



Systeme de gestion environnementale et sociale

La trousse à outils

GÉNÉRAL

Bien que le système de gestion environnementale et sociale décrit dans cette publication soit basé sur la Norme de performance 1 d'IFC, le processus présenté ici peut ne pas se prêter à la satisfaction de toutes les prescriptions de cette norme, ou de toute autres norme de performance d'IFC. Cette publication a pour objet de présenter un moyen technique d'intégrer les préoccupations environnementales et sociales dans la gestion d'une entreprise pour permettre à cette dernière de réduire plus efficacement son impact sur l'environnement, son personnel et les communautés voisines. Cette trousse à outils est présentée « EN L'ÉTAT » sans garanties d'aucune sorte, expresses ou implicites notamment des garanties de commercialisation, d'adaptation à un usage donné et de non- contrefaçon. La conception d'un système de gestion environnementale et sociale sur la base de cet ouvrage n'implique aucune certification pas plus qu'elle n'implique la conformité à l'une quelconque des normes de performance d'IFC, y compris mais non exclusivement la norme de performance 1, l'aval d'IFC, une affiliation à la Société ou son parrainage.

Cet ouvrage est distribué étant entendu que ni les auteurs, ni l'organisation et les pays qu'ils représentent, ni la maison d'édition ne fournissent de conseils techniques. Son contenu n'est présenté qu'à titre de référence et d'information et n'est pas censé être utilisé à des fins opérationnelles ou autres. Les utilisateurs finaux acceptent l'entière responsabilité et les risques de l'application de la trousse à outils. Les informations qu'elle contient sont présentées de bonne foi à des fins d'orientation générale, et aucune responsabilité ne peut être acceptée au titre d'une perte ou d'une dépense éventuelle encourue par suite de l'utilisation des informations présentées. Ni IFC ni aucun autre membre du Groupe de la Banque mondiale ne peuvent en aucun cas être tenus pour responsables des dommages directs, indirects, fortuits, spéciaux, consécutifs, punitifs ou exemplaires, et notamment, mais non exclusivement, des dommages liés à une perte de bénéfices, de réputation, d'utilisation, de données ou d'autres pertes intangibles (même si IFC a été avisée de la possibilité de tels dommages) découlant de l'utilisation ou de l'application des informations de la trousse à outils, ou de toute conclusion ou jugement de cette nature. Cette publication est diffusée à la condition de n'être ni vendu, ni cédé ou transmis dans le cadre d'une transaction commerciale sans le consentement écrit préalable d'IFC.

IFC ne peut garantir l'exactitude, la ponctualité, l'exhaustivité, la fiabilité ni l'utilité du contenu de cet ouvrage, et décline toute responsabilité quant à son contenu ou aux conséquences de son utilisation. Les avis, conseils, opinions et autres déclarations présentées dans la trousse à outils n'ont été ni examinés ni entérinés par IFC ou ses administrateurs, la Banque Mondiale ou ses administrateurs ou les pays qu'ils représentent.

Table des matières

Accueil et mode d'emploi de la trousse à outils.....	4
POLITIQUE.....	6
Introduction.....	6
Liste de contrôle pour l'élaboration d'une politique d'entreprise.....	7
Modèle de lettre du PDG annonçant le SGES au niveau interne.....	10
IDENTIFICATION DES RISQUES ET DES IMPACTS.....	11
Introduction.....	11
Fiche d'identification des risques.....	12
Outil de cartographie du processus.....	18
Outil de cartographie physique.....	20
Outil d'évaluation des risques.....	22
PROGRAMMES DE GESTION.....	24
Introduction.....	24
Analyse des causes premières.....	25
Synopsis du plan d'action.....	27
Aperçu des procédures.....	29
Gestion de la chaîne d'approvisionnement et des sous-traitants.....	30
CAPACITES ET COMPETENCES ORGANISATIONNELLES.....	31
Introduction.....	31
Plan de formation.....	32
Feuille de route avec estimation du temps nécessaire à l'élaboration et à l'application du SGES.....	33
PREPARATION ET REPONSE AUX SITUATIONS D'URGENCE.....	37
Introduction.....	37
Carte des scénarios d'urgence.....	38
Modèle de procédure d'intervention en cas d'incendie.....	39
Modèle de procédure d'intervention en cas de déversement de substances chimiques.....	44
Modèle de procédure de préparation et d'intervention en cas d'inondation.....	48
ENGAGEMENT DES PARTIES PRENANTES.....	54
Introduction.....	54
Outil de cartographie des parties prenantes – Identification et analyse.....	55
Plan d'intervention auprès des parties prenantes.....	58
COMMUNICATIONS EXTERIEURES ET MECANISME DE REGLEMENT DES GRIEFS.....	60
Introduction.....	60
Liste de contrôle pour le mécanisme de règlement des griefs.....	61
Registres des plaintes.....	62
DIVULGATION CONTINUE DE L'INFORMATION AUX COMMUNAUTES AFFECTEES.....	64
Introduction.....	64
Forme et lieu de transmission des retours d'information.....	65
SUIVI ET EVALUATION.....	66
Introduction.....	66
Plan de suivi.....	67
Orientations pour la conduite des audits.....	68

Accueil et mode d'emploi de la trousse à outils

La responsabilité environnementale et sociale revêt de plus en plus d'importance dans l'actuel contexte économique mondial. Il existe dans le monde des milliers de normes et de codes environnementaux et sociaux. Bien que les codes et normes définissent des règles et des objectifs, leur application pose problème. Un système de gestion environnementale et sociale (SGES) aide l'entreprise à intégrer ces règles et objectifs dans ses opérations commerciales essentielles, par le biais d'une série de processus clairement définis et répétables.

Dans les pages qui suivent, nous présentons des outils permettant d'élaborer ou d'améliorer le SGES de votre entreprise, tels que des documents types, des formulaires vierges, des diagrammes de processus, des listes de contrôle et des modèles. Des outils sont proposés pour chacun des neuf volets de votre SGES.

À mesure que vous découvrez cette trousse à outils, vous trouverez sans doute utile de vous référer au *Manuel d'application du SGES*, une publication connexe qui donne des informations plus détaillées sur chacun des neuf éléments du SGES.

Il convient de rappeler que produire un recueil de politiques et de procédure n'est pas une fin en soi, mais bien un premier pas. Les politiques et les procédures doivent être appliquées et transformées en processus systématiques. La recherche permanente d'amélioration exige des individus engagés en ce sens. Elle suppose des personnes formées qui ont l'attitude, les compétences et les connaissances requises. Elle exige une capacité de direction. Ces préalables étant posés, nous espérons que nos outils aideront votre entreprise à progresser plus rapidement dans sa quête d'amélioration continue, pour son propre bien, comme pour celui de son personnel et des parties prenantes à son action.

Référence rapide pour l'utilisation de la trousse à outils du SGES	
Trousse à outils du SGES (ESMS Toolkit)	Les outils présentés dans cette publication ont pour objet de vous aider à élaborer un SGES et à l'appliquer ; ce sont notamment des formulaires, des modèles, des listes de contrôle et d'autres documents utiles.
Manuel d'application du SGES (ESMS Implementation Handbook)	En accompagnement, ce Manuel fournit une présentation générale des systèmes de gestion environnementale et sociale et présente des instructions détaillées sur la manière d'élaborer et d'appliquer un SGES.
Guide pour l'autoévaluation et l'amélioration du SGES (ESMS Self-Assessment and Improvement Guide)	Autre publication d'accompagnement, ce Guide comporte un questionnaire, une matrice de maturité et diverses suggestions pour vous aider à déterminer la maturité de votre SGES et à dresser un plan pour son amélioration.

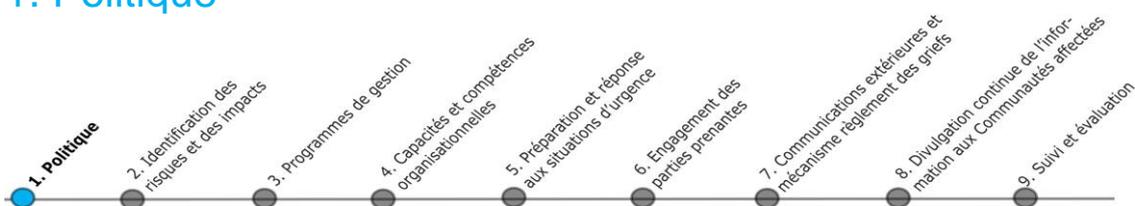
Remerciements

La trousse à outils du SGES a été préparée par le département de Service-conseil pour des entreprises durables, en particulier par Irene Angeletti, Robert Horner et Larissa Luy.

Son élaboration a bénéficié des importants travaux et de l'expertise technique d'une équipe de Social Accountability International (SAI) formée de Craig Moss, Rachel Kanter Kepnes et Jane Hwang, et a reçu un appui précieux d'Edwin Koster, de D.K.S. Moorthy, d'Eileen Kaufman, de Doug DeRuisseau, de Caroline Lewis et de Yogendra Chaudhry. Les services de conception graphique ont été assurés par Pam Henry.



1. Politique



Politique

Introduction

La politique d'entreprise est le fondement de votre système de gestion environnementale et sociale (SGES). Ce sont les règles que votre personnel est censé appliquer autant que la déclaration publique traduisant ce auquel croit votre entreprise et comment vous vous efforcez de conduire vos affaires.

L'adoption d'une politique environnementale et sociale est un processus qui offre à l'entreprise l'occasion de réfléchir à ce qu'elle juge important et d'en discuter. Au final, elle permet également d'obtenir l'engagement et l'appui de la haute direction qui va approuver et diffuser cette politique.

Nous présentons deux outils en rapport avec cet élément :

- Liste de contrôle pour l'élaboration d'une politique d'entreprise
- Modèle de lettre du PDG annonçant le SGES



1. Politique

Liste de contrôle pour l'élaboration d'une politique d'entreprise

Instructions

Utiliser cette liste de contrôle pour s'assurer que toutes les questions pertinentes ont été examinées en vue de la politique environnementale et sociale de l'entreprise.

Environnement

- *Lois et réglementations environnementales*
- *Utilisation raisonnée des ressources (énergie, eau, autres intrants importants, etc.)*
- *Émissions de gaz à effet de serre (GES)*
- *Rejets de substances polluantes dans l'atmosphère, l'eau et les sols*
- *Manutention, stockage et évacuation des substances chimiques dangereuses*
- *Déchets dangereux et non dangereux*
- *Récupération, recyclage, traitement et évacuation des déchets dans les règles*
- *Prise en compte des moyens de lutte non chimique contre les parasites et les vecteurs économiquement importants*
- *Conversion des forêts, des sols et des zones humides*

Main d'œuvre et conditions de travail

Politiques et procédures en matière de ressources humaines

- *Documentation sur les politiques et procédures en matière de personnel*
- *Communication claire dans l'ensemble de l'entreprise*

Conditions de travail et modalités d'emploi

- *Respect des conventions collectives, le cas échéant*
- *Conditions de travail et modalités d'emploi raisonnables (par ex. indemnisation, prestations)*
- *Protection des travailleurs migrants, contractuels ou temporaires*
- *Logements propres et appropriés, le cas échéant*

Organisations de travailleurs

- *Droit des travailleurs à constituer des organisations de travailleurs et à y adhérer*
- *Non discrimination à l'égard des travailleurs qui se constituent en organisations*

Non discrimination et égalité des chances

- *Non discrimination dans les pratiques de recrutement, de promotion et d'indemnisation*
- *Formation, outils et possibilités d'avancement*
- *Absence de harcèlement de la part de la direction ou des autres travailleurs*
- *Réparation des pratiques discriminatoires passées*



1. Politique

- Licenciement collectif
 - *Examen des autres solutions et mesures d'atténuation en cas de licenciement collectif*
 - *Indemnités et prestations conformes au droit national*
- Mécanisme de règlement des griefs
 - *Processus transparent de réception et de résolution des plaintes formulées par les travailleurs*
 - *Absence de représailles ou de discrimination*
- Travail des enfants
 - *Âge minimum d'accès à l'emploi*
 - *Conditions d'engagement des jeunes travailleurs*
- Travail forcé
 - *Liberté de mouvement, liberté de démission*
 - *Pas de rétention d'argent ou de documents d'identité pour empêcher le départ des travailleurs*
- Hygiène et sécurité du travail
 - *Cadre de travail et dortoirs sûrs, le cas échéant*
 - *Système de prévention et d'intervention en cas d'urgence*
 - *Équipements de protection individuelle et formation adéquate*
 - *Documentation et rapports sur les accidents, les quasi-accidents et les maladies*
 - *Emploi approprié des substances chimiques potentiellement dangereuses en conformité avec les fiches de données de sécurité des matériaux (FDS) et les fiches internationales de sécurité chimique (ICSC).*
- Travailleurs recrutés par des tierces parties
 - *Extension des politiques du travail aux fournisseurs de main-d'œuvre, aux agences de recrutement et autres tierces parties*
 - *Mécanisme de règlement des griefs pour les travailleurs sous contrat*
- Chaîne d'approvisionnement
 - *Extension des politiques et du suivi de la chaîne d'approvisionnement au travail des enfants, au travail forcé et à la sécurité des travailleurs de la chaîne d'approvisionnement*



Santé, sécurité et sûreté des communautés

Santé et sécurité des communautés

- *Sécurité des produits de consommation*
- *Santé et sécurité du public au regard des activités de l'entreprise*
- *Santé et sécurité du public au regard de la construction, de l'exploitation et de la mise hors service des équipements et des infrastructures*
- *Impacts en aval de l'évacuation des eaux usées*
- *Exposition potentielle de la communauté aux matières et substances dangereuses*
- *Transport et élimination des déchets dangereux*
- *Impact sur les services éco systémiques dont dépendent les communautés*
- *Impact des acquisitions et des réinstallations sur la propriété foncière*
- *Exposition des communautés aux maladies d'origine hydrique, aux maladies vectorielles et aux maladies transmissibles liées aux activités de l'entreprise*
- *Maladies transmissibles associées à l'afflux de main-d'œuvre temporaire ou permanente*
- *Situations d'urgence provoquées par les activités, l'équipement et les infrastructures de l'entreprise*
- *Circulation excessive ou non réglementée de véhicules à proximité des installations et à travers les établissements humains*

Personnel de sécurité

- *Procédures appropriées de sélection, de formation, d'équipement et de suivi des agents employés directement ou sous contrat pour assurer des services de sécurité*
- *Mécanisme de règlement des griefs permettant aux travailleurs et aux communautés de se plaindre du système de sécurité ou des agissements du personnel de sécurité*
- *Enquête sur les allégations d'anciens agissements abusifs*



Modèle de lettre du PDG annonçant le SGES au niveau interne

À l'intention de l'ensemble du personnel

Notre entreprise a pour vision de devenir l'une des sociétés les plus respectées et les plus admirées de notre secteur d'activité. Nous aspirons à nous conduire de manière éthique et responsable. La responsabilité sociale des entreprises, qui englobe les questions environnementales, les droits des travailleurs et les questions communautaires, revêt une importance croissante pour les investisseurs, les consommateurs et pour chacun d'entre nous au plan humain.

Afin d'intégrer la responsabilité sociale des entreprises dans l'activité au jour le jour de notre société, nous avons élaboré un système de gestion environnementale et sociale (SGES) qui va désormais s'appliquer. Un système de gestion suppose l'application systématique de procédures par des personnes formées et engagées dans une voie d'amélioration permanente.

Je vous demande de coopérer pleinement avec cette importante initiative. Nous sommes convaincus que la responsabilité sociale de l'entreprise doit constituer le fondement de notre croissance et de notre rentabilité à long terme. Outre qu'elle fait partie intégrante de la stratégie globale de notre entreprise, cette responsabilité s'inscrit dans une juste voie. C'est ce que nous devons à nos clients, à nos fournisseurs, à nos actionnaires, à nos communautés et à vous-même qui êtes les maillons essentiels de cette entreprise.

Pour favoriser la bonne mise en œuvre de notre SGES, nous assurerons votre formation et nous vous associerons de bout en bout au processus. **[Nom et titre du responsable]** est en charge de l'initiative de responsabilité sociale de l'entreprise et je veillerai personnellement à ce que ce système fonctionne efficacement. Chacun de vous peut communiquer directement avec **[nom de la personne]** pour lui faire part de toute suggestion ou préoccupation. Je vous remercie de vos efforts et de votre engagement sans faille à notre réussite.



2. Identification des risques et des impacts



Identification des risques et des impacts

Introduction

Identifier vos risques d'entreprise peut sembler une tâche insurmontable, mais ne vous laissez pas décourager. Vous pouvez ajuster votre programme à la taille et à la complexité de votre société. Rappelons cependant que les petites entreprises peuvent avoir les mêmes risques et des impacts environnementaux et sociaux potentiellement tout aussi graves que les grandes entreprises.

Il faut envisager l'identification et l'évaluation des risques d'entreprise comme un travail à valeur ajoutée, une occasion de réunir des informations qui vous aideront à améliorer vos opérations dans le sens de plus d'efficacité. L'identification et l'évaluation des risques constituent un processus permanent ; comme les situations évoluent avec le temps, les évaluations doivent être répétées à intervalles réguliers.

L'identification des risques de votre entreprise doit vous amener à examiner les risques différents auxquels les femmes et les hommes sont confrontés. Vous devrez aussi tenir compte des risques pesant sur les personnes qui ne font pas partie de l'entreprise, à savoir les parties prenantes externes.

Nous présentons quatre outils en rapport avec cet élément :

- une fiche d'identification des risques
- un outil de cartographie du processus
- un outil de cartographie physique
- un formulaire d'évaluation des risques



2. Identification des risques et des impacts

Fiche d'identification des risques

Instructions

Cette fiche peut vous aider à identifier les principaux domaines de risque auxquels votre entreprise est confrontée et à cibler vos efforts sur les aspects les plus importants. Elle ne peut indiquer si le risque a eu ou non un effet néfaste sur l'entreprise, mais attirera votre attention sur des risques spécifiques qui pourraient se transformer en problèmes. Vous pourrez alors utiliser cette information pour axer votre action sur ces risques et décider des mesures complémentaires à mettre en œuvre pour prévenir d'éventuelles conséquences négatives ou y réagir. À mesure que vous établissez cette fiche d'identification, il est bon de consulter des personnes qui font partie de l'entreprise ainsi que des personnes extérieures qui connaissent bien ces problèmes. Pour chaque case, entourez la réponse la mieux adaptée.

RISQUES LIES A LA MAIN-D'OEUVRE ET AUX CONDITIONS DE TRAVAIL		
FACTEURS DE RISQUE	Circonstances applicables à mon entreprise	Impact négatif potentiel (« Oui » signifie la possibilité d'un impact négatif)
Les travailleurs et les directeurs sont de nationalités, de races ou de religions différentes.	Oui/Non	Discrimination. Mesures disciplinaires abusives et harcèlement. Trafic d'êtres humains et/ou travail forcé.
Nos directeurs et superviseurs ne connaissent pas les droits reconnus aux travailleurs par les lois nationales du travail ou les conventions collectives.	Oui/Non	Rémunérations, allocations et contrats inadaptés. Nombre excessif d'heures supplémentaires. Discrimination. Mesures disciplinaires abusives et harcèlement.
Nous avons un programme d'apprentissage pour offrir une formation et une expérience professionnelle aux jeunes travailleurs.	Oui/Non	Travail forcé. Travail des enfants.
Les enfants sont auprès de leurs parents pendant les heures de travail ou de loisir.	Oui/Non	Travail des enfants. Exposition des enfants aux dangers présents sur le lieu de travail.
La majorité de notre effectif est féminin, alors que la plupart des directeurs et/ou des agents de sécurité sont de sexe masculin.	Oui/Non	Discrimination. Mesures disciplinaires abusives et harcèlement (sexuel).
Nous n'avons pas de système de pointage des périodes de présence et d'absence des travailleurs.	Oui/Non	Durée de travail excessive. Heures supplémentaires non rémunérées.
Certains travailleurs sont payés à la tâche (quotas) et non à l'heure travaillée.	Oui/Non	Risques de santé et de sécurité. Rémunération insuffisante. Nombre excessif d'heures supplémentaires.
Les salaires versés sont inférieurs au minimum légal ou ne suffisent pas à satisfaire les besoins essentiels d'une famille.	Oui/Non	Malnutrition. Travail des enfants. Nombre excessif d'heures supplémentaires. Épuisement.
Nous faisons régulièrement appel à des agences de recrutement et à des travailleurs sous contrat.	Oui/Non	Rémunérations, allocations et contrats inadaptés. Travail forcé.
Nous faisons régulièrement appel à des travailleurs à domicile ou à des sous-traitants qui emploient des travailleurs à domicile.	Oui/Non	Rémunérations, allocations et contrats inadaptés. Travail forcé. Travail des enfants.
Nous faisons régulièrement appel à des travailleurs saisonniers ou temporaires.	Oui/Non	Rémunérations, allocations et contrats inadaptés. Nombre excessif d'heures supplémentaires.



2. Identification des risques et des impacts

RISQUES LIÉS À LA MAIN-D'ŒUVRE ET AUX CONDITIONS DE TRAVAIL

FACTEURS DE RISQUE	Circonstances applicables à mon entreprise	Impact négatif potentiel (« Oui » signifie la possibilité d'un impact négatif)
Certains des travailleurs sont des migrants originaires d'autres régions.	Oui/Non	Travail forcé. Discrimination.
Les travailleurs migrants ou saisonniers sont affectés à des travaux plus dangereux.	Oui/Non	Discrimination.
Nous fournissons un logement en dortoirs à certains ou tous nos travailleurs.	Oui/Non	Manque de liberté de mouvement. Manque d'espace propre et adéquat. Coût excessif de l'hébergement en dortoirs.
Les dortoirs ne sont pas régulièrement inspectés sur les plans suivants : propreté, conditions d'hygiène, espace suffisant, eau potable et assainissement.	Oui/Non	Manque d'espace propre et adéquat. Maladies ou risques sanitaires liés à un manque d'assainissement ou d'accès à un approvisionnement en eau potable.
Les travailleurs ne peuvent pas sortir librement des dortoirs.	Oui/Non	Manque de liberté de mouvement. Travail forcé.
L'entreprise emploie des gardes de sécurité.	Oui/Non	Manque de liberté de mouvement. Harcèlement.
L'entreprise est située dans une zone de libre-échange.	Oui/Non	Rémunérations, allocations et contrats inadaptés.
Les heures de travail varient considérablement en fonction de la demande.	Oui/Non	Nombre excessif d'heures supplémentaires. Heures supplémentaires non rémunérées par suite d'un système de moyenne des heures travaillées. Licenciements.
Il y a une pénurie de main-d'œuvre dans la région.	Oui/Non	Travail des enfants.
Les structures syndicales sont peu développées dans notre région.	Oui/Non	Discrimination. Restriction à la liberté d'association et de négociation collective.
Notre entreprise n'a jamais pratiqué la négociation collective, le syndicalisme ou d'autres formes de représentation des travailleurs.	Oui/Non	Pas de liberté d'association.
Les travailleurs syndiqués et les représentants de travailleurs ne bénéficient pas des mêmes avantages que les autres travailleurs.	Oui/Non	Pas de liberté d'association. Discrimination.
Le recrutement, la rémunération et la promotion des travailleurs ne sont pas fondés sur les exigences du travail et les compétences des travailleurs.	Oui/Non	Discrimination.
Il n'existe pas de procédure permettant aux travailleurs de déposer plainte (mécanisme de règlement des griefs).	Oui/Non	Discrimination. Mesures disciplinaires abusives et harcèlement. Traumatismes et maladies chroniques chez les travailleurs.
Dans le passé, la société a déjà procédé à des licenciements collectifs ou pourrait se trouver amenée à le faire par suite de difficultés financières ou pour des raisons techniques.	Oui/Non	Discrimination.
Nous ne vérifions pas l'âge des travailleurs au moment du recrutement.	Oui/Non	Travail des enfants. Recrutement de jeunes travailleurs. Exposition des jeunes travailleurs aux travaux dangereux.



2. Identification des risques et des impacts

RISQUES LIES A LA MAIN-D'OEUVRE ET AUX CONDITIONS DE TRAVAIL		
FACTEURS DE RISQUE	Circonstances applicables à mon entreprise	Impact négatif potentiel (« Oui » signifie la possibilité d'un impact négatif)
Les travailleurs sont tenus de laisser en dépôt de l'argent ou des documents personnels (par exemple certificats, titres d'arrivée, passeport, etc.) pour se faire recruter.	Oui/Non	Travail forcé. Harcèlement.
Nous retenons un mois sur les salaires des travailleurs à titre de caution.	Oui/Non	Travail forcé.
Nos travailleurs n'ont pas accès à des lieux propres et distincts où se changer et se restaurer.	Oui/Non	Maladies des travailleurs.
Les sanitaires et les salles d'eau ne sont pas régulièrement inspectés.	Oui/Non	Maladies infectieuses chez les travailleurs.
Nos opérations de production supposent des levages, des transports ou des gestes répétitifs.	Oui/Non	Traumatismes et maladies chroniques chez les travailleurs.
Nous utilisons de gros engins dans nos opérations.	Oui/Non	Traumatismes et maladies chroniques chez les travailleurs.
Les équipements, les machines et les outils ne sont pas régulièrement inspectés et entretenus.	Oui/Non	Traumatismes tels que lacérations, perte de membres ou de doigts.
Les travailleurs affectés à la production travaillent avec des machines.	Oui/Non	Traumatismes et maladies chroniques chez les travailleurs.
Certaines activités génèrent des émissions de poussières/des niveaux élevés de bruit.	Oui/Non	Maladies respiratoires. Perte d'audition due au bruit.
Nos travailleurs passent de longues heures dans des zones exposées au soleil, au rayonnement ultraviolet et/ou à une chaleur excessive.	Oui/Non	Dermatites occasionnées par la chaleur et le soleil. Mélanomes. Cancer des lèvres. Déshydratation.
Les travailleurs doivent intervenir dans des situations d'équilibre précaire et à de grandes hauteurs.	Oui/Non	Traumatismes par chute. Traumatismes crâniens dus à la chute d'objets.
Nos outils ne sont pas suffisamment entretenus ou ne sont pas adaptés au travail à effectuer.	Oui/Non	Fatigue. Blessures telles que coupures et lacérations.
Le trafic des véhicules et les mouvements du personnel sont rendus difficiles par l'étroitesse des routes et des chemins.	Oui/Non	Traumatismes ou décès des travailleurs par suite de collisions frontales entre des véhicules ou de capotage en cas de sortie de route.
L'équipement électrique n'est pas régulièrement inspecté et entretenu.	Oui/Non	Exposition des travailleurs à des chocs et brûlures graves ou à des risques d'électrocution.
Les espaces confinés n'ont pas encore été identifiés et les travailleurs n'ont pas reçu une formation complète sur les pratiques opérationnelles sûres.	Oui/Non	Exposition des travailleurs à des gaz toxiques (sulfure d'hydrogène, méthane, ammoniaque, monoxyde de carbone, dioxyde de carbone). Manque d'oxygène et asphyxie.
Nous utilisons des camions à benne ouverte pour transporter les travailleurs d'un endroit à un autre.	Oui/Non	Traumatismes physiques. Décès résultant de collisions entre les véhicules, les travailleurs ou d'autres accidents.
Nos activités de production impliquent des procédés ou des matériaux dangereux pouvant provoquer des feux ou des explosions.	Oui/Non	Traumatismes ou décès de travailleurs.



2. Identification des risques et des impacts

RISQUES LIÉS À LA MAIN-D'ŒUVRE ET AUX CONDITIONS DE TRAVAIL

FACTEURS DE RISQUE	Circonstances applicables à mon entreprise	Impact négatif potentiel (« Oui » signifie la possibilité d'un impact négatif)
Certains matériaux dangereux ne sont pas identifiés ou étiquetés et certains travailleurs ne sont peut-être pas formés à la manipulation sans danger des substances chimiques ou autres substances dangereuses.	Oui/Non	Maladies des travailleurs. Exposition à des substances chimiques dangereuses.
Nous n'avons pas recensé toutes les opérations où un équipement de protection individuelle(EPI) s'impose.	Oui/Non	Traumatismes des travailleurs. Exposition à des substances dangereuses et à des maladies chroniques.
Les travailleurs ne connaissent pas tous les dangers liés à leur lieu de travail et la bonne utilisation de leur EPI.	Oui/Non	Traumatismes des travailleurs. Exposition à des substances dangereuses et à des maladies chroniques.
Nos travailleurs ne savent pas ce qui doit être fait en cas d'urgence. Les sorties et les voies de secours sont souvent bloquées et verrouillées.	Oui/Non	Traumatismes et pertes de vies humaines.
Les entreprises de notre chaîne d'approvisionnement répondraient probablement par l'affirmative à la plupart des questions ci-dessus.	Oui/Non	Tous les points qui précèdent.

RISQUES ENVIRONNEMENTAUX

FACTEURS DE RISQUE	Circonstances applicables à mon entreprise	Impact négatif potentiel (« Oui » signifie la possibilité d'un impact négatif)
Nos opérations exigent des volumes importants d'eau douce.	Oui/Non	Raréfaction des ressources en eau dans la région. Contamination des sols ou des eaux de surface dans la région en raison des ruissellements en surface.
Nos opérations requièrent une forte consommation d'énergie.	Oui/Non	Forte consommation énergétique.
Nous utilisons de grandes quantités de carburant (essence/diésel/etc.) pour nos opérations.	Oui/Non	Émissions atmosphériques.
Certains de nos procédés et équipements de production provoquent des rejets atmosphériques (par ex. chaudières, génératrices diesel, incinérateurs, broyeurs, etc.).	Oui/Non	Émissions atmosphériques. Déchets solides (par ex. déchets d'entretien du matériel, cendres légères et résiduelles des chaudières à charbon). Déchets dangereux par ex. huiles usées, filtres et chiffons imprégnés d'huile). Déchets liquides (par ex. eaux de purge des chaudières, huiles usées). Pollution sonore.
Nos procédés de fabrication ou de production génèrent des quantités importantes ou notables de déchets solides ou liquides.	Oui/Non	Déchets solides. Déchets liquides. Contamination des sols, des eaux souterraines et/ou des eaux de surface par suite de procédures incorrectes d'évacuation des déchets solides et liquides.



2. Identification des risques et des impacts

Nous évacuons nos déchets solides dans notre décharge ou celle de la ville.	Oui/Non	Contamination des sols, des eaux souterraines (produits de lixiviation) et/ou des eaux de surface (du fait des ruissellements).
Nos stations de traitement des eaux usées génèrent des déchets dangereux ou toxiques, solides ou liquides, tels que des boues et des résidus chimiques.	Oui/Non	Contamination des sols, des eaux souterraines et/ou des eaux de surface (du fait des ruissellements) en raison de procédures d'évacuation inadéquates
Nous évacuons nos eaux usées (effluent industriel) dans un cours d'eau, un lac ou autre masse d'eau à proximité.	Oui/Non	Contamination du plan d'eau récepteur et de la vie aquatique. Eutrophisation due à une forte BOD ₅ ou COD.
Nous traitons nos effluents et nos eaux usées (provenant des toilettes, des salles d'eau, etc.) avant leur évacuation.	Oui/Non	Consommation d'énergie. Production de déchets solides (par ex. boues résiduelles du processus de traitement, substances chimiques entrant dans le traitement). Contamination des sols et/ou des eaux par suite de procédures inadéquates d'évacuation des déchets solides (par ex. les boues).
Nous ne réutilisons pas ou recyclons seulement une partie des eaux usées traitées (effluent industriel) à des fins de transformation.	Oui/Non	Consommation d'eau.
Nous utilisons dans nos procédés des substances chimiques/matériaux interdits ou sujets à restrictions.	Oui/Non	Non respect des dispositions réglementaires. Pollution atmosphérique, terrestre ou hydrique selon l'utilisation actuelle. Exposition des travailleurs ou des consommateurs à des substances chimiques interdites.
Nous sommes confrontés à des problèmes de pathogènes/vecteurs.	Oui/Non	Utilisation de substances chimiques. Exposition des travailleurs des substances chimiques. Contamination des sols et des eaux en raison de l'évacuation de matières infestées.
Nous avons besoin de vastes étendues de terre.	Oui/Non	Perte de biodiversité. Dégradation des sols. Émissions de GES.

RISQUES LIES A LA SANTE, LA SECURITE ET LA SURETE DES COMMUNAUTES

FACTEURS DE RISQUE	Circonstances applicables à mon entreprise	Impact négatif potentiel (« Oui » signifie la possibilité d'un impact négatif)
Nos opérations impliquent des émissions atmosphériques, des rejets d'eau, l'évacuation de déchets solides, de substances chimiques ou de gaz, etc., susceptibles de toucher les communautés voisines.	Oui/Non	Contamination de l'air, de l'eau ou des sols pouvant affecter la santé et les moyens de subsistance des communautés locales.
Nous utilisons dans nos opérations des substances chimiques, des pesticides des herbicides interdits ou faisant l'objet de restrictions.	Oui/Non	Exposition des communautés à des substances chimiques/dangereuses interdites, directement ou par suite de la contamination des eaux et des sols. Impact sur la faune et la flore sauvages.



2. Identification des risques et des impacts

RISQUES LIES A LA SANTE, LA SECURITE ET LA SURETE DES COMMUNAUTES

FACTEURS DE RISQUE	Circonstances applicables à mon entreprise	Impact négatif potentiel (« Oui » signifie la possibilité d'un impact négatif)
Nous avons le projet de construire des infrastructures ou bâtiments nouveaux, ou de nous doter de nouveaux équipements ou autres installations.	Oui/Non	Exposition des communautés aux émissions atmosphériques, au bruit et aux accidents dus aux équipements et au trafic de véhicules. Impact sur la vie sauvage, la biodiversité et les moyens de subsistance des populations locales en raison d'une conversion des habitats naturels.
Nous avons le projet de mettre hors service ou de démanteler des infrastructures, bâtiments, équipements ou autres installations obsolètes.	Oui/Non	Risques sanitaires pour les communautés résultant de l'exposition à des substances chimiques (par ex. substances chimiques, métaux lourds, amiante, etc.), aux émissions atmosphériques et au bruit provoqué par les équipements et le trafic de véhicules.
Nos opérations impliquent un gros trafic de véhicules au sein de notre exploitation et alentour.	Oui/Non	Exposition des communautés aux émissions atmosphériques, au bruit et aux accidents provoqués par le trafic de véhicules.
Des substances chimiques ou des déchets dangereux sont stockés dans nos locaux.	Oui/Non	Risques sanitaires pour les communautés et impact néfastes sur la vie sauvage et la biodiversité en raison de rejets volontaires ou accidentels (déversements) de substances dangereuses ou toxiques pour l'air, les sols ou l'eau.
Nous évacuons nos effluents, ce qui pourrait avoir un impact sur les plans d'eau alentour (par ex. les eaux usées provenant des logements des travailleurs, d'autres installations de production, etc.).	Oui/Non	Incidences néfastes sur la sécurité alimentaire et la production de revenus des populations locales par suite de la contamination de la vie aquatique. Troubles de santé/maladies des populations locales dus à l'utilisation d'eau contaminée.
Nous employons des travailleurs temporaires et des migrants.	Oui/Non	Introduction ou propagation de maladies transmissibles dues à l'afflux de travailleurs.
Nous recrutons du personnel de sécurité privé.	Oui/Non	Conflits avec les communautés.
Nous recevons parfois des plaintes de la part des communautés locales.	Oui/Non	Conflits avec les communautés.
Nos opérations exigent des volumes importants d'eau douce.	Oui/Non	Possibilité d'effets néfastes sur les pêcheries. Raréfaction de l'eau utilisée à des fins d'irrigation par les exploitants agricoles de la zone, effets néfastes sur les disponibilités en eau potable.
Nos opérations comportent un risque élevé d'incendies et d'explosions. Nos bâtiments ne sont pas adaptés ou nous n'avons pas de permis nous autorisant à réaliser ces opérations.	Oui/Non	Effondrement des bâtiments. Les incendies et les explosions peuvent toucher les bâtiments avoisinants. Traumatismes et pertes de vies humaines.



2. Identification des risques et des impacts

Outil de cartographie du processus

Instructions

Il s'agit d'une matrice de processus qui illustre visuellement l'enchaînement des activités du début à la fin d'un quelconque processus. Nous en présentons ci-dessous un exemple vierge. Pour dresser une matrice de processus, il faut d'abord recenser tous les processus de votre entreprise, puis identifier les intrants (ce qui est nécessaire pour la réalisation de votre activité, par ex. l'eau, l'énergie, les matières premières ou les substances chimiques) et les extrants (ce qui résulte de votre activité, par ex. déchets, émissions ou sous-produits) à chaque étape de chaque processus.

Les matrices de processus sont particulièrement utiles pour recenser les risques environnementaux, les risques en matière d'hygiène et de sécurité au travail et les domaines où les processus doivent être améliorés. Elles peuvent vous aider à repérer les inefficacités dans le flux d'activités et vous permettre ainsi de rationaliser les processus et d'optimiser votre productivité, ce qui est profitable pour l'entreprise et pour les travailleurs.

Après avoir établi la matrice, examinez chaque activité pour identifier les éléments suivants :

- les risques en matière d'hygiène et de sécurité au travail ;
- les risques pour l'environnement et les communautés ; et,
- les possibilités de réduction de déchets et d'utilisation rationnelle des ressources.

Il faut impérativement associer à ce travail des personnes travaillant à tous les échelons de votre entreprise. Les superviseurs et les travailleurs, notamment, peuvent fournir de précieuses informations sur la manière dont les choses se passent effectivement dans vos installations, puisque ce sont eux qui s'acquittent du travail au jour le jour. Si vous ne pouvez rassembler tout le monde pour établir la matrice de processus, vous pouvez charger les superviseurs de consulter les travailleurs sous leurs ordres afin d'obtenir leurs contributions et en tenir compte pour l'établissement de la matrice.

Une fois les risques identifiés, vous pouvez commencer à réfléchir aux solutions possibles. Il y a de nombreux types de solutions envisageables : remanier les pratiques de production de fond en comble ou simplement développer l'utilisation d'équipements de protection individuelle par les travailleurs. Les solutions que vous retiendrez formeront la base des plans d'action dressés au titre du programme de gestion (Chapitre 3).

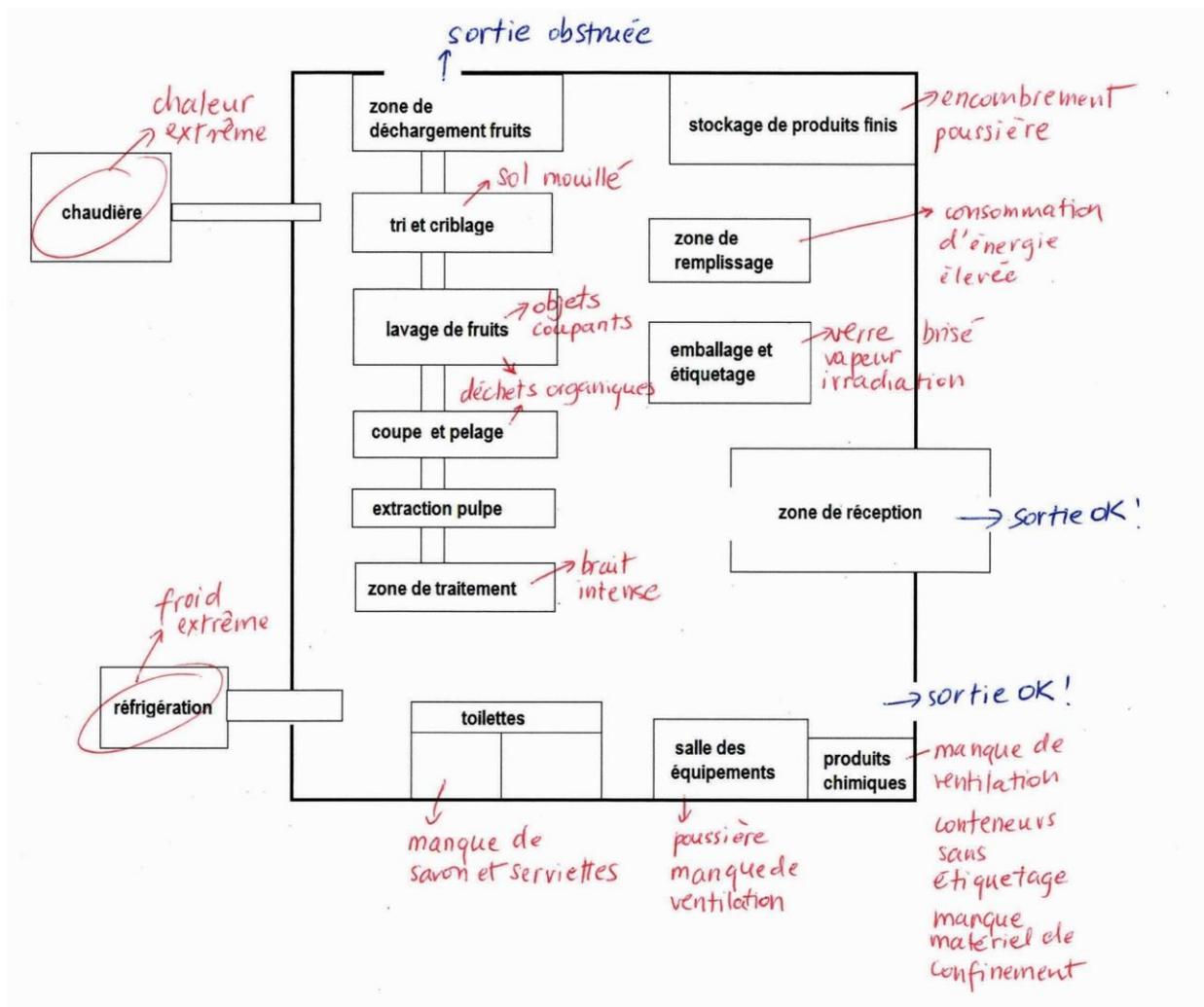


2. Identification des risques et des impacts

Outil de cartographie physique

Instruction

Autre outil utile, la carte physique permet d'identifier les risques auxquels l'entreprise est confrontée. Il faut d'abord faire un schéma de la configuration des installations (l'exemple ci-dessous concerne une unité de transformation de fruits). Le schéma doit comprendre toutes les zones où se déroulent les activités de production et les diverses activités commerciales ainsi que la manière dont elles sont rattachées les unes aux autres. Ce schéma peut également servir à l'élaboration du plan de préparation aux situations d'urgence. Une fois le schéma établi, faites le tour complet des installations pour repérer les problèmes existants ou potentiels. Cette visite doit avoir lieu pendant les heures de travail et vous devez vous faire accompagner d'une équipe comprenant des superviseurs et des travailleurs, car ce sont généralement eux qui connaissent les problèmes et qui ont des idées sur les améliorations nécessaires. Chaque fois que vous constatez un problème réel ou potentiel, prenez-en note et notez-le sur la carte.





2. Identification des risques et des impacts

QUELQUES-UNES DES CHOSES À REPÉRER PENDANT VOTRE VISITE

- *À quels endroits les personnes risquent-elles le plus de se blesser ? Repérez les risques de trébucher, de glisser ou de tomber (en raison de la chute d'objets ou de chutes depuis un endroit élevé) ainsi que les zones où des personnes pourraient être blessées par des véhicules.*
- *Les équipements, outils et machines sont-ils correctement conçus et entretenus de manière à réduire la fatigue des travailleurs ? Peuvent-ils être utilisés sans danger ?*
- *Où les travailleurs sont-ils exposés à des substances chimiques dangereuses, à des pathogènes, à des émissions excessives de poussière ou de bruit, au soleil et à des températures extrêmes ? Portent-ils des équipements de protection individuelle (EPI) adaptés ? Ces équipements sont-ils correctement utilisés ?*
- *Les zones de travail sont-elles suffisamment éclairées ?*
- *Les substances chimiques sont-elles étiquetées et stockées dans des conditions de sécurité avec des matériaux compatibles ? Les conteneurs présentent-ils des risques de fuite existants ou potentiels ?*
- *Où pourraient se déclarer des feux, des explosions ou des émissions accidentelles de matières dangereuses ? Y a-t-il à proximité du matériel d'intervention approprié en quantité suffisante ?*
- *Les sorties sont-elles libres de tout obstacle et bien indiquées ? Sont-elles déverrouillées et équipées de barres anti-panique ?*
- *Y a-t-il des passages bloqués en raison de la configuration des lieux ou de la présence de matériaux mal entreposés ?*
- *Quelles sont les zones où d'importants volumes d'eau sont utilisés ou évacués ? Recensez toutes les sources potentielles de consommation et d'évacuation d'eau.*
- *Les matières premières sont-elles utilisées de manière efficace ? Y a-t-il des gaspillages à un point ou un autre ?*
- *À quel poste sont produits les plus gros volumes de déchets ? Comment les déchets sont-ils gérés ?*
- *L'implantation physique et les opérations de l'entreprise ont-ils eu des effets négatifs sur les résidents de la zone (par ex. émission de substances polluantes ou empiètement sur leurs terres) ?*
- *De manière générale, y a-t-il des endroits ou des méthodes de travail où il est clair que de mauvaises habitudes ont été prises ?*

À l'issue de votre visite, réunissez votre équipe et discutez de vos observations. Vous pouvez également revenir sur de précédents incidents ou accidents et sur leurs conséquences afin de prendre les mesures qui s'imposent pour éviter qu'elles se reproduisent.

Les informations recueillies durant votre visite formeront la trame des plans d'action que vous préparerez au titre du programme de gestion prévu au Chapitre 3.



2. Identification des risques et des impacts

Outil d'évaluation des risques

Instructions

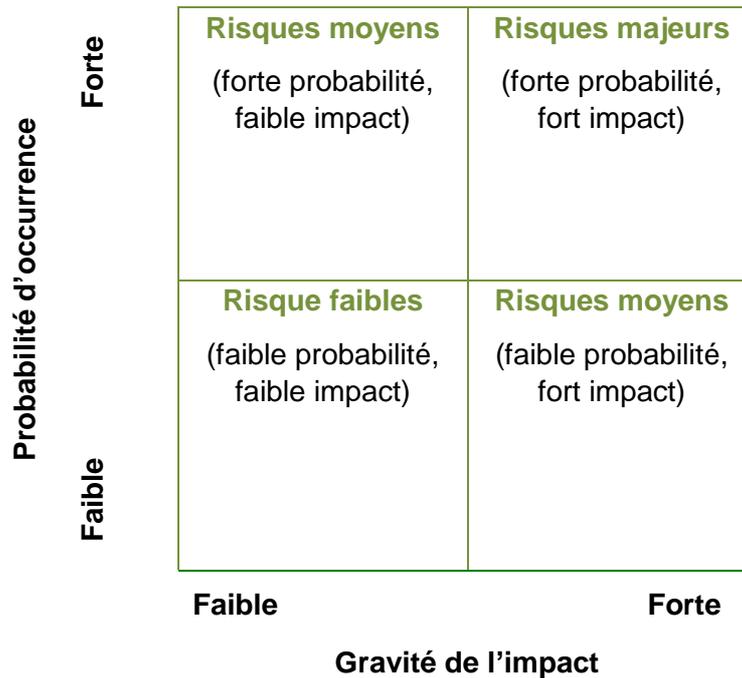
Une fois que vous aurez identifié les risques auxquels votre entreprise est confrontée, vous vous sentirez peut-être dépassé par le nombre de problèmes, mais il y a des solutions : ce formulaire d'évaluation des risques vous aidera à apprécier l'ampleur de chaque risque pour déterminer les priorités et consacrer les ressources nécessaires à ceux qui justifient une attention immédiate. La priorité doit être accordée aux risques présentant la plus **forte probabilité** de survenir et à ceux qui auraient les **conséquences les plus graves**. Une fois que vous avez classé les risques par ordre de priorité, vous pouvez élaborer un plan d'action. Il faut d'abord s'efforcer d'éviter purement et simplement les risques et faire en sorte qu'ils ne deviennent pas un problème. Si c'est impossible, des mesures doivent être prises pour *minimiser* leurs impacts potentiellement néfastes.

Remplissez le formulaire d'évaluation ci-dessous en commençant par les risques que vous avez identifiés au moyen des outils précédents. Puis, évaluez la probabilité (faible, moyenne, forte, extrême) que chacun des risques survienne et évaluez la gravité potentielle (faible, moyenne, forte, extrême) des impacts. Par exemple, une inondation ou un séisme de grande ampleur ont peu de chances de se produire (faible probabilité), mais pourrait avoir des conséquences majeures (fort impact) pour le personnel et les installations).

- *Afin d'évaluer la probabilité de **chaque risque**, vous devez examiner les circonstances et le contexte dans lesquels intervient votre entreprise. Les questions à vous poser sont par exemple :*
 - (1) *Combien de fois ce risque a-t-il eu des répercussions néfastes ces derniers temps ? Par exemple, si un déversement de substances chimiques s'est produit chaque année, il est probable que cette tendance persiste.*
 - (2) *Le lieu où l'entreprise est implantée présente-t-il un risque particulier, quelle qu'en soit l'origine ? Par exemple, est-elle située sur une ligne de faille ou sur la trajectoire habituelle des tempêtes tropicales ?*
 - (3) *La situation de l'entreprise s'est-elle récemment modifiée au point d'accroître sa vulnérabilité au risque ? Y a-t-il eu par exemple un afflux de nouveaux travailleurs qui n'ont pas été pleinement formés aux procédures de sécurité et sont donc plus susceptibles de faire des erreurs ?*
- *Afin d'évaluer la **gravité** des effets néfastes potentiels de chaque risque, il faut envisager l'ampleur qu'il pourrait prendre. Combien de personnes seraient touchées si ce risque se matérialisait ? Les travailleurs pourraient-ils être victimes de traumatismes majeurs, voire y laisser leur vie ? Les infrastructures seraient-elles détruites ? Y aurait-il également des répercussions sur les communautés locales et l'environnement ? L'entreprise perdrait-elle son permis d'exploitation ? Par exemple, un incendie pourrait gravement toucher l'ensemble des travailleurs, détruire les installations de l'entreprise et même se propager dans les environs.*
- *Quand vous établissez vos priorités d'intervention, il faut aussi examiner les moyens d'améliorer leur rentabilité et d'économiser en réduisant la consommation d'eau et d'énergie, la production de déchets et autres aspects analogues.*



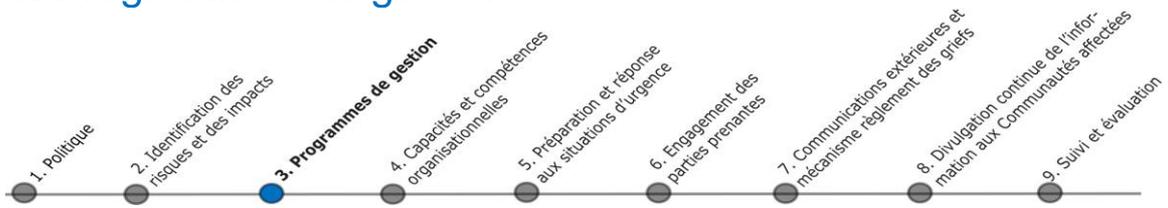
2. Identification des risques et des impacts



RISQUE	PROBABILITE D'OCCURRENCE (faible=1, moyenne=2, forte=3, extrême=4)	GRAVITE EN CAS D'OCCURRENCE (faible=1, moyenne=2, forte=3, extrême=4)	HIERARCHISATION DES RISQUES (faible, moyen, majeur)	NOTES
<i>Quel est le risque mis en évidence ? (au moyen des outils déjà présentés)</i>	<i>Quelle est la probabilité que ce risque survienne et qu'il ait des effets néfastes ?</i>	<i>Quelle serait la gravité des impacts si le risque se concrétisait ?</i>	<i>Quels sont les risques les plus pressants compte tenu de la probabilité de leur survenue et de la gravité des impacts ?</i>	<i>Notes complémentaires</i>



3. Programmes de gestion



Programmes de gestion

Introduction

Votre programme de gestion doit comprendre des plans d'action et des procédures destinés à lutter contre les risques mis en évidence et hiérarchisés au moyen des outils présentés au Chapitre 2. Il faut d'abord s'efforcer d'*éviter* leurs impacts potentiellement négatifs. Si c'est impossible, des mesures doivent être prises pour *minimiser* ces impacts ; enfin, si vos efforts n'aboutissent pas, vous pouvez *neutraliser* ou *compenser* les répercussions néfastes après leur survenue.

Nous présentons cinq outils en rapport avec cet élément :

- une analyse des causes premières
- un synopsis du plan d'action
- un aperçu des procédures
- un outil de gestion de la chaîne d'approvisionnement



3. Programmes de gestion

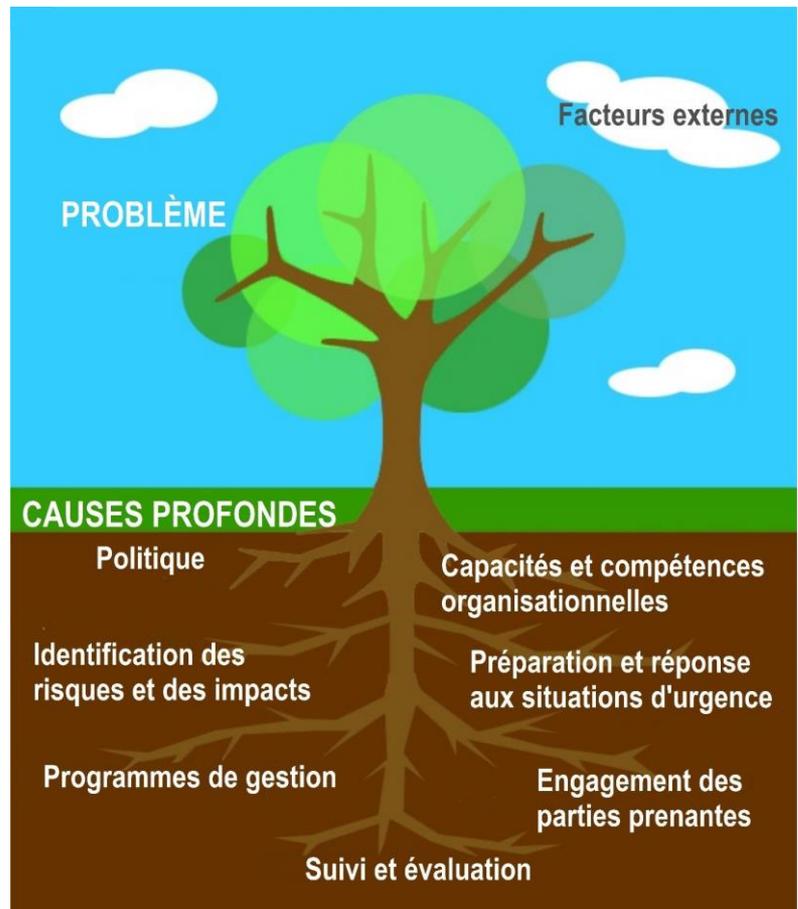
Analyse des causes premières

À partir du moment où les risques sont recensés et classés par ordre de priorité, il faut s'efforcer d'en identifier les causes sous-jacentes. Il s'agit souvent de défaillances du système de gestion, par exemple des procédures inadéquates ou un manque de formation.

Vous pouvez utiliser cet arbre hiérarchique pour réfléchir aux causes premières puis, pour chacun des risques jugés prioritaires, dresser la liste des celles qui pourraient avoir des conséquences néfastes.

Instructions

- Le risque ou problème que vous avez jugé prioritaire lors de l'évaluation des risques correspond au *feuillage de l'arbre*.
- Les causes premières sont les *racines* de l'arbre. Elles correspondent à des lacunes dans la mise en œuvre de votre système de gestion. Regroupez les causes de même nature dans les éléments appropriés du SGES : Politique, Identification des risques et des impacts, Programmes de gestion, Capacité organisationnelle et compétences, Intervention auprès des parties prenantes, et Suivi et évaluation.
- Vous pouvez indiquer autour de l'arbre les facteurs externes qui pourraient avoir une incidence sur votre entreprise, mais dont vous n'avez pas directement la maîtrise. Il peut s'agir de l'environnement extérieur, comme les conditions météorologiques ou les catastrophes naturelles, et d'autres facteurs, tels que les politiques publiques, les tendances économiques ou les forces du marché.
- Comme les autres exercices, ce travail doit être réalisé avec le concours d'un groupe d'employés divers pour être sûr de tirer parti des différentes perspectives disponibles au sein de l'entreprise.



Le diagramme hiérarchique des causes sous-jacentes est un outil utile permettant de ne pas s'en tenir aux difficultés de surface, mais de creuser plus profondément pour identifier les causes premières.



3. Programmes de gestion

Vous pouvez aussi utiliser la technique des « **5 pourquoi** » pour faciliter une conversation approfondie sur les causes profondes.

Exemple : Un déversement de substances chimiques s'est produit dans votre entreprise. (Le problème)

1. *Pourquoi ?* – Il y avait une fuite dans le conteneur de stockage du produit chimique. (Premier pourquoi)
2. *Pourquoi ?* – Le conteneur était troué. (Deuxième pourquoi)
3. *Pourquoi ?* – C'est un vieux conteneur qui n'a pas été remplacé. (Troisième pourquoi)
4. *Pourquoi ?* – Les travailleurs ne savaient pas qu'il fallait le remplacer. (Quatrième pourquoi)
5. *Pourquoi ?* – Le travailleur concerné n'a pas été formé aux procédures de manipulation des substances chimiques. (Cinquième pourquoi : la cause première mise en évidence est une lacune de la capacité organisationnelle et des compétences.)

Ces outils vous aideront à bâtir un système de gestion qui permettra de corriger les causes sous-jacentes à l'origine des problèmes et d'élaborer ainsi des solutions plus systématiques ouvrant la voie à une prévention durable.



3. Programmes de gestion

Synopsis du plan d'action

Instructions

Ce synopsis permet de recenser les mesures à prendre pour corriger les risques prioritaires et déterminer la manière dont elles seront gérées.

Énumérez dans le tableau ci-dessous les risques que vous avez identifiés et hiérarchisés à la section précédente. Puis, déterminez les mesures à prendre pour éviter, minimiser, compenser ou neutraliser les impacts négatifs de chaque risque. Assignez à un membre du personnel la responsabilité de chaque mesure ainsi qu'un calendrier d'exécution qu'il ou elle devra respecter. Vous devez également identifier les ressources nécessaires à la mise en œuvre de chaque mesure ainsi que les procédures opérationnelles que vous devrez mettre en place pour garantir son application dans le temps.

Risque Mentionnez ici les risques que vous jugez prioritaires. Par exemple : exposition des travailleurs à de fortes concentrations de poussière.

Objectif Quel est votre objectif général ? Quels sont vos objectifs de performance ?

Par exemple : réduire l'exposition des travailleurs aux poussières.

HIERARCHIE DES MESURES D'ATTENUATION	ACTION	INDICATEURS DE PERFORMANCE	CALENDRIER	MEMBRE DU PERSONNEL RESPONSABLE	RESSOURCES NÉCESSAIRES	PROCEDURES OPERATIONNELLES
Éviter le risque	<p><i>Que ferez-vous pour éviter ce risque ?</i></p> <p>Par exemple, installer un collecteur de poussière.</p>	<p><i>Quels seront les paramètres surveillés pour établir l'amélioration de la situation ?</i></p>	<p><i>Quand cette mesure sera-t-elle exécutée ?</i></p>	<p><i>Qui est le membre du personnel chargé de l'exécution de cette mesure ?</i></p> <p>(Doivent figurer ici les cadres de tous niveaux, notamment les superviseurs et les gestionnaires de premier niveau)</p>	<p><i>Quelles sont les ressources humaines et financières nécessaires ?</i></p>	<p><i>Quelles procédures seront mises en place pour s'assurer que cette mesure devient partie intégrante des consignes de travail systématiques ?</i></p> <p>Par exemple, une procédure d'utilisation et d'entretien du collecteur de poussière.</p>



3. Programmes de gestion

HIERARCHIE DES MESURES D'ATTENUATION	ACTION	INDICATEURS DE PERFORMANCE	CALENDRIER	MEMBRE DU PERSONNEL RESPONSABLE	RESSOURCES NÉCESSAIRES	PROCEDURES OPERATIONNELLES
Minimiser le risque	<p><i>Que ferez-vous pour minimiser ce risque ?</i></p> <p>Par exemple, équiper chaque travailleur d'un équipement individuel de protection respiratoire.</p>					Par exemple, une procédure pour l'attribution, l'entretien et le remplacement des équipements individuels de protection respiratoire.
Compenser/neutraliser les impacts néfastes du risque	<p><i>Que ferez-vous pour corriger les éventuels impacts néfastes de ce risque ?</i></p> <p>Par exemple, mettre en place une politique/des mesures correctives pour dédommager les travailleurs dont la santé s'est dégradée par suite de leur exposition aux poussières ou les affecter à de nouvelles fonctions.</p>					Par exemple, une procédure prévoyant des visites médicales régulières pour les travailleurs exposés aux poussières.



3. Programmes de gestion

Aperçu des procédures

Vous devez maintenant définir les procédures qui seront appliquées pour assurer la mise en œuvre de votre plan d'action. Les procédures permettent de systématiser les mesures de façon claire afin qu'elles deviennent partie intégrante des processus et pratiques quotidiennes. Les procédures et consignes de travail peuvent être communiquées sous différentes formes, par exemple au moyen de notes de service, de diagrammes ou de pictogrammes. Choisissez la solution la mieux adaptée pour votre personnel. L'aperçu ci-dessous reprend les composantes importantes d'une procédure écrite bien conçue.

Titre : Procédure X

Numéro de la procédure :

Nombre de pages :

1.0 Objet : *Quel est l'objectif de cette procédure ?*

Par exemple : Cette procédure vise à corriger le risque X mis en évidence lors du processus d'évaluation des risques.

2.0 Champ d'application : *À qui/quoi s'applique cette procédure dans l'entreprise ? Qui/quoi est soit concerné, soit exclu de son champ d'application ?*

Par exemple : Cette procédure s'applique à l'intégralité des opérations et processus commerciaux de notre entreprise, de même qu'à ses sous-traitants.

3.0 Définitions : *Elles ont pour objet de s'assurer que les membres du personnel comprennent les termes utilisés dans la procédure.*

4.0 Responsabilités : *Qui sera chargé de la révision et de la mise à jour régulière de cette procédure ? Qui sera chargé d'informer et de former les membres du personnel des responsabilités qui leur incombent à ce titre ? Qui sera chargé de respecter les consignes de travail définies dans la procédure ?*

5.0 Consignes de travail : *Quelles sont les mesures spécifiques à prendre pour appliquer cette procédure ?*

6.0 Documents de référence : *Quels sont les documents établis à l'appui de cette procédure ? Sur quoi est-elle basée ? Où peut-on en apprendre davantage à son sujet ?*

Par exemple : Les politiques connexes de l'entreprise, les lois nationales ou locales pertinentes et les normes industrielles.

7.0 Archives : *Où les résultats des procédures sont-ils documentés ?*

Par exemple : Les accidents du travail peuvent être répertoriés dans un registre des accidents, et les questions propres à chaque travailleur dans les dossiers du personnel.

8.0 Autorité compétente : *Qui est responsable de l'approbation de cette procédure ?*

Par exemple : L'approbation de cette procédure incombe au Directeur général.

9.0 Date d'entrée en application : *À quelle date la procédure a-t-elle été mise en place ?*

10.0 Date de révision : *À quelle date la procédure a-t-elle été révisée ou actualisée ? (Les procédures doivent être continuellement actualisées et améliorées).*



3. Programmes de gestion

Gestion de la chaîne d’approvisionnement et des sous-traitants

Au-delà de la gestion des risques au sein de l’entreprise, votre système de gestion doit s’étendre à vos principaux fournisseurs et sous-traitants. Le tableau ci-dessous vous aidera à les intégrer comme il convient dans votre SGES. À chaque étape du tableau, réfléchissez aux moyens décisifs de gérer les risques.

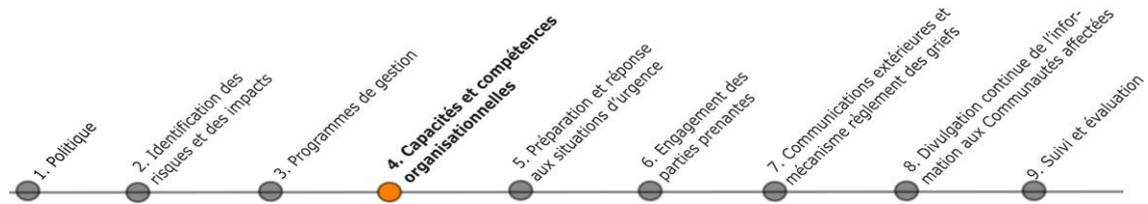
Les fournisseurs et les sous-traitants doivent avoir leur propre système de gestion et en assumer la responsabilité, mais vous pouvez les aider à développer leurs capacités internes pour mieux y parvenir. Vous pouvez les aider à adapter les concepts et outils présentés dans le Manuel d’application et la trousse à outils du SGES pour qu’ils élaborent leur propre SGES.

ELEMENT DU SGES	CHAINE D’APPROVISIONNEMENT ET GESTION DES SOUS-TRAITANTS
Politique	<ul style="list-style-type: none"> Assurez-vous que votre politique environnementale et sociale explicite les attentes de votre entreprise au regard de ses fournisseurs et sous-traitants.
Identification des risques et des impacts	<ul style="list-style-type: none"> Assurez-vous d’évaluer vos risques d’entreprise dans votre chaîne d’approvisionnement et chez vos sous-traitants. Établissez une liste de contrôle/barème de notation pour évaluer la performance sociale et environnementale de vos fournisseurs et sous-traitants actuels et nouveaux.
Programmes de gestion	<ul style="list-style-type: none"> Dressez des plans d’action pour remédier aux risques identifiés le long de votre chaîne d’approvisionnement. Si vous n’avez pas la possibilité ou l’influence nécessaire pour améliorer la performance environnementale et sociale de vos fournisseurs et sous-traitants, il faudra peut-être envisager d’en changer progressivement. Intégrez la notation de vos fournisseurs et sous-traitants dans votre planification d’entreprise.
Capacité organisationnelle et compétences	<ul style="list-style-type: none"> Formez le personnel compétent (notamment les services de passation de marchés, d’approvisionnement et de conformité) pour leur permettre d’identifier les risques environnementaux et sociaux chez vos fournisseurs et sous-traitants.
Préparation et intervention face aux situations d’urgence	<ul style="list-style-type: none"> Évaluez le degré de préparation aux situations d’urgence de vos fournisseurs et sous-traitants et aidez-les à développer leurs capacités pour planifier leurs interventions en cas d’urgence.
Intervention auprès des parties prenantes	<ul style="list-style-type: none"> Engagez une concertation avec les parties prenantes externes afin d’identifier les risques liés à votre chaîne d’approvisionnement ou à vos fournisseurs et sous-traitants.
Communications externes et mécanisme de règlement des griefs	<ul style="list-style-type: none"> Instaurez un mécanisme accessible de règlement des griefs pour enregistrer les plaintes concernant vos fournisseurs et sous-traitants et y donner suite.
Divulgence continue de l’information aux communautés affectées	<ul style="list-style-type: none"> Diffusez des informations aux communautés touchées par les activités exécutées pour votre compte par vos principaux fournisseurs ou sous-traitants. Informez ces communautés du résultat des mesures mises en œuvre.
Suivi et évaluation	<ul style="list-style-type: none"> Passez périodiquement en revue le système de gestion de vos fournisseurs et sous-traitants et exigez les changements qui s’imposent.

Pour de plus amples informations, vous pouvez vous référer au manuel d’application de la norme de performance 2 d’IFC sur la main-d’œuvre et les conditions de travail intitulé « [Measure and Improve your Labor Standards Performance](#), » et au manuel de bonnes pratiques d’IFC intitulé « [Assessing and Managing Environmental and Social Risks in an Agro-Commodity Supply Chain](#). »



4. Capacités et compétences organisationnelles



Capacités et compétences organisationnelles

Introduction

Le SGES ne se limite pas à la rédaction de politiques et de procédures. Il vous faut à tous les niveaux de l'entreprise un personnel formé et consciencieux à même de bien les appliquer. Cela ne signifie pas pour autant que l'application du SGES doit devenir l'activité à plein temps de tous, mais plutôt que les nouvelles responsabilités doivent être intégrées dans le descriptif de fonctions des employés concernés et que leur performance doit être évaluée sur la base de l'exécution systématique des fonctions qui leur sont assignées, telles que définies dans les procédures.

Pour développer votre capacité organisationnelle, il faut dispenser les formations requises à votre personnel. Il est préférable de privilégier des techniques de formation progressive : dans un premier temps, la formation doit avoir pour objet de sensibiliser le personnel aux questions traitées dans le SGES ; elle doit ensuite viser à développer l'engagement des employés à l'égard du SGES pour finalement leur enseigner comment l'appliquer. Chaque module de formation doit avoir un objectif spécifique correspondant à cette progression : 1) sensibiliser ; 2) susciter l'engagement du personnel ; et 3) dispenser au personnel les connaissances et les compétences requises pour appliquer le SGES.

Nous présentons deux outils en rapport avec cet élément :

- un plan de formation
- une feuille de route avec estimation du temps nécessaire à l'élaboration et à l'application du SGES



4. Capacités et compétences organisationnelles

Plan de formation

Instructions

Identifiez le type de formation qu'il faudra dispenser aux cadres et aux employés de l'entreprise pour leur permettre de bien appliquer vos plans d'action et procédures remaniées. Distinguez les personnes qui n'ont besoin que d'une formation élémentaire sur le SGES de celles à qui il faudra dispenser une formation plus poussée pour qu'elles puissent s'acquitter de leurs responsabilités.

Modèle de plan de formation

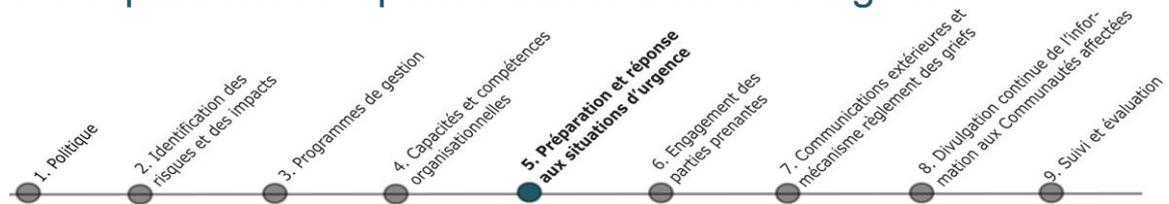
DEPARTEMENT	MODULE 1	MODULE 2	MODULE 3	MODULE 4

À titre d'exemple, le tableau ci-dessous énumère certains thèmes de formation pour différents groupes. Vous devrez sélectionner les modules de formation nécessaires pour chacun des groupes ciblés en fonction des risques correspondants et des possibilités d'amélioration.

DEPARTEMENT	THEMES PERTINENTS POUR LA FORMATION
Haute direction	Présentation des normes de performance d'IFC et du SGES ; meilleures pratiques sectorielles.
Équipe du SGES	Présentation des normes de performance d'IFC et des neuf éléments du SGES ; exigences en matière de droit environnemental ; identification et évaluation des risques et des impacts environnementaux et sociaux ; analyse des causes premières ; intervention auprès des parties prenantes ; suivi des indicateurs de performance ; audits internes ; rapports environnementaux et sociaux.
Département des ressources humaines	Présentation du SGES et de la norme de performance 2 d'IFC – Main-d'œuvre et condition de travail ; recrutement, non discrimination, lutte contre le harcèlement, rémunération et autres politiques relatives au travail ; procédures efficaces de gestion et de résolution des griefs formulés par les travailleurs ; gestion des relations entre les travailleurs et la direction.
Travailleurs et cadres	Présentation du SGES ; politiques en matière de SGES ; instructions relatives aux procédures opérationnelles nouvelles ou modifiées applicables aux tâches à réaliser (par exemple procédures de gestion des déchets, de stockage et de manipulation des substances chimiques dangereuses, d'utilisation et d'entretien des équipements de protection individuelle) ; procédures d'intervention en cas d'urgence ; instructions relatives au système de gestion des plaintes ; gestion des relations entre les travailleurs et la direction.
Passation de marchés	Évaluation de la chaîne d'approvisionnement au regard des obligations environnementales et sociales ; audits de la chaîne d'approvisionnement.



5. Préparation et réponse aux situations d'urgence



Préparation et réponse aux situations d'urgence

Introduction

Même lorsque des systèmes efficaces ont été mis en place, des situations d'urgence peuvent toujours se produire. Il est donc essentiel de planifier en amont. Il faut s'efforcer d'empêcher qu'elles se produisent, et il faut aussi former les employés pour qu'ils sachent quoi faire au cas où quelque chose se produirait. Il n'est pas nécessaire de dresser des plans pour chaque type d'accident ou d'urgence envisageable. L'évaluation des risques vous permettra de vous concentrer sur les situations les plus susceptibles de se poser ou sur celles qui pourraient causer le plus de dégâts. Vous serez ainsi en mesure d'élaborer et d'appliquer un plan bien adapté de préparation et de gestion des situations d'urgence pour chacun des scénarios jugés prioritaires.

En vue de ce plan, il vous faudra rédiger des procédures détaillées exposant les mesures que vous allez mettre en place au titre de la préparation et de l'intervention en cas d'urgence. Nous présentons un échantillon de procédures d'intervention pour des situations d'urgence communes : les incendies, les inondations et les déversements de substances chimiques.

Quatre outils sont présentés en rapport avec cet élément :

- une carte des scénarios d'urgence
- un modèle de procédure d'intervention en cas d'incendie
- un modèle de procédure de préparation et d'intervention en cas d'inondation
- un modèle de procédure d'intervention en cas de déversement de substances chimiques



5. Préparation et réponse aux situations d'urgence

Carte des scénarios d'urgence

L'évaluation des risques vous permet d'apprécier et de hiérarchiser les scénarios d'urgence qui sont les plus susceptibles de se produire dans votre région ou de produire les plus graves dégâts et, à partir de là, d'élaborer un plan complet de préparation aux situations d'urgence afin de minimiser les dommages pour l'entreprise et pour les travailleurs au cas où le risque se concrétiserait. Nous énumérons ci-dessous les catégories d'urgence les plus fréquentes, sachant que toutes peuvent entraîner des traumatismes ou des pertes de vies humaines, autant que perturber les opérations de l'entreprise et détruire des biens.

Au nombre des situations d'urgence d'origine humaine ou naturelle, citons :

- *les tempêtes, notamment les tornades, les typhons et les cyclones (qui provoquent souvent des inondations)*
- *les autres catastrophes naturelles, comme les inondations, les séismes et les tsunamis associés, et les éruptions volcaniques*
- *les incendies*
- *les explosions (accidentelles ou provoquées)*
- *les troubles civils*
- *les déversements de produits chimiques ou les émissions de substances dangereuses*

Vous pouvez utiliser le graphique d'évaluation des risques pour illustrer la probabilité de ces situations d'urgence et leur gravité potentielle.

		Forte	Risques moyens (forte probabilité, faible impact)	Risques majeurs (forte probabilité, fort impact)
			Risque faibles (faible probabilité, faible impact)	Risques moyens (faible probabilité, fort impact)
Probabilité d'occurrence		Faible	Faible	Forte
		Gravité de l'impact		



5. Préparation et réponse aux situations d'urgence

Modèle de procédure d'intervention en cas d'incendie

Titre : Procédure d'intervention en cas d'incendie

Procédure n°: EM001

Nombre de pages : 5 pages

1.0 **Objet et champ d'application**

- 1.1. **Objet** : Définir les responsabilités et activités nécessaires à la prise en charge d'une situation d'urgence due à un incendie. Identifier les rôles, les responsabilités et les autorités compétentes pour faciliter au mieux la préparation et les interventions sur site.
- 1.2. **Champ d'application** : Cette procédure s'applique à toutes les activités et processus de **[Nom de l'entreprise]**.

2.0 **Définitions**

- 2.1. **SITUATION D'URGENCE** : Situation qui présente un risque immédiat de :
 - a. traumatismes et autres atteintes à la santé
 - b. pertes humaines
 - c. dégâts causés aux biens
 - d. dégâts pour l'environnement
- 2.2. **RISQUE D'INCENDIE** : Situation qui présente ou annonce un risque immédiat sous forme de :
 - a. feu non maîtrisé ou menace imminente de feu non maîtrisé
 - b. fumée ou combustion
 - c. émission ou déversement non maîtrisé de substances inflammables ou combustibles
 - d. déclenchement de l'alerte incendie

3.0 **Responsabilité et pouvoirs** : Cette procédure relève de la responsabilité du directeur des opérations ou de son représentant désigné. Le directeur des opérations fait rapport au Directeur général sur les questions concernant la préparation aux situations d'urgence, et jouit de tous pouvoirs lorsque ces situations se présentent. Le directeur des opérations a le pouvoir de déclarer l'état d'urgence. En son absence, ces pouvoirs reviennent au Directeur général.

- 3.1. Le directeur environnement, santé et sécurité est tenu de :
 - a. réexaminer et réviser cette procédure au moins une fois par an ;
 - b. s'assurer que chaque personne connaît les responsabilités qui lui incombent, telles que définies dans cette procédure ;
 - c. veiller à ce que le matériel nécessaire —détection d'incendie, alarme incendie et équipements d'intervention — soit en place dans toutes les zones désignées ;
 - d. constituer des équipes de lutte contre l'incendie dans chaque zone de travail, en concertation avec les superviseurs des différentes zones ;
 - e. organiser et dispenser des formations régulières aux équipes de lutte contre l'incendie ;



5. Préparation et réponse aux situations d'urgence

- f. prévoir et organiser régulièrement des exercices d'évacuation dans toutes les zones de travail ;
- g. analyser les résultats des exercices (par ex. le temps d'évacuation) et prendre les mesures qui s'imposent.

3.2. Le directeur des ressources humaines est tenu de :

- a. s'assurer que les responsabilités définies dans cette procédure figurent dans les descriptifs de fonctions.

3.3. Le directeur de la maintenance est tenu de :

- a. tester l'ensemble des équipements d'intervention et de secours pour s'assurer de leur bon fonctionnement ;
- b. prévoir l'entretien des équipements d'intervention et de secours par une entreprise agréée ;
- c. prendre immédiatement les mesures qui s'imposent lorsque du matériel doit être réparé ou remplacé.

3.4. Les superviseurs des différentes zones de travail sont tenus de :

- a. s'assurer que les équipes de lutte contre l'incendie participent aux formations ;
- b. rappeler régulièrement aux travailleurs leurs responsabilités en cas d'incendie ;
- c. procéder au comptage des travailleurs regroupés aux points de rassemblement.

3.5. Les équipes de lutte contre l'incendie sont tenues de :

- a. suivre les formations organisées par le directeur environnement, santé et sécurité ;
- b. s'efforcer de maîtriser l'incendie et dispenser une aide médicale, comme indiqué dans les consignes d'intervention présentées dans cette procédure et durant les formations.

3.6. Tous les travailleurs sont tenus de :

- a. participer aux exercices d'évacuation ;
- b. informer immédiatement un membre de l'équipe de lutte contre l'incendie ou un superviseur de zone si un feu se déclare ;
- c. évacuer le bâtiment par la sortie la plus proche dès le déclenchement de l'alarme incendie ;
- d. se regrouper aux points de rassemblement désignés.

3.7. Autres responsabilités définies dans les consignes d'intervention.

4.0 **Consignes d'intervention**

4.1. **CONSIGNES DE LUTTE CONTRE L'INCENDIE**

- a. La règle fondamentale de la lutte anti-incendie est de sauver la vie des personnes, puis de protéger les biens.



5. Préparation et réponse aux situations d'urgence

- b. La **personne qui découvre un feu** doit immédiatement appeler à l'aide. Il est interdit de pénétrer dans une salle ou un bâtiment en feu sans l'aide d'une autre personne qualifiée. Alerte immédiatement tous les autres employés.
 - c. Déterminez s'il est possible d'éteindre le feu assez rapidement au moyen du matériel mobile présent dans le bâtiment. S'il est suffisant, servez-vous en pour maîtriser le feu. À défaut, appelez les pompiers, déclenchez l'alarme et évacuez le bâtiment.
 - d. La **personne qui découvre le feu** doit prévenir le/la standardiste et préciser le lieu exact et la nature du feu.
 - e. Le/la **standardiste** prévient les personnes suivantes dans cet ordre :
 - i. le poste de commande ingénierie ;
 - ii. le bureau de pointage ;
 - iii. le directeur des opérations ;
 - iv. le service de la maintenance ;
 - v. le directeur environnement, santé et sécurité ;
 - vi. tous les autres chefs de département ; et,
 - vii. le médecin attaché à l'entreprise.
 - f. Le/la **standardiste** reste à son poste et fait office de centre d'information et de contrôle, sauf instructions contraires ou conditions qui l'en empêchent.
 - g. Dès que le département **électrique** est prévenu, l'électricien coupe l'alimentation électrique dans la zone touchée, renvoie les ascenseurs (le cas échéant) au niveau du sol et fournit un éclairage électrique suffisant (avec éclairage d'urgence si nécessaire) pour lutter contre l'incendie ou évacuer le personnel.
 - h. Le **département de la maintenance** active les pompes à incendie remisées dans la salle des pompes (si elle est accessible sans danger).
 - i. Le **superviseur de la zone concernée** (ou l'équipe responsable) prend les décisions qui s'imposent pour faire évacuer le bâtiment et maîtriser le feu avec l'aide des équipes de lutte anti-incendie formées en interne et/ou alerter les services municipaux de lutte contre l'incendie.
- 4.2. **ÉVACUATION DES BÂTIMENTS** : Il est essentiel de prendre rapidement la décision d'évacuer les lieux pour éviter toute perte de vie humaine. La procédure d'évacuation doit être conduite sans la moindre faille et sans tarder. Lorsqu'il faut évacuer un bâtiment, tout le monde doit prendre la sortie la plus proche ou celle qui lui est indiquée. Dans les entreprises qui ont un effectif important, de nombreuses personnes doivent être évacuées en un temps très bref. Dans le passé, il est souvent arrivé que des travailleurs de l'industrie textile par exemple perdent la vie parce que les sorties étaient bloquées ou verrouillées, ou qu'il n'y en avait pas assez. Assurez-vous que les sorties soient toujours utilisables en cas d'urgence.



5. Préparation et réponse aux situations d'urgence

- a. En quittant le bâtiment, fermez les portes sans les verrouiller.
- b. Les employés et les visiteurs doivent se regrouper à proximité du point de rassemblement désigné, dans une zone de sécurité située au vent de la fumée ou des gaz toxiques, sans entraver le passage des véhicules ou des services d'urgence lorsqu'ils arrivent.
- c. Pour être sûr que tout le monde est présent, procéder au comptage de tous les employés et visiteurs.
- d. Les employés ne doivent pas retourner à l'intérieur du bâtiment évacué tant qu'ils n'ont pas été autorisés à le faire par l'agent désigné (le directeur des opérations ou le directeur de la sécurité).
- e. Seul le personnel formé et compétent, portant des équipements de protection individuelle adaptés, peut participer à des opérations de secours (par exemple aller chercher un employé/visiteur piégé à l'intérieur).

4.3. **AIDE MÉDICALE** : Traitez toutes les blessures mineures conformément aux procédures de premier secours sans oublier que les premiers secours visent à apporter un traitement immédiat et temporaire en attendant l'arrivée d'un médecin sur place ou que la victime ne puisse être évacuée vers un centre médical. Les gestes que vous prodiguez dans les instants critiques suivant un traumatisme peuvent être salvateurs, et il est donc important de connaître les soins d'urgence de base. Il est bon de se les remémorer fréquemment pour être préparé à toute situation d'urgence qui pourrait survenir. Lorsque quelqu'un a été blessé, le plus important est d'inspecter les lieux pour déterminer si l'endroit est sûr ou s'il faut déplacer la victime vers un endroit moins dangereux. Appelez au plus vite les services d'urgence dans toute situation pouvant entraîner la mort et envoyez des gens à la rencontre des équipes d'urgence pour les guider jusqu'à la victime.

4.4. **PREMIER SECOURS EN CAS DE BRÛLURES ET DE BLESSURES CONSÉCUTIVES À UN INCENDIE**

- a. Déplacez la victime à l'air frais.
- b. Éloignez la victime de la chaleur du feu.
- c. Ne laissez pas les gens s'attrouper autour de la victime.
- d. Enlevez ou découpez les vêtements sur les parties du corps lésées.
- e. Dégrafez les boutons et écarterez les vêtements du corps.
- f. Versez de l'eau réfrigérée sur les parties lésées.
- g. Appliquez une crème antiseptique.
- h. Faites appeler un médecin.

4.5. **ASPHYXIE** : Si la victime a des difficultés à respirer ou semble prête à s'évanouir :

- a. Mettez-la sous respiration artificielle ou pratiquez le bouche-à-bouche.



5. Préparation et réponse aux situations d'urgence

- b. Donnez-lui de l'oxygène.
- c. Amenez la victime à l'hôpital ou trouvez une aide médicale.

4.6. **CHOC** : Si la victime transpire, si le pouls est faible et si le corps se refroidit :

- a. Couvrez la victime avec une couverture (sans toucher les zones brûlées).
- b. Veillez à ce que la victime reste couchée.
- c. Mettez ses pieds en hauteur s'il n'y a pas lieu de soupçonner un traumatisme crânien ou cervical ou une fracture de la jambe.
- d. Trouvez une aide médicale.
- e. Surveillez les signes vitaux.
- f. Gardez le corps au chaud pour prévenir une chute de température.
- g. Amenez immédiatement le patient à l'hôpital.

5.0 **Équipe d'intervention d'urgence** : L'EIU a pour rôle de gérer la situation en cas d'accident catastrophique au sein de l'entreprise. Les membres de l'équipe sont tenus de se réunir dès qu'une situation d'urgence est signalée afin de déterminer les mesures à prendre.

Membres de l'EIU

NOM	TITRE	TÉL. DOMICILE	TÉL. PORTABLE
	Directeur général		
	Directeur des opérations		
	Équipe responsable		
	Directeur environnement, santé et sécurité		
	Membre 1 de l'équipe de lutte contre l'incendie		
	Membre 2 de l'équipe de lutte contre l'incendie		

Les membres de l'équipe d'intervention d'urgence peuvent être appelés à tout moment

6.0 **Documents de référence** : Plan d'évacuation, plan des installations indiquant les sorties de secours, l'emplacement de l'équipement de lutte anti-incendie et les postes de premiers secours.

7.0 **Registres** : Registres de formation, des exercices, d'entretien et d'inspection de l'équipement de lutte anti-incendie et du matériel médical, d'inspection du niveau et de la pression d'eau.

8.0 **Procédure approuvée par** : Directeur général

9.0 **Date d'émission/révision** : 27 novembre 2013.



5. Préparation et réponse aux situations d'urgence

Modèle de procédure d'intervention en cas de déversement de substances chimiques

Titre : Procédure d'intervention en cas de déversement de substances chimiques

Procédure n°: EM002

Nombre de pages : 4 pages

1.0 **Objet et champ d'application**

- 1.1. **Objet** : Cette procédure décrit les mesures à prendre pour gérer un déversement de substances chimiques de manière à minimiser les risques de lésions et traumatismes et les dégâts environnementaux.
- 1.2. **Champ d'application** : Cette procédure s'applique à tout incident provoquant le déversement non maîtrisé d'une substance dangereuse dans le cadre des activités et processus de [Nom de l'entreprise].

2.0 **Définitions**

- 2.1. **Nature du déversement** : Elle est fonction du niveau de risque que présente la substance dangereuse et du degré de confinement du déversement. On distingue les déversements mineurs et majeurs.
- 2.2. **Déversement mineur** : Risque limité pour les travailleurs et l'environnement, par exemple le déversement de 5 ml d'acide sulfurique concentré, soit un volume suffisamment faible pour être facilement neutralisé et éliminé.
- 2.3. **Déversement majeur** : Risque important pour les travailleurs et l'environnement, par exemple un déversement non maîtrisé d'ammoniaque dans un lieu clos et non ventilé. Si le volume est suffisamment important, ce déversement peut impliquer un risque élevé pour les personnes présentes.

3.0 **Responsabilité et pouvoirs** : Cette procédure relève de la responsabilité du directeur des opérations ou de son représentant désigné. Le directeur des opérations fait rapport au Directeur général sur les questions concernant la préparation aux situations d'urgence, et jouit de tous pouvoirs lorsque ces situations se présentent. Le directeur des opérations a le pouvoir de déclarer l'état d'urgence. En son absence, ces pouvoirs reviennent au Directeur général.

- 3.1. Le directeur environnement, santé et sécurité est tenu de :
 - a. réexaminer et réviser cette procédure au moins une fois par an ;
 - b. s'assurer que chaque personne connaît les responsabilités qui lui incombent, telles que définies dans cette procédure ;
 - c. veiller à ce que le matériel de confinement et de nettoyage des fuites et des déversements, notamment les équipements de protection individuelle nécessaires, soit en place dans toutes les zones désignées ;
 - d. s'assurer que les FDS et ICSC sont disponibles dans tous les endroits où des substances chimiques dangereuses sont stockées ou utilisées ;
 - e. identifier les travailleurs chargés de la manutention et du stockage des substances chimiques dangereuses en concertation avec les superviseurs des zones de travail concernées ;
 - f. constituer une équipe d'intervention d'urgence (EIU) ;



5. Préparation et réponse aux situations d'urgence

- g. organiser et dispenser des formations régulières i) sur la conduite à tenir en cas de fuite/déversement mineur aux travailleurs chargés de la manutention et du stockage des substances chimiques dangereuses ; et ii) sur la conduite à tenir en cas de fuite/déversement majeur aux membres de l'EIU ;
- h. prévoir et organiser régulièrement des exercices d'évacuation dans toutes les zones de travail ;
- i. analyser les résultats des exercices (par ex. le temps d'évacuation) et prendre les mesures qui s'imposent.

3.2. Le directeur des ressources humaines est tenu de :

- a. s'assurer que les responsabilités définies dans cette procédure figurent dans les descriptifs de fonctions.

3.3. Le directeur des opérations est tenu de :

- a. s'assurer que les travailleurs chargés de la manutention et du stockage des substances chimiques dangereuses et les membres de l'EIU participent aux formations ;

3.4. Les travailleurs chargés de la manutention et du stockage des substances chimiques dangereuses sont tenus de :

- a. participer aux formations organisées par le directeur environnement, santé et sécurité ;
- b. prendre en charge les fuites/déversements mineurs et dispenser une aide médicale, comme indiqué dans les consignes d'intervention présentées dans cette procédure et durant les formations.
- c. Informer immédiatement un membre de l'EIU en cas de fuite/déversement majeur.

3.5. L'EIU est tenue de :

- a. participer aux formations organisées par le directeur environnement, santé et sécurité ;
- b. prendre en charge les fuites/déversements majeurs et dispenser une aide médicale, comme indiqué dans les consignes d'intervention présentées dans cette procédure et durant les formations.

3.6. Tous les travailleurs sont tenus de :

- a. participer aux exercices d'évacuation ;
- b. évacuer le bâtiment par la sortie la plus proche dès que l'alarme est donnée ;
- c. se regrouper aux points de rassemblement désignés, faire l'appel et informer leur superviseur s'il manque quelqu'un.

3.7. Autres responsabilités définies dans les consignes d'intervention.

4.0 Consignes d'intervention

4.1. DÉVERSEMENT MINEUR

- a. Les déversements doivent être nettoyés sans tarder pour qu'il n'en reste plus la moindre trace.
- b. S'approcher prudemment : nombre de substances chimiques dangereuses sont incolores et inodores. Ne jamais partir du principe que les substances déversées sont sans danger.



5. Préparation et réponse aux situations d'urgence

- c. Identifier la/les substances en cause et le danger qu'elles présentent au moyen des fiches de données de sécurité des matériaux (FDS) ou des fiches internationales de sécurité chimique (ICSC).
- d. Déterminer l'intervention qui s'impose et/ou les procédures d'évacuation en fonction des informations sur les propriétés physiques et chimiques des substances en cause.
- e. Décontaminer les équipements, les vêtements et le personnel, y compris les éventuelles victimes, sur place si nécessaire.
- f. Évacuer les équipements et matériels contaminés seulement après avoir obtenu l'avis d'un spécialiste.
- g. Veiller à l'établissement de procédures d'urgence et à leur mise en pratique.

4.2. DÉVERSEMENT MAJEUR

- a. Contacter l'**équipe d'intervention d'urgence**.
- b. Prévenir le/la **standardiste** qui reste à son poste et fait office de centre d'information et de contrôle, sauf instructions contraires ou conditions qui l'en empêchent.
- c. Le/la **standardiste** contacte les pouvoirs publics s'il y a lieu. Il/elle doit fournir les informations suivantes :
 - i. préciser qu'il s'agit d'une urgence.
 - ii. donner le nom, le numéro de téléphone et le lieu de l'entreprise.
 - iii. indiquer le lieu où est survenu l'incident.
 - iv. préciser l'heure et la nature de l'incident.
 - v. indiquer le nom de la substance en cause et le volume du déversement.
 - vi. préciser la gravité des blessures, le cas échéant.
- d. Faire évacuer le personnel présent dans la zone du déversement.
- e. Couper toutes les machines avant de quitter la zone.
- f. Diriger le personnel vers la sortie incendie la plus proche. Ne pas utiliser les ascenseurs.
- g. Ne jamais toucher une substance dangereuse. Prendre les précautions nécessaires pour se protéger.
- h. Ne JAMAIS retourner dans une zone où un déversement chimique s'est produit ! Un sauveteur sans formation et dépourvu d'équipement de protection individuelle peut être terrassé par des émanations toxiques ou asphyxiantes. Contacter le directeur des opérations et le responsable du laboratoire.
- i. Fermer les portes pour prévenir toute propagation de la contamination. Boucler la zone et l'interdire à toute personne n'appartenant pas à l'EIU.
- j. **L'équipe d'intervention d'urgence** doit isoler les personnes contaminées et leur dispenser le traitement prescrit dans les FDS ou ICSC.
- k. En concertation avec les spécialistes, l'**équipe d'intervention d'urgence** s'efforce de minimiser la propagation du déversement et entame les procédures de décontamination/nettoyage.

4.3. **AIDE MÉDICALE** : Traitez toutes les blessures mineures conformément aux procédures de premier secours sans oublier que les premiers secours visent à apporter un traitement immédiat et temporaire en attendant l'arrivée d'un médecin sur place ou que la victime ne



5. Préparation et réponse aux situations d'urgence

puisse être évacuée vers un centre médical. Les gestes que vous prodiguez dans les instants critiques suivant un traumatisme peuvent être salvateurs, et il est donc important de connaître les soins d'urgence de base. Il est bon de se les remémorer fréquemment pour être préparé à toute situation d'urgence qui pourrait survenir. Appliquez les consignes données dans les FDS ou ICSC.

- a. Sortir les victimes de la zone du déversement et les installer à l'air frais (sans mettre votre vie en danger en pénétrant dans des lieux saturés de gaz toxiques).
- b. Ôter immédiatement les vêtements contaminés.
- c. Laver la peau ou les yeux à l'eau courante pendant 15 minutes.
- d. Trouver une aide médicale pour les victimes.

5.0 **Équipe d'intervention d'urgence** : L'EIU a pour rôle de gérer la situation en cas d'accident catastrophique au sein de l'entreprise. Les membres de l'équipe sont tenus de se réunir dès qu'une situation d'urgence est signalée afin de déterminer les mesures à prendre.

Membres de l'équipe d'intervention d'urgence

NOM	TITRE	TÉL. DOMICILE	TÉL. PORTABLE
	Directeur général		
	Directeur des opérations		
	directeur environnement, santé et sécurité		
	Membre 1 de l'équipe d'intervention d'urgence		
	Membre 2 de l'équipe d'intervention d'urgence		

Les membres de l'équipe d'intervention d'urgence peuvent être appelés à tout moment

6.0 **Documents de référence** : Plan d'évacuation, plan des installations indiquant les sorties de secours, FDS, ICSC et postes de premiers secours.

7.0 **Registres** : Registres de formation, des exercices, des FDS et ICSC, ainsi que les registres d'entretien et d'inspection du matériel de confinement des déversements et du matériel médical.

8.0 **Procédure approuvée par** : Directeur des opérations

9.0 **Date d'émission/révision** : 5 décembre 2013



5. Préparation et réponse aux situations d'urgence

Modèle de procédure de préparation et d'intervention en cas d'inondation

Titre : Procédure d'intervention en cas d'inondation

Procédure n°: EM001

Nombre de pages : 5 pages

1.0 Objet et champ d'application

- 1.1. **Objet** : Définir les responsabilités et activités nécessaires à la prise en charge d'une situation d'urgence due à une inondation. Identifier les rôles, les responsabilités et les autorités compétentes pour faciliter au mieux la préparation et les interventions sur site par le personnel de l'entreprise.
- 1.2. **Champ d'application** : Cette procédure s'applique à toutes les activités et processus de [Nom de l'entreprise].

2.0 Définition

- 2.1. SITUATION D'URGENCE : Situation qui présente un risque immédiat de :
 - a. traumatismes et autres atteintes à la santé
 - b. pertes humaines
 - c. dégâts causés aux biens
 - d. dégâts pour l'environnement

3.0 Responsabilité et pouvoirs

- 3.1. Le coordonnateur de l'EIU est tenu de :
 - a. réexaminer et réviser cette procédure au moins une fois par an ;
 - b. s'assurer que chaque personne connaît les responsabilités qui lui incombent, telles que définies dans cette procédure ;
 - c. veiller à ce que le matériel nécessaire (par ex. systèmes d'alerte en temps réel, radios, abris) et les fournitures requises (eau potable, denrées non périssables, lampes torches) soient en place dans toutes les zones désignées.
 - d. constituer une équipe d'intervention d'urgence (EIU) ;
 - e. organiser et dispenser des formations régulières aux membres de l'EIU sur les responsabilités qui leur incombent au titre de cette procédure ;
 - f. prévoir et organiser régulièrement des exercices dans toutes les zones de travail ;
 - g. analyser les résultats des exercices et prendre les mesures qui s'imposent.
- 3.2. Le directeur des ressources humaines est tenu de :
 - a. s'assurer que les responsabilités définies dans cette procédure figurent dans les descriptifs de fonctions.
- 3.3. Le directeur des opérations est tenu de :
 - a. s'assurer que les membres de l'EIU participent aux formations.



5. Préparation et réponse aux situations d'urgence

3.4. Les membres de l'EIU sont tenus de :

- a. suivre les formations organisées par le coordonnateur de l'EIU ;
- b. prendre en charge les situations d'urgence comme indiqué dans les consignes d'intervention présentées dans cette procédure et durant les formations.

3.5. Tous les travailleurs sont tenus de :

- a. prendre part aux exercices.

3.6. Autres responsabilités définies dans les consignes d'intervention.

4.0 **Consignes d'intervention** : Le centre d'intervention d'urgence (CIU) surveille les conditions météorologiques pour s'informer des risques d'inondation/crue. Le CIU suit attentivement l'évolution des conditions météo susceptibles de provoquer des inondations/crues (par ex. approche d'un cyclone ou autre tempête) et alerte les membres de l'équipe d'intervention d'urgence (EIU) chaque fois que nécessaire. Le CIU donne l'alerte via le système de sonorisation interne dès qu'un avis d'inondation/crue a été confirmé (pendant et après les heures de travail). Une fois prévenu, tout le personnel est invité à s'abriter à l'intérieur dans les meilleurs délais.

4.1. Procédure d'intervention en cas d'inondation/crue

- a. Planification préalable
 - i. Constituer et former une **équipe d'intervention d'urgence** (EIU) dont les membres sont prêts à rester sur place pendant l'inondation/crue (en l'absence de danger). Demander s'il y a des volontaires. Prévoir une prise en charge/assistance pour les familles des personnes qui restent sur place. Prévenir les autorités locales compétentes de votre intention de maintenir du personnel sur place.
 - ii. Désigner un **responsable météo** qui est chargé de tenir le coordonnateur de l'EIU informé de l'évolution des conditions météo avant, pendant et après l'inondation/crue. Travailler en concertation avec les collectivités locales et les autres entreprises.
 - iii. Donner au coordonnateur de l'**EIU** les pouvoirs nécessaires à l'application du plan d'intervention, qui est fondé sur des points de contrôle prédéterminés (par ex. arrivée des eaux à une certaine distance des installations de l'entreprise). Il lui incombe également d'interrompre les opérations et de renvoyer les membres du personnel dans leurs foyers.
 - iv. Le **coordonnateur de l'EIU** s'assure que le(s) **directeur(s)** s'acquitte(nt) des tâches qui leur sont assignées à chaque étape après la diffusion d'un avis de tempête. Pour ce faire, des listes de contrôle sont remises à toutes les personnes concernées qui doivent les remplir et les remettre au coordonnateur de l'EIU.
 - v. Évaluer la couverture d'assurance appropriée en cas de dégâts dus à des



5. Préparation et réponse aux situations d'urgence

- inondations.
- vi. Faire installer un système adapté d'alerte en temps réel pour prévenir le personnel.
- vii. Prévoir des abris ou structures permettant d'accueillir les employés en toute sécurité et leur communiquer une voie d'évacuation sans danger.
- viii. Prévoir des systèmes de communication radio et autres et des équipements de protection individuelle adaptés.
- b. Préparation avancée
 - i. Recenser toutes les zones à risque dans les locaux de l'entreprise et s'assurer qu'il y a dans chaque équipe une personne qui connaît les procédures correctes d'interruption des opérations et qui est autorisée à les appliquer.
 - ii. Tenir à jour la liste des correspondants, avec leur numéro de téléphone, des autorités locales d'intervention d'urgence et de la compagnie qui assure les biens industriels de l'entreprise. Prendre contact avec les autorités locales pour planifier et coordonner les interventions avant de passer à l'action, ce qui permettra à tous les intervenants d'être mieux préparés.
 - iii. Prévoir sur site des moyens de communication de secours (radios bidirectionnelles, ou téléphones mobiles), des batteries supplémentaires et un groupe électrogène diesel.
 - iv. Prévoir hors site un centre de contrôle des communications d'urgence, par exemple une salle de réunion dans un hôtel, pour le cas où il soit trop dangereux de demeurer sur place.
 - v. Déterminer quels sont les registres essentiels pour l'entreprise et adopter des plans pour leur protection ou leur déménagement.
 - vi. Décider d'un lieu de travail hors site où le traitement des données pourra se poursuivre sans interruption pour les affaires.
 - vii. Signer des contrats de maintenance avec les sous-traitants en vue des approvisionnements et des travaux de réparation nécessaires après une inondation. Si possible, faire appel à des sous-traitants établis hors des zones inondables. Les sous-traitants locaux risquent d'être surchargés par leurs engagements.
 - viii. Commander des fournitures d'urgence et en conserver le stock tout au long de la saison des inondations.
 - ix. Veiller à la disponibilité de sangles ou autre matériel permettant de sécuriser/arrimer les stocks, les panneaux, les véhicules industriels et les équipements de toit pour qu'ils ne soient pas emportés par les eaux.
 - x. Protéger/déménager les documents essentiels.



5. Préparation et réponse aux situations d'urgence

- xi. Inspecter tout le matériel de protection contre l'incendie, telles que les vannes de commande des extincteurs et les pompes à incendie.
- xii. Veiller à ce que les membres de l'EIU qui se sont portés volontaires pour rester sur place aient à disposition les fournitures et l'équipement nécessaires (eau potable, denrées non périssables, fournitures médicales, lampes torches et walkie-talkies).
- xiii. Conserver des liquidités pour toute nécessité postérieure à l'inondation, comme l'achat de nourriture et de fournitures, ou le paiement des employés et des sous-traitants.
- xiv. Réparer et remplir les citernes d'eau souterraines.
- xv. Remplir les réservoirs des groupes électrogènes, des pompes à incendie et de tous les véhicules de l'entreprise.
- xvi. Protéger le matériel informatique et les machines avec des bâches et des couvertures imperméables.
- xvii. Isoler, neutraliser ou enlever du site toutes les substances chimiques susceptibles de produire des réactions violentes en présence les unes des autres.
- xviii. Couper les arrivées de gaz pour minimiser les pertes par incendie.
- xix. Éteindre tout le matériel électrique qui ne présente pas d'utilité absolue.
- c. Pendant l'inondation : Le personnel d'intervention d'urgence ne reste sur place que dans la mesure où il n'y a pas de danger.
 - i. Inspecter continuellement les installations de l'entreprise pour repérer les fuites sur les toitures, les ruptures de conduite, les feux ou autres dégâts structurels.
 - ii. Le personnel doit se tenir dans un endroit sans danger en cas d'inondation.
 - iii. En cas de coupure de courant, éteindre tous les interrupteurs électriques pour empêcher leur réactivation avant l'achèvement des vérifications nécessaires.
- d. Après l'inondation
 - i. Sécuriser le site.
 - ii. Recenser les dégâts.
 - iii. Recenser les risques pour la sécurité, tels que les fils électriques sous tension, les fuites de gaz ou de liquides inflammables et les dégâts aux fondations ou aux conduites enterrées.
 - iv. Appeler le personnel concerné et prévenir les sous-traitants pour engager les réparations. S'assurer que les systèmes de sécurité sont tous actionnés avant d'autoriser le démarrage des travaux.
 - v. Lancer les travaux de renflouage dès que possible pour éviter de nouveaux dommages : recouvrir les fenêtres cassées et les toitures arrachées, dégager les arbres abattus.



5. Préparation et réponse aux situations d'urgence

- vi. Nettoyer les gouttières et ôter les débris présents sur les toits pour éviter tout problème de drainage.
- vii. Vérifier visuellement les conducteurs et les isolants exposés avant de redémarrer les principaux circuits de distribution électrique.

5.0 **Premiers secours et opérations de sauvetage**

- a. S'il y a des blessés, appeler le CIU. Appeler directement les services publics d'intervention d'urgence si la situation est urgente ou sérieuse, puis informer le CIU dans les meilleurs délais.
- b. Ne jamais tenter une opération de sauvetage à moins d'être formé à cet effet, ou à moins que cette opération puisse être menée en toute sécurité.
- c. Ne pas déplacer une personne blessée, surtout en présence de signes de lésions de la colonne vertébrale ou de fractures, sauf si c'est absolument nécessaire pour des raisons de sécurité.
- d. Maintenir la personne blessée dans une position confortable, couchée et au chaud.
- e. Dispenser les premiers soins, de préférence par des secouristes formés à cet effet.

6.0 **Équipe d'intervention d'urgence** : L'EIU a pour rôle de gérer la situation en cas d'accident catastrophique. Les membres de l'équipe sont tenus de se réunir dès qu'une situation d'urgence est signalée afin de déterminer les mesures à prendre.



5. Préparation et réponse aux situations d'urgence

Membres de l'équipe d'intervention d'urgence

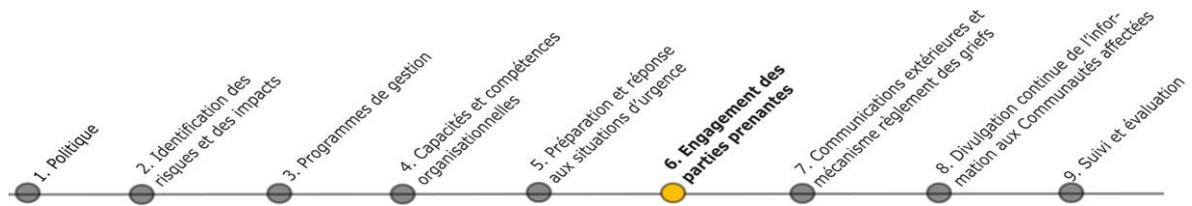
NOM	TITRE	TÉL. DOMICILE	TÉL. PORTABLE
	Directeur général		
	Directeur des opérations		
	Équipe de quart		
	Directeur environnement, santé et sécurité		
	Médecin/responsable médical sur place		
	Coordonnateur de l'équipe d'intervention d'urgence		
	Membre 1 de l'EIU		
	Membre 2 de l'EIU		
	Membre 3 de l'EIU		
	Voisins		
	Responsable de la sécurité incendie		
	Moyens de transport		
	Organisations locales de bénévoles		

Les membres de l'équipe d'intervention d'urgence peuvent être appelés à tout moment

- 7.0 **Documents de référence** : Plan d'évacuation, de recherche et de sauvetage, plan des installations indiquant l'emplacement des équipements d'urgence.
- 8.0 **Records** : Registres de formation, des exercices, de lutte anti-incendie, des opérations de sauvetage et registres d'entretien et d'inspection du matériel médical.
- 9.0 **Procédure approuvée par** : Directeur des opérations
- 10.0 **Date d'émission/révision** : 9 octobre 2013.



6. Engagement des parties prenantes



Engagement des parties prenantes

Introduction

Des groupes d'intervenants nombreux et divers entretiennent des relations avec votre entreprise et ses activités. Par « parties prenantes », on entend toute personne ou entité qui a un intérêt dans votre entreprise ou sur laquelle votre entreprise a une incidence réelle ou perçue.

Il est important d'engager une concertation avec ces parties prenantes pour comprendre les impacts que les activités de votre entreprise ont sur elles et ne pas risquer d'entacher sa réputation et de susciter des sentiments et des campagnes négatives à son encontre. Des relations régulières et systématiques contribuent à acquérir la confiance des parties prenantes et à donner à votre entreprise une image positive. En outre, les parties prenantes peuvent vous donner des retours d'information précieux qui aident à éviter ou minimiser les effets potentiellement néfastes de vos activités.

Nous présentons trois outils en rapport avec cet élément :

- un outil de cartographie des parties prenantes
- un outil de zonage des impacts pour l'identification des communautés affectées
- un plan d'intervention auprès des parties prenantes



6. Engagement des parties prenantes

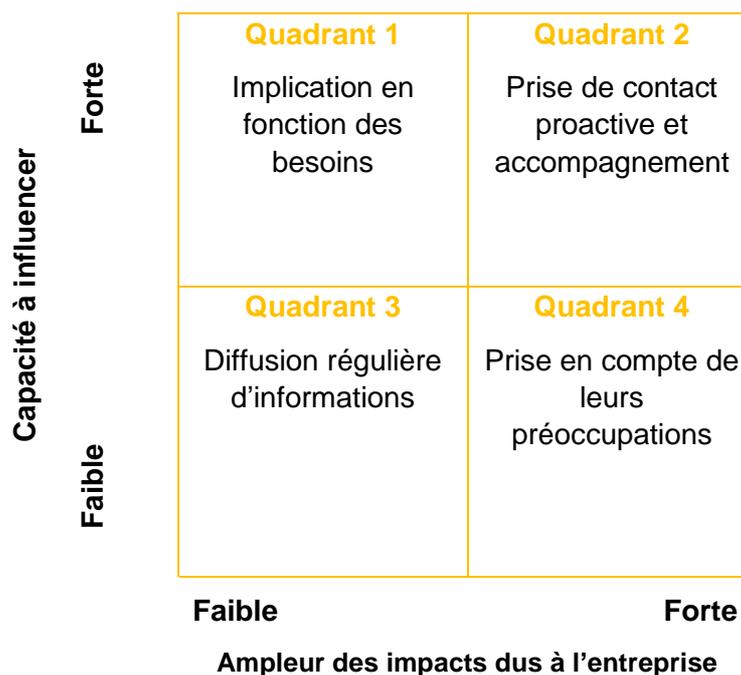
Outil de cartographie des parties prenantes – Identification et analyse

Instructions

1. Entreprendre cet exercice avec une équipe polyvalente/interdépartementale.
2. Dresser la liste de toutes les parties prenantes concernées par les activités de l'entreprise.
Les parties concernées sont notamment : les personnes ou entités sur lesquelles les activités de votre entreprise ont une incidence directe et indirecte ; celles qui seraient susceptibles de se plaindre ou de s'inquiéter de vos opérations ; celles qui entretiennent une relation permanente avec l'entreprise ; et celles qui peuvent influencer les opérations de l'entreprise. Cette liste doit être aussi exhaustive que possible. À titre d'exemple, il faut citer distinctement chacun des principaux clients et fournisseurs et distinguer les communautés locales les unes des autres, en identifiant parallèlement les chefs légitimes et les autres acteurs d'importance.
3. Analyser chaque groupe de parties prenantes et consigner leurs principales préoccupations, leurs problèmes et leurs intérêts au regard de votre entreprise.

PARTIES PRENANTES	PROBLEMES/PRÉOCCUPATIONS/INTÉRÊTS

4. Reporter chacun de ces groupes sur la carte des parties prenantes en fonction de l'ampleur des impacts que vos opérations pourraient avoir sur elles et selon leur capacité à influencer vos opérations.





6. Engagement des parties prenantes

5. Classer les parties prenantes par catégorie en fonction de la relation qu'elles entretiennent actuellement avec l'entreprise : **coopérative, coopérative sous condition, neutre, négative**. L'action menée auprès d'elles doit viser à maintenir des relations positives avec les parties coopérantes et à répondre aux préoccupations des parties moins conciliantes. Ne pas oublier que les relations des parties prenantes avec l'entreprise peut évoluer au fil du temps. Nous recommandons de répéter cette analyse de temps à autre pour veiller à entretenir avec les parties prenantes des relations conformes aux nécessités du moment.
6. Classer par ordre de priorité les parties auprès desquelles il convient d'intervenir sans tarder.
7. Élaborer des stratégies d'intervention auprès des parties jugées prioritaires sans perdre de vue les initiatives en cours. Les stratégies d'intervention doivent aussi tenir compte de la localisation des parties prenantes sur les quadrants de la carte.
 - *Quadrant 1 : Implication en fonction des besoins*
 - *Quadrant 2 : Prise de contact proactive et accompagnement*
 - *Quadrant 3 : Diffusion régulière d'informations*
 - *Quadrant 4 : Prise en compte de leurs préoccupations*
8. Réviser la carte des parties prenantes à intervalles réguliers et lorsque des changements importants interviennent dans l'entreprise ou les circonstances locales. Vous devez aussi solliciter l'avis des intervenants extérieurs sur la carte des parties prenantes.

Source: *Strategic Community Investment: A Good Practice Handbook for Companies Doing Business in Emerging Markets*. IFC (2010).



6. Engagement des parties prenantes

Outil de zonage des impacts pour l'identification des communautés affectées

Instructions

Par « communautés affectées » on entend les personnes ou communautés situées à proximité des installations de l'entreprise et directement exposées aux effets néfastes réels ou potentiels de ses activités sur leur environnement, leurs santé et leurs moyens de subsistance.

La carte de zonage des impacts est un moyen rapide et pratique pour identifier les communautés concernées (voir l'encadré ci-dessous). Cartographier la zone d'influence de l'entreprise par rapport à différents types d'impacts environnementaux et sociaux aide à identifier des groupes distincts selon les zones d'impact. Cette information permet ensuite de classer les parties prenantes selon l'urgence des consultations à tenir.

Il faut donner la priorité aux individus et aux groupes qui subissent directement les effets néfastes des activités de l'entreprise ; il est parfois difficile de distinguer les parties prenantes directement touchées de celles qui le sont moins. Les communautés qui vivent à proximité immédiate de votre zone d'impact désignée peuvent très bien avoir le sentiment d'être impactées par les opérations de l'entreprise et se sentir arbitrairement exclues du processus.

COMMENT IDENTIFIER LES PARTIES PRENANTES AU MOYEN DU ZONAGE DES IMPACTS

1. Faire un schéma des principales composantes industrielles, sur site et à l'extérieur, qui pourraient avoir des répercussions environnementales et sociales au niveau local (par ex. superficie utilisée/impactée ; récepteurs de la pollution atmosphérique et hydrique, etc.). L'utilisation de photographies aériennes ou d'images satellites facilite ce travail.
2. Identifier les grandes zones d'impact de chacune de ses composantes (par ex. l'emprise au sol, les récepteurs de la pollution atmosphérique et hydrique, etc.).
3. Après avoir identifié et cartographié les grands groupes de parties prenantes, superposer les deux cartes.
4. Consulter les représentants légitimes des parties prenantes pour déterminer qui sont les groupes susceptibles d'être touchés par les différents impacts.

Source : *Améliorer les projets et leurs résultats par la consultation et l'information du public. IFC (1998).*



6. Engagement des parties prenantes

Plan d'intervention auprès des parties prenantes

Instructions

Une fois que les parties prenantes les plus importantes ont été identifiées, il faut dresser un plan d'intervention. Le gros de votre action doit viser les groupes les plus touchés et ceux qui ont ou pourraient avoir le plus d'influence sur votre entreprise.

Au minimum, il faut toujours mettre en place une procédure de communication externe permettant de réceptionner toute communication extérieure et d'ajuster votre programme de gestion en conséquence. En ce qui concerne les parties prenantes négativement impactées, vous devez aussi prévoir un **mécanisme de règlement des griefs** pour pouvoir traiter les plaintes éventuelles. Il faut aussi donner aux parties prenantes négativement impactées la possibilité de participer activement aux consultations pour leur transmettre régulièrement des informations claires et utiles. Ces deux méthodes leur permettront d'exprimer régulièrement leurs préoccupations et leurs suggestions. Enfin, vous devez faire rapport aux parties prenantes et les informer des résultats des mesures prises par l'entreprise pour résoudre les problèmes évoqués pendant le processus de consultation.

Le tableau ci-dessous donne des exemples de parties prenantes susceptibles d'être impactées par vos opérations ou de les influencer. Une fois que la carte des parties prenantes a été dressée et que leurs préoccupations sont définies, il est possible d'établir un plan d'intervention et de déterminer le type d'interaction adapté, l'information qu'il faudra divulguer ou transmettre aux parties prenantes ainsi que la nature des informations que vous souhaitez obtenir de leur part.

PLAN D'INTERVENTION AUPRES DES PARTIES PRENANTES				
Parties prenantes	Préoccupations	Méthode d'interaction	Information à divulguer ou à transmettre	Information s à obtenir
	<i>Qu'est-ce qui préoccupe cette partie en ce qui concerne votre entreprise ? Qu'est-ce qui lui fait souci même la nuit ?</i>	<i>Comment l'entreprise peut-elle interagir avec cette partie ? Quelle est la méthode la plus efficace pour favoriser une communication dans les deux sens ? À quelle fréquence faut-il interagir avec ce groupe ?</i>	<i>Qu'est-ce que cette partie a besoin de savoir ?</i>	<i>Quelles informations l'entreprise doit avoir sur cette partie ou obtenir d'elle ?</i>
Employés				
Travailleurs sous contrat				
Communautés locales				
Consommateurs				
Fournisseurs				

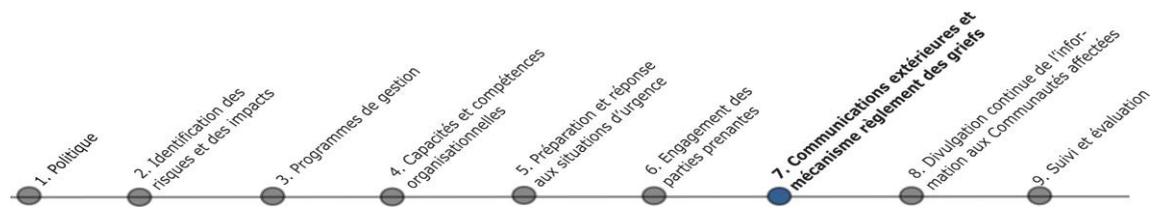


6. Engagement des parties prenantes

Sous-traitants				
Organes de réglementation				
ONG				
Médias divers				
Etc.				



7. Communications extérieures et mécanisme de règlement des griefs



Communications extérieures et mécanisme de règlement des griefs

Introduction

Mécanisme de règlement des griefs

Ce type de mécanisme donne aux membres des communautés concernées le moyen de vous contacter, que ce soit ouvertement, de manière confidentielle ou anonyme, pour présenter des demandes d'information, exprimer des préoccupations ou déposer plainte. C'est un autre moyen, outre le processus d'intervention auprès des parties prenantes, permettant aux membres des communautés de communiquer avec l'entreprise.

Communications extérieures

Même si le processus d'identification des parties prenantes concernées n'a pas permis de mettre en évidence d'éventuelles communautés impactées, vous devez créer et maintenir un dispositif aisément accessible permettant aux membres du public de vous contacter (par ex. un numéro de téléphone, un site Web ou une adresse électronique). Les intervenants extérieurs peuvent ainsi vous livrer des informations précieuses, par exemple des suggestions pour l'amélioration de vos produits, des retours d'information sur les relations entre la clientèle et vos employés ainsi que les observations émanant des organes de réglementation, des ONG et de personnes privées au sujet de la performance environnementale et sociale de votre entreprise.

Nous présentons deux outils en rapport avec cet élément :

- une liste de contrôle pour le mécanisme de règlement des griefs
- un registre des plaintes



7. Communications extérieures et mécanisme de règlement des griefs

Liste de contrôle pour le mécanisme de règlement des griefs

Instructions

La liste de contrôle ci-dessous couvre les principaux aspects d'un mécanisme de règlement des griefs bien conçu. Quelques exemples y ont été fournis en guise d'illustration ; il convient de les adapter à la taille de l'entreprise, à la complexité de ses opérations et au contexte local.

ASPECTS CLES DU MÉCANISME DE RÈGLEMENT DES GRIEFS	METHODE RETENUE PAR L'ENTREPRISE
Fournir un moyen aisé de communiquer confidentiellement ou de déposer plainte, y compris de manière anonyme	<ul style="list-style-type: none">• Prévoir sur le site Web un formulaire et des instructions permettant de communiquer des informations en ligne.• Adresse électronique.• Hotline.• Boîtes à suggestions placées hors du portail de l'entreprise et dans divers lieux stratégiques (par ex. églises, mairies, maisons de quartier).• Visite hebdomadaire du chargé de liaison avec les communautés auprès des villages touchés ou d'autres parties prenantes afin d'enregistrer leurs plaintes ou préoccupations.
Faire connaître l'existence et le fonctionnement du système pour que les parties prenantes puissent s'en servir	<ul style="list-style-type: none">• Distribuer dans les églises, les écoles, les maisons de quartier des brochures sur l'entreprise et ses opérations. Les brochures doivent expliquer comment les intervenants extérieurs peuvent communiquer avec l'entreprise ou déposer plainte et exposer les procédures permettant à l'entreprise d'y donner suite.• Organiser une réunion avec les chefs communautaires et d'autres parties prenantes durant laquelle le directeur général/chargé de liaison avec les communautés pourra exposer les procédures établies par l'entreprise.
Nourrir un sentiment de légitimité et de confiance ; encourager le dialogue et le partage des responsabilités en matière de résultats	<ul style="list-style-type: none">• Examen des principaux dossiers par un organe de contrôle officiel regroupant de multiples parties prenantes (par exemple représentants de l'entreprise, des communautés concernées, des ONG, des universités et/ou de la municipalité).• Mettre à disposition des financements transparents en vue de recherches spécialisées pour assurer l'indépendance et l'objectivité des éléments de preuve recueillis.• Résoudre les revendications les plus importantes en faisant appel à un médiateur indépendant.
Faire preuve de transparence en ce qui concerne le processus et les résultats	<ul style="list-style-type: none">• Établir des résumés détaillés de toutes les affaires, indiquant si la plainte a été acceptée et donnant des informations sur le processus et les délais nécessaires pour les investigations et la résolution de l'affaire.• Mettre un résumé des affaires sur le site Web de l'entreprise et/ou faire rapport au plaignant par courrier postal/courrier électronique/prise de contact avec le représentant des communautés.
Établir un processus prévisible et défini, avec attribution des responsabilités, définition des délais et suivi des résultats	<ul style="list-style-type: none">• Confier à un employé ou une équipe la responsabilité d'enregistrer les plaintes et d'intervenir auprès des employés et des parties prenantes externes concernées pour mener les enquêtes nécessaires, déterminer les suites qu'il convient de donner à la plainte et faire rapport sur l'aboutissement de l'action menée.
Concevoir le système de manière à en faire une source permanente d'enseignement	<ul style="list-style-type: none">• Examen régulier des plaintes et du système de dépôt de plainte par l'équipe de direction pour en confirmer l'efficacité et intégrer les résultats dans les systèmes de l'entreprise.• Effectuer des sondages d'opinion auprès des parties prenantes concernées pour déterminer ce qu'elles savent du mécanisme de règlement des griefs, si elles le jugent digne de confiance, notamment dans ses résultats, et facile d'accès.



7. Communications extérieures et mécanisme de règlement des griefs

Registres des plaintes

Instructions

Il convient de tenir un registre ou une base de données des plaintes pour suivre les progrès de leur résolution. Cet outil vous permettra d'analyser les informations concernant les plaintes, de vous en inspirer pour améliorer les opérations de l'entreprise et d'éviter des problèmes futurs en amont. Ce tableau illustre le type d'informations qu'il est utile de conserver au sujet de chaque plainte.

1. NUMERO DE LA PLAINTÉ	
2. INFORMATIONS RELATIVES À LA PLAINTÉ	
2.1 À quelle date remontent les faits ?	
2.2 Où se sont-ils produits ?	
2.3 Que s'est-il passé et qui était impliqué ?	
2.4 Récit et attentes du ou des plaignants	
2.5 Date d'enregistrement de la plainte	
2.5 Lieu/méthode de réception de la plainte	
3. PROFIL DU OU DES PLAIGNANTS	
3.1 Sexe	
3.2 Âge	
4. COORDONNÉES DU OU DES PLAIGNANTS	
4.1 Anonyme (O/N)	
4.2 Téléphone	
4.3 Courriel	
4.4 Adresse	
5. PLAINTÉ ACCEPTÉE (O/N)	
5.1 PLAINTÉ REJETÉE	
5.1.1 Suites données	L'affaire n'a rien à voir avec les opérations de l'entreprise – rejetée <input type="checkbox"/>
	Plainte concernant le travail – transmise au Département des ressources humaines <input type="checkbox"/>
	Différend commercial – transmis au dispositif de règlement des différends commerciaux ou au tribunal civil <input type="checkbox"/>
	Plainte en rapport avec des politiques et des institutions publiques - transmise aux autorités <input type="checkbox"/>
	Autres <input type="checkbox"/>
5.1.2 Suites notifiées au plaignant (O/N)	
5.1.3 Moyen de notification	
5.1.4 Date de clôture de l'affaire	

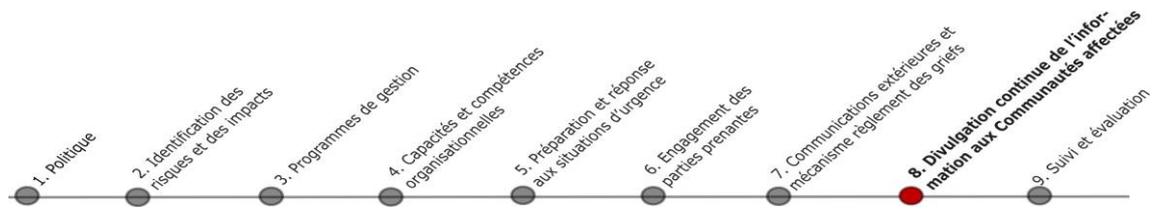


7. Communications extérieures et mécanisme de règlement des griefs

5.2 PLAINTÉ ACCEPTEE	
5.2.1 Nature de la plainte	Émissions atmosphériques de particules <input type="checkbox"/>
	Odeurs <input type="checkbox"/>
	Bruit <input type="checkbox"/>
	Effluents <input type="checkbox"/>
	Véhicules de l'entreprise <input type="checkbox"/>
	Afflux de travailleurs migrants <input type="checkbox"/>
	Personnel de sécurité <input type="checkbox"/>
	Autres <input type="checkbox"/>
5.2.2 Photos et autres preuves documentaires à l'appui de la plainte	
5.2.3 Résolution	Premièrement : En Interne <input type="checkbox"/> - Personnes/division responsables :
	Deuxièmement : Organe de contrôle multipartite <input type="checkbox"/>
	Troisièmement : Médiation indépendante <input type="checkbox"/>
5.2.4 Résolution/Mesures correctives adoptées	
5.2.5 Suites notifiées au plaignant (O/N)	
5.2.6 Moyen de notification	
5.2.7 Plaignant(s) satisfait(s) ou dépôt d'appel	
5.2.8 Photos et autres preuves documentaires attestant la clôture de l'affaire	
5.2.9 Ressources engagées	
5.2.10 Date de clôture de l'affaire	
5.2.11 Nombre de jours écoulés entre la plainte et la clôture de l'affaire	
6. NECESSITE D'UN SUIVI ULTERIEUR (O/N)	
6.1 Méthode et fréquence du suivi nécessaire	
7. MESURES PREVENTIVES VISANT A EVITER DES PLAINTES FUTURES DE MEME NATURE	
7.1 Mesures préventives suggérées	



8. Divulgence continue de l'information aux Communautés affectées



Divulgence continue de l'information aux Communautés affectées

Introduction

La dernière étape, qui est essentielle pour bâtir et maintenir une bonne relation avec vos parties prenantes, est de les tenir informées des suites données par l'entreprise à leurs préoccupations ou à leurs plaintes. Par conséquent, il faut faire rapport aux communautés concernées, expliquer les mesures prises par l'entreprise pour résoudre les problèmes identifiés lors du processus de concertation et les informer des résultats obtenus.

Nous présentons un outil en rapport avec cet élément :

- Forme et lieu de transmission des retours d'information



8. Divulgence continue de l'information aux Communautés affectées

Forme et lieu de transmission des retours d'information

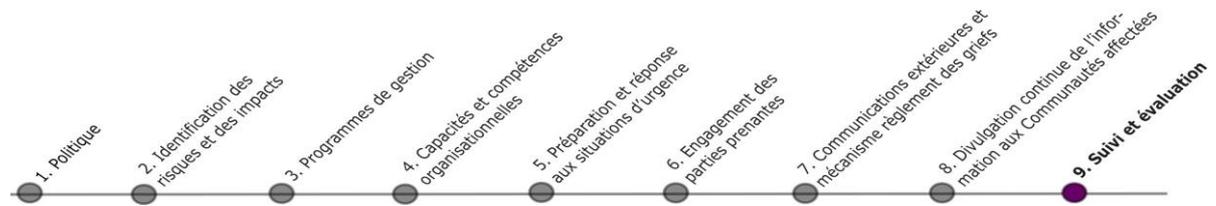
Instructions

La liste ci-dessous peut vous aider à réfléchir aux différentes façons d'informer les parties concernées des mesures que vous avez mises en œuvre et des procédures appliquées pour suivre les avancées de l'action menée sur les questions qui les préoccupent.

- Journées portes ouvertes
- Bannières tendues au portail de l'entreprise
- Brochures distribuées dans les églises, les écoles et les centres communautaires
- Site Web
- Réunions organisées dans les locaux de la municipalité ou du centre communautaire
- Réunions avec les représentants des parties prenantes concernées
- Lettres adressées aux représentants des parties prenantes concernées et des plaignants
- Courriels
- Appels téléphoniques
- Rapports d'action durable (par ex. GRI).



9. Suivi et évaluation



Suivi et évaluation

Introduction

Fonctions essentielles du SGES, le suivi et le contrôle permettent de vérifier et d'ajuster le système. Il faut suivre les plans d'action pour s'assurer de leur bonne mise en œuvre et de l'application des procédures. Il faut aussi s'assurer que le SGES couvre les risques les plus probables et permet des améliorations durables au sein de l'entreprise. Le SGES vise à susciter une réorientation fondamentale en interne et facilite la transition entre l'approche réactive et l'approche préventive. Au lieu de résoudre les problèmes après coup (mesures correctives), le SGES permet de s'assurer d'emblée qu'un risque ne se transforme pas en problème (mesures préventives). Le suivi et le contrôle de gestion fournissent les informations nécessaires pour opérer cette transition.

Nous présentons deux outils en rapport avec cet élément:

- un plan de suivi
- des orientations pour la conduite des audits



9. Suivi et évaluation

Plan de suivi

Instructions

Le plan de suivi vous aidera à déterminer si vos plans d'action et procédures améliorées ont permis d'atteindre les objectifs visés. Nous présentons ci-dessous un modèle de tableau pour l'élaboration d'un plan de suivi.

INDICATEURS DE PERFORMANCE		
Indicateurs de performance	Protocole de suivi	Registres de suivi
<ul style="list-style-type: none"> Quels sont les paramètres qui seront surveillés pour établir que les objectifs sont atteints ? <p>Par exemple le taux de cholinestérase chez les travailleurs exposés aux pesticides.</p>	<ul style="list-style-type: none"> À quelle fréquence ferez-vous effectuer des prélèvements ? Quelles méthodes, outils et matériels seront utilisés pour la collecte et l'analyse des échantillons? Quels normes ou niveaux de référence seront appliqués pour déterminer les valeurs acceptables? Qui sera chargé de la collecte et de l'analyse des données ainsi que des suites à donner? 	<ul style="list-style-type: none"> Comment saurez-vous si vous vous approchez de l'objectif visé? Quels seront les registres tenus et examinés?

INDICATEURS DE PROCESSUS	
Indicateurs de processus	Registres de suivi
<ul style="list-style-type: none"> Sur quels paramètres portera le suivi pour évaluer les progrès au regard du plan d'action? <p>Par exemple, le pourcentage d'ouvriers chargés de l'application de pesticides à même d'expliquer les consignes de manipulation de ces produits.</p>	<ul style="list-style-type: none"> Comment saurez-vous si vous vous approchez de l'objectif visé? Quels seront les registres tenus et examinés?



9. Suivi et évaluation

Orientations pour la conduite des audits

Instructions

Ces orientations dressent un tableau complet des mesures qu'un auditeur prendrait pour évaluer les différents aspects de l'entreprise. Prenez-en connaissance pour vous faire une meilleure idée du genre d'aspects et de questions que les auditeurs examinent. Vous pourrez ainsi vous faire une idée plus complète des risques potentiels et des éléments du SGES, outre ceux que vous aurez sans doute ciblés dans votre évaluation initiale des risques.

✓	A. PREPARATION
	Réunir les rapports d'audit et d'inspection sur la performance de l'entreprise en matière d'environnement et de travail au cours des deux dernières années.
	Réunir les plans établis pour la mise en place des mesures correctives identifiées dans les précédents audits et inspections et déterminer l'état d'avancement de chaque mesure convenue. Les mesures ont-elles été toutes introduites et menées à leur terme ? Centrer l'examen sur les questions en suspens et les facteurs qui font obstacle à leur règlement définitif conformément au plan d'action.
	Déterminer le niveau général d'utilisation des équipements de protection individuelle au sein de l'exploitation/organisation. Veiller à ce que les auditeurs portent les EPI imposés aux employés eux-mêmes : couvre-chef, protections auditives, lunettes, protection de la peau, bottes et vêtements, etc. Ne pas autoriser un auditeur à pénétrer dans les zones de travail s'il ne porte pas les vêtements/équipement imposés aux employés travaillant dans la zone.
	Réunir des plans de toutes les zones opérationnelles du site. Veiller à ce que l'équipe d'audit soit au fait des opérations à évaluer.
	Réunir les textes des lois et réglementations en vigueur en matière d'environnement et de travail et s'y référer. Questions générales en rapport avec le code du travail : i) nombre habituel d'heures de travail hebdomadaire, ii) dispositions relatives aux contrats de travail, iii) période de repos, déjeuner, etc., iv) dispositions régissant les heures supplémentaires, limites et exceptions, v) système de moyenne des heures de travail et heures d'ouverture des banques, vi) salaire minimum, vii) allocations sociales exigibles, viii) congés annuels, ix) lois pour la protection des travailleurs défavorisés, x) indemnités de licenciement. Questions générales en rapport avec le code de l'environnement : i) eaux usées, ii) eaux pluviales, iii) prévention et intervention en cas de déversements, iv) construction/démolition/réfection, v) matériaux dangereux, vi) déchets dangereux, vii) émissions de substances chimiques toxiques, viii) émissions atmosphériques, ix) déchets solides.
	Réexaminer les conditions et les prescriptions des permis réglementaires ainsi que les plus récents rapports de contrôle de gestion et mesures correctives.
	Rechercher dans les rapports d'audit de certification (par ex. ISO 14001, OSHAS 18001, BSCI ou SA8000) les situations de non conformité, les mesures correctives imposées, les recommandations, etc. Faire le point sur l'état d'avancement des différentes questions (régérées ou non).
	Passer en revue tous les rapports d'inspection publique, les rapports d'audit externe, etc.
	Réexaminer le plan d'intervention auprès des parties prenantes et les registres des plaintes déposées par ces dernières. Axer l'examen sur : la préparation aux situations d'urgence et les capacités d'intervention, pour y associer les communautés si nécessaire ; l'utilisation de substances chimiques et les rejets accidentels de substances dangereuses susceptibles d'avoir une incidence sur les communautés, par exemple les teintures et le chlore ; les rejets d'eaux usées ou autres déchets dans des zones où ils sont susceptibles d'avoir une incidence sur les communautés ; l'aggravation des inondations ; la raréfaction de l'eau utilisable et l'accès aux ressources en eau ; la détérioration de la qualité de vie résultant des opérations de l'entreprise.
	Durant les observations, l'examen de la documentation et les entretiens, rester attentif aux questions déjà soulevées dans de précédents rapports.



9. Suivi et évaluation

	Se familiariser avec le contexte national et local du syndicalisme et de l'activité des syndicats et de l'action des groupes locaux de protection de l'environnement et des organisations communautaires militantes.
	Prévoir suffisamment de temps pour entreprendre l'audit. Faire connaître la possibilité et le calendrier de réunions confidentielles avec les employés ; prévoir, organiser et tenir ces réunions en ayant soin de préserver le caractère confidentiel des entretiens avec le personnel.

✓ B. REUNION PREALABLE AVEC LA DIRECTION	
	Rencontrer les membres de la haute direction et les directeurs des services internes avant d'entreprendre les activités nécessaires à l'audit du SGES et à l'objet de l'audit.
	Adresser aux membres de la haute direction et aux superviseurs de zones le programme de travail de la réunion et des inspections.
	Examiner les précédents rapports d'audit avec les directeurs des services internes pour faire le point sur les mesures correctives précédemment exigées.
	Signaler qu'aucune mesure de représailles ne doit être prise à l'encontre des travailleurs qui coopèrent avec les auditeurs ; informer les membres de la direction qu'une vérification sera effectuée lors des prochains audits pour s'assurer que ces travailleurs sont toujours employés.

✓ C. INSPECTION DES ZONES D'OPERATIONS	
	Parcourir les zones d'opérations en suivant le processus de production. Se référer aux précédentes visites entreprises dans ces zones pour évaluer la performance de l'entreprise ; déterminer si tous les problèmes précédemment identifiés — cas de non conformité et mesures correctives — ont été effectivement réglés. Si ce n'est pas le cas, pourquoi ?
	Réduire au minimum le nombre de directeurs et de superviseurs qui vous accompagnent dans cette visite d'inspection. Il suffit généralement d'être accompagné d'une ou deux personnes n'ayant pas de fonctions de supervision, mais qui ont les connaissances/responsabilités nécessaires.
	Pendant la visite d'inspection, ne rien laisser transparaître qui pourrait être interprété par les travailleurs ; veiller à porter les EPI qui leur sont imposés.
	<p>Noter tout ce auquel il faudra donner suite :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Utilisation d'eau irraisonnée pour l'arrosage, le lavage et le nettoyage 2. Pertes/gaspillage d'eau 3. Gaspillage d'énergie 4. Signes attestant des déversements 5. Nettoyage à sec et collecte des solides organiques 6. Amoncellements ou autres formes de stockage anarchique de matériaux 7. Déchets et rejets 8. Disponibilité, dans les zones de travail, d'information sur les dangers ou pesticides interdits ou réglementés utilisés sur place (FDS/ICSC) 9. Déplacement de matériaux : diables, chariots élévateurs, etc. Les voies de passage et d'acheminement sont-elles clairement indiquées ? Les passages interdits aux piétons sont-ils signalés par un code couleur ? 10. Dangers évidents pour la tête, l'audition, la vue, la vie et les membres : atténuation des dangers sur le lieu de travail ; sensibilisation des employés ? 11. Utilisation conforme des équipements de protection individuelle ; mise à disposition et remplacement gratuits de ces équipements ; sensibilisation des employés ? 12. Aptitude des employés à expliquer les fonctions et les responsabilités 13. Signes attestant l'intervention des équipes d'assurance qualité.
	Vérifier que les bâtiments (par ex. les zones de stockage ou de maintenance, les bâtiments administratifs, etc.) sont équipés de sorties de secours pouvant être ouvertes à volonté ; aucun moyen d'en empêcher



9. Suivi et évaluation

	l'utilisation ; bon fonctionnement des barres anti-panique ; éloignement aisé après ouverture des sorties de secours ; sorties de secours bien signalées ; signalement clair des sorties les plus proches ; armoires d'incendie équipées de tuyaux, de lances, etc. ; marquage clair des zones interdites ; armoires électriques fermées et verrouillées ; procédures et outils de verrouillage (commandes, verrous, symboles et panneaux de mise en garde) bien en évidence à proximité des armoires électriques ; armoires et matériel de premiers secours ; éclairage d'urgence ; plans de préparation aux situations d'urgence et d'évacuation ; formation des employés à l'application de ces plans.
	Demander à un employé comment sortir du bâtiment en cas d'incendie ; suivre l'employé ; demander à un autre employé de vous dire/montrer ce qui se passe lorsqu'il/elle a été blessé(e).
	Vérifier les conditions de travail à l'intérieur des bâtiments pour s'assurer qu'il n'y a pas de risque d'excès de chaleur, de lumière, de bruit et de poussières. La qualité de l'air, le niveau de bruit et la température doivent être vérifiés au moyen d'appareils de mesure.
	La visite des zones d'opérations sera suivie par une inspection des dortoirs, de la cantine, des salles d'eau et des vestiaires (le cas échéant). Noter leur état et leur convenance.
	Pendant la visite, indiquer les pratiques exemplaires aux superviseurs et aux directeurs ; veiller à ce que ces suggestions tiennent compte des côtés pratiques des procédés/opérations.
	Pendant la visite des zones d'opérations/dortoirs, prendre le temps nécessaire pour examiner tous les éléments du SGES. Connaissance des procédures, formation fondée sur les procédures, connaissance des procédures de gestion et de règlement des plaintes, des droits en matière d'emploi, de la politique et des dispositions en matière de ressources humaines, etc.
	Accorder une attention particulière aux aspects à corriger signalés lors de précédents audits. Mettre l'accent sur les cas de non conformité précédemment signalés et toujours pas réglés : Pourquoi sont-ils survenus ? Déterminer les causes sous-jacentes et imposer des mesures préventives et correctives adaptées au diagnostic. Il est moins important de savoir qui est responsable du problème que de déterminer pourquoi il s'est produit et comment l'entreprise peut prévenir de nouveaux cas de non-conformité et des incidents imprévus.



D. ENTRETIENS AVEC LES TRAVAILLEURS

	Sélectionner au moins 5 % des travailleurs, avec un maximum de 100 employés. Pour assurer l'équilibre des retours d'information, organiser des entretiens individuels et en groupe.
	Sélectionner des travailleurs représentatifs de la main-d'œuvre de l'entreprise (sexe, race, âge, religion, départements fonctionnels, etc.).
	Si l'entreprise emploie des travailleurs migrants ou sous contrat, les inclure dans le lot des personnes interrogées.
	Ne pas laisser les superviseurs ou directeurs influencer la sélection des travailleurs ou les entretiens eux-mêmes.
	Conduire les entretiens sur place, dans des endroits où la confidentialité est assurée et/ou les travailleurs se sentent à l'aise. S'assurer qu'il n'y a aucun superviseur ou directeur dans le lieu où les entretiens se déroulent ou à proximité. Les tenir à l'écart du processus de sélection et d'entretien.
	Conduire les entretiens durant les premières phases de l'audit pour permettre un suivi.
	Indiquer clairement aux travailleurs que tous leurs propos sont confidentiels et que la direction a été mise en garde contre toute tentative de représailles.
	Rester attentif aux questions touchant au genre et à la culture.
	Prévoir en moyenne une quinzaine de minutes par entretien tout en ménageant la possibilité d'achever prématurément des entretiens improductifs et de prolonger les entretiens avec des personnes franches et prêtes à aborder ouvertement des problèmes critiques.



9. Suivi et évaluation

	Préparer les questions avant les entretiens pour être sûr de couvrir tous les aspects de l'examen du SGES dans la totalité des entretiens. Demander systématiquement aux employés comment les processus pourraient être améliorés et comment réduire la consommation d'eau et d'énergie, la production de déchets, etc.
	Si vous souhaitez prendre des notes, obtenez l'agrément des employés et expliquez clairement l'intérêt de ces notes. Veillez à en prendre aussi peu que possible pendant l'entretien et complétez-les tout de suite après afin de conserver un compte rendu exact de l'échange.
	Demander aux représentants du personnel de recommander l'approche qui leur semble la meilleure pour développer un bon rapport avec les travailleurs.
	Demander aux travailleurs de commenter les suites données aux plans d'action destinés à corriger les cas de non conformité précédemment signalés. Y a-t-il des problèmes qui ne sont toujours pas réglés ? Quels sont les problèmes soulevés dans le cadre du mécanisme de gestion et de règlement des plaintes qui n'ont toujours pas été réglés ?

	<p>Veiller à poser des questions sur les aspects suivants :</p> <p>TRAVAIL</p> <ul style="list-style-type: none"><input type="checkbox"/> Les travailleurs connaissent-ils et comprennent-ils les politiques de l'entreprise en matière d'emploi et de conditions de travail ?<input type="checkbox"/> Les travailleurs comprennent-ils leurs droits au titre de la loi sur la liberté d'association et la négociation collective ?<input type="checkbox"/> Les travailleurs comprennent-ils comment leur rémunération est calculée : temps de travail fixe, performance et heures supplémentaires ?<input type="checkbox"/> Les travailleurs sont-ils au courant de tout renvoi, transfert, rétrogradation ou autre mesure punitive prise à l'encontre de membres du personnel qui ont cherché à faire valoir leurs droits au titre de leur contrat ou de la législation locale ou nationale ?<input type="checkbox"/> Demander aux travailleurs ce qu'il en est des syndicats, des comités d'entreprise ou autres groupements de travailleurs, et s'ils subissent une ingérence de la part de la direction.<input type="checkbox"/> Poser des questions visant à déterminer le respect des politiques de lutte contre la discrimination et le harcèlement sexuel.<input type="checkbox"/> Les travailleurs comprennent-ils le fonctionnement du mécanisme de règlement des griefs ? Ont-ils le sentiment qu'il fonctionne correctement, sans risque de représailles ? <p>SANTÉ ET SÉCURITÉ AU TRAVAIL</p> <ul style="list-style-type: none"><input type="checkbox"/> Les travailleurs se sentent-ils protégés et en sécurité dans leur emploi ? Par exemple, leur fournissent-ils des équipements de protection individuelle adaptés et en bon état de marche ? Leur environnement physique est-il dépourvu de dangers ? Sont-ils censés limiter les dangers physiques par eux-mêmes ou existe-t-il des dispositifs de contrôle technique ? Les dangers liés aux conditions de travail font-ils l'objet d'évaluations régulières ainsi qu'en cas de modification des processus ou du matériel ? Les problèmes signalés au moyen du mécanisme de gestion et de règlement des plaintes ont-ils été résolus ?<input type="checkbox"/> De leur point de vue, y a-t-il assez d'équipements de sécurité tels que des extincteurs/prises d'eau d'incendie et trousse de premiers secours ? Y a-t-il eu assez d'exercices organisés pour les préparer aux situations d'urgence, comme les incendies, les cyclones, les inondations et les tempêtes, et savoir évacuer les bâtiments ? Demander à assister à un exercice d'évacuation et noter tous les aspects défailants ; demander à un employé de prétendre qu'il/elle vient d'être blessé(e) et d'expliquer ce qui doit être fait.<input type="checkbox"/> Les instructions et l'information concernant ces risques sont-elles dispensées de manière régulière ?<input type="checkbox"/> Des travailleurs ont-ils déjà été impliqués dans des accidents au sein de l'entreprise et, dans l'affirmative, que s'est-il passé ensuite ?<input type="checkbox"/> Les conditions de travail — exposition aux températures extrêmes, à la chaleur et au soleil — sont-elles confortables ?<input type="checkbox"/> Les travailleurs sont-ils d'avis que les substances chimiques, déchets et autres substances sont stockés ou évacués en toute sécurité et selon les procédures adéquates ? Les fiches de données de sécurité des matériaux (FDS) et/ou les fiches internationales de sécurité chimique (ICSC) sont-elles aisément accessibles et les travailleurs ont-ils reçu une formation suffisante sur leur utilisation ? Comment la direction réagit-elle aux problèmes signalés dans le cadre du mécanisme de gestion et de règlement des plaintes ?
--	--



9. Suivi et évaluation

	Si l'entreprise emploie des travailleurs sous contrat, veillez à poser des questions sur d'éventuelles violations et abus. Ces travailleurs se sentent-ils différents des employés permanents ? Pourquoi ?
	Dans la mesure du possible, conduire quelques entretiens hors site avec des travailleurs.

✓ E. ENTRETIENS AVEC LES COMMUNAUTÉS ET AUTRES PARTIES PRENANTES CONCERNÉES

	La cartographie des parties prenantes et les réunions de consultation avec les parties prenantes devraient faciliter l'identification des populations touchées par l'entreprise et ses activités.
	Sélectionner un échantillon d'individus représentant les opinions de la communauté concernée. Peuvent y figurer des membres du public ainsi que des représentants d'ONG, de groupes militants, de syndicats, d'entreprises locales et d'organes publics. Dans la mesure du possible, cibler les ONG spécialisées dans le secteur d'activité de l'entreprise. Si possible, contacter d'anciens employés de l'entreprise, en prenant soin d'exclure les mécontents ou ceux qui ont des comptes personnels à régler avec l'entreprise.
	Évaluer le degré de connaissance du mécanisme de règlement des plaintes. A-t-il été testé ? Fonctionne-t-il ? Est-ce que l'entreprise l'utilise effectivement ou fait comme s'il n'existait pas ? Ce mécanisme est-il pris au sérieux ?
	Veiller à inclure dans ces entretiens des représentants des groupes autochtones ou marginalisés.
	<p>Veiller à poser des questions sur les aspects suivants :</p> <ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> Quels effets les opérations de l'entreprise ont-elles eus sur leur environnement physique (air, eau, terres) ? <input type="checkbox"/> Ces opérations ont-elles contaminé l'air, les sols ou l'eau ? <input type="checkbox"/> La faune et/ou la flore sauvages ont-elles souffert des activités de l'entreprise ? <input type="checkbox"/> Les affaires de l'entreprise ont-elles eu un effet préjudiciable sur les moyens de subsistance des populations locales ou sur l'accès à leurs lieux traditionnels de chasse ou de pêche, les lieux de reproduction des espèces, les sites religieux et autres par suite d'une conversion des habitats naturels ? <input type="checkbox"/> La présence de l'entreprise a-t-elle occasionné des risques sanitaires ou une détérioration du bien-être en raison de l'exposition à des substances chimiques toxiques, à des émissions atmosphériques ou à une pollution sonore ? Prendre note de l'identité des voisins ou employés qui sont tombés malades ou ont des enfants malades. <input type="checkbox"/> Les maladies contagieuses ou d'autres maladies à transmission vectorielle, ont-elles augmenté par suite de l'arrivée de travailleurs dans la zone ou de l'augmentation des vecteurs ? Les populations locales savent-elles s'il y a eu une augmentation des populations de rongeurs ou autres nuisibles ? <input type="checkbox"/> Y a-t-il eu des affrontements entre les groupes impactés et le personnel de sécurité de l'entreprise ? <input type="checkbox"/> Ces groupes ont-ils été approchés ou invités par l'entreprise qui exploite l'installation industrielle à participer à des réunions pour présenter leurs préoccupations ? Leurs griefs ont-ils été entendus ou ont-ils donné lieu à des enquêtes ? L'entreprise a-t-elle donné suite à leurs revendications ?

✓ F. EXAMEN SUR SITE DE LA DOCUMENTATION

	TRAVAIL
	<p>Prendre connaissance des documents pertinents dans les domaines suivants :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Ressources humaines : Comptes rendus des réunions de la direction et du comité des travailleurs, mémos et courriers, budgets alloués à la mise en œuvre de la politique de travail, supports de formation, registres, programmes de formation ou communications écrites adressées aux travailleurs au sujet de tous problèmes, registres de formation et qualifications des instructeurs. 2. Conditions de travail : Contrats de l'ensemble des travailleurs ; politiques et procédures en matière de salaires, d'allocations, de durée de travail et de congés ; justificatifs de toute communication et formation concernant le calcul des salaires ; dossiers du personnel ; fiches de présence ; registres et talons des chèques de paie (sélectionnés sans ingérence de la direction) ; critères utilisés pour le paiement des primes de rémunération au rendement ; et registres d'engagement et de cessation d'emploi. 3. Les méthodes de paiement des employés sont-elles sécurisées ? Les employés peuvent-ils choisir de



9. Suivi et évaluation

	<p>faire virer leurs émoluments sur un compte en banque ? Les employés sont-ils payés en espèces au sein de l'entreprise (d'où des risques réels sur le trajet de retour) ?</p> <ol style="list-style-type: none"> 4. Négociation collective : Politique en matière de négociation collective, accords et documentation sur la question (par exemple les minutes et registres des réunions de négociation collective). 5. Discrimination : Politique en matière de discrimination et procédures connexes ; documentation sur le traitement des problèmes de discrimination ; registre des formations sur la diversité et participation aux formations ; registres de recrutement, de promotion et de cessation d'emploi ; parité hommes-femmes dans l'entreprise, au niveau des travailleurs et de la direction. 6. Compression de personnel : Politique et procédures en matière de réduction de la main-d'œuvre, de cessation d'emploi et de transition ; documentation relative aux précédentes compressions de personnel ; minutes des réunions de la direction et copie des avis communiqués aux travailleurs dans ce domaine. 7. Mécanisme de gestion et de résolution des plaintes : justificatifs des procédures, communications, archives et registres relatifs au traitement des plaintes. 8. Travail des enfants : Procédure de vérification de l'âge, documentation sur le programme d'apprentissage, dossiers médicaux, registre des âges et qualifications des travailleurs. 9. Travail forcé : Contrats de travail (y compris pour les travailleurs recrutés par des agences extérieures), registres de paie, relevés du temps de travail, déductions sur salaire, passeports et autres documents d'identité des travailleurs. 10. Santé et sécurité : Registres des accidents et des traitements médicaux, registres des équipements de sécurité, registres des exercices en cas d'incendie et autres problèmes de sécurité, analyses des risques pour la santé et la sécurité, rapports d'inspection par les autorités sanitaires, certificats de sécurité, programmes et registres de formation, et preuves attestant la modification de tous les documents susmentionnés en cas de changement ou de réorganisation des processus, méthodes, emplois de substances chimiques et matériaux, etc.
	Sélectionner aléatoirement les dossiers et/ou les registres pour obtenir un échantillon représentatif de la main-d'œuvre et de sa répartition fonctionnelle au sein de l'installation industrielle. Rechercher des dossiers confirmant des entretiens préalables.
	Équilibrer le temps et l'attention consacrés à l'investigation de toutes les normes de travail applicables. Il est notamment important d'examiner la documentation relative aux salaires, aux heures de travail, à la santé et à la sécurité, au recours à des sous-traitants, au recrutement et aux cessations d'emploi.
	Si l'entreprise emploie des travailleurs sous contrat, rechercher dans la documentation des domaines d'abus potentiels. Examiner tout particulièrement les contrats passés avec les travailleurs.
	Recenser tous les cas importants de non conformité en vue de la réunion avec la direction.
ENVIRONNEMENT, SANTÉ ET SÉCURITÉ	
	<p>Veiller à prendre connaissance des documents pertinents dans les domaines suivants :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Préparation et intervention face aux situations d'urgence : Examiner les procédures d'intervention d'urgence, les rapports d'accidents et les documents attestant les formations dispensées aux travailleurs dans ce domaine. 2. Gestion environnementale : Prendre connaissance de la politique environnementale de l'entreprise et des politiques et rapports concernant les systèmes de gestion environnementale, notamment les rapports d'exploitation durable, les registres de consommation d'énergie, les directives et le suivi, l'utilisation des ressources et la production de déchets. Tenir compte des suites données aux cas de non conformité précédemment signalés. 3. Assurance : Prendre connaissance de tous les documents attestant l'obtention des permis légalement exigés, l'existence de polices d'assurance et la notification des activités de l'entreprise aux autorités compétentes. 4. Aspects techniques : Documents relatifs au processus de production, et au stockage, achat et entretien des équipements. Mise à disposition des FDS/ICSC, formation des employés axée sur les risques spécifiques aux matériaux utilisés ; suites données aux plaintes déposées dans le cadre du mécanisme de gestion et de règlement des plaintes. 5. Évacuation des déchets : Politiques, procédures et directives en matière d'élimination et de recyclage des déchets et des effluents dans l'air, l'eau et les sols, y compris le contrôle des volumes et de la qualité, le traitement et l'évacuation de tous les déchets, notamment les eaux usées et les déchets solides ; les employés/superviseurs de zone sont-ils invités à donner leur opinion sur les améliorations possibles ?



9. Suivi et évaluation

6. Matériaux dangereux : Stockage des substances chimiques et dossiers toxicologiques (FDS/ICSC de l'OIT/OMS/UE/PNUE, etc.). Éviter de s'en tenir aux seules déclarations du fabricant. Ces éléments d'information sont-ils exigés dans le cadre des contrats d'approvisionnement ?
7. Santé et sécurité : Vérifier l'existence de registres d'incidents et accidents mortels, le suivi de ces statistiques, les directives ou manuels de santé et de sécurité à l'intention des travailleurs, notamment les analyses des dangers professionnels et les mesures techniques engagées pour éliminer les dangers à la source plutôt que d'imposer aux employés d'atténuer les risques pour l'environnement ; fourniture d'équipements de protection individuelle adaptés aux dangers réels d'origine technique, physique, biologique et chimique identifiés sur le lieu de travail ; registres des réunions sur l'utilisation sans danger des outils.
8. Environnement de travail : Rechercher les directives, rapports, registres et « écocartes » concernant l'environnement de travail et la surveillance des émissions de poussières, des odeurs, des sources de bruit, des vibrations et de l'exposition des travailleurs à la chaleur et au froid. Les appareils de mesure des LIE (limite inférieure d'explosivité) et les alarmes auditives et visuelles sont obligatoires dans tous les endroits où des poussières ou de la poussière ambiante peuvent s'accumuler.



G. REUNION DE CLOTURE AVEC LA DIRECTION

Tenir une réunion de clôture avec les membres de la haute direction et les directeurs des services internes.

Présenter vos constats préliminaires en insistant particulièrement sur les aspects positifs ainsi que sur les aspects à améliorer, en expliquant pourquoi. Tous les nouveaux cas de non-conformité doivent être abordés, de même que les cas précédemment identifiés. Demander des explications sur les constats ou problèmes apparus au cours de l'audit.

Travailler avec les directeurs des services internes et les superviseurs pour élaborer un plan d'action détaillant les mesures correctives spécifiques qui doivent être engagées et les délais de mise en œuvre et d'achèvement.

Aborder toutes les mesures correctives demandées dans les précédents rapports d'audit auxquelles il n'a pas été donné suite.

Veiller à faire signer le plan d'action sur les mesures correctives par les membres de la haute direction.

Adresse:

2121 Pennsylvania Avenue, NW
Washington, DC 20433 USA
Tel. 1-202-473-3800
www.ifc.org/sustainability



IFC

**International
Finance Corporation**
WORLD BANK GROUP

Copyright

Le contenu de cette publication fait l'objet d'un dépôt légal. IFC encourage la diffusion de son contenu à des fins éducatives. Le contenu de cette publication peut être utilisé librement sans autorisation préalable, sous réserve que sa provenance soit clairement attribuée à IFC et qui ne soit pas utilisé à des fins commerciales.

Novembre 2015