processus de certification est déclenché suite à une demande officielle de certification établie selon un modèle bien défini.

On peut également citer la NM 00.5.600 : Systèmes de management des aspects sociaux dans l'entreprise.

### BASES DE LA NORME :

Se réfère aux principes définis dans les conventions de L'OIT ;

- ✓ Tient compte de la réglementation locale et du code de travail ;
- ✓ Permet d'intégrer le SMAS au Système de Management global (compatibilité avec NM 00.5.800, ISO 9000 et ISO 14000);
- ✓ Adopte une approche préventive
- ✓ Un processus d'amélioration continue.

## *Cadrage et champ d'application :*

- **Domaine d'application**

Cette norme définit les exigences de responsabilité sociale visant à permettre une société à

- Développer le SMAS dans l'entreprise et maintenir et appliquer les politiques et des procédures lui permettant de gérer les problèmes qu'il peut maîtriser ou influencer ;
- Prouver aux parties intéressées que les politiques, procédures et pratiques sont conformes aux exigences de cette norme.

- **Code de la norme**

NM ISO 9001 : Système de management de la qualité- Exigences

NM ISO 14001 : Système de management environnemental- spécifications et lignes directrices pour son utilisation ;

NM 00.5.610 : Audit Social- Généralités

NM 00.5.800: Système de management de santé et sécurité au travail

- **Système de Management des Aspects Sociaux**

Tous les éléments de cette norme doivent être inclus dans SMAS, mais la méthode et la mesure à laquelle ils seront appliqués dépend de divers facteurs, tels que : la taille de l'organisation, la nature de ses activités et les dangers et risques qui en résultent travail.

## *Les objectifs :*

Cette norme vise à aider les organismes à élaborer une approche du management social qui permet de protéger les employés et les autres personnes dont les aspects sociaux pourraient être affectés par les politiques et activités de l'organisme.

Certaines des caractéristiques d'un bon management social sont identiques à celles qui concernent les bonnes pratiques de management recommandées par les praticiens de la qualité et de l'excellence. Les présentes lignes directrices reposent sur les principes généraux d'un bon management et sont conçues pour faciliter l'intégration des fonctions sociales à l'ensemble du management. L'approche adoptée s'adresse aux organismes souhaitant axer leur système de management social sur ISO 9001 et 14001, qui sont des normes pour les systèmes de management de la qualité et de l'environnement qui, en tant que telles définissent des domaines communs à tout système de management.

La présente norme marocaine fournit des orientations sur le SMAS afin d'aider les organismes à se fixer des objectifs et politiques déclarés dans le domaine social et d'établir les moyens d'intégrer le social au système de management global et ceci dans le but de :

- Répondre à des enjeux tels que :
  - Les besoins des parties intéressées
  - Les contraintes et exigences des marchés
  - La conformité à la réglementation nationale et ou internationale
  - La concurrence et la compétitivité
  - La renommée et l'image de marque de l'entreprise
- Construire l'entreprise citoyenne, éducatrice et protectrice ;
- Promouvoir et valoriser l'éthique en respectant les conditions de travail (Travail dangereux, travail des enfants, hygiène et sécurité au travail.).

## *Les éléments du SMAS :*

### **SMAS:**

Afin de promouvoir et valoriser l'éthique au sein de l'entreprise, les exigences de cette norme s'imposent principalement aux éléments du système de management des aspects sociaux,

Pour une bonne implémentation d'un SMAS, il faut veiller sur les différents éléments qu'on va présenter par la suite, généralement l'application des procédures pour maintenir ces éléments diffèrent selon plusieurs facteurs, comme par exemple la taille de l'organisme ainsi que le secteur d'activité.

### **Revue initiale :**

Pour dégager des informations susceptibles d'influer sur la politique sociale (étendue, objectifs, projets) et fournir à l'entreprise des points de repère pour évaluer les progrès

réalisés. La direction doit procéder à une revue initiale des aspects sociaux sur la base de la présente norme

Cette étape consiste à faire une étude pour collecter les données sur la situation actuelle de l'entreprise, ainsi pour veiller au progrès de l'application de cette norme,

Ce premier passage en revue initiale permettra de comparer des dispositions existantes avec :

- Les exigences réglementaires nationales et internationales inhérentes aux aspects sociaux (ces exigences seront développées ci-après au niveau de la responsabilité sociale de l'entreprise) ;
- L'efficacité et le rendement des ressources affectées à la gestion des ressources humaines ;
- Les meilleures pratiques et performances dans les secteurs d'activités professionnelles (benchmarking) ;
- Les cohérences et incohérences entre les différents volets de la politique sociale ;
- Les principales sources de risques sociaux.

### **Politique sociale / Stratégie / Objectifs**

En se basant sur cette revue initiale, l'entreprise peut réaliser une référence afin d'améliorer ses performances dans le management des aspects sociaux, cette référence est la politique sociale de l'organisme,

Il faut donc fixer des indicateurs de performances pour établir des jalons de contrôle, après chaque période donnée. Des indicateurs concernant :

L'emploi : niveau et nature des emplois offerts, sécurité de l'emploi, politique de promotion, emploi des femmes, des handicapés. . ;

Rémunération : évolution dans le temps, la hiérarchie et modalités de rémunération ;

Sécurité et amélioration du travail ;

La formation : formation continue, congé-formation, apprentissage ;

L'information : réunion du personnel, systèmes d'entretiens individuels, procédures d'information.

### **Planification**

L'organisme définit les processus nécessaires pour atteindre les objectifs et exigences sociaux en cohérence avec la stratégie de l'organisme en termes de :

- Planification des activités organisationnelles : élaboration d'un cadre organisationnel pour accueillir cette politique sociale et permettre son développement ;
- Définition des actions (sensibilisation, formation, information, etc....) ;
- Définitions des rôles, responsabilités et autorités pour la mise en œuvre des processus à chaque niveau de l'organisme ;
- Identification et évaluation des risques sociaux par anticipation ;
- Définition des méthodes et outils et prévision de leur amélioration et leur adéquation (analyses des risques sociaux, bilan social, méthodes statistiques.) ;
- Définition des indicateurs de performance, la tenue d'audit, et les passages en revue ;
- Documentation et communication.

### **Mise en œuvre :**

- Travail des enfants

La veille sur le respect de l'Age légal de travail (15 ans au Maroc selon le code Travail).

- Travail Forcé

Le travail forcé ou obligatoire désigne tout travail ou service exigé de quiconque sous la menace d'une sanction, et pour lequel cette personne ne s'est pas offerte de son plein gré. Et par conséquent, l'Entreprise doit s'engager à combattre toutes tentatives de travail forcé dans un sens du respect des exigences sociales.

- Hygiène et sécurité

Assurer un environnement Sain et disposant de toutes exigences de sécurité, en adoptant le QHSE « Qualité, Hygiène, Sécurité et Environnement ».

- Liberté syndicale et droit à la négociation collective

- Discrimination

L'objectif est de lutter contre les discriminations dans le monde du travail, et ceci concerne:

- Le recrutement
- Temps de travail
- Rémunération et Motivation
- Congés
- Promotion et Mobilité
- Formation

## Pratiques Disciplinaires

### Temps de Travail

L'Entreprise doit veiller à ce que le personnel ne doit pas dépasser les heures de Travail réglementaire qui sont de 44h par semaine (selon le code de travail), tout en accordant des primes pour les heures supplémentaires effectuées.

### Rémunération

L'Entreprise doit veiller sur l'ajout d'un affichage des périodes de paie dans le Tableau de communication, et assurer une transparence dans les grilles salariales.

## Maitrise de la documentation

Les Enregistrements doivent être conservés pour démontrer la conformité aux exigences sociales

Afin d'assurer un meilleur Audit pour l'organisation, cette dernière doit laisser une traçabilité de tout documents et Enregistrements qui peuvent faire objet par la suite d'une étude de conformité aux les exigences et normes sociales.

Les engagements pris par le fournisseur envers la responsabilité sociale

L'Entreprise doit s'engager à collaborer avec des fournisseurs qui sont en total Respect et adéquation avec les exigences sociales, à travers la responsabilité sociale.

## Mesure, Analyse et Amélioration

Mesure de l'évaluation des indicateurs sociaux (Caractéristiques de la population, Environnement de travail, comportement...)

Le climat social est un indicateur de la santé humaine et sociale de l'entreprise. C'est un baromètre qui, à partir d'indicateurs précis, établit un diagnostic de l'état de la relation qu'entretiennent les collaborateurs avec leur travail et plus généralement avec leur entreprise. Plusieurs indicateurs sont mis en évidence pour le diagnostic social, tel que :

- Fréquence des cas d'absences par collaborateur et par période
- Durée des absences en nombre de jours moyens par collaborateur
- Taux de rotation du personnel (turnover)
- Taux de non-conformité des services ou pièces produites
- Nombre de réclamations internes et externes



Taux d'échecs de recrutement (taux de survie), nombre d'employés démissionnaires durant la période d'essai ou la 1ère année

Réalisation d'Entretien avec le Personnel pour mesurer leur Satisfaction

Mesures Correctives

Ces actions sont principalement dépendantes des 2 premières, à savoir les indicateurs sociaux et les entretiens effectués. Àuprès du personnel, et c'est sur la base de ces résultats qu'on peut par la suite agir.

**Revue de direction :**

Relative au SMAS pour qu'il reste adéquat et efficace

La nécessité de revoir la politique sociale à travers l'amélioration continue

La révision de la politique et la veille sur une amélioration permanente peut se faire via 2

Actions Majeures, à savoir :

- La réduction des inégalités
- Enclencher la croissance

## *Facteurs de réussite :*

**Conditions de réussite du projet SMAS**

- **Avoir le soutien de la direction et son implication :** *Le soutien de la Direction est toujours en très bonne place. On pourrait d'ailleurs préciser : « Le soutien **visible** de la Direction ».* Pour obtenir un soutien visible de la Direction, il faut échanger clairement avec ses représentants sur l'ensemble de ces points chaque acteur doit se poser les questions (qu'est-ce que j'attends d'eux ? qu'attendent-ils de moi ? qu'ont-ils à gagner ? qu'ont-ils à perdre ?). Être clair sur vos attentes réciproques.
- **Prévoir des moyens suffisants** que favorise l'intégration du projet SMAS
- **Planifier le projet :** La planification de projet correspond à l'organisation des tâches à réaliser sur une période donnée. L'objectif de la planification est de déterminer le coût, les ressources mobilisées et la meilleure manière d'ordonnancer toutes les tâches à effectuer. D'avoir une vision claire de son projet et de le réaliser dans un minimum de temps en bref.
- Les indicateurs sociaux sont nombreux : ils peuvent avoir un lien avec la rémunération, la formation, les recrutements, les départs, les absences, la démographie ou la santé financière de l'organisation.
- Savoir motiver le personnel

- **Savoir réagir aux dérives** : Le chef de projet est dans la même situation que le capitaine du bateau. Comme lui, il doit mener son projet à bien et atteindre les objectifs fixés tout en s'adaptant aux aléas qui le feront dévier de sa trajectoire initiale. Il est d'inutile d'essayer d'anticiper toutes les possibilités, de prévoir toutes les solutions aux risques potentiels. Vous perdrez du temps et gâcherez de l'énergie, et surtout, vous serez frustré car, au final, un aléa finira toujours par se produire.

Puisque vous ne pouvez rien faire pour empêcher les impondérables, l'une des meilleures solutions est de développer des compétences de gestion de l'imprévu.

- **Avoir du personnel compétent** : pour que le projet soit une réussite totale, il faut avoir du personnel compétent qui pourra faire avancer le projet. Personnel compétent dans tous les niveaux.
- **Préexistence d'une culture sociale**

La culture sociale (qui inclut la culture économique : l'économie est en effet parfois définie comme la science qui étudie la production et l'échange de biens et services, ce qui signifie que l'économie traite des rapports sociaux entraînés par la production et les échanges précités - client / fournisseur, patron / salarié) est diffusée, notamment, par les acteurs de l'éducation et de l'enseignement, les médias, la classe politique. Cette culture peut être, par certains aspects, favorable à la découverte et à la mise en place du bien commun, et, par d'autres aspects, au contraire, s'opposer au bien commun.

## NM 00.5.610 :

Cette norme fournit des lignes directrices générales pour l'établissement et la gestion d'un système d'audit sociale. Définir les décisions et les questions les plus importantes et comment les aborder. Cependant, il ne fournit pas de système préconstruit, car chaque système est adapté aux besoins et à la taille de l'entreprise.

Cette norme a souligné l'importance de la volonté de la direction d'assurer le succès d'une mission d'audit social. Pour que cette opération ait une quelconque valeur, la direction de l'organisation doit être parfaitement familiarisée avec le concept de l'audit et son application rigoureuse au sein de l'organisation.

### Démarche de l'auditeur :

Pour construire sa conviction « l'auditeur doit suivre les traces laissées par le fonctionnement du système » par une démarche d'investigation progressive comprenant trois étapes :

- Connaissance générale de l'entreprise (travaux préliminaires, lecture et analyse du bilan social... » ;
- Audit opérationnel (identification des procédures, tests de conformité et de permanence, évaluation de l'efficacité...) ;
- Audit de direction (Conclusion de l'audit d'efficacité, plan d'action, achèvement de l'audit...).

Cette norme marocaine NM 00.5.610 « Audit Social- Généralités » au mérite de fournir, quelques généralités sur l'audit social, et sur les aspects sociaux que l'auditeur devrait tenir compte dans sa démarche d'audit.

**NM 00.5.610 Audit social Généralités 2001 00.5.610 Prix :228 DH**

**NM 00.5.600 Systèmes de management des aspects sociaux Exigences 2007 00.5.600**

**Prix :228 DH**

## *Conclusion :*

Après tout ce qu'on a évoqué, on peut dire que la NM 00.5.6100 présente les exigences du système de management des aspects sociaux dans l'entreprise, et la NM 00.5.10 donne le cadre général de l'audit social. C'est deux normes émanant d'une prise de conscience de la qualité des ressources humaine dans la performance de l'entreprise, cette performance qui n'est plus restreinte à la fonction financière ou la fonction de production de l'entreprise.

Certes la norme NM 00.5.600 est conçue à travers un ensemble d'exigences et de référentiels que l'entreprise responsable doit y répondre, mais ce n'empêche que l'auditeur doit respecter également les spécificités de l'entreprise liée à son activité, son secteur, le nombre du personnel, tout en professionnalisant et mettant en place les pratiques adaptées, jugées pertinentes, et qui respectent la culture authentique de l'entreprise.

## *Bibliographie :*

IMANOR (L'institut Marocain de normalisation)

Le Service de Normalisation Industrielle Marocaine (SNIMA) -Imanor en 2010

L'audit social dans le contexte marocain - Un nouveau créneau pour l'expert-comptable,  
Aspects méthodologiques et proposition d'un référentiel d'audit