SECTION V

LES ENGAGEMENTS VOLONTAIRES : COMMENT UTILISER LES INITIATIVES RSE POUR UNE PLUS GRANDE RESPONSABILITÉ DES ENTREPRISES

* * *

© Tous droits réservés

SECTION V

LES ENGAGEMENTS VOLONTAIRES: COMMENT UTILISER LES INITIATIVES RSE POUR UNE PLUS GRANDE RESPONSABILITÉ DES ENTREPRISES

* * *

Depuis plus de dix ans, de nombreuses initiatives volontaires en matière de responsabilité sociale d'entreprise (RSE) ont vu le jour pour répondre aux préoccupations grandissantes des parties prenantes quant au rôle des entreprises multinationales dans les violations des droits de l'Homme et la dégradation de l'environnement en particulier dans les pays en développement. La plupart de ces initiatives se fondent sur un ensemble de principes, qui peuvent inclure le respect des droits de l'Homme ou des droits fondamentaux au travail, que les entreprises participantes s'engagent volontairement à respecter dans leur sphère d'influence. La plupart des initiatives proposent aux entreprises des outils pour intégrer les préoccupations droits de l'Homme au sein de leur opérations. La structure de ces initiatives est variée : certaines sont ancrées au sein d'organisations internationales (l'ONU a été à l'initiative du Pacte mondial) ; d'autres ont été lancées par des gouvernements (l'ITIE, le Processus de Kimberley) ; certaines regroupent différentes parties prenantes (initiatives multi-parties prenantes qui regroupent entreprises, gouvernements, ONG, syndicats), certaines sont menées par les seules entreprises, et d'autres concernent des secteurs d'activité spécifiques.

En parallèle de ces initiatives que nombre des plus grandes entreprises multinationales ont rejoint, la plupart d'entre elles ont adopté leur propre politique de RSE, sous la forme d'un code d'éthique, d'une charte éthique ou d'un code de conduite. Certaines de ces politiques se fondent sur les « valeurs » de l'entreprise, alors que d'autres font explicitement référence aux droits de l'Homme internationalement reconnus. Le site du « Centre de ressources sur les entreprises et les droits de l'Homme » a listé 292 entreprises avec une politique en matière de droits humains[1].

Une autre tendance intéressante est la conclusion d'accords-cadres internationaux (ACI) entre des entreprises multinationales et des fédérations syndicales mondiales, à travers lesquels les parties s'engagent à respecter les droits au travail au sein de l'ensemble des opérations de l'entreprise à travers le monde. Ce type d'accord prévoit généralement une procédure de suivi ou de contrôle.

---

1 Business and Human Rights Ressource Centre, www.business-humanrights.org.

Afin de répondre aux critiques à l'égard des initiatives RSE qui ne disposent d'aucun pouvoir de sanction à l'égard des entreprises qui ne respecteraient pas les principes qu'elles se sont engagées à suivre, certaines initiatives ont récemment mis en place des procédures afin de vérifier les politiques des entreprises et en bout de compte exclure les entreprises participantes qui ne seraient pas en conformité avec les principes défendus par l'initiative. Le fait d'être rayé de la liste peut sembler un résultat extrêmement faible comparé aux dommages que peut avoir causé une entreprise. Cependant, les ONG et les communautés affectées par les entreprises peuvent utiliser ces procédures pour dévoiler les abus et dénoncer (« naming and shaming ») les entreprises qui utilisent les initiatives RSE pour se donner une bonne image publique (« greenwashing »). Certaines initiatives rendent publiques les plaintes qu'elles reçoivent ainsi que le résultat du traitement de ces plaintes, alors que d'autres ne publient aucune information, il est donc difficile d'analyser l'utilité de certains de ces mécanismes. Là où cela est possible et pertinent, cette section offre des exemples concrets de cas traités par des mécanismes de règlement des différends. Il peut être utile d'engager des actions parallèles à la soumission d'une plainte à de tels mécanismes, y compris des campagnes publiques, afin de faire pression sur l'entreprise et l'initiative RSE concernées pour résoudre le problème soulevé.

En outre, les engagements publics d'une entreprise de respecter les droits de l'Homme et les standards environnementaux, même s'ils sont de nature « volontaires », peuvent être utilisés dans des procédures judiciaires à l'encontre de ces entreprises, par exemple en utilisant le droit de la concurrence ou les lois de protection du consommateur.

Le présent chapitre dresse un aperçu des initiatives RSE incluant des procédures de plainte, décrit les accords-cadres internationaux et finalement propose quelques pistes pour utiliser les engagements volontaires des entreprises devant des tribunaux.

PARTIE I
APERCU DES INITIATIVES RSE

CHAPITRE I
Le Pacte mondial des Nations unies

* * *

Qu'est-ce que le Pacte mondial ?

Lancé officiellement le 6 juillet 2000 par les Nations unies, le Pacte mondial (PM) est une initiative volontaire qui vise à l'alignement des activités et stratégies des entreprises du monde entier sur dix principes universellement reconnus, dans les domaines des droits de l'Homme, du travail, de l'environnement et de la lutte contre la corruption[2].

Avec plus de 6066 adhérents dans 132 pays, le Pacte mondial des Nations unies est devenue la plus grande initiative de responsabilité sociale des entreprises.

LES DIX PRINCIPES DU PACTE MONDIAL

Droits de l'Homme

Principe 1 : Les entreprises sont invitées à promouvoir et à respecter la protection du droit international relatif aux droits de l'Homme dans leur sphère d'influence.

Principe 2 : Veiller à ce que leurs propres compagnies ne se rendent pas complices de violations des droits de l'Homme.

Droit du travail

Principe 3: Les entreprises sont invitées à respecter la liberté d'association et à reconnaître le droit de négociation collective.

Principe 4 : Élimination de toutes les formes de travail forcé ou obligatoire.

Principe 5 : Abolition effective du travail des enfants.

Principe 6 : Élimination de la discrimination en matière d'emploi et de profession.

2 Pacte mondial, « Qu'est-ce que le Pacte mondial ? », www.unglobalcompact.org.

Environnement

Principe 7 : Les entreprises sont invitées à appliquer l'approche de précaution face aux problèmes touchant l'environnement ;

Principe 8 : Entreprendre des initiatives tendant à promouvoir une plus grande responsabilité en matière d'environnement.

Principe 9 : Favoriser la mise au point et la diffusion de technologies respectueuses de l'environnement.

Lutte contre la corruption

Principe 10 : Les entreprises sont invitées à agir contre la corruption sous toutes ses formes, y compris l'extorsion de fonds et les pots-de-vin.

Qui participe au Pacte mondial ?

– **Les entreprises de tous secteurs industriels**, sauf celles impliquées dans la fabrication, la vente, etc. de mines anti-personnelles ou de bombes à fragmentation, celles qui font l'objet d'une sanction des Nations unies ou qui ont été mise sur liste noire par la division des fournisseurs des Nations unies pour des raisons éthiques. Les entreprises militaires privées et les entreprises de tabac, souvent exclues par d'autres initiatives ou fonds éthiques, ont le droit de participer. Pour participer, il suffit que l'entreprise envoie une lettre signée par son dirigeant au Secrétaire général des Nations unies dans laquelle elle exprime son engagement (i) pour le Pacte mondial et ses dix principes ; (ii) à des partenariats pour faire avancer les objectifs des Nations unies ; et (iii) à soumettre chaque année une Communication sur le progrès (COP).

– Les entreprises rejoignant le Pacte mondial **s'engagent à mettre en œuvre les dix principes dans leur « sphère d'influence». Elles devront faire des efforts continus et complets pour développer les principes là où elles opèrent, et intégrer les principes dans leur stratégie d'entreprise, dans leurs opérations quotidiennes et dans leur culture d'entreprise.**

– D'autres **parties prenantes** peuvent également participer au Pacte mondial, y compris les organisations de la société civile, les syndicats de travailleurs, les associations professionnelles, les municipalités, les institutions universitaires.

La liste des participants est disponible sur le site du Pacte mondial.

Le Pacte mondial compte sur des groupes de travail multi-parties prenantes, comprenant des ONG, des entreprises et d'autres représentants qui ont été établis pour donner des conseils et promouvoir l'opérationnalisation des principes. Ces groupes de travail – qui ne font pas l'objet d'une analyse dans le présent guide – se fondent en particulier sur le travail du Représentant spécial des Nations unies chargé de

la question des droits de l'Homme et entreprises, et visent à mettre en place des outils pratiques pour les entreprises.

Comment utiliser le Pacte mondial pour dénoncer des violations des droits de l'Homme par les entreprises ?

Depuis sa création, le Pacte mondial a été critiqué par de nombreuses organisations de société civile, qui l'accusent de permettre aux entreprises de faire du « greenwashing » ou du « bluewashing », étant donné que les participants figurent sur le site web des Nations unies, peuvent demander la permission d'utilisation une version du logo du Pacte mondial et peuvent affirmer que leur entreprise respecte les 10 principes sans avoir à prouver qu'elles agissent conformément à ces principes[3]. En 2004, à la suite de nombreuses critiques selon lesquelles le Pacte mondial permettait aux entreprises violant ouvertement les principes de participer à l'initiative, et afin de restaurer sa crédibilité, le Pacte mondial a adopté des « mesures d'intégrité ». En 2008, le Secrétaire général des Nations unies, Ban Ki-Moon a encouragé le Pacte mondial à « continuer à améliorer les bonnes mesures qui ont été prises pour renforcer la qualité et la responsabilisation des entreprises engagées pour le Pacte. A mesure que nous avançons, il sera d'une importance cruciale que l'intégrité de l'initiative et la crédibilité de l'Organisation restent irréprochables ».

Pour sa part, le Pacte mondial souligne que l'initiative considère l'apprentissage, le dialogue et les partenariats comme des approches réglementaires complémentaires qui aideront à parer aux échecs liés aux disparités de savoir et aux systèmes de gestion[4].

La participation d'une entreprise peut désormais être remise en question en cas de mauvaise utilisation du logo des Nations unies ou du Pacte mondial. De plus, deux procédures ont été introduites, qui permettent la radiation de certaines entreprises, bien que le Pacte mondial insiste que ce n'est pas une « initiative basée sur la conformité ».

Violations graves des droits de l'Homme[5]

Les accusations de violations graves des droits de l'Homme dans lesquelles un participant est impliqué **peuvent être portées à l'attention du bureau du Pacte mondial** pour « considérer si l'entreprise concernée est véritablement engagée en faveur de l'apprentissage et de l'amélioration ». Le bureau fournit des exemples de telles violations : meurtre, torture, privation de liberté, travail forcé, pires formes de travail des enfants et d'exploitation des enfants, violations graves des droits des

3 Pour plus d'informations sur les critiques des limites du Pacte mondial, voir http://globalcompactcritics.blogspot.com.

4 Voir Pacte mondial, Note sur « The Importance of Voluntarism », www.unglobalcompact.org.

5 Pacte mondial, Note sur les mesures d'intégrité, www.un.org.

individus dans des situations de guerre ou de conflit, dommages environnementaux sévères, corruption flagrante ou autres violations particulièrement graves de normes éthiques fondamentales.
Le bureau du Pacte mondial « refuse généralement de traiter des questions qu'une autre entité est mieux habilitée à traiter, telle une cour de justice, une autorité administrative locale, ou une entité judiciaire, gouvernementale, ou de réglement des différends »[6].

REMARQUE
Le bureau du Pacte mondial insiste sur l'utilisation du terme « différend » (matter) plutôt que « plainte » afin de ne pas engendrer de faux espoirs, ce qui met en évidence le fait que le processus a davantage pour but la facilitation du dialogue que la résolution de plaintes.

Procédure et résultat

COMMENT SOUMETTRE UN DIFFÉREND?

– Tout individu peut référer un problème au bureau du Pacte mondial par écrit
Contact: **globalcompact@un.org**
Ursula Wynhoven (wynhoven@un.org)

– Le cas peut également être envoyé au président du bureau du Pacte mondial, Ban Ki-Moon, le Secrétaire général des Nations unies, ce qui aurait pour effet d'attirer l'attention des médias sur l'affaire.

Procédure

Lorsqu'un différend est soumis par écrit au Bureau du Pacte mondial, celui-ci:
– Écarte de son propre chef les allégations qui lui paraissent futiles à première vue. Si une affaire semble dénuée de fondement, la partie qui la présente en est informée et le Bureau la classe sans lui donner aucune suite;
– Si l'allégation d'exploitation abusive systématique ou scandaleuse ne paraît pas futile à première vue, le Bureau communique le dossier à l'entreprise participante impliquée en lui demandant :
  - De répondre par écrit (ses commentaires doivent être présentés directement à la partie plaignante, avec copie au Bureau);
  - De le tenir au courant des dispositions qu'elle a prises pour remédier à la situation objet de la plainte. Le Bureau informe la partie à l'origine de l'affaire de ces dispositions;

6 UNGC, « Integrity Measures, Frequently Asked Questions », www.unglobalcompact.org.

– De fournir s'il y a lieu conseils et orientations à l'entreprise participante impliquée qui souhaite remédier à la situation afin de conformer ses actes aux engagements qu'elle a pris à l'égard des principes du Pacte.

Le Bureau peut prendre au besoin une ou plusieurs des mesures suivantes, à sa discrétion :
– Utiliser ses bons offices pour favoriser un règlement de l'affaire ou demander au réseau national ou régional du Pacte ou à d'autres organisations participantes d'aider à régler l'affaire ;
– Renvoyer l'affaire à l'une ou à plusieurs des entités des Nations unies garantes des principes du Pacte, pour avis, aide ou suite à donner ;
– Fournir aux parties les informations nécessaires sur les procédures indiquées en l'espèce par les directives de l'OCDE destinées aux entreprises multinationales et, si sont en cause les principes touchant au monde du travail, sur la procédure d'interprétation prévue dans la Déclaration de principes tripartite de l'OIT sur les entreprises multinationales et la politique sociale ;
– Renvoyer la question au Conseil d'administration du Pacte mondial, en s'appuyant en particulier sur les compétences et les recommandations de ceux de ses membres qui représentent le monde des affaires.

Résultat

– Si l'entreprise participante impliquée refuse le dialogue sur l'affaire dont il s'agit pendant les deux mois suivant la date où le Bureau s'est mis en rapport avec elle, elle peut être considérée comme « ne communiquant pas » et qualifiée comme telle sur le site Web du Pacte tant que des échanges n'auront pas eu lieu.
– Si à l'issue de cette procédure et après examen de la nature de l'affaire présentée et des réponses fournies par l'entreprise participante, le maintien de celle-ci sur la liste figurant sur le site Web est considéré comme préjudiciable à la réputation et à l'intégrité du Pacte, le Bureau se réserve le droit de **radier l'entreprise en question de la liste des participants** et de le faire savoir sur le site Web. A ce jour, cette situation n'est jamais arrivée.
– L'entreprise participante ne communiquant pas ou radiée de la liste des participants ne peut se servir du nom et du logo du Pacte mondial même si elle y était auparavant autorisée.
– Si l'entreprise participante impliquée prend des mesures pour remédier à la situation objet de la plainte et conforme ses actes aux engagements qu'elle a pris à l'égard des principes du Pacte, elle peut demander à être de nouveau « active » et à figurer sur la liste des participants affichée sur le site internet.

La procédure du Pacte mondial en action

Des activistes demandent que Petrochina soit radiée de la liste des participants du Pacte mondial – le Pacte mondial affirme que l'affaire doit être classée sans suite

En décembre 2008, Investors Against Genocide (IAG) et le Centre for Research on Multinational Corporations (SOMO) ont déposé une plainte formelle au bureau du Pacte mondial demandant que celui-ci applique formellement ses « mesures d'intégrité » contre PetroChina, et que la société soit radiée de la liste de participants si aucune résolution satisfaisante n'était trouvée sous trois mois. Les groupes affirmaient qu'à travers ses investissements au Soudan, PetroChina, contribuait à des violations graves des droits de l'Homme au Darfour, s'apparentant à un génocide.

Le 12 janvier 2009, le Pacte mondial a fini par refuser d'accepter et d'agir par rapport à la plainte pour « exploitation abusive systématique ou scandaleuse » des objectifs globaux et des principes du Pacte mondial par PetroChina. Georg Kell, le directeur exécutif du bureau du Pacte mondial, a écrit que le Pacte mondial « a décidé de ne pas traiter cette affaire comme une question d'intégrité d'une entreprise individuelle, PetroChina ». Il affirme que « les questions que vous soulevez dans votre correspondance pourraient tout aussi bien s'appliquer à d'autres entreprises opérant dans des zones de conflit ». Dans sa réponse aux ONG, M. Kell affirme également que « l'approche du Pacte mondial en ce qui concerne les entreprises et la paix se concentre sur l'engagement plutôt que sur le désinvestissement et le pouvoir de l'action collective plutôt que sur l'entreprise individuelle » et que « considérer cette affaire comme une question d'intégrité d'une entreprise irait à l'encontre de l'approche du Pacte mondial consistant à trouver des solutions pratiques sur le terrain ».

Suite au refus du bureau du Pacte mondial d'accepter et d'agir par rapport aux accusations contre PetroChina, qui participe au Pacte, les plaignants ont décidé d'écrire une lettre à tous les membres du Conseil du Pacte mondial, leur demandant de reconsidérer la réponse initiale, qu'ils considéraient peu judicieuse. Cette approche a eu un impact positif. Le groupe de plaignants a reçu une lettre de Sir Mark Moody-Stuart, le vice président du Conseil du Pacte mondial[7]. Dans la lettre, M. Moody-Stuart affirmait que le Conseil considérerait « entièrement » la question lors de sa prochaine réunion et qu'il « reverrait les processus décrits » dans les mesures d'intégrité du Pacte.

En juillet 2009, le Conseil a finalement décidé de maintenir PetroChina sur sa liste de participants au Pacte. Le vice président du Conseil a affirmé que CNPC, la société mère de PetroChina « a été active dans le soutien au développement durable dans le pays [Soudan] et qu'elle s'est engagée dans le Réseau local, récemment formé et à l'état embryonnaire, bien que cette société ne soit pas elle-même membre du Pacte mondial. » Le Conseil a également pris note du fait que CNPC « s'est engagée dans des activités d'apprentissage et de dialogue du Pacte mondial sur les pratiques commerciales sensibles en zone de conflit ».

---

7 La correspondance est disponible sur les sites suivants : http://investorsagainstgenocide.net, www.unglobalcompact.org.

Le Conseil du Pacte mondial a expliqué que « le Conseil était d'accord pour affirmer que le fait qu'une société opérait dans un environnement mal gouverné ou répressif n'était pas une raison suffisante pour la radier de l'initiative et que le Pacte mondial, en tant que plateforme d'apprentissage, ne peut pas exiger qu'une société s'engage dans un plaidoyer auprès d'un gouvernement. De ce fait, et parce que l'affaire ne concernait pas un participant du Pacte mondial, le Conseil a décidé à l'unanimité que l'affaire avait été correctement traitée par le bureau du Pacte mondial et qu'elle allait être classée sans suite ». Il fut également noté que CNPC « s'est dit prête à s'engager dans des activités d'apprentissage et de dialogue du Pacte mondial sur les pratiques commerciales en zone de conflit et que des efforts positifs sont menés à travers le réseau local du Pacte mondial pour mettre en place de bonnes pratiques commerciales au Soudan, ce qui est déjà un grand effort au vu du contexte. »

Plaidoyer pour que Nestlé soit radié du Pacte mondial des Nations unies[8]

En juin 2009, un rapport a été soumis au bureau du Pacte mondial des Nations unies, accusant les rapports de Nestlé d'être trompeurs et affirmant que Nestlé utilise sa participation à l'initiative pour détourner les critiques et continuer à violer les normes environnementales et des droits de l'Homme. Parmi les inquiétudes soulevées par International Labour Rights Fund, des syndicalistes des Philippines, Accountability International et Baby Milk Action figurent :

– Un marketing agressif pour les laits et produits alimentaires pour bébés, et le discrédit de l'allaitement maternel, en violation des normes internationales ;
– L'affaiblissement des syndicats et la non prise en compte des décisions de justice ;
– Un manque d'action sur le travail des enfants et l'esclavagisme dans la chaîne logistique du cacao ;
– L'exploitation des agriculteurs, en particulier dans le secteur laitier et du café ;
– La dégradation environnementale, et des ressources en eau en particulier ;

Le rapport affirme que Nestlé utilise le Pacte mondial pour dissimuler ses mauvaises pratiques afin de continuer les abus.

Le bureau du Pacte mondial a géré cette affaire dans le cadre du processus de facilitation de dialogue sur les mesures d'intégrité. L'affaire a été référée à l'entreprise concernée et cette dernière et les plaignants ont correspondu. Selon le bureau du Pacte mondial, l'entreprise a affirmé toujours vouloir s'engager dans un dialogue sur les questions soulevées, et par conséquent Nestlé ne devrait pas être considérée comme « ne communiquant pas ». Aucune décision n'a été rendue publique quant à savoir si Nestlé sera retirée du Pacte mondial. Entre temps, les militants dénoncent le fait que Nestlé reste l'un des principaux sponsors du Sommet du Pacte mondial, qui s'est tenu en juin 2010.

Les entreprises en cours d'examen ne sont malheureusement pas listées sur le site internet du Pacte mondial. Même si le processus est mentionné dans la note sur les mesures d'intégrité et décrit dans le document sur les questions fréquemment

8 Pour plus d'informations, voir Nestlé Critics, www.nestlecritics.org.

posées, on ne sait pas exactement dans quelle mesure les autres parties prenantes peuvent avoir accès aux accusations contre une entreprise participante et faire des commentaires. La décision de radier une entreprise appartient au bureau du Pacte mondial, qui peut demander des avis et conseils à plusieurs sources, dont les réseaux locaux du Pacte mondial et les agences pertinentes des Nations unies. Néanmoins, la radiation de la liste est perçue comme une mesure de dernier ressort et les critères utilisés par le Pacte mondial – mis à part la non communication de la part des entreprises – pour radier une entreprise restent vagues.

Communication annuelle sur le progrès[9]

Une communication annuelle sur le progrès est une disposition par laquelle les entreprises affichent les progrès accomplis dans l'intégration des principes du Pacte mondial et le soutien aux objectifs globaux de développement des Nations unies. Depuis 2005, les sociétés participantes sont tenues de soumettre chaque année une communication sur le progrès sur le site web du Pacte mondial et de la diffuser largement à leurs parties prenantes. En cas d'absence d'une telle communication, le statut du partenaire sera changé ; celui-ci peut être considéré comme « ne communiquant pas » et après un an, sera retiré de la liste des participants.
En février 2010, le bureau du Pacte mondial a annoncé que 859 entreprises avaient été retirées (radiées) de la base de données de participants entre le 1er octobre 2009 et le 1er janvier 2010[10]. Le nombre total de sociétés retirées pour ne pas avoir respecté l'obligation de communication annuelle se porte désormais à 2959. Le grand nombre de radiations sur une période relativement courte résulte d'un ajustement de la politique, qui a conduit à l'élimination du statut « inactif » dans la base de données. Pour rejoindre de nouveau le Pacte mondial, les sociétés doivent signer un nouvel engagement signé par leur dirigeant, l'adresser au Secrétaire général Ban Ki-Moon et soumettre une communication sur le progrès sur la base de données du Pacte mondial.

Toutefois, le 24 mars 2010, le Conseil du Pacte mondial a introduit un moratoire d'un an jusqu'au 31 décembre 2010, concernant la radiation d'entreprises originaires de pays n'appartenant pas à l'OCDE ou au G20, suite au grand nombre de sociétés de ces pays retirées de la base de données[11]. Ceci se justifie notamment par le fait que les pays non membres de l'OCDE et du G20 n'auraient pas de réseaux locaux puissants en place. Selon le bureau du Pacte mondial, l'objectif du moratoire est de donner du temps au bureau du Pacte mondial pour entreprendre des efforts de renforcement de capacités complémentaires pour que les participants comprennent

9 Pacte mondial, Directives pour la « Communication sur le Progrès » (COP), www.unglobalcompact.org.
10 Pacte mondial, News and Events, « 859 Companies Delisted for Failure to Communicate on Progress », www.unglobalcompact.org.
11 Pacte mondial, News and Events, « Global Compact Board Addresses Delistings, Calls for Review of COP Procedures », www.unglobalcompact.org.

entièrement ce qu'on attend des communications sur le progrès. Ainsi, 347 sociétés radiées entre le 1er janvier 2010 et le 1er mars 2010 ont désormais été réintégrées.

➔ Des investisseurs écrivent aux entreprises qui ne respectent pas l'engagement du Pacte mondial

Une coalition internationale d'investisseurs, comprenant par exemple Aviva Investors, Boston Common et Nordea Investment Funds, ont encouragé les entreprises à respecter leur engagement de soumettre une communication sur le progrès au Pacte mondial. En 2010, la coalition a envoyé des lettres à 86 participants majeurs du Pacte mondial qui n'ont pas soumis de communication annuelle sur la mise en œuvre des dix principes du Pacte. En 2008, cette initiative a eu pour résultat que 33 % des entreprises concernés ont par la suite soumis un rapport sur le progrès. Ce chiffre est monté à 47,6 % en 2009 (50 entreprises sur 105)[12].

* * *

Le mandat du Pacte mondial est de servir de guide plutôt que d'organisme de surveillance. Une partie de sa mission consiste à encourager les entreprises à faire des efforts pour devenir plus transparentes. Toutefois, et bien que des progrès aient été accomplis depuis 2004 pour renforcer le rôle du Pacte, les exigences faites auprès des entreprises participantes restent – du point de vue de la société civile – extrêmement faibles.

La soumission d'une communication sur le progrès est la seule condition que les entreprises doivent remplir et le contenu de ces rapports n'est ni surveillé ni vérifié par le personnel administratif du Pacte mondial ou par un autre corps indépendant externe. En conséquence, les entreprises impliquées dans la violation des droits de l'Homme peuvent continuer à faire référence à leur participation au Pacte mondial. Les organisations de société civile ont suggéré de n'accepter les entreprises que lorsque celles-ci sont prêtes à publier leur première communication sur le progrès. Si le Pacte mondial transmet bien des informations à ses réseaux locaux sur les mécanismes de recours existants tels que les Points de contact nationaux de l'OCDE, la procédure pour le traitement des plaintes pour exploitation abusive systématique ou scandaleuse devrait être passée en revue et renforcée. Il faudrait réfléchir sur l'articulation entre cette procédure et les autres mécanismes de nature quasi-judiciaire décrits dans ce guide (OIT, OCDE, etc.) ainsi que sur l'articulation entre le Pacte mondial (et ses antennes locales) et les autres mécanismes de nature quasi-judiciaire envisagés au niveau des Nations unies pour les plaintes liées aux violations des droits de l'Homme par les entreprises.

12 Pacte mondial, News and Events, « Investors Give New Twist to Good COP/Bad COP », www.unglobalcompact.org.

En septembre 2010, l'Unité d'Inspection des Nations Unies a publié un rapport sur le rôle du Pacte mondial[13], mettant en avant la nécessité d'une révision de son fonctionnement. Le rapport évoque notamment « l'absence d'un mandat clair et bien articulé entrainant un impact flou, l'absence de critères d'adhésion adéquats et d'un système de contrôle efficace de l'application des principes par les membres ». Dix ans après sa création et en dépit de son activité intense et de l'accroissement de ses ressources, le rapport souligne que les résultats demeurent mitigés.

Les critiques du rapport portent principalement sur :
– l'absence de cadre réglementaire et institutionnel,
– le manque de suivi effectif de l'engagement des participants,
– l'absence de transparence budgétaire et financière,
– le coût de la gouvernance et les doutes quant à son efficacité,
– la nécessite d'une évaluation indépendante et régulières des performances de l'initiative.

Le rapport conclut à une nécessaire amélioration du Pacte mondial, au risque d'affecter la réputation des Nations Unies.

POUR PLUS D'INFORMATION

– **Site du Pacte mondial**
www.unglobalcompact.org
– **Global Compact Critics**
http://globalcompactcritics.blogspot.com

13 United Nations corporate partnerships : The role and functioning of the Global Compact : www.unjiu.org/data/reports/2010/JIU.REP.2010.9_For%20Printing_17%20January%202011.pdf

CHAPITRE II

ISO – Organisation internationale de normalisation

* * *

L'ISO est le plus grand développeur et éditeur de standards internationaux[14]. Il s'agit d'un réseau regroupant les instituts nationaux de normalisation de 162 pays. Certains de ces instituts sont publics, d'autres appartiennent au secteur privé.

Normes

L'ISO a mis au point des milliers de normes sur une variété de sujets, y compris la gestion des risques, les systèmes de gestion de la qualité (ISO 9001), les systèmes de gestion environnementale (ISO 14 001) et sur de nombreuses questions techniques. Les normes ISO sont des engagements volontaires, mais un certain nombre d'entre elles - principalement celles concernant la santé, la sécurité ou l'environnement - ont été intégrées par certains pays dans leur cadre réglementaire, ou sont visés par la législation pour laquelle ils servent de base technique. Les normes ISO peuvent devenir une exigence du marché, comme cela s'est produit dans le cas des normes ISO 9000. En respectant une norme ISO, les organisations (y compris les entreprises) cherchent à obtenir une certification par les organismes nationaux et internationaux de leur organisation/entreprise ou de leurs produits.

ISO 26 000, une norme sur la responsabilité sociétale

En 2005, l'ISO a lancé le processus de développement d'une norme internationale fournissant des lignes directrices relatives à la responsabilité sociétale. Cette norme a été développée par le biais de diverses consultations menées par un groupe de travail composé de représentants de l'industrie, des gouvernements, des syndicats, des consommateurs, des ONG et des SSRO (support, services, recherche et autres entités liées). La norme ISO 26 000 a été officiellement publiée en novembre 2011. **Contrairement à la plupart des normes ISO, elle n'a pas pour objectif la certification.**

L'ambition de la norme ISO 26 000 est, en fournissant des lignes directrices harmonisées, pertinentes à l'échelon mondial et fondées sur un consensus international entre les experts représentant les principaux groupes de parties prenantes, d'encourager l'application, dans le monde entier, des meilleures pratiques en matière de responsabilité sociétale. « Les recommandations qui figurent dans ISO 26 000 s'appuient sur les meilleures pratiques dégagées dans ce domaine par le secteur

14 ISO, www.iso.org.

public et le secteur privé. Elles devraient être utiles aux organisations, grandes et petites, dans ces deux secteurs.»

L'ISO 26000 définit la responsabilité sociale comme la : « responsabilité d'une organisation vis-à-vis des impacts de ses décisions et de ses activités sur la société et sur l'environnement, se traduisant par un comportement transparent et éthique qui :
– Contribue au développement durable y compris à la santé et au bien-être de la société ;
– Prend en compte les attentes des parties prenantes ;
– Respecte les lois en vigueur et est compatible avec les normes internationales ;
– Est intégré dans l'ensemble de l'organisation et mis en œuvre dans ses relations.»[15]

ISO 26000 traite d'un large éventail de questions et a identifié sept questions centrales : **la gouvernance de l'organisation, les droits de l'Homme, les relations et conditions de travail, l'environnement, les pratiques commerciales loyales, les questions relatives aux consommateurs et le développement et l'engagement auprès des communautés.**

Un aperçu de la composante droits de l'Homme de la norme ISO 26000

En ce qui concerne les droits de l'Homme, la norme ISO 26000 reconnaît que les organisations non-étatiques peuvent avoir des impacts sur les droits de l'Homme, et ont donc une **responsabilité concernant les droits de l'Homme**, y compris dans leur **sphère d'influence**. Pour respecter les droits de l'Homme, les organisations ont une obligation de vigilance (due diligence) : identifier, prévenir et traiter les impacts réels ou potentiels sur les droits de l'Homme résultant de leurs activités ou des activités de ceux avec lesquels ils sont en relation.

Le processus de vigilance (due diligence) peut également contribuer à alerter l'organisation quant à la responsabilité qu'elle a du fait de son influence, notamment lorsque l'organisation peut être impliquée dans la commission de violations des droits de l'Homme.
– La norme ISO 26000 met l'accent sur des situation de risques pour les droits de l'Homme (zone à faible gouvernance, etc) où des mesures supplémentaires peuvent être prises par les organisations ;
– Les organisations devraient éviter toute complicité dans des violations des droits de l'Homme qu'elle soit active, passive, ou silencieuse ;
– Une organisation doit établir des mécanismes de résolution des différends ;
– Une organisation doit accorder une attention particulière aux groupes vulnérables et éviter toute forme de discrimination ;
– Une organisation doit respecter les principes et droits fondamentaux au travail tels que définis par l'OIT et s'engager à respecter des conditions de travail justes.
Le contenu de la norme ISO 26000 s'inspire des initiatives existantes, telles que le

15 ISO, Draft International Standard ISO/DIS/26000, 2009.

cadre présenté par le Représentant spécial de l'ONU sur la question des entreprises et des droits de l'Homme. D'autre part, le texte va plus loin en incluant des concepts et des questions telles que la sphère d'influence pour déterminer la complicité des entreprises, le cycle de vie complet des produits, l'achat et l'approvisionnement durable, la consommation durable, le marketing responsable, le droit des consommateurs à la vie privée et à l'information, le respect des valeurs et coutumes des communautés. Une section entière est consacrée à l'engagement sociétal et au développement des communautés. Le texte n'en reste pas moins critiqué pour avoir tenté d'inclure des concepts différents – à la fois judiciaire et non judiciaire – dans le même document, pouvant ainsi créer une confusion.

Réclamations[16]

L'ISO est une organisation de développement de normes, et en tant que telle ne participe pas à la mise en œuvre de ces normes dans les différents pays. Des réclamations peuvent être faites uniquement au sujet des normes qui sont soumises à la certification par conséquent, **il n'y a pas de réclamation possible en ce qui concerne la norme ISO 26 000.**

Il a plusieurs étapes à suivre avant de pouvoir déposer une réclamation directement auprès de l'ISO :

1) La réclamation doit avoir été soumise officiellement à l'entreprise certifiée concernée ;
2) Si la réponse reçue n'est pas satisfaisante, une réclamation officielle auprès de l'organisme de certification peut être déposée ;
3) Si la réponse de l'organisme n'est pas satisfaisante, vous pouvez soumettre votre réclamation directement auprès de l'organisme national d'accréditation.
4) Si la réponse de l'organisme national d'accréditation n'est pas satisfaisante, une réclamation peut être soumise auprès de l'ISO.

16 ISO, « Réclamations », www.iso.org.

COMMENT SOUMETTRE UNE RÉCLAMATION ?[17]

Les informations suivantes doivent être fournies :
Vos coordonnées; les informations concernant les parties faisant l'objet de la réclamation (et, si possible, leurs coordonnées) ; une description détaillée de la nature de votre réclamation, comprenant une chronologie des événements (avec les dates, les parties concernées, etc.) ; les informations quant à la démarche adoptée pour soumettre votre réclamation (voir ci-dessus les étapes précédant le dépôt d'une réclamation auprès de l'ISO). Si la réclamation porte sur une certification, des informations concernant le certificat en question (y compris le nom et les coordonnées de l'organisme de certification, le numéro de certificat et la date de son émission).
Envoyez la réclamation à : MSSComplaints@iso.org

* * *

Dans une certaine mesure, la norme ISO 26 000 – et le long processus de son élaboration – , reflète un large éventail de questions débattues autour de la responsabilité des entreprises en matière de droits de l'Homme et contribue à l'affirmation de l'idée selon laquelle les sociétés ne peuvent pas ignorer les droits de l'Homme. À l'heure actuelle la norme ISO 26 000 ne fournit que des conseils aux organisations, et son contenu comme son **utilisation** sont encore **trop vagues pour permettre une évaluation de son utilité**. Aucun mécanisme de plainte n'est donc réellement disponible.

Même si elle n'est **pas destinée à devenir une norme de certification**, ni à être utilisée comme un document normatif de base, rien dans le texte n'empêche les Etats d'adopter des normes nationales fondées sur la norme ISO 26 000, qui pourraient faire l'objet d'une certification[18].

Alors que le Danemark et l'Autriche ont entrepris de telles démarches, d'autres pays comme le Mexique s'y préparent. En l'absence d'une norme nationale incorporant l'IS0 26 000, rien n'empêchera les cabinets de consultants (qui ont participé activement au processus de rédaction) de proposer leurs services aux entreprises pour évaluer, auditer et établir des systèmes de classement en utilisant la norme ISO 26 000.

---

17 *Ibid*.

18 La clause 1 prévoit que : « La présente norme internationale n'est pas destinée à empêcher l'élaboration de normes nationales qui seraient plus spécifiques, plus exigeantes ou de nature différente.» ISO, Projet de norme internationale, ISO/DIS 26000, « Lignes directrices relatives à la responsabilité sociétale », Clause 1, §242,243.

Après un long processus d'adoption, le texte a été adopté et publié en tant que norme internationale fin 2010. Son utilisation future demeure incertaine et sera certainement entravée par la lourdeur et la complexité du texte. Les évolutions dans les années à venir seront probablement très variables d'un pays à l'autre, mais devront néanmoins être suivies de près par la société civile afin d'obliger les entreprises et les gouvernements à prendre des mesures qui respectent l'esprit et le contenu de la norme ISO 26000.

POUR PLUS D'INFORMATION

– **Des informations sur la norme ISO 26 000 sont disponibles**
http://www.iso.org

– **IIDD (Institut International du Développement Durable), page internet sur l' ISO 26000**
www.iisd.org/standards/csr.asp

– **Chaire de responsabilité sociale et de développement durable, Projet portant sur l'évolution des représentations de la responsabilité sociale dans l'élaboration d'une norme internationale (ISO 26000)**
www.crsdd.uqam.ca

CHAPITRE III

Initiatives de l'industrie extractive

* * *

Les entreprises opérant dans le secteur des industries extractives (pétrole, mines, gaz) ont à leur actif de nombreuses violations alléguées des droits de l'Homme, en particulier des droits des populations locales, y compris les peuples autochtones. En conséquence, un certain nombre de sociétés ont adopté leur propre politique de RSE et/ou adhéré à des initiatives en matière de RSE, comme l'ITIE[19] et le Processus de Kimberley[20]. Certaines entreprises de ce secteur ont établi des mécanismes internes de règlement des différends, vers lesquels peuvent se tourner les communautés touchées ou les employées de l'entreprise[21]. Les ONG, les communautés et les individus désireux de recourir à de tels mécanismes doivent se tourner vers la société concernée pour obtenir des informations sur les procédures et les résultats possibles, et évaluer ainsi s'il est utile de recourir à ces mécanismes. Les mécanismes des entreprises, s'ils sont conçus pour assurer une participation constructive des communautés, peuvent représenter des mécanismes intéressants pour surveiller et évaluer le respect des droits de l'Homme. De par leur nature, ils comporteront toujours d'importantes faiblesses tel le manque d'indépendance. En outre, bien que ces initiatives puissent potentiellement contribuer à prévenir les atteintes aux droits de l'Homme, elles ne peuvent garantir une réparation aux victimes qui le souhaitent.

---

19 L'Initiative pour la transparence des industries extractives, l'ITIE est une coalition de gouvernements, entreprises, organisations de la société civile qui soutient une meilleure gouvernance dans les pays riches en ressources à tr à travers la vérification et la publication complète des paiements effectués par les entreprises et des revenus perçus par les gouvernements provenant du pétrole, du gaz et des minerais. Cette initiative a été lancée par le Royaume Uni en 2002, 49 des plus grandes entreprises gazières, pétrolières et minières y participent. Bien que cette initiative ait acquis une certaine reconnaissance, il n'y a pas de mécanisme spécifique permettant d'évaluer la conformité d'une entreprise avec les principes et critères énoncés par l'ITIE. Par conséquent cette initiative ne sera pas examinée en détail dans ce chapitre. Voir www.eitransparency.org.

20 Le processus de Kimberley est une initiative de gouvernements, auquel participent des entreprises et la société civile visant à enrayer le trafic illicite des diamants provenant des zones de conflits. Le commerce illégal des diamants a alimenté pendant des décennies des conflits dans des pays tels que l'Angola, la République démocratique du Congo, et la Sierra Leone. Le système de certification du processus de Kimberley impose à ses membres des conditions afin de pouvoir certifier que les échanges de diamants bruts ne servent pas à financer de conflits armés. Cette initiative vise à s'assurer que les sanctions de l'ONU interdisant le commerce de diamants provenant de zones spécifiques d'approvisionnement sont respectées. www.kimberleyprocess.com.

21 C'est le cas par exemple des entreprises Anglo-American, BHP Billiton, Newmont. Pour plus d'information : « Les droits de l'Homme dans l'industrie des mines et des métaux, Comment examiner et résoudre les préoccupations et les griefs à l'échelle locale », disponible sur le site de ICMM : www.icmm.com.

Le présent guide ne porte que sur quelques initiatives collectives dans le secteur des industries extractives, qui peuvent être intéressantes.

Les Principes volontaires sur la Sécurité et les droits de l'Homme

En 2000, des gouvernements (initialement le Royaume-Uni et les Etats-Unis), des ONG et des entreprises ont crée les Principes volontaires sur la sécurité et les droits de l'Homme (Les Principes volontaires)[22]. L'objectif est de guider les entreprises dans le domaine des industries extractives (principalement le secteur du pétrole, du gaz et des mines) pour maintenir la sécurité et le respect des droits humains tout au long de leur opérations. Les Principes sont une réponse directe aux violations perpétrées par les groupes de sécurité privés et les services de sécurité dans des pays tels que la Colombie, le Pérou, le Nigéria, l'Indonésie, le Ghana et la République démocratique du Congo.

Quelle est la portée et le contenu des Principes ?[23]

Les principes ont été développés pour guider les entreprises dans le maintien de la sûreté et de la sécurité de leurs opérations dans un cadre opérationnel qui s'assure du respect des droits de l'homme et des libertés fondamentales.

Les participants s'engagent à conduire une **évaluation des risques** et à s'assurer que les mesures prises par les gouvernements, en particulier les actions des fournisseurs de **sécurité publique**, soient conformes à la protection et la promotion des droits de l'homme ; quand les gouvernements d'accueil sont incapables ou peu disposés à fournir un service de sécurité adéquat pour protéger le personnel ou les capitaux d'une entreprise, les fournisseurs de **sécurité privée** doivent respecter les politiques politiques internes de l'entreprise contractante concernant la conduite morale et les droits de l'Homme, la loi et les normes professionnelles du pays dans lequel elle opère, les meilleures pratiques naissantes développées par l'industrie, la société civile et les gouvernements, et promouvoir le respect du droit humanitaire international.

22 Voluntary Principles on Security and Human Rights, www.voluntaryprinciples.org.

23 *Ibid*. Les Principles, www.voluntaryprinciples.org.

Evaluation des risques : - Identification des risques de sécurité - Potentiel risque de violence - Respect des droits de l'Homme par l'Etat - L'État de droit. - Analyse des conflits - Transferts d'équipement	Entreprises et sécurité publique : - Dispositifs de sécurité - Déploiement et conduite - Consultation et conseil - Réponses face aux violations des droits de l'Homme	- Entreprises et sécurité privée - Respect de la législation - Coordination avec les forces de l'Etat dans le transport d'armes ou le recours à l'usage de la force en cas de défense

Qui participe à cette initiative[24]?

– Gouvernements : Canada, Pays Bas, Norvège, Colombie, Suisse, Royaume-Unis et Etats-Unis
– Organisations non-gouvernementales : Amnesty International, The Fund for Peace, Human Rights Watch, Human Rights First, International Alert, IKV Pax Christi, Oxfam, Pact Inc., Search for Common Ground
– Observateurs : Comité international de la Croix rouge, Conseil international des mines et des métaux, l'Association internationale pour l'industrie pétrolière et la conservation de l'environnement (IPIECA)
– 17 entreprises : AngloGold Ashanti, Anglo American, BG Group, BHP Billiton, BP, Chevron, ConocoPhillips, ExxonMobil, Freeport McMoRan Copper and Gold, Hess Corporation, Marathon Oil, Newmont Mining Corporation, Occidental Petroleum Corporation, Rio Tinto, Shell, Statoil, Talisman Energy

En 2007, les Principes volontaires ont adopté des **critères de participation** visant à renforcer les principes en encourageant la responsabilisation des participants.

Tous les gouvernements, entreprises et ONG participantes doivent se conformer aux critères suivants[25].
– Promouvoir publiquement les Principes volontaires.
– Mettre en œuvre de manière pro-active ou assister dans la mise en œuvre des Principes volontaires.
– Assister aux réunions plénières et là où cela est approprié et en fonction des ressources de chaque participants, à d'autres réunions extraordinaires y compris des réunions nationales.
– Communiquer publiquement au moins une fois par an sur les efforts engagés pour mettre en œuvre ou assister à la mise en œuvre des Principes volontaires.
– Préparer et soumettre au Comité de pilotage, un mois avant la réunion plénière annuelle, un rapport sur la mise en œuvre des Principes conformément aux critères adoptés par les participants.

---

24 Voluntary Principles on Security and Human Rights, Who's involved?, www.voluntaryprinciples.org
25 Voluntary Principles on Security and Human Rights, Resources, Amendments May 2009, www.voluntaryprinciples.org.

– **Participer au dialogue avec d'autres participants des Principes volontaires.**
– Sous réserve de considérations juridiques, de confidentialité, de sûreté ou opérationnelles, **fournir des réponses à des requêtes raisonnables d'informations** émanant d'autres participants en vue de faciliter une compréhension globale des enjeux liées à la mise en œuvre des Principes volontaires.

Un participant sera automatiquement listé comme inactif s'il ne soumet pas un rapport annuel ou s'il refuse de manière catégorique de dialoguer avec un autre participant. Cependant, il convient de noter qu'il n'existe pas de système pour évaluer la manière dont les Principes sont suivis par chaque entreprise de manière individuelle ou encore par les gouvernements, étant donné que seuls des rapports d'ordre général sont publiés.

Qui peut soulever des préoccupations concernant l'un des participants?

Seuls les participants peuvent soulever des préoccupations quant à la conformité d'un autre participant avec les Critères de participation ou des préoccupations quant **à un manque continu d'efforts pour mettre en œuvre les Principes.**

Procédure et résultat

Les participants doivent tenter de résoudre un problème à travers le dialogue direct avec un autre participant ; si le dialogue échoue, alors un participant peut soumettre ses préoccupations au Comité de pilotage.

– Si le comité de pilotage estime de manière consensuelle que les préoccupations sont fondées sur des informations sérieuses et que le processus des Principes volontaires sera renforcé par des consultations, la question est référée au Secrétariat dans les 60 jours.
– Le secrétariat facilite des consultations formelles entre les participants concernés, en toute confidentialité.
– Dans les six mois, les participants concernés peuvent présenter la question à la réunion annuelle ou une réunion plénière spéciale en vue de sa considération.
– La réunion plénière décide si et quelles actions sont appropriées, y compris:
  - formuler des recommandations
  - procéder à une radiation
– Une partie à la plainte peut demander au comité de pilotage d'effectuer une étude de la mise en œuvre de ces recommandations et examiner toute question relative à la mise en œuvre d'une recommandation.
– La défaillance catégorique à mettre en œuvre les recommandations de la plénière dans une période de temps raisonnable telle que déterminée par la réunion plénière résultera dans un statut inactif du participant.

La décision de radier un participant doit être prise par consensus, à l'exclusion des participants concernés. Dans le cas où les préoccupations concernent plusieurs participants, la décision de radier ou non sera prise séparément.

▶ REMARQUE
Cette procédure est interne, aucune autre partie prenante externe, ne pouvant soulever de préoccupations à l'égard des participants. La procédure a été utilisée suite à une plainte soumise par OXFAM Amérique. Voir Marco Arena, Mirtha Vasquez and others v. Pérou, section I, partie III, chapitre III.

* * *

Étant donné que des ONG participent à cette initiative, les victimes pourraient contacter ces ONG en cas de préoccupations concernant « le manque d'efforts continu » de la part d'une entreprise participante pour utiliser ce mécanisme comme un outil supplémentaire pour soulever une situation de violations des droits de l'Homme.

Da manière générale, les Principes sont critiqués du fait de leur nature volontaire, de l'absence de mécanisme de mise en œuvre et du manque de transparence du processus. Cependant, ces Principes rappellent aux Etats leur obligations légales et bien qu'ils soient volontaires pour les entreprises, les employés de ces entreprises sont supposés respecter les Principes une fois qu'ils ont été adoptés dans les politiques internes de l'entreprise[26]. Alors que le texte des Principes est clair, ce qui est attendu des entreprises et des Etats pour les mettre en pratique demeure incertain. Dix ans après leur création, les Principes volontaires font face à d'importants défis qui doivent êtres surmontés pour qu'ils contribuent à améliorer la situation des victimes dans des situations particulièrement complexes.

Conseil International des Mines et Métaux (ICMM)

Le Conseil international des mines et métaux[27] a été créé en 2001 pour répondre aux défis majeurs du développement durable auxquels est confronté le secteur des mines et métaux. Il regroupe 20 associations nationales, régionales et mondiales, et 19 entreprises minières, dont : African Raibow Minerals, Anglo-American, AngloGold Ashanti, Barrick, BHPbilliton, Freeport McMoran Copper and Gold, GoldCorp, GoldFields, Minerals and Metals Group, Lihir Gold, Lonmin, Mitsubishi Materials, Newmont, Nippon Mining and Metals co.Ltd, Rio Tinto, Sumitomoto Metal Mining, Teck, Vale et Xstrata.

---

26 Salil Tripathi, « Have the Voluntary Principles Realised their Full Potential? », Institute for Human Rights and Business, 17 March 2010.

27 ICCM, www.icmm.com.

Quels sont les droits protégés ?

Être membre du ICMM exige un engagement à mettre en œuvre le cadre stratégique de développement durable du ICMM.
Trois éléments du cadre doivent être impérativement respectés:
– La mise en œuvre de 10 principes[28] dans toute l'entreprise, l'un d'eux étant de défendre les **droits fondamentaux de l'Homme** et le respect des cultures, coutumes et valeurs dans les relations avec les employés et autres personnes impliquées dans les activités de l'entreprise ;
– Produire **un rapport** en conformité avec la version G3 du *Global Reporting Initiative (GRI) ;*
– Faire **appel à un organisme indépendant** pour assurer que les engagements du ICMM sont respectés.

La procédure d'assurance a été adoptée en mai 2008 et doit être mise en œuvre par tous les membres du ICMM (en relation avec leurs rapports de développement durable pour l'année financière se terminant en décembre 2009 ou mars 2010)[29]. Cette procédure permet clairement une plus grande crédibilité des rapports.

Qui peut soumettre une plainte ?

Toute personne qui estime que la société a violé ses engagements d'adhésion[30].

Sous quelles conditions ?

Le ICMM a développé une procédure de traitement des plaintes alléguant que le comportement d'une entreprise membre est en violation d'un critère d'adhésion, ou qu'une entreprise membre a eu un comportement inapproprié. Les critères d'adhésion sont « les rapports publics du ICMM et les garanties d'assurance, ainsi que les prises de position formellement adoptées qui lient les compagnies membres à des procédures ou actions particulières ». Un « comportement inapproprié » est « une activité d'une entreprise membre qui est susceptible, selon une appréciation du Conseil, de compromettre la reconnaissance et la crédibilité du ICMM, organisme de premier rang dans la diffusion des bonnes pratiques en matière de développement durable. »[31]

---

28 ICMM, ICMM Principles, International Council on Mining and Metals, www.icmm.com.
29 ICMM, Assurance, International Council on Mining and Metals, www.icmm.com.
30 ICMM, Sustainable Development Framework, International Council on Mining and Metals, www.icmm.com.
31 ICMM, ICCM complaint(s) hearing procedure, International Council on Mining and Metals, www.icmm.com.

Procédure et résultat[32]

Toutes les plaintes doivent être soumises par écrit.

Lorsqu'il reçoit une plainte, le ICMM la transmet à la société concernée. La société est chargée de résoudre la plainte, mais le ICMM est tenu informé tout au long du processus par des copies de la correspondance échangée. Si le cas est réglé entre la société et le plaignant, la société en avise le ICMM, et celui-ci écrit au plaignant pour confirmation.

Si le cas ne peut être résolu entre la société et le plaignant, le ICMM est chargé de traiter la plainte seulement si « le Conseil décide qu'une investigation est appropriée et dans l'intérêt du ICMM. Le ICMM n'est pas tenu d'enquêter sur toutes les plaintes reçues ». Dès réception de la plainte, le Président contacte le requérant et la société concernée pour obtenir des informations supplémentaires. Le ICMM ne considère que les plaintes pour lesquelles il y a suffisamment de renseignements établissant qu*e «* à première vue, la violation d'une norme CIMM aurait pu se produire. ».

A ce stade, le Président[33] prépare un rapport qui est soumis à la société membre concernée afin de recueillir ses commentaires.

– Le Président prend en compte toutes les interventions des parties et prépare un rapport pour le Comité d'administration du Conseil, dont il fournit une copie à l'entreprise concernée.
– Le Comité d'administration examine le rapport et détermine la réponse appropriée. Lorsque le Comité estime que la question devrait pouvoir être résolue par une explication complète de la situation au plaignant, le Président aborde la question avec le plaignant, puis fournit une réponse écrite au plaignant et à l'entreprise concernée.
– Lorsque le Comité d'administration estime qu'une violation grave de la norme a pu se produire, un rapport est établi par le Président pour le Conseil. Le Conseil examine ensuite le rapport et les observations de l'entreprise concernée, puis détermine la réponse appropriée, et le Président en informe le plaignant et la compagnie.

S'il est déterminé que la violation a eu lieu, « le Conseil déterminera quelle sanction ou quelle condition (le cas échéant) serait appropriée dans les circonstances. » Ce faisant, « le Conseil tiendra compte de l'article 12.1.2 du règlement du ICMM qui permet aux entreprises membres de demander une réunion du Conseil pour examiner toute proposition de suspension ou d'exclusion d'un membre. »

Dans tous les cas, le Conseil est informé des plaintes et de la façon dont elles ont été résolues.

---

32 ICMM, ICMM complaint(s) hearing procedure, www.icmm.com.

33 A sa discrétion, le Conseil peut nommer une personne qualifiée et indépendante, qui agira en tant que médiateur afin de traiter la plainte et rendra des rapports au Conseil.

Il n'y a pas d'information disponible en ligne concernant les plaintes ayant été soumises dans le cadre de cette procédure et l'impact que celles-ci ont pu avoir.

POUR PLUS D'INFORMATION

– **ICMM Note de position (clarification / interprétation des 10 principes du ICMM) (en anglais)**
www.icmm.com

© Parker Mah

CHAPITRE IV

Initiatives concernant les droits de l'Homme dans la chaîne d'approvisionnement

* * *

Les entreprises multinationales dans le secteur de la distribution ainsi que dans l'industrie des chaussures, vêtements et jouets, ont une chaîne d'approvisionnement complexe et sont très exposées à des violations des droits des travailleurs chez leurs fournisseurs. A la suite de campagnes internationales dans les années 1990, dénonçant les violations des droits de l'Homme dans la chaîne d'approvisionnement de grandes sociétés multinationales, notamment le travail des enfants, une plus grande attention a été portée à la responsabilité des acheteurs internationaux vis-à-vis de leurs chaînes d'approvisionnement. Récemment, les principales entreprises multinationales de ces secteurs ont uni leurs efforts afin d'harmoniser les normes sociales imposées aux fournisseurs, partager l'information et assurer la mise en œuvre des différentes initiatives[34]. Cela s'explique notamment par le fait que les entreprises ressentent le besoin de répondre aux mêmes exigences sociales que leurs concurrents.

Certaines de ces initiatives ont consisté dans la mise en place des procédures de plaintes que les travailleurs et leurs représentants peuvent utiliser pour dénoncer les abus qui se déroulent dans une usine, et/ou essayer d'obtenir réparation par l'une ou plusieurs multinationales s'approvisionnant dans cette usine. D'autres initiatives prises individuellement onr consisté dans la mise en place de lignes téléphoniques (hotline) pour les travailleurs, ou d'autres types de mécanismes de résolution des griefs. Il n'est pas toujours facile de savoir pour quelle entreprise travaille l'usine où une violation s'est produite, ou dans quelle initiative de RSE cette entreprise est engagée.

Toutefois, les marques apparaissent souvent sur les produits fabriqués par les usines, ce qui peut permettre de vérifier à quelle initiative cette marque participe. Certaines initiatives (SAI) publient la liste des usines certifiées, tandis que d'autres affirment qu'ils seront disposer à fournir les information demandées sur des usines, au cas par cas (FLA).

La présente section passe en revue certains de ces mécanismes de plainte.

---

34 Voir par exemple le Global Social Compliance Program, www.gscpnet.com, et la Joint Initiative on Corporate Accountability and Workers' Rights www.jo-in.org.

ETI – Ethical Trading Initiative

ETI[35] est une collaboration tripartite entre des entreprises, des syndicats et des ONG[36]. Il y a environ 50 entreprises membres. Celles-ci doivent :

– Adopter le Code de base (*Base Code*)[37], inspiré des conventions de l'OIT et comprenant des dispositions sur la liberté du travail, la liberté d'association et le droit à la négociation collective, la sécurité et l'hygiène des conditions de travail, l'interdiction du travail des enfants, le versement de salaires décents, les horaires de travail, la non-discrimination, l'interdiction des traitements cruels et inhumains;

– Souscrire aux principes de mise en œuvre[38] de l'ETI, pour mettre progressivement en œuvre le code ;

– Soumettre des rapports annuels au Conseil de l'ETI : les rapports annuels des entreprises sont examinés par le conseil de l'ETI, le Secrétariat assure le suivi de l'examen auprès des entreprises, en identifiant les progrès réalisés et les mesures supplémentaires nécessaires. **Si les entreprises membres ne font pas de progrès suffisants, ou ne respectent pas leurs obligations d'adhésion, elles sont révoquées.**

En outre, chaque année, le Secrétariat avec des représentants des syndicats et des ONG partenaires effectue des visites de validation, auprès d'au moins 20 % des entreprises membres. Le but de ces visites est de vérifier que les processus de gestion de l'entreprise et des systèmes de recueil de données pour son rapport annuel sont conformes et fiables.

Les entreprises membres de ETI sont : Allport, Arco, Asda, ASOS.com, Beltrami, BBS Granite Concepts Ltd, Boden, Brett Landscaping, BTC Group, Buerberry Group Plc, C&A, Clearsprings (management) Ltd, Commercial Group, Co-operative Retail, DAKS, Debenhams Retail, Dewhirst Group, DNS Stones Ltd (UK), Eileen Fisher, Ethical Tea Partnership, Fat Face Finlays Horticulture Holdings Ltd, Foster Refrigerator, Fyffes Group, Gap Inc, Greencell, Icon Live, Inditex, Jaeger / Aquascutum, Jenclare Brands, Giftpo int Ltd,KeithSpicer Ltd, Jack Wills Ltd, John Lewis partnership, Hardscape, Mears Group, London Stone Paving Ltd, London Underground, Mackays, Madison Hosiery, Marks & Spencer, Marshalls, Monsoon Accessorize, Melros Textile, Mens Wearhous USA, Mothercare, MR International, N Brown, Natural Paving Products, New Look Retailers, Next Retail,Pacific Brands, Pavestone, Pentland Brands (includes: Berghaus, Boxfresh, Brasher, Ellesse, Gio Goi (Footwear Licensee), KangaROOS, Kickers (UK & Ireland

35 EITI, www.ethicaltrade.org.

36 ETI, *Our Members*, Ethical Trade Initiative – Respect for workers worldwide, www.ethicaltrade.org.

37 ETI, *The ETI Base Code*, Ethical Trade Initiative – Respect for workers worldwide, www.ethicaltrade.org..

38 ETI, *Principles of Implementation*, Ethical Trade Initiative – Respect for workers worldwide, www.ethicaltrade.org.

Licensee), Lacoste Chaussures (Footwear Licensee), Mitre, ONETrueSaxon, Prostar, Red or Dead, Speedo, Ted Baker (Footwear Licensee)), Premier Foods, Primark (ABF Limited),Ringtons, River Island, Rohan Designs, Ruia Group, Sainsbury's, Stone Masters Ltd,Supremia, Tesco, The Body Shop International, Tchibo GmbH, Typhoo Tea, Union Hand-Roasted, Unique Building Products Ltd, Sportswear International Ltd, Strata Stones Ltd, Supergroup Plc, WH Smith, William Lamb Footwear, Winfresh (UK) Ltd.

Mécanisme de plainte

L'ETI affirme qu'il peut servir de cadre à la négociation et au renforcement de la protection des travailleurs dans des situations où leurs droits ont été violés. L'ETI a mis en place des lignes directrices pour traiter des violations alléguées du code. Ces lignes directrices sont en cours de révision.

Qui peut déposer une plainte ?

Un individu, un syndicat ou une ONG qui n'est pas membre de l'ETI, s'il veut utiliser ce mécanisme doit entrer en contact avec l'une des ONG ou l'un des syndicats membres.

COMMENT SOUMETTRE UNE PLAINTE ?

– Si un membre de l'ETI (ONG ou syndicat) est au courant d'une violation du code par un fournisseur ou une compagnie membre de l'ETI, il peut le notifier par écrit à l'entreprise concernée avec une copie au Secrétariat de l'ETI (eti@eti.org.uk)

– Pour plus d'informations, contactez le secrétariat de l'ETI : eti@eti.org.uk

Procédure et résultat

Les parties se rencontrent pour discuter de l'allégation et adopter un protocole d'accord sur la façon de traiter la plainte. Une enquête est conduite par l'entreprise. Les parties se rencontrent alors pour discuter du rapport d'enquête et décider des prochaines étapes. Si le rapport d'enquête conclut que le Code a été violé, un plan d'action est élaboré avec le fournisseur concerné.

Si les parties ne s'entendent pas sur les conclusions du rapport d'enquête, l'avis du Secrétariat peut être demandé et la possibilité de nommer un enquêteur indépendant est considérée. Si le désaccord ne peut être résolu, la question est renvoyée à un sous-comité du Conseil de l'ETI, chargé de poursuivre la procédure. Si le problème n'est pas résolu sous 6 mois, le membre doit faire un rapport.
Aucune information n'est disponible sur le site d'ETI concernant les plaintes traitées et leur impact.

SAI - Social Accountability International

SAI[39] est un organisme multipartite, qui a établi la SA 8000, un ensemble de normes que les entreprises et les usines utilisent pour mesurer leur performance sociale. La SA 8000 est fondée sur les principes des conventions fondamentales de l'OIT, de la Convention des Nations unies relative aux droits de l'enfant et de la Déclaration universelle des droits de l'homme.

La liste des entreprises membres de SAI peut être consultée sur le site[40].

SAAS (Social Accountability Accreditation Service) est chargé de surveiller l'utilisation des normes SA8000 et est en charge de l'accréditation et de la surveillance des organismes de certification réalisant des audits de SA 8000[41].

Mécanisme de plainte[42]

Le SAAS gère les plaintes déposées sur la performance d'un organisme agréé (plainte de type 3).

Qui peut soumettre une plainte ?

Toute partie intéressée peut soumettre une plainte.

Procédure et résultat

Avant d'adresser une plainte auprès du SAAS, le plaignant doit passer par les procédures internes de la structure concernée. Si le problème n'est pas traité, la plainte doit être déposée auprès de l'organisme de certification. Les plaintes doivent être déposées auprès de SAAS après que toutes les autres possibilités de traitement des plaintes aient été épuisées, ou que le plaignant ait estimé que ses préoccupations n'ont pas été étudiées et traitées de façon appropriée. Quand une plainte est reçue, elle est immédiatement transmise à l'organisme de certification qui doit élaborer un plan d'action et contacter le plaignant. Si le plaignant n'est pas satisfait des résultats de l'enquête, il peut déposer une plainte contre l'organisme de certification auprès du SAAS.

39 SAI, www.sa-intl.org.

40 *Ibid*.

41 SAI, About us, www.sa-intl.org.

42 SAAS, Complaints and Appeals Process, Social Accountability Accreditation Services, www.saas accreditation.org.

COMMENT SOUMETTRE UNE PLAINTE

La plainte doit être détaillée et des preuves objectives doivent être fournies.
La plainte doit être adressée par écrit à :

Executive Director, SAAS
15 West 44th Street, Floor 6, New York, NY 10036
fax: +212-684-1515
Email: saas@saasaccreditation.org

A ce jour, 22 plaintes ont été déposées dans le cadre de cette procédure. Une liste complète des plaintes et leur résultat peut être consultée à : www.saasaccreditation.org/complaintlist.htm

En action – Kenya Human Rights Commission (KHRC) - plainte contre Del Monte Kenya Ltd.[43]

En février 2005, le SAI a reçu une plainte de KHRC (Kenya Human Rights Commission), citant l'article 9 de la norme SA 8000, concernant des violations des droits de l'Homme, de mauvaises relations entre l'entreprise Del Monte et la communauté voisine, et l'absence de volonté réelle de la part de la société à résoudre ces situations. La plainte a été transmise à la Coop Italia, client de Del Monte et entreprise certifiée SA8000, et à SGS, l'organisme de certification.En raison de changements organisationnels survenus au sein de l'entreprise, la certification a été suspendue par SGS juste avant que la plainte ait atteint le SAI. Toutefois, des audits de surveillance ont été menés en mars et juin 2005 et un audit de re-certification a été conduit dans l'unité de production en janvier 2006. Au cours de ces vérifications, la SGS a identifié des initiatives dans lesquelles l'entreprise s'était engagée vis-à-vis de la communauté, a mener des entrevues avec les représentants syndicaux et des travailleurs individuels. Le SGS n'a pas découvert de violations spécifiques des exigences de la norme SA 8000, bien que quelques problèmes mineurs aient été identifiés et des mesures correctives recommandées. Au cours de l'audit de re-certification, une réunion a été organisée avec un représentant de KHRC qui a estimé que l'entreprise avait adopté une attitude positive envers la communauté. L'entreprise a été officiellement re-certifiée en mars 2006. Cette plainte a été officiellement classée en août 2007. L'organisme de certification a continué à être en contact avec le plaignant initial tout au long du processus de surveillance de l'usine.

Cette procédure aurait à l'époque, généré des améliorations importantes pour les travailleurs et les communautés avoisinantes. Del Monte aurait fait des efforts pour respecter les termes des ententes conclues avec les syndicats et laisser davantage de liberté aux travailleurs pour exercer leur droit de s'organiser. Les travailleurs licenciés avant la plainte auraient été compensés. Les postes ont été évalués et les employés rémunérés en conséquence

43 Complaint #009: Certification Complaint Del Monte Kenya Ltd. – Management Systems ; www.saasaccreditation.org.

(à travail égal, salaire égal). Les conditions de logement ont été améliorées et un plan d'action a été mis en place pour assurer une amélioration continue dans le futur. Les relations avec les communautés avoisinnantes se seraient améliorées suite à des initiatives de responsabilité sociale.
Néanmoins, ces conséquences positives se sont avérées n'être que de courte durée. De nombreuses allégations de violations circulent, affirmant que l'entreprise ne respecte pas les termes des ententes conclues avec les syndicats (en matière de salaires principalement), le plan de réévaluation des postes qui avait été conclu ne serait pas respecté, les travailleurs feraient face à des menaces et intimidation de la part des gérants et plusieurs d'entre eux revendiquant leurs droits auraient été licenciés (pour cause de réduction des dépenses/licenciement économique).

41 ex-employés font aujourd'hui l'objet d'une procédure judiciaire déposée par Del Monte devant le « Industrial Court Process ». L'affaire est en cours et devrait se conclure en août 2010. Souvent caractérisés par la lenteur des procédures et les risques de corruption, ces procédures judiciaires sont, selon les travailleurs, des moyens employés par l'entreprise pour les frustrer et pour décourager les nouveaux travailleurs de remettre en question leurs conditions de travail et la gestion de l'entreprise.

Une telle situation reflète les limites de ce type de mécanismes de plainte et la nécessité pour l'Etat hôte de prendre des mesures telles que des inspections régulières et adéquates pour s'assurer du respect des droits de l'Homme par les entreprises.

POUR PLUS D'INFORMATION

– **La liste des usines certifiées SA 8000 est accessible sur le site**
www.saasaccreditation.org/certfacilitieslist.htm

Fair Wear Foundation

La Fair Wear Foundation[44] est une initiative de vérification internationale destinée à améliorer la vie des travailleurs du secteur textile, dans le monde entier.

Quels sont les droits protégés ?

Les membres doivent se conformer aux 8 normes[45] contenues dans le Code of Labour Practices :
– L'emploi est librement choisi

44 FWF, www.fairwear.org.
45 FWF, Labour Standards, Fair Wear Foundation, www.fairwear.org/labour-standards.

– Non-discrimination dans l'emploi
– Pas de travail des enfants
– Liberté d'association et droit à la négociation collective
– Versement d'un salaire minimum vital
– Pas d'horaires de travail excessives
– Sécurité et hygiène des conditions de travail
– Des relations de travail encadrées juridiquement.

La liste des marques travaillant avec FWF peut être consultée sur le site de la FWF.[46]

La conformité avec le Code of Labour Practices est contrôlée par FWF[47] grâce à des audits d'usine et une procédure de plainte, grâce à des audits des systèmes de gestion des filiales et des consultations des parties prenantes dans les pays de production.

Procédure et résultat[48]

La procédure de plainte de la FWF peut être déclenchée par un travailleur, un représentant d'un syndicat local ou une ONG. Les plaintes concernent des violations du Code of Labour Practices. Ce système ne s'applique que lorsque les travailleurs ne sont pas en mesure d'accéder à des mécanismes locaux de règlement des différends, par exemple quand les autres options, telles que les systèmes de règlement des différends au sein de l'usine ou les tribunaux locaux ne sont pas équitables, efficaces et/ou accessibles. Dans tous les pays où elle est active, la FWF a un gestionnaire local des plaintes. Dès réception de la plainte, la FWF informe l'entreprise membre se fournissant auprès de l'usine en question et entame une enquête sur la plainte. L'enquête peut déboucher sur des recommandations et des propositions de mesures correctives. Elle comprend également un calendrier et des rapports. Une fois l'enquête terminée, l'entreprise membre est invitée à formuler une réponse. Lorsque la procédure et le processus de vérification sont clos, un rapport final est publié. La FWF fournit des informations sur son site internet sur les plaintes en cours, le nom de l'usine ou l'entreprise acheteuse est parfois mentionné.

Quand une entreprise membre, le plaignant ou l'usine concernée est en désaccord avec le résultat de la procédure, ou avec les méthodes de la FWF, ou lorsque la FWF est certaine que l'entreprise membre ne prend pas la plainte au sérieux, on peut interjeter appel auprès du Conseil d'administration de la FWF. Le Conseil tiendra compte des avis du Comité d'experts de la FWF et décidera d'une ligne de conduite appropriée.

---

46 FWF, Brands : www.fairwear.org.

47 FWF, Verification, Fair Wear Foundation, www.fairwear.org.
Fair Wear Foundation ,Complaints Procedure, June 2009, www.fairwear.org.

48 *Ibid*.

COMMENT SOUMETTRE UNE PLAINTE ?

Les plaintes doivent être adressées à :

FWF
P.O. Box 69253
1060 CH Amsterdam
Pays-Bas
t +31 (0)20 408 4255
f +31 (0)20 408 4254
info@fairwear.nl

Le mécanisme de plainte de la FWF en action

Metraco (2006)[49]

En avril 2006, une plainte a été déposée concernant l'usine Metraco en Turquie, où (à l'époque) se fournissait O'Neill, entreprise affiliée à la FWF. La plainte portait sur le licenciement abusif des membres du syndicat et le harcèlement d'autres, ce qui constitue une violation du droit à la liberté syndicale et à la négociation collective ; la plainte a donc été considérée recevable. En octobre, une enquête a été menée par une personne indépendante nommée par le MODINT association d'employeurs néerlandais, qui est aussi l'un des bailleurs de fonds de la FWF, et cinq entreprises membres de la FWF et de l'ETI, travaillant avec Metraco.

En décembre, MODINT a reçu le rapport d'enquête concluant que les allégations du syndicat étaient justifiées. Une lettre a été envoyée à Metraco incluant des recommandations visant à protéger les droits des travailleurs, re-employer les employés licenciés de manière abusive, et entamer un dialogue avec le syndicat avec l'assistance d'un observateur. L'ensemble des exigences n'ayant finalement pas été accepté par Metraco, la FWF est arrivée à la conclusion que Metraco n'avait pas seulement violé les normes internationales relatives à la liberté d'association et le droit à la négociation collective, mais que cette société n'avait pas démontré sa volonté de corriger cette non-conformité importante en refusant de s'accorder avec le syndicat concernant les licenciements des travailleurs en vertu de leur affiliation syndicale. JSI/O'Neill a informé FWF de manière confidentielle qu'ils cessaient de s'approvisionner chez Metraco, pour des raisons commerciales mais également en raison du manque de volonté de Metraco de corriger une non-conformité.
FWF a évalué les efforts de l'entreprise membre pour remédier à cette situation, et a conclu que cette entreprise a sérieusement tenté de résoudre le problème et ne s'est pas enfuie au premier problème.

49 FWF, « Final Report on the complaint against Metraco », www.fairwear.org.

FFI (2006-2007)[50]

En 2006, une plainte a été déposée concernant l'usine FFI en Inde où se fournissait la compagnie Mexx (Liz Clairborne). La plainte comportait un certain nombre de questions importantes, comme le harcèlement physique des travailleurs, des licenciements abusifs et de nombreuses heures supplémentaires non rémunérées. Mexx a informé la FWF en avril 2007 que, comme Mexx était en train de revoir sa stratégie de chaîne d'approvisionnement en général, l'entreprise a souhaité mettre fin à son contrat avec FFI pour diverses raisons, à compter de décembre/janvier 2008. La FWF a examiné les tentatives de Mexx pour parvenir à une solution, et a conclu que Mexx avait sérieusement tenté de résoudre le problèmes et n'avait pas fuit devant la situation.

Fair Labour Association (FLA)

La FLA est une initiative multipartite créée en 1999.

Un code de conduite révisé concernant le lieu de travail et fondé sur les normes de l'OIT a été adopté le 14 juin 2011. Le code de conduite, qui inclut désormais des critères plus élevés, traite des questions suivantes : travail forcé, travail des enfants, harcèlement ou abus, non-discrimination et respect des conditions de l'emploi, santé et sécurité, libertés d'association et de négociation collective, salaires et avantages, heures de travail et limitations du temps de travail hebdomadaire, rémunération des heures supplémentaires, recherche d'un niveau de compensation en adéquation avec les besoins primaires des employés et respect de l'environnement.[51] Le code de conduite peut être téléchargé dans de nombreuses langues à l'adresse : www.fairlabor.org

La liste des entreprises participantes peut être consultée sur le site internet de la FLA[52]. Parmi ces entreprises, on trouve: Adidas Group., Apple, Asics Corp., Nike Inc., H&M, Puma et Syngenta.

En intégrant la FLA, les entreprises s'engagent à accepter des contrôles externes et indépendants de leurs usines, cocontractants et fournisseurs, conduits de manière inopinée. Si les usines violent le Code, la FLA requiert que des plans d'assainissement soient adoptés et **rendus publics**. De plus, des audits de vérifications sont conduits afin de vérifier les progrès réalisés dans les usines.

---

50 FWA, « Report of Complaint against FFI», www.fairwear.org.

51 Pour une lecture comparative entre l'ancien et le nouveau code de conduite : http://www.fairlabor.org/fla/Public/pub/Images_XFile/R439/Final_Code_Comparison.pdf

52 FLA, « Participating Companies », www.fairlabor.org.

Mécanisme de plainte[53]

Qui peut soumettre une plainte ?

Toute personne, groupe ou organisation peut signaler des cas de non-conformité persistante ou grave au Code de conduite de la FLA dans une usine de production travaillant pour une entreprise, un fournisseur, ou une licence universitaire affiliée à la FLA **Sur son site Internet, la FLA mentionne qu'elle peut être contactée pour vérifier si une usine travaille pour une société affiliée à la FLA.**

Le processus de plainte est censé être un outil de dernier recours lorsque les autres canaux (mécanisme de règlement interne, mécanismes locaux de résolution des conflits du travail...) n'ont pas permis de protéger les droits des travailleurs.

Procédure et résultat

Étape 1: La FLA examine la plainte et se prononce sur sa recevabilité.
Étape 2: La FLA avertit l'entreprise et demande des explications.
L'entreprise travaillant avec l'usine a alors 45 jours pour procéder à une évaluation interne de la non-conformité alléguée et, si la non conformité est vérifiée, élaborer un plan d'assainissement.
Étape 3: La FLA mène une enquête.
Si cela se justifie, la FLA effectue une enquête plus approfondie sur la situation dans l'usine à l'aide d'un consultant ou médiateur externe et impartial.
Étape 4: Un plan d'assainissement est élaboré, basée sur le rapport de l'évaluateur externe.

COMMENT SOUMETTRE UNE PLAINTE ?

– **Un formulaire de plainte pour les tiers est disponible en plusieurs langues**
www.fairlabor.org

– **Une plainte doit contenir autant de détails et d'informations précises que possible.**
L'identité du demandeur peut être tenue confidentielle sur demande.

– Vous pouvez envoyer votre plainte par courrier, e-mail ou fax à :
Jorge Perez-Lopez Executive Director Fair Labor Association 1707 L Street, NW, Suite 200 Washington, DC 20036 USA
Email: jperez-lopez@fairlabor.org
Fax: +1-202-898-9050

– **Une liste et un résumé des plaintes sont consultables à**
www.fairlabor.org/what_we_do_third_party_complaints_e1.html

53 FWA, « Third Party Complaints », www.fairlabor.org/thirdparty_complaints.html.

Worker Rights Consortium (WRC)

Le WRC[54] est un organisme indépendant qui mène des enquêtes dans des usines spécialisées dans la confection de vêtements et fabrication d'autres produits qui sont ensuite vendus aux États-Unis et au Canada. Le WRC se concentre en particulier sur les vêtements et autres marchandises portant les logos d'universités.

Plus de 175 universités, collèges et lycées sont affiliés au WRC[55]. Ils ont adopté un code de conduite pour la fabrication de vêtements, qui contient une protection de base pour les travailleurs dans chacun des domaines suivants: salaires, durée du travail et rémunération des heures supplémentaires, liberté d'association, sécurité et santé au travail, droits des femmes, travail des enfants et travail forcé, harcèlement et violence au travail, non-discrimination et respect du droit local. Les affiliés doivent faire en sorte que les titulaires de la licence fournissent au WRC des informations sur les noms et adresses de toutes les usines impliquées dans la production de leurs produits. Le WRC détient une base de données d'usine disponible sur son site.[56] Le WRC procède à des inspections sur le terrain. Ces enquêtes peuvent être ouvertes suite à des plaintes.

Mécanisme de plainte[57]

Qui peut soumettre une plainte ?

Les plaintes peuvent être déposées par toute partie concernant des violations alléguées du code de conduite.

COMMENT SOUMETTRE UNE PLAINTE ?

– La plainte doit contenir des allégations précises.
– Un formulaire de plainte est disponible en ligne : www.workersrights.org/contact/complaints.asp.
– Les plaintes peuvent être verbales ou écrites, et peuvent être soumises par téléphone, fax, email, courrier postal ou par tout autre moyen de communication. La plainte doit être adressée au WRC ou à l'un de ses contacts locaux.

Worker Rights Consortium
5 Thomas Circle NW, Fifth Floor
Washington, DC 20005
United States of America

54 WRC, www.workersrights.org.
55 *Ibid*.
56 WRC, www.workersrights.org.
57 WRC, Investigative Protocols, www.workersrights.org.

Phone: (202) 387-4884
Fax: (202) 387-3292
wrc@workersrights.org

Procédure et résultat

Le directeur exécutif évalue chaque plainte déposée auprès du WRC et décide, en consultation avec le Conseil, si une enquête doit avoir lieu. Une équipe collaborative d'investigation peut être mise en place, qui comprend au moins un représentant des travailleurs ou de la communauté, et un représentant du WRC. Les équipes d'enquête formulent des recommandations sur les actions correctives.

Le WRC collabore avec les marques américaines de vêtements qui travaillent avec l'usine visée, afin d'encourager la mise en œuvre de ces recommandations. Quand une entreprise n'est pas disposée à faire pression sur l'usine pour qu'elle prenne les mesures correctives appropriées, le WRC en informera les universités affiliées et le grand public. Les universités qui ont des relations avec l'entreprise en question peuvent alors choisir d'entrer en contact avec elle, et/ou de prendre d'autres mesures jugées appropriées.

Le WRC publie des rapports sur son site.

Le mécanisme de plainte de la FLA et du WRC en action

Estofel (2005-2009)[58]

En novembre 2007, *Estofel Apparel Factory* au Guatemala a fermé sans indemnités légales ou autre forme de compensation pour ses employés.

Peu de temps après la fermeture des usines d'Estofel, COVERCO (Commission for the Verification of Corporate Codes of Conduct), une organisation des droits des travailleurs du Guatemala a alerté la FLA sur la situation ; Coverco a également contacté la société Phillips-Van Heusen (PVH) affiliée à la FLA , qui s'approvisionnait directement à l'usine quelques mois encore avant la fermeture de cette dernière. À son tour, PVH a demandé à Estofel de fournir des indemnités de départ complètes. La société singapourienne Ghim Li, ancien propriétaire et alors simple partenaire d'Estofel, s'est jointe à la demande de la FLA, de la COVERCO et de PVH, pour demander que soit effectué le paiement des indemnités aux travailleurs.

58 Voir Worker Rights Consortium, *Case summary: Estofel S.A. (Guatemala), April 1, 2009* : www.workersrights.org. See Coverco Final report, March 2009 : www.fairlabor.org. Voir FLA Summary Report, March 25, 2009 : www.fairlabor.org.

En février 2008, le Workers Rights Consortium (WRC) a recueilli plusieurs témoignages de travailleurs plaignants, examiné les documents pertinents et communiqué avec la direction de l'usine. Estofel a d'abord été réticent à coopérer d'une manière significative, mais le WRC a finalement été en mesure de rencontrer la direction de l'usine en avril 2008, avec un représentant de Vestex, une association commerciale du Guatemala qui a joué un rôle important dans cette affaire. À la demande du WRC, la société a ensuite fourni une série de documents. Sur la base des éléments recueillis, le WRC a constaté que lors de la fermeture des deux unités de production de l'usine, en octobre et novembre 2007, Estofel avait payé aux travailleurs moins de 50% des indemnités de départ et autres, qui leur étaient dues conformément à la loi. Le non-paiement d'indemnités concernait près de 1.000 travailleurs.

En mars 2008, des employés de l'Université de Washington (UW) ont fait part au WRC et à la FLA de leurs préoccupations concernant les violations des droits des travailleurs, et du non paiement de l'indemnité de départ aux employés d'Estofel, se basant sur des informations recueillies par les étudiants de l'UW pendant des travaux menés sur le terrain au Guatemala en février 2008[59]. l'administration de l'UW a contribué à constituer un groupe ad hoc composé de représentants du WRC, de la FLA, de l'Université de Washington, de IMSA, Inc, Hanesbrands, PVH, Ghim Li, et la Collegiate Licensing Company (agence de licence pour l'Université de Washington). Le groupe a commencé à se rencontrer régulièrement par téléphone en mai 2008 et a **continué ainsi jusqu'à ce que les paiements aux travailleurs en question soient effectués, fin 2008 et début 2009**.

En juin 2008, le WRC et la FLA, ont conjointement fait appel à Coverco pour obtenir une estimation indépendante de **l'ampleur des prestations dues** à chacun des travailleurs touchés par cette fermeture. La tâche première de Coverco était de déterminer le montant de l'indemnité, en conformité avec la législation guatémaltèque, due à chacun des travailleurs licenciés par Estofel.

Coverco a commencé son enquête de terrain le 27 juin 2008, et a produit un rapport final en août 2008. Sur la base des informations fournies par l'usine, Coverco a établi qu'Estofel employait un total de 974 employés au 15 octobre 2007, date à laquelle a commencé le processus de fermeture. Coverco estime que les 974 anciens travailleurs devaient percevoir une somme totale de 1.375.175 US$, alors que l'usine avait déjà versé des prestations s'élevant à 478.997 US$. Après une période de négociation, Estofel a finalement accepté un règlement qui exclurait le paiement des prestations pour la main-d'œuvre indirecte. Estofel a conditionné les versements (1) au retrait des plaintes par les travailleurs ayant reçu des paiements supplémentaires, (2) au retrait par les travailleurs des actions en justice entamées conte l'usine, et (3) l'entreprise a fixé au 20 février 2009 le délai maximum pour verser les paiements.

---

59 Emily Lee, « Making History in Honduras », The Daily of the University of Washington, www.dailyuw.com.

Le WRC a travaillé avec Coverco et la FLA pour concevoir un programme de sensibilisation à destination des travailleurs, pour les informer de leurs droits et de l'offre de paiement. En raison du temps considérable qui s'est écoulé depuis leur licenciement, un effort de sensibilisation important a été nécessaire. Le travail de Coverco incluait à cet égard l'affichage de publicités dans les journaux du Guatemala et la collaboration avec un comité ad hoc d'anciens travailleurs d'Estofel.

Coverco a finalement été en mesure de contacter près de 95% des 974 travailleurs recensés dans son rapport d'août 2008[60]. De plus, Coverco a pu identifier onze nouveaux travailleurs devant aussi recevoir une indemnité. Au total, entre le 4 décembre 2008, lorsque les paiements ont commencé, et le 20 février 2009, date de clôture fixée par Estofel pour la période de paiement, 871 travailleurs sur 974 ont reçu une compensation, pour un montant total de 526 000 US$.

© Natalie Ayala

60 Coverco Final Audit Report, August 2008 : www.fairlabor.org

CHAPITRE V

Initiatives de commerce équitable

* * *

Contrairement à d'autres initiatives présentées dans ce chapitre, les initiatives de commerce équitable concernent essentiellement les petits producteurs et ne sont pas nécessairement axées sur des entreprises multinationales. Alors que la section qui suit fournira un bref aperçu du label établi par FLO (Fairtrade labelling organisations), de nombreux autres types de labels existent, notamment en ce qui concerne l'environnement.

Le commerce équitable est une stratégie de lutte contre la pauvreté et pour le développement durable. Son but est de créer des opportunités pour les producteurs et les travailleurs qui ont été économiquement désavantagés ou marginalisés par le système commercial conventionnel. Divers labels de commerce équitable ont été développés ; cependant, le système le plus évolué est celui développé par FLO.[61] Tous les opérateurs utilisant des produits certifiés équitables sont inspectés et certifiés par FLO-CERT.

Normes

Bien que les normes diffèrent selon l'échelle de la production (petits producteurs, production sous contrat, main-d'œuvre), elles établissent toutes des exigences élevées en termes de développement social et de conditions de travail, y compris en ce qui concerne la non-discrimination, la liberté du travail, la liberté syndicale et la négociation collective, les conditions d'emploi, la santé et la sécurité au travail. Les normes de commerce équitable traitent également de la protection de l'environnement. En outre, les normes de commerce équitable existent pour chaque type de produits étiqueté en vertu du commerce équitable. Les commerçants ou négociants de produits issus du commerce équitable respectent aussi des normes spécifiques, surtout en ce qui concerne les prix payés aux producteurs.

Les normes de commerce équitable sont disponibles à :
www.fairtrade.net/generic_standards.html

61 FLO, www.fairtrade.net.

Procédure de plainte

Sous quelles conditions une plainte peut-elle être introduite ?

Une procédure a été mise en place pour traiter des allégations de non-conformité d'une entité certifiée (producteurs ou commerçants) avec les normes de commerce équitable.

Toute partie peut déposer une plainte, y compris un opérateur du commerce équitable, une ONG, un syndicat ou un membre du public. L'allégation doit être soumise par écrit au QualityManagement@flo-cert.net.
L'allégation doit comporter le nom et / ou l'identification de l'opérateur, et la description des faits.

Procédure et résultat[62]

La partie qui dépose la plainte est informée tout au long du processus. La bureau de gestion de la qualité évalue d'abord la validité de l'allégation pour déterminer s'il faut ouvrir une enquête. Si l'allégation est considérée comme valable, des mesures d'enquête appropriées sont déterminées, basées sur le type et la gravité de l'allégation. Ceci peut inclure l'analyse de la preuve écrite fournie par le plaignant, des entretiens avec les parties concernées, l'évaluation de l'allégation par un tiers (par exemple l'opinion d'experts techniques, juridiques peut être sollicitée), l'analyse de l'allégation dans le cadre de la prochaine procédure de vérification régulière de l'opérateur concerné, ou une vérification inopinée ou supplémentaire afin de vérifier l'allégation sur le site.

– Si l'opérateur concerné a été jugé en conformité avec les normes du commerce équitable, l'allégation sera rejetée.
– Si l'opérateur concerné a été jugé en non-conformité avec les normes du commerce équitable, le FLO-CERT émet un avis de non-conformité. La non-conformité peut conduire à l'une des actions suivantes :
  a. L'exploitant peut être invité à proposer des **mesures correctives** pour remédier à la non-conformité. Cela peut être suivi sur des documents ou grâce à un audit de suivi.
  b. Si la non-conformité concerne l'un des critères de conformité majeure, le **certificat de l'opérateur peut être suspendu** pendant que l'opérateur peut proposer des mesures correctives pour remédier à la non-conformité. Cela peut être suivi sur des documents ou grâce à un suivi d'audit.

L'opérateur peut se voir enlever sa certification pour violation majeure des normes du commerce équitable.

62 FLO, Allegation Standard Operating Procedure, www.flo-cert.net.

PARTIE II
LES ACCORDS-CADRES INTERNATIONAUX

Un accord-cadre international (ACI) ou mondial est un « instrument négocié entre une entreprise multinationale et une fédération syndicale mondiale en vue d'établir une relation continue entre les parties et de garantir que l'entreprise respecte les mêmes normes dans tous les pays où elle opère » (définition de l'OIT).

La différence entre un engagement en matière de RSE comme un code de conduite et un accord-cadre international réside dans le fait qu'un ACI est un accord signé avec les travailleurs de l'entreprise. D'après les syndicats, un tel accord apporte de la crédibilité aux affirmations de l'entreprise en matière de responsabilité sociale car il prévoit des procédures de mise en oeuvre et de contrôle conjointes alors que la mise en oeuvre des codes de conduite n'est de la responsabilité que de la seule entreprise.

Il existe environ 70 accords-cadres dont la très grande majorité a été signée depuis 2000, la plupart par des entreprises multinationales dont le siège se trouve en Europe[63].

Quel est le contenu et la portée des accords-cadres internationaux ?

Si les ACI diffèrent selon les secteurs d'activités et les entreprises, certains traits communs existent[64]:
- Référence aux normes fondamentales du travail de l'OIT, en matière de liberté d'association, droit à la négociation collective, abolition du travail forcé, non-discrimination, élimination du travail des enfants ;
- Référence à la Déclaration de l'OIT sur les principes et droits fondamentaux au travail ;
- Reconnaissance du syndicat et des ses affiliés dans l'ensemble des opérations au niveau mondial.

63 Voir notamment : www.imfmetal.org Le site de Global Unions contient également des liens directs vers les ACI : www.global-unions.org.

64 For une analyse des contenus des ACI, voir : Fondation européenne pour l'amélioration des conditions de vie et de travail, Accords-cadres internationaux et européens: expériences pratiques et approches stratégiques et Reynald Bourque, « International Framework Agreements and the Future of Collective Bargaining in Multinational Companies » in Just Labour: A Canadian Journal of Work and Society – Volume 12 – Spring 2008, www.justlabour.yorku.ca.

Des éléments supplémentaires peuvent être inclus :
– Référence à la Déclaration universelle des droits de l'homme ;
– Anti-corruption ;
– Engagements en ce qui concerne l'environnement ;
– Lien avec la politique RSE (par exemple, principes du Pacte mondial) ;
– Obligations en matière de restructuration incluant l'échange d'information et la consultation ;
– Salaires décent et heures de travail ;
– Normes en matière de santé et sécurité ;
– Formation et développement des compétences.

La portée de ces accords est variable. D'après une étude réalisée par la Fondation européenne pour l'amélioration des conditions de vie et de travail en 2009, près de 70 % des ACI mentionnent les fournisseurs et les sous-traitants ; la moitié des accords prévoit uniquement que les entreprises informent leurs fournisseurs de cette politique et les encouragent à y adhérer. 14 % des ACI contiennent des mesures visant à assurer la mise en œuvre des dispositions contenues dans l'accord par les fournisseurs et 9 % s'appliquent à l'ensemble de la chaîne d'approvisionnement, la multinationale assumant la responsabilité. De très rares entreprises reconnaissent dans un ACI une responsabilité face à l'ensemble de la chaine de production incluant les sous-traitants. Parmi celles-ci, on peut citer CSA-Czech Airlines, Inditex, Royal BAM et Triumph International[65]. Certains accords-cadres établissent un degré de responsabilité variable de l'entreprise selon son influence sur les différentes filiales. Certains ACI étendent leur champ d'application aux sous-traitants et s'engagent à respecter les droits au travail (en particulier en ce qui concerne la santé et la sécurité au travail) des travailleurs chez les sous-traitants. Un exemple souvent cité est l'ACI conclu avec EADS[66]. En cas de non-respect, certains ACI comme celui conclu avec Rhodia, prévoient des sanctions à l'égard des fournisseurs et des sous-traitants, allant jusqu'à la rupture du contrat en cas de violations de clauses considérées comme essentielles par exemple celles concernant la santé et sécurité ou les droits de l'Homme[67].

---

65 Fondation européenne pour l'amélioration des conditions de vie et de travail, Accords-cadres internationaux et européens: expériences pratiques et approches stratégiques, Luxembourg, 2009. www.eurofound.europa.eu. Résumé disponible en français www.eurofound.europa.eu.

66 Isabelle Daugareilh, « La dimension internationale de la responsabilité sociale des entreprises européennes : Observations sur une normativité à vocation transnationale », dans M.A. Moreau, F. Caffagi, F.Francioni, La dimension pluridisciplinaire de la responsabilité sociale d'entreprise, éd. PUAM, Aix-Marseille, 2007.

67 André Sobczak, « Legal Dimensions of International Framework Agreements in the Field of Corporate Social Responsibility » in Relations industrielles / Industrial Relations, vol. 62, n° 3, 2007, p. 466-491.

Mise en œuvre des accords-cadres internationaux

Les systèmes de mise en œuvre et de contrôle des engagements des entreprises sont également variables et les ACI les plus récents sont plus précis concernant leur mise en œuvre. D'après certains, la valeur-ajoutée des ACI « n'est pas uniquement de réaffirmer ces droits en se référant au droit du travail national mais également d'organiser des procédures en matière de mise en œuvre afin de les rendre effectifs »[68]. La plupart des ACI met en place un comité de représentants des travailleurs et de l'entreprise en charge de la mise en œuvre de l'accord.

D'autres mesures de mise en œuvre peuvent inclure :
– Rapport annuel sur la mise en œuvre
– Création d'un comité spécial en charge de la supervision de la mise en œuvre de l'accord et de l'interprétation de l'ACI en cas de différend[69]
– Procédures de résolution des conflits au niveau local ou international. Certains accords établissent un mécanisme de plainte formel accessible aux travailleurs (EADS, Rhodia) ou à d'autres parties prenantes (Daimler Christler) devant lequel ils peuvent dénoncer une violation de l'accord
– Audit de conformité au sein de l'entreprise.
– Certains ACI prévoient la possibilité d'inviter des ONG à la réunion annuelle.

Une analyse du mécanisme de règlement des différends de Daimler[70]

L'analyse des cas traités par le mécanisme de règlement des différents montre de façon claire que les ACI peuvent produire des résultats positifs qui peuvent aider à promouvoir de bonnes relations professionnelles au sein du milieu industriel mondial, en particulier là où les syndicats nationaux et les réseaux internationaux sont solides et où il existe un processus pour discuter des problèmes avec l'entreprise à un stade précoce. Une approche à long terme visant à améliorer les relations de travail chez les fournisseurs plutôt qu'à répondre aux crises est désormais nécessaire. Les délais de résolution des différends associés à la ré-émergence de problèmes considérés comme réglés peuvent mettre en péril la légitimité du processus de résolution des différends, l'élément le plus intéressant de l'accord-cadre Daimler.

68 Sobczak, *op. cit.*, 2007.
69 Voir l'ACI signé avec EDF, art. 22, www.icem.org.
70 Extrait de: Stevis Dimitris, « International Framework Agreements and Global Social Dialogue: Lessons from the Daimler case », Employement Sector Working Paper no. 46, 2009.

Un exemple d'accord-cadre international

Accord cadre mondial sur la responsabilité sociale de PSA PEUGEOT CITROËN GLOBAL[71]

PSA Peugeot Citroën, groupe automobile mondial, dont le siège se trouve en France a signé un ACI avec la Fédération syndicale internationale des organisations de travailleurs de la métallurgie (FIOM) et la Fédération européenne des métallurgistes (EMF) en mars 2006. Cet accord est intéressant car il porte à la fois sur l'entreprise elle-même et sur sa chaîne d'approvisionnement, et est exigent en matière de droits au travail et droits de l'Homme et prévoit également un mécanisme de contrôle.

Le préambule contient des références à des engagements antérieurs de l'entreprise y compris aux principes du Pacte mondial, à la Déclaration universelle des droits de l'Homme, à la Déclaration de l'OIT sur les principes et droits fondamentaux au travail, à la La Déclaration de Rio sur l'environnement et le développement et la Convention de l'ONU contre la corruption.

Chapitre 1 : Champ d'application

Cet accord s'applique directement à l'ensemble de la division automobile, aux divisions de financement et de transport et logistique pour les filiales sur lesquelles le groupe exerce une influence dominante. Certains dispositifs visent des fournisseurs, sous-traitants, partenaires industriels et réseaux de distribution.

Chapitre 2 : Les engagements de PSA Peugeot Citroën en faveur des droits humains fondamentaux

PSA Peugeot Citroën promeut le respect des droits de l'Homme dans tous les pays où il est présent, y compris dans les zones où l'affirmation des droits humains est encore insuffisante.
PSA Peugeot Citroën veille à prévenir les situations ou actes de complicité de violation des droits humains fondamentaux.
PSA Peugeot Citroën réitère ses engagements en matière de libertés syndicales (Conventions 87, 135, 98 de l'OIT), condamne le travail forcé (Conventions 29 et 105 de l'OIT) s'engage à abolir le travail des enfants et fixe l'âge minimal général d'accès à l'emploi à 18 ans (exception 16 ans pour les pays dont l'économie et le système éducatif ne sont pas suffisamment développés), à éliminer la discrimination (Convention 111 de l'OIT).
PSA Peugeot Citroën s'engage à lutter contre la corruption sous toutes ses formes.

Chapitre 3 : Des exigences sociales partagées avec les fournisseurs, sous-traitants, partenaires industriels et réseaux de distribution

Sans se substituer à la responsabilité juridique de ses fournisseurs, sous-traitants, partenaires industriels et réseaux de distribution, PSA Peugeot Citroën s'engage à communiquer cet accord auprès de ces entreprises et demande qu'elles appliquent les conventions internationales de l'OIT mentionnées précédemment.

---

71 PSA Peugot Citroën, Accord cadre mondial sur la responsabilité sociale de PSA Peugeot Citroën, www.imfmetal.org.

PSA Peugeot Citroën demande à ses fournisseurs un engagement similaire à l'égard de leurs propres fournisseurs et sous-traitants.
Dans le cadre de ses appels d'offres, PSA Peugeot Citroën s'engage à ce que le respect des droits humains humains soit un critère déterminant dans la sélection des fournisseurs qui intégreront le panel.
Tout manquement relatif au respect des droits humains devra entraîner des plans d'actions correctifs après avertissement de la part de PSA PEUGEOT CITROEN. Le non respect de ces droits entraînera des sanctions pouvant aller, à terme, jusqu'au retrait du panel.

Chapitre 4 : Prise en compte de l'impact de l'activité de l'entreprise sur le territoire d'implantation
PSA Peugeot Citroën s'engage à promouvoir l'emploi et la formation de la population active locale contribuant ainsi au développement économique et social partout où le groupe est implanté.

Chaptitre 5 : Mise en œuvre des engagements sociaux fondamentaux
PSA Peugeot Citroën s'engage à informer largement les salariés du groupe sur le contenu de l'accord.

Chaptitre 6 : Suivi de l'accord et création du Comité Mondial
Ce chapitre prévoit la mise ne place d'observatoires sociaux locaux dans chacun des principaux pays d'opération composés des directions des ressources humaines et des organisations syndicales qui effectueront un suivi annuel de l'application de l'accord cadre mondial.
Au niveau du groupe, un bilan de l'application de l'accord dans les pays concernés sera présenté chaque année au sein du Comité Européen élargi, sur la responsabilité sociale de PSA Peugeot Citroën.

* * *

La valeur juridique des ACI et la manière dont ces accords pourraient être utilisés dans des procédures judiciaires ne sont pas claires. Les fédérations syndicales impliquées dans la négociation d'ACI les voient plutôt comme des « gentlemen's agreements », c'est-à-dire des accords volontaires dont l'application incombe uniquement aux parties. De ce point de vue, ces accords font partie du « soft law » ou « droit mou ». La sanction la plus effective en cas de violations des droits et principes contenus dans ces accords serait donc l'image écornée qui pourrait résulter d'une campagne de dénonciation[72]. Cependant, l'Organisation internationale des employeurs en particulier s'interroge sur la manière dont un tribunal considérerait ce type d'accord et en quoi il pourrait affecter d'autres types d'accords nationaux signés par l'entreprise[73]. La reconnaissance par des tribunaux de la valeur juridique d'un tel accord pourrait mener à l'imposition directe aux entreprises d'obligations en matière de droit international du travail Cependant, il faut noter que certains accords incluent une « clause de paix » (« peace clause ») qui empêche le syndicat de saisir une autorité judiciaire avant l'épuisement des mécanismes internes en vue d'assurer un règlement amiable des différends.

La manque de précision quant à la valeur juridique des accords-cadres pourrait devenir problématique pour les entreprises dans l'avenir. « Un tel risque semble moins lié a un conflit potentiel entre les signataires, dans la mesure où ces textes contiennent souvent des mécanismes de résolution des conflits et que les organisations syndicales ne signent pas ces textes pour saisir une juridiction, qu'à un conflit potentiel avec un tiers comme une ONG ou un citoyen individuel qui reprocherait a l'entreprise le non-respect de l'ACI »[74].

Les accords-cadres internationaux sont avant tout un moyen d'organiser le dialogue social transnational au sein d'une entreprise et peuvent contribuer à la résolution des conflits entre les travailleurs et les employeurs en particulier en matière de respect des droits du travail et des droits de l'Homme. Certains accords prévoient la possibilité pour d'autres parties prenantes de dénoncer une violations devant le mécanisme de résolution des conflits, mais cela est très rare. En tout état de cause, des ONG ou des représentants de victimes ayant connaissance de violations des droits de l'Homme impliquant une entreprise ayant signé un ACI devraient prendre contact avec la fédération syndicale signataire de l'accord ou son affilié local afin que le problème soit soumis au comité interne en charge de la mise en œuvre de l'accord.

---

72 Bourque, *op. cit.,* 2008.

73 International Organisation of Employers, International Framework Agreements, An Employer's Guide, Update version, August 2007.

74 André Sobczak, « Legal Dimensions of International Framework Agreements in the Field of Corporate Social Responsibility » in Relations industrielles / Industrial Relations, vol. 62, n° 3, 2007, p. 466-491.

POUR PLUS D'INFORMATION

– **Liste complète des ACI**
www.global-unions.org

– **ORSE (Observatoire sur la Responsabilité Sociétale des Entreprises). 2006. Répertoire sue les pratiques des entreprises en matière de négociation des accords-cadres internationaux. Paris: Observatoire sur la Responsabilité Sociétale des Entreprises, 2006**
www.orse.org.

– **Reynald Bourque, « International Framework Agreements and the Future of Collective Bargaining in Multinational Companies », Just Labour 12, 2008, p. 30-47.**

– **Dimitris Stevis, « International framework agreements and global social dialogue: Parameters and prospects », Employment Sector Employment Working Paper No. 47, ILO, 2010.**

PARTIE III

UTILISER LES ENGAGEMENTS VOLONTAIRES DES ENTREPRISES DEVANT DES JURIDICTIONS

Les lois de protection des consommateurs peuvent être utilisées à l'encontre des entreprises pour dénoncer des « pratiques commerciales déloyales». Celles-ci incluent les pratiques trompeuses et agressives de la part des entreprises, notamment via la publicité et le marketing. Les engagements publics – quoique volontaires – des entreprises en matière de responsabilité sociale qui ne seraient pas respectés par ces entreprises peuvent dans une certaine mesure être assimilés à des pratiques commerciales déloyales, l'entreprise espérant en tirer des bénéfices commerciaux auprès du consommateur en trompant celui-ci.

Les actions en justice contre des multinationales, se fondant sur la publicité mensongère, sont généralement intentées non pas par des victimes dans le pays d'accueil mais par des ONG, notamment des associations de consommateurs, dans le pays d'origine de l'entreprise. Elles peuvent toutefois avoir des conséquences positives sur les activités de la multinationale à l'étranger. Il serait en effet particulièrement mal perçu que les entreprises qui se sont engagées publiquement se rétractent par peur de se voir acculées devant un tribunal pour des pratiques commerciales déloyales. Le risque d'être attaqué sur ces pratiques de marketing et de publicité est tangible et réel pour les entreprises qui mesurent le pouvoir des groupes de consommateurs. Aussi semble-t-il que cet outil judiciaire présente un intérêt considérable pour les ONG afin de pousser les entreprises à mettre en œuvre leurs engagements, d'autant plus que la loi encadre strictement les pratiques commerciales des entreprises alors même que le cadre juridique permettant aux victimes de porter plainte pour des violations des droits de l'Homme à l'étranger présente de nombreuses insuffisances, tel qu'illustré dans la section II.

Qu'est-ce que la publicité mensongère ?

La Directive européenne 2005/29/CE du 11 mai 2005 relative aux pratiques commerciales déloyales des entreprises vis-à-vis des consommateurs définit une pratique commerciale trompeuse[75] comme suit :
« Une pratiques commerciale est réputée trompeuse si elle contient des informations fausses, et qu'elle est donc mensongère ou [...] qu' elle induit ou est susceptible d'induire en erreur le consommateur moyen [...] et que, dans un cas comme dans l'autre, elle l'amène ou est susceptible de l'amener à prendre une décision commerciale qu'il n'aurait pas prise autrement. » (art. 6)

Une pratique commerciale est également réputée trompeuse si, dans son contexte factuel, compte tenu de toutes ses caractéristiques et des circonstances, elle amène ou est susceptible d'amener le consommateur moyen à prendre une décision commerciale qu'il n'aurait pas prise autrement, et qu'elle implique :
[…]
b) le non-respect par le professionnel d'engagements contenus dans **un code de conduite** par lequel il s'est engagé à être lié, dès lors :
   (i) que ces engagements ne sont pas de simples aspirations, mais sont fermes et vérifiables, et
   (ii) que le professionnel indique, dans le cadre d'une pratique commerciale, qu'il est lié par le code. »

Cette directive a été transposée dans les Etats membres de l'Union européenne.

Quelques exemples...

France

Selon l'article L.121-1 du Code de la consommation : « Est interdite toute publicité comportant, sous quelque forme que ce soit, des allégations, indications ou présentations fausses ou de nature à induire en erreur, lorsque celles-ci portent sur un ou plusieurs des éléments ci-après : existence, nature, composition, qualités substantielles, teneur en principes utiles, espèce, origine, quantité, mode et date de fabrication, propriétés, prix et conditions de vente de biens ou services qui font l'objet de la publicité, conditions de leur utilisation, résultats qui peuvent être attendus de leur utilisation, motifs ou procédés de la vente ou de la prestation de services, portée des engagements pris par l'annonceur, identité, qualités ou aptitudes du fabricant, des revendeurs, des promoteurs ou des prestataires. »

---

75 Directive 2005/29/CE du Parlement européen et du Conseil du 11 mai 2005 relative aux pratiques commerciales déloyales des entreprises vis-à-vis des consommateurs dans le marché intérieur et modifiant la directive 84/450/CEE du Conseil et les directives 97/7/CE, 98/27/CE et 2002/65/CE du Parlement européen et du Conseil et le règlement (CE) no 2006/2004 du Parlement européen et du Conseil («directive sur les pratiques commerciales déloyales»), www.eur-lex.europa.eu.

Cet article s'applique aussi bien aux professionnels qu'aux particuliers, peu importe le support de la publicité. Antérieurement à la réécriture des infractions de pratiques commerciales trompeuses, l'infraction de publicité trompeuse était constituée sans qu'il soit nécessaire de prouver l'intention de tromper le consommateur. Toutefois, à l'aune d'un arrêt rendu par la chambre criminelle de la Cour de cassation le 15 décembre 2009[76], il semble que la **caractérisation de l'élément intentionnel** soit **désormais exigée** pour constituer l'infraction de publicité trompeuse. La publicité, pour être répréhensible doit être mensongère (contenir des allégations mensongères portant sur les qualités énumérées dans l'article L121-1) et trompeuse (être de nature à induire le consommateur en erreur).

Monsanto c. Eaux et Rivières de Bretagne et UFC-Que choisir? (2006)[77]
Le 6 octobre 2006, la Cour de cassation a confirmé la condamnation de la société Monsanto pour publicité mensongère à propos de son désherbant Round Up, vendu comme « *étant biodégradable* » et laissant le « *sol propre* ».

Suite à une plainte déposée notamment par les associations Eau et Rivières de Bretagne et UFC-Que choisir, le tribunal correctionnel de Lyon avait, en janvier 2007, condamné la société à 15.000 euros d'amende et à une publication du jugement dans le journal Le Monde et dans une revue de jardinage, pour publicité mensongère. En octobre 2008, la Cour d'appel de Lyon avait confirmé le jugement de première instance, en invoquant « une présentation (sur l'emballage du produit) qui élude le danger potentiel du produit par l'utilisation de mots rassurants et induit le consommateur en erreur ».

Le 6 octobre 2009, la Cour de cassation a rejeté le pourvoi du groupe Monsanto, rendant définitive sa condamnation à 15.000 euros d'amende pour « publicité mensongère ».

Etats-Unis

La publicité est réglementée par la *Federal Trade Commission*, un organisme administratif chargé d'interdire « les actes ou pratiques commerciales injustes et trompeuses. »

L'objectif est la prévention plutôt que la punition. La sanction type est l'ordre donné à l'annonceur de cesser ses actes illégaux, ou de publier des renseignements supplémentaires afin d'éviter le risque de tromperie. Une publicité corrective peut également être imposée. Il n'y a toutefois pas d'amendes ou de peine de prison prévues, sauf pour les rares cas où un annonceur refuse de mettre fin à ses actes, malgré l'injonction qui lui a été adressée. La loi actuelle définit la publicité men-

76 Cass. Crim., 15 décembre 2009, n°09-89.059.

77 Pour plus d'informations, voir Blandine Rolland, « Informations environnementales : condamnations pour publicité mensongère », Journal des accidents et des catastrophes, Actualité juridique, JAC 95, n°104, Mai 2010.

songère comme un « moyen de publicité autre que l'étiquetage, qui est trompeur sur un point important. Pour déterminer si une publicité est trompeuse, doivent être prises en compte (entre autres) non seulement les représentations faites ou suggérées par déclaration, mot, par la conception, le dispositif, le son, ou par toute combinaison de ces facteurs, mais également la mesure dans laquelle la publicité omet de révéler les éléments pertinents à la lumière de ces observations ou à la lumière des conséquences qui peuvent résulter de l'utilisation de la marchandise sur laquelle porte la publicité, dans des conditions qui sont normales ou habituelles »[78].

Nike v. Kasky (2003)

En 1998, Mark Kasky, citoyen américain, entame une poursuite contre l'entreprise Nike pour publicité mensongère à propos d'une campagne de relations publiques sur les conditions de travail chez ses sous-traitants. L'affaire a mobilisé de nombreuses entreprises puisqu'elle posait une question fondamentale : l'information sur la politique sociale et environnementale d'une entreprise peut-elle être assimilée à de la publicité et donc attaquée comme telle ? Dans un premier temps, les tribunaux californiens avaient donné raison à Nike mais la Cour suprême de l'Etat s'était prononcée en faveur de Mark Kasky en reconnaissant la légitimité de son action. La multinationale avait alors saisi la Cour suprême au nom de la protection de la liberté d'expression des entreprises. Celle-ci s'était déclarée incompétente, en juillet 2003. Le 12 septembre 2003, l'affaire s'est conclue par un accord entre les deux parties qui ont estimé de concert « qu'il est plus utile de renforcer les dispositifs de surveillance des conditions de travail chez les sous-traitants et d'améliorer ces conditions de travail que de perdre encore temps et argent en procédure. »

Nike s'est engagé à verser 1,5 million de dollars pour aider à la mise en place de programmes d'audits ainsi qu'à financer des programmes d'éducation et de crédits pour un minimum de 500 000 dollars, sur les deux prochaines années. L'intégralité des 1,5 million de dollars a été versée à la Fair Labor Association (voir Section V, Chapitre IV de ce guide).

Allemagne

La loi allemande sur la concurrence déloyale (UWG)[79] concerne également la publicité mensongère, en ce qu'elle confère à l'émetteur un avantage concurrentiel indu.

Ainsi l'article 3 de l'UWG prévoit que :
« Quiconque, dans les échanges commerciaux, donne, dans un but de concurrence, des indications trompeuses sur la situation commerciale, en particulier sur la qualité, l'origine, le mode de fabrication, les prix de chacune des marchandises ou services industriels ou commerciaux ou de l'ensemble des marchandises ou

78 Traduction libre. Wilson, Lee. «The Advertising Law Guide: A Friendly Desktop Reference for Advertising Professionals.» Allworth Press, NY, NY. 2000. 25.

79 Allemagne, «Concurrence déloyale", www.wipo.int.

services offerts, les listes de prix, le mode d'acquisition des marchandises ou la source dont elles proviennent, la "possession" de récompenses, la cause ou le but de la vente ou l'importance des quantités de marchandises disponibles, peut être assigné en cessation de l'usage de ces indications.»
L'article 4-1 vise davantage la protection des consommateurs : « Quiconque, dans le but de susciter l'impression que l'offre est particulièrement avantageuse, donne sciemment, dans des annonces publiques ou dans des communications destinées à un cercle assez large de personnes, des indications fausses et susceptibles d'induire en erreur sur la situation commerciale, en particulier sur la qualité, l'origine, le mode de fabrication ou les prix de marchandises ou de services industriels ou commerciaux, le mode d'acquisition des marchandises ou la source dont elles proviennent, la possession de récompenses, la cause ou le but de la vente ou l'importance des quantités de marchandises disponibles, se verra infliger une peine privative de liberté de deux ans au maximum ou d'une amende[80].»

Suivant l'exemple d'autres pays européens (le Royaume-Uni notamment), la législation allemande permet à des groupes de consommateurs d'intenter des actions en justice contre des stratégies publicitaires qui ont délibérément induit en erreur les consommateurs dans le but de les inciter à consommer. Enfin, ça n'apparaît pas dans la législation, mais dans le domaine de la publicité mensongère, les associations ont à leur disposition un instrument particulier, l'*Abmahnverfahren*. Par ce biais, elles peuvent porter plainte contre les professionnels. Toutefois, avant de saisir le tribunal, elles sont tenues de demander au professionnel de cesser la pratique déloyale. Le professionnel peut se soumettre à la demande et signer une déclaration (*Unterwerfungserklärung*) qui l'oblige à cesser son comportement déloyal et à payer une amende en cas de violation de son obligation.

➔ Hamburg Customer Protection Agency v. Lidl (2010)[81]

Le European Center for Constitutional and Human Rights (ECCHR), en collaboration avec Clean Clothes Campaign, a soutenu la Customer Protection Agency Hambourg, en déposant une plainte contre Lidl, le 6 avril 2010. Dans cette plainte, Lidl est accusé de tromper les clients dans sa communication quant à sa conformité avec les normes sociales et du travail dans ses usines d'approvisionnement. Lidl affirmait ainsi dans des brochures « Chez Lidl, nous ne travaillons qu'avec des fournisseurs et producteurs non-alimentaires qui sont prêts à mettre en œuvre et à démontrer leur responsabilité sociale. Nous sommes opposés à toute forme de travail des enfants, et aux violations des droits du travail et des droits de l'Homme dans nos usines. Nous assurons de manière effective le respect de ces standards ». Lidl est donc accusé de tromper ainsi les consommateurs et de gagner un avantage concurrentiel injuste. C'est la première fois qu'une entreprise allemande est poursuivie pour mauvaises conditions de travail. Dix jours seulement après le dépôt de la plainte, la société a admis

80 Traduction libre.
81 For more information : ECCHR, « Lidl Retracts Advertisements », www.ecchr.de.

les allégations formulées contre elle concernant des violations des droits des travailleurs au Bangladesh, et doit revoir sa stratégie publicitaire en la matière. Lidl s'est aussi engagé à ouvrir le dialogue avec les organisations à l'origine de la plainte.

COMMENT DÉPOSER UNE PLAINTE POUR PUBLICITÉ MENSONGÈRE?

– Prenez contact avec une association de consommateurs ou un centre d'information des consommateurs dans le pays où la multinationale est basée ou là où elle entreprend des actions publicitaires ou de marketing considérées comme trompeuses.

– La liste des associations de consommateurs en Europe peut être consultée: www.ec.europa.eu/consumers/empowerment/cons_networks_en.htm#national
– Des associations de consommateurs de 115 pays sont regroupées au sein de Consumers international (carte des organisations membres : www.consumidoresint.cl/globalmap.asp ; www.consumersinternational.org).

Le centre européen des consommateurs dispose de branches dans les pays européens destinés à informer les consommateurs sur leurs droits et sur les recours existants. www.ec.europa.eu/consumers/ecc/contact_en.htm

– Déposez une plainte. Dans la plupart des pays, des organes de règlement des litiges entre consommateurs et entreprises ont été mis en place pour recevoir des réclamations en vue d'un règlement à l'amiable. Il peut s'agir d'un ombudsman, d'une commission de la consommation ou de commissions sectorielles. Les consommateurs peuvent également déposer une plainte devant une juridiction pour un préjudice individuel ou collectif. Les actions de groupe (« class action ») ou en représentation conjointe via des associations de consommateurs sont souvent adaptées à ces situations.

* * *

Les procédures pour publicité mensongère se fondant sur les lois de protection des consommateurs à l'encontre des pratiques commerciales déloyales ont l'avantage d'être bien encadrées dans de nombreux pays et permettent de mettre en lumière les pratiques douteuses des entreprises en matière de droits de l'Homme ou d'environnement. Elles ne permettent malheureusement pas aux victimes de violations des droits de l'Homme d'accéder à la justice et les juridictions ne sanctionnent pas les agissements des entreprises entraînant des violations des droits humains, mais simplement les pratiques publicitaires et de marketing des entreprises autour de leur engagement responsable. En tout état de cause, de telles initiatives peuvent avoir

des conséquences positives sur le comportement des entreprises en ce qu'elles sont soucieuses de leur image dans les pays où se trouvent leurs principaux consommateurs. L'alliance des organisations de protection des droits de l'Homme avec des associations de consommateurs est essentielle pour mener à bien ce type d'affaire.

En outre, certains développements juridiques tendent à confirmer que la prise en compte de critères environnementaux, sociaux et de gouvernance (ESG) par les entreprises ne se limite pas à des initiatives volontaires de la part de celles-ci, mais s'inscrit bel et bien dans leur champ de responsabilités. Les entreprises sont elles-mêmes de plus en plus nombreuses à le reconnaître, soit par leur adhésion à des initiatives diverses en matière de RSE ou via l'adoption de codes de conduite.

Dans certains cas, les entreprises courent même des risques de responsabilité pénale si elles omettent de tenir en compte certains principes notamment associés au développement durable[82]. Les engagements volontaires des entreprises en matière de RSE sont par ailleurs fréquemment cités par les plaignants lors de procédures judiciaires à l'encontre d'entreprises pour violations des droits de l'Homme comme des éléments de contexte permettant de qualifier les activités des entreprises comme une violation de la norme comportementale généralement admise.

En France notamment, l'affaire Dassault a donné lieu à un réel débat judiciaire autour de cette question du degré d'obligation créé par un « *code de bonne conduite* » auquel l'entreprise aurait elle-même adhéré et qu'elle se serait engagée à respecter. Cette affaire, ayant donné lieu à un arrêt de la Cour de cassation du 8 décembre 2009[83], a effectivement permis de démontrer que de tels engagements pouvaient servir de fondement à la mise en jeu de la responsabilité des entreprises, soit lorsqu'elles s'affranchissent de leurs propres engagements, soit lorsque, sous couvert d'un code dit « *éthique* », elles violent les droits et libertés fondamentaux de leurs salariés.

Les développements en matière de RSE sont nombreux et évoluent rapidement: ceux-ci sont certainement à surveiller de près dans les années à venir, car la RSE représente un outil supplémentaire dans le développement d'une meilleure responsabilisation des entreprises.

---

82 A cet égard, voir notamment l'article de Juliette Mongin et Emmanuel Daoud, «Le droit pénal demeure-t-il étranger à la notion de « développement durable » ? Rien n'est moins sûr !, Paru dans Pratiques et Professions,www.vigo-avocats.com.

83 Cass. soc., 8 décembre 2009, n°08-17.091