

CSI RAPPORT

CSI, Confédération syndicale internationale
Novembre 2011



Les normes du travail dans les prêts octroyés par le Groupe de la Banque mondiale
Enseignements tirés et perspectives d'avenir

La Confédération syndicale internationale (CSI) englobe 305 organisations affiliées nationales dans 151 pays et territoires, représentant 175 millions de travailleurs, dont 40 pour cent sont des femmes.

La CSI est une confédération de centrales syndicales nationales, qui établissent, à leur tour, un lien entre les syndicats au niveau de chaque pays. Sont éligibles à s'y affilier toutes les centrales syndicales nationales démocratiques, indépendantes et représentatives.

La CSI a pour mission fondamentale la promotion et la défense des droits et des intérêts des travailleurs à travers la coopération internationale entre les syndicats, les campagnes globales et le lobbying auprès des principales institutions internationales. Ses principaux domaines d'action incluent les droits humains et syndicaux, l'économie, la société et le lieu de travail, l'égalité et la non-discrimination, ainsi que la solidarité internationale. La CSI adhère aux principes de la démocratie et de l'indépendance syndicale tels qu'énoncés dans ses Statuts.

CSI

5 Boulevard di Roi Albert II, Bte 1

1210, Bruxelles

Belgique

Téléphone : +32 (0)2 224 0211

Télécopie : +32 (0)2 2015815

Courriel : info@ituc-csi.org

www.ituc-csi.org

Table des matières

Résumé analytique	5
I. Les normes fondamentales du travail et le Groupe de la Banque mondiale	7
Introduction	7
<i>Que sont les normes fondamentales du travail?</i>	7
<i>Une lente évolution de la position de la Banque mondiale sur les NFT</i>	7
L'élaboration du critère de performance 2 de la SF.....	9
<i>Reconnaissance de la nécessité d'une norme relative à l'emploi</i>	9
<i>Premières expériences et avantages de la conformité</i>	10
<i>Rôle de surveillance des syndicats et des OSC</i>	12
<i>Limites à la surveillance et à la mise en œuvre</i>	12
<i>Réexamen de la politique de la SFI en 2011</i>	12
Les NFT dans les travaux de construction financés par la Banque mondiale	13
<i>Travailler avec le Département de passation des marchés</i>	13
<i>Contrat de construction harmonisé dans les BMD</i>	14
Les perspectives	15
<i>Incohérences au sein du Groupe de la Banque mondiale</i>	15
<i>Recommandations du Groupe indépendant d'évaluation</i>	15
<i>La prochaine étape: une sauvegarde globale des normes du travail</i>	16
II. Études de cas	17
Étude de cas A: Le travail des enfants dans le secteur des télécommunications en Afrique	17
Étude de cas B: La sécurité et la santé au barrage de Bujagali, Ouganda	20
Étude de cas C: La liberté syndicale et la discrimination dans le secteur aéronautique en Amérique latine	21
Étude de cas D: La liberté syndicale dans l'industrie manufacturière turque	22
Étude de cas E: Les conditions de travail dans une plantation de thé en Inde	25
III. Recommandations	27
Le Critère de performance de la SFI sur la main-d'œuvre	27
Les conditions des contrats de construction des BMD.....	29
Révision des sauvegardes sociales et environnementales de la Banque mondiale.....	29
Annexe: Utiliser le critère de performance de la SFI - guide à l'intention des syndicats	31

Résumé analytique

Le présent rapport passe en revue l'évolution de la position du Groupe de la Banque mondiale (GBM) envers les normes fondamentales du travail (NFT), soulignant les étapes importantes franchies mais aussi les considérables lacunes, et identifiant la voie à suivre.

La section I du présent rapport retrace l'historique de l'évolution de l'attitude envers les NFT au sein de la Banque mondiale et de la conformité avec ces normes dans les différents secteurs du GBM. Lorsque l'Organisation internationale du travail (OIT) entreprit en 1998 de codifier les droits fondamentaux des travailleurs avec sa *Déclaration relative aux droits et principes fondamentaux au travail*, la Banque mondiale fit preuve au départ d'une certaine réticence à reconnaître l'importance de ces normes pour ses activités. Mais dès 2002-2003 la Banque donna son aval aux NFT, les jugeant pertinentes pour son mandat de développement, et elle accéda à les promouvoir. La branche de la Banque consacrée aux prêts au secteur privé, la Société financière internationale (SFI), porta logiquement ce soutien au delà de la simple rhétorique en mettant au point en 2006 ses Critères de performance. Le Critère de performance 2 (PS2) exigeait des entreprises bénéficiaires d'un prêt qu'elles fassent en sorte que leurs activités respectent les NFT et d'autres conditions de travail fondamentales. Par la suite, le département des passations de marchés de la Banque a mené le processus visant à ce que toutes les banques multilatérales de développement (BMD) exigent le respect des NFT dans les grands travaux de construction qu'elles financent. Cette condition fut intégrée au contrat harmonisé des BMD pour la construction, adopté officiellement en 2010.

La section II examine les expériences des syndicats en matière de mise en œuvre du critère PS2. Les syndicats ont informé la SFI de 27 cas de possible non conformité au critère PS2, par le biais d'une procédure de communication mise au point par le Département du développement social et environnemental de la SFI (CES). Le présent document décrit cinq situations spécifiques, détaillant la nature des violations des droits des travailleurs ainsi que la réponse de la SFI. Il conclut que si certaines plaintes ont vite donné lieu à une intervention et à l'adoption rapide de mesures correctives, dans d'autres cas il a fallu attendre longtemps une réponse et aucune mesure de correction n'a été prise.

La section III suggère certaines améliorations visant à renforcer l'engagement du Groupe de la Banque mondiale envers les normes du travail. Les syndicats présentent des recommandations spécifiques concernant la procédure de la SFI de traitement des plaintes relatives au critère PS2, la formation du personnel et les mesures de mise en œuvre visant à appuyer les nouvelles normes des BMD concernant les travaux de construction, ainsi que l'adoption d'une «sauvegarde» transversale du travail dans l'ensemble du Groupe de la Banque mondiale.

Cette dernière recommandation appelle à plus de cohérence systématique dans l'approche du GBM sur les conditions relatives au travail pour l'octroi des prêts. L'importante avancée de la SFI en 2006 doit donner l'exemple aux autres branches de la Banque octroyant des prêts. Cette recommandation émane du Groupe indépendant d'évaluation (IEG) de la Banque dans un rapport de 2010 et elle est soutenue par les syndicats et d'autres groupes de la société civile. La révision de la politique des sauvegardes sociales et environnementales de la Banque devant être finalisée fin 2012 offre à la Banque une occasion unique pour reconnaître les droits fondamentaux des travailleurs et s'engager à les faire respecter dans tous ses projets et programmes.

I. Les normes fondamentales du travail et le Groupe de la Banque Mondiale

Introduction

Que sont les normes fondamentales du travail?

Au cours des deux dernières décennies, les agences internationales qui s'occupent du financement du développement économique ont pris conscience de manière progressive qu'elles avaient la responsabilité de faire en sorte que leurs activités ne s'accompagnent pas de violations des droits fondamentaux des travailleurs. Ces droits ont été reconnus et définis au sein de plusieurs instances au cours des années 1990, notamment lors du Sommet mondial pour le développement social qui s'est tenu à Copenhague en mars 2005.

En juin 1998, l'Organisation internationale du travail, qui est l'organisme normatif en ce qui concerne les normes internationales du travail, a codifié pour la première fois les droits fondamentaux des travailleurs en adoptant la Déclaration relative aux droits et principes fondamentaux au travail lors de sa Conférence internationale du travail, qui se tient annuellement. Cette Déclaration définissait huit conventions sur les droits fondamentaux (parmi les 182 conventions de l'OIT déjà adoptées à l'époque ou en cours de préparation) au sujet desquelles tous les pays membres de l'OIT allaient devoir présenter régulièrement des rapports de mise en œuvre, qu'ils aient ou non ratifié lesdites conventions. C'est ainsi que le respect de ces huit conventions sur les droits fondamentaux, que l'on désigne également comme les «conventions fondamentales du travail», est devenu —et demeure— une condition de facto de la qualité de membre pour les 183 pays membres de l'OIT.

Les conventions sur les droits fondamentaux englobent l'élimination du travail forcé, le travail des enfants et la discrimination en matière d'emploi, ainsi que la liberté syndicale et le droit de négociation collective.¹ Pas un seul gouvernement n'a voté contre l'adoption de la Déclaration de 1998, confirmant de la sorte le niveau élevé de consensus en soutien des normes fondamentales du travail (NFT). Plusieurs gouvernements ont également promu la reconnaissance des NFT par d'autres institutions internationales dont le domaine d'activité a une incidence directe sur les travailleurs et les conditions dans lesquelles ceux-ci travaillent. Le mouvement syndical international s'est rallié à cet effort.

Une lente évolution de la position de la Banque mondiale sur les NFT

En raison du rôle crucial qu'elles jouent dans le développement et la restructuration économiques, les banques multilatérales de développement (BMD) et la Banque mondiale en particulier représentent une charnière importante pour parvenir à étendre la reconnaissance des NFT. Étant

¹ Les huit conventions des droits fondamentaux de l'OIT sont les Conventions 29, 87, 98, 100, 105, 111, 138 et 182.

au premier rang des institutions financières pour le développement, les programmes de la Banque mondiale touchent pratiquement tous les aspects du développement économique et social des pays emprunteurs. Rares sont les projets et programmes de la Banque mondiale à ne pas avoir d'incidence, d'une manière ou d'une autre, sur le travail et l'emploi.

Quelques mois après l'adoption de la Déclaration de l'OIT en juin 1998, le thème des NFT a été inséré dans les négociations sur la 12^e reconstitution des ressources de l'Association internationale du développement (AID/IDA), le bras de la Banque mondiale chargé des crédits à long terme sans intérêts. L'accord auquel est parvenue cette reconstitution «IDA-12», conclu en décembre 1998, comportait trois références aux NFT. La dernière d'entre elles affirmait que «[les stratégies d'aide-pays de la Banque mondiale] doivent être fondées sur une analyse systématique de questions clef ayant un impact dans bon nombre de secteurs économiques et sociaux, y compris (...) les normes fondamentales du travail. (...) Comme garanti, ces analyses devront compter sur le savoir-faire et le soutien de l'ensemble du Groupe de la Banque mondiale, notamment les réseaux thématiques de la Banque mondiale, ainsi que d'institutions telles que le FMI, l'OIT et l'Organisation mondiale du commerce. »²

Ayant constaté et recueilli les documents prouvant l'existence de pratiques d'emploi inférieures aux normes dans certaines activités financées par la Banque, les syndicats souhaitaient également que la Banque mondiale prenne des mesures afin de garantir que les projets et activités qu'elle finance respectent les NFT; il s'agissait de faire preuve d'un réel engagement, dans la pratique, envers les NFT. En janvier 1999, une délégation syndicale internationale s'est rendue à Washington en vue de présenter des propositions visant à garantir que les projets de la Banque mondiale soient conformes aux NFT.

Le personnel de la Banque mondiale a d'abord apporté une réponse plutôt tiède. Bien que l'IDA-12 ait demandé à la Banque d'inclure une analyse des NFT dans ses stratégies de pays, le personnel de la Banque a affirmé à la délégation syndicale que la Banque ne pouvait adhérer qu'à certaines des normes³, et qu'en outre la Banque n'entreprendrait aucune action destinée à vérifier le respect des normes fondamentales du travail. La répugnance de la Banque à contrôler et faire respecter les NFT, nonobstant avoir reconnu leur importance en 1998 dans l'accord de la reconstitution des ressources, était troublant. L'approche de la Banque envers les NFT, souhaitant les aborder à sa convenance et à la carte, posait également un problème car elle était directement en contradiction avec l'esprit de la Déclaration de l'OIT.

Le personnel du département de la protection sociale et de l'emploi prétendait, et ce pendant des années, que la Banque ne pouvait pas soutenir la liberté syndicale et le droit de négociation collective parce que l'information concernant les impacts économiques de ces droits était «mitigée» et parce que ces normes

² Association internationale de développement, «Augmentation des ressources de l'IDA: douzième reconstitution», Banque mondiale, décembre 1998.

³ Lors de la réunion de janvier 1999, les experts de la Banque en matière d'emploi, sans apporter de faits à l'appui, ont expliqué que les syndicats et la négociation collective étaient un obstacle au fonctionnement de marchés parfaitement concurrentiels, et que par conséquent ils supposaient que les droits en question avaient une incidence dommageable à l'efficacité économique.

avaient «des implications politiques autant qu'économiques». ⁴ La Banque n'a jamais expliqué en quoi le droit des travailleurs de négocier une convention collective avec leur employeur était plus «politique» que, mettons, l'abolition de l'esclavage ou la lutte contre l'inégalité hommes/femmes. En ce qui concerne les informations «mitigées» au sujet des répercussions des normes, ce n'est qu'en 2003 que la Banque a divulgué une analyse exhaustive, qui passait au crible toute la documentation sur les NFT et avait été finalisée en 1999. Cette étude ne corroborait nullement la supposition émise auparavant par la Banque selon laquelle des niveaux élevés d'affiliation syndicale et de négociation collective auraient tendu à décourager la croissance économique. ⁵

En revanche, l'étude a mis en lumière le lien existant entre d'une part des niveaux élevés de syndicalisation et une couverture étendue des conventions collectives et d'autre part une distribution plus équitable des revenus, ce qui semble aller à l'appui du mandat de réduction de la pauvreté qui est celui de la Banque. Le président de la Banque mondiale a fait état de la nouvelle position de la Banque en ce qui concerne les NFT au cours d'une réunion publique en 2002: «la Banque appuie la promotion des quatre normes fondamentales du travail (...) mais elle ne liera pas la conditionnalité à ces normes pour les prêts qu'elle octroie». ⁶

Si cet appui théorique aux NFT a été le bienvenu, il n'a pas été suffisant pour assurer que les activités de la Banque soient conformes aux normes qu'elle était censée appuyer. Les syndicats et certains gouvernements ont continué d'exhorter la Banque à aller au-delà du soutien théorique aux NFT, soulignant que la crédibilité qu'elle avait acquise en prononçant son soutien aux normes resterait creuse si elle ne prenait pas de mesure concrètes visant à leur mise en œuvre.

L'élaboration du Critère de performance 2 de la SFI

Reconnaissance de la nécessité d'une norme relative à l'emploi

La première division de la Banque à avoir reconnu cette nécessité a été la Société financière internationale (SFI), qui est l'institution chargée des prêts au secteur privé. Au cours d'une réunion publique en septembre 2003 le président exécutif de la SFI a déclaré que tous les emprunteurs auraient l'obligation de respecter les NFT, lesquelles seraient insérées dans la nouvelle politique de sauvegarde que la SFI était en train d'élaborer.

À l'époque, la SFI s'efforçait d'adopter un rôle de chef de file parmi toutes les banques, privées ou publiques, pour mettre en avant des normes sociales et environnementales dans le financement des projets de développement. Les organismes syndicaux internationaux avaient alerté la SFI de cas inquiétants de violations des droits des travailleurs dans des entreprises financées par la SFI, sur lesquelles la SFI prétendait n'avoir qu'une faible prise. La SFI semblait comprendre mieux que d'autres divisions du Groupe de la Banque mondiale

⁴ Banque mondiale, Social Protection Sector Strategy: From Safety Net to Springboard (Stratégie pour le secteur de la protection sociale: du filet de sécurité au tremplin), Washington, 2001, p. 29

⁵ T. Aidt et Z. Tzannatos, *Syndicats et négociations collectives : effets économiques dans un environnement mondial*, Banque mondiale, Washington, 2002

⁶ Banque mondiale, "Transcript of Town Hall Meeting with NGOs" (transcription de la réunion publique avec des ONG tenue en l'hôtel de ville), Washington, janvier 2002

qu'un soutien uniquement rhétorique aux normes du travail ne contribuerait nullement à renforcer sa crédibilité auprès des gouvernements ou du secteur privé, et encore moins auprès des syndicats et d'autres organisations de la société civile. Faire en sorte qu'il devienne obligatoire pour les emprunteurs d'être en conformité avec les NFT octroierait à la SFI l'autorité nécessaire pour mettre un terme aux pratiques concernées.

La nouvelle *Politique sur la durabilité sociale et environnementale* de la SFI a ensuite été élaborée au fil de deux années et demie, et elle est entrée en vigueur le 30 avril 2006. Le Critère de performance 2: main-d'œuvre et conditions de travail (PS2) mentionnait explicitement les huit conventions fondamentales de l'OIT et rendait la conformité aux NFT obligatoire pour toutes les entreprises clientes de la SFI. Ce critère incluait également d'autres conditions nécessaires telles que l'information à fournir aux travailleurs ou la santé et la sécurité sur le lieu de travail, et décrivait les procédures à suivre en cas de diminution du personnel.

Suite à l'adoption en 2006 des *Critères de performance sur la durabilité sociale et environnementale*, tout nouvel investissement de la SFI devait obligatoirement être conforme au SP2. En vue d'appuyer les Critères de performance, la SFI a préparé des Notes explicatives fournissant des recommandations détaillées au sujet de la mise en œuvre des Critères, dispensé des formations à son personnel abordant les nouvelles prescriptions, et recruté des experts en matière d'emploi pour qu'ils travaillent sur le suivi et la mise en œuvre. Le Conseiller-médiateur de la SFI pour l'application des directives (CAO) était chargé de répondre à toute plainte relative à la non conformité de pratiques.

Premières expériences et avantages de la conformité

Avant même l'existence du Critère de performance 2, la SFI avait déjà eu l'expérience de mesures exigeant de ses clients de respecter les droits fondamentaux des travailleurs. En 2003 deux organisations syndicales internationales⁷ avaient alerté la SFI des piètres pratiques de travail constatées chez Grupo M, une société fabricant des vêtements et sur le point d'ouvrir une nouvelle installation dans une zone franche d'exportation (ZFE) haïtienne. En 2004 la SFI accéda à l'inclusion dans les conditions d'octroi de crédit d'une clause exigeant de l'entreprise qu'elle respecte la liberté syndicale des travailleurs. En l'espace de quelques mois à peine, au mépris des conditions d'octroi de crédit, Grupo M a licencié des centaines de travailleurs pour avoir manifesté contre le refus de la direction de reconnaître le syndicat auquel avait adhéré la majorité des effectifs, ou de négocier avec celui-ci.

Ces faits survenaient au moment où le gouvernement haïtien était pratiquement paralysé et sous la menace d'une insurrection armée. Il aura fallu ensuite plusieurs mois de pressions et d'efforts de médiation pour qu'en 2005 les travailleurs licenciés soient réintégrés. À la fin de l'année l'entreprise avait négocié une convention collective avec le syndicat, chose inédite dans une ZFE en Haïti, convention ratifiée par les travailleurs. La pratique de régler les

7 La Fédération internationale des travailleurs du textile, de l'habillement et du cuir (FITTHC) et la Confédération internationale des syndicats libres (CISL). La CISL est devenue l'une des organisations fondatrices de la Confédération syndicale internationale (CSI) en novembre 2006.

différents par le biais de la négociation a fini par être profondément ancrée, et le niveau de production et d'emploi s'est dès lors accru considérablement⁸.

L'expérience de la SFI avec les investissements dans le secteur de l'habillement en Haïti met en exergue les défis que l'on rencontre pour parvenir à une mise en œuvre complète des conditions de respect des droits des travailleurs dans un environnement difficile. Cependant, elle montre aussi de quelle manière il est possible de faire observer ces normes, notamment lorsque le contraire entraîne un coût pour l'entreprise (l'annulation d'un prêt). Et pour finir, elle met en évidence à quel point il est avantageux, pour les employeurs comme pour les travailleurs, de faire respecter les droits fondamentaux des travailleurs.

Rôle de surveillance des syndicats et des OSC

Au cours des cinq années ultérieures, les organisations syndicales, éventuellement dans le cadre d'alliances avec d'autres groupes de la société civile, ont averti la SFI de 27 cas de possibles infractions perpétrées par des entreprises dans lesquelles la SFI avait investi. Ces cas incluaient des allégations de refus de respecter la liberté syndicale ou de négocier collectivement, la discrimination fondée sur le sexe ou le travail des enfants. Ces cas étaient survenus dans différentes régions en développement ou dont l'économie est émergente, dans lesquelles la SFI a des activités: l'Afrique, l'Asie, l'Europe centrale et orientale et l'Amérique latine.

Les organisations syndicales ayant soulevé plusieurs situations dans lesquelles à leur avis les nouvelles exigences n'étaient pas pleinement mises en œuvre, le Département du développement environnemental et social de la SFI (CES) accepta de mettre en place un mécanisme simplifié et multilingue de saisie des plaintes en ligne. La SFI lança des enquêtes sur bon nombre de ces situations, allant même jusqu'à un audit exhaustif du travail dans les cas d'incidents graves réitérés de non respect du critère PS2. Lorsque des violations étaient dévoilées, il était demandé aux employeurs d'apporter une réponse aux plaintes et d'entreprendre des actions correctives. La deuxième partie du présent rapport aborde des exemples spécifiques de plaintes déposées par des syndicats sur la non-conformité au critère PS2. L'on constate que si dans certains cas la réponse aux plaintes n'a pas tardé et des actions ont été entreprises en vue de résoudre les problèmes identifiés, dans d'autres cas les réponses ont été apportées après un délai exagérément long et aucune action de fond n'a été prise pour corriger des problèmes graves. Ces derniers cas semblaient survenir plus souvent dès lors qu'il s'agissait d'employeurs récalcitrants dont les activités s'inscrivent dans des contextes nationaux de violations récurrentes des droits des travailleurs.

Si l'on veut placer le nombre de plaintes dans leur contexte, il convient de rappeler que la SFI a investi dans près de 2.200 projets dans les cinq premières années de mise en œuvre des Critères de performance. Ainsi, le nombre de plaintes représente moins de deux pour cent des projets d'investissement, ce qui pourrait indiquer un taux de conformité aux normes élevé. Il est cependant important, comme expliqué plus bas, de mettre en garde sur le fait que l'on ne

8 P. Bakvis et M. McCoy, « Core Labour Standards and International Organizations: What Inroads Has Labour Made? » (Normes fondamentales du travail et organisations internationales : quelles avancées pour les travailleurs ?) Briefing Paper No. 6/2008, Fondation Friedrich-Ebert, 2008. <http://library.fes.de/pdf-files/iez/05431.pdf>

saurait affirmer que le critère PS2 a été pleinement respectée dans plus de 98 pour cent de tous les projets dans lesquels la SFI a investi n'ayant pas donné lieu à des plaintes pour non conformité.

Limites à la surveillance et à la mise en œuvre

SFI s'appuie amplement sur les rapports présentés par les entreprises clientes elles-mêmes plutôt sur un suivi effectué par son personnel, ce qui signifie que les syndicats ou d'autres organisations de la société civile jouent un rôle vital en tant que seule source indépendante d'information en mesure de vérifier si les entreprises respectent effectivement le critère PS2. Or, bon nombre d'investissements de la SFI sont réalisés dans des pays dans lesquels de lourdes restrictions pèsent sur le syndicalisme indépendant, voire même où les syndicats indépendants sont interdits. Dans de telles circonstances, il est impossible pour ces organisations de jouer le rôle de contrôleurs indépendants. Même dans des pays où les syndicats ne sont pas frappés de telles restrictions, ils manquent souvent des ressources humaines ou financières qui leur permettraient d'entreprendre une surveillance de cette nature.

Un autre grave obstacle est constitué par l'accès limité à l'information relative aux investissements. La SFI publie les avis concernant les investissements trente jours avant que le projet ne soit présenté au Conseil de la SFI pour approbation (soixante jours à l'avance lorsqu'il s'agit de projets comportant des risques élevés), ce qui ne donne que peu de temps aux syndicats pour s'enquérir des nouveaux investissements proposés qui pourraient devenir problématiques, conduire une enquête et soumettre leur rapport à la SFI au cours des premières phases de préparation des prêts, au cours desquelles se négocient précisément les conditions d'octroi du prêt.

En outre, la croissance du portefeuille d'investissements de la SFI confié à des intermédiaires financiers, qui en 2011 représentait 45 pour cent des investissements de l'institution, signifie qu'un nombre croissant d'investissements définitifs restent hors de la portée de la supervision directe de la SFI, puisque celle-ci n'effectue pas la surveillance de l'application des Critères de performance dans les projets finaux dont le financement passe par des intermédiaires.

Réexamen de la politique de la SFI en 2011

Les syndicats et d'autres organisations ont formulé plusieurs recommandations visant à améliorer les critères de performance, au cours d'un processus de réexamen amorcé en 2009 qui s'est conclu par l'adoption d'une politique révisée en mai 2011. Les syndicats ont soulevé les problématiques de l'accès à l'information et de la procédure de conformité, et proposé plusieurs améliorations, y compris pour la protection des travailleurs contractuels.⁹ Bien que l'ensemble des améliorations proposées n'ait pas été retenu, le critère PS2 révisé a tout de même inclus un nouveau libellé exigeant des entreprises bénéficiaires de prêts qu'elles envisagent des solutions alternatives aux licenciements dans les cas de ralentissement de la production, qu'elles améliorent les protections à l'intention

9 CSI/Global Unions, "Recommendations for Improvements to Labour Aspects of IFC's Social and Environmental Performance Standards", (Recommandations visant à l'amélioration des aspects relatifs au travail dans les critères de performance sociale et environnementale de la SFI), Washington, novembre 2009

des travailleurs migrants et qu'elles mettent en place un mécanisme amélioré d'examen des questions relatives aux violations des droits du travail dans les chaînes d'approvisionnement de l'entreprise.

En dépit des limites présentées plus haut, il est manifeste que le critère SP2 de la SFI met en vigueur une nouvelle norme concernant les protections des droits des travailleurs pour les sources publiques de financement du développement. Sur la base du travail de recherche effectué par la Banque mondiale qui détermine la cohérence des NFT avec les objectifs en matière de développement, la SFI a pris des mesures concrètes pour faire en sorte que les NFT soient réellement appliquées. Le faible niveau de plaintes enregistrées par les syndicats depuis la mise en application du critère PS2 est loin d'indiquer que celui-ci soit pleinement respecté, en particulier dans des contextes dans lesquels la vérification indépendante rencontre des obstacles. Il est cependant probable que les entreprises qui empruntent à la SFI soient maintenant conscientes de ces normes, et que la plupart d'entre elles prennent des mesures visant à garantir que leurs activités soient en conformité avec elles.

Les NFT dans les travaux de construction financés par la Banque mondiale

Travailler avec le Département de passation des marchés

Bien que la SFI, branche de la Banque mondiale chargée des prêts au secteur privé, ait été la première à inclure l'obligation de respecter les NFT comme condition d'octroi de prêts, les syndicats et d'autres organisations ont continué de faire pression sur les branches de la Banque chargées des projets relevant du secteur public, la BIRD et l'AID, pour qu'elles aussi exigent le respect de ces normes. Dès 1999, la Fédération internationale des travailleurs du bâtiment et du bois (FITTB), ainsi que les organisations qui la précédaient, encourageaient la Banque à inclure des références aux NFT dans son Document type pour la passation des marchés.

En 2004, le Département de passation des marchés accueillit un conseiller et expert de la FITTB chargé de formuler et de présenter des recommandations visant à intégrer des références aux NFT ainsi qu'aux protections fondamentales pour les ouvriers de la construction dans les domaines tels que la santé, la sécurité et le logement.¹⁰ Le rapport de la FITTB s'est penché sur des incidents impliquant des violations des NFT dans de grands projets d'infrastructure financés par la Banque, comme l'oléoduc Tchad-Cameroun construit de 2000 à 2003, où des licenciements collectifs de travailleurs en sous-traitance avaient eu lieu dès que ceux-ci avaient souhaité adhérer à un syndicat.

Des preuves supplémentaires de violations des droits des travailleurs dans les projets de la Banque mondiale ont été apportées par d'autres groupes indépendants. Par exemple, en 2004 l'antenne indonésienne de Réseau du travail asiatique sur les IFI, un groupe de recherche régional, a publié un

10 Fédération internationale des travailleurs du bâtiment et du bois, *Improving Working and Living Conditions in Construction: Addressing Needs Through International Labour Standards in World Bank Procurement* (Améliorer les conditions de vie et de travail dans le bâtiment: répondre aux besoins par le biais des normes internationales du travail dans les passations de marchés de la Banque mondiale), Washington, 2004

rapport de suivi sur les projets d'infrastructure financés par la Banque mondiale dans le pays. Le rapport indiquait que trois des quatre NFT n'avaient pas été respectées, et apportait des preuves de travail des enfants, de discrimination sexuelle et d'activités antisyndicales sur les chantiers de construction. Un porte-parole de la Banque mondiale, cité par un journal de Djakarta, affirmait que la Banque prenait «très au sérieux» l'information contenue dans le rapport, qu'elle avait écrit aux entrepreneurs pour réclamer qu'ils prennent des mesures visant à corriger la situation, et qu'elle s'efforcera de mettre en œuvre une amélioration en ce sens dans ses futurs projets.¹¹

Contrat de construction harmonisé dans les BMD

Un certain temps après la présentation des recommandations de la FITTB, les responsables de la passation des marchés de la Banque mondiale ont finalement pris des mesures en 2007 en vue d'inclure dans son Document type pour la passation des marchés des clauses relatives aux NFT et à d'autres protections dans le domaine du travail. Cependant, au départ ces clauses n'étaient pas contraignantes, elles ne constituaient que des suggestions. La Banque mondiale a également parrainé une proposition visant à inclure les NFT et d'autres clauses relatives au travail dans le contrat de construction harmonisé utilisé par toutes les banques multilatérales de développement (BMD), à savoir les banques régionales autant que la Banque mondiale. À la suite d'un long processus de négociation, les BMD ont accepté d'intégrer les NFT dans les «Conditions générales» pour les grands travaux de construction, ceux qui font l'objet d'un appel d'offre international. Le nouveau contrat harmonisé a été publié en juin 2010.¹²

En janvier 2011 les BMD ont organisé une conférence conjointe sur le nouveau contrat harmonisé qui inclut plusieurs nouvelles sections outre à celles concernant la main-d'œuvre et le travail. L'IBB et la CSI y ont été invitées à présenter leurs suggestions pour la mise en œuvre des nouvelles clauses sur le travail.

Les représentants syndicaux ont avancé des propositions relatives à la préparation d'un guide de mise en œuvre, à une formation sur les nouvelles réglementations destinée au personnel des BMD et aux gestionnaires de projets, et à la mise en place de procédures de surveillance et d'un mécanisme concernant les plaintes. Ils ont fait remarquer que la SFI avait adopté de telles mesures avec le critère PS2 en 2006, et suggéré que les BMD pourraient tirer profit de l'approche et du savoir-faire de la SFI. De fait, la Banque européenne pour la reconstruction et le développement (BERD) avait déjà bénéficié de consultations avec la SFI pour l'élaboration des conditions relatives au travail, qui figurent dans ses exigences en matière de performance environnementale et sociale de 2008.

Les responsables de la passation des marchés de la Banque mondiale ont répondu en suggérant la tenue d'un séminaire sur la mise en œuvre de la

¹¹ Jakarta Post, "World Bank projects abuse laborers: Study", 27 juillet 2004

¹² Fédération internationale des ingénieurs conseil (FIDIC), Conditions of Contract for Construction: MDB Harmonised Edition, Genève, 2010. Les articles correspondant aux NFT sont les suivants : 6.20, 6.21, 6.23 et 6.24 (pp. 27-28). Les banques utilisant le contrat de construction harmonisé pour les grands projets des BMD sont : la Banque africaine de développement, la Banque asiatique de développement, la Banque de commerce et de développement de la mer Noire, la Banque de développement des Caraïbes, la Banque de développement du Conseil de l'Europe, la Banque européenne pour la reconstruction et le développement et la Banque mondiale.

section relative à la main-d'œuvre et au travail du contrat de construction harmonisé, auquel pourraient participer les autres BMD qui l'utilisent, et qui se tiendrait à la fin de l'année 2011 ou au début 2012.

Les perspectives

Incohérences au sein du Groupe de la Banque mondiale

Bien que la Banque fasse la promotion des NFT depuis une décennie, les différentes divisions du Groupe de la Banque mondiale n'ont pas adopté ni mis en œuvre de manière cohérente ces normes, ce qui débouche sur des ambiguïtés et des complications administratives, tout particulièrement dans les projets à financement mixte.

La mise en œuvre des NFT dans les projets d'infrastructure incluant des composantes des secteurs à la fois public et privé en sont un exemple probant. Depuis 2006, les entreprises du secteur privé sont obligées de respecter le critère PS2 de la SFI mais, jusqu'à il y a peu, une obligation de ce type n'existait pas pour les composantes strictement publiques des projets, dont le travail est fréquemment mené à bien par des entrepreneurs privés. Même après que les BMD aient inclus dans leurs contrats de construction de grande envergure des clauses relatives aux NFT, les investissements de la BIRD et de l'AID ne sont pas soumis aux mêmes procédures de conformité à ces normes que celles de la SFI (par exemple, un mécanisme de recours tels que celui du CAO ou du Panel d'inspection).

De surcroît, il n'existe aucune exigence de quelque type que ce soit en matière de NFT pour les projets financés par la Banque mondiale en dehors du secteur de la construction. Il en découle par exemple que la Banque est susceptible de fournir un financement pour le secteur de la santé ou de l'éducation d'un pays sans que le ministère concerné ait une quelconque obligation de veiller à ce que les salariés concernés ne soient pas soumis à des discriminations ou à ce qu'ils aient la possibilité de négocier collectivement toute modification à leurs conditions de travail s'ils le souhaitent.

Recommandations du Groupe indépendant d'évaluation

Le Groupe indépendant d'évaluation (IEG) de la Banque mondiale a lui aussi mis en exergue les incohérences dans les normes utilisées par la SFI, l'Agence multilatérale de garantie des investissements (MIGA)¹³ et les branches de la Banque mondiale chargées du financement du secteur public. Dans un rapport de 2010, l'IEG a conclu que «Banque mondiale, MIGA et SFI utilisent des normes différentes pour le classement des risques, et qu'il convient de parvenir à une cohérence à ce sujet dans l'ensemble du Groupe de la Banque».¹⁴

Surtout, l'IEG déterminait que «la couverture thématique des critères de performance [de la SFI] s'applique avec davantage de pertinence dans les projets d'investissement du GBM que les politiques des séries actuelles

¹³ Les normes MIGA sont fondées sur les *Critères de performance de durabilité environnementale et sociale* de la SFI.

¹⁴ Groupe indépendant d'évaluation - Banque mondiale, "World Bank Group Effectively Addresses Large-Scale Social and Environmental Risks but Must Increase Attention to Outcomes" (Le Groupe de la Banque mondiale traite efficacement les risques sociaux et environnementaux mais doit prêter davantage attention aux résultats), communiqué de presse, Washington, 23 septembre 2010

de sauvegardes, du fait que des dispositions supplémentaires abordent de manière explicite les répercussions en matière d'emploi, les impacts sur les communautés, ainsi que la prévention et l'atténuation de la pollution (...). Aucune raison apparente ne permet de supposer que les incidences sur les communautés ou sur l'emploi ne soient pas pertinentes pour le portefeuille de la Banque (...). L'absence d'une politique globale de couverture des risques sociaux semble par conséquent se traduire par une incapacité à tenir compte de manière adéquate des risques sociaux.»¹⁵

Le rapport de l'IEG s'achevait avec la recommandation suivante au sujet de l'absence d'une sauvegarde sur l'emploi au sein de la Banque mondiale: «La Banque mondiale doit veiller à couvrir de manière adéquate les répercussions sociales, en intégrant les impacts sur les communautés et sexospécifiques, les conditions de travail et d'emploi, ainsi que les questions de santé et de sécurité, dont aucune n'est couverte à l'heure actuelle par ses politiques de sauvegarde, en consolidant les mesures existantes dans le domaine social avec d'autres politiques du GBM relatives aux risques sociaux, dans le cadre d'une politique sur la durabilité sociale qui englobe tous ces éléments.»¹⁶

La prochaine étape: une sauvegarde globale des normes du travail

Depuis les années 1990, la Banque a maintenu neuf sauvegardes distinctes en vue d'identifier et de contrôler les risques dans neuf domaines thématiques allant du déplacement involontaire et des droits des populations autochtones à la sûreté des barrages et la protection des cultures physiques, de l'environnement, des forêts et autres habitats naturels. Cependant, l'emploi et les conditions de travail ne sont pas pris en compte dans le système actuel des sauvegardes. Cette lacune constitue une grave faiblesse pour la politique de la Banque, dont se sont plaints à maintes reprises les syndicats et d'autres organisations.

Il y a plus de cinq ans, la SFI a décidé que les normes du travail étaient un élément essentiel de sa nouvelle politique de durabilité et elle a inclus une norme exhaustive en matière de travail, dont l'élément central est la condition relative aux NFT. L'année dernière, le Département des passations de marchés de la Banque a officiellement intégré la condition des NFT parmi les clauses type des contrats de la Banque et a travaillé avec toutes les BMD afin d'intégrer les NFT dans leur contrat de construction harmonisé.

Les clauses sur les NFT dans le contrat de construction ont représenté une avancée importante, mais moins exhaustive que le critère PS2 de la SFI, et elles seront moins efficaces car leur mise en œuvre n'est pas soumise au contrôle d'un des départements de la Banque. D'autre part, les activités financées par la BIRD et par l'AID dans d'autres secteurs que la construction demeurent hors du champ d'application de tout type de norme du travail. Comme l'a constaté l'IEG de la Banque, il n'y a pas lieu de supposer que les impacts en matière d'emploi ne soient pas pertinents pour le portefeuille de la Banque, et l'absence d'une

¹⁵ Groupe indépendant d'évaluation - Banque mondiale, Safeguards and Sustainability Policies in a Changing World: An Independent Evaluation of World Bank Group Experience (Sauvegardes et politiques de durabilité dans un monde en mutation: une expérience d'évaluation indépendante du Groupe de la Banque mondiale), Banque mondiale, Washington, 2010, pp. 83, 84, 92

¹⁶ Ibid, p. 104

norme du travail signifie que les risques sociaux des activités financées par la Banque ne sont pas pris en compte de manière adéquate.

En avril 2011 la Banque mondiale a annoncé un processus d'actualisation et de consolidation de sa politique de sauvegardes sociales et environnementales. Elle a expliqué qu'un projet exhaustif mis à jour de la politique de sauvegardes serait préparé et présenté fin 2011 pour une consultation publique, puis révisé et diffusé pour une deuxième consultation mi-2012, et enfin adopté par le Conseil des directeurs de la Banque mondiale vers la fin 2013.

La Banque mondiale aura comblé la lacune créée par l'absence d'une exigence globale sur les normes du travail, en incluant cette condition dans la politique consolidée et mise à jour des sauvegardes sociales et environnementales qu'elle entend adopter. La section 3 du présent document présente une liste concise des recommandations CSI/groupement Global Unions visant à renforcer les normes du travail dans les prêts octroyés par le Groupe de la Banque mondiale.

II. Études de cas

Les études de cas suivantes ont pour but d'analyser l'expérience des syndicats par rapport à la mise en œuvre du critère de performance 2 de la SFI (PS2), qui définit les exigences en matière de main-d'œuvre et de conditions de travail pour les pays clients. Les cas couvrent divers secteurs économiques et régions, mettant en lumière les violations des normes du travail documentées par les syndicats et la manière dont les syndicats et la SFI se sont engagés à les combattre. Les syndicats ont, le plus souvent, manifesté leurs préoccupations à travers un formulaire de communication en ligne, élaboré par la SFI afin de faciliter la communication avec le département du Développement environnemental et social (CES) de la SFI au sujet du non-respect du critère PS2. Les syndicats se sont également adressés au personnel de la SFI, ont contacté la direction de la SFI et, dans deux cas, ont déposé des plaintes auprès du Bureau du conseiller-médiateur pour l'application des directives de la SFI (CAO). Chacun des cas présentés ci-dessous met en exergue les avantages et les enjeux de la mise en œuvre des normes du travail, ainsi que les points forts et les limites des mécanismes mis en place pour faciliter ce dialogue et garantir que les clients de la SFI respectent ces normes.

Étude de cas A: Le travail des enfants dans le secteur des télécommunications en Afrique

La SFI compte plusieurs projets avec Millicom, une société internationale de télécommunications établie au Luxembourg, qui dispose de filiales opérant dans l'ensemble du monde en développement. La SFI a rendu public, en mai 2009, l'investissement proposé dans les activités de la société Millicom en République démocratique du Congo, connue sous le nom de Tigo (projet de la SFI n°28033). La délégation syndicale de Tigo, y compris les membres de

la Fédération nationale des travailleurs de la communication (FNTC), a alerté la fédération syndicale internationale représentant les travailleurs dans le secteur des télécommunications, UNI du groupement Global Unions, sur les violations des droits du travail par la société cliente de la SFI. Avec le concours du bureau de la CSI/groupement Global Unions à Washington, UNI a présenté une communication au CES concernant l'investissement proposé chez Millicom en RDC en août 2009, avant que les fonds ne soient versés au client.

La plainte soulignait le non-respect dans trois domaines, à savoir le travail des enfants, la liberté syndicale et la négociation collective, et la réduction des effectifs. Le syndicat a signalé que Tigo sous-traite la vente de ses cartes de téléphone et que des enfants ont fréquemment été engagés pour vendre ces cartes. Le syndicat a également dénoncé le fait que la direction de Millicom en RDC avait adopté une position hostile à l'égard du syndicat et entravait le dialogue social, entraînant la démission du président de la délégation syndicale de Tigo et la présentation d'une plainte du syndicat auprès du bureau local de l'Organisation internationale du travail (OIT). En outre, Tigo avait proposé de licencier 100 travailleurs. Le syndicat insistait dans sa communication à la SFI sur le fait qu'il n'avait pas été dûment consulté dans ce processus. La SFI a accepté de mener une enquête sur la plainte.

L'investissement chez Millicom en RDC a été approuvé, un mois plus tard, par le Conseil des administrateurs de la Banque mondiale, sans informer les syndicats plaignants des résultats de l'enquête ni des mesures adoptées pour résoudre les problèmes de non-respect du critère PS2. Dans le même temps, la SFI a divulgué un investissement supplémentaire chez Millicom, cette fois-ci dans ses opérations au Tchad (projet de la SFI n°28644). Le bureau de la CSI/groupement Global Unions à Washington a immédiatement soumis une communication sur cet investissement, soulignant que l'enquête en RDC n'était pas encore terminée et que les systèmes de gestion de Millicom étaient insuffisants pour s'attaquer au problème du travail des enfants, reconnu comme un problème systémique en Afrique et dans le secteur. La CSI/groupement Global Unions a souligné la similitude du système de «distribution pyramidale» de Millicom dans les deux pays, notamment le faible taux d'employés «directs» par rapport aux employés «indirects», mettant en question la capacité de l'entreprise à réduire adéquatement le recours au travail des enfants et à respecter le critère PS2. La CSI/groupement Global Unions a recommandé que les activités de l'entreprise au Tchad soient soumises au même examen.

Le bureau de la CSI/groupement Global Unions à Washington a régulièrement soumis, au cours des mois suivants, des demandes de mise à jour sur les plaintes concernant Millicom en RDC et au Tchad; la SFI a toujours répondu rapidement mais a fourni peu d'indications de progrès. Le personnel du département CES a expliqué que les équipes d'investissement des deux projets avaient été contactées. En ce qui concerne la RDC, une équipe de la SFI à Johannesburg chargée de la diligence raisonnable avait entrepris une enquête visant à vérifier les réponses de l'entreprise à la plainte syndicale et à interroger des responsables de l'entreprise, le syndicat et le gouvernement. Les résultats de cette enquête n'ont jamais été communiqués à la CSI ni à

UNI. Quant à Millicom au Tchad, la SFI a alerté le personnel travaillant dans cet investissement sur la nécessité d'accorder une attention particulière aux questions liées au travail, notamment le travail des enfants, durant le processus régulier d'examen approfondi. Toutefois, comme la plainte syndicale n'avait pas été communiquée en premier lieu à l'entreprise cliente, le processus d'enquête habituel n'a pas été lancé.

Le processus de communication entre les syndicats et la SFI a eu pour principal résultat un plan d'action, convenu entre la SFI et l'entreprise cliente, qui a répondu à chacune des préoccupations soulevées dans la plainte syndicale. Ce document a été publié en ligne et communiqué au bureau de la CSI/groupement Global Unions à Washington en mai 2010, sept mois après la communication initiale soumise par UNI. Le plan d'action obligeait Millicom en RDC à prendre des mesures visant à améliorer le dialogue social avec le syndicat et à exiger des conditions plus strictes dans les contrats de services en vue de lutter contre le travail des enfants. Il ne faisait pas explicitement référence à la question du licenciement soulevée dans la communication initiale d'UNI, mais exigeait des rapports d'avancement mensuels sur le règlement des différends de l'entreprise avec les autorités nationales en charge du travail. Bien que la SFI ait reconnu que le contenu du plan d'action pouvait également être intégré dans l'accord avec Millicom au Tchad, la manière dont l'enquête a finalement influé sur les investissements de la SFI chez Millicom au Tchad et sur d'autres investissements de Millicom au Guatemala et en Colombie n'était pas claire.

Il est troublant que le plan d'action n'ait pas été divulgué par Tigo ni par Millicom aux employés, en violation de la politique de la SFI selon laquelle de tels documents doivent être révélés aux communautés affectées. Rien n'indiquait non plus que les prochains rapports mensuels et annuels, conformément au plan d'action, seraient divulgués par la SFI ou Millicom. La délégation syndicale de Tigo a signalé, en juillet 2011, que le plan d'action n'avait pas été reconnu par la direction de l'entreprise locale et que ses dispositions n'avaient dès lors pas été mises en œuvre.

Conclusions

En fonction de la réponse de l'entreprise, de l'engagement du responsable de l'investissement de la SFI et de la disponibilité du personnel du département CES de la SFI, il se peut que l'examen des plaintes dépasse le délai initialement convenu par la SFI. Le processus d'enquête n'étant pas lié aux exigences d'investissement, les projets peuvent être mis en œuvre sans que la plainte n'ait été réglée (même lorsque celle-ci est soumise durant les premières étapes du projet).

Dans le cadre de l'enquête, les communications de la SFI au niveau du projet local ont principalement été échangées avec le client. Il convient de redoubler d'efforts pour garantir la participation continue des syndicats à l'origine de la plainte au processus d'enquête, notamment la diffusion des résultats.

Étude de cas B: La sécurité et la santé au barrage de Bujagali, Ouganda

L'Internationale des travailleurs du bâtiment et du bois (IBB) a déposé une plainte, en mai 2007, auprès de la SFI concernant les piètres conditions de travail et les violations de la liberté syndicale au barrage de Bujagali en Ouganda (projet de la SFI n°24408). En collaboration avec son organisation affiliée locale, l'Ugandan Building and Construction Workers' Union, l'IBB a engagé un dialogue avec la SFI afin d'aborder la conformité du projet avec le critère PS2, en citant les problèmes en matière de sécurité et de santé, les obstacles à la liberté syndicale, l'absence d'une procédure de plaintes opérationnelle et la discrimination salariale.

Ce contact avec la SFI a facilité la visite du site du barrage par les syndicats ainsi que la réunion avec l'entreprise à laquelle a été attribué le contrat de construction. D'autres communications entre la SFI, l'entreprise cliente et les syndicats ont conduit à un processus de dialogue honorant les engagements du client par rapport au critère de performance 2. Les travaux de construction dans le cadre du projet ont débuté en août 2007 et le syndicat local Ugandan Building and Construction Workers' Union a lancé, avec l'appui de l'IBB, une campagne de syndicalisation qui n'a pas été entravée par l'entreprise. L'entrepreneur du barrage de Bujagali a accepté, en octobre 2007, de respecter la convention collective de travail (CCT) nationale au niveau de l'industrie.

Élargir le champ d'application du critère SP2: Les travailleurs dans le secteur financier

La SFI a investi dans plusieurs sites d'Ecobank dans une stratégie visant à élargir l'accès aux services bancaires locaux et régionaux en Afrique. Ecobank réalise des opérations dans 22 pays africains.

UNI-Finance a communiqué à la SFI, en 2008, l'imposition de restrictions en matière de liberté syndicale aux employés par la direction d'Ecobank au Nigeria. Selon la Politique sur la durabilité de 2006 de la SFI, les projets classés comme «intermédiaires financiers» n'ont pas été soumis à l'application du critère de performance 2. UNI a insisté pour que le champ d'application de ces exigences englobe les travailleurs dans le secteur financier. Le personnel de l'Évaluation environnementale et sociale de la SFI a examiné cette proposition et l'a acceptée. Dans un court laps de temps, la SFI a commencé à prévoir l'application du critère PS2 dans tous les projets d'intermédiaires financiers.

Dans ce cas, le pays d'investissement de la SFI ne disposait pas de la capacité suffisante pour contrôler la main-d'œuvre ni les conditions de travail. Toutefois, l'engagement actif des syndicats, dès le début, auprès de la SFI a permis d'enregistrer des résultats positifs. L'ampleur du projet d'investissement, qui de surcroît comportait des risques environnementaux et sociaux élevés, a probablement motivé la SFI à consacrer plus de temps et de ressources pour répondre aux préoccupations des syndicats et d'autres groupes de la société

civile. Les syndicats considèrent, en outre, que l'entrepreneur engagé pour le projet, une entreprise italienne, était relativement ouvert au dialogue avec les syndicats compte tenu de la tradition en matière de dialogue social dans le pays d'origine de cette entreprise.

Conclusions

La participation active de la SFI peut et doit faciliter le dialogue entre les entreprises clientes et les syndicats. Elle peut jouer un rôle important dans l'amélioration des normes du travail dans un cadre où le suivi ou le contrôle sont insuffisants. L'efficacité de ce travail varie, toutefois, selon le niveau d'engagement du personnel de la SFI à l'égard de la valeur que revêt cet effort, la capacité du syndicat représentant les travailleurs affectés et la disposition de l'entreprise cliente à s'engager.

Étude de cas C: La liberté syndicale et la discrimination dans le secteur de l'aviation en Amérique latine

Deux expériences syndicales par rapport aux investissements de la SFI dans l'aviation civile en Amérique latine démontrent le niveau d'efficacité des systèmes actuels de la SFI visant à garantir la mise en œuvre du critère de performance 2 par le client. Dans les deux cas, l'entreprise cliente a restreint l'activité syndicale et s'est livrée à des pratiques discriminatoires en matière de travail fondées sur l'affiliation syndicale. Les syndicats ont fait part de leurs préoccupations au personnel du département CES qui a procédé à une enquête et à l'élaboration d'un plan visant à garantir le respect de la norme par les entreprises. Les résultats étaient, toutefois, assez différents; des changements satisfaisants ont été constatés au sein de la compagnie aérienne brésilienne GOL (projet de la SFI n°24609), alors que les différends se poursuivent dans la compagnie aérienne colombienne Avianca (projet de la SFI n°25899) pratiquement trois ans après la plainte initiale. Cette disparité s'explique en grande partie par le comportement des entreprises clientes et de manière générale par le respect (ou non) des droits des travailleurs dans les pays où sont menées les opérations.

La compagnie aérienne brésilienne GOL avait diffusé des informations tendancieuses sur les syndicats et découragé publiquement toute activité syndicale. La direction avait, en outre, pratiqué une discrimination fondée sur l'âge à l'embauche du personnel de cabine. Peu de temps après la plainte syndicale déposée par la Fédération internationale des ouvriers du transport (ITF), l'entreprise a répondu à la SFI et a modifié sa relation avec le syndicat afin de respecter le critère PS2. Le syndicat a considéré qu'aucune nouvelle mesure n'était nécessaire par rapport aux problèmes de discrimination identifiés précédemment.

La compagnie aérienne colombienne Avianca a adopté une position antisyndicale plus rigoureuse. En effet, Avianca est soumise à un examen international depuis que l'examen de l'OIT de 2004 a conclu que les

pratiques de l'entreprise portaient atteinte à la négociation collective.¹⁷ L'ITF a déposé une plainte en 2008 contre Avianca auprès de la SFI au nom des travailleurs représentés par l'Asociación Colombiana de Auxiliares de Vuelo (ACAV). La plainte a été présentée à la SFI avant l'investissement des fonds dans l'entreprise. La plainte affirmait que la direction d'Avianca pratiquait une discrimination contre les militants syndicaux lors de l'attribution des affectations, refusant de donner les itinéraires préférés aux membres syndicaux. Les syndicats ont également accusé la direction d'Avianca d'avoir adressé des lettres à l'ambassade des États-Unis en Colombie accusant à tort les membres syndicaux de trafic de drogue. Ces pratiques sournoises en matière de travail ont provoqué la révocation des documents de voyage des agents de bord et ont eu une incidence négative sur leurs horaires de travail et itinéraires.

Dans le cas Avianca, l'entreprise a campé sur ses positions. Aucun plan d'action convenu avec la SFI n'a été divulgué. Cette dernière a procédé à l'investissement en janvier 2009, sans résoudre la plainte syndicale. Un audit de travail commandité par la SFI en 2009 a été conduit sans rigueur et n'a produit aucun effet. Les accusations de trafic de stupéfiants portées contre les membres syndicaux ont finalement été levées, une mesure néanmoins attribuable à l'intervention du Centre de solidarité de l'AFL-CIO et à ses communications avec le Département d'État des États-Unis. Un deuxième audit de travail commandité par la SFI a été mené en septembre 2010, mais les résultats n'ont pas encore été communiqués aux plaignants. Les actions antisyndicales se poursuivent sans relâche, malgré les interventions de la SFI. L'entreprise continue de trouver de nouveaux moyens de décourager activement l'affiliation syndicale et de pénaliser individuellement les dirigeants syndicaux. Le bureau de la CSI/groupement Global Unions à Washington a écrit, en juin 2011, à la vice-présidente des Services de conseil aux entreprises pour alerter la direction de la SFI sur le non-respect continu des conditions de prêt de la SFI.

Conclusions

Le contexte national des droits du travail est significatif et l'influence de la SFI dans une situation d'intransigeance de la part de l'entreprise peut être limitée si la FSI ne précise pas clairement que l'application du critère de performance 2 est obligatoire et que le non-respect peut conduire à la révocation du prêt. La réputation de la Colombie en matière de droits syndicaux est particulièrement peu flatteuse, et Avianca n'a pas pris au sérieux son obligation de respecter le critère de performance 2.

Étude de cas D: La liberté syndicale dans l'industrie manufacturière turque

Le bureau de la CSI/groupement Global Unions à Washington a organisé, depuis 2007, une série d'ateliers à l'intention des syndicalistes sur la le critère de performance 2 et ses conditions pour les entreprises clientes de la SFI.¹⁸ À la suite d'une formation régionale en Asie centrale, la Confédération des

¹⁷ Conférence internationale du travail, Comité de la liberté syndicale, Colombie (cas n°2362), juin 2004

¹⁸ La fondation allemande Friedrich-Ebert-Stiftung a généreusement soutenu cette série de formations.

syndicats turcs (TÜRK-İŞ) a déposé des plaintes concernant le non-respect du critère PS2 par deux entreprises clientes de la SFI en Turquie: Standart Profil (projet de la SFI n°26098) et Assan Alüminyum (n°26648). Dans chaque cas, TÜRK-İŞ a signalé que la direction de l'entreprise ne respectait pas le droit des travailleurs de constituer un syndicat et d'y adhérer. TÜRK-İŞ a soulevé le cas concernant Standart Profil auprès du département CES et, un an plus tard, a déposé des plaintes contre Standart Profil et Assan Alüminyum auprès du Bureau du conseiller-médiateur pour l'application des directives de la SFI (CAO). Ces affaires, et plus particulièrement celle de Standart Profil, illustrent les différents processus mis sur pied grâce à l'établissement de contacts avec le personnel du CES et la présentation d'une plainte formelle auprès du CAO.

TÜRK-İŞ a présenté la plainte contre Standart Profil en août 2007 en contactant le directeur du département de l'Asie du Sud et centrale ainsi que la direction de la SFI à Washington, au nom du Syndicat des travailleurs du pétrole, de la chimie et du caoutchouc (Petrol-İŞ). En essayant d'organiser les travailleurs du site de production dans la province de Düzce, ce syndicat a été confronté aux actions de la direction de l'entreprise, qui constituaient de claires violations du critère PS2. Ces activités antisyndicales comprenaient le licenciement des travailleurs en raison de leur affiliation syndicale, le transfert unilatéral de membres syndicaux à des lieux de travail moins souhaitables et des menaces directes contre les membres syndicaux et leur famille. La SFI ne semble pas avoir répondu à la plainte syndicale; le personnel de la SFI n'a pas contacté ni rencontré le syndicat à l'origine de la plainte et, bien que le personnel de la SFI ait pu avoir discuté des préoccupations du syndicat avec la direction de l'entreprise, il n'a fourni aucune réponse officielle ni document public (par exemple, un plan d'action convenu) démontrant que la plainte avait été traitée. Un communiqué de Petrol-İŞ daté du 12 août 2008¹⁹ explique que Standart Profil tolérait l'existence d'un nombre limité de membres syndicaux sur le lieu de travail afin de mettre en avant le respect du critère PS2 auprès de la SFI, mais entravait les efforts déployés par Petrol-İŞ pour syndicaliser le pourcentage de travailleurs requis par la loi turque pour permettre la négociation collective sur le lieu de travail.

TÜRK-İŞ a adopté une nouvelle mesure, en déposant une plainte auprès du CAO en septembre 2008. Le processus d'enquête du CAO était plus rigoureux et est documenté sur son site web, lequel est accessible au public. Une équipe composée d'un membre du personnel du CAO et de deux consultants a visité le site du projet et a rencontré des représentants syndicaux (entre autres, de TÜRK-İŞ et de Petrol-İŞ), la direction et le personnel des ressources humaines de Standart Profil ainsi que des responsables régionaux. Dans son rapport d'évaluation aux parties prenantes, terminé en février 2009, le CAO a recommandé à Standart Profil d'adopter les mesures suivantes: (1) sensibiliser au critère de performance 2 moyennant une visibilité accrue sur le lieu de travail; (2) mettre en œuvre un programme de formation visant à garantir une application efficace et la compréhension du critère de performance 2; et (3) procéder à un audit du travail indépendant afin d'assurer le respect du critère de performance 2. Tant la direction de l'entreprise que les syndicats

¹⁹ Disponible sur le site du CAO: http://www.cao-ombudsman.org/cases/case_detail.aspx?id=80 (en anglais)

ont convenu que ces mesures constituaient un règlement satisfaisant de la plainte et ont décidé de collaborer avec le CAO et la SFI à leur mise en œuvre. Une formation sur le critère PS2 a été organisée à l'intention des travailleurs et des dirigeants en janvier 2010 et des structures de dialogue social (comités représentatifs des travailleurs) ont été établies dans l'entreprise. La plainte est encore en cours de traitement et le CAO continue de contrôler les étapes visant à l'exécution des mesures convenues. Au moment de la rédaction du présent document, Standart Profil fait appel de la décision d'un tribunal turc selon laquelle les travailleurs de l'entreprise sont classés dans la catégorie des travailleurs qui peuvent être représentés par Petrol-İŞ.²⁰

Dans le cas d'Assan Aluminyum, TÜRK-İŞ a de nouveau adressé des lettres au personnel et à la direction régionale de la SFI et a déposé une plainte auprès du CAO. Comme l'investissement proposé était encore aux premiers stades de développement et la SFI était en passe d'achever sa vérification préalable, le CAO n'a pas donné suite à la plainte, mais a décidé de donner à la SFI l'occasion de répondre aux préoccupations soulevées à travers son processus d'évaluation régulière. Le plan d'action initial (août 2008) élaboré entre la SFI et son entreprise cliente, Assan, avait abordé le respect du critère PS2 mais n'avait pas pris acte des questions relatives à la liberté syndicale. La SFI et Assan Aluminyum ont convenu d'un nouveau plan d'action (février 2009) stipulant des mesures comparables à celles exigées à Standart Profil. Ce plan d'action figure sur le site web de la SFI et a été communiqué par le CAO aux syndicats turcs. La SFI a publié, en avril 2010, un Rapport d'évaluation du travail sur le respect du critère PS2 par l'entreprise, abordant les questions essentielles soulevées dans la plainte initiale soumise au CAO. La SFI a réalisé l'investissement dans Assan Aluminyum à cette époque et le CAO a mis fin, quatre mois plus tard, à son implication dans l'affaire.

Conclusions

La plainte auprès du CAO a donné lieu à une enquête plus complète que celle déclenchée par la communication à la FSI, qui aurait été adressée au département CES. Le processus et les résultats de l'enquête du CAO ont été communiqués avec une transparence que les procédures habituelles de la SFI n'offrent pas. Il est particulièrement significatif que l'équipe d'enquête du CAO se soit réunie avec les syndicats à l'origine de la plainte, alors que la procédure du CES se base essentiellement (et souvent uniquement) sur les communications avec l'entreprise cliente, ce qui s'avère insuffisant pour évaluer le respect du critère PS2. Bien que le suivi de Standart Profil soit en cours, le rapport d'évaluation aux parties prenantes a été achevé et rendu public six mois après la plainte initiale. Ce calendrier est comparable aux plaintes présentées à travers le mécanisme du département CES.

²⁰ Fédération internationale de travailleurs de la chimie, de l'énergie, des mines et des industries diverses, « ICEM chez Standard Profil: faire face aux pratiques antisyndicales dans le secteur du caoutchouc en Turquie », le 1^{er} juin 2011, disponible à l'adresse (en anglais): <http://www.icem.++org/index.php?id=217&la=EN&doc=4451>

Étude de cas E: Les conditions de travail dans une plantation de thé en Inde

Les syndicats ont déposé une plainte, en janvier 2011, sur les violations du critère de performance 2 dans la plantation de thé Nowera Nuddy, au Bengale occidental, Inde, dont est propriétaire l'Amalgamated Plantations Private Limited (APPL), filiale détenue à 100% par la multinationale indienne Tata (projet de la SFI n°25074). La plainte a été déposée auprès du département CES par la fédération syndicale internationale UITA (Union internationale de l'alimentation, de l'agriculture, de l'hôtellerie-restauration, du catering, du tabac et des branches connexes) représentant son organisation affiliée, le Progressive Tea Workers Union (PTWU).

La plainte relayait les inquiétudes des syndicats à propos des normes en matière de santé et de sécurité dans la plantation, illustrées par l'évanouissement d'une travailleuse enceinte de 29 semaines qui effectuait de lourdes tâches dans le champ, alors qu'elle s'était rendue au dispensaire de l'entreprise le matin même, et que la loi nationale sur les prestations de maternité n'autorise les femmes à exercer que des tâches légères à ce stade de la grossesse. Cet événement survenu en août 2010 a provoqué une action des travailleurs, à laquelle la direction a répondu en arrêtant les opérations pendant deux semaines. Durant ce lock-out, les travailleurs n'ont gagné aucun revenu. Lors de la reprise du travail, les représentants ont demandé à la direction de consacrer du temps à la négociation des modalités d'indemnisation suite au lock-out et de l'éventuelle réintégration des travailleurs licenciés ou suspendus en raison de leur participation à l'action des travailleurs. La direction a refusé de négocier et a ordonné un deuxième lock-out, cette fois-ci de trois mois (de septembre à décembre 2010). Durant cette période, les travailleurs n'ont pas survécu que grâce aux rations d'urgence distribuées par le gouvernement du Bengale occidental, généralement réservées aux plus pauvres parmi les pauvres et aux victimes des catastrophes naturelles.

La SFI s'est rendue sur le site de Nowera Nuddy en septembre 2010. Cette visite sur le terrain a été mal exécutée, comme l'UITA l'a communiqué immédiatement après dans une lettre à la vice-présidente des Services de conseil aux entreprises. Les travailleurs n'ont pas été avertis au préalable de l'enquête. Ils n'ont pas non plus été interrogés de manière indépendante, mais en présence de la direction locale agissant en qualité d'interprète des travailleurs. La crainte d'éventuelles représailles et la possibilité que la direction interprète mal accidentellement ou délibérément les déclarations des travailleurs ont mis en cause la validité de cette enquête.

L'UITA a décidé de recourir au mécanisme de plainte en ligne du CES en janvier 2011, puisque le différend entre le syndicat PTWU et l'entreprise au sujet des modalités d'indemnisation à la suite du lock-out n'avait pas été réglé. La SFI a répondu en avril 2011 à travers le Bureau de la CSI/groupement Global Unions à Washington. Dans sa réponse, elle indiquait que son examen n'avait relevé aucun problème de non-respect du critère de performance 2. Elle a expliqué qu'elle avait demandé à l'APPL d'afficher un avis concernant

la loi sur les prestations de maternité au dispensaire de Nowera Nuddy. Elle a également annoncé un audit indépendant sur les pratiques de l'APPL en matière de santé et de sécurité au travail. Il n'était pas précisé clairement qui procéderait à cet audit, la manière dont il serait effectué, si les travailleurs et les syndicats seraient dûment consultés et si les résultats de l'audit seraient divulgués. Il n'était fait aucune mention de la période prolongée du lock-out qui avait eu une si grave incidence sur la vie des travailleurs. En outre, la réponse faisait référence à une enquête menée par la SFI en septembre 2010 (antérieure à la communication de l'UITA).

Bien que la réponse de la SFI aux syndicats ait été profondément insatisfaisante, son intervention auprès de l'entreprise cliente pourrait avoir encouragé l'APPL à se réunir avec l'UITA et le PWTU. Les négociations entre l'entreprise et le PWTU ont finalement été menées à bien en mai 2011. Les travailleurs ont reçu une indemnisation pour les trois mois du lock-out et les travailleurs suspendus ou licenciés antérieurement en raison de leurs activités syndicales ont été réintégrés.

Conclusions

La campagne syndicale internationale pour un règlement équitable du différend des travailleurs dans la plantation Nowera Nuddy a pu obtenir des résultats positifs et l'intervention de la SFI a constitué un élément de pression sur l'entreprise.

Toutefois, les méthodes d'enquête de la SFI et sa réponse aux syndicats étaient profondément insatisfaisantes. Une diligence raisonnable minimale aurait révélé les piètres conditions de travail sur le terrain et le suivi du projet mené aurait dû alerter le personnel de la SFI sur les conséquences pour les travailleurs d'une prolongation de trois mois du lock-out, qui avait mis en péril leur droit au travail et à l'alimentation et mis en évidence le manque d'intérêt de l'APPL à négocier avec le PWTU.

Une absence de communication avec le syndicat local à l'origine de la plainte soulève des doutes quant à la cohérence de la SFI et à sa capacité de réaction en cas de plainte.

III. Recommandations

Le Critère de performance de la SFI sur la main-d'œuvre

L'adoption du Critère de performance 2 de la SFI, sur la main-d'œuvre et les conditions de travail (PS2), a constitué une immense avancée de la part du Groupe de la Banque Mondiale, car il s'est agi de prendre des mesures en vue de veiller à ce que les activités de la Banque respectent elles aussi les normes auxquelles la Banque avait donné son aval et décidé de promouvoir. Le Département du développement environnemental et social (CES) de la SFI a pris une série de mesures contribuant à sa mise en œuvre, incluant la préparation de notes explicatives pour la mise en œuvre, la mise en place de mécanismes de suivi, la formation du personnel aux questions relatives au travail et la création d'un mécanisme spécifique pour les plaintes relatives au critère PS2. Les apports du CES sont particulièrement importants au cours de la phase d'approbation des nouveaux projets, lorsque les procédures de diligence raisonnable de la SFI doivent identifier les situations ayant une probabilité élevée de voir l'emprunteur ne pas respecter le critère PS2. Le conseiller-médiateur pour l'application des directives (CAO) s'est également occupé des questions relatives au travail et s'est saisi de certaines plaintes qui lui ont été soumises.

Dans plusieurs cas, dont certains figurent dans la section II du présent rapport, les réponses tant du CES que du CAO ont débouché sur des résultats positifs, dans le sens que les plaintes relatives au non respect du critère PS2 soumises au départ par des syndicats, ou parfois d'autres organisations, ont été traitées. La procédure du CES est aisée à suivre, le CES répond rapidement aux plaintes, fournit une communication régulière à Washington et, dans les cas d'employeurs coopératifs, la procédure culmine avec l'adoption rapide de mesures visant à corriger la situation.

Cependant, comme démontré dans les autres exemples de la section II, certains cas ont traîné et débouché sur des résultats peu satisfaisants, en particulier lorsque les employeurs se montraient moins coopératifs, et surtout dans des contextes nationaux où les violations des droits des travailleurs sont monnaie courante. Cela a souligné certaines faiblesses dans les procédures du CES, ainsi que des lacunes dans les procédures de diligence raisonnable de la SFI au cours de l'évaluation des projets. Parmi les faiblesses, citons le fait de ne pas partager la totalité des informations pertinentes avec les parties concernées, ne pas se doter d'un échéancier précis pour les mesures de correction et de s'appuyer exagérément sur les informations transmises par les entreprises plutôt que de rechercher des apports complémentaires de ceux qui présentent les plaintes. L'expérience des syndicats révèle que le personnel du CES est extrêmement compétent et dévoué, mais que l'on peut observer une carence de personnel, de ressources ou de soutien institutionnel qui viendrait expliquer une partie des résultats insatisfaisants. L'on constate également que l'absence de pression financière réelle, comme celle qui s'exercerait sur les entreprises clientes si on leur disait clairement qu'il est

obligatoire de respecter le critère PS2 et qu'en cas d'infraction, l'entreprise court le risque de perdre le concours financier de la SFI, peut avoir poussé certaines entreprises à croire que le respect de ce critère était facultatif, et qu'elles pouvaient par conséquent passer outre.

Toute limitée qu'elle soit, l'expérience avec la procédure CAO a pu faire croire superficiellement que celle-ci était davantage «légaliste» et moins rapide pour résoudre des problèmes qui ont une répercussion négative sur les travailleurs, mais a démontré que des résultats fructueux peuvent être obtenus dans un délai qui n'était pratiquement pas plus long que celui de la procédure CES. La procédure CAO a en outre comporté des avantages très clairs dès lors qu'il s'est agi de recevoir des contributions complètes des plaignants (des syndicats, donc) venant s'ajouter à la réponse de l'entreprise cliente. Elle a mis en exergue la nécessité d'un dialogue entre les parties qui soit pris au sérieux, et elle a permis de recenser et de rendre publics les résultats des enquêtes ainsi que les actions recommandées. Le fait que les plaintes fassent l'objet d'un recueil complet de documents et soient publiées sur le site web de la SFI va probablement accroître les possibilités de voir utiliser les leçons tirées de ces situations au sein de la SFI et d'améliorer à l'avenir le respect de ces normes dans ses investissements.

Les suggestions suivantes ont été formulées sur la base des cinq années d'expérience en ce qui concerne la mise en œuvre du critère de performance 2, et visent à améliorer l'efficacité des procédures d'enquête et d'intervention du CES :

- ▶ *Au cours de ses procédures de diligence raisonnable, la SFI doit être plus rigoureuse dans son évaluation des risques de voir des clients potentiels ne pas respecter le critère PS2; l'évaluation doit comporter une consultation avec les organisations syndicales appropriées.*
- ▶ *Les enquêtes suite aux plaintes soumises par des syndicats ou d'autres organisations doivent inclure une communication directe avec le plaignant, et les résultats de l'enquête doivent lui être communiqués.*
- ▶ *Les plans d'action mis sur pied pour résoudre les situations de non conformité doivent être communiqués aux plaignants (par le biais d'une communication directe par la SFI, du site web de la SFI ou de l'entreprise cliente) et comporter un échéancier explicite pour les mesures spécifiques à prendre.*
- ▶ *Lorsque des rapports sur le dialogue avec le syndicat sont nécessaires, ceux-ci doivent être soumis au syndicat pour être vérifiés.*
- ▶ *Il convient de faire comprendre clairement aux entreprises clientes qu'un refus de mettre en œuvre les plans d'action peut entraîner des pénalités financières, à savoir le gel des décaissements du prêt, voire la révocation du prêt.*
- ▶ *Les procédures de surveillance et de mise en œuvre de la SFI doivent être amendées et améliorées à la lumière de l'expérience obtenue et des*

problèmes rencontrés pour appliquer le critère de performance 2 dans des investissements ou des contextes nationaux similaires.

Les conditions des contrats de construction des BMD

Parmi toutes les banques multilatérales de développement (BMD), c'est la Banque mondiale qui a pris l'initiative de promouvoir l'adoption de l'exigence relative aux NFT à insérer au contrat de construction harmonisé pour les travaux de construction d'envergure. L'adoption de ces normes et d'autres conditions ayant trait au travail a été une importante mesure prise par les BMD. Le défi qui reste à relever par la Banque mondiale, en collaboration avec d'autres BMD dans la mesure du possible, est de mettre en place des mesures prévoyant la pleine application des clauses du contrat relatives au travail. L'expérience considérable acquise par la SFI avec le critère de performance 2 ainsi que les mesures prises pour sa mise en œuvre pourraient constituer un précédent utile permettant de gagner du temps et d'économiser des ressources, surtout considérant que les clauses sur les NFT ont été adaptées à partir dudit critère.

Les suggestions suivantes concernent l'application par la Banque mondiale des dispositions relatives au personnel et au travail des conditions figurant dans le contrat de construction harmonisé des BMD:

- ▶ *Préparer un guide de mise en œuvre approprié et dispenser une formation au personnel de la Banque et aux gestionnaires des projets sur les dispositions relatives au travail du contrat de construction harmonisé.*
- ▶ *Adopter des mécanismes de surveillance des travaux de construction d'envergure, et mettre sur pied un mécanisme permettant de recueillir les plaintes sur des situations de non conformité, afin de garantir le plein respect des normes.*
- ▶ *Pratiquer la transparence au sujet des projets et inviter les organisations syndicales à participer au processus afin d'encourager le dialogue avec les entrepreneurs, et à prendre part à un suivi périodique des projets financés par la Banque.*

Révision des sauvegardes sociales et environnementales de la Banque mondiale

Le processus de révision des sauvegardes sociales et environnementales de la Banque mondiale, dont il est prévu qu'il soit conclu fin 2013, offre une occasion unique de combler la principale lacune en matière de conditions imposées par le Groupe de la Banque mondiale sur les normes du travail. Les divergences existant à cet égard entre les différentes composantes du GBM ont été soulignées par les syndicats, par d'autres groupes de la société civile ainsi que par le Groupe indépendant d'évaluation (IEG) de la Banque même. Les politiques révisées sur les sauvegardes seront diffusées pour une consultation en 2011; elles doivent se doter d'une solide politique sur les normes du travail,

cohérente par rapport aux progrès réalisés dans certaines divisions du GBM, et prendre acte des recommandations suivantes :

- ▶ *La politique doit exiger le respect des normes fondamentales du travail, ainsi que des dispositions telles que celles figurant dans le critère de performance 2 de la SFI, adaptées de manière adéquate pour toutes les autres conditions de travail fondamentales, à savoir l'information des travailleurs sur les conditions d'emploi, les procédures de réduction des effectifs, les mécanismes de recours, les normes relatives à la santé et la sécurité au travail et les normes dans les chaînes d'approvisionnement.*
- ▶ *Il convient de mettre en place une surveillance adéquate du respect par le personnel de la Banque mondiale, et le Panel d'inspection doit être en mesure d'examiner les plaintes relatives à de potentielles situations de non-respect.*
- ▶ *Comme pour toutes les autres dispositions des sauvegardes, des actions doivent être entamées rapidement afin de corriger toute situation de non-respect, et tout refus de prendre les mesures de correction qui s'imposent doivent entraîner la perte du soutien financier.*

Annexe: Utiliser le critère de performance de la SFI: Guide à l'intention des syndicats

À mesure qu'augmente l'expérience des syndicats avec le critère de performance 2, le Bureau de la CSI/groupement Global Unions à Washington met à jour constamment un guide à l'intention des syndicats expliquant comment intervenir auprès de la SFI. Ce guide peut être utilisé tant comme un outil de formation que pour des actions de lobbying.

Introduction

Toute entreprise qui emprunte à la Société financière internationale (SFI), la branche de la Banque mondiale chargée des prêts au secteur privé, doit s'engager à respecter les critères de performance de la SFI, un ensemble de huit conditions sociales et environnementales qui doivent obligatoirement être respectées par tous les clients de la SFI dont les prêts ont été autorisés à partir du 1^{er} mai 2006. Le critère de performance 2 (PS2) exige de tous les clients, autrement dit des entreprises qui empruntent, qu'ils respectent les normes fondamentales du travail (sur le travail forcé, le travail des enfants, la non-discrimination, ainsi que sur la liberté syndicale et la négociation collective) telles que définies par l'Organisation internationale du travail. Le critère PS2 oblige en outre les clients à respecter certaines conditions en matière de santé et de sécurité au travail, de procédures en cas de réduction des effectifs, de procédures de recours et de chaînes d'approvisionnement. En 2009, au bout d'une expérience de trois de mise en œuvre, la SFI a entrepris un réexamen de sa politique de durabilité sociale et environnementale. La politique révisée, adoptée en 2011, stipule que la protection des droits des travailleurs est un des objectifs du critère PS2. Celle-ci inclut des protections améliorées pour les travailleurs migrants et oblige les entreprises bénéficiaires d'un prêt et qui déclarent subir des pressions du marché à rechercher d'autres options que le licenciement.

Les critères de performance de la SFI ont un grand potentiel en tant qu'outil pouvant aider à faire respecter les droits des travailleurs, mais il incombe aux syndicats d'utiliser à leur avantage ces critères. Les syndicats peuvent jouer un rôle crucial pour garantir que les clients de la SFI, à savoir les entreprises bénéficiaires d'un prêt, remplissent leurs obligations en matière de normes du travail : ils enregistrent et présentent des preuves des violations du critère PS2 et ils communiquent cette information à la SFI par le biais des mécanismes en place.

Lors de la rédaction du présent document, les syndicats avaient déposé une plainte ou demandé des assurances quant au respect des droits des travailleurs dans le cadre de 27 projets proposés d'investissement de la SFI. Le bureau

de Washington du groupement Global Unions a apporté son assistance dans la majorité de ces plaintes ou communications, qui portaient sur quatre régions à l'économie «émergente» ou en développement (Amérique latine-Caraïbes, Europe centrale et orientale, Afrique et Asie) et ont bénéficié de la participation de la CSI ainsi que de six FSI (FITTHC, ITF, UITA, UNI, IBB et ICEM). La SFI a donné suite à ces plaintes en ouvrant une enquête, et dans certains cas en effectuant un audit exhaustif du travail dans les situations d'incidents graves et répétés de non-respect. Les syndicats ont pu utiliser cette intervention pour résoudre les différends avec la direction ou soutenir une campagne de syndicalisation.

Les communications relatives aux violations du critère de performance 2 peuvent passer par deux canaux: le Département du développement environnemental et social de la SFI (CES) et le Conseiller-médiateur pour l'application des directives (CAO). Les directeurs exécutifs de la Banque mondiale, qui représentent les gouvernements de ses pays membres, peuvent également être saisis de toute violation grave.

Dans presque tous les cas, les syndicats ont procédé par le biais de communications au Département CES, lequel est chargé de contrôler le respect des critères de performance. La procédure en question peut se révéler extrêmement utile pour informer la SFI de possibles violations du critère PS2 avant que le projet ne soit approuvé, et servir ainsi pour conseiller à la SFI d'exiger de l'entreprise cliente, avant d'aller de l'avant avec l'investissement, qu'elle mette en place des améliorations spécifiques dans ses pratiques de travail. En janvier 2009, la SFI a répondu à la requête formulée par le groupement Global Unions de se doter d'un processus accéléré pour faire état de violations, instituant un formulaire de communication en ligne qui permet de transmettre directement une plainte à la SFI, des copies étant transmises au bureau de Washington du groupement Global Unions. Vous pouvez accéder au formulaire en cliquant sur <http://www.SFI.org/laborps2//>.

Le dépôt d'une plainte au CAO déclenche un processus de révision plus légaliste et officiel. Les syndicats qui n'ont pas reçu une réponse satisfaisante du Département CES voudront peut-être envisager cette option, qui s'est révélée être un processus plus rigoureux, exigeant davantage de temps. Des instructions complètes relatives au dépôt d'une plainte au CAO sont disponibles dans quinze langues sur <http://www.cao-ombudsman.org/howwework/filecomplaint/>

Vous trouverez ci-dessous un bref guide décrivant la procédure accélérée de soumission d'une plainte au CES. Le présent document vous donnera également un aperçu du processus de dépôt de plaintes auprès du CAO, ainsi que des suggestions sur la manière la plus efficace dont les syndicats pourront utiliser chacun de ces mécanismes.

Déposer une plainte auprès du Département environnemental et social (CES) de la SFI

1. Soyez au courant des projets à venir de la SFI

Il est préférable, mais pas obligatoire, de présenter les plaintes relatives aux propositions de projets de la SFI auprès du CES avant que ceux-ci ne soient approuvés. En effet, il est possible que les préoccupations des syndicats aient plus de poids dans le processus de plainte lorsqu'elles sont soumises avant que les projets de la SFI ne soient approuvés par le Conseil des directeurs exécutifs de la SFI/Banque mondiale.

La SFI effectue une évaluation initiale avant le lancement de chaque projet prévu, en vue de déterminer s'il respecte bien les critères de performance. La SFI doit faire connaître publiquement tous ses projets d'investissement. Cette information publique est disponible sur le site web de la SFI au moins 30 jours avant l'adoption officielle du projet (ou 60 jours à l'avance quand il s'agit de projets à niveau de risque élevé). Pour chaque projet, un résumé de la proposition d'investissement (summary of project information, SPI) fournit toutes les informations de base sur les investissements proposés, y compris les données relatives à l'entreprise, la finalité du projet, les risques potentiels au niveau social ou environnemental, ainsi que les liens aux documents pertinents tels que l'évaluation de l'impact environnemental. L'information sur le projet reste sur le site web tout au long du cycle du projet, même après que celui-ci soit conclu. La base de données de la SFI sur ses projets permet une recherche par pays et par secteur, elle est disponible en ligne sur <http://www.SFI.org/projects>.

S'il incombe à la SFI de veiller au respect des critères de performance, nous encourageons les syndicats présents au niveau de l'entreprise à faire un suivi du projet en vue signaler, documents à l'appui, toute violation des droits du travail, à la FSI à laquelle il est affilié, au bureau de Washington de la CSI et du groupement Global Unions, ainsi qu'à la SFI. Plus tôt un syndicat alertera la SFI d'une violation du critère de performance 2 (que celle-ci soit escomptée ou déjà constatée) plus le processus de plainte sera efficace. Il convient de prendre note du fait que la SFI examinera les plaintes déposées à tout moment du cycle de vie du projet.

En vue de contribuer à la surveillance par les syndicats sur les investissements de la SFI prévus, le bureau de Washington de la CSI et du groupement Global Unions envoie des mises à jour deux fois par mois annonçant les projets venant d'être divulgués, qui sont envoyées à des listes de distribution incluant les représentants appropriés, des FSI mais aussi des syndicats au niveau régional et national.²¹

2. Signaler une violation documents à l'appui

La SFI a mis en place des procédures de suivi des projets qui comportent d'après elle un risque élevé, mais à moins que des plaintes ne soient soulevées, la SFI s'appuie largement sur les évaluations renvoyées directement par ses

²¹ Pour adhérer à ces listes, écrivez à washingtonoffice@ituc-csi.org ou fricciardone@globalunions-us.org en indiquant la région et les secteurs au sujet desquels vous souhaitez recevoir les mises à jour.

clientes sur l'application du critère de performance 2. Pour faire en sorte que la SFI se sente tenue de respecter son engagement de faire respecter les normes fondamentales du travail et d'autres conditions de travail de base, il est important que les syndicats recensent et signalent, documents à l'appui, tout manquement spécifique par une entreprise au respect du critère PS2. Par conséquent, les plaintes doivent inclure une référence aux dispositions du critère de performance 2 (qui est un document d'environ quatre pages). Les syndicats doivent être encouragés à examiner le texte du critère PS2, qui est disponible en ligne. Au moment de la mise sous presse du présent document, seule la version révisée 2011 en anglais est disponible, mais les traductions en arabe, chinois, espagnol, français, portugais et russe devraient bientôt être mises en ligne.

[http://www.ifc.org/ifcext/policyreview.nsf/AttachmentsByTitle/Updated_PS2_August1-2011/\\$FILE/Updated_PS2_August1-2011.pdf](http://www.ifc.org/ifcext/policyreview.nsf/AttachmentsByTitle/Updated_PS2_August1-2011/$FILE/Updated_PS2_August1-2011.pdf)

Les Notes explicatives sont des documents qui vont de pair avec les critères de performance et fournissent aux entreprises qui empruntent (ainsi qu'au personnel de la SFI) des explications pour tenir compte de ces critères. Les syndicats doivent signaler les situations dans lesquelles un employeur ne suit pas les procédures telles qu'elles sont décrites dans ces Notes explicatives, et pourraient de ce fait être en violation des conditions d'octroi du prêt de la SFI. Les Notes explicatives, qui sont en cours de révision au moment de la mise sous presse du présent document, seront bientôt disponibles sur le site web de la SFI dans les différentes langues. Vous les trouverez à partir du lien suivant: <http://www.ifc.org/sustainability>.

Il est important de recenser de manière spécifique, détaillée, documents à l'appui, toute violation relative aux critères de performance de la SFI. Il n'est pas obligatoire, toutefois, que la plainte mentionne les noms de travailleurs ou de syndicalistes. Outre la collecte d'informations sur une violation du critère de performance 2, les syndicats doivent également préparer toute information disponible sur l'historique de l'entreprise en matière de respect des droits du travail, ou sur tout problème potentiel que la SFI pourrait avoir omis dans son évaluation initiale du projet.

3. Utiliser le formulaire en ligne de communication pour saisir la SFI

Le processus de plainte accéléré est lancé par un simple formulaire en ligne. Il est utile de passer en revue ce questionnaire à l'avance en vue de préparer l'information requise; nous joignons au présent guide une copie du formulaire.

Après avoir donné l'information sur le syndicat, l'entreprise et l'identification du projet, il convient de répondre à dix questions seulement. Plusieurs d'entre elles demandent juste une réponse par oui ou par non, tout en donnant l'espace requis pour fournir des détails. Il faut donner une description de la violation au critère de performance 2, ainsi qu'indiquer la disposition spécifique du critère de performance 2 qui est violée. La description de la violation répond aux questions habituelles: qui, quoi, quand, où, pourquoi et comment. Il faut citer en référence le paragraphe concerné du critère PS2.

Après avoir préparé vos réponses, accédez au formulaire en ligne en cliquant sur <http://www.SFI.org/laborps2//>. Le formulaire est disponible en anglais, arabe, chinois, espagnol, français et russe. Le bureau de Washington de la CSI et du groupement Global Unions ainsi que la FSI dont vous relevez sont à votre disposition si vous avez besoin d'aide. Une fois que le formulaire en ligne est envoyé à la SFI, un exemplaire électronique est également envoyé au bureau de Washington du groupement Global Unions.

4. Et ensuite?

Le syndicat plaignant et le bureau de Washington de la CSI et du groupement Global Unions doivent recevoir un message automatique de la SFI accusant réception de la plainte. Le Département CES sera tenu d'examiner la plainte soumise dans les cinq jours ouvrables, et prendra contact à ce moment-là soit avec l'organisation plaignante en vue de lui demander un complément d'information, soit avec son équipe chargée du projet en vue de lancer une enquête interne. L'enquête du CES s'appuie souvent en première instance sur les communications remises par l'entreprise cliente. Cependant, les syndicats doivent insister pour intervenir dans l'enquête et doivent demander à être informés de ses résultats; ces communications peuvent transiter par le bureau de Washington du groupement Global Unions. Sur la base de notre expérience, le délai à prévoir pour obtenir la réponse finale de la SFI ou une action de la part de l'entreprise cliente peut varier considérablement, selon l'aptitude du CES à procéder à l'enquête et la rapidité de la réaction de l'entreprise cliente.

Si le CES établit que les activités de l'entreprise sont effectivement non conformes aux critères de performance, il peut adopter plusieurs approches en vue de rectifier cette situation. Si le projet n'a pas encore été approuvé par le Conseil, il pourra être repoussé en attendant un complément d'information. Autrement, la SFI peut tout simplement aborder le problème avec l'entreprise, décider d'un plan d'action en vue de le corriger, et ensuite renforcer sa supervision du projet afin de confirmer que l'entreprise cliente effectue bien les changements nécessaires. Dans cette situation, la documentation des syndicats restera importante pour exposer l'ampleur du problème et vérifier si les mesures qui s'imposent ont été effectivement prises par l'entreprise. Si la situation de non conformité persiste, la SFI est en mesure d'exiger un audit du travail effectué par un consultant externe ou bien faire intervenir un arbitrage tiers. La SFI dispose également de la possibilité de faire respecter l'adhésion de l'entreprise cliente aux critères de performance en retenant tout décaissement ultérieur du prêt, s'ils n'ont pas tout été effectués, ou en révoquant le prêt, ce qui obligera l'entreprise à commencer à rembourser le prêt plus tôt que prévu.

En soumettant une plainte au CES, les syndicats doivent envisager le type d'action nécessaire en vue de résoudre la situation et d'éviter que le problème ressurgisse. Par exemple, des réunions périodiques entre les syndicats, l'entreprise et la SFI, une supervision par la SFI renforcée, la médiation, sont certaines des possibilités pouvant figurer au nombre des suggestions des syndicats. Dans le cas de violations réitérées ou de problèmes persistant en dépit de l'intervention de la SFI, les syndicats peuvent exiger que la SFI mette un terme aux décaissements destinés à l'entreprise, ou qu'elle révoque le prêt

à l'entreprise. Là aussi, le bureau de Washington de la CSI et du groupement Global Unions est disponible, et peut entreprendre ces procédures au siège de la SFI au nom de l'affiliée.

Jusqu'à présent, le département CES de la SFI s'est montré coopératif lors de la réception de plaintes concernant de possibles violations du critère de performance 2 et a obtenu des résultats positifs dans bon nombre de ces cas, malheureusement pas dans leur totalité. Le processus du CES est particulièrement utile lorsque le prêt n'a pas encore été approuvé. La réaction rapide du département CES s'est traduite dans certains cas par un report ou un retrait d'une proposition de prêt SFI, ou bien par des modifications apportées spécifiquement aux pratiques du travail exigées au démarrage du projet.

Déposer une plainte au CAO

1. En quoi le mécanisme est-il différent?

La SFI investit dans son entreprise cliente; de ce fait, bien que s'étant engagé à faire respecter les critères de performance, le département CES n'est pas une partie neutre. Le CAO, lui, est un mécanisme de recours indépendant pour les projets soutenus pas la SFI; il travaille avec les communautés et les organisations de la société civile en vue d'aider à résoudre les préoccupations relatives aux projets de la SFI.

Cette différence se voit aussi dans les procédures d'enquête suite aux plaintes. Alors que celles du CES s'appuient essentiellement sur les communications des entreprises clientes, l'évaluation du CAO implique une rencontre avec toutes les parties prenantes du projet, y compris le plaignant. En outre, les détails de l'enquête du CAO sont publiés en ligne.

Le type de réponse diffère également dans les deux mécanismes. Si le CES détermine que l'adhérence du client au critère de performance 2 présente des lacunes, il travaillera avec l'entreprise en vue de mettre au point un plan d'action, que l'entreprise se doit de diffuser publiquement. En revanche, le CAO prendra contact avec les différentes parties prenantes, y compris les travailleurs, en vue d'identifier les meilleures stratégies pour corriger la situation. Ces dernières peuvent comporter une action conjointe de recherche d'information, un dialogue ou des discussions facilitées, une médiation de règlement du différend ou encore un programme de supervision conjointe.

2. Quand un syndicat doit-il envisager de déposer une plainte au CAO?

Un syndicat peut déposer une plainte au CAO complaint à tout moment dans le cycle de vie d'un projet SFI. S'il est possible des déposer des plaintes simultanément en suivant le mécanisme CES et celui du CAO, il n'est pas nécessaire de déposer une plainte au CES avant d'en déposer une au CAO.

Un syndicat peut en fait envisager de déposer une plainte au CAO s'ils a l'impression que l'intervention du département CES de la SFI n'a pas été menée de manière adéquate, par exemple si le syndicat estime que l'enquête de la SFI sur la plainte n'a pas été assez approfondie, si le plan d'action proposé par la SFI répond pas réellement aux préoccupations du syndicat au sujet des violations au critère de performance 2, ou si l'entreprise ne réagit pas malgré l'intervention.

Il est important de garder à l'esprit que le processus CAO est fondé sur le dialogue entre les différentes parties prenantes, qu'ils par conséquent plus approfondi et prend probablement plus de temps que le mécanisme CES. Le CAO peut prévoir jusqu'à six mois d'efforts constants afin de parvenir à résoudre un conflit en recourant au dialogue. Après cette période, si le CAO détermine que les parties ne veulent pas ou ne parviennent pas à trouver une solution concertée au problème, il entreprendra une évaluation du respect par la SFI de ses critères de performance. Le conseil formulé par le CAO au terme

de la procédure peut exercer une influence sur les opérations de prêts de la SFI, mais il est probable qu'une pression immédiate et directe sur l'entreprise ne serait que limitée.

3. Comment déposer une plainte au CAO.

Le CAO donne des orientations très claires sur la manière de déposer une plainte. La communication initiale doit identifier le groupe qui dépose la plainte, le nom du projet SFI et le lieu où celui-ci se déroule. Il n'est pas nécessaire d'apporter des éléments de preuve; il est tout à fait possible, voire encouragé, d'étayer le dossier avec des documents supplémentaires. Des directives opérationnelles détaillées sont disponibles en ligne en 15 langues, et une lettre modèle de dépôt de plainte figure en annexe au présent document.

<http://www.cao-ombudsman.org/howwework/filecomplaint/>

Département du développement environnemental et social de la SFI (CES) Formulaire de communication

Saisir la plainte en ligne: <http://www.ifc.org/laborps2//>

Renseignements d'ordre général:

1. Votre nom
2. Votre adresse électronique
3. Nom de la société et installation/usine/projet spécifique
4. Numéro de projet de l'SFI (si vous le connaissez). (Vous pouvez le trouver à l'adresse suivante: <http://www.SFI.org/projects>)
5. Nom et pays d'activité de l'organisation syndicale

Information détaillée

6. L'organisation syndicale:

est représentée au sein du personnel de la société
 n'est pas représentée au sein du personnel de la société

Si elle est représentée au sein du personnel de la société, veuillez préciser son niveau de représentation (en pourcentage):

7. Cette communication est transmise:

au nom d'un groupe d'employés syndiqués
 au nom d'un groupe d'employés non syndiqués
 au nom de l'organisation syndicale

Autres (veuillez préciser le lien):

8. Veuillez indiquer les mesures que la société a prises et qui sont jugées non conformes aux dispositions de la norme PS2:

9. Disposition correspondante:

(Autres – prière de spécifier ci-dessous)

10. Catégorie d'employés concernée:

Personnel permanent de la société
 Personnel contractuel
 Employés de sous-traitants
 Employés de la chaîne d'approvisionnement

11. Nombre d'employés concernés :

12. Le problème faisant l'objet de cette communication a-t-il été soulevé auprès des responsables de la société?

Oui. Veuillez indiquer (ci-dessous) la teneur des discussions engagées avec la société et leur état actuel.

Non. Veuillez indiquer (ci-dessous) pourquoi.

Précisez ici votre réponse:

13. Le problème faisant l'objet de cette communication a-t-il été soumis à une procédure de recours au niveau interne à la société ou à l'échelon du pays?

Oui. Veuillez indiquer (ci-dessous) le type de procédure, ses dates et son état actuel.

Non.

Précisez ici votre réponse:

14. Le problème faisant l'objet de cette communication a-t-il été soumis à une procédure devant une instance judiciaire ou un tribunal administratif?

Oui. Veuillez indiquer (ci-dessous) le type de procédure, ses dates et son état actuel.

Non.

Précisez ici votre réponse:

15. Le problème faisant l'objet de cette communication a-t-il été soulevé auprès du groupement Global Unions (Washington)?

Oui.

Non.

Réponse inconnue.

16. Renseignements additionnels au sujet de cette communication:

Une fois le formulaire rempli, cliquez sur «Fini». Un exemplaire de la plainte sera envoyé à la SFI ainsi qu'au bureau de Washington du groupement Global Unions. Vous verrez apparaître le message ci-dessous :

«Nous vous remercions d'avoir soumis à la SFI une communication ou fait part de votre préoccupation sur les conditions de travail. Cette communication fera l'objet d'un examen par des spécialistes du Département du développement environnemental et social et des départements pertinents en matière d'investissement. Nous prendrons contact avec vous dans les cinq (5) jours ouvrables si des renseignements complémentaires sont nécessaires.»

Plainte au CAO Modèle de lettre

Destinataire:

Mme/M. le Conseiller-médiateur
Société financière internationale
2121 Pennsylvania Avenue NW
Room F5K-292
Washington, DC 20433
États-Unis d'Amérique
Télécopie: (+) 1 202 522 7400
Courriel: cao-compliance@SFI.org

Je souhaite/nous souhaitons _____ déposer une plainte concernant le projet _____, qui se déroule à _____.

La présente plainte est déposée au nom de _____ (laisser en blanc si la rubrique est sans objet).

Je vis/nous vivons dans la zone connue sous le nom de _____ (indiquer sur une carte jointe si possible). Mes/nos coordonnées sont les suivantes: (adresse, numéro de téléphone, numéro de télécopie, adresse électronique):

Adresse municipale

Adresse postale (si elle diffère de l'adresse municipale)

Pays

Code postal

Téléphone

Télécopie

Courriel

Je souhaite/nous souhaitons conserver l'anonymat (laisser en blanc si la rubrique est sans objet).

J'ai/nous avons été ou je suis/nous sommes susceptibles(s) d'être touché(s) par les effets sociaux ou environnementaux du projet de la manière suivante :


Si possible, fournir les renseignements ci-après:

- ▶ Nom, site et nature du projet (joindre une carte si possible).
- ▶ Mesures prises par moi/nous pour tenter de résoudre ces problèmes (préciser les dates ou la période si possible).
- ▶ Autre(s) personne(s) contactée(s) par moi/nous dans le cadre de la tentative de règlement de ces problèmes (joindre les copies des lettres, si possible).
- ▶ Autres faits à l'appui de la présente plainte.

En outre, veuillez répondre à la question suivante:

- ▶ Je souhaiterais/nous souhaiterions que la présente plainte soit réglée de la façon suivante:

Note: Le CAO ne révélera pas l'identité des requérants si ceux-ci lui en font la demande, mais les plaintes anonymes seront irrecevables. Différentes pièces à l'appui d'une plainte pourront également être présentées à titre confidentiel; aucune information communiquée de la sorte ne sera divulguée sans l'accord de la partie dont elle émane. Les requérants doivent savoir que les autres parties concernées (notamment le promoteur du projet et les services de la SFI ou de la MIGA) seront, en règle générale, informées de la teneur des plaintes. Aussi les requérants doivent-ils indiquer au CAO, dès le départ, toute information qu'ils ne souhaitent pas voir divulguée. Un processus d'instruction de la plainte sera arrêté avec le requérant.

FNV Mondiaal / Pays-Bas a financé la présente publication  **FNV Mondiaal**

D/2011/11.962/26

Editeur responsable:
Sharan Burrow, Secrétaire générale

CSI

5 Bd du Roi Albert II, Bte 1, 1210-Bruuxelles, Belgique
Tél: +32 2 2240211, Télécopie: +32 2 2015815
Courriel: press@ituc-csi.org • Site web: <http://www.ituc-csi.org>

Mise en page: Vicente Cepedal