

Cette Note d'orientation 2 correspond à la Norme de performance 2. Veuillez également vous reporter aux Normes de performance 1 et 3 à 8, ainsi qu'aux Notes d'orientation correspondantes pour plus d'informations. L'application de la Norme de performance 2 aux intermédiaires financiers est présentée dans une Note d'information spécifique aux intermédiaires financiers. Les informations relatives aux documents de référence présents dans le texte de cette Note d'orientation se trouvent dans la section Références, en fin du présent document.

Introduction

1. La Norme de performance 2 reconnaît que la poursuite de la croissance économique par la création d'emplois et de revenus doit être équilibrée avec la protection des droits fondamentaux¹ des travailleurs. La main-d'œuvre constitue un précieux atout pour toute entreprise, et une saine gestion des relations avec les travailleurs représente un facteur essentiel de durabilité pour l'entreprise. Le fait de ne pas établir et favoriser une saine gestion des relations entre la direction et les travailleurs peut compromettre l'engagement et la fidélisation des travailleurs ainsi que la réussite d'un projet. À l'inverse, par une relation constructive entre les travailleurs et la direction, le traitement équitable des travailleurs et la garantie de conditions de travail sûres et saines, les clients peuvent créer des avantages tangibles, tels que l'amélioration de l'efficacité et de la productivité de leurs activités.

2. Les exigences exposées dans la présente Norme de performance ont en partie été orientées par un certain nombre de conventions et instruments internationaux, notamment ceux de l'Organisation internationale du Travail (OIT) et des Nations unies (ONU)².

Objectifs

- **Promouvoir le traitement équitable, la non-discrimination et l'égalité des chances des travailleurs.**
- **Établir, maintenir et améliorer les relations entre les travailleurs et la direction.**
- **Promouvoir le respect du droit national du travail et de l'emploi.**
- **Protéger les travailleurs, notamment les catégories vulnérables de travailleurs comme les enfants, les travailleurs migrants, les travailleurs recrutés par des tierces parties et les travailleurs de la chaîne d'approvisionnement du client.**
- **Promouvoir des conditions de travail sûres et saines et protéger la santé des travailleurs.**
- **Éviter le recours au travail forcé.**

¹ Tels qu'ils sont régis par les Conventions de l'OIT énumérées dans la note 2 ci-dessous.

² Il s'agit des conventions suivantes :

La Convention 87 de l'OIT sur la liberté d'association et la protection du droit d'organisation

La Convention 98 sur le droit d'organisation et de négociation collective

La Convention 29 de l'OIT sur le travail forcé

La Convention 105 de l'OIT sur l'abolition du travail forcé

La Convention 138 de l'OIT sur l'âge minimum (pour être employé)

La Convention 182 de l'OIT sur les pires formes du travail des enfants

La Convention 100 de l'OIT sur l'égalité de la rémunération

La Convention 111 de l'OIT sur la discrimination (emploi et profession)

La Convention de l'ONU sur les droits de l'enfant, article 32.1

La Convention de l'ONU sur la protection des droits de tous les travailleurs migrants et des membres de leur famille

NO1. La nature des relations entre direction et travailleurs affecte les coûts, la qualité, l'efficacité, la productivité et le service à la clientèle, et influence en outre la réputation d'un client. La Norme de performance 2 reconnaît que les bonnes relations entre direction et travailleurs forment un élément clé du succès global d'un client et de son projet

NO2. La Norme de performance 2 est en partie régie par un certain nombre de Conventions de l'Organisation internationale du travail (OIT) et de l'Organisation des Nations unies (ONU). En appliquant la Norme de performance 2, le client pourra mener à bien ses activités et ce, en parfaite cohérence avec les quatre normes fondamentales du travail de l'OIT.^{NO1} En outre, la Norme de performance 2 traite d'autres domaines, notamment des conditions de travail et des modalités d'emploi, des plans sociaux ainsi que des problèmes d'hygiène et de sécurité. Certaines de ces dispositions renvoient le client aux lois qui lui sont applicables. Lorsque la loi nationale établit des normes moins strictes que celles qui sont exposées dans la Norme de performance 2, ou lorsqu'elles n'en font pas état, les clients doivent respecter les exigences de cette Norme de performance.^{NO2}

NO3. Lors du processus d'évaluation des risques et des impacts professionnels, il est recommandé que les clients consultent les travailleurs ainsi que les représentants des organisations de travailleurs, lorsqu'elles existent. Afin de renforcer le processus d'identification des risques et des impacts, les organisations de travailleurs peuvent également participer au processus au niveau sectoriel ou de l'inspection du travail. Les actions devant être prises par le client pour être en conformité avec le droit national ou pour répondre aux exigences de la Norme de performance 2 sont intégrées au plan d'action, présenté dans la Norme de performance 1 et dans la Recommandation associée. Ce processus permettra au client d'établir ou de mettre à jour sa politique et ses procédures de ressources humaines (RH), de recrutement, de sous-traitance et d'achat d'une façon bénéfique pour la pérennité et le succès de son entreprise tout en protégeant les droits des travailleurs. Cela aidera les clients à mettre en œuvre une approche systématique concernant la main-d'œuvre et les conditions de travail dans leurs opérations (voir les paragraphes G5 à G9 de la Recommandation 1).

Champ d'application

3. L'applicabilité de cette Norme de performance est définie au cours du processus d'évaluation des risques et impacts environnementaux et sociaux, tandis que la mise en œuvre des mesures nécessaires pour répondre aux exigences de cette Norme de performance est gérée par le système de gestion environnementale et sociale du client. Ces exigences sont décrites dans la Norme de performance 1.

4. Le champ d'application de la présente Norme de performance est fonction du type de relation de travail existant entre le client et le travailleur. Elle s'applique aux travailleurs employés directement par le client (travailleurs directs), aux travailleurs employés par l'intermédiaire de tierces parties pour effectuer des tâches qui sont directement liées aux processus opérationnels essentiels³ du projet pendant une durée importante (travailleurs sous contrat), ainsi qu'aux travailleurs employés par les fournisseurs primaires du client (travailleurs de la chaîne d'approvisionnement)⁴.

³ Les processus opérationnels essentiels constituent les processus de production et/ou de service qui sont essentiels pour une activité opérationnelle précise sans lesquels l'activité n'aurait pas pu se poursuivre.

⁴ Les fournisseurs primaires sont ces premiers fournisseurs qui fournissent des biens ou matériaux qui sont essentiels aux principales fonctions commerciales du projet.

Travailleurs employés directement

5. Dans le cas des travailleurs employés directement par le client, celui-ci se conforme aux exigences des paragraphes 8 à 23 de la présente Norme de performance.

Travailleurs contractuels

6. Dans le cas des travailleurs contractuels, le client se conforme aux exigences des paragraphes 23 à 26 de la présente Norme de performance.

Travailleurs de la chaîne d'approvisionnement

7. Dans le cas des travailleurs de la chaîne d'approvisionnement, le client se conforme aux exigences des paragraphes 27 à 29 de la présente Norme de performance.

NO4. Les clients ont divers degrés d'influence et de contrôle sur les conditions de travail et de traitement des différents types de travailleurs associés au projet. Les exigences de la Norme de performance 2 reflètent cette réalité.

NO5. Il relève de la responsabilité des clients d'évaluer avec qui ils entretiennent une relation de travail et d'identifier les types de travailleurs. La relation de travail est la relation juridique entre les employeurs et les employés. Cette relation existe lorsqu'une personne effectue un travail ou fournit des services sous certaines conditions en échange d'une rémunération. C'est à travers la relation de travail, quelle que soit sa définition, que les droits et les obligations réciproques sont créés entre le travailleur et l'employeur. La [Recommandation de l'OIT n° 198](#), paragraphe 13, fournit des indicateurs pour déterminer l'existence d'une relation de travail pour les travailleurs employés directement ou les travailleurs contractuels. Selon la recommandation no 198, les indicateurs d'une relation de travail peuvent inclure :

- (a) La subordination et la dépendance
- (b) Le contrôle sur le travail et instructions: le fait que le travail est exécuté selon les instructions et sous le contrôle d'une autre personne; qu'il implique l'intégration du travailleur dans l'organisation de l'entreprise; qu'il est effectué uniquement ou principalement pour le compte d'une autre personne; qu'il doit être accompli personnellement par le travailleur; qu'il est effectué selon un horaire déterminé ou sur le lieu spécifié ou accepté par la personne qui requiert le travail; qu'il a une durée donnée et présente une certaine continuité; qu'il suppose que le travailleur se tient à disposition; ou qu'il implique la fourniture d'outils, de matériaux ou de machines par la personne qui requiert le travail;
- (c) L'intégration du travailleur dans l'entreprise : le caractère périodique de la rémunération du travailleur; le fait qu'elle constitue son unique ou principale source de revenus; le paiement en nature sous forme de vivres, de logement, de transport, ou autres; la reconnaissance de droits tels que le repos hebdomadaire et les congés annuels; le financement des déplacements professionnels du travailleur par la personne qui requiert le travail; ou l'absence de risques financiers pour le travailleur.

NO6. Dans certains cas, il est difficile d'établir s'il existe ou non une relation de travail lorsque (i) les droits et obligations des parties concernées ne sont pas clairs, ou (ii) lorsqu'on est en présence d'une tentative de déguiser la relation de travail, ou encore (iii) lorsque la législation, son interprétation ou son application présentent des insuffisances ou des limites.

NO7. Les entreprises doivent assurer des normes applicables à toutes les formes d'arrangements contractuels, y compris celles impliquant des parties multiples, soient claires et définissent les responsabilités de façon que les travailleurs salariés aient des conditions de travail appropriées.

NO8. Les entreprises doivent combattre les relations de travail déguisées dans le cadre, par exemple, (i) des formes d'arrangements contractuels qui dissimulent le statut juridique réel de la relation de travail ; et /ou (ii) des arrangements contractuels qui ont pour effet de priver les travailleurs de la protection à laquelle ils ont droit.

NO9. Les clients doivent particulièrement veiller à assurer une protection effective aux groupes de travailleurs vulnérables, notamment les travailleuses, les jeunes travailleurs, les travailleurs migrants et les travailleurs handicapés et assurer à traiter tout impact négatif potentiel.

NO10. *Les travailleurs employés directement* : Le client a une relation de travail claire et un contrôle complet sur les conditions de travail et le traitement de ses travailleurs directs. Par conséquent, toutes les exigences de la Norme de performance 2 s'appliquent à ce groupe de travailleurs. Les clients peuvent être responsables de l'application de toutes les exigences de la Norme de performance 2 à certains travailleurs nominalement engagés par des tiers, nonobstant le paragraphe G8, si le client contrôle les conditions de travail et le traitement de ces travailleurs d'une manière comparable à celle es travailleurs directement recrutés par le client.^{NO1}

NO11. *Les travailleurs contractuels* : Dans le cas des travailleurs engagés par des tiers (par exemple des entrepreneurs, des courtiers, des agents ou des intermédiaires) qui effectuent un travail ou qui fournissent des services directement liés aux processus d'affaires fondamentaux du projet pour une durée substantielle^{NO2}, y compris la phase de conception du projet ou qui travaillent géographiquement sur l'emplacement du projet, le client devra mettre en œuvre les politiques et les procédures de gestion des tiers et assurer qu'ils respectent les exigences prévues par la Norme de performance 2. Même si ces travailleurs peuvent être engagés par une tierce partie et le client peut avoir des responsabilités juridiques limitées à l'égard de ces travailleurs, la présente Norme de performance a des exigences spécifiques qui sont énoncées aux paragraphes 24-26. Les clients doivent assurer que la relation de travail est claire dans les dispositions contractuelles avec des tierces parties, et qu'ils fournissent les conditions de main d'œuvre et de travail appropriées tel que décrit dans la Norme de performance 2.

NO12. *Les travailleurs de la chaîne d'approvisionnement*. Ces travailleurs sont employés par les fournisseurs de biens et de matériaux de l'entreprise. Il n'existe pas de relation contractuelle ou de relation travail entre le client et les travailleurs au niveau du fournisseur, et les coûts et les avantages sociaux sont payés par les fournisseurs. En ce qui concerne ceux qui travaillent dans des secteurs connus pour impliquer des violations importantes en matière de travail des enfants ou de travail forcé, le client évaluera l'existence d'incidents importants relatifs au travail des enfants, au travail forcé ou aux problèmes de sécurité par l'application des paragraphes 27-28 de la Norme de performance 2. Si des problèmes importants relatifs au travail des enfants, au travail forcé ou aux questions de sécurité sont identifiés, l'entreprise collaborera avec les fournisseurs pour prendre des mesures correctives. Dans le cas où une action corrective n'est pas possible, l'entreprise devra remplacer ces fournisseurs et travailler avec des fournisseurs qui gèrent de manière appropriée les risques liés au travail des enfants, au travail forcé et aux questions de sécurité.

^{NO1} Les clients peuvent trouver des lignes directrices utiles dans la Recommandation 198 de l'OIT sur la relation de travail.

^{NO2} L'on entend par « durée substantielle » tout autre emploi qui n'est pas occasionnel ou intermittent.

Exigences

Conditions de travail et gestion des relations entre la direction et les travailleurs

Politiques et procédures des ressources humaines

8. Le client adoptera des politiques et procédures de ressources humaines, adaptées à la taille de son organisation et à son effectif, qui décriront son approche en matière de gestion des travailleurs. Ces politiques et procédures doivent être conformes aux exigences de la présente Norme de performance et aux lois nationales en vigueur.

9. Le client fournira aux travailleurs des informations, étayées par des documents, claires et faciles à comprendre sur leurs droits en vertu du droit national du travail et de l'emploi et de toute convention collective applicable, y compris sur leurs droits en matière d'horaire de travail, de salaire, d'heures supplémentaires, de rémunération et de prestations sociales au début de la relation de travail et lorsqu'un changement important survient.

NO13. Afin d'assurer une gestion efficace et équitable des travailleurs, les clients sont tenus d'appliquer des politiques et des procédures portant sur un éventail de questions relatives aux ressources humaines. La portée et la profondeur des politiques doivent être adaptées à la taille et la nature de la main-d'œuvre du client. Ces politiques et ces procédures doivent couvrir tous les types de travailleurs, y compris les travailleurs employés directement, les travailleurs contractuels et les travailleurs de la chaîne d'approvisionnement. Au minimum, les politiques en place doivent être compatibles avec les exigences de la législation locale sur le travail local et de la Norme de performance 2. Ces procédures doivent être à jour et intégrées dans le système global de gestion de l'entreprise pour assurer une cohérence et une surveillance continue. Voir l'annexe B pour une liste des thèmes généralement couverts par ces politiques.

NO14. Tous les travailleurs effectuant des travaux pour la société doivent avoir un contrat qui décrit la relation de travail avec l'entreprise ou la partie tierce. Ce contrat devra être fourni dans le cadre du processus de recrutement et doit expliquer en détail les politiques et les procédures relatives aux conditions de main d'œuvre et de travail. Il s'agira notamment des conditions et la durée de la relation de travail, du salaire et des avantages sociaux, du calcul du salaire et des bulletins de paie, des horaires de travail, des heures supplémentaires, des jours de repos, des pauses, des procédures de règlement des griefs, des déductions, des conditions de travail, des procédures de licenciement, de la l'assurance maladie et de la retraite.

NO15. Les clients doivent conserver des documents écrits traitant des relations de travail au moment de l'embauche de chaque travailleur sous contrat direct. Les documents justificatifs doivent être mis à jour et conservés par une personne ou un service désigné.

NO16. Les conditions de travail et les modalités d'emploi doivent être communiquées aux travailleurs par voie orale ou écrite. La communication orale convient pour définir des tâches simples ou lorsque les travailleurs sont illettrés. Dans d'autres cas, les clients doivent fournir les documents relatifs aux conditions de travail et aux modalités d'emploi. Lorsqu'il existe une convention collective qui s'applique aux travailleurs, celle-ci devra également leur être communiquée.

NO17. La documentation doit être claire, facile à comprendre et précise. L'étendue de la documentation peut varier en fonction de la durée et à la nature de la relation de travail. Par exemple, une simple affiche publique indiquant le travail à effectuer, le nombre d'heures requis, le salaire et d'autres points clés peut suffire pour des travailleurs saisonniers (avec des copies disponibles sur demande), alors que pour un emploi à plus long terme, les conditions matérielles de la relation de travail

doivent être documentées. Dans certains pays, la législation impose la rédaction de contrats individuels. Voir l'annexe C pour obtenir une liste des informations qui doivent être communiquées aux travailleurs.

NO18. La politique des ressources humaines doit également inclure des déclarations sur le droit des travailleurs à la vie privée en rapport avec les opérations commerciales particulières. Ces déclarations devront inclure (i) la notification : notification aux travailleurs sur le processus de collecte de données et le type de données collectées; (ii) l'objectif : l'objectif de la collecte des données; (iii) le consentement: les données ne doivent pas être divulgués sans le consentement du travailleur; (iv) la sécurité : les données doivent être conservées en toute sécurité et confidentialité; (v) la divulgation : les travailleurs doivent être informés de la personne qui recueille leurs données ; (vi) l'accès : les travailleurs doivent être autorisés à accéder à leurs données et à apporter des corrections à des données inexacts, et (vii) l'imputabilité : les travailleurs doivent avoir accès à une méthode qui leur permette de tenir responsables les personnes chargées de la collecte des données relatives aux principes ci-dessus. Les données ne devront être collectées et utilisées uniquement à des fins directement liées à l'emploi ; toutes les données médicales doivent être confidentielles. Si les travailleurs sont filmés, ou s'ils seront fouillés corporellement, ou si d'autres méthodes de surveillance doivent être utilisés, les travailleurs devront être en être informés et ces procédures devront leur être expliquées. Toute méthode de ce type devra respecter le principe énoncé ci-dessus et être menée d'une manière qui ne soit ni intimidante n harcelante pour les travailleurs.

NO19. Les clients sont tenus d'informer les travailleurs sur le type d'informations qui seront conservées et comment ces informations seront utilisées. Les exigences juridiques relatives à la conservation des dossiers des travailleurs varient d'un pays à l'autre. Les clients devront respecter ces exigences et informer les travailleurs pour assurer que les informations sont exactes, pertinentes et à l'abri de toute divulgation inappropriée. Les clients devront également conserver les dossiers du personnel qui reflètent les évaluations de la performance et toute plainte portée contre l'entreprise ou les employés individuels. Les clients devront également conserver tous les protocoles finaux et la correspondance reflétant les évaluations de la performance et les mesures prises par ou contre le personnel dans le dossier personnel de l'employé.

NO20. Pour davantage d'informations, consulter le manuel de l'IFC intitulé : [Measure & Improve your Labor Standards Performance Handbook](#)

Conditions de travail et modalités d'emploi

10. Si le client a conclu une convention collective avec une organisation de représentation des travailleurs, cette convention sera respectée. En l'absence de conventions de cette nature ou si celles-ci ne traitent pas des conditions de travail et modalités d'emploi,⁵ le client fournira des conditions d'emploi et de travail raisonnables.⁶

11. Le client identifiera les travailleurs migrants et veillera à ce qu'ils soient engagés selon des modalités comparables à celles des travailleurs non migrants engagés pour effectuer le même type de travail.

⁵Des exemples de conditions et de modalités d'emploi comprennent les salaires et les prestations sociales ; les retenues sur salaire ; les heures de travail ; les dispositions relatives aux heures supplémentaires et leur rémunération ; les pauses ; les jours de repos ; et les congés maladie ; les congés de maternité ; les vacances et les jours fériés.

⁶Les conditions de travail et les modalités d'emploi raisonnables peuvent être évaluées en rapport avec (i) les conditions établies pour le travail du même type dans le domaine ou branche d'activité concernés dans la zone/région où le travail est effectué ; (ii) la convention collective ou autre négociation reconnue entre les organisations des employeurs et les représentants des travailleurs dans le domaine ou branche d'activité concernés ; (iii) à une décision arbitrale ; ou (iv) aux conditions établies par la législation nationale.

12. Lorsque des services d'hébergement ⁷ seront fournis aux travailleurs qui entrent dans le champ d'application de la présente Norme de performance, le client adoptera et appliquera des politiques sur la qualité et la gestion de ces logements et la fourniture de services de base. ⁸ Les services d'hébergement sont fournis d'une manière conforme aux principes de non-discrimination et d'égalité des chances. Les dispositions relatives à l'hébergement des travailleurs ne doivent pas limiter leur liberté de mouvement ou d'association.

⁷Ces services peuvent être fournis soit directement par le client soit par des tierces parties.

⁸Les exigences relatives aux services de base font référence à l'espace minimal, à l'approvisionnement en eau, à des services d'évacuation d'eaux usées et de déchets adéquats, à une protection appropriée contre la chaleur, le froid, l'humidité, le bruit, le feu et les animaux vecteurs de maladies, à des installations sanitaires et d'hygiène adéquates, ainsi qu'à une ventilation, des équipements pour la cuisine et le stockage, de l'éclairage naturel et artificiel et, dans certains cas, des services médicaux.

NO21. Dans le cadre de la Norme de performance 2, le terme conditions de travail désigne les conditions sur le lieu de travail et le traitement des travailleurs. Les conditions sur le lieu de travail comprennent l'environnement physique, les précautions en matière de santé et de sécurité, et l'accès à des installations sanitaires. Le traitement des travailleurs inclut les pratiques disciplinaires, les raisons et le processus de résiliation du contrat des travailleurs ainsi que le respect de la dignité du travailleur (consistant, par exemple, à éviter les punitions corporelles et les insultes).

NO22. Les modalités d'emploi comprennent le salaire et les prestations sociales, les retenues salariales, les horaires de travail, les pauses, les jours de repos, les arrangements concernant les heures supplémentaires et leur paiement, l'assurance maladie, la retraite, ainsi que les congés maladie, les congés, les congés maternité ou les jours fériés.

NO23. La Norme de performance 2 identifie deux cas distincts définissant les obligations du client pour ce qui est des conditions de travail et des modalités d'emploi. Dans le premier cas, le client est partie à une convention collective avec une organisation de représentation des travailleurs choisie par ces derniers sans interférence de l'employeur. Dans l'autre cas, il n'existe aucune convention de ce type, elle ne couvre pas tous les travailleurs employés par le client ou sous contrat avec lui, ou elle ne concerne pas les conditions de travail.

NO24. Lorsque des conventions collectives sont en place, le client devra vérifier qu'elles respectent les exigences du droit du travail national et celles de la Norme de performance 2. Il devra également fournir les conditions de travail et les modalités d'emploi qui sont conformes à ces exigences. Lorsque certains employés sont couverts par des conventions collectives et que d'autres ne le sont pas, les conditions de travail et les modalités d'emploi, ainsi que les avantages de tous les employés occupant des postes similaires devront être sensiblement équivalents.

NO25. Lorsqu'il n'existe pas de convention collective, ou qu'elle ne concerne pas les conditions de travail et les modalités d'emploi, les clients doivent offrir des conditions de travail et des modalités d'emploi raisonnables qui, au minimum, respectent le droit national. La plupart des pays ont un cadre institutionnel étendu couvrant une grande partie des conditions de travail et des modalités d'emploi, tels que salaire minimum, nombre maximum d'heures de travail, paiement des heures supplémentaires, nombre minimum de jours de congés, jours fériés, congés maladie, congé maternité, et protection en matière de santé et de sécurité. Toutefois, il peut arriver que ces cadres juridiques ne reflètent pas les conditions du marché pour l'industrie, le secteur ou la localisation géographique de l'entreprise du client. Dans ce cas, le client devra donc examiner si les conditions de travail et les modalités d'emploi prévues pour les travailleurs sont conformes aux normes de l'industrie, du secteur ou de la localisation

géographique, et qui devra normalement offrir des conditions de travail et des modalités d'emploi supérieures ou égales à celles prévues par des employeurs comparables dans le pays concerné. Là où certains employés sont couverts par des conventions collectives et d'autres ne sont pas, les termes et conditions d'emploi ainsi que les avantages de tous les employés occupant des postes similaires devraient être sensiblement équivalents.^{NO3}

NO26. Si les clients travaillent dans des pays où des employeurs comparables n'existent pas, ils devront fournir les salaires, des avantages sociaux et des conditions de travail compatibles avec le cadre juridique.

NO27. Si des accords existent, mais n'ont pas été soumis à un processus de convention collective, les clients ne devront pas les utiliser pour toute discrimination contre les travailleurs syndiqués. Le principe directeur est que tous les travailleurs ont le droit de choisir l'option la plus appropriée à leurs besoins et doivent bénéficier des modalités d'emploi essentiellement équivalentes.

NO28. Si le client recrute des travailleurs migrants (en interne ou à l'international), leurs conditions de travail et leurs modalités d'emploi devront être les mêmes ou sensiblement équivalentes à celles des travailleurs non-migrants qui effectuent le même type de travail.^{NO4} Ces conditions et ces modalités comprennent notamment la rémunération, les heures supplémentaires, les horaires de travail, le repos hebdomadaire, les congés payés, la sécurité, la santé, la cessation de la relation de travail et toute autre condition de travail qui, selon le droit national et la pratique, sont couverts par ces conditions. Les autres modalités d'emploi sont notamment l'âge minimum d'emploi, et les restrictions liées au travail. Cela concerne tant les travailleurs migrants recrutés directement ou par un tiers.

NO29. Dans certains cas, les travailleurs migrants sont susceptibles d'emmener leurs familles ou des membres de leurs familles sur leur lieu de travail. Une diligence raisonnable sur les risques et les impacts potentiels permettra au client de mieux gérer ce type de situation. Des impacts négatifs pourraient inclure l'utilisation du travail des enfants dans les opérations des clients ; l'exposition des enfants à des conditions dangereuses ou potentiellement dangereuses en accédant à ces opérations ; des mauvaises conditions de vie ; un manque d'accès aux services tels que la santé et l'éducation ; etc.

NO30. Sur les projets qui ont un élément de construction ou qui sont éloignés (tels que les grandes usines situées hors des zones urbaines, les projets miniers, les projets pétroliers et gaziers, et certains projets agricoles basés sur des plantations), le client ou les sous-traitants qui travaillent pour le client fourniront l'hébergement, le transport et les services de base y compris l'eau, l'assainissement et les soins médicaux pour les employés qui travaillent sur ce projet. Cet hébergement peut prendre des formes diverses, allant de dortoirs construits en dur à des camps de prospection temporaires.

NO31. Lorsque le client fournit des services aux travailleurs, ces services doivent être fournis d'une manière non discriminatoire et conforme aux normes nationales et internationales de qualité, de sécurité et de compétence professionnelle. Les travailleurs ne doivent pas être obligés d'utiliser tous les services fournis par le client et si le client facture des frais pour ces services, les prix devront être ceux pratiqués dans le marché, transparents et équitables. Les clients devront élaborer un ensemble de normes ainsi qu'un plan pour la création et l'entretien des logements et des services. Ces normes devront être clairement communiquées et obligatoires par tout sous-traitant ou fournisseur d'hébergement. Les conditions relatives à l'hébergement et aux services fournis doivent être contrôlées par le client.

^{NO3} Ceci est basé sur les formulations contenues dans la Déclaration de principes tripartite de l'OIT sur les entreprises multinationales et la politique sociale (2006) et les Principes directeurs de l'OCDE à l'intention des entreprises multinationales (2001).

^{NO4} Voir la Convention 97 de l'OIT sur les travailleurs migrants (1949).

NO32. L'IFC et la Banque européenne pour la reconstruction et le développement ont publié des orientations qui énoncent une série de critères qui peuvent être appliqués en matière d'hébergement des travailleurs ([Workers' Accommodation: Processes and Standards](#)—Note d'orientation par l'IFC et la BERD).

Organisation des travailleurs

13. Dans les pays où le droit national reconnaît le droit des travailleurs à constituer et à adhérer à des organisations de travailleurs de leur choix sans interférence et à négocier collectivement, le client se conformera au droit national. Lorsque le droit national impose des restrictions importantes en matière de représentation des travailleurs, le client permettra aux travailleurs de recourir à d'autres moyens d'expression de leurs griefs et protégera leurs droits en matière de conditions de travail et modalités d'emploi. Le client ne doit pas tenter d'influencer indûment ces moyens ou de les contrôler.

14. Dans l'un ou l'autre cas décrit au paragraphe 13 de la présente Norme de performance et si le droit national est silencieux sur ce point, le client ne dissuadera pas les travailleurs de constituer aux organisations de leur choix ou d'y adhérer ni de négocier collectivement, et n'effectuera aucune discrimination ni aucune représailles à l'encontre des travailleurs qui participent ou envisagent de participer à de telles organisations et qui négocient collectivement. Le client collaborera avec de tels représentants des travailleurs et de telles organisations de travailleurs et leur fournira en temps opportun l'information dont ils ont besoin pour négocier efficacement. Les organisations de travailleurs sont censées représenter équitablement les travailleurs constituant la main-d'œuvre.

NO33. Une organisation de travailleurs correspond à toute organisation de représentation des travailleurs dont l'objectif consiste à soutenir et à défendre les intérêts des travailleurs pour ce qui est des conditions de travail et des modalités d'emploi.^{NO5} Les organisations de travailleurs portent généralement le nom de syndicat. Les organisations des travailleurs professionnels et administratifs sont souvent appelées associations d'employés. Dans le cadre de la Norme de performance 2, ce terme exclut les organisations qui n'ont pas été choisies librement par les travailleurs concernés ou qui sont sous l'influence ou le contrôle de l'employeur ou de l'État.

NO34. Les négociations collectives consistent en des discussions et des négociations menées entre les employeurs et les représentants des organisations de travailleurs afin de déterminer les conditions de travail et les modalités d'emploi par décision conjointe^{NO6}. Elles comprennent également la mise en œuvre et l'administration de tout accord éventuel pouvant résulter de négociations collectives ainsi que la résolution d'autres questions soulevées dans le cadre de la relation de travail concernant les travailleurs représentés par l'organisation de travailleurs.

NO35. Dans la grande majorité des pays membres de l'OIT, les travailleurs ont le droit juridique de former des syndicats ou autres organisations de travailleurs de leur choix et de négocier collectivement avec leurs employeurs. En règle générale, le droit national reflète divers accords internationaux reconnaissant et protégeant ces droits.^{NO7}

^{NO5} Suivant la convention 87 de l'OIT sur la liberté d'association et la protection du droit à s'organiser

^{NO6} Suivant la Convention 87 de l'OIT sur la liberté d'association et la protection du droit à s'organiser.

^{NO7} Les conventions internationales incluent le Pacte international relatif aux droits économiques, sociaux et culturels de l'ONU ; le Pacte international relatif aux droits civils et politiques de l'ONU ; la Convention 87 de l'OIT sur la liberté d'association et la protection du droit à s'organiser et la Convention 98 de l'OIT sur le droit d'organisation et de négociation collective.

NO36. Les clients ne doivent pas interférer avec le droit des travailleurs de constituer ou d'adhérer à une organisation des travailleurs, par exemple en favorisant une organisation des travailleurs plus qu'une autre ou en limitant plus que raisonnablement l'accès des représentants de ces organisations aux travailleurs. Les organisations des travailleurs doivent être représentatives de la force de travail et agir conformément aux principes de juste représentation des travailleurs.

NO37. Les clients ne doivent pas décourager les travailleurs d'adhérer à une organisation de travailleurs, ou punir ou faire preuve de discrimination envers les travailleurs qui tentent de constituer ou d'adhérer à une organisation de travailleurs. Le refus d'employer des travailleurs qui ont été membres d'une organisation de travailleurs dans d'autres entreprises (pour des raisons sans rapport avec leur qualification ou leur performance au travail) serait considéré comme une pratique discriminatoire. D'autres formes de discrimination comprennent, entre autres, la rétrogradation ou la réaffectation de travailleurs, ainsi que l'externalisation ou la mutation géographique en réponse aux activités des syndicats.

NO38. Les clients doivent également permettre un accès des représentants des organisations de travailleurs aux travailleurs qu'ils représentent. Les travailleurs doivent être libres de se rencontrer et de discuter des questions liées au lieu de travail sur site durant les pauses prévues et avant et après le travail. En outre, les travailleurs doivent être autorisés à choisir des représentants habilités à s'entretenir avec la direction, à inspecter les conditions de travail de façon appropriée et ne nuisant pas à la productivité, et à exécuter toute autre activité concernant l'organisation.

NO39. Dans un nombre limité de pays ou dans des secteurs d'activités particuliers, la liberté d'association des travailleurs et/ou les conventions collectives sont fortement limitées par la loi. Cette situation existe dans deux cas. Cela peut se traduire de plusieurs façons. Les syndicats sont interdits dans certains pays, et dans certains autres, les organisations de travailleurs peuvent exister mais doivent être approuvées par les organismes officiels du travail. Il peut arriver que soit des catégories particulières de travailleurs (par exemple, les non-ressortissants) ou des travailleurs dans des secteurs particuliers, tels que les zones franches d'exportation, soient exclus du droit de s'associer librement et de négocier collectivement. Dans ces conditions, le client doit s'engager auprès des travailleurs pour résoudre les questions concernant les conditions de travail et les modalités d'emploi. Les méthodes alternatives peuvent comprendre, de façon non exclusive, la reconnaissance des comités de travailleurs et l'autorisation des travailleurs à choisir leurs propres représentants avec l'employeur pour mener tout dialogue et négociation sur les conditions et les modalités d'emploi de façon à ne pas contrevenir au droit national.

NO40. Dans un plus petit nombre de pays, la loi ne se prononce pas sur la liberté d'association des travailleurs et/ou les droits de convention collective, mais n'interdit pas les organisations de travailleurs ni les conventions collectives. Dans ces pays, le client doit s'engager auprès des travailleurs pour résoudre les questions concernant les conditions de travail et les modalités d'emploi. En cas d'absence de contraintes légales, les clients implantés dans ces pays sont encouragés à reconnaître les organisations de travailleurs si ces derniers ont décidé de constituer ou d'adhérer à de telles organisations et à s'engager dans des négociations collectives.

Non-discrimination et égalité des chances

15. Le client ne prendra pas de décision de recrutement sur la base de caractéristiques personnelles ⁹ sans rapport avec les besoins inhérents au poste à pourvoir. Le client fondera la relation de travail sur le principe de l'égalité des chances et de traitement et ne

⁹ Telles que le sexe, la race, la nationalité, l'origine ethnique, la religion ou les croyances, le handicap, l'âge ou l'orientation sexuelle.

prendra aucune mesure discriminatoire concernant un aspect quelconque de la relation de travail, par exemple, le recrutement et l'embauche, la rémunération (notamment les salaires et les prestations sociales), des conditions de travail et des modalités d'emploi, de l'accès à la formation, de l'affectation du travail, de la promotion, de la cessation de service ou du départ à la retraite et des mesures disciplinaires. Le client prendra des mesures pour prévenir le harcèlement et faire face à celui-ci, l'intimidation et/ou l'exploitation, en particulier des femmes. Les principes de non-discrimination s'appliquent aux travailleurs migrants.

16. Dans les pays où le droit national contient des dispositions relatives à la non-discrimination en matière d'emploi, le client respectera le droit national. Lorsque le droit national est silencieux sur la non-discrimination en matière d'emploi, le client se conformera à la présente Norme de performance. Lorsque le droit national n'est pas compatible avec la présente Norme de performance, le client est encouragé à mener ses activités conformément à l'intention du paragraphe 15 ci-dessus sans contrevenir aux lois en vigueur.

17. Des mesures spéciales de protection ou d'assistance à la réparation de pratiques passées de discrimination ou de sélection pour un poste spécifique, reposant sur les besoins inhérents à ce poste, ne sont pas réputées constituer des actes de discrimination, à condition qu'elles soient conformes au droit national.

NO41. La discrimination à l'emploi est définie comme toute distinction, exclusion ou préférence au niveau du recrutement, de l'embauche, des conditions de travail ou des modalités d'emploi établies sur la base de caractéristiques personnelles sans rapport avec les exigences inhérentes au travail et annulant ou nuisant à l'égalité des chances ou du traitement dans l'emploi ou l'occupation.^{NO8} Les exigences inhérentes au travail font référence aux qualifications professionnelles authentiques nécessaires pour effectuer le travail en question. Par exemple, le fait d'exiger qu'un travailleur soit suffisamment fort pour effectuer un travail dans lequel il est essentiel de soulever fréquemment de lourdes charges constitue une qualification professionnelle authentique. Si le client exige que les travailleurs doivent porter un uniforme, l'uniforme doit être culturellement approprié, et également approprié aux deux sexes. Si des cartes d'identification sont émises par l'entreprise, elles ne contiendront pas d'informations personnelles / privées non pertinentes tels que l'appartenance culturelle ou le statut marital.

NO42. L'égalité des chances est le principe qui consiste à baser toutes les décisions d'emploi, telles que l'embauche et la promotion, sur la capacité d'une personne à effectuer le travail en question, sans tenir compte de caractéristiques personnelles sans rapport avec les exigences inhérentes au travail. Pour plus d'informations sur la non-discrimination et l'égalité des chances, voir l'annexe D et le document de l'IFC [Good Practice Note on Non-Discrimination and Equal Opportunity](#). Tout client peut appliquer les principes de l'égalité des chances et de non-discrimination à l'aide de méthodes efficaces et acceptables dans le cadre légal du pays et dans son contexte culturel, tant que les méthodes en question ne compromettent pas ces principes. Au-delà de l'objectif de satisfaire aux obligations juridiques

^{NO8} Suivant les Conventions 100 et 111 de l'OIT. La Convention 111 de l'OIT La Convention 111 de l'OIT et divers autres instruments internationaux ont énuméré les types de caractéristiques personnelles sans rapport avec les exigences du travail. La Convention 111 de l'OIT définit comme discriminatoire toute distinction, exclusion ou préférence fondée sur la race, la couleur, le sexe, la religion, l'opinion politique, l'origine nationale ou l'origine sociale, ayant pour effet d'annuler ou de nuire à l'égalité des chances ou du traitement dans l'emploi ou l'occupation. La Déclaration universelle des droits de l'homme de l'ONU couvre toutes les caractéristiques personnelles apparaissant dans la Convention de l'OIT et inclut également la langue, les opinions politiques ou autres, la propriété, la naissance, ou tout autre statut ; la Convention internationale sur l'élimination de toutes les formes de discrimination raciale de l'ONU interdit également la discrimination fondée sur la descendance ou l'origine ethnique ; la Convention de l'ONU sur les droits de l'enfant interdit également la discrimination fondée sur le handicap.

internationales et aux engagements liés à l'égalité entre les sexes, les employeurs peuvent accroître la valeur d'égalité entre les sexes sur le lieu de travail pour différentes raisons. La justification d'une telle action est susceptible de ne pas être aussi forte pour tous les employeurs, mais les employeurs sont de plus en plus axés sur le recrutement et la rétention des femmes et de plus en plus conscients qu'il est nécessaire de résoudre les questions d'égalité entre les sexes sur le lieu de travail pour améliorer leur compétitivité sur le marché. Par exemple, les clients devront promouvoir l'égalité des chances pour les femmes et les hommes avec un accent particulier sur les mêmes critères de sélection, de rémunération et de promotion, et l'application égale de ces critères.

NO43. Si le client recrute des travailleurs migrants, des mesures appropriées devront être prises pour éviter tout traitement discriminatoire à l'encontre des travailleurs migrants.

NO44. Le client prendra des mesures pour prévenir et désapprouver tout acte de harcèlement, y compris le harcèlement sexuel ou la maltraitance psychologique sur le lieu de travail.

NO45. Les lois de la plupart des pays interdisent la discrimination basée sur tout un ensemble de facteurs. En règle générale, ces lois reflètent divers accords internationaux reconnaissant et protégeant ces droits établis dans ces conventions.^{NO9} Même lorsque la loi reste muette à ce sujet, les clients doivent baser leurs pratiques de recrutement et d'embauche, ainsi que les conditions de travail et les modalités d'emploi, sur l'égalité des chances et la non-discrimination afin de respecter ces principes.

NO46. Les clients doivent également veiller à la protection des droits des personnes handicapées dans le cadre de toutes leurs politiques et procédures relatives aux ressources humaines. Les politiques et procédures relatives aux ressources humaines doivent prendre en compte les conditions de travail, l'accès et le déplacement des personnes handicapées. Ces politiques et procédures doivent être mises à la disposition des personnes handicapées pour qu'elles puissent les consulter, ce qui peut nécessiter de les fournir sous différents formats (en gros caractères, en Braille, enregistrées sur cassette audio, etc.).^{NO10}

NO47. Les mesures spéciales de protection ou d'assistance à la réparation de discriminations passées font référence aux politiques conçues pour accroître l'emploi de groupes sous-représentés dans la force de travail ou dans des occupations données afin de réparer une discrimination passée, comme par exemple l'action contre la discrimination, et dont l'objectif est de créer les conditions d'une réelle égalité des chances et du traitement sur le lieu de travail. Ces mesures ne sont pas considérées comme discriminatoires et peuvent être appliquées lorsque la loi le permet. De même, certains projets peuvent avoir des objectifs de promotion de l'emploi au sein de la communauté locale. Lorsque ce type de recrutement est effectué en conformité avec le droit national, il ne sera pas considéré comme allant à l'encontre aux principes énoncé dans le présent paragraphe.

^{NO9} De nombreuses lois sont fondées sur des conventions internationales très largement ratifiées, telles que la Convention 100 de l'OIT sur l'égalité de rémunération ; la Convention 111 concernant la discrimination en matière d'emploi et de profession ; la Convention de l'ONU sur l'élimination de toutes les formes de discrimination raciale (CERD) ou encore la Convention de l'ONU sur l'élimination de toutes les formes de discrimination à l'égard des femmes (CEDAW).

^{NO10} Des références supplémentaires sont disponibles dans la Convention C159 de l'OIT sur la Réadaptation professionnelle et l'emploi des personnes handicapées et dans la Convention des Nations unies sur les Droits des personnes handicapées.

Licenciement collectif

18. Avant de procéder à des licenciements collectifs,¹⁰ le client analysera des solutions alternatives à la suppression de postes.¹¹ Si l'analyse ne permet pas de trouver d'alternatives à la suppression de postes, le client élaborera et mettra en œuvre un plan de licenciement pour atténuer les conséquences sur les travailleurs touchés. Le plan de licenciement sera basé sur le principe de non-discrimination et reflètera la consultation du client avec les travailleurs, leurs organisations et, le cas échéant, avec les pouvoirs publics. Le client se conformera aux accords conclus dans le cadre de conventions collectives s'il en existe. Le client se conformera à toutes les exigences juridiques et contractuelles relatives à la notification des pouvoirs publics, à la communication d'informations aux travailleurs et à leurs organisations ainsi qu'à la consultation avec ces derniers.

19. Le client devra s'assurer que tous les travailleurs sont avisés en temps opportun de leur licenciement et de leurs indemnités de départ prévues par la loi et les conventions collectives. Tous les arriérés de salaire, les prestations de sécurité sociale et les contributions à la caisse de retraite et les avantages de celle-ci sont versés aux travailleurs (i) au moment ou avant la fin de leur relation de travail avec le client, (ii) le cas échéant, au profit des travailleurs, ou (iii) conformément à un échéancier convenu dans une convention collective. Lorsque les paiements sont versés au profit des travailleurs, les preuves de tels paiements leur sont fournies.

¹⁰ Les licenciements collectifs font référence à toutes les pertes d'emploi multiples qui découlent d'une raison d'ordre économique, technique ou organisationnel ou de toute autre raison non liée à la performance des travailleurs ou à des raisons personnelles.

¹¹ Les exemples d'autres options peuvent comprendre des programmes de réduction de temps de travail négociés, des programmes de renforcement des capacités des travailleurs, des travaux d'entretien de longue durée pendant les périodes de faible production, etc.

NO48. L'on entend par licenciement collectif la suppression d'un nombre important de postes d'employés ou le congédiement ou le licenciement d'un grand nombre d'employés par un employeur, généralement en raison de la fermeture d'une usine ou à des fins économiques. Les licenciements collectifs ne couvrent pas les cas isolés de rupture de contrat de travail pour faute ou départ volontaire. Les suppressions de postes sont souvent la conséquence de conditions économiques défavorables ou le résultat d'une réorganisation ou d'une restructuration d'une entreprise.

NO49. Le client effectuera une analyse alternative décrivant toutes les alternatives analysées, le nombre de postes épargnés grâce à l'application de chaque alternative, et une analyse des coûts pour déterminer la viabilité des solutions alternatives. Comme alternative au licenciement, le client doit consulter les travailleurs sur la possibilité d'adopter une série d'autres mesures, y compris la réduction du nombre d'heures ; l'amélioration de la productivité ; le chômage temporaire, et la réduction de salaire. Ces mesures devront être introduites après une période de consultation, et en plein accord avec les travailleurs concernés. La durée de ces mesures a un délai déterminé et convenu.

NO50. Dans de nombreux pays, le droit national exige que l'employeur donne préavis aux travailleurs concernés et/ou aux gouvernements affectés lors de la fermeture d'entreprises ou de licenciements dépassant certains seuils données. Certaines lois nationales exigent que les suppressions de poste soient négociées avec les organisations de travailleurs par le biais de conventions collectives. Le droit

national ou les conventions collectives existantes peuvent éventuellement imposer le paiement d'une indemnité de licenciement aux travailleurs affectés.^{NO11}

NO51. Lorsqu'il est impossible d'éviter des licenciements collectifs à grande échelle, il est recommandé de mettre en place un plan de résolution des impacts négatifs de ces licenciements sur les travailleurs et leur communauté. Le plan social, s'il est inévitable, doit traiter des questions telles que l'étude d'alternatives aux licenciements, le programme des réductions, les méthodes et les procédures utilisées dans le cadre de ce plan, les critères de sélection, les indemnités de licenciement, les offres d'emplois de remplacement ou aide à la reconversion et au remplacement.

NO52. Les critères de sélection du personnel licencié doivent être objectifs, justes et transparents. Le plan social ne doit pas être basé sur des caractéristiques personnelles sans rapport avec les exigences inhérentes au travail. Il conviendra de tenir compte plus particulièrement des dispositions des paragraphes 15-16 de la Norme de performance 2 et du droit national sur la non-discrimination et la protection des représentants de travailleurs et des responsables syndicaux.

NO53. Les clients doivent également consulter les employés et leurs organisations lors du développement du plan social. La consultation est essentielle afin de développer des plans reflétant les préoccupations des travailleurs ainsi que leurs idées sur les méthodes permettant d'éviter ou de minimiser les licenciements, sur les critères de sélection et sur les indemnités de licenciement. Lorsque le droit national ou une convention collective existante stipule que le plan social est sujet à une convention collective, le client doit laisser suffisamment de temps pour permettre des négociations en toute bonne foi, ainsi que pour permettre la mise en œuvre des termes des conventions collectives applicables. Toute obligation légale imposant une période de préavis devra être respectée. Il est de bonne pratique d'établir des systèmes de règlement des griefs afin de traiter les allégations selon lesquelles certains termes du plan social n'ont pas été respectés.

NO54. Il est possible que la loi exige que le gouvernement soit consulté ; les clients sont en outre encouragés à consulter le gouvernement lorsque l'échelle des licenciements risque d'avoir un impact notable sur la communauté, et lorsqu'une aide gouvernementale peut éventuellement permettre de limiter cet impact.

NO55. Pour obtenir plus d'informations sur bonnes pratiques en matière de plans sociaux, consultez le document de l'IFC intitulé [Good Practice Note on Retrenchment](#) (Note sur les bonnes pratiques concernant les licenciements collectifs).

NO56. Toute perte de salaire ou avantage social ainsi que toute indemnité de départ imposée par la loi et / ou les conventions collectives devront être payées en temps opportun conformément au paragraphe 19 de la Norme de performance 2. Dans certaines juridictions, le client pourra se voir obliger par la loi de transférer certains paiements à des institutions spécifiques telles que l'administration des fonds de retraite, les fonds de santé, etc. Dans de tels cas, le client versera pas ces montants directement au travailleur, mais au profit du travailleur à l'institution appropriée. Le client, cependant, fournira au travailleur des éléments de preuve de ces paiements. Dans les cas où les paiements à certaines institutions sont facultatifs, le client fournira des options au travailleur qui lui permettront soit de choisir un paiement en espèces ou un paiement à un établissement défini.

^{NO11} Des directives utiles sur le plan social sont présentées dans les Principes directeurs de l'organisation de coopération et de développement économiques (OCDE), disponibles sur le site : http://www.oecd.org/topic/0,2686,en_2649_34889_1_1_1_1_37439_00.htm, ainsi que dans la Déclaration tripartite des principes de l'OIT concernant les entreprises multinationales et la politique sociale, disponible sur le site : <http://www.ilo.org/public/english/employment/multi/index.htm>.

Mécanisme de règlement des griefs

20. Le client mettra à la disposition des travailleurs (et de leurs organisations, le cas échéant) un mécanisme de règlement des griefs leur permettant de faire valoir leurs préoccupations concernant le lieu de travail. Le client informera les travailleurs de l'existence de ce mécanisme au moment de l'embauche et le rendra facilement accessible à tous. Le mécanisme doit faire intervenir la direction à un niveau approprié et répondre rapidement aux préoccupations par un processus compréhensible et transparent qui prévoit un retour d'informations aux intéressés, sans représailles. Ce mécanisme devra aussi permettre le dépôt et le traitement des plaintes anonymes. Le mécanisme ne devra pas empêcher l'accès à d'autres moyens de recours judiciaires ou administratifs qui pourraient être prévus par la loi ou par des procédures d'arbitrage existantes, ni se substituer aux mécanismes de règlement des griefs mis en place par des conventions collectives.

NO57. En offrant un système de règlement des griefs grâce auquel les travailleurs peuvent soulever des questions concernant leur lieu de travail, le client doit s'assurer que ces questions sont portées à l'attention de la direction et réglées rapidement. Il doit également fournir un retour d'informations aux personnes concernées et interdire toute rétribution liée au dépôt d'une plainte. Les mécanismes de règlement des griefs peuvent être conçus de façon à traiter les plaintes suivant un processus approprié afin de protéger la confidentialité du travailleur concerné, et doivent permettre au travailleur d'adresser ses questions ou plaintes à des personnes autres que son superviseur direct. Lorsqu'il existe des tensions au travail relatives au genre, à l'ethnie ou à toute autre tension, une représentation appropriée des groupes concernés par ces tensions doit être prévue au sein des comités de règlement des griefs et l'accès aux mécanismes de règlement des griefs doit leur être assuré. Le client doit documenter tous les griefs et assurer le suivi des mesures correctives. Le client devra nommer un comité pour traiter des griefs, qui comprendra les représentants de l'équipe de direction, les superviseurs et les représentants des travailleurs. La plupart des pays disposent de processus juridiques ou administratifs visant à traiter des plaintes relatives au travail ; le mécanisme de règlement du client ne doit pas retarder ou entraver l'accès aux recours juridiques ou administratifs prévus par la loi.

NO58. Lorsque le mécanisme de règlement des griefs est fourni dans une convention collective et s'avère conforme aux exigences de la Note de performance 2, le client doit l'utiliser pour les travailleurs couverts par cette convention. Si d'autres travailleurs ne sont pas couverts par une convention, le client doit établir un mécanisme de règlement séparé pour eux ou discuter avec les syndicats et les travailleurs de la possibilité de recourir au même mécanisme de règlements des griefs. Les clients doivent informer et former les travailleurs sur la façon d'utiliser le mécanisme de règlement des griefs et encourager l'utilisation de celui-ci pour exprimer les plaintes et proposer des améliorations.

NO59. Un mécanisme de règlement des griefs doit établir clairement la politique et les procédures relatives aux griefs. Ce mécanisme de règlement des griefs doit être communiqué à tous les travailleurs, y compris à l'équipe de direction, d'une manière claire et compréhensible. Le mécanisme doit toujours permettre la résolution rapide des griefs et doit normalement prévoir une réunion pour discuter du grief si le travailleur souhaite y assister. Le travailleur doit avoir le droit d'être accompagné et / ou représenté par un collègue ou un représentant syndical lors de cette réunion, si tel est son choix.

NO60. Le mécanisme de règlement des griefs doit être conçu de telle manière à assurer que des plaintes anonymes puissent être déposées et résolues. Le dépôt d'une plainte ne nécessitera ni des renseignements personnels ni une présence physique. La réponse aux griefs signalés de manière anonyme devra être affichée dans des lieux qui peuvent être vus par tous les employés.

Protection de la main-d'œuvre

Travail des enfants

21. Le client n'emploiera pas d'enfants d'une manière qui revient à les exploiter économiquement ou dont il est probable qu'elle soit dangereuse ou qu'elle entrave l'éducation de l'enfant ou qu'elle soit préjudiciable à sa santé ou son développement physique, mental, spirituel, moral ou social. Le client identifie la présence de toutes les personnes de moins de 18 ans. Si la législation nationale prévoit l'emploi des mineurs, le client respecte les lois qui lui sont applicables. Les enfants de moins de 18 ans ne sont pas recrutés pour effectuer un travail dangereux.¹² Toutes les personnes de moins de 18 ans seront assujetties à une évaluation appropriée des risques encourus et à des suivis réguliers de santé, des conditions de travail et des heures de travail.

¹² Les exemples d'activités professionnelles dangereuses comprennent le travail (i) avec une exposition à l'abus physique, psychologique ou sexuel ; (ii) sous terre, sous l'eau, à des hauteurs dangereuses ou dans des endroits confinés ; (iii) avec des machines, équipements et outils dangereux ou impliquant la manipulation de lourdes charges ; (iv) dans des environnements malsains exposant le travailleur à des substances dangereuses ou à des agents, processus, températures, bruit ou vibrations nocifs pour la santé ; ou (v) dans des conditions difficiles telles que de longues heures, le travail se poursuivant tard dans la nuit ou le confinement par l'employeur.

NO61. Dans le cadre de la Norme de performance 2, l'on entend par « enfant » toute personne âgée de moins de 18 ans. Le travail des enfants désigne le travail effectué par des enfants et qui revient à les exploiter économiquement ou dont il est probable qu'il soit dangereux ou qu'il interfère avec l'éducation de l'enfant ou encore qu'il soit dommageable pour la santé de l'enfant ou son développement physique, mental, spirituel, moral ou social. Certains types de travaux effectués par les enfants peuvent être acceptables, mais seulement lorsqu'ils sont effectués d'une manière qui est à la fois légale et sûre. La plupart des pays imposent des restrictions légales sur le recours au travail des enfants, mais les termes varient. Dans les pays où les lois applicables ne précisent pas l'âge minimum, les enfants âgés de moins de 15 ans (14 ans dans certains pays moins développés) ne doivent pas travailler. Lorsque les lois applicables s'écartent de cette norme d'âge spécifié, la norme plus élevée devra s'appliquer. Dans le cas des exploitations familiales et à petite échelle qui produisent à des fins de consommation locale et qui n'emploient pas régulièrement de travailleurs, le travail effectué par les enfants peut être acceptable tant qu'il n'est pas nocif pour l'enfant de quelque manière que ce soit. En aucun cas, les enfants ne doivent effectuer un travail qui 1) les exploite économiquement ; ou 2) est susceptible d'être dangereux ou d'interférer avec l'éducation de l'enfant ou est dommageable à la santé de l'enfant ou son développement physique, mental, spirituel, moral ou social ; ou 3) est illégal, même si ces pratiques sont socialement ou culturellement acceptable dans le secteur d'activité, le pays ou la région. Les obligations envers le travail des enfants s'étendent jusqu'à la chaîne d'approvisionnement du client, comme indiqué dans les paragraphes 27-29 de la Norme de performance 2.

NO62. Les définitions de l'OIT du travail des enfants sont énumérées ci-dessous. Selon le secteur d'activité, certains pays sont susceptibles d'appliquer des exceptions à la limite d'âge pour une période de temps déterminée. Ces exceptions doivent être approuvées par l'OIT.

Groupes d'âges	Horaires de travail	Explications
Enfants âgés de 0–12 ans	Une seule heure d'activité économique effectuée par des enfants de moins de 12 ans est considérée automatiquement comme du travail d'enfants.	
Enfants âgés de 13–14 ans	Plus de 2 heures d'activité économique quotidiennes pendant plus de 6 jours par semaine, même si elles n'interfèrent pas avec la scolarité et ne sont pas dangereuses sont considérées automatiquement comme du travail d'enfants. Tout travail qui est dangereux ou qui interfère avec l'éducation des enfants sera automatiquement considéré comme du travail d'enfants.	Les travaux légers ne doivent pas menacer la santé et la sécurité des enfants ou entraver leur éducation ou leur orientation ou leur formation professionnelle.
Enfants âgés de 15–17 ans	Autorisés à travailler jusqu'à un maximum de 40 heures par semaine à condition que le travail soit approprié à l'âge de l'enfant. Tout travail dangereux qui est susceptible de compromettre la santé physique, mentale ou morale, la sécurité ou la moralité de l'enfant sera automatiquement considéré comme du travail d'enfants	L'âge minimum d'admission à l'emploi au niveau national ne doit pas être inférieur à l'âge de la fin de scolarité obligatoire, qui est généralement de 15 ans.

NO63. La présence de travail des enfants peut ne pas être immédiatement évidente au moment de la diligence ou du financement. Les mesures à prendre lors de la découverte du travail des enfants dans une entreprise représentent un défi certain pour le client. Retirer leur emploi aux enfants risque de rendre leur situation financière encore plus difficile. En revanche, les clients doivent immédiatement retirer aux enfants les tâches qui sont dangereuses, dommageables ou inappropriées à leur âge. Les enfants d'âge scolaire ne peuvent être employés qu'en dehors des heures d'école. Les enfants ayant dépassé l'âge scolaire mais qui effectuent des tâches dangereuses doivent les voir remplacer par des tâches non dangereuses. Les clients doivent examiner les conditions sur le lieu de travail (c'est-à-dire les conditions d'hygiène et de sécurité, y compris l'exposition aux machines, aux substances toxiques, à la poussière et au bruit, la ventilation, les heures de travail et la nature des tâches) afin de s'assurer que les enfants employés légalement ne sont pas exposés à des conditions pouvant leur être dommageables. Pour que cette opération soit efficace, les clients doivent examiner les tâches spécifiquement dangereuses pour les enfants et déterminer si l'emploi interfère avec l'accès à l'éducation.

NO64. Les clients doivent définir un âge de travail dans l'entreprise qui doit au minimum être conforme au droit national et qui ne doit pas être inférieure à l'âge de 15 ans (14 ans dans certains pays moins développés) (à quelques exceptions près sur l'âge minimum indiqué au paragraphe NO68). Les clients doivent développer une politique d'entreprise contre l'emploi, le recours ou le profit tiré du travail des enfants. Cette politique doit inclure des procédures de vérification d'âge à l'embauche. Les clients doivent examiner et conserver des copies de documents vérifiables concernant l'âge et le profil d'emploi de tous les jeunes de moins de 18 ans travaillant dans l'entreprise, et de conserver cette documentation. Le

travail de personnes de moins de 18 ans doit faire l'objet d'une évaluation appropriée des risques et d'un suivi régulier de la santé, des conditions de travail et des horaires de travail.^{NO12}

NO65. Le trafic humain se définit comme le recrutement, le transport, le transfert, l'hébergement ou la réception de personnes au moyen de menaces ou de l'utilisation de la force ou d'autres formes de coercition, d'enlèvement, de fraude, de tromperie, d'abus de pouvoir ou de l'exploitation d'une position de vulnérabilité, ou le fait de donner ou de recevoir des paiements ou des avantages pour obtenir le consentement d'une personne ayant le pouvoir sur une autre personne, à des fins d'exploitation. Le trafic des enfants dans le but d'exploiter leur travail a été identifié comme un problème international. Les clients devront demander des informations et soulever ces questions auprès des sous-traitants fournissant de la main-d'œuvre afin de ne pas bénéficier de ces pratiques coercitives. De plus amples informations se trouvent dans le Programme international de l'OIT pour l'abolition du travail des enfants (IPEC) et auprès de l'Organisation internationale pour les migrations (OIM) (voir la section Références bibliographiques).

NO66. Pour obtenir plus d'informations, voir les documents de l'IFC [Good Practice Note, Addressing Child Labor in the Workplace and Supply Chain](#) (Note de bonnes pratiques, Lutte contre le travail des enfants sur le lieu de travail et dans la chaîne d'approvisionnement) et [Measure & Improve your Labor Standards Performance Handbook](#) (Manuel relatif au calcul et à l'amélioration de vos normes de performance sur le travail).

Travail forcé

22. Le client n'aura pas recours au travail forcé, qui est défini comme étant tout travail ou service qui n'est pas exécuté volontairement, mais extorqué à une personne par la menace d'application de la force ou d'une pénalité. Cette définition couvre toutes sortes de travail involontaire ou obligatoire tel que le travail gratuit en remboursement de dettes, la servitude pour dettes ou des arrangements de travail analogues. Le client n'emploiera pas en toute connaissance de cause des travailleurs victimes de la traite de personnes.¹³

¹³ La traite de personnes se définit comme le recrutement, le transport, le transfert, l'hébergement ou la réception de personnes au moyen de menaces ou de l'utilisation de la force ou d'autres formes de coercition, d'enlèvement, de fraude, de tromperie, d'abus de pouvoir ou de l'exploitation d'une position de vulnérabilité, ou le fait de donner ou de recevoir des paiements ou des avantages pour obtenir le consentement d'une personne ayant le pouvoir sur une autre personne, à des fins d'exploitation. Les femmes et les enfants sont particulièrement vulnérables aux pratiques de traite de personnes.

NO67. Le travail forcé désigne tout travail ou service qui n'est pas effectué de façon volontaire, et est exigé ou imposé à un individu sous la menace de la force ou d'une peine quelconque.^{NO13} Le travail forcé couvre tout type de travail involontaire ou obligatoire tel que le travail gratuit en remboursement de dettes, la servitude pour dettes ou des arrangements de travail analogues, l'esclavage ou les pratiques semblables à l'esclavage. Le travail gratuit en remboursement de dettes est toute forme de travail qui est exigée pour rembourser une dette. Le niveau de la dette en proportion de l'argent crédité pour le travail est tel qu'il est impossible ou très difficile de jamais rembourser cette dette. Le travail forcé inclut également des exigences d'imposition d'une caution excessive, la restriction excessive de la liberté de mouvement, des périodes de préavis excessives, des amendes importantes ou inappropriées ou la perte ou le retard de paiement de salaires dans le but d'empêcher les travailleurs de quitter leur emploi

^{NO12} Voir la Convention 16 de l'OIT sur l'examen médical des jeunes gens (travail maritime) de 1921 ; la Convention 77 de l'OIT sur l'examen médical des adolescents (industrie) de 1946 ; la Convention 78 de l'OIT sur l'examen médical des adolescents (travaux non industriels), 1946, la Convention 79 de l'Oit sur le travail de nuit des jeunes gens (travaux non industriels) de 1946, la Convention 90 de l'OIT sur le travail de nuit des enfants (industrie) de 1948 et la Convention 124 de l'OIT sur l'examen médical des adolescents (travaux souterrains) de 1965.

^{NO13} Suivant la Convention 29 de l'OIT sur le travail forcé.

volontairement dans le cadre de leurs droits légaux. Les travailleurs migrants sont particulièrement vulnérables à ces types d'arrangements. Les obligations relatives au travail forcé s'étendent jusqu'à la chaîne d'approvisionnement du client, comme indiqué dans les paragraphes 27-29 de la Norme de performance 2.

NO68. Le droit national de la grande majorité des pays membres interdit les pratiques de travail forcé. La convention 29 de l'OIT sur le travail forcé, qui forme la base de la définition ci-dessus, a été ratifiée par la grande majorité des pays.^{NO14}

NO69. La relation de travail doit être librement choisie et libre de toute menace. L'imposition du travail forcé viole les droits fondamentaux du travailleur, et retarde le développement économique en conservant le capital dans des secteurs qui ne survivraient pas en l'absence de ces pratiques.

NO70. Les pratiques de travail forcé peuvent ne pas être immédiatement évidentes. Si le travail forcé est découvert au sein de la main d'œuvre du client, y compris les travailleurs employés directement et/ ou les travailleurs contractuels, ou dans la chaîne d'approvisionnement du client, il est nécessaire de prendre immédiatement les mesures adéquates pour éliminer les pratiques d'obligation des travailleurs et pour les remplacer par des modalités d'emploi pouvant être librement choisies et ne recréant pas des conditions de coercition. Des mesures immédiates doivent également être prises pour référer les cas de travail forcé aux agences de maintien de l'ordre, le cas échéant.

NO71. Les clients doivent éviter tout type de coercition physique ou psychologique des travailleurs, par exemple la restriction inutile des mouvements ou les punitions corporelles ayant l'effet du travail forcé. Un exemple de ces pratiques est le fait d'enfermer les travailleurs sur leur lieu de travail ou dans des logements de travailleurs. Les clients n'ont pas le droit de conserver les documents d'identité des travailleurs, tels que les passeports ou les effets personnels ; de telles actions représentent des situations de travail forcé. Les travailleurs doivent avoir accès à leurs documents personnels, y compris aux documents délivrés par les autorités, tels que le passeport, et cela en permanence. Le personnel de sécurité employé par le client n'est pas autorisé à utiliser à force ou à forcer les employés à travailler.

NO72. Les clients doivent éviter toute pratique ayant pour effet de créer des obligations de dette incorrectes ou impossibles à payer, par exemple des frais de logement et de repas inappropriés dans le cadre de la relation de travail. Les clients doivent également exercer leur diligence envers les entrepreneurs et sous-traitants clés, de façon à ne pas bénéficier en toute connaissance de cause de pratiques telles que la servitude pour dettes ou le travail sous contrainte.

NO73. Les clients doivent reconnaître et communiquer clairement la liberté de mouvement des travailleurs dans les contrats de travail, y compris l'accès en tout temps aux documents personnels. Les contrats doivent être établis dans la langue des travailleurs et doivent être compris par eux.

NO74. Les personnes faisant l'objet de trafic humain^{NO15} et les travailleurs migrants n'ayant pas de statut légal dans un pays peuvent être dans une situation qui les rend particulièrement vulnérables au travail forcé, par exemple par le biais de la servitude pour dettes envers des « courtiers du travail » qui pratiquent des tarifs exorbitants pour placer les travailleurs. Les clients doivent demander des informations et soulever ces questions auprès des sous-traitants fournissant de la main-d'œuvre afin de ne pas bénéficier de ces pratiques coercitives. L'exercice de la diligence doit être respecté lorsque le projet du client se trouve dans une zone franche d'exportation (EPZ) car ces dernières sont généralement

^{NO14} La Convention 105 de l'OIT sur l'abolition du travail forcé offre des directives supplémentaires.

^{NO15} Nations unies, Trafic humain et travail : bonnes pratiques pour prévenir et combattre le trafic humain, *l'Initiative mondiale de lutte contre le trafic humain*, 2010.

exemptes de législation nationale du travail ou les appliquent peu. Les travailleurs migrants, en particuliers les filles et les jeunes femmes, sont l'un des groupes qui ont été identifiés comme particulièrement vulnérables au trafic humain et au travail forcé. Plusieurs institutions s'intéressent au problème, parmi lesquelles L'OIT et l'OIM.

NO75. Dans certains cas, le travail des détenus et le travail dans ces centres de détention seront considérés comme du travail forcé. Dans le cas où des détenus travaillent au profit d'une entreprise privée, leur travail ne sera acceptable que si les prisonniers se sont manifestement portés volontaires pour le travail et s'ils sont payés à un taux qui est équivalent au taux du marché en vigueur pour ce travail. Si un tel travail se composait d'une part importante et irremplaçable de la chaîne d'approvisionnement du client, ce dernier doit fournir une analyse détaillée du statut du travail proposé à la prison.

Hygiène et sécurité du travail

23. Le client fournira à ses travailleurs un environnement de travail sûr et sain, compte tenu des risques inhérents à son secteur d'activité et aux dangers particuliers de ses espaces de travail, notamment les dangers physiques, chimiques, biologiques et radiologiques, et les dangers spécifiques encourus par les femmes. Le client prendra des mesures destinées à prévenir les accidents, blessures et maladies résultant du travail, associés au travail ou se produisant dans le cadre du travail en minimisant autant qu'il sera raisonnablement possible les causes de ces dangers. Conformément aux bonnes pratiques internationales de la branche d'activité,¹⁴ telles qu'elles sont reflétées dans diverses sources reconnues au plan international, comme les Directives sur l'environnement, la santé et la sécurité du Groupe de la Banque mondiale, le client traitera d'aspects comprenant : (i) l'identification des dangers potentiels pour les travailleurs, notamment ceux qui sont susceptibles de constituer une menace pour leurs vies ; (ii) la mise en place de mesures de prévention et de protection comprenant la modification, la substitution ou l'élimination des situations ou des substances dangereuses ; (iii) la formation des travailleurs ; (iv) la consignation par écrit des accidents, maladies et incidents du travail et la rédaction de rapports à leur sujet ; et (v) les dispositions en matière de prévention des situations d'urgence et de préparation et de réaction à ces situations. Pour en savoir plus sur l'état de préparation et la réponse aux situations d'urgence, se reporter à la Norme de performance 1.

¹⁴ Définies comme l'exercice de compétences professionnelles, de diligence, de prudence et de prévoyance qu'il est raisonnable d'attendre de la part de professionnels compétents et expérimentés participant au même type d'activités dans les mêmes circonstances ou des circonstances similaires, au plan mondial ou régional.

NO76. L'hygiène et la sécurité du travail fait référence à la gamme d'initiatives destinées à protéger les travailleurs des blessures, des maladies ou des impacts dus à des agents mutagènes ou tératogènes associés à l'exposition aux dangers rencontrés sur le lieu de travail ou au cours du travail. Les dangers peuvent être dus aux matériaux (y compris des substances et agents chimiques, physiques et biologiques), aux conditions environnementales ou aux conditions de travail (par exemple des horaires de travail excessifs, le travail de nuit, l'épuisement mental ou physique, les environnements pauvres en oxygène, les températures excessives, la ventilation insuffisante, le manque d'éclairage, les systèmes électriques défaillants ou les tranchées non étayées), ou aux processus de travail (y compris les outils, les machines et l'équipement). Les pratiques d'hygiène et de sécurité comprennent l'identification des dangers potentiels et leur résolution, y compris la conception, le test, le choix, la substitution, l'installation, l'arrangement, l'organisation, l'utilisation et la maintenance des lieux, des environnements et des processus de travail afin d'éliminer ou de minimiser les risques encourus par les travailleurs. Certains des risques liés à l'hygiène et à la sécurité peuvent être spécifiques aux travailleuses. Cela peut être dû en

partie au fait que les hommes et les femmes ont tendance à avoir différents types d'emplois, mais aussi en raison des différences physiologiques. Le harcèlement sexuel au travail est généralement un risque pour les travailleuses et doit être considéré lors de la conception du mécanisme de règlement des griefs. Cela pourrait par exemple, impliquer d'avoir du personnel qui a les compétences appropriées pour recevoir et traiter les plaintes liées au harcèlement sexuel. Le client doit fournir des toilettes et des vestiaires séparés pour les hommes et les femmes. Le client peut également envisager d'inclure des femmes dans les comités d'hygiène et de sécurité pour contribuer à assurer que les politiques et les pratiques de répondre aux besoins des travailleuses.

NO77. La plupart des pays disposent de lois régulant l'hygiène et la sécurité sur le lieu de travail ^{NO16} que le client se doit de respecter. Des renseignements supplémentaires concernant la gestion des problèmes d'hygiène et de sécurité conformément aux Bonnes pratiques industrielles internationales sont fournis dans les [Directives environnementales, sanitaires et sécuritaires \(Directives ESS\)](#), par secteur industriel du Groupe de la Banque mondiale.

NO78. Il est recommandé d'éliminer les sources de risque pour la santé et la sécurité des travailleurs, plutôt que de permettre à ces risques de perdurer et de fournir un équipement de protection personnel aux travailleurs. Cependant, lorsque ce risque est inhérent au projet ou lorsque pour une raison quelconque il est impossible de l'éliminer complètement, le client doit prendre les mesures de protection appropriées telles que l'élimination du risque à sa source grâce à l'utilisation de solutions de protection (par exemple, systèmes de ventilation, salles d'isolation, protection des machines, isolation acoustique, etc.) et fournir un équipement de protection individuelle sans frais pour le travailleur. Des mesures de protection, une formation et un équipement seront nécessaires pour prévenir l'exposition professionnelle à des matières dangereuses.

NO79. Les questions liées à l'amiante, qui a été classé comme un cancérigène de groupe 1 par de nombreuses organisations nationales et internationales, et aux matériaux contenant de l'amiante (MCA), doivent être traitées par le biais de pratiques qui sont spécifiées dans les Directives ESS générales et la [Note sur les bonnes pratiques : l'amiante au travail et les questions de santé communautaire du Groupe](#) de la Banque mondiale. L'utilisation des MCA doivent être évités dans les nouvelles constructions, y compris les constructions destinées à secourir les sinistrés. Dans toute reconstruction, démolition et enlèvement d'infrastructures endommagées, les risques d'amiante doivent être identifiés et un plan de gestion des risques adopté qui comprend des techniques d'élimination et de fin de vie des sites.

NO80. Les travailleurs doivent être formés sur tous les aspects concernant l'hygiène et la sécurité associés à leur travail, y compris les arrangements à prendre en cas d'urgence et une information aux visiteurs et aux tierces parties qui ont accès aux locaux. Les travailleurs ne doivent pas être exposés à des mesures disciplinaires ou à des conséquences négatives lorsqu'ils indiquent ou soulèvent des questions concernant les conditions d'hygiène et de sécurité.

NO81. Le client doit documenter et rapporter les accidents, les maladies et les décès professionnels. Les données de suivi des travailleurs (telles que les niveaux d'exposition et les tests sanitaires) doivent être conservées et évaluées. Les données de surveillance sanitaire doivent être utilisées pour vérifier l'efficacité des mesures de protection contre les agents dangereux. L'examen de ces données selon le sexe peut fournir des informations utiles sur la façon dont les femmes peuvent être affectées différemment que les hommes au travail.

^{NO16} Les parties à l'OIT ont également négocié de nombreuses conventions traitant de ces questions, tant au niveau général qu'au niveau d'industries spécifiques. Ces conventions comprennent entre autre la convention 155 de l'OIT sur l'hygiène et la sécurité sur le lieu de travail ; le protocole 155 de 2002 pour la Convention 155 ; la convention 162 sur l'amiante et la convention 174 sur la prévention des accidents industriels majeurs.

NO82. Les clients doivent étendre un environnement sûr et sain aux travailleurs sous contrat et à tous les autres travailleurs fournissant des services associés au projet dans les locaux ou sur les sites du client. Les spécifications des contrats des sous-traitants fournissant des travailleurs dans les locaux ou sur les sites de travail du client doivent comprendre des conditions les obligeant à respecter les exigences d'hygiène et de sécurité du travail du client, à la fois pour satisfaire aux exigences de la Norme de performance 2 et pour réduire les risques et la responsabilité du client. Les clients doivent suivre la performance des sous-traitants concernant la mise en œuvre des exigences d'hygiène et de sécurité du travail et proposer des actions correctives si nécessaire. Les clients doivent également s'assurer que les employés du sous-traitant ont un accès adéquat aux premiers secours et une assistance médicale en cas d'accidents du travail ou de blessures. Afin de réduire les risques et responsabilités, et d'améliorer les performances, les clients doivent exiger que de leurs fournisseurs qu'ils suivent les mêmes pratiques.

NO83. Le système de gestion sociale et environnementale global requis par la Norme de performance 1 doit être conçu de façon à pouvoir prendre en charge les questions d'hygiène et de sécurité du travail de manière appropriée. Le système de gestion doit comprendre une révision et un contrôle réguliers des problèmes d'hygiène et de sécurité du travail, d'environnement de travail et autres indicateurs afférents. . Les bonnes pratiques consistent à appliquer les informations recueillies et toute mesure corrective nécessaire dans le cadre d'un processus continu destiné à améliorer les conditions et la gestion de l'hygiène et de sécurité du travail.

Travailleurs employés par des tierces parties

24. En ce qui concerne les travailleurs contractuels, le client déploiera des efforts raisonnables au plan commercial pour s'assurer que les tierces parties qui engagent ces travailleurs sont des entreprises de bonne réputation et légitimes et qu'elles ont des SGES appropriés pour mener leurs activités de manière conforme aux exigences de la présente Norme de performance, à l'exception des paragraphes 18 à 19 ainsi que 27 à 29

25. Le client mettra en place des politiques et procédures pour gérer et suivre la performance desdits tiers employeurs conformément aux exigences de la présente Norme de performance. De plus, le client déploiera des efforts raisonnables au plan commercial pour incorporer ces exigences dans les accords contractuels avec ces tiers employeurs

26. Le client veillera à ce que les travailleurs contractuels visés par les paragraphes 24 et 25 de la présente Norme de performance, aient accès à un mécanisme de règlement des griefs. Si la tierce partie n'est pas en mesure de fournir à ces travailleurs un mécanisme de règlement des griefs, le client met son propre mécanisme de règlement des griefs au service des travailleurs fournis par la tierce partie.

NO84. Certains employés qui travaillent sur les processus opérationnels de base d'un projet ne peuvent pas être recrutés directement par le client, mais plutôt par des sous-traitants, des agents, des courtiers ou d'autres intermédiaires. Les indicateurs visant à déterminer le type de relation de travail et le type de travailleurs sont présentés dans les paragraphes G9 et G17. Cela aidera les clients à déterminer s'il existe des lacunes dans la couverture des droits des travailleurs sous contrat. Bien qu'ils soient externalisés par le client, ces travailleurs tendent à exercer des fonctions importantes au sein de son entreprise pour une longue durée, comme s'ils étaient des employés suppléants du client. Dans le cas où ces travailleurs effectuent des travaux relatifs aux processus commerciaux clés du projet, le client a la responsabilité d'assurer que les sous-traitants et les autres intermédiaires respectent les normes énoncées dans la présente Norme de performance.

NO85. Dans les cas où les tierces parties sont des petites et moyennes entreprises ou ont des ressources ou des capacités limitées, le client évaluera le type de soutien qu'il peut apporter pour améliorer les performances de ces tierces parties, qui peuvent inclure l'utilisation ou l'extension des systèmes ou des services du client pour compléter ceux de la tierce partie, en lien avec les exigences prévues par la présente Norme de performance. Si la performance de la tierce partie ne peut pas être améliorée dans un délai raisonnable, le client devra considérer des sources alternatives à ces services.

NO86. Le client doit élaborer et mettre en œuvre des procédures pour gérer et surveiller la performance des tierces parties. Ces procédures devront être intégrées dans les opérations au jour le jour de l'entreprise et les exigences doivent être clairement communiquées aux tierces parties, et si possible aux travailleurs engagés par ces tierces parties.

NO87. La majorité des lois nationales traitent de la main-d'œuvre contractuelle, bien que les termes varient beaucoup d'un pays et d'un type de main-d'œuvre contractuelle à l'autre. Le client doit évaluer la relation de travail entre le sous-traitant et les travailleurs, et assurer que tous les sous-traitants se conforment aux exigences locales sur des sujets tels que le salaire minimum, les horaires de travail, le paiement des heures supplémentaires, les conditions de santé et de sécurité, les contributions aux plans d'assurance et de retraite, et autres conditions d'emploi soumises à la législation pour ce qui est des travailleurs non employés sous contrat direct. Des dispositions de droit national peuvent également prévoir que les travailleurs sous-traitants ne doivent pas exercer de fonctions clés au sein de l'entreprise.

NO88. Les clients doivent déployer tous les efforts commercialement raisonnables^{NO17} pour ne pas bénéficier de pratiques de travail qui contreviennent au droit national ou aux normes énoncées dans la présente Norme de performance. Cette notion comporte la mise en place d'obligations contractuelles pour les sous-traitants ou autres intermédiaires fournissant des travailleurs non employés au client ; la définition et l'application de politiques concernant l'utilisation des agences d'emploi et les exigences de travail ; la vérification de la relation et du type de contrat entre la tierce partie et les travailleurs ; la conduite de visites imprévues et d'inspections visuelles des processus commerciaux clés ; l'exercice d'une diligence raisonnable lors de la supervision des sous-traitants et des intermédiaires fournissant des travailleurs ; la surveillance de la conformité de tierces parties ; et la fourniture d'une formation à tous les travailleurs des tierces parties pour expliquer le travail et les conditions de travail pour ce projet. Le client devra évaluer les antécédents ou la situation des sous-traitants et des autres intermédiaires qui engagent des travailleurs. Le client doit également exercer une diligence raisonnable en vue de s'assurer que les sous-traitants ou intermédiaires lui fournissant des travailleurs non employés se conforment aux exigences légales.

NO89. Il est de bonne pratique pour les clients de procéder à des inspections visuelles sur l'ensemble des personnes travaillant dans les processus clés de l'entreprise. Les clients doivent veiller à ce qu'un mécanisme de règlement des griefs soit disponible pour ces travailleurs, soit directement par la partie tierce ou par l'intermédiaire de l'entreprise. Dans le cas où le mécanisme de règlement des griefs est fourni par la tierce partie, le client recevra régulièrement des rapports sur le grief soulevé par les travailleurs.

^{NO17} L'on entend par « tous les efforts commercialement raisonnables » la prise de toutes les mesures nécessaires pour atteindre un objectif aussi longtemps que leur coût ou leur poids n'est pas déraisonnable d'un point de vue commercial. Par exemple, si une mesure n'est pas rentable pour une entreprise, elle peut être considérée comme commercialement déraisonnable, ce qui est différent des « meilleurs efforts », qui signifient généralement prendre toutes les mesures nécessaires, même si elles peuvent s'avérer excessivement coûteuses ou contraignantes.

NO90. Lorsque les travailleurs sont employés par une tierce partie qui a une capacité limitée à répondre aux griefs des travailleurs, le client doit soit prendre des mesures pour veiller à ce que la tierce partie ait un mécanisme de règlement des griefs en place ou établisse une procédure de règlement des griefs qui permet aux travailleurs de la tierce partie de porter plainte directement au client et que le client devra alors porter à l'attention de la tierce partie pour sa résolution.

NO91. Lorsque le client ou la tierce partie fournit des services aux travailleurs sous contrat, ces services doivent être fournis d'une manière non discriminatoire et conforme aux normes nationales et internationales de qualité, de sécurité, de sûreté et de compétence professionnelle. Les travailleurs ne devront pas être obligés d'utiliser l'ensemble des services fournis par la tierce partie si la tierce partie facture ces services, ils devront être équivalents à ceux du marché, transparents et équitables.

NO92. L'IFC et la Banque européenne pour la reconstruction et le développement ont élaboré des directives intitulées [Hébergement des travailleurs : processus et des normes](#), qui établissent une série de normes qui peuvent être appliquées en matière d'hébergement des travailleurs. Les tierces parties doivent examiner ces directives ainsi que celles qui sont prévues par le droit national et développer une série de critères convenus relatifs au projet et un plan pour la création et l'entretien de logements et de services d'hébergement. Les conditions relatives à l'hébergement et aux services fournis doivent être contrôlées par le client.

Chaîne d'approvisionnement

27. S'il existe un risque élevé de travail des enfants ou de travail forcé¹⁵ dans la chaîne d'approvisionnement primaire, le client identifiera ces risques conformément aux paragraphes 21 et 22 plus haut. Si des cas de travail des enfants ou de travail forcé sont identifiés, le client prendra des mesures appropriées pour y remédier. Le client suivra sa chaîne d'approvisionnement primaire sur une base continue de manière à identifier tout changement significatif pouvant y survenir, et si de nouveaux risques de travail des enfants et/ou de travail forcé sont identifiés, le client prendra des mesures appropriées pour y remédier.

28. De plus, lorsqu'il y a un risque élevé d'importants problèmes de sécurité pour les travailleurs de la chaîne d'approvisionnement, le client adoptera des procédures et des mesures d'atténuation pour s'assurer que les fournisseurs primaires au sein de la chaîne d'approvisionnement agissent pour prévenir ou corriger les situations pouvant entraîner la mort.

29. La capacité du client à faire pleinement face à ces risques sera fonction du niveau de contrôle sur la gestion ou d'influence exercé par le client sur ses fournisseurs primaires. En l'absence de moyens de recours, le client réoriente au fil du temps la chaîne d'approvisionnement primaire du projet vers des fournisseurs pouvant établir qu'ils se conforment à la présente Norme de performance.

¹⁵ Le risque potentiel de travail des enfants et de travail forcé sera déterminé lors du processus d'identification des risques et impacts, conformément à la Norme de performance 1.

NO93. La chaîne d'approvisionnement désigne à la fois les matériaux, les composants, les biens ou les produits relatifs à des opérations en cours. Une chaîne d'approvisionnement de biens peut comporter des fournisseurs de matières premières ainsi que des fournisseurs de pièces ou de composants nécessaires à l'assemblage et à la production. La chaîne d'approvisionnement de multinationales peut être très

importante et à dimension mondiale tandis que la chaîne d'approvisionnement d'entreprises nationales ou de moindre envergure sera plus petite et à dimension locale, comportant des entrepreneurs, des sous-traitants et des travailleurs locaux. Les termes « fournisseur primaire » se réfèrent aux fournisseurs qui offrent des biens et des matériaux essentiels aux processus opérationnels de base du projet. Les exigences de la chaîne d'approvisionnement de la Norme de performance 2 ne s'appliquent pas aux matériaux ou composants utilisés dans la phase de construction du projet.

NO94. La chaîne d'approvisionnement d'une entreprise peut s'avérer complexe et comprend un grand nombre de fournisseurs dans différents niveaux. Même s'il n'est pas possible d'évaluer la chaîne d'approvisionnement dans son ensemble, le client doit identifier les zones de risques et d'impacts liés aux paragraphes 27 et 28, que ce soit en raison (i) du contexte d'exploitation des fournisseurs (par exemple, risque inhérent au pays, à la région ou au secteur ; (ii) des matériaux, composants ou produits particuliers fournis (par exemple, le risque inhérent à la production, aux produits agricoles ou aux processus d'extraction), ou (iii) d'autres considérations pertinentes, et prioriser l'évaluation de ces fournisseurs. La première étape consistera à établir une cartographie de la chaîne d'approvisionnement. Il s'agira notamment de l'identification des fournisseurs, de l'identification des risques et des impacts négatifs potentiels associés à la chaîne d'approvisionnement, et la hiérarchisation des fournisseurs par niveau de risque. En raison du caractère dynamique de la plupart des chaînes d'approvisionnement, ce processus doit être mis à jour périodiquement. Le suivi de la performance des fournisseurs devra être intégré dans le système de gestion globale. Cela aidera les clients à déterminer si les procédures et les mesures d'atténuation sont mises en œuvre correctement et permet de donner des informations sur de nouveaux domaines de risque et de préoccupation.

NO95. L'efficacité relative au traitement de la chaîne d'approvisionnement va dépendre de l'emprise que pourra exercer le client. Lorsque la viabilité des entreprises d'une chaîne de fournisseurs intégrée dépend du client, l'emprise du client et le risque pris par ce dernier au sujet du manque possible de performances du fournisseur seront élevés. Puisque la chaîne d'approvisionnement s'étend jusqu'au marché des produits de base dans lequel les opérations du client importent peu, l'analyse de la chaîne d'approvisionnement du client reflètera simplement des questions sectorielles et non des opportunités d'atténuation propres à un projet. Lorsque le client est engagé dans des opérations complexes avec plusieurs niveaux de fournisseurs, son emprise diminuera vers le niveau de fournisseurs le plus distant.

NO96. Pour ce qui est du travail des enfants et du travail forcé tels que définis dans la Norme de performance 2, le client doit exercer une diligence raisonnable dans sa chaîne d'approvisionnement pour éviter tout bénéfice ou gain financier découlant de ces pratiques. Les clients doivent s'engager à exercer une diligence supplémentaire lorsque de telles pratiques sont répandues ou qu'il est connu qu'elles existent dans des maillons de la chaîne d'approvisionnement de certains secteurs industriels ou de zones géographiques donnés. Les gains financiers provenant du travail des enfants constituent un risque, particulièrement lorsque le coût de la main-d'œuvre joue un rôle dans la compétitivité des biens ou services offerts par le client. Les clients doivent exercer leur influence dans toute la mesure du possible pour éradiquer le travail des enfants et le travail forcé dans leur chaîne d'approvisionnement. Les clients doivent également prendre des mesures pour veiller à ce que des situations potentiellement mortelles (par exemple, l'exposition à des risques significatifs de chute et d'écrasement, l'exposition à des substances dangereuses, et l'exposition à des risques électriques) soient empêchées ou éliminées de la chaîne d'approvisionnement.

NO97. Lorsque le client découvre que le travail forcé et le travail des enfants sont pratiqués dans la chaîne d'approvisionnement, le client doit demander des conseils professionnels sur les mesures appropriées à prendre pour remédier à ce problème. Dans le cas du travail des enfants, retirer leur emploi aux enfants risque de rendre leur situation financière encore plus difficile. En revanche, les clients

doivent immédiatement retirer aux enfants les tâches qui sont dangereuses, dommageables ou inappropriées à leur âge. Les enfants ayant dépassé l'âge scolaire mais qui effectuent des tâches dangereuses doivent les voir remplacer par des tâches non dangereuses. Les enfants d'âge scolaire ne peuvent être employés qu'en dehors des heures d'école, et dans certains cas, il peut être approprié de fournir une compensation pour couvrir leur perte de salaire. La mise en œuvre des processus tels que des procédures d'achat fera en sorte que les exigences spécifiques sur le travail des enfants, le travail forcé et les questions de sécurité au travail sont incluses dans les commandes et les contrats avec les fournisseurs.

Annexe A

Contenu d'une évaluation des pratiques de travail

L'évaluation des pratiques de travail peut s'effectuer à différents niveaux, suivant l'évaluation initiale sur les risques que les pratiques de travail posent au projet. Elle peut avoir lieu dans le cadre d'un processus d'évaluation environnementale et sociale ou comme un exercice indépendant. Toute évaluation des pratiques de travail doit comprendre l'examen des politiques d'emploi du client potentiel, l'adéquation des politiques existantes, et la capacité des responsables à mettre ces politiques en œuvre.

L'évaluation peut comprendre les éléments suivants :

- Description de la main-d'œuvre – Ceci comprend le nombre d'employés, les types de tâches et de compétences requises, et la composition de la main-d'œuvre (sexe, âge, statut minoritaire, etc.) et le nombre de travailleurs employés par des sous-traitants ou autres tierces parties.
- Description des conditions de travail et des modalités d'emploi – Un exemplaire de la politique et des procédures qui couvrent les relations de travail et la gestion des ressources humaines appliquées par le client doit être fourni. Le client doit indiquer si les travailleurs sont organisés, et à quelle(s) organisation(s) de travailleurs ils appartiennent. Toutes les conventions collectives s'appliquant au projet doivent être indiquées.
- Description des types de relations de travail – Une description de la structure de la chaîne d'approvisionnement du client sera incluse, ainsi qu'une évaluation des risques potentiels liés au travail dans la chaîne d'approvisionnement. Une description de la manière dont les termes et les conditions sont déterminés, y compris une évaluation de la mesure dans laquelle les salaires et autres conditions sont comparables à ceux des autres employeurs dans le secteur.
- Description de l'environnement de travail et identification des problèmes éventuels d'hygiène et de sécurité sur le lieu de travail – Ceci inclut des mesures d'atténuation mises en place pour assurer la protection des travailleurs ou pour éliminer les risques identifiés. L'évaluation doit couvrir à la fois les risques causés par le fonctionnement et les opérations ordinaires et ceux qui sont associés à des conditions plus rares et à des accidents connus pour présenter un risque dans l'industrie ou la localité. L'évaluation doit identifier les zones de travail, l'équipement et les processus pouvant nécessiter une nouvelle conception, une réduction des risques ou des mesures destinées à contrôler le danger.
- Respect des lois nationales portant sur l'emploi et le travail – La nature de toute infraction au droit du travail applicable doit être expliquée, ainsi que les copies des rapports de services nationaux d'inspection ou d'autres organes répressifs, et les étapes de réparation entreprises doivent être décrites.
- Description des conditions dans le projet du client. La nature du projet, le secteur ou le pays sont susceptibles d'entraîner un risque d'infraction au droit de l'emploi et du travail ou aux exigences de la Norme de performance 2 dans le projet du client ou au niveau des sous-traitants et fournisseurs principaux. Ceux-ci doivent être énoncés par rapport aux exigences de la Norme de performance 2.
- Aspects de la politique d'emploi du client pour lesquels des améliorations pourraient être requises au vu des exigences de la Norme de performance 2 ou du droit national – Le client doit tirer parti de cette opportunité pour identifier les faiblesses éventuelles de sa politique de ressources humaines ou de ses pratiques d'emploi et les modifications qui pourraient améliorer les performances de son entreprise.

Note d'orientation 2 **Main-d'œuvre et conditions de travail**

1^{er} janvier 2012

Annexe B

Contenu des politiques de ressources humaines

Les entreprises doivent développer leurs politiques en matière de RH en tenant compte de leur type de processus commerciaux. Les entreprises ne doivent pas simplement copier un modèle pour un document stratégique d'une telle envergure. Toutefois, un bon point de départ pour rédiger les politiques de RH est d'utiliser les éléments contenus dans la Norme de performance 2 reflétant les conditions de main-d'œuvre et de travail. Les entreprises doivent s'assurer que chaque déclaration de politique générale est conforme à l'élément respectif et les principes directeurs de la Norme de performance 2. Voici les grandes lignes de la Norme de performance 2 à titre de référence, qui ne sont en aucun cas exhaustives :

1. Conditions de travail et gestion de la relation de travail
 - a. Politique des ressources humaines
 - b. Relation de travail
 - c. Conditions de travail et modalités d'emploi
 - d. Organisations de travailleurs
 - e. Non discrimination et égalité des chances
 - f. Licenciement
 - g. Mécanisme de règlement des griefs
2. Protection de la main-d'œuvre
 - a. Travail des enfants
 - b. Travail forcé
3. Hygiène et sécurité du travail
4. Travailleurs engagés par des tierces parties
5. Chaîne d'approvisionnement

Les politiques de ressources humaines peuvent découler directement de la Norme de performance 2. Les entreprises doivent énoncer clairement et simplement leurs politiques à l'égard de chaque élément de la Norme de performance 2. Elles ne doivent pas être longues et techniques comme un document juridique. Les entreprises peuvent tout simplement paraphraser les principes directeurs de la Norme de performance 2 et l'adapter à l'entreprise.

Des informations supplémentaires sur la façon d'élaborer des politiques RH peuvent être trouvées dans le manuel de l'IFC intitulé : [Measure & Improve your Labor Standards Performance Handbook](#).

Contenu des procédures RH

Les procédures doivent être clairement écrites. Elles doivent expliquer étape par étape comment chacun mettra en œuvre les principes énoncés dans la Norme de performance 2 et dans les politiques RH. Elles doivent être clairement communiquées aux travailleurs à tous les niveaux de l'entreprise et dans toutes les langues parlées dans l'entreprise.

Les procédures en matière de RH ne doivent pas être un ensemble isolé d'activités calqué sur les procédures commerciales existantes de l'entreprise. Elles doivent être intégrées dans les opérations commerciales au jour le jour.

Des informations supplémentaires sur les procédures en matière de RH peuvent être trouvées dans le Manuel de l'IFC référencé ci-dessus.

Annexe C

Informations fournies aux travailleurs individuels

Les informations fournies aux travailleurs au début de leur emploi seront normalement couvertes par les règles relatives à ces informations ou le contrat de travail contenu dans le droit national, cependant les documents initiaux et les contrats doivent également inclure des informations sur les points suivants ;

- Le nom et le domicile légal de l'employeur ;
- Le titre du poste du travailleur ;
- La date du début de l'emploi ;
- Lorsque l'emploi n'est pas permanent, la durée prévue du contrat ;
- Le lieu de travail ou, lorsque le travail est mobile, la localisation principale ;
- Les horaires de travail, les droits aux congés et les autres questions connexes ;
- Les règles relatives aux heures supplémentaires et à la rémunération des heures supplémentaires ;
- Les niveaux et les règles relatifs au calcul des traitements, salaires et autres avantages sociaux, y compris les règles relatives aux retenues sur les salaires ;
- Les dispositions relatives aux pensions et aux autres régimes de sécurité sociale applicables aux travailleurs ;
- La durée du préavis que le travailleur est tenu de donner et de recevoir en cas de cessation de l'emploi ; Les procédures disciplinaires qui sont applicables au travailleur, y compris les détails de la représentation à la disposition du travailleur et de tout mécanisme de recours ;
- Les détails relatifs aux procédures de règlement des griefs, y compris la personne à qui les griefs doivent être adressés ;
- Toute convention collective qui s'applique au travailleur.

Idéalement, ces informations doivent être communiquées au travailleur dès le début de son emploi, et dans le cas contraire, le plus tôt possible suivant la prise de fonction.

Annexe D

Griefs – Mécanismes de règlement des griefs

Il n'existe pas de procédure établie en matière de mécanisme de règlement des griefs internes et ces questions sont rarement abordées par le droit national - bien qu'il puisse y avoir des dispositions dans les conventions collectives qui sont pertinentes. En revanche, différents principes doivent s'appliquer pour obtenir un mécanisme de règlement des griefs efficace.

- **La communication des informations** : Tous les travailleurs doivent être informés du mécanisme de règlement des griefs au moment de leur recrutement et des détails sur son mode de fonctionnement doivent être facilement accessibles, par exemple, ils peuvent être inclus dans les documents remis au travailleur ou affichés sur des panneaux.
- **La transparence du processus** : Les travailleurs doivent connaître les personnes à contacter en cas de grief, ainsi que les sources de soutien et de conseils qui sont à leur disposition. Tous les cadres hiérarchiques et supérieurs doivent être familiers avec la procédure de règlement des griefs de leur entreprise. .
- **La mise à jour du mécanisme** : Le processus doit être régulièrement revu et mis à jour, par exemple, en faisant référence à toutes les nouvelles lignes directrices réglementaires, les changements dans les contrats ou dans la représentation.
- **La confidentialité** : Le processus doit assurer le traitement d'une plainte en toute confidentialité. Bien que les procédures puissent prévoir que les plaintes doivent d'abord être déposées auprès du supérieur direct du travailleur, la possibilité de déposer une plainte auprès d'un autre supérieur, par exemple, un responsable des ressources humaines, doit également être prévue.
- **Les représailles** : Les procédures doivent garantir que tout travailleur qui dépose une plainte ne sera pas soumis à toute forme de représailles.
- **Des délais raisonnables** : Les procédures doivent permettre suffisamment de temps pour enquêter de manière exhaustive sur les griefs énoncés, tout en visant des résolutions rapides. Plus la durée d'un grief est longue, plus il sera difficile aux deux parties concernées d'entretenir des relations normales par la suite. Des délais doivent être fixés pour chaque étape du processus, par exemple, une période maximale entre le dépôt de la plainte et la tenue d'une réunion pour l'examiner.
- **Le droit de recours** : Un travailleur doit avoir le droit de faire appel à un niveau hiérarchique supérieur si il ou elle n'est pas satisfait(e) de la conclusion initiale.
- **Le droit d'être accompagné** : Lors de toute réunion ou audience, le travailleur doit avoir le droit de se faire accompagné par un collègue, un ami ou un représentant syndical.
- **La tenue des dossiers** : Des enregistrements écrits doivent être conservés à tous les stades de la procédure. La plainte initiale doit être effectuée par écrit si possible, et accompagnée de la réponse, des notes de toutes les réunions, des conclusions et des motifs des conclusions.
- **Relation avec les conventions collectives** : les procédures de règlement des griefs peuvent être incluses dans des conventions collectives. Tout processus supplémentaire doit être compatible avec celles-ci.
- **Relation avec la réglementation** : Dans certains pays, les processus de règlement des griefs sont énoncés dans les codes du travail. Les processus relatifs au lieu de travail doivent être conformes à ceux-ci.

Annexe E

Contenus d'un de licenciement collectif

Tenir compte des coûts et des solutions alternatives à un plan social

- Le licenciement collectif de travailleurs doit être considérée comme un dernier recours et seulement mise en œuvre après que toutes les autres alternatives aient été épuisées.
- Les entreprises doivent préalablement examiner les coûts et les solutions alternatives au plan social.
- Les solutions alternatives possibles au plan social devront être examinées, y compris celles qui ont été proposées par les employés, l'équipe de direction et les propriétaires de l'entreprise, et celles qui sont été suggérées par les autres parties prenantes à travers des consultations préliminaires.

Description du licenciement collectif anticipé et justification

- L'ampleur prévue, la justification et les caractéristiques du calendrier de la main-d'œuvre (nombre d'hommes et de femmes employés par niveau de compétence et par type de contrat)
- Adéquation des niveaux d'effectifs actuels et nécessité du licenciement collectif du point de vue de l'entreprise
- Taille du licenciement collectif prévu (nombre de licenciements d'hommes et de femmes par niveau de compétence et par type de contrat)
- Calendrier du licenciement collectif.

Contexte économique

- Situation de l'économie locale à l'égard de la capacité des travailleurs licenciés à retrouver un nouvel emploi ou à démarrer de nouvelles entreprises
- Importance de l'entreprise / la compagnie dans l'économie locale
- Les principales tendances dans le secteur dans lequel l'entreprise opère (par exemple, la croissance prévue, le niveau d'emploi, les salaires, les investissements nationaux et étrangers).

Méthodes et procédures de licenciement collectif

- Les méthodes prévues (par exemple, départ volontaire à la retraite, indemnités de départ, licenciements)
- La consultation et la négociation (par exemple, avec les organisations syndicales, les représentants des travailleurs, les organisations communautaires, les représentants gouvernementaux et les ONG)
- Les critères de sélection pour le licenciement des travailleurs
- Les stratégies visant à prévenir la surreprésentation d'un groupe social (par exemple, les femmes ou les membres d'un groupe ethnique ou religieux particulier) parmi les travailleurs licenciés.

Modalités de gestion

- Les personnes chargées de diriger / superviser le processus de licenciement collectif
- Procédures et recours en matière de griefs.

Cadre juridique / institutionnel

- La législation qui s'applique au départ à la retraite anticipée, le paiement d'indemnités de départ et de licenciement

1^{er} janvier 2012

- Le rôle juridique des syndicats ou des autres organes représentatifs dans le processus de licenciement
- Les accords pertinents avec les syndicats ou les autres représentants syndicaux
- La conformité du licenciement collectif prévu avec la législation et les accords en vigueur
- La couverture des travailleurs licenciés par l'assurance chômage ou tout autre programme social
- L'admissibilité des travailleurs à temps partiel ou sous contrat au versement de prestations sociales ou d'assistance.

Impacts prévus sur les travailleurs licenciés et les collectivités

- Perspectives des travailleurs licenciés (demande du marché pour leurs compétences et sources alternatives de revenus / d'emploi), admissibilité des travailleurs licenciés aux prestations d'assurance chômage ou à d'autres avantages sociaux
- Impacts sur les communautés plus larges et mesures correctives proposées.

Rémunération et toute aide supplémentaire à fournir aux travailleurs licenciés

- Indemnités prévues par niveau de compétence et type de contrat
- Programmes de formation
- Orientation professionnelle
- Aide à la création de micro-entreprises.

Suivi du processus de suppression d'emploi

- Indicateurs à surveiller (par exemple, situation des travailleurs licenciés, paiements de droits, résultats de l'aide apportée)
- Fréquence des activités de suivi
- Partie ou parties qui seront chargées des activités de suivi

Documents justificatifs

- Références de documents écrits, de dossiers de consultations avec les travailleurs concernés, de tableaux et de documents identiques contenus dans l'annexe.

Références bibliographiques

Accords internationaux

Quelques-unes des exigences définies dans la Norme de performance 2 sont en partie régies par les normes mises en place par des accords internationaux négociés par le biais de l'Organisation Internationale du Travail (OIT) et des Nations unies (ONU), ceci étant indiqué dans chaque cas :

- Convention 87 de l'OIT sur la liberté d'association et la protection du droit d'organisation
- Convention 98 sur le droit d'organisation et de négociation collective
- Convention 29 de l'OIT sur le travail forcé
- Convention 105 de l'OIT sur l'abolition du travail forcé
- Convention 138 de l'OIT sur l'âge minimum (pour être employé)
- Convention 182 de l'OIT sur les pires formes du travail des enfants
- Convention 100 de l'OIT sur l'égalité de la rémunération
- Convention 111 de l'OIT sur la discrimination (emploi et profession)
- Convention des Nations unies sur les droits de l'enfant, Article 32.1

La liste des huit conventions de l'OIT et des pays qui les ont ratifiées est disponible dans la base de données de l'OIT sur les normes internationales du travail : <http://www.ilo.org/ilolex/french/index.htm>. Le texte des conventions de l'OIT et la liste des pays les ayant ratifiées sont disponibles sur le site : <http://www.ilo.org/ilolex/english/convdisp2.htm>

En 1998, les membres de l'OIT se sont accordés sur une « Déclaration relative aux principes et droits fondamentaux au travail » (<http://www.ilo.org/public/english/standards/relm/ilc/ilc86/com-dtxt.htm>), qui stipule que « l'ensemble des membres, même lorsqu'ils n'ont pas ratifié les huit conventions en question ont l'obligation, du seul fait de leur appartenance à l'organisation, de respecter, promouvoir et réaliser, de bonne foi et conformément à la Constitution, les principes concernant les droits fondamentaux qui sont l'objet desdites conventions ». La grande majorité des pays membres ont ratifié au moins certaines des huit conventions de l'OIT qui, ensemble, représentent les quatre normes fondamentales du travail. En outre, la plupart des pays ont mis en place des lois du travail reflétant ces huit conventions fondamentales, qu'ils aient ou non ratifié ces conventions. Lorsque ces normes n'ont pas été expressément incluses dans le droit national, les clients devront identifier et implémenter les normes pertinentes, comme décrit dans la Norme de performance 2 et dans la Recommandation jointe.

Les autres références aux documents relatifs à l'OIT dans la Recommandation 2 comprennent également :

- La Convention 155 de l'OIT sur l'hygiène et la sécurité sur le lieu de travail
- Le Protocole 155 de l'OIT de 2002 pour la convention sur l'hygiène et la sécurité sur le lieu de travail
- La Convention 162 de l'OIT sur l'amiante
- La Convention 174 de l'OIT sur la prévention des accidents industriels majeurs

Plusieurs des sujets couverts par la Norme de performance 2 (indiqués dans les sections appropriées) sont également du ressort d'accords internationaux négociés par l'intermédiaire des Nations unies :

- La Déclaration universelle des droits de l'homme de l'ONU

- Le Pacte international de l'ONU relatif aux droits économiques, sociaux et culturels
- Le Pacte international de l'ONU relatif aux droits civils et politiques
- La Convention de l'ONU sur les droits de l'enfant
- La Convention de l'ONU sur l'élimination de toutes les formes de discrimination raciale
- La Convention de l'ONU sur l'élimination de toutes les formes de discrimination à l'égard des femmes

La liste des six conventions de l'ONU et des pays qui les ont ratifiées est disponible sur le site : <http://www2.ohchr.org/english/law/index.htm>. Le statut de ratification de chaque convention, par pays, est disponible sur le site : <http://treaties.un.org/Pages/Treaties.aspx?id=4&subid=A&lang=en>

Voir également la « Convention de l'ONU sur les droits des personnes handicapées », qui élabore en détail les droits des personnes handicapées et définit un code de mise en œuvre : <http://www.un.org/disabilities/convention/conventionfull.shtml>.

Par ailleurs, voir également le « Protocole optionnel de la Convention de l'ONU sur les droits des personnes handicapées » à : <http://www.un.org/disabilities/convention/optprotocol.shtml>.

Conseils, recommandations et adjudications

Les ressources émises par les organisations suivantes apportent également des conseils utiles :

OIT (Organisation internationale du travail). 2006. *Déclaration de principes tripartite sur les entreprises multinationales et la politique sociale. 4^e édition. Genève : ILO*. Ce manuel, pouvant être téléchargé, propose des orientations sur l'emploi, la formation, les conditions de travail et de vie et les relations industrielles. http://www.ilo.org/empent/Publications/WCMS_094386/lang--en/index.htm.

———. 2007. *The Employment Relationship: An Annotated Guide to ILO Recommendation No. 198*. OIT, Genève. <http://www.ilo.org/public/english/dialogue/ifpdial/downloads/guide-rec198.pdf>.

———. 2011a. *Committee on Freedom of Association*. (Comité sur la liberté d'association), OIT, Genève. <http://www.ilo.org/global/standards/applying-and-promoting-international-labour-standards/committee-on-freedom-of-association/lang--en/index.htm>.

Ce comité étudie les allégations d'infraction au droit à s'organiser et à la négociation collective. Cette organisation tripartite (gouvernement, employeur et syndicat) à neuf membres passe en revue les plaintes concernant le non-respect des pays des principes de liberté d'association et de négociation collective, que les pays aient ou non ratifié les conventions 87 et 98 de l'OIT. Pour des exemples de cas, consultez le site : <http://www.ilo.org/ilolex/english/index.htm> puis cliquez sur « *Cases of the Committee on Freedom of Association* » (Cas du Comité sur la liberté d'association). Les cas sont présentés par pays et par cas.

———. 2011b. *Les normes internationales du travail*, OIT, Genève. <http://www.ilo.org/global/standards/lang--fr/index.htm>

Ce site passe en revue la mise en œuvre des pays membres des conventions du travail ratifiées périodiquement. Une base de données consultable peut accéder aux résultats de la Commission d'experts sur l'application des conventions et recommandations relatives aux violations constatées dans les pays.

OIM (Organisation international pour les migrations). 2011. Page d'accueil. OIM, Genève.
<http://www.iom.int/jahia/Jahia/lang/fr/pid/1>. L'OIM, une organisation intergouvernementale créée en 1951, croit fermement que les migrations organisées, s'effectuant dans des conditions décentes, profitent à la fois aux migrants et à la société tout entière.

OCDE (Organisation de coopération et de développement économiques). Principes directeurs pour les entreprises multinationales.
http://www.oecd.org/topic/0,2686,fr_2649_34889_1_1_1_1_37439,00.html. Les Principes directeurs de l'OCDE à l'intention des entreprises multinationales sont des recommandations non contraignantes adressées aux entreprises par les gouvernements qui y ont souscrit. Leur objectif est d'aider les entreprises multinationales à agir en conformité avec les politiques gouvernementales et les attentes de la société

Ressources de l'IFC et de la Banque mondiale

L'IFC et la Banque mondiale ont publié divers documents et références, notamment :

IFC (International Finance Corporation). 2002. *Addressing Child Labor in the Workplace and Supply Chain. Good Practice Note 1*, IFC, Washington, DC. (Note 1 sur les bonnes pratiques : Résolution de la question du travail des enfants sur le lieu de travail et dans la chaîne d'approvisionnement)

http://www1.ifc.org/wps/wcm/connect/topics_ext_content/ifc_external_corporate_site/ifc+sustainability/publications/publications_gpn_childlabor.

Cette note présente des approches de bonne pratique que des entreprises ont appliqué avec succès en vue de gérer les risques associés au travail des enfants sur leurs propres lieux de travail et sur ceux de leurs vendeurs et fournisseurs

———. 2005. *Gestion du plan social. Note n° 4 sur les bonnes pratiques*, IFC, Washington, DC.
http://www1.ifc.org/wps/wcm/connect/topics_ext_content/ifc_external_corporate_site/ifc+sustainability/publications/publications_gpn_retrenchment_wci_1319579072627. Cette note de 28 pages offre des conseils visant à prévoir et à gérer le processus de plan social au cours duquel de nombreuses pertes d'emplois sont anticipées.

———. 2006. *Non-discrimination and Equal Opportunity. Good Practice Note 5* (Non-discrimination et égalité des chances. Note 5 sur les bonnes pratiques), IFC, Washington DC.

http://www1.ifc.org/wps/wcm/connect/topics_ext_content/ifc_external_corporate_site/ifc+sustainability/publications/publications_gpn_nondiscrimination. Cette note offre des conseils aux clients de l'IFC et à d'autres employeurs des marchés émergents visant à promouvoir l'égalité et la diversité et à surmonter certaines pratiques discriminatoires, tout en admettant que ce sujet peut souvent s'avérer difficile et controversé.

———. 2007 a. *Labor and Working Conditions. Guidance Note 2* (Main-d'œuvre et conditions de travail. Note d'orientation 2), IFC, Washington DC.

http://www1.ifc.org/wps/wcm/connect/2398880048855835bf4cff6a6515bb18/2007%2BUpdated%2BGuidance%2BNote_2.pdf?MOD=AJPERES&attachment=true&id=1322808277977.

Les directives générales sur l'environnement, la santé et la sécurité, ainsi que les directives de l'IFC sur l'environnement, la santé et la sécurité qui sont spécifiques à un secteur particulier, s'appliquent à tous les lieux de travail associés aux projets de l'IFC et fournissent

des directives d'ordre général et spécifique concernant l'hygiène et la sécurité sur le lieu de travail.

2007b. *Environmental, Health, and Safety General Guidelines*. (Directives générales sur l'environnement, la santé et la sécurité). IFC, Washington DC.

http://www1.ifc.org/wps/wcm/connect/topics_ext_content/ifc_external_corporate_site/ifc+sustainability/risk+management/sustainability+framework/sustainability+framework+-+2006/environmental%2C+health%2C+and+safety+guidelines/ehsguidelines.

Les directives contiennent les niveaux et les mesures de performance qui sont normalement acceptables pour l'IFC et qui sont généralement considérés comme réalisables dans de nouvelles installations à des coûts raisonnables grâce à la technologie existante.

2010. *Measure and Improve Your Labor Standards Performance: Performance Standard 2 Handbook for Labor and Working Conditions*. IFC, Genève.

http://www1.ifc.org/wps/wcm/connect/Topics_ext_content/ifc_external_corporate_site/IFC%20Sustainability/Publications/Publications_Handbook_LaborStandardsPerformance_WCI_1319577153058?id=0b26798048d2ea1eb8c1bd4b02f32852&WCM_Page.ResetAll=TRUE&CACHE=NONE&C. Ce manuel est destiné à servir de référence pratique et vise à fournir une

compréhension des systèmes de gestion et des capacités internes du personnel nécessaires pour améliorer la performance des normes du travail dans une entreprise et dans sa chaîne d'approvisionnement.

L'IFC (International Finance Corporation) et la Banque européenne pour la reconstruction et le développement). 2009. *Workers' Accommodation: Processes and Standards*. Note d'orientation, IFC, Washington, DC, et la BERD, Londres.

http://www1.ifc.org/wps/wcm/connect/topics_ext_content/ifc_external_corporate_site/ifc+sustainability/publications/publications_gpn_workersaccommodation.

La Banque Mondiale. 2009. *Good Practice Note: Asbestos—Occupational and Community Health Issues*. Banque mondiale, Washington, DC.

<http://siteresources.worldbank.org/EXTPOPS/Resources/AsbestosGuidanceNoteFinal.pdf>.

Cette note se penche sur les risques sanitaires liés à l'exposition à l'amiante et fournit des ressources en matière de meilleures pratiques.

2011a. *Active Labor Market Programs and Activation Policies*. La Banque mondiale, Washington, DC. <http://go.worldbank.org/MVGTO42OA0>. Ce site web offre des informations

utiles aux clients qui sont confrontés à des plans sociaux à large échelle.

2011b. *Core Labor Standards Toolkit*. (Trousse à outils sur les Normes internationales du travail). La Banque mondiale, Washington DC. <http://go.worldbank.org/1JZA8B2CO0>. Cette

trousse à outils fournit des Informations générales sur les quatre principes et droits fondamentaux au travail de l'IFC. Le site web propose également des liens vers d'autres sources d'informations utiles.

Rapports des pays sur les pratiques de travail

ICFTU Confédération internationale des syndicats libres – 1997-2006. *Country Reports: WTO and Labour Standards on Trade and Labour Standards*. ICFTU, Bruxelles.

<http://www.icftu.org/list.asp?Language=EN&Order=Date&Type=WTOReports&Subject=ILS>.

Ce site web présente de nombreux rapports nationaux sur les performances du droit du travail.

Département d'État américain. 1999–2010. *Country Reports on Human Rights Practices*.

.Département d'État américain, Washington, DC.

<http://www.state.gov/g/drl/rls/hrrpt/index.htm>. Ces rapports couvrent la plupart des pays. La section 6 de ces rapports couvre un grand nombre des questions du travail abordées dans la Norme de performance 2.

Gestion de la chaîne d'approvisionnement

CIPS (Chartered Institute of Purchasing and Supply) 2011. Page d'accueil. CIPS, Mansfield, Angleterre. <http://www.cips.org/>. Ce groupe a pour mission de promouvoir et de développer des standards élevés de compétence, d'aptitude et d'intégrité professionnelle parmi les personnes qui travaillent dans le domaine des achats et de la gestion de la chaîne d'approvisionnement.

IFPSM (International Federation of Purchasing and Supply Management). 2011. Page d'accueil. <http://www.ifpmm.org/>. L'IFPSM est l'union de 43 associations d'achat nationales et régionales à travers le monde. Près de 200 000 professionnels des achats peuvent être atteints par le biais de cette fédération.

ISM (Institute for Supply Management). 2011. Page d'accueil. ISM, Tempe, AZ. <http://www.ism.ws/>. Créée en 1915, l'ISM est l'association de la chaîne d'approvisionnement la plus importante dans le monde.