

CIRCONSTANCE SPECIFIQUE

« TELEPERFORMANCE EN FRANCE ET DANS LE MONDE »

26 juin 2020

Communiqué du Point de contact national français

A l'issue de son évaluation initiale, le PCN accepte la circonstance spécifique et débute ses bons offices avec le Groupe Teleperformance et le syndicat international UNI Global Union et quatre organisations syndicales affiliées

Le Point de contact national français pour la mise en œuvre des Principes directeurs de l'OCDE à l'intention des entreprises multinationales (PCN) a été saisi le 17 avril 2020 par le syndicat international UNI Global Union d'une circonstance spécifique concernant l'entreprise multinationale française Teleperformance. UNI Global Union a déposé cette circonstance spécifique conjointement avec quatre organisations syndicales françaises qui lui sont affiliées : CFDT Fédération communication conseil culture, CGT-FAPT, CGT Fédération des Sociétés d'Etudes, et FO-FEC.

La circonstance spécifique soulève des questions relatives au respect des Principes directeurs de l'OCDE par Teleperformance dans le contexte de l'épidémie de COVID-19 dans des centres d'appels du groupe en France ainsi qu'en Albanie, en Colombie, aux États-Unis, en Grèce, en Inde, au Mexique, aux Philippines, au Portugal et au Royaume-Uni. La circonstance spécifique traite notamment du devoir de diligence raisonnable des entreprises, du respect des droits de l'homme, de la santé et de la sécurité dans les lieux de travail ainsi que de la liberté d'association et de négociation des travailleurs.

Teleperformance indique au PCN que le Groupe conteste les termes de la circonstance spécifiques et qu'il est disposé à dialoguer avec le PCN pour en apporter la preuve. Le Groupe indique être disposé à dialoguer avec UNI dans le cadre de cette procédure dès qu'un cadre impartial et équitable sera établi.

L'acceptation de la saisine par le PCN et l'acceptation de ses bons offices par les parties ne déterminent pas si l'entreprise a agi ou non en conformité avec les Principes directeurs de l'OCDE.

1. Procédure suivie par le PCN selon son règlement intérieur

La procédure de saisine du PCN est confidentielle. Le PCN doit s'efforcer de réaliser l'évaluation initiale d'une saisine dans un délai indicatif de trois mois après l'accusé de réception. Il prépare ensuite un communiqué sur la recevabilité de la saisine (art 19). Si l'évaluation initiale est positive, le PCN examinera la saisine et proposera ses bons offices aux parties afin de les aider à résoudre leurs différends. Dans le cas contraire, il passera à la phase de conclusion de la procédure.

1.1. Réception de la saisine. Le Secrétariat du PCN a reçu la circonstance spécifique par voie électronique le 17 avril 2020 et en a accusé réception le 20 avril 2020. UNI Global Union et la CFTD F3C ont publié des communiqués de presse annonçant la saisine le 17 avril 2020. Le 23 avril 2020, le PCN français a informé les PCN américain, britannique, colombien, grec, mexicain et

portugais de l'existence de la saisine, après avoir reçu l'accord de UNI Global Union (cf. 3. Coordination des PCN).

1.2. Recevabilité formelle de la saisine. Le 29 avril 2020, le PCN a validé la recevabilité formelle de la saisine et a adopté un communiqué. Ce communiqué a été publié le 12 mai 2020. Le PCN a commencé l'évaluation initiale de la saisine. Le PCN a informé les parties et les PCN d'appui de ces décisions le 5 et le 6 mai 2020. Il leur a transmis le communiqué et des informations sur la procédure. Le Secrétariat a proposé de rencontrer séparément les parties afin de leur présenter la procédure. Le PCN a transmis une copie de la saisine au Groupe Teleperformance et l'a invité à y répondre dès à présent. La saisine a été notifiée à l'OCDE après la publication du communiqué.



Communiqué du PCN du 29 avril 2020 publié le 12 mai 2020 :

<https://www.tresor.economie.gouv.fr/Articles/2020/05/12/pcn-teleperformance-en-france-et-dans-le-monde>

1.3. Évaluation initiale de la circonstance spécifique. Le PCN a débuté l'évaluation initiale à partir du 29 avril 2020. Le Secrétariat du PCN a présenté la procédure de saisine à UNI Global Union le 11 mai 2020 et à TELEPERFORMANCE le 13 mai 2020 par visio-conférences.

Le PCN a discuté de l'évaluation initiale lors de sa réunion du 14 mai 2020, et de la saisine et a pris plusieurs décisions :

- Le PCN français a entériné son leadership et coordonnera ses actions avec les 6 PCN d'appui.
- Le PCN a constaté que la circonstance spécifique fait l'objet d'une médiatisation importante depuis le 17 avril 2020 notamment de la part d'UNI. Il a décidé de demander aux parties de signer un engagement de respect de la confidentialité de la procédure. La confidentialité est essentielle à la construction d'une relation de confiance avec les parties et à la sérénité de l'action du PCN afin d'établir un dialogue entre les parties.
- Le PCN a constaté une certaine confusion sur le lien éventuel entre les quatre fédérations syndicales co-plaignantes d'UNI et trois confédérations syndicales membres du PCN. Les Principes directeurs de l'OCDE imposent aux PCN de traiter les circonstances spécifiques en respectant les principes de prévisibilité, d'équité, d'impartialité et de conformité avec les Principes directeurs. Le règlement intérieur du PCN français rappelle ces principes dans son article 2 et fait référence à l'importance de la transparence, de l'impartialité et de la prévention d'éventuels conflits d'intérêt dans son article 41. Le PCN a décidé d'inviter la CFDT, la CGT et FO à lui indiquer la nature des relations existant ou non entre leur confédération et leurs fédérations engagées dans cette circonstance spécifique.
- Le PCN a décidé de poursuivre l'évaluation initiale dans l'attente des éléments de réponse des parties.

Après plusieurs échanges avec les parties sur ces points, le PCN a finalisé l'évaluation initiale de la saisine lors de sa réunion du 4 juin 2020. Il a décidé d'accepter la saisine et d'offrir ses bons offices aux parties. Il les a informées de sa décision le 10 juin 2020 en les invitant à répondre à son offre de bons offices d'ici le 19 juin 2020. Les parties lui ont répondu les 16 et 19 juin 2020 et ont accepté ses bons offices. Le PCN débutera ses bons offices le 30 juin 2020 par des auditions séparées des parties.

Le PCN a adopté un projet de communiqué d'évaluation initiale le 10 juin 2020 puis a consulté les organisations syndicales plaignantes, le Groupe et les six PCN d'appui. Les parties lui ont transmis leurs observations les 16 et 19 juin 2020. Les PCN d'appui ont validé le projet. Le PCN a pris en compte les observations des parties puis il a adopté le présent communiqué le 26 juin 2020. Le

communiqué a été transmis aux parties et aux PCN d'appui avant sa publication sur le site internet du PCN.

2. Présentation de de la circonstance spécifique

2.1. Présentation des cinq organisations syndicales plaignantes. La saisine est portée par un collectif de cinq organisations représentatives des travailleurs. UNI Global Union est une fédération syndicale internationale qui représente plus de 20 millions de travailleurs dans le secteur des services, dont 3 millions dans le secteur des services de technologies de l'information et de la communication. UNI participe régulièrement aux travaux de l'OCDE sur la conduite responsable des entreprises. UNI s'investit particulièrement pour la reconnaissance de syndicats dans de nombreux pays. Sa branche sectorielle, qui est engagée dans la saisine, UNI ICTS, Syndicat mondial de l'information, de la communication, de la technologie et des services de UNI, représente 330 syndicats et plus de 3 millions de travailleurs dans le monde. Le PCN note que UNI conduit depuis plusieurs mois des actions visant Teleperformance afin d'ouvrir des négociations sur le dialogue social et les droits des travailleurs du groupe, et de réclamer des conditions de travail sûres pour les salariés. La CFDT Fédération communication conseil culture, CGT-FAPT, CGT Fédération des Sociétés d'Etudes, et FO-FEC sont des fédérations syndicales françaises affiliées à UNI Global Union, notamment actives dans les secteurs des télécommunications et des services. Elles représentent en France des travailleurs de Teleperformance et ont participé au signalement des faits allégués. UNI indique qu'elle sera l'interlocuteur du PCN et informera ses co-plaignants de l'avancée de la procédure ; ces organisations pourront être auditionnées par le PCN.

2.2. Faits et allégations de violations de Principes directeurs. La saisine concerne la gestion de l'épidémie de COVID-19 par TELEPERFORMANCE dans plusieurs pays du monde. D'après la saisine, les centres d'appel de Teleperformance rempliraient, entre autres, des fonctions de centres d'appel pour de grandes entreprises mondiales du numérique ainsi que pour des gouvernements. L'une des fonctions consisterait à opérer des lignes d'assistance téléphonique pour le compte de plusieurs gouvernements dans le cadre des services d'assistance téléphonique mis en place lors de la crise sanitaire. La saisine est fondée sur la gestion de l'épidémie de COVID-19 par Teleperformance dans des centres d'appels du Groupe dans dix pays : Albanie, Colombie, États-Unis, France, Grèce, Inde, Mexique, Philippines, Portugal et Royaume-Uni. D'après la saisine, l'absence ou l'insuffisance des mesures de prévention (télétravail, organisation de l'espace de travail, mesures de protection sanitaire) auraient directement mis en danger les travailleurs. La saisine comporte également des allégations de pratiques antisyndicales, dont des allégations de licenciements abusifs, et d'absence de dialogue social.

Les organisations plaignantes déduisent de ces faits allégués que Teleperformance n'aurait pas respecté les Principes directeurs de l'OCDE concernant le respect du droit local, le devoir de diligence des entreprises, le respect des droits de l'homme, de la santé et sécurité des travailleurs, de la liberté d'association et de négociations collectives des travailleurs, de la santé et de la sécurité publiques (Chapitres I, IV, V et VI¹). Les organisations plaignantes estiment également que Teleperformance n'aurait respecté les droits fondamentaux des travailleurs sur la santé et la sécurité au travail reconnus par l'Organisation internationale du travail (incorporés dans les Principes directeurs) et n'aurait pas non plus suivi les recommandations et guides de l'OMS énoncés dans le cadre de l'épidémie de COVID-19, qui ont vocation à guider l'interprétation et l'application des normes internationales susmentionnées.

Voir en annexe : Liste des recommandations des Principes directeurs visés par la saisine

¹ Les Chapitres I, IV, V, VI, respectivement, sont relatifs aux concepts et principes, aux droits de l'homme, à l'emploi et à l'environnement

2.3. Autres éléments examinés pour l'évaluation initiale. La saisine indique que TELEPERFORMANCE est assujettie à la loi française sur le devoir de vigilance et se réfère à son plan de vigilance mis à jour en mars 2020. La saisine fait référence à plusieurs actions, décisions et procédures administratives locales. La saisine fait état de pétitions lancées par des travailleurs au Mexique, au Portugal et aux Etats-Unis et d'un courrier de parlementaires britanniques adressé à Teleperformance sur la base de témoignages qui auraient été recueillis auprès de travailleurs. La saisine évoque également des décisions administratives qui auraient été prises en lien avec la crise sanitaire du COVID-19 en France (mise en demeure par l'inspection du travail de Haute-Garonne concernant le site Teleperformance à Blagnac) et au Portugal (décision des autorités sanitaires portugaises de fermer temporairement un centre d'appel à Lisbonne). Le PCN note que ces procédures sont parallèles à sa saisine ; d'autres procédures pourraient être en cours ou à venir. Le PCN est par ailleurs informé que UNI Global Union, et l'association SHERPA, ont mis en demeure le Groupe Teleperformance au titre de la loi sur le devoir de vigilance en juillet 2019.

2.4. Demandes des organisations plaignantes contenues dans la saisine du PCN.

L'UNI et ses organisations affiliées indiquent saisir le PCN français afin « *de remédier aux problèmes décrits dans la circonstance spécifique. Ils évoquent l'urgence de trouver des solutions pour assurer une application immédiate des mesures sanitaires adéquates dans les centres de contact face au Covid 19. Par ailleurs, ils souhaitent la mise en place des solutions à plus long terme proposées dans la circonstance spécifique afin de prévenir les risques en matière de santé et de sécurité des travailleurs, établir un dialogue social au sein du Groupe et protéger l'exercice de la liberté d'association des travailleurs du Groupe* ».

2.5 Réponse de TELEPERFORMANCE

Le Groupe indique au PCN « *qu'il dément – avec la plus grande fermeté – l'ensemble des allégations portées par UNI Global Union et ses organisations syndicales affiliées dans la circonstance spécifique. Il entend bien rapporter la preuve au PCN du caractère infondé de ces allégations et de son long historique de respect des valeurs qui inspirent les Principes directeurs de l'OCDE* ».

« *Il exprime, par ailleurs, son indignation devant des accusations aussi graves qu'infondées. Il manifeste son impatience à l'égard d'UNI, qui a déjà cherché à faire pression sur lui en pratiquant des campagnes de diffamation mensongères* ».

Le Groupe a indiqué qu'il était disposé à dialoguer avec le PCN. Il indique également ne pas être opposé à un dialogue avec UNI sous les auspices du PCN français dès lors qu'un cadre équilibré, impartial et équitable sera établi et que UNI cessera ses campagnes à l'encontre de Teleperformance.

3. Coordination avec les PCN étrangers

UNI Global Union a adressé la saisine au PCN français. Le PCN français a estimé nécessaire d'informer les PCN potentiellement concernés car la saisine évoque des faits qui seraient survenus dans sept Etats adhérents aux Principes directeurs : la Colombie, les Etats-Unis, la France, la Grèce, le Mexique, le Portugal et le Royaume-Uni. Cette coordination est conforme à sa pratique et [au guide de l'OCDE sur la coordination des PCN²](#). Le PCN français leur a transmis une copie de la saisine le 23 avril après avoir obtenu l'accord de UNI. Il les a informés de la recevabilité formelle et leur a transmis le communiqué de réception le 6 mai 2020.

² « [Les PCN et l'OCDE](#) », www.pcn-France.fr

Le Secrétariat du PCN a organisé une réunion de coordination des 7 PCN le 11 mai 2020 afin de désigner un PCN leader et déterminer les modalités de coordination. Ils sont convenus que le PCN français serait leader de la saisine pour plusieurs raisons : le siège du Groupe Teleperformance se trouve en France, la saisine a été déposée auprès du seul PCN français, les fédérations syndicales co-plaignants sont des organisations syndicales françaises et les faits en France sont particulièrement détaillés. Les six autres PCN sont nommés PCN d'appui (« *supportive NCPs* »). Ils ont confirmé leur disponibilité à soutenir le PCN français. Le PCN les remercie de ce soutien. Ils ont été consultés sur le projet de communiqué.

4. Synthèse de l'évaluation initiale de la circonstance spécifique

La saisine remplit les critères de recevabilité formelle fixés à l'article 16 du règlement intérieur du PCN (cf. [communiqué du 29 avril 2020](#), publié le 12 mai 2020).

4.1. La saisine remplit les critères de recevabilité fixés par les articles 22, 23 du règlement intérieur du PCN français.

La saisine est suffisamment précise et documentée pour que le PCN débute son examen (art 23). Elle est composée d'une note de 18 pages et de nombreux documents cités en appui en note de bas de page (articles de presse, pétitions lancées par des travailleurs, recommandations de l'OMS, plan de vigilance et bilans annuels de Teleperformance). L'essentiel des pièces justificatives est en anglais ou en français.

La saisine semble être de bonne foi (art. 22) et les plaignants sont correctement identifiés et ont un intérêt à agir (art. 23). Le PCN a néanmoins souhaité clarifier deux éléments durant l'évaluation initiale : la confidentialité de la procédure (art. 38, 39 et 40) d'une part et l'impartialité du PCN et la prévention d'éventuels conflits d'intérêt d'autre part (art. 41).

- **Suite à la réunion du PCN du 14 mai 2020**, plusieurs échanges ont eu lieu entre les parties et le PCN (secrétariat puis présidence) afin d'expliquer la portée de la confidentialité de la procédure, écouter les préoccupations des parties et répondre à leurs questions. Les parties ont rapidement accepté de signer l'engagement de respect de la confidentialité de la procédure. Teleperformance a transmis son engagement le 1^{er} juin 2020 et UNI le 3 juin 2020. Les engagements des quatre fédérations syndicales françaises ont été réceptionnés ultérieurement. UNI s'est dit prête à s'abstenir de toute campagne publique concernant les questions relevant de la circonstance spécifique durant une certaine période dans le cadre des bons offices du PCN français afin d'entrer rapidement en discussion avec Teleperformance sous les auspices du PCN. Le PCN souligne que face à la campagne menée par UNI à l'encontre du Groupe depuis plusieurs semaines et face à la médiatisation des questions évoquées par la saisine, cet engagement des deux parties constitue un élément important pour établir un climat de confiance et serein qui crée des conditions favorables au dialogue entre les parties et avec le PCN. Cela lui permet d'offrir ses bons offices aux parties.
- **Concernant l'impartialité et l'équité du PCN et la prévention d'éventuels conflits d'intérêt en son sein**, le PCN a invité les confédérations syndicales CGT, CFDT et FO, membres du PCN, à préciser la nature de leurs relations avec les fédérations sectorielles qui l'ont saisi aux côtés d'UNI afin de confirmer l'autonomie de ces fédérations dans leurs activités en ce qui concerne dans leur participation à cette saisine.

→ *Le PCN estime que l'ensemble de ces éléments et les réponses reçues des confédérations syndicales membres du PCN sont de nature à offrir des garanties sur la bonne foi de la saisine et*

permettent l'exercice de sa mission en respectant les principes d'impartialité et d'équité et la confidentialité nécessaires à son action. Il restera vigilant sur ces aspects au cours de la procédure.

La saisine pose des questions significatives sur l'effectivité des Principes directeurs face à l'épidémie de COVID-19 (art. 18 et 23). Elle questionne notamment le devoir de diligence du Groupe, les droits de l'homme et des travailleurs, la santé et de la sécurité sur les lieux de travail, la santé et la sécurité publiques, la liberté d'association des travailleurs et le dialogue social dans le contexte de l'épidémie de COVID-19. Elle est à ce titre en rapport avec les Principes directeurs (art. 22 et 23). Cela ne préjuge pas de l'existence ou non de manquements à ces principes de la part de Teleperformance.

4.2. La saisine crée une opportunité pour contribuer de manière positive à la résolution des questions posées (art 25). Le 1^{er} juin 2020, Teleperformance a confirmé accepter de dialoguer avec le PCN et, le cas échéant, avec UNI dès lors que les conditions d'impartialité, d'équité et de confidentialité seraient garanties par le PCN et par UNI. Le 2 juin 2020, UNI a confirmé son souhait d'entrer en discussion avec Teleperformance sous les auspices du PCN sur les sujets soulevés par la saisine. Le 16 juin 2020, UNI a confirmé que être disposée, si ce dialogue s'ouvrait, à s'abstenir de toute campagne publique concernant les questions relevant de la circonstance spécifique durant une certaine période pour permettre au dialogue facilité par le PCN de progresser. Le 19 juin 2020, Teleperformance a indiqué souhaiter que UNI suspende sa campagne aussi longtemps que durera la procédure devant le PCN car il serait, selon le Groupe, inopportun de poursuivre des bons offices si l'une des parties se révélait poursuivre des actions à l'égard de l'autre. Cette question est importante. Elle sera prise en considération par le PCN pour déterminer la faisabilité d'une médiation entre les parties. Le PCN rappelle que son action permet d'offrir un espace de dialogue aux parties pour mener des discussions sur l'effectivité des Principes directeurs. Il veillera au maintien d'un climat de confiance avec les parties, matérialisé par le respect des termes de l'engagement de respecter la confidentialité de la procédure et le secret des échanges signé par chacune des parties.

5. Conclusion de l'évaluation initiale

En application de l'article 18 du règlement intérieur, le PCN estime que les questions soulevées par la saisine sur l'effectivité des Principes directeurs méritent un examen approfondi. Le PCN a offert ses bons offices aux parties qui les ont acceptés. Le PCN débute ses bons offices. Compte tenu de l'urgence des questions liées à la gestion et à la prévention du Covid 19, il auditionnera rapidement UNI et Teleperformance séparément. S'il l'estime opportun, il organisera une première réunion de médiation entre UNI et Teleperformance dès que possible afin d'examiner la faisabilité d'une médiation. Le PCN espère ainsi contribuer au règlement des questions soulevées par la saisine.

Le PCN rappelle que l'acceptation de la saisine et de ses bons offices ne préjugent pas si l'entreprise a agi ou non en conformité avec les Principes directeurs de l'OCDE.

La procédure du PCN est confidentielle. Conformément à son règlement intérieur et aux Lignes directrices de procédures fixées par l'OCDE et afin d'instaurer un climat de confiance avec les parties, le PCN prendra des mesures appropriées en vue de protéger les informations sensibles, commerciales ou autres, ainsi que les intérêts des autres parties prenantes impliquées dans cette circonstance spécifique. Enfin, certains éléments portés à la connaissance du PCN et de ses membres pourront être soumis à la confidentialité.

En annexe :

- Recommandations des Principes directeurs de 2011 visées par la saisine.
- Schéma de la procédure de traitement d'une circonstance spécifique du PCN français.
- Extrait du règlement intérieur du PCN français sur l'évaluation initiale d'une saisine (articles 18, 19, 26, 31) et sur l'examen des circonstances spécifiques (articles 27, 28, 38, 39, 40 et 41).

Recommandations des Principes directeurs de mai 2011 visées par la saisine :

Chapitre I relatif aux concepts et principes

2. Les entreprises ont pour obligation première de se conformer à la législation de leur pays. (...).

Chapitre IV relatif aux droits de l'homme

Les États ont le devoir de protéger les droits de l'homme. Dans le cadre des droits de l'homme internationalement reconnus, des engagements internationaux envers les droits de l'homme souscrits par les pays où elles exercent leurs activités ainsi que des lois et règlements nationaux pertinents, les entreprises devraient :

1. Respecter les droits de l'homme, ce qui signifie qu'elles doivent se garder de porter atteinte aux droits d'autrui et parer aux incidences négatives sur les droits de l'homme dans lesquelles elles ont une part.

2. Dans le cadre de leurs activités, éviter d'être la cause d'incidences négatives sur les droits de l'homme ou d'y contribuer, et parer à ces incidences lorsqu'elles surviennent.

4. Élaborer une politique formulant leur engagement à respecter les droits de l'homme.

5. Exercer une diligence raisonnable en matière de droits de l'homme, en fonction de leur taille, de la nature et du contexte de leurs activités et de la gravité des risques d'incidences négatives sur ces droits.

6. Établir des mécanismes légitimes ou s'y associer afin de remédier aux incidences négatives sur les droits de l'homme lorsqu'il s'avère qu'elles en sont la cause ou qu'elles y ont contribué.

Commentaire 39. Dans tous les cas et indépendamment du pays ou du contexte spécifique dans lequel s'inscrivent les activités des entreprises, il faut se référer pour le moins aux droits de l'homme reconnus internationalement exprimés dans la Charte internationale des droits de l'homme, qui comprend la Déclaration universelle des droits de l'homme et les principaux instruments d'après lesquels elle a été codifiée : le Pacte international relatif aux droits civils et politiques et le Pacte international relatif aux droits économiques, sociaux et culturels, ainsi qu'aux principes concernant les droits fondamentaux exposés dans la Déclaration de l'Organisation internationale du travail de 1998 sur les principes et droits fondamentaux au travail.

Chapitre V relatif à l'emploi et aux relations professionnelles

Les entreprises devraient, dans le cadre des lois et règlements applicables et des pratiques en vigueur en matière d'emploi et de relations du travail ainsi que des normes internationales du travail applicables

4.(c). Prendre les mesures nécessaires afin d'assurer dans leurs activités la santé et la sécurité du milieu de travail.

Commentaire 48. L'Organisation internationale du travail (OIT) est l'organe compétent pour établir les normes internationales du travail et s'en occuper et pour promouvoir les droits fondamentaux au travail tels qu'ils sont reconnus dans la Déclaration de l'OIT de 1998 sur les principes et droits fondamentaux au travail. Les Principes directeurs, en tant qu'instrument non contraignant, ont un rôle à jouer pour promouvoir l'observation de ces normes et principes par les entreprises multinationales. Les Principes directeurs reflètent les dispositions pertinentes de la Déclaration de 1998 ainsi que de la Déclaration de principes tripartite de l'OIT de 1977 sur les entreprises multinationales et la politique sociale (révisée pour la dernière fois en 2006) (la « Déclaration de l'OIT sur les entreprises multinationales »). La Déclaration de l'OIT sur les entreprises multinationales établit des principes dans le domaine de l'emploi, de la formation, des conditions de travail et des relations professionnelles, tandis que les Principes directeurs couvrent tous les aspects majeurs de la conduite des entreprises. Les Principes directeurs de l'OCDE et la Déclaration de l'OIT sur les entreprises multinationales ont trait à la conduite attendue des entreprises, et s'inscrivent en parallèle et non en contradiction. La Déclaration de l'OIT sur les entreprises multinationales peut donc être utile pour la bonne compréhension des Principes directeurs en ce qu'elle est plus approfondie. Néanmoins, les procédures de suivi de la Déclaration de l'OIT sur les entreprises multinationales et des Principes directeurs ne relèvent pas des mêmes organes.

Chapitre VI relatif à l'environnement

Les entreprises devraient, dans le cadre des lois, règlements et pratiques administratives en vigueur dans les pays où elles opèrent, et eu égard aux accords, principes, objectifs et normes internationaux pertinents, tenir dûment compte de la nécessité de protéger l'environnement, la santé et la sécurité publiques (...).

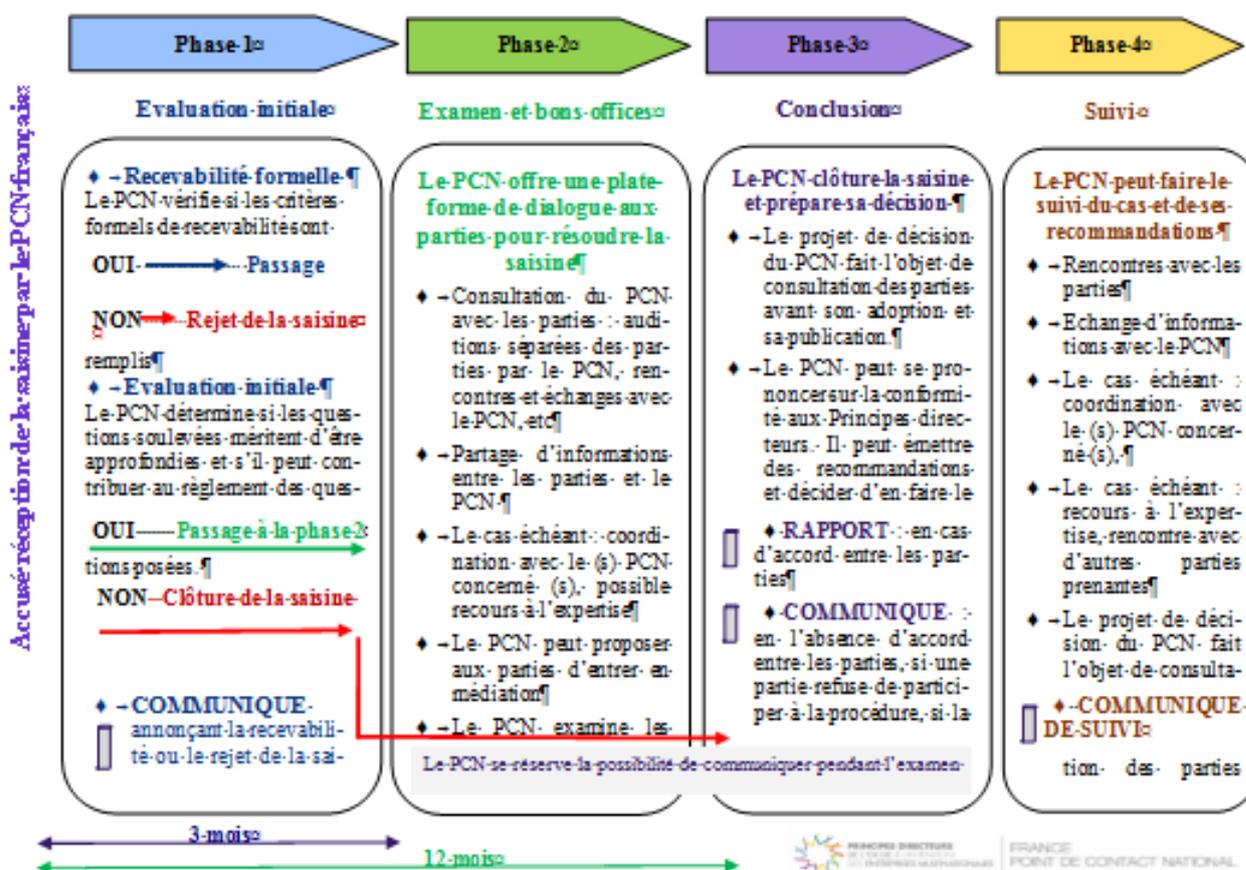
Site internet : <http://www.pcn-france.fr>

Courriel : pointdecontactnational-France@dgtresor.gouv.fr

© Point de contact national français de l'OCDE



TRAITEMENT D'UNE CIRCONSTANCE SPECIFIQUE PAR LE PCN FRANCE



Site internet : <http://www.pcn-france.fr>

Courriel : pointdecontactnational-France@dgtresor.gouv.fr

© Point de contact national français de l'OCDE

Extraits du règlement intérieur du PCN français

IV – SAISINE DU PCN - EVALUATION INITIALE

- **Article 18.** Dans le cadre de l'examen de la recevabilité de la saisine, le PCN procède à une première évaluation de l'intérêt des questions soulevées pour déterminer si elles méritent d'être approfondies.
- **Article 19.** Après son évaluation initiale, le PCN communique sa réponse aux parties concernées. Le PCN publie un communiqué annonçant la recevabilité de la circonstance spécifique, qui précise l'identité des parties, le/les pays concerné(s) par la saisine et comporte une synthèse de son évaluation initiale. Dans le respect de la confidentialité qui s'attache au PCN, le plaignant peut tenir informé son (ses) mandant(s) de la décision prise par le PCN en matière de recevabilité.
- **Article 22.** Le PCN doit également déterminer si la question soulevée l'est de bonne foi et est en rapport avec les Principes directeurs.
- **Article 23.** Pour apprécier la recevabilité de la saisine qui lui est adressée, le PCN doit tenir compte: de l'identité de la partie concernée et de son intérêt dans l'affaire ; du caractère significatif de la question et des éléments fournis à l'appui ; du lien apparent entre les activités de l'entreprise et la question soulevée dans la circonstance spécifique ; de la pertinence des lois et des procédures, notamment juridictionnelles, applicables ; de la manière dont des questions similaires sont (ou ont été) examinées au niveau national ou international.
- **Article 24.** Une saisine provenant de l'un des membres du PCN est présumée recevable pour autant qu'elle respecte les conditions mentionnées ci-dessus.
- **Article 25.** Le PCN doit s'efforcer de déterminer si, en proposant ses bons offices, il peut contribuer de manière positive à la résolution des questions soulevées et si cela ne risque pas d'entraîner un préjudice grave pour l'une ou l'autre des parties engagées dans d'autres procédures, ou de constituer une atteinte à l'autorité de la justice. Il peut décider alors d'accepter ou de renoncer à poursuivre le traitement de la circonstance spécifique.
- **Article 26.** Le PCN s'efforce de procéder à l'évaluation initiale dans un délai de 3 mois après l'accusé de réception de la question mais un délai supplémentaire peut être accordé s'il s'avère nécessaire pour recueillir les informations indispensables à une décision éclairée.

V – EXAMEN DES CIRCONSTANCES SPECIFIQUES

- **Article 27 :** Si les questions posées justifient un examen approfondi, le PCN propose des bons offices pour aider les parties impliquées à les régler. À cette fin, le PCN consulte ces parties et, selon les cas : sollicite l'avis d'autorités compétentes et/ou de représentants des milieux d'affaires, des organisations représentant les travailleurs, d'autres organisations non gouvernementales et d'experts ; consulte le cas échéant le PCN de l'autre pays concerné ou des autres pays concernés ; sollicite l'avis du Comité de l'investissement de l'OCDE s'il a des doutes sur l'interprétation des Principes directeurs dans le cas d'espèce ; propose et, avec l'accord des parties impliquées, facilite l'accès à des moyens consensuels et non contentieux, tels que la conciliation ou la médiation, afin d'aider les parties à résoudre les problèmes.
- **Article 28 :** L'examen d'une circonstance spécifique se concrétise sous la forme d'une série de consultations entre l'entreprise concernée, la (les) partie(s) ayant saisi le PCN et l'ensemble des membres du PCN. Ces consultations doivent permettre à la (les) partie(s) ayant saisi le PCN d'exposer de manière détaillée les motifs de sa saisine et à l'entreprise concernée d'y répondre.
- **Article 31.** Le PCN s'efforcera de procéder à l'examen des questions soulevées dans les meilleurs délais, si possible dans un délai de 12 mois, suivant la réception de la requête relative à une circonstance spécifique, étant toutefois entendu que ce délai peut être

étendu si les circonstances l'imposent, par exemple si la question est soulevée dans un pays n'ayant pas adhéré aux Principes directeurs ou dans le cas de procédures parallèles.

Confidentialité

- **Article 38.** *En conformité avec les dispositions de l'article 40, la participation des membres du PCN à l'examen d'une circonstance spécifique vaut engagement de leur part à respecter la confidentialité des discussions, des auditions et des documents échangés. Les membres du PCN doivent respecter la confidentialité de l'examen d'une saisine tant que celui-ci n'est pas achevé. Lorsque le traitement d'une circonstance spécifique l'exige, certains documents peuvent être remis sur table aux membres du PCN qui accusent formellement réception.*
- **Article 39 :** *Afin de faciliter le règlement des questions soulevées, le PCN prend les mesures appropriées en vue de protéger les informations sensibles, commerciales ou autres, ainsi que les intérêts des autres parties prenantes impliquées dans les circonstances spécifiques.*
- **Article 40 :** *À l'issue des procédures, si les parties impliquées ne sont pas tombées d'accord sur une résolution des questions soulevées, elles seront libres de s'exprimer et de discuter de ces questions. En revanche, les informations et les avis avancés durant les travaux par une autre partie impliquée restent confidentiels pour les parties et pour les membres du PCN, à moins que cette partie n'accepte qu'ils soient divulgués ou que ce soit contraire aux dispositions de la législation nationale.*

Transparence, impartialité et prévention d'éventuels conflits d'intérêt

- **Article 41 :** *L'impartialité est un des critères de traitement des circonstances spécifiques fixés par les Lignes directrices de procédure des Principes directeurs (cf. article 2). Un membre concerné ou tout autre membre du PCN signale au cas par cas toute apparence de conflit d'intérêt ou conflit d'intérêt qui risquerait d'induire un manque d'impartialité susceptible d'impacter le traitement d'une circonstance spécifique. Le membre concerné apprécie si sa présence est de nature à être préjudiciable à l'impartialité du traitement de la circonstance spécifique ou s'il convient de se déporter. Le président du PCN peut organiser une discussion sur les cas d'apparence de conflit d'intérêt lorsqu'il estime que les circonstances le nécessitent.*

Site internet: <http://www.pcn-france.fr>

Courriel: pointdecontactnational-France@dgtresor.gouv.fr

© Point de contact national français de l'OCDE