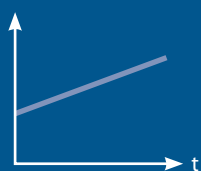
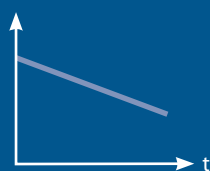


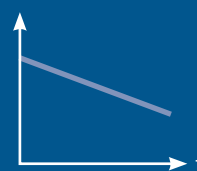
Investiriez-vous dans cette entreprise?



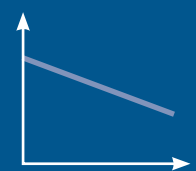
Profit



Satisfaction du
personnel



Loyauté envers
la clientèle



Respect des
droits humains

Responsabilité entrepreneuriale dans un marché globalisé

Pourquoi les questions des droits
humains sont d'actualité pour les
PME suisses



Schweizerische Eidgenossenschaft
Confédération suisse
Confederazione Svizzera
Confederaziun svizra

Département fédéral des affaires étrangères (DFAE)
Direction politique DP
Division politique IV, sécurité humaine

the sustainability
forum

zürich

Pacte mondial ONU – Plateforme d'apprentissage pour PME suisses /
document de travail N°1

Impressum

Éditeur

Département fédéral des affaires étrangères (DFAE), Division politique IV,
sécurité humaine

The Sustainability Forum, Zurich

Concept, Rédaction, Production

Thomas Streiff, BHP – Brugger und Partner AG, Zürich

Auteurs

Fritz Brugger, Thomas Streiff, BHP – Brugger und Partner AG, Zürich

Graphisme

Thomas Schempp

Commandes

The Sustainability Forum

Case postale 3977

8021 Zurich

Tél. 044 299 95 99

Fax 044 299 95 80

info@sustainability-zurich.org

Février 2008

Les droits humains, un défi et une chance pour les PME

Les PME sont toujours confrontées à des questions de droits humains – à trois points de vue:

Pression du côté des acheteurs: De nombreuses PME livrent leurs produits aux grosses entreprises de commerce et de biens de consommation qui sont présentes sur le marché. Elles contractent des obligations vis-à-vis de leurs clients et demandent de plus en plus souvent à leurs fournisseurs qu'ils puissent garantir et prouver qu'ils respectent les normes des droits humains.

Difficultés dans les pays émergents et en développement: La globalisation permet à un nombre croissant de PME d'être directement actives à l'étranger, où elles se trouvent alors confrontées à des réalités nouvelles : normes culturelles étrangères, insécurité juridique, volatilité de la situation politique, organes administratifs déconcertants, attitude irresponsable envers l'environnement et atteintes aux droits humains. Quel comportement une PME doit-elle adopter dans ces circonstances?

Attentes des parties prenantes: Aujourd'hui, la société attend des entreprises qu'elles aient un comportement responsable et que, dans les pays d'approvisionnement, de production et d'exportation, elles respectent les normes de leur propre pays, tout en fixant des conditions cadres réglementaires moins rigides. «Il n'existe pas de projet qui soit trop petit ou trop lointain pour apparaître sur le radar de parties prenantes attentives»¹, remarque le banquier Foster Deibert. Points particulièrement sensibles: les questions concernant le droit du travail et les droits humains, la corruption et l'utilisation des ressources.

Les PME qui veulent être perçues comme part de la solution plutôt que du problème, font donc bien d'examiner leur responsabilité entrepreneuriale («Corporate responsibility») et de prendre les mesures appropriées avant que les problèmes ne les rattrapent. Ces mesures de précaution sont un bon investissement pour l'avenir. Celui qui, au lieu de compromettre la réputation de son entreprise, la renforce par une activité exemplaire, se crée des avantages commerciaux et peut garantir la vie de son entreprise à court terme et à plus longue échéance.

Dans les discussions et les entretiens qui ont entouré la conférence annuelle 2006 de la Division politique IV (DP IV) du Département fédéral des affaires étrangères (DFAE), il est apparu que les PME qui sont actives au niveau transnational ne peuvent généralement pas engager de ressources suffisantes pour vérifier à fond les questions fondamentales des droits humains; souvent il leur manque également l'expérience des pays concernés. Ils ont donc besoin d'une analyse pragmatique des risques encourus en matière de droits humains et d'instruments de management simples à utiliser dans le cadre de leur gestion des risques et de leur positionnement sur le marché.

Pour prendre en compte ces besoins, la Division politique IV du DFAE a d'une part initié, en collaboration avec le Sustainability Forum Zurich, une plateforme pour PME (Voir détails en page 10) et d'autre part, réalisé le présent document de travail. La première question discutée est la suivante: «Où et comment les PME sont-elles concernées par les questions touchant aux droits humains?» Dans une seconde partie, vous trouverez des informations pratiques sur les instruments, les méthodes et les possibilités d'action en vue d'un accès ciblé à la maîtrise des questions touchant aux droits humains dans le quotidien de l'entreprise.

Les lectrices et lecteurs attentifs constateront que les grandes entreprises sont surreprésentées dans les exemples de cas cités, alors que la publication s'adresse aux PME. La raison est claire: les grandes entreprises sont depuis longtemps déjà confrontées aux questions des droits humains. Au début, ces questions faisaient l'objet de processus internes et plus récemment le sujet a été plus souvent porté sur la place publique. Chez les PME, au contraire, le débat est encore relativement récent et, comparé aux multinationales, il atteint moins le grand public. Cependant, malgré le retard, il est d'une égale urgence.

C'est dans cet esprit que nous souhaitons que cette lecture vous soit utile.

¹ Conférence annuelle 2006 de la Division politique IV du DFAE <http://www.eda.admin.ch/eda/g/home/foreign/humsec/frpziv/jako.html>

Les droits humains et les PME: de quoi s'agit-il?

«Avant, ce qui comptait pour le client, c'était uniquement la qualité et le prix.

Aujourd'hui, il veut connaître les conditions sociales dans lesquelles un produit est fabriqué.»

Vadar O'Hara, Nike

Corporate Responsibility (CR)

CR décrit une action entrepreneuriale pleinement responsable. La mise en œuvre crédible d'une gouvernance d'entreprise socialement responsable implique:

- Une définition des valeurs de l'entreprise, par exemple par une déclaration écrite, sous forme d'un code de comportement éthique (Social Responsibility)
- La définition des processus de management pour la prise en compte systématique des préoccupations sociales (Social Responsiveness)
- Le respect de la transparence et la possibilité de contrôler le comportement de l'entreprise (Social Accountability)
- La preuve vérifiable et si possible mesurable des performances au sein de l'entreprise (Social Performance)

L'exemple donné par le propriétaire et par la direction de l'entreprise en matière de valeurs morales est d'une importance primordiale.

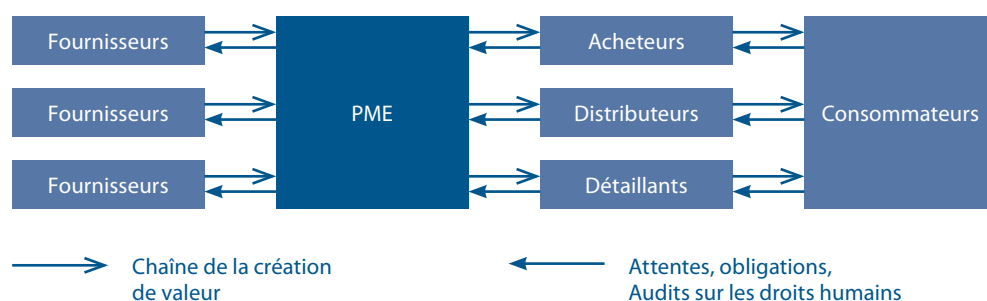
Quelle est l'incidence des droits humains sur une PME?

La gouvernance de l'entreprise subit un préjudice: Les atteintes à la santé sur le lieu de travail, les discriminations, l'interdiction des associations, des syndicats et des activités syndicales, le travail des enfants, et les autres violations des droits fondamentaux portent effectivement préjudice à la gouvernance d'une entreprise, pouvant même entraîner de fortes revendications et finalement compliquer l'obtention de crédits.

Le marché réagit au comportement d'une entreprise: Une entreprise ne peut prospérer que si elle a la confiance de ses parties prenantes - le personnel, les clients, les fournisseurs et les investisseurs. Si leur réaction est positive, l'entreprise en tirera des avantages commerciaux appréciables:

- Une solide réputation interne se manifeste dans l'identification du personnel avec l'entreprise; elle facilite le souci de la qualité, ainsi que le plaisir d'innover et la volonté de performance. Dans une PME, chaque collaborateur ou collaboratrice fait beaucoup pour la réputation de la maison.
- Une entreprise perçue comme attractive et consciente de ses responsabilités est recherchée en tant qu'employeur, mais aussi en tant que partenaire commercial et destinataire d'investissements.
- Une bonne réputation extérieure facilite l'ouverture d'un marché, les prix des produits et des services sont plus stables; les clients et le personnel sont plus fidélisés, les capitaux sont plus faciles à trouver, ou il devient simplement possible d'en trouver.

Les parties prenantes réagissent aussi au comportement des fournisseurs d'une entreprise. Un surcroît de transparence et la disponibilité des informations rehaussent la sensibilité sociale. Les grandes entreprises ont contracté des obligations envers leurs clients en matière de respect des droits humains et à leur tour ils imposent à leurs fournisseurs – souvent des PME – cette obligation de prouver qu'ils respectent les droits humains dans leur entreprise et qu'ils les font respecter par leurs propres fournisseurs.



Les droits humains interviennent tout au long de la chaîne de la création de valeur

Quels sont les droits humains qui concernent une PME?

Par principe, tous les droits humains sont importants et ils sont décrits dans différentes conventions contraignantes en droit international. Même si elles sont signées par les États, ces conventions visent aussi les personnes privées et les entreprises. Il en ressort cinq thèmes qui influent sur les activités entrepreneuriales²:

a Égalité des chances et traitement non discriminatoire: l'activité des entreprises ne doit pas déprécier des groupes de personnes en particulier les femmes, les enfants, les personnes âgées, les handicapés, les migrants et les groupes ethniques (minorités ethniques, autochtones) ni les défavoriser par rapport à d'autres.

b Sécurité des personnes: Les entreprises ont à garantir la sécurité des personnes qui sont impliquées dans les processus de travail et de production. L'obligation vaut aussi pour les personnes concernées indirectement, par exemple, lors de l'intervention des forces de sécurité suite à la protestation pacifique contre une entreprise, ou lorsque des services de sécurité extérieurs protègent les locaux et les équipements d'une entreprise.

c Normes de travail: Les normes de travail comprennent entre autres l'interdiction du travail des enfants, le travail forcé (par ex. punitions pour une divergence d'opinion, travail pour rembourser une dette, ou heures supplémentaires imposées), relations harmonieuses sur le lieu de travail, salaires équitables, liberté de réunion, droit de se syndiquer et droit à des négociations collectives.

d Protection de l'environnement: Concernant la relation à l'environnement et l'efficacité de l'utilisation des ressources naturelles, les PME suisses sont pour la plupart conscientes de l'importance du sujet et de leur propre responsabilité. Il existe une corrélation entre l'environnement et les droits humains, du fait qu'un environnement intact représente un des facteurs essentiels pour l'épanouissement et le développement humain, et doit être protégé en conséquence.

e Corruption: la corruption, en particulier la subornation des fonctionnaires, et le mépris des gouvernements locaux pour les conventions et les directives internationales en vigueur sont incompatibles avec les principes de liberté de décision et de souveraineté énoncés dans le cadre des droits humains.

«Le leitmotiv de la politique extérieure suisse est «Do no harm». Les entreprises privées ont aussi tout avantage à appliquer le même principe.»

Conseillère fédérale Micheline Calmy-Rey

- Il y a aujourd'hui dans le monde plus de 12 millions d'hommes et de femmes qui sont astreints à des travaux forcés
- Selon l'UNICEF, on compte dans le monde plus de 190 millions d'enfants, âgés de 5 à 14 ans, qui doivent travailler, le plus souvent dans des conditions d'exploitation. 5-10% sont dans des entreprises qui travaillent pour l'exportation – textiles, carrières, plantations de cacao ou de café.
- L'OIT estime qu'au moins 10% des personnes travaillant dans le tourisme sont des enfants.

² Catégories empruntées à «A Guide for Integrating Human Rights into Business Management»; www.blihr.org



Thèmes prioritaires pour les entreprises
Discrimination
Sécurité
Droit du travail
Environnement
Corruption

Sept conventions internationales définissent les droits humains et les dispositions d'exécution. Il en ressort cinq thèmes prioritaires pour les entreprises.

«Ce n'est pas simple, mais savoir gérer les dilemmes est une compétence majeure que doivent développer les entreprises. Il s'agit de prendre une décision en sachant exactement pour quoi on l'a prise.»

Lise Kingo, Novo Nordisk

AA1000

Normes sociales d'accountability certifiables
www.accountability.org.uk/aa1000/default.asp

Global Reporting Initiative

Guide pour le reporting dans le domaine de la responsabilité entrepreneuriale (CSR)
www.globalreporting.org

Business and Human Rights Resource Centre

Site indépendant d'information sur le comportement des entreprises respectueuses des droits humains
www.business-humanrights.org

³ Voir par exemple John Ruggie: <http://www.business-humanrights.org/Links/Repository/825101>

Une PME peut-elle être tenue pour complice dans une question de droits humains, même si les prescriptions légales sont respectées?

Cette question gagne en importance dans les débats sur les aspects et les suites juridiques³ de la responsabilité de l'entreprise; elle a plusieurs dimensions:

Il y a **complicité directe** lorsque l'entreprise soutient activement les violations des droits de l'homme, par exemple, lorsqu'elle donne à un État des renseignements sur des personnes alors qu'elle doit savoir que ces informations vont conduire à des violations des droits de l'homme.

L'entreprise qui tire un **profit direct** des violations des droits de l'homme commises par d'autres en devient complice, même si elle ne soutient pas activement ces violations. Un exemple qui est souvent cité dans ce contexte est la répression violente à l'encontre des employés qui protestent pacifiquement contre une firme. Autre cas qui entre dans la même catégorie, l'entreprise qui conclut un partenariat avec un gouvernement, alors qu'elle aurait pu savoir à l'avance que le partenaire violerait les droits humains dans le cadre de cette collaboration, par exemple, lors de déplacements forcés de personnes dans le contexte de leur activité commerciale. Les conséquences de cette complicité peuvent aller de dommages à la réputation à des démêlés juridiques.

Et finalement, une entreprise peut être **tacitement complice** lorsque, systématiquement ou continuellement, elle constate des violations des droits humains mais n'en réfère pas aux autorités compétentes. Ce peut être le cas, par exemple, lorsque la loi exerce une discrimination à l'égard de certains groupes en raison de leur origine ou de leur sexe.

Pragmatique et durable

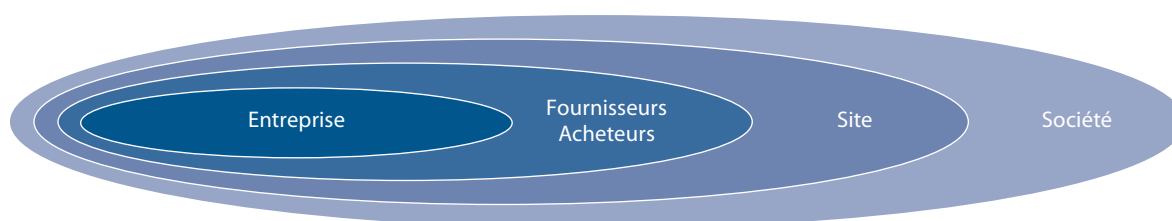
La firme textile suisse Switcher (C. A. 2005: 79 millions CHF) impose à tous ses fournisseurs et concessionnaires un code détaillé de comportement contenant des prescriptions concernant les droits humains telles que la non-discrimination et le droit à des conditions de travail acceptables. Le respect de ce code est contrôlé par un bureau d'audit indépendant. Pour Switcher la collaboration avec ses partenaires comme un processus: le fournisseur dont la prestation est insuffisante a la possibilité de s'améliorer. L'interprétation des règles concrètes est pragmatique. Si un collaborateur veut augmenter ses revenus en travaillant davantage volontairement, Switcher estime qu'il ne doit pas être gêné par les règlements contre les heures supplémentaires.

Une entreprise est-elle responsable des atteintes aux droits humains commises par ses fournisseurs et par la société?

Pour les consommatrices et les consommateurs, il est clair qu'une firme n'est pas enfermée dans sa tour d'ivoire et n'aurait aucune influence sur son environnement. Les parties prenantes attendent plutôt qu'une firme fasse valoir son influence pour faire respecter les droits humains.

- L'inaction avec référence aux limites juridiques à ne pas dépasser ne suffit pas. Nike en a fait l'expérience quand la firme a voulu dégager sa responsabilité par rapport aux conditions de travail de ses fournisseurs.
- les brochures, même sur papier glacé, peuvent susciter des questions sur leur véracité. Cela aussi, Nike l'a appris, le jour où un tribunal a classé son Social Responsibility Report dans la catégorie des actes de concurrence déloyale.
- L'expérience le montre: les marques connues sont les premières à se trouver dans le collimateur, mais les enquêtes ne tardent pas à s'intéresser aux autres acteurs de la chaîne de création de valeur. Ainsi, une entreprise commerciale suisse a été clouée au pilori pour manque de transparence, en sa qualité d'importateur de „Toys R Us“. Conformément à un classement des producteurs de jouets par un groupement de ONG, „Toys R Us“ ne respecte pas les normes de production contractuelles. L'entreprise suisse n'a pas voulu fournir d'informations pour le classement. Il y a là une chance pour les PME prévoyantes: elles étudient le comportement responsable à adopter envers leurs partenaires commerciaux et elles peuvent ensuite agir sur leur politique des droits humains, ce qui est profitable pour leur crédibilité et leur réputation.
- La responsabilité s'étend non seulement à la production des produits, mais toujours davantage sur leur usage, comme l'illustrent, par exemple, les plaintes déposées contre les cigarettiers, les fabricants d'armes, les casinos ou contre les chaînes de fast-food et les fournisseurs de produits high-tech.

Même quand il n'existe pas de ligne de démarcation nette, une bonne information sur la sphère d'influence d'une entreprise permet d'arriver à une analyse pragmatique: plus l'entreprise est directement proche des gens, politiquement, économiquement, contractuellement et géographiquement, plus sa responsabilité morale ou «concrète» sera grande. Plus la sphère d'influence est lointaine et petite, plus la responsabilité de l'entreprise diminue. Or, toute entreprise – si petite soit-elle - a une sphère d'influence.



La responsabilité concrète d'une entreprise dépend de sa sphère d'influence

«Si l'entreprise – multinationale ou PME – cesse de se considérer comme une victime des droits humains, elle découvrira que la relation aux droits humains lui ouvre de nouvelles perspectives.»

Gary Steel, ABB

Discussion sur une nouvelle dimension de la complicité

Le quotidien britannique „The Observer“ a publié en avril 2006 un article sur la confection des saris dans l'industrie indienne de la mode. Des enfants cousent à la main, dans des conditions intolérables, des milliers de perles de verre sur ces vêtements chers et extrêmement sophistiqués. Swarovski, fournisseur et leader du marché de la production des riches perles de verre, a vu sa responsabilité engagée, quand bien même Swarovski lui-même n'exploite évidemment aucune de ces „Sweatshops“ (ce que l'article du journal n'affirme pas), et qu'il se contente de fabriquer et de vendre ses perles.

Méthodes et outils des PME dans leur relation aux droits humains

«Les ONG prennent position sur notre comportement et parfois elles font valoir des points qui sont importants pour nous. Parfois, elles signalent des difficultés qui nous font reconsidérer notre façon d'agir. Et parfois elles ont tort, à notre avis. Mais finalement, des idées nouvelles naissent de ces divergences d'opinion.»

Lord John Browne, BP

«Pour servir les intérêts de l'actionnaire sur le long terme, il faut créer de la plus value sociale à long terme.»

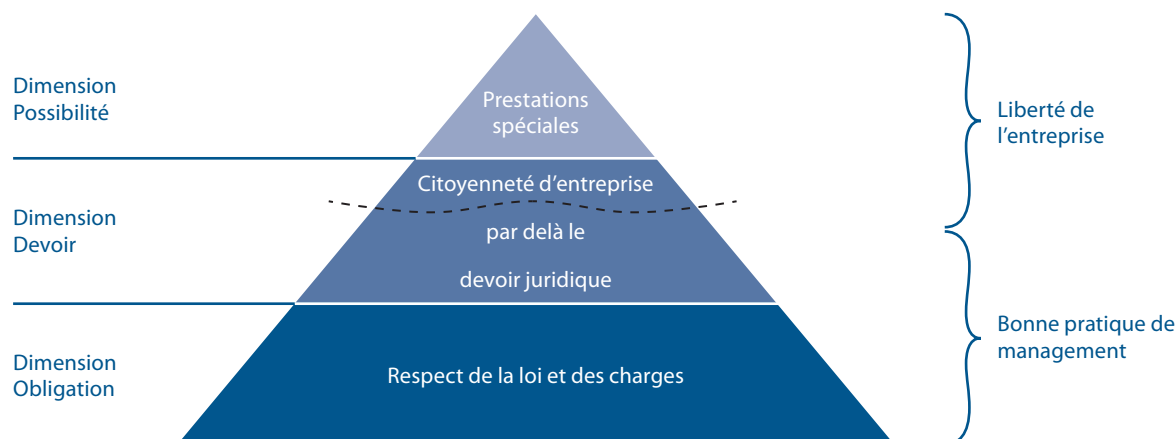
Niels Christiansen, Nestlé

Y a-t-il pour les entreprises des priorités dans leurs relations aux droits humains?

On distinguera trois niveaux superposés de priorités concernant la gestion des droits humains. Ils sont représentés sur le graphique⁴ ci-dessous.

- Tout en bas, le niveau de base contient les mesures qu'il **FAUT PRENDRE**: le respect des lois et règlements existants – même dans les situations où le gouvernement ne peut pas ou ne veut pas remplir ses propres obligations.
- Juste au-dessus, il y a les mesures **À PRENDRE**: ce sont des dispositions que l'entreprise devrait prendre pour répondre aux attentes légitimes des parties prenantes et pour assumer une juste responsabilité en matière de respect des droits humains. Les implications concrètes sont à éclaircir au sein de chaque branche et de chaque entreprise.
- Si les deux premiers niveaux servent plus ou moins explicitement à minimiser les risques, le troisième niveau concerne les mesures que l'entreprise **PEUT PRENDRE**: un engagement sur le long terme, par lequel l'entreprise se démarque nettement des autres et manifeste un authentique leadership dans la matière, et une responsabilisation étendue. Selon les cas, ce peut être, par exemple, un projet mené en commun avec les parties prenantes, un soutien financier ou un engagement philanthropique.
Les conséquences possibles méritent réflexion: On peut voir apparaître de nouvelles attentes, des demandes, des légitimités et parallèlement, une entreprise se rend vulnérable si elle se montre trop ambitieuse dans sa responsabilisation. On aura donc tout intérêt à soigner particulièrement la communication.

⁴ Tiré de : Klaus M. Leisinger, On Corporate Responsibility for Human Rights, Bâle 2006,



L'intégration des droits humains dans les processus opérationnels réduit les risques de violation des droits humains dans l'entreprise

Comment une entreprise sait-elle si elle a des problèmes avec les normes des droits humains?

Il ne suffit pas de savoir que l'entreprise doit respecter les droits humains. Pour introduire des processus de management concernant les droits humains et pour analyser l'efficacité des mesures prises en ce sens, l'entreprise a besoin d'instruments et de méthodes, qui soient d'un emploi simple et pratique.

En premier lieu, il y a à faire un état des lieux sur les points principaux: Quels sont les droits humains qui sont en cause aujourd'hui dans l'entreprise? Quels risques concrets les violations des droits humains pourraient-elles générer? Ce genre d'analyse donne de bonnes bases à la direction de l'entreprise pour lui permettre de fixer les priorités justes. Il existe plusieurs instruments. Par exemple:

- **Analyse de l'environnement:** La liste de tous les partenaires des échanges et des parties prenantes donne un premier aperçu des milieux potentiellement concernés. En pesant l'importance de la sphère d'influence, l'entreprise peut aussi identifier les champs d'action potentiels. Dans tous les cas, les employés jouent un rôle important, suivis par les fournisseurs, les syndicats, les sites de l'entreprise et la société.
- **Examen interne des droits humains:** En étroite collaboration avec les firmes et les organisations de différentes branches, l'Institut danois des droits humains (Danish Institute for Human Rights) a développé un instrument permettant à une entreprise d'analyser les points essentiels des droits humains qui la concernent.⁵
Une liste de contrôle, comprenant 28 questions, couvre les domaines suivants: politique du personnel, gestion des approvisionnements et incidences sur les regroupements de sociétés en cause. Pour répondre à chacune des questions, des indicateurs sont offerts qui peuvent facilement être vérifiés.

Mise en cause des conditions de travail

Wal-Mart, le leader mondial du commerce de détail, fait l'objet de critiques à propos des conditions de travail de ses fournisseurs. Aux plaintes des travailleurs de Chine, Bangladesh, Indonésie, Nicaragua et Swaziland, mais aussi des firmes californiennes ayant subi des pertes du fait du comportement commercial de Wal-Mart, s'ajoutent les accusations portant sur l'application du code de conduite du super-géant.

Dans son «Report on ethical sourcing» publié en 2006, Wal-Mart annonce qu'il a renforcé ses normes éthiques, notamment dans les domaines de la sécurité, la santé, la liberté de réunion et les droits des travailleurs étrangers. D'après ce rapport, Wal-Mart a organisé en 2005 plus de 13 000 audits de ses 7 200 fournisseurs. Les contrôles non annoncés ont plus que doublé et représentent 20% de l'ensemble des audits; les cas où de graves infractions ont été constatées sont passés de 35,6% en 2004 à 52,3% en 2005. Informations plus complètes sur www.walmartstores.com/Files/05_ethical_source.pdf

«Abandonner un pays quand apparaissent des problèmes de droits humains n'est pas toujours la meilleure solution. Mieux vaut un engagement commun de toutes les parties prenantes, ce qui amènera l'entreprise – spécialement une PME – à atteindre son triple but final: croissance économique, responsabilité sociale, protection de l'environnement et droits humains.»

Scott Morrison, Metalor

ILO (Organisation internationale du travail de l'ONU)

Déclaration des principes fondamentaux et des droits du travail
www.ilo.org/dyn/declaris/DECLARATIONWEB.INDEXPAGE

ILO (Organisation internationale du travail de l'ONU)

Déclaration tripartite des directives sociales pour les entreprises multinationales
www.ilo.org/public/english/employment/multi/overview.htm

ISO Standard on CSR

Normes ISO pour la responsabilité des entreprises
www.iso.org/iso/en/ISOOnline.frontpage

⁵ Évaluation en ligne: <https://hrca.humanrights-business.org>

«Considérez les droits humains comme faisant partie de la «bonne pratique managériale normale» – mais traitez-les comme un processus et non comme un projet, car les attentes et les exigences de la société changent.»

Klaus Leisinger, Novartis Foundation for Sustainable Development

Fructueuse collaboration

Dans le cadre d'un long partenariat avec Carrefour, un des leaders européens du commerce de détail, la Fédération internationale des droits de l'homme (FIDH) a développé un système de surveillance de son engagement volontaire, l'évaluation portant particulièrement sur le respect des droits de l'homme. Grâce à cette collaboration stratégique avec une ONG, Carrefour a réussi à rendre crédible la responsabilité sociale de l'entreprise.

OCDE

Directives pour les entreprises multinationales
www.oecd.org/

Social Accountability International

Normes sociales SA8000: système certifiable de management pour la mise en œuvre des droits du travail tout au long de la chaîne de la création de valeur.
www.sa-intl.org

Pacte mondial de l'ONU

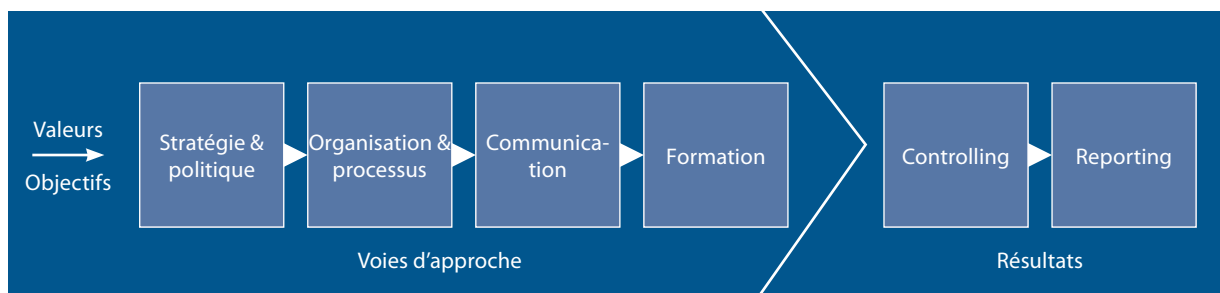
Signer volontairement les principes concernant les droits humains, le travail, l'environnement et la corruption.
www.unglobalcompact.org

Comment procède une entreprise pour optimiser sa relation aux droits humains qui la concernent et pour observer son développement?

Une bonne relation aux droits humains suppose que le thème n'est pas traité comme une initiative isolée, et qu'elle est au contraire intégrée systématiquement dans les processus de management de l'entreprise. On s'assurera ainsi que les objectifs et les valeurs de l'entreprise ne sont pas perdus de vue.

Les principales étapes se présentent ainsi:

- a Le respect conscient et l'application des droits humains sont des **décisions stratégiques**, de même que la formulation des objectifs à atteindre, les mesures concrètes à prendre et une planification réaliste des ressources.
- b **Intégration dans les processus et dans l'organisation** (par ex. dans l'analyse des risques, la gestion du personnel, le code de comportement): les directives écrites et la répartition des responsabilités facilitent la mise en œuvre et apportent une aide réelle.
- c **Communication sur les droits humains**: c'est avant tout une affaire interne
 - L'information du personnel et des partenaires sur la politique des droits humains, sur les critères et les mesures de l'entreprise. La communication la plus efficace est l'exemple que donne la direction par rapport aux valeurs et aux normes de l'entreprise.
 - Mettre en place des possibilités institutionnalisées, de sorte que le personnel et les partenaires puissent annoncer les cas d'abus, sans avoir à redouter des mesures de rétorsion. (par ex. Hotline, mécanismes d'alarme)
- d Pour garantir une mise en œuvre effective de la politique des droits humains dans toute l'entreprise, un **training** très ciblé peut être utile pour les personnes clés de la maison, mais on pourra aussi y associer éventuellement les fournisseurs et les partenaires commerciaux.
- e **Examen régulier** de la pratique des droits humains selon des critères bien définis, adaptés aux sphères d'influence, ainsi qu'un rapport sur les résultats constituent la base sur laquelle peuvent se préparer d'autres améliorations.



L'intégration des droits humains dans les processus opérationnels réduit les risques d'atteintes aux droits humains dans l'entreprise

Comment les entreprises peuvent-elles profiter des expériences antérieures en matière de droits humains?

Le traitement systématique des droits humains dans l'entreprise n'en est encore qu'à ses débuts. Dans les PME; en particulier, les explications sur les droits humains ne font que commencer.

En conséquence, les outils de management sont généralement là. Mais ce qui manque très souvent, ce sont les instruments et les aides taillés sur mesure aux besoins de chaque branche et de chaque PME.

De même, il n'existe encore guère de possibilités pour les PME d'avoir des échanges d'expériences avec des PME de branches similaires. Or, le fait est que, dans leur activité, de très nombreuses PME ont fait des expériences pratiques en matière de droits humains.

Pour combler cette lacune, la Division politique IV du DFAE, en collaboration avec Sustainability Forum Zurich, a initié la création d'une plateforme axée sur les principes du Pacte mondial de l'ONU et qui soutient les PME notamment dans la prise en compte des droits humains: elle permet aux firmes intéressées d'échanger leurs expériences et elle met à leur disposition - ou elle développe - des aides au management orientées besoins.

La **plateforme du Pacte mondial de l'ONU pour les PME suisses** et ses réalisations sont structurées de façon à apporter aux participants le profit maximal.⁶ Selon les prévisions, la structure est la suivante:

- Au centre d'une réunion, les représentants de certaines firmes exposent des études de cas. Ensuite, un hearing réunit deux ou trois autres experts d'entreprise, qui identifient les forces et les faiblesses de l'approche adoptée. Enfin, une discussion plénière ou en groupes dégage des propositions d'amélioration possibles et des principes de management.
- Les conclusions de ces rencontres sont anonymisées et mises au point dans une optique didactique avant d'être mises à la disposition des participants.
- Les participants sont en premier lieu les représentants des entreprises avec, le cas échéant, l'association d'experts. Les rencontres ont lieu en toute confidentialité, elles sont orientées besoins et visent à soutenir le management.

«C'est bien de prendre en compte toutes les options avant d'agir, mais trop souvent les entreprises le font isolément, pour elles seules.»

Alan Detheridge, Shell

Autocontrôle

Gap Inc., un des géants mondiaux de l'habillement, a développé un instrument qui évalue le respect des normes de travail dans l'industrie du vêtement. Les critères vont au-delà des habituelles questions de coût, de délais de livraison, de qualité et d'innovation. Ils concernent également la passation des contrats. Sachant que ses pratiques commerciales influent sur le respect des règles chez ses fournisseurs, Gap cherche des solutions pour améliorer la collaboration. Pour éviter les heures supplémentaires excessives ou imposées, Gap s'emploie à ce que les entreprises qui sont ses fournisseurs évaluent correctement leurs capacités et leur productivité avant qu'un nouveau contrat soit passé. Gap est d'une grande vigilance pour éviter les pratiques d'achat inefficaces telles que commandes par exprès et changements de dernière minute.

⁶ Détails et rencontres actuelles de la plateforme d'apprentissage pour les PME suisses sur www.unglobalcompact.ch/kmu

