

**POUR DISCUSSION ET ORIENTATION**

DEUXIÈME QUESTION À L'ORDRE DU JOUR

Mise à jour du programme visant à donner des orientations sur les normes internationales du travail, la Déclaration de principes tripartite sur les entreprises multinationales et la politique sociale ainsi que d'autres questions s'y rapportant**1. Introduction**

1. Cette proposition vise à développer un programme du BIT qui permettra de fournir des conseils spécialisés sur la façon dont les entreprises appliquent les normes internationales du travail et la Déclaration de principes tripartite sur les entreprises multinationales et la politique sociale (Déclaration sur les EMN). Il faut entendre par entreprises la direction et les travailleurs, ainsi que leurs représentants. Le présent document expose le contexte de cette initiative et en définit les objectifs, le champ d'application, le contenu et le fonctionnement.
2. D'après une étude interne réalisée en 2005, on estime que l'OIT reçoit des entreprises près de 400 demandes d'informations par an. Ces demandes émanent principalement des EMN, mais aussi parfois d'entreprises nationales ou de fonds d'investissement socialement responsables et de cabinets de conseils, essentiellement du secteur de l'économie et de celui des services.
3. La plupart des demandes concernent: la législation; les codes de conduite et les interprétations des dispositions contenues dans les normes internationales du travail; les statistiques sur l'emploi et les relations professionnelles; les indicateurs de la performance des entreprises dans les domaines social et du travail; les bonnes pratiques; le rôle et les activités du Pacte mondial; la certification de la conformité avec les normes internationales; l'efficacité avec laquelle un pays particulier peut protéger les droits des travailleurs; enfin, les publications et autres éléments d'information. Plus de 90 pour cent des demandes sont traitées par le service de réception du Bureau sans participation systématique d'autres services ni suivi des réponses. Les demandes sont parfois transmises au Bureau des activités pour les employeurs ou à celui des activités pour les travailleurs.

4. Les demandes diffèrent selon le degré d'intervention de l'OIT. On compte trois types de demandes:
- a) **Demandes d'informations.** Ces demandes peuvent avoir trait à des informations générales, par exemple, la position et les activités de l'OIT au regard de la responsabilité sociale des entreprises (RSE), ou à des questions telles que la législation, les codes de conduite, l'interprétation des normes internationales du travail, les statistiques, les bonnes pratiques et les publications. Ces demandes émanent essentiellement des entreprises. Elles portent sur un large éventail de questions et proviennent de contextes différents (entreprise, secteur, pays, etc.). Ce type de demandes peut se répartir en deux grandes catégories:
 - demandes d'informations qui ne réclament pas de réponse très élaborée (foire aux questions – FAQ); et
 - demandes pour lesquelles des réponses adaptées et coordonnées doivent être préparées (réponses individualisées).
 - b) **Demandes de consultation.** Ces demandes portent sur des questions telles que fourniture d'informations permettant d'élaborer des codes de conduite et des outils connexes, formation et conférences. La plupart des demandes de consultation résultent d'initiatives ou d'organisations sectorielles ou multipartites. Elles débouchent en général sur des demandes de collaboration plus formelles.
 - c) **Demandes de collaboration.** Ces demandes, qui concernent des projets, sont d'ordinaire présentées lorsqu'une entreprise ou une organisation a déjà noué des contacts avec l'OIT. Sur demande, l'OIT apporte sa contribution à des organisations intergouvernementales pour leurs politiques ou codes, et aide des entreprises à appliquer les normes internationales du travail.

2. Cadre général

- 5. Ce programme, proposé par les travailleurs et les employeurs puis approuvé par le Conseil administration, vise à promouvoir une meilleure utilisation de la Déclaration sur les EMN et à répondre aux demandes sur la façon dont les entreprises peuvent appliquer les normes internationales du travail.
- 6. Quand une entreprise sollicite le concours de l'OIT, la réponse qui lui sera fournie est établie sur la base de la somme des connaissances spécialisées des unités techniques et des bureaux extérieurs, mais il n'existe aucun mécanisme qui garantisse que les réponses sont coordonnées, logiques et cohérentes et qu'elles sont données dans un délai raisonnable. Les réponses ne font pas systématiquement l'objet d'un suivi, et rien ne dit qu'elles sont présentées de manière appropriée et dans une langue comprise des cadres et des travailleurs de l'entreprise.
- 7. En novembre 2006, le Conseil d'administration a demandé au Bureau de préparer un document exposant les modalités d'un programme concret visant à conseiller les entreprises sur l'application des normes internationales du travail et de la Déclaration sur les EMN ¹.

¹ Documents GB.297/PV, paragr. 228, et GB.298/MNE/4.

8. En mars 2007, pour donner suite aux discussions antérieures, la sous-commission a recommandé au Conseil d'administration «d'approuver l'élaboration par EMP/MULTI d'un programme du Bureau, en collaboration avec les départements compétents (...) dans le but de prodiguer aux entreprises des conseils spécialisés sur l'application des normes internationales du travail et de la Déclaration sur les EMN... ». ²
9. A l'issue de ces discussions, il a été décidé que, pour assurer la mise en œuvre du programme, il conviendrait de créer un service d'assistance, centralisé, à l'intention de toutes les unités de l'OIT recevant des demandes et auquel auront directement accès les demandeurs de l'extérieur.
10. Les services fournis par le service d'assistance doivent répondre aux besoins de l'entreprise et être conformes aux orientations sur l'application des normes données par les mécanismes de contrôle de l'OIT. Pour être crédibles, cohérentes et efficaces, les réponses devraient:
- reposer sur les meilleures compétences techniques disponibles au BIT;
 - être bien coordonnées avec les activités des autres départements de l'OIT;
 - s'inspirer de la jurisprudence et autres orientations fournies par les mécanismes de contrôle de l'OIT, de l'interprétation de la Déclaration sur les EMN que renferme la procédure pour l'examen des différends, et des conclusions du Conseil d'administration;
 - tenir compte, si besoin est, du contexte local (lois nationales, pratiques en matière de relations professionnelles, etc.);
 - être pertinentes et faciles à comprendre;
 - être données dans des délais acceptables; et
 - être appuyées par un système efficace de gestion des connaissances.

3. Le programme: service d'assistance

11. L'objectif, le champ d'application et les activités du service d'assistance doivent être clairement définis et communiqués. Ce service a été décrit comme étant «un programme du Bureau, en collaboration avec les départements concernés (...) ayant pour but de prodiguer aux entreprises des conseils spécialisés sur l'application des normes internationales du travail et de la Déclaration sur les EMN». Le programme donnera des conseils sur la façon dont les entreprises peuvent appliquer les normes internationales du travail et la Déclaration sur les EMN, et permettra de promouvoir une meilleure mise en œuvre de la Déclaration sur les EMN dans le monde du travail. Dans l'exercice de ses activités, le service d'assistance prendra des dispositions pour veiller à ce qu'un avis ou une réponse ne puissent pas être utilisés pour cautionner un utilisateur ou une pratique spécifique.
12. Les utilisateurs comprendront notamment les cadres et les travailleurs des entreprises (multinationales et nationales), les mandants et les organisations sectorielles. Les demandes émanant des entreprises et des mandants suivront le même processus. Les grandes lignes des demandes provenant des organisations et initiatives sectorielles

² Documents GB.295/PV, paragr. 248, et GB.298/10, paragr. 13-27.

(conduites par des entreprises et faisant intervenir diverses parties prenantes) seront communiquées à un groupe consultatif (voir paragr. 21). L'accès au service d'assistance sera limité en cas de restrictions juridiques telles que celles qui résultent de sanctions ou autres interdictions imposées par les Nations Unies ou par la Conférence internationale du Travail.

13. Le service d'assistance traitera les questions adressées par des entreprises et des organisations concernant le contenu et l'utilisation de la Déclaration sur les EMN, ainsi que la compréhension des normes internationales du travail. Les demandes de collaboration sur les projets ne sont pas du ressort du service d'assistance.
14. La teneur des réponses devra être entièrement alignée sur la jurisprudence et sur d'autres orientations fournies par les instruments pertinents ainsi que par le système de contrôle et les organes directeurs de l'OIT, y compris la Déclaration sur les EMN, la Déclaration de l'OIT relative aux principes et droits fondamentaux au travail et son suivi, les rapports du Comité de la liberté syndicale et ceux de la Commission d'experts pour l'application des conventions et recommandations.
15. Les réponses feront également référence, le cas échéant, aux outils élaborés dans le cadre de projets de coopération technique ou publiés par le Bureau.
16. Le schéma fonctionnel annexé au présent document donne une vue complète des activités du service d'assistance. Le processus commence lorsqu'une entreprise ou une organisation envoie une demande à l'OIT. Cette demande peut être adressée à différentes unités de l'Organisation: bureaux régionaux, bureaux sous-régionaux, points focaux par pays ou unités au siège. Chaque point/unité de réception constituera le bureau d'accueil du programme. Etant en contact direct avec l'entreprise, le bureau d'accueil lui communiquera également la réponse finale.
17. Le processus de préparation de la réponse dépendra du type de question reçue:
 - Catégorie *a*) FAQ: le personnel sur le terrain ou les unités au siège recevant une question de cette catégorie en aviseront l'unité de gestion. Ils prépareront ensuite la réponse en utilisant le système de gestion des connaissances (voir plus bas), puis enverront la réponse finale en avisant l'unité de gestion. Si les demandes sont adressées directement à l'unité de gestion, celle-ci fera office de bureau d'accueil.
 - Catégorie *b*): lorsque la question réclame une réponse coordonnée et adaptée, elle doit être transmise en premier lieu à l'unité de gestion qui coordonnera le processus de réponse. Pour les questions provenant d'initiatives conduites par des entreprises et multipartites, une étape supplémentaire est prévue qui consiste à informer le groupe consultatif. Une réponse globale sera préparée par une équipe d'experts (voir paragr. 20) en collaboration, si besoin est, avec les bureaux régionaux et sous-régionaux. L'unité de gestion enverra la réponse finale en avisant le personnel extérieur et les unités concernés de l'OIT.
18. Toutes les demandes et réponses seront enregistrées et stockées dans le système de gestion des connaissances par l'unité de gestion pour consultation future et à des fins de gestion de la qualité. Ce système, qui est censé appuyer les opérations du service d'assistance, remplit les fonctions suivantes:

- Stocker les informations et les rendre accessibles, y compris les fiches d'information, les réponses aux FAQ, les liens avec d'autres programmes, etc. Les informations pourront être consultées sur l'Intranet. Certaines d'entre elles (par exemple FAQ, fiches d'information) pourraient être affichées ultérieurement sur le site Web public de l'OIT.
 - Suivre le flux des demandes et réponses, et aider l'unité de gestion à gérer l'ensemble du programme.
19. Le Bureau constituera une unité de gestion du service d'assistance, un fonctionnaire à temps complet étant chargé d'assurer la mise en place et la conduite de ce service. L'unité de gestion pourra recevoir des demandes et fera fonction de bureau d'accueil lorsque les demandes lui seront adressées directement. Elle établira avec l'équipe d'experts (voir paragr. 20) des réponses génériques aux demandes entrant dans la catégorie *a*). Elle évaluera la qualité des réponses données aux questions de la catégorie *a*) et le respect des délais, et fera en sorte que le processus se déroule et que la réponse soit donnée en temps voulu. Elle acheminera les demandes, coordonnera la préparation des réponses au sein de l'équipe d'experts et enverra les réponses aux questions de la catégorie *b*), en assurant le suivi si nécessaire. L'unité de gestion coordonnera aussi les travaux de l'équipe d'experts, de même qu'elle mettra au point le système de gestion des connaissances et en assurera la tenue, créera la base de données et déterminera avec l'équipe d'experts les matériels et références existants qui devraient y être insérés, et les nouveaux matériels à élaborer. Enfin, elle servira de source d'informations pour le réseau (en rapport avec les informations, les matériels de formation, le lien avec les autres programmes) et permettra de renforcer les capacités du service d'assistance.
20. L'équipe d'experts fournira l'apport technique sous forme de conseils aux entreprises en se fondant sur le savoir-faire de tous les départements techniques compétents de l'OIT. Elle sera composée de fonctionnaires de diverses unités du Bureau, dont le Bureau des activités pour les employeurs et celui des activités pour les travailleurs, et du Centre de Turin, ainsi que d'autres experts du siège ou des bureaux extérieurs qui seront désignés en fonction des besoins. Etant donné le rôle central que NORMES est appelé à jouer, la question des ressources nécessaires pour faire face à la charge de travail supplémentaire doit être abordée avant que le service d'assistance ne devienne pleinement opérationnel.
21. Le Bureau organisera également les réunions et fera fonction de secrétariat pour le groupe consultatif, qui exposera sa position sur les principales orientations que comporte le programme du service d'assistance. Le groupe consultatif comprendra les membres du bureau de la sous-commission, des représentants de l'Organisation internationale des employeurs et de la Confédération syndicale internationale, et le directeur exécutif du Secteur de l'emploi, qui en assurera la présidence.
22. Un système de notification sera mis sur pied pour évaluer les travaux du service d'assistance et pour fournir périodiquement au Conseil d'administration un résumé des résultats.
23. La sous-commission voudra sans doute donner son avis sur la proposition énoncée dans les paragraphes précédents, y compris les incidences financières évoquées au paragraphe 20.

Genève, le 25 février 2008.

Document soumis pour discussion et orientation.

Annexe

Schéma fonctionnel du service d'assistance

