

Guide juridique de la CSI sur l'établissement d'un mécanisme de réclamation au niveau opérationnel pour le monde du travail dans le contexte des entreprises et des droits humains



EMPLOIS RESPECTUEUX DU CLIMAT

SALAIRES

DROITS

PROTECTION SOCIALE

ÉGALITÉ

INCLUSION

Un Nouveau Contrat Social



Sommaire

Introduction	3
Objectif	4
Législation et principes internationalement reconnus en matière de droits humains	4
Critère permettant de garantir un mécanisme efficace de réclamation non étatique au niveau opérationnel	5
Établissement d'un mécanisme de réclamation non étatique au niveau opérationnel	6
Les entreprises, leurs activités et leurs relations commerciales	6
Syndicats et représentants des travailleurs	7
Critères requis pour un mécanisme de réclamation non étatique au niveau opérationnel	8
Éléments à inclure afin de traiter spécifiquement les griefs émanant des activités commerciales dans les chaînes mondiales d'approvisionnement	12
Annexe	15

Introduction

L'Indice des droits dans le monde 2021 de la CSI montre que 65 % des travailleurs et des travailleuses n'avaient pas d'accès ou un accès limité à la justice. Ce qui signifie que les violations ou les atteintes aux droits du travail dans le monde pourraient avoir été ignorées dans 65 cas sur 100. Plus concrètement, le droit de grève est violé dans 87 % des pays, le droit à la négociation collective est violé dans 79 % des pays et le droit de constituer un syndicat ou d'y adhérer, dans 74 % des pays.

Pour de nombreux travailleurs précaires ou dissimulés au sein des chaînes mondiales d'approvisionnement, ces violations ne trouvent réparation ni au niveau national ni au niveau international. Cet état de fait est le reflet de l'absence de mécanismes efficaces de règlement des différends ou des griefs, susceptibles de contribuer à remédier aux violations et obliger les entreprises à rendre des comptes.

Conformément aux Principes directeurs des Nations unies relatifs aux entreprises et aux droits de l'homme, il incombe à toutes les entreprises, indépendamment de leur taille, de leur structure et de leur régime de propriété, de respecter les droits de l'homme. La responsabilité de respecter les droits de l'homme exige des entreprises qu'elles évitent d'avoir des incidences négatives sur les droits de l'homme ou d'y contribuer par leurs propres activités, et qu'elles s'efforcent de prévenir ou d'atténuer les incidences négatives sur les droits de l'homme qui sont directement liées à leurs activités du fait de leurs relations commerciales¹.

Les entreprises doivent adopter des procédures légitimes, seules ou en coopération avec d'autres acteurs avec lesquels elles ont une relation commerciale, afin de détecter, de faire cesser et de réparer toute incidence négative qu'elles pourraient provoquer ou à laquelle elles pourraient contribuer. Lorsqu'elles n'ont pas provoqué ou n'ont pas contribué à des incidences négatives pour les droits de l'homme, mais qu'elles y sont liées de par leurs relations commerciales, les entreprises doivent user de leur influence pour remédier à la situation².

Les droits des travailleurs³, tels qu'exprimés dans la Charte internationale des droits de l'homme et dans les Conventions de l'OIT, ainsi que dans la Déclaration relative aux principes et droits fondamentaux au travail, sont des droits humains internationalement reconnus.

Sur le lieu de travail, la mise sur pied d'un mécanisme de réclamation non étatique et de niveau opérationnel est essentielle pour concrétiser la responsabilité des entreprises de respecter les droits humains, y compris le respect des conventions fondamentales de l'Organisation internationale du travail (OIT) telles que reprises dans les principes et droits fondamentaux au travail, ou encore le droit de toutes les travailleuses et tous les travailleurs à avoir un accès à la justice et à des voies de recours.

La responsabilité des entreprises de respecter les droits humains sur le lieu de travail inclut la responsabilité de créer un climat qui favorise le respect des droits du travail et d'éviter de recourir à des mesures qui sapent ou découragent l'exercice et l'appropriation de ces droits par les travailleurs.

Les lignes directrices de la CSI en faveur de l'obligation de diligence raisonnable en matière de droits humains⁴ indiquent très clairement: « Les entreprises doivent être tenues de mettre en place un mécanisme efficace de réclamation au niveau opérationnel ou de participer à un tel dispositif pour identifier les incidences négatives sur les droits humains et y remédier. »

¹ Voir les articles 11-13 des Principes directeurs des Nations unies relatifs aux entreprises et aux droits de l'homme.

² Voir les articles 17-24 des Principes directeurs des Nations unies relatifs aux entreprises et aux droits de l'homme. Voir également le paragraphe 65 de la Déclaration de l'OIT sur les entreprises multinationales (telle qu'amendée).

³ Dans le présent document, l'expression « droits des travailleurs » est utilisée de manière interchangeable avec « droits du travail ».

⁴ Ces lignes directrices, adoptées en juin 2020, présentent les huit éléments d'une législation efficace relative à l'obligation de diligence raisonnable en matière de droits humains.

Objectif

Le présent guide juridique a pour objectif de donner un aperçu des principes et des mesures que les entreprises et les organisations de travailleurs devront prendre en considération lors de la création d'un mécanisme de réclamation non étatique au niveau opérationnel destiné à fournir aux travailleurs, y compris ceux des chaînes d'approvisionnement, un accès à la justice et à des voies de recours.

En vertu des lignes directrices de la CSI en faveur de l'obligation de diligence raisonnable en matière de droits humains :

«La présence de mécanismes efficaces de réclamation au niveau opérationnel est essentielle

pour l'exercice de la diligence raisonnable en matière de droits humains. Ils aident en effet à identifier, les incidences négatives sur de tels droits dans le cadre de la diligence raisonnable en matière de droits humains dont doit faire preuve l'entreprise, en offrant aux personnes directement concernées un moyen de faire connaître leurs préoccupations lorsqu'elles estiment que les activités d'une entreprise ont ou auront une incidence négative. De plus, ces mécanismes peuvent offrir une possibilité de résoudre les plaintes une fois identifiées et permettre à l'entreprise de remédier rapidement et directement aux effets néfastes de ses activités, évitant ainsi l'aggravation des préjudices et l'intensification des griefs.»

Législation et principes internationalement reconnus en matière de droits humains

Le présent guide s'appuie sur les principes et les droits humains internationalement reconnus, avec une référence particulière à ceux contenus dans les documents suivants :

- la Charte internationale des droits de l'homme;
- les Conventions fondamentales de l'OIT;
- la Déclaration de l'OIT relative aux principes et droits fondamentaux au travail;
- la Déclaration de principes tripartite sur les entreprises multinationales et la politique sociale de l'OIT (Déclaration sur les entreprises multinationales) telle qu'amendée en 2017;
- la Déclaration de l'OIT sur la justice sociale pour une mondialisation équitable;
- la Déclaration du centenaire de l'OIT pour l'avenir du travail, 2019;

- les Principes directeurs de l'OCDE à l'intention des entreprises multinationales;
- le Guide OCDE sur le devoir de diligence pour une conduite responsable des entreprises;
- les Principes relatifs aux entreprises et aux droits de l'homme des Nations unies; et
- le projet du HCDH sur la responsabilité et les voies de recours, phase III: amélioration de l'efficacité des mécanismes de réclamation ne relevant pas de l'État en cas de violations des droits de l'homme impliquant des entreprises.

Ce guide ayant pour principal objectif de fournir des orientations pour l'établissement d'un mécanisme de réclamation non étatique au niveau opérationnel et étant destiné aux travailleurs, y compris ceux des chaînes d'approvisionnement,

met en exergue le rôle de l'OIT qui est l'organisation internationale mandatée par sa Constitution, ainsi que l'organe compétent pour établir les normes internationales du travail et s'en occuper.⁵

Critère permettant de garantir un mécanisme efficace de réclamation non étatique au niveau opérationnel

Les Principes relatifs aux entreprises et aux droits de l'homme des Nations Unies, en particulier l'article 31, mettent en avant les critères suivants pour assurer l'efficacité des mécanismes de réclamation non judiciaires, précisant que ces mécanismes devraient être :

- (1) **légitimes:** ils doivent susciter la confiance des groupes d'acteurs auxquels ils s'adressent et répondre du bon déroulement des procédures de réclamation, incluant notamment le respect de la procédure régulière et du droit à la représentation;
- (2) **accessibles:** les travailleurs et tous les groupes d'acteurs auxquels ils sont destinés doivent en avoir connaissance, et ils doivent prévoir une assistance suffisante à ceux qui rencontreraient des obstacles particuliers pour y accéder;
- (3) **prévisibles:** ils prévoient une procédure clairement établie et connue, assortie d'un calendrier indicatif pour chaque étape, et un descriptif précis des types de procédures et d'issues disponibles ainsi que des moyens de suivre la mise en œuvre;
- (4) **équitables:** ils s'efforcent d'assurer que les parties lésées ont un accès raisonnable aux sources d'information, aux conseils et aux compétences nécessaires à l'ouverture d'une procédure de réclamation dans des conditions équitables fondées sur l'information et le respect;
- (5) **transparents:** ils tiennent les parties concernées informées du cours de la procédure et fournissent des informations suffisantes sur la capacité du mécanisme à susciter la confiance dans son efficacité et à répondre à tous les intérêts publics en jeu;
- (6) **compatibles avec les droits:** ils veillent à ce que l'issue des recours et les mesures de réparation soient compatibles avec les droits de l'homme internationalement reconnus;
- (7) **une source d'apprentissage permanent:** ils s'appuient sur les mesures pertinentes pour tirer les enseignements propres à améliorer le mécanisme et à prévenir les réclamations et atteintes futures;
- (8) **fondés sur la participation et le dialogue:** consulter les groupes d'acteurs auxquels ils s'adressent au sujet de leur conception et de leurs résultats en mettant l'accent sur le dialogue comme moyen d'examiner et de résoudre les plaintes.

⁵ Déclaration relative aux principes et droits fondamentaux au travail, OIT, 1998.

Établissement d'un mécanisme de réclamation non étatique au niveau opérationnel

Pour éviter toute ambiguïté, le terme « entreprises » inclut celles des chaînes d'approvisionnement à la fois nationales et mondiales, et « représentants des travailleurs⁶ » inclut les syndicats et les fédérations syndicales internationales.

Les entreprises, leurs activités et leurs relations commerciales

1. Toutes les entreprises devraient mettre en place en leur sein un mécanisme efficace et utile de réclamation au niveau opérationnel⁷ (et, le cas échéant, y participer en externe) pour identifier les incidences négatives sur les droits humains et y remédier concrètement. Le mécanisme de réclamation doit être établi dans le but de gérer de manière appropriée les incidences négatives avérées ou potentielles sur les droits humains et du travail affectant les travailleurs des chaînes d'approvisionnement relevant des activités propres à l'entreprise ou en lien avec ses relations commerciales.

sur le lieu de travail une atmosphère qui favorise le respect des droits des travailleurs et encourage les travailleurs à exercer, défendre et promouvoir leurs droits.
2. Le mécanisme de réclamation doit constituer un élément clé des mécanismes de diligence raisonnable des entreprises en matière de droits humains.
3. En vue d'éviter, de prévenir ou d'atténuer l'incidence et les impacts de griefs sur le lieu de travail, les entreprises doivent interagir régulièrement, activement et en bonne foi avec les travailleurs, y compris ceux risquant d'être lésés dans leurs chaînes d'approvisionnement, et elles doivent tenir compte des risques découlant des conditions de travail, des modalités de travail et/ou des formes d'organisation. Les entreprises doivent susciter
4. Les entreprises sont tenues de respecter les principes et droits fondamentaux au travail de l'OIT. À cet égard, les entreprises doivent créer un climat qui favorise le respect des droits du travail et doivent s'abstenir d'agir de toute manière propre à dissuader ou entraver l'exercice de ces droits, y compris les droits habilitants que sont le droit de constituer un syndicat ou d'y adhérer et le droit de négociation collective.
5. Afin de s'assurer que le mécanisme de réclamation au niveau opérationnel est compatible avec les droits, les entreprises doivent tenir soigneusement compte du bilan en matière de droits humains des pays dans lesquels ils opèrent ou ont des relations commerciales et prendre des mesures pour respecter les droits humains internationalement reconnus, en particulier lorsque la législation nationale de ces pays n'est pas conforme avec les droits humains internationalement reconnus, notamment les principes et droits fondamentaux au travail.

⁶ Et pour éviter toute ambiguïté, conformément aux articles 3 et 5 de la Convention 135 de l'OIT, lorsque sont présents sur un lieu de travail à la fois des syndicats et des représentants des travailleurs, la reconnaissance est accordée aux syndicats pour les fonctions qui sont la prérogative exclusive des syndicats, telles que la négociation collective et le traitement des griefs.

⁷ Une procédure de réclamation peut inclure la possibilité de mener une enquête pour l'établissement des faits. Toute enquête de cette nature doit être conforme aux principes d'une procédure régulière et effectuée dans le cadre du mécanisme de réclamation.

6. Les syndicats et les représentants des travailleurs doivent être consultés de manière effective et significative lors de la conception du mécanisme de réclamation. Dans cette optique, tous les efforts doivent être faits pour mobiliser et consulter de manière significative les syndicats ou les fédérations syndicales internationales qui s'organisent dans le

contexte de l'activité ou de la relation commerciale concernée. Lorsqu'une convention collective existe, la conception, l'établissement et la mise en œuvre du mécanisme de réclamation doivent faire l'objet d'une négociation avec le syndicat pertinent, dans le cadre de la convention collective et de ses règles.

Syndicats et représentants des travailleurs

7. Les syndicats et les représentants des travailleurs, dans le contexte du lieu de travail, constituent à la fois des « groupes potentiellement affectés » et des « parties prenantes pertinentes » aux fins de la détection et de la gestion des risques néfastes pour les droits humains. Par conséquent, conformément à la Convention 87 de l'OIT sur la liberté syndicale et la protection du droit syndical et à la Convention 98 de l'OIT sur le droit d'organisation et de négociation collective, les travailleurs et leurs syndicats ou représentants doivent bénéficier d'une égalité, d'une protection et d'une appropriation totales du mécanisme de réclamation en inscrivant ce mécanisme dans les conventions collectives, les politiques sur le lieu de travail et les accords-cadres internationaux.

8. Le champ d'application d'un tel mécanisme de réclamation doit couvrir toutes les plaintes concernant des violations ou des atteintes des droits au travail, en ce compris la santé et la sécurité, la discrimination et la violence au travail.

9. Conformément à la Convention 154 de l'OIT sur la négociation collective, le mécanisme de réclamation au niveau opérationnel devrait promouvoir la négociation collective par les syndicats.

10. Les syndicats ou les représentants des travailleurs ne doivent pas subir le contrôle ou l'influence de l'employeur ou de l'entreprise. L'indépendance et l'autonomie des organisations syndicales doivent être respectées, en ce compris leur participation effective à la gouvernance ou au fonctionnement de la procédure de réclamation au nom de leurs membres, ce qui est la manière la plus sûre de garantir leur représentation effective des travailleurs. Les

mécanismes de réclamation au niveau opérationnel ne devraient en aucun cas être utilisés pour saper le rôle des syndicats légitimes dans le règlement des conflits du travail. Pour être couronné de succès, le mécanisme de réclamation doit conserver une indépendance qui soit acceptable pour les travailleurs et qui découle de sa véritable propriété conjointe, sur un pied d'égalité, avec les travailleurs qu'il doit servir et bénéficier en premier lieu.

11. Les syndicats qui interviennent dans un différend collectif ou qui représentent leur(s) membres(s) au sein du mécanisme de réclamation ne doivent pas faire l'objet de représailles ou subir un préjudice quel qu'il soit, de la part de l'État ou de l'entreprise, du fait de leur participation.

12. Le champ d'application ou les motifs couverts par le mécanisme de réclamation doivent être interprétés au sens large afin d'inclure les questions découlant de l'activité commerciale ou liées à la relation d'affaires susceptibles, potentiellement ou réellement, d'avoir des incidences négatives sur les droits de humains et du travail des travailleurs concernés. Par conséquent, qu'il s'agisse d'une initiative de l'entreprise, du secteur ou de plusieurs parties prenantes, y compris, par exemple, une initiative d'institutions de financement du développement, tout travailleur qui, agissant individuellement ou conjointement avec d'autres travailleurs, estime avoir des motifs de grief devrait avoir le droit de soumettre ce grief sans subir de ce fait un quelconque préjudice ou des représailles de quelque nature que ce soit, et de voir ce grief effectivement réparé.

Critères requis pour un mécanisme de réclamation non étatique au niveau opérationnel

Les critères propres à un mécanisme de réclamation non étatique au niveau opérationnel doivent être notamment les suivants :

Légitime

1. Pour susciter la confiance, les groupe de travailleurs auquel le mécanisme de réclamation est destiné doivent bénéficier de la protection juridique conformément aux Conventions 87 et 98 de l'OIT, des conventions et recommandations de l'OIT afférentes⁸ ainsi que de sa Déclaration relative aux principes et droits fondamentaux au travail.

fonctionnement du mécanisme de réclamation sont convenues conjointement par l'entreprise et le (ou les) syndicat(s) ou les représentants des travailleurs.
2. La confiance des travailleurs censés être couverts par le mécanisme de réclamation sera assurée lorsqu'ils sont conjointement responsables de la conduite équitable du mécanisme de réclamation. Une telle responsabilité conjointe pourra être obtenue en incluant le mécanisme de réclamation dans une convention collective ou un accord-cadre international ou encore lorsque les règles de
3. Le mécanisme de réclamation devra compter sur une participation égale des travailleurs et de l'entreprise ; cette dernière devra être représentée par des cadres possédant les qualifications adéquates.
4. Dans le cadre de la procédure prévue, tout rapport rédigé au titre de la diligence raisonnable et/ou de l'évaluation des risques, y compris sur les mesures prises pour éviter, prévenir ou atténuer l'incidence des griefs, devra être divulgué.

Accessible

1. Le mécanisme de réclamation au niveau opérationnel doit fonctionner de sorte à être saisi des griefs émanant des travailleurs, groupes de travailleurs ou syndicats subissant les incidences négatives sur les droits humains ou les droits du travail relatifs aux activités de l'entreprise, qu'ils découlent de la relation de travail ou des modalités de travail de l'entreprise ou qu'ils se rapportent à ses relations commerciales, y compris dans les chaînes d'approvisionnement de l'entreprise. Ceci couvrira, par exemple, les risques et incidences négatifs sur les droits du travail dans les activités des fournisseurs.

et effective. Tout travailleur accédant à la procédure de réclamation doit avoir le droit de choisir son propre représentant. Les travailleurs décidant d'accéder au mécanisme de réclamation doivent également être autorisés à le faire par l'intermédiaire d'un représentant, lorsque celui-ci, avec le consentement du plaignant, agira en leur nom. Ni le travailleur ni son représentant ne devraient subir de représailles pour avoir recouru à la procédure de réclamation.
2. L'entreprise, en consultation avec les représentants des travailleurs, est tenue de s'assurer que la procédure est sûre, équitable
3. Lorsqu'il est prévu qu'un arbitrage fasse partie du mécanisme de réclamation, les travailleurs doivent être libres de choisir les arbitres sur une liste certifiée d'experts du travail (pour les questions relatives à l'application des normes internationales du travail ou des droits

⁸ Ceci inclut la Convention 190 sur la violence et le harcèlement dans le monde du travail et les Conventions 155 et 187 sur la santé et la sécurité au travail.

du travail, il serait pertinent de disposer d'une liste de facilitateurs qualifiés tenue par l'OIT) sur les conseils de leur avocat ou de leur représentant des travailleurs.

4. Lorsqu'il est établi qu'une plainte présente des éléments suffisants contre l'entreprise (*prima facie*), il reviendra à cette dernière d'assumer le coût de la procédure de règlement.

Prévisible

1. La procédure de réclamation doit respecter et se conformer aux exigences garantissant une procédure régulière.
2. L'entreprise devra prendre toutes les plaintes au sérieux et entamer dans l'immédiat une enquête et/ou la procédure de réclamation.
3. Lorsque la procédure de traitement de la réclamation requiert une enquête des faits, un représentant du travailleur devra faire partie du processus et, lorsqu'il est fait recours à une ou des personnes externes pour mener l'enquête, celle-ci est tenue de se conformer aux exigences en matière de procédure établie. Les représentants des travailleurs doivent être consultés de manière significative dans le cadre de la sélection de la/des personne(s) chargée(s) de l'enquête. L'enquête doit être achevée dans un délai raisonnable (30 jours) à moins que les parties ne

5. Dans le cadre de la procédure, des dispositions doivent prévoir des mesures conservatoires, y compris les mesures visant à préserver toute information pertinente ou à mettre fin à la poursuite du préjudice (injonction provisoire). Les mesures conservatoires doivent également inclure des mesures visant à garantir, le cas échéant, la mise en place d'un recours équivalent et facilement accessible, y compris le versement d'une indemnité⁹.

conviennent de la nécessité de davantage de temps pour la faire aboutir en raison de sa portée ou de sa complexité.

4. Durant toute la phase d'enquête ou bien tout au long du processus de traitement de la réclamation, le plaignant doit être protégé contre le harcèlement, la victimisation et/ou les représailles.
5. Le mécanisme de réclamation au niveau opérationnel, y compris tout processus d'enquête qui en relève, devra fonctionner sur le principe de la bonne foi.
6. La formulation du grief et l'application de la procédure de traitement de la réclamation ne doivent pas être compliquées, mais au contraire viser à permettre véritablement un règlement, dans un délai approprié, susceptible d'être librement accepté par les parties lésées.

Équitable

1. Avant le début d'une enquête et/ou la détermination d'un grief, les parties échangent des informations relatives à la plainte dans le but d'assurer un processus équitable, informé, respectueux et rapide.
2. Lorsque les mécanismes de réclamation existants dans une entreprise donnée ne parviennent pas à résoudre un conflit du travail, un travailleur affecté devrait être en mesure d'élever sa plainte au niveau de la société-mère ou du siège (d'un fabricant) ou de l'institution de financement du

⁹ Une telle mesure provisoire s'assurera que le plaignant puisse aisément accéder à ses voies de recours ou à ses réparations.

- développement/autre entité ou de l'entreprise exerçant une influence.
3. L'existence du mécanisme devra faire l'objet de communications régulières à l'intention du personnel de l'entreprise et/ou de ses relations commerciales, notamment par un affichage public dans un endroit bien en vue. Ces communications se feront dans la (ou les) langue(s) parlée(s) par les membres du personnel et dans un langage aisément compréhensible.
 4. L'entreprise devra s'assurer qu'il est facile d'accéder au mécanisme de réclamation, y compris pour les jeunes travailleurs, les femmes et autres groupes à risque.
 5. Lorsque cela est prévu, les travailleurs doivent avoir accès à la procédure de règlement des griefs dans leur propre langue.
 6. Il faudra qu'une personne soit désignée dans l'entreprise pour dispenser les conseils nécessaires et donner les informations sur la procédure. Il devra être possible d'accéder à ces conseils et informations par voie de courrier électronique, en appelant un numéro dédié, par le biais d'affiches ou encore de séances de formation. Les informations diffusées et la documentation pertinente doivent être dans les langues pertinentes.

Compatible avec les droits

1. Le mécanisme de réclamation ne doit pas constituer un obstacle pour recourir à des mécanismes étatiques de règlement des différends, en particulier lorsque la régularité de la procédure ou la bonne foi sont sapées, ou bien lorsque la procédure a perdu la confiance du plaignant ou que les perspectives de voir la procédure aboutir sont limitées, voire inexistantes, à l'issue d'un processus d'échange d'informations préalable au règlement. Une personne lésée peut décider de ne pas utiliser le mécanisme de réclamation ou bien, après y avoir eu recours, si elle estime que le mécanisme n'a pas remédié de manière adéquate à l'incidence négative, elle peut encore recourir à des mécanismes judiciaires.
2. Le travailleur concerné devrait avoir le droit de participer directement à la procédure ainsi qu'à être assisté ou représenté, durant l'examen de sa réclamation, par un représentant d'une organisation de travailleurs, par un représentant des travailleurs de l'entreprise ou par toute autre personne que le travailleur aurait lui-même choisie, conformément au droit ou à la pratique nationale.
3. Toute personne salariée de la même entreprise qui assiste ou représente le travailleur durant l'examen de sa réclamation devrait bénéficier de la même protection que celle accordée au plaignant.
4. Le travailleur concerné, ou son représentant si celui-ci est salarié de la même entreprise, devrait disposer du temps nécessaire pour prendre part à la procédure en vue de l'examen de la réclamation, et ne devrait pas subir une perte de rémunération du fait de son absence au travail en raison de cette participation. Toutes les règles et pratiques, y compris les garanties contre les abus, prévues dans la législation, les conventions collectives ou tout autre moyen approprié, doivent être prises en compte.
5. Les données à caractère personnel du ou des travailleur(s) participant à la procédure devront être protégées.
6. Les recours prévus par le mécanisme de réclamation devront être conformes aux principes et droits fondamentaux au travail,

dont la Déclaration de l'OIT relative aux principes et droits fondamentaux au travail, la Déclaration de l'OIT sur les entreprises multinationales et les principes directeurs de l'OCDE. Dans certains pays, le droit du travail local sera conforme à ces droits en tout ou en partie. S'il est vrai que le droit intérieur sera un important point de référence, le mécanisme de réclamation ne sera toutefois pas compatible avec les droits de l'homme internationalement reconnus s'il n'aboutit pas à une conclusion conforme aux droits humains. En conséquence, la Charte internationale des droits de l'homme, les Conventions de l'OIT et les protocoles et recommandations qui leur sont assortis et portent sur les conditions de travail et les droits du travail,

y compris le paiement des rémunération, les horaires de travail, la cessation de la relation d'emploi, la santé et la sécurité au travail et les conventions sectorielles pertinentes constituent la référence ultime pour le mécanisme de réclamation lorsqu'elles sont supérieures à la législation nationale. Lorsqu'une violation est avérée, la réparation comprendra, selon le cas, une indemnisation, une réintégration, des excuses et autres. L'issue du recours ne doit pas mener à un préjudice ultérieur. L'entreprise devra également s'engager à ne pas répéter la violation et à mettre en place les politiques et procédures propres à empêcher cette répétition.

Transparent

1. Au cours de l'enquête ou dans toute phase de la procédure de réclamation, le plaignant devra à tout moment être tenu informé de la procédure et aura le droit de fournir et de recevoir des informations.
2. Le plaignant aura le droit de recevoir de l'entreprise toute information pertinente à l'appui de sa réclamation, sans frais pour le plaignant. En outre, si le plaignant a besoin de conseils ou d'une expertise externe afin de s'engager de manière significative dans la procédure de réclamation, l'entreprise devra également payer les coûts de la ou des personnes désignées par le plaignant.
3. Les procès-verbaux de la procédure devraient être établis d'un commun accord et mis à la disposition des deux parties.
 - a. Le travailleur doit se voir accorder le temps libre nécessaire pour prendre part à la procédure.
 - b. Le recours par le travailleur à la procédure de réclamation ne doit pas entraîner pour lui une perte de rémunération.
 - c. Tous les efforts doivent être déployés, si possible, pour que ces procédures interviennent en dehors des horaires de travail du travailleur concerné.
 - d. Tous les efforts doivent être déployés pour s'assurer de la sécurité du plaignant et des représentants des travailleurs.
4. Les résultats de l'enquête seront communiqués au plaignant par écrit. Si l'entreprise détermine que le grief est étayé par les faits (le *prima facie* est avéré), elle doit immédiatement entamer un dialogue avec le plaignant afin d'aboutir à un résultat conforme aux droits humains. Si l'entreprise détermine que le grief n'est pas étayé par les faits, elle informera le plaignant qu'il ou elle reste libre d'exercer un recours judiciaire. Les parties peuvent également convenir d'inviter une tierce partie neutre afin qu'elle se penche sur les faits, notamment en menant sa propre enquête. Les conclusions d'un tel examen seront communiquées aux deux parties avec l'offre de médiation, dans le cas où une infraction est constatée, dans le but de parvenir à un résultat conforme aux droits humains.

Enfin, l'entreprise et les représentants des travailleurs devront se réunir afin de passer en revue le fonctionnement du mécanisme de réclamation et de mettre en œuvre, sur la base des enseignements tirés de ce fonctionnement, les modifications au mécanisme décidées

mutuellement afin de s'assurer que celui-ci fonctionne en conformité avec les Principes directeurs des Nations Unies, la Déclaration sur les entreprises multinationales de l'OIT et les principes directeurs de l'OCDE.

Éléments à inclure afin de traiter spécifiquement les griefs émanant des activités commerciales dans les chaînes mondiales d'approvisionnement

Pour l'entreprise¹⁰ dont les activités transfrontalières ont pour résultat des incidences négatives sur les droits humains et du travail ou qui sont liées par des relations commerciales ayant une incidence négative sur les droits humains (fournisseur, sous-traitant, projet, échelon de la chaîne d'approvisionnement), un mécanisme efficace doit inclure les éléments suivants :

1. La possibilité de recevoir directement une plainte d'un travailleur de sa chaîne d'approvisionnement.
2. La possibilité de recourir aux facilités de conciliation ou de médiation fondées sur l'Annexe II (Outils opérationnels 2) de la Déclaration de l'OIT sur les entreprises multinationales (telles qu'amendée en 2017), incluant notamment:
 - demander à utiliser les installations du BIT en tant qu'espace où se tiendra le règlement des différends (sur la base du consentement des parties);
 - demander au BIT de fournir une liste d'experts internationaux du travail susceptibles d'agir comme facilitateurs, conciliateurs ou médiateurs afin de résoudre le grief, que les parties pourront choisir;
 - demander au BIT d'apporter, au cours du processus, des contributions en qualité de conseiller technique ou d'expert, en accord avec les normes internationales du travail;
 - Mettre par écrit tout accord conclu par les parties comme étant juridiquement contraignant et déterminant pour le grief;

¹⁰ Telle qu'une entreprise donneuse d'ordre.

- prendre note que tant que les parties ne parviennent pas à un accord consensuel, l'issue de la facilitation, conciliation ou médiation demeure non contraignante;
 - lorsque le grief résulte d'un manquement systématique au respect des droits de l'homme internationalement reconnus, y compris les normes internationales du travail, le dialogue devrait être facilité entre pays d'accueil et pays du siège par l'intermédiaire des points focaux nationaux, tel que prévu au paragraphe 12 de la Déclaration sur les entreprises multinationales, en consultation avec les partenaires sociaux.
- 3.** Lorsque l'entreprise commerciale est domiciliée ou opère dans un État adhérent aux Principes directeurs de l'OCDE à l'intention des entreprises multinationales, le grief peut être soumis à l'OCDE en vertu du chapitre IV et/ou V des Principes directeurs à l'intention des entreprises multinationales (ainsi que d'autres chapitres pertinents éventuels). Il est à noter que lors de l'application des directives relatives aux relations professionnelles, la Déclaration de l'OIT sur les entreprises multinationales, dans la mesure où elle est plus élaborée, sera utilisée pour comprendre les directives.
- 4.** Lorsqu'en raison de la nature du grief, y compris l'absence de confiance dans les mécanismes d'arbitrage au niveau national, le plaignant choisit que le grief soit résolu par voie d'arbitrage international:
- il est possible de recourir à la Cour permanente d'arbitrage (CPA) sur la base des règles d'arbitrage sur les entreprises et les droits de l'homme (règles de La Haye), avec la perspective évidente d'une exécution en tant que sentence internationale en vertu de la convention de New York de 1958;
 - si le recours à l'arbitrage se fait au moyen d'une clause d'arbitrage dans le contrat de fournisseur, de sous-traitance, de projet ou autre, ou si les parties soumettent une convention d'arbitrage sous les auspices de la CPA ou un arrangement entre les parties:
 - le choix des arbitres pourrait être basé sur une liste d'experts en matière de normes internationales du travail, de préférence la liste d'experts de l'OIT prévue dans la Déclaration sur les entreprises multinationales;
 - le travailleur concerné ou son représentant doit être autorisé à consulter la fédération syndicale internationale compétente et, le cas échéant, la Confédération syndicale internationale (CSI) pour la sélection d'un groupe d'arbitres;
 - le président du groupe d'arbitres, pour ce qui a trait à la CPA, est déterminé par le secrétaire général de la CPA et, dans tous les autres cas, par les bons offices du directeur général de l'OIT ou d'un représentant désigné, guidé par la déclaration sur les entreprises multinationales et en consultation avec les secrétariats des travailleurs et des employeurs;
 - le droit choisi pour être applicable au différend devra être conforme aux normes internationales du travail;
 - le siège de l'arbitrage doit favoriser le(s) travailleur(s) concerné(s), en tenant compte de la sûreté, de la sécurité et des contacts avec la famille et le cercle social, ainsi que du soutien de ces derniers.
- 5.** Dans le cadre de la procédure de facilitation, de conciliation, de médiation ou d'arbitrage, des dispositions doivent prévoir des mesures conservatoires, y compris les mesures visant à préserver toute information pertinente ou à mettre fin à la poursuite du préjudice (injonction provisoire). Les mesures conservatoires doivent

également inclure des mesures visant à garantir, le cas échéant, la mise en place d'un recours équivalent et facilement accessible.

- 6.** Pour éviter toute ambiguïté, une clause d'arbitrage, un accord ou un règlement juridiquement contraignant ne devront en aucun cas inclure une dérogation au droit, dont bénéficie(nt) le ou les travailleur(s) affecté(s), de collaborer avec les autorités compétentes concernant des poursuites pénales ou d'engager des poursuites pénales. Pour ce qui a trait à la confidentialité, la partie affectée aura le droit de s'exprimer sur son expérience relative au grief et à la procédure de règlement suivie.
- 7.** Lorsque, au cours de la procédure de réclamation, des constatations sont faites qui sont susceptibles de donner lieu à des accusations pénales (par exemple, le travail des enfants, la traite des êtres humains, l'esclavage moderne, le travail forcé, etc.) il conviendra de transmettre ces constatations aux autorités de l'État pour une enquête plus approfondie.

Annexe

Annexe 1

Conventions et recommandations de l'OIT pertinentes aux fins du traitement des relations professionnelles et du règlement des différends

- Convention (n°87) sur la liberté syndicale et la protection du droit syndical, 1948
- Convention (n°98) sur le droit d'organisation et de négociation collective, 1949
- Convention (n°154) et Recommandation (n°163) sur la négociation collective, 1981
- Convention (n°135) concernant la représentation des travailleurs, 1971
- Recommandation (n°92) sur la conciliation et l'arbitrage volontaires, 1951
- Recommandation (n°94) concernant la coopération sur le plan de l'entreprise, 1952
- Recommandation (n°129) sur les communications dans l'entreprise, 1967
- Recommandation (n°130) sur l'examen des réclamations, 1967
- Recommandation (n°198) sur la relation de travail, 2006
- Convention (n°169) relative aux peuples indigènes et tribaux, 1989
- Convention du travail maritime, 2006 et autres conventions et recommandations sectorielles de l'OIT
- Convention (n°190) sur la violence et le harcèlement, 2019
- Convention (n°155) sur la sécurité et la santé des travailleurs, 1981
- Convention (n°187) sur le cadre promotionnel pour la sécurité et la santé au travail, 2006

Annexe 2

Bons exemples de mécanismes non étatiques de règlement des griefs au niveau opérationnel

- L'Accord du Bangladesh et le nouvel Accord international
- La convention collective conclue par le Forum international de négociation de l'ITF-JNG pour les gens de mer à bord de navires battant pavillon de complaisance: <https://www.itfseafarers.org/en/your-rights/international-bargaining-forum>
- Le mécanisme de règlement des griefs relatifs aux droits de l'homme de l'ANZ <https://www.anz.com.au/content/dam/anzcomau/documents/pdf/aboutus/anz-grievance-mechanism-framework-nov2021.pdf>
- Le mécanisme de règlement des différends en matière de sport et de droits humains « Garantir l'accès à un recours efficace – le chemin stratégique des joueurs vers la justice », Association mondiale des joueurs, UNI Global Union, <https://uniglobalunion.org/fr/news/5000/>

CSI
Confédération Syndicale Internationale

tur@ituc-csi.org

www.ituc-csi.org

Téléphone: +32 (0)2 224 0211

Fax: +32 (0)2 201 5815

Boulevard du Roi Albert II, 5, Bte 1
1210 Bruxelles - Belgique

Éditeur légalement responsable:
Sharan Burrow, secrétaire générale

