

GUIDE DROITS DE L'HOMME



03

Le message du Directeur
général

06

Les Droits de l'Homme
en pratique

08

Les Engagements de Total
relatifs aux Droits de l'Homme

11

La démarche de Total relatifs
aux Droits de l'Homme

15

Les sujets importants relatifs
aux Droits de l'Homme

42

Annexe

44

En savoir plus

LES DROITS DE L'HOMME

*En cas de différence entre la version originale anglaise
de ce Guide et ses traductions, la version anglaise fait foi.*

Publié en Décembre 2015

Total est un groupe mondial et global de l'énergie, l'une des premières compagnies pétrolières et gazières internationales, n°2 mondial de l'énergie solaire avec SunPower. Ses 100 000 collaborateurs s'engagent pour une énergie meilleure, plus sûre, plus propre, plus efficace, plus innovante, et accessible au plus grand nombre. Présent dans plus de 130 pays, Total met tout en oeuvre pour que ses activités soient accompagnées d'effets positifs dans les domaines économiques, sociaux et environnementaux. **total.com**

LE MESSAGE DU DIRECTEUR GÉNÉRAL

“Comme indiqué dans notre Code de Conduite, l’adhésion aux standards internationaux en matière de respect des Droits de l’Homme fait partie des trois principes d’action prioritaires de Total”

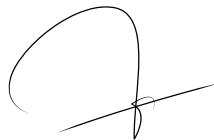
Dans les pays où le Groupe exerce ses activités, nous nous engageons à respecter les Droits de l’Homme internationalement reconnus. Pour ce faire, nous concentrons notre attention et nos efforts sur les sujets suivants prioritaires pour le Groupe :

- ▶ **LE RESPECT DES DROITS DE L’HOMME DE NOS COLLABORATEURS ET LA PROMOTION DE CES PRINCIPES DANS NOTRE CHAÎNE D’APPROVISIONNEMENT**, et en particulier l’interdiction du travail forcé et du travail des enfants, la lutte contre la discrimination, le respect des droits des collaborateurs et de la liberté d’expression ;
- ▶ **LA GESTION DES IMPACTS POTENTIELS DE NOS ACTIVITÉS SUR LES COMMUNAUTÉS LOCALES**, notamment sur leur droit à un niveau de vie suffisant, leur droit à l’eau ou à un logement décent ; et la mise en place de mesures de compensation pour remédier aux impacts négatifs de nos activités que nous n’avons pu éviter ;
- ▶ **LA SÉCURITÉ DE NOS COLLABORATEURS ET DE NOS INSTALLATIONS**, en faisant le nécessaire pour que ces risques soient gérés de manière responsable et dans le respect des Droits de l’Homme des communautés locales, notamment en cas de recours éventuel aux forces

de sécurité gouvernementales et aux compagnies de sécurité privées, qui doit se faire dans le respect des normes internationales applicables en matière d’usage proportionné de la force.

Intégrer le respect des Droits de l’Homme en amont de nos processus de management peut prévenir des risques d’abus et maintenir des relations de confiance durables avec l’ensemble de nos parties prenantes, dans un intérêt réciproque. Cette démarche peut nous aider à éviter des retards dans les délais d’exécution de nos activités, préjudiciables à notre compétitivité, et contribuer à l’amélioration de la performance de nos entités.

Nous avons tous un rôle à jouer pour s’assurer du respect des Droits de l’Homme, qui fait partie de notre engagement pour une énergie meilleure.



Patrick POUYANNE
Directeur général



LES DROITS DE L'HOMME EN PRATIQUE

POURQUOI CE GUIDE ?

Ce guide vient compléter le Code de Conduite du Groupe. Il suggère des réponses aux questions et préoccupations relatives aux Droits de l'Homme.

À QUI S'ADRESSE-T-IL ?

Ce guide, principalement à usage interne, peut également être transmis à des parties prenantes externes pour proposer des lignes de conduite et clarifier nos attentes.

NOUS AVONS TOUS UN RÔLE À JOUER POUR S'ASSURER DU RESPECT DES DROITS DE L'HOMME.

- ▶ **Les managers** ont des responsabilités renforcées en la matière ; ils doivent intégrer le respect des Droits de l'Homme dans leur processus décisionnel. Des outils pratiques sont mis à leur disposition pour les aider dans cette tâche, tel que le formulaire "Quick Check" qui permet d'évaluer la conformité avec des activités des entités avec les Droits de l'Homme (*voir d'autres exemples d'outils d'évaluation en page 13-14*).
- ▶ **Nos fournisseurs et prestataires** sont tenus d'adhérer à des standards équivalents aux nôtres, notamment en ce qui concerne leurs employés, et de déployer des efforts constants pour inciter leurs propres fournisseurs et sous-traitants à respecter à leur tour ces principes.
- ▶ **Dans les joint-ventures dans lesquelles Total n'est pas opérateur**, nous nous efforçons en toute circonstance de faire appliquer par l'opérateur des principes équivalents aux nôtres.



CONSEILS PRATIQUES

Les études de cas et les pistes d'action qui sont présentées dans ce guide ne couvrent pas toutes les situations auxquelles les collaborateurs peuvent se trouver confrontés.

Pour tout conseil ou toute question sur un sujet relatif au Droits de l'Homme, la hiérarchie et les experts du Groupe, notamment le service "Éthique et Droits de l'Homme" de la direction Juridique du Groupe, la direction Développement Durable et la direction Sécurité du Groupe, sont à disposition des collaborateurs.

Les collaborateurs et parties prenantes externes peuvent à tout moment demander conseil au Comité d'éthique : ethique@total.com



LES ENGAGEMENTS DU GROUPE RELATIFS AUX DROITS DE L'HOMME

Les Droits de l'Homme définissent des règles fondamentales de traitement auquel tout être humain peut prétendre.

Comme indiqué dans notre Code de Conduite, Total s'engage à respecter les standards internationaux reconnus en matière de Droits de l'Homme et en particulier :

► **Les principales conventions de l'Organisation Internationale du Travail (OIT)**

Cette agence des Nations Unies publie les conventions internationales visant à protéger et à faire respecter les droits sur le lieu de travail (*voir Thématique 1, p. 16*) ;

► **Les Principes volontaires sur la sécurité et les Droits de l'Homme ("les Principes Volontaires")**

Cette initiative a pour but de fournir aux entités des conseils pratiques en matière d'évaluation des risques et de gestion des relations avec les forces de sécurité gouvernementales et les compagnies de sécurité privées (*voir Thématique 3, p. 35*) ;

► **Les Principes directeurs des Nations Unies relatifs aux entreprises et aux Droits de l'Homme ("les Principes Directeurs")**

Adopté par le Conseil des Nations Unies en 2011, cet ensemble de principes clarifie les rôles et responsabilités des États et des entreprises en ce qui concerne les Droits de l'Homme. (*Voir p.10 et p.49*) ;



ENCADRÉ 1

Exemples de problématiques liées aux Droits de l'Homme

Les exemples sont tirés et adaptés des travaux issus d'un atelier organisé par Shift Project Ltd. auquel ont participé des juristes et des collaborateurs en charge de "business development" de Total. Shift est le principal centre d'expertise sur les Principes Directeurs.

EXEMPLES DE SITUATIONS À RISQUES

DROITS DE L'HOMME CONCERNÉS

- Des prestataires de services de sécurité ont séquestré ou menacé des membres des communautés avoisinantes.
- Le permis de construire un pipeline a été légalement accordé mais l'existence de ce pipeline va obliger les membres des communautés avoisinantes à parcourir une distance bien plus grande pour accéder à l'eau nécessaire pour leurs besoins quotidiens. Le préjudice peut s'avérer considérable notamment pour les femmes chargées de l'approvisionnement en eau de la famille.
- Les employés d'une entreprise prestataire sont recrutés par une agence de main-d'œuvre locale qui conserve leur salaire pour compenser les frais engagés.
- Le droit à la liberté de circulation ; le droit à la vie ; le droit à la santé.
- Le droit d'accès à l'eau et aux installations sanitaires, le droit à la santé, le droit à un niveau de vie suffisant ; les droits des femmes.
- Le droit de ne pas être réduit en esclavage ni en servitude, ou soumis aux travaux forcés ; le droit à la liberté de circulation.



Les Principes Directeurs s'appuient sur 3 piliers :

"L'OBLIGATION DES
ÉTATS DE PROTÉGER
LES DROITS
DE L'HOMME"

Selon ce principe, les États ont l'obligation, sur leur territoire, de protéger les individus contre toute atteinte aux Droits de l'Homme commise par des tiers, y compris les entreprises.

Ils sont donc tenus de prendre les mesures appropriées pour empêcher, enquêter, investiguer et remédier à ces violations.

"LA RESPONSABILITÉ
DES ENTREPRISES
DE RESPECTER
LES DROITS
DE L'HOMME"

Selon ce principe, les entités doivent éviter de porter atteinte aux Droits de l'Homme et doivent traiter les impacts négatifs de leurs activités.

Afin de s'acquitter de leur responsabilité en matière de respect des Droits de l'Homme, les entités doivent mettre en œuvre :

- a. Une politique d'engagement.
- b. Une procédure de diligence raisonnable en matière de Droits de l'Homme.
- c. Des processus permettant de remédier à toute conséquence négative en matière de Droits de l'Homme qu'elles ont provoqué ou à laquelle elles ont contribué.

Par exemple, si un cimetière sacré est découvert au cours de la phase de construction d'une usine, les communautés locales doivent être consultées sur les impacts du projet de construction. Dans ce cas, le respect des Droits de l'Homme des populations locales pourrait conduire au choix d'un nouveau site pour l'implantation de l'usine (voir *Thématique 2, p. 26*).

La démarche du Groupe en matière de respect des Droits de l'Homme, est fondée sur une politique d'engagement, des procédures de diligence raisonnable et de remédiation ainsi que des mécanismes de gestion des plaintes.



"L'ACCÈS
À DES VOIES
DE RECOURS"

a. Les États doivent prendre les mesures appropriées pour que, lorsque des violations se produisent sur leur territoire, les parties concernées aient accès à un recours effectif ;

b. Les entreprises doivent mettre en place des mécanismes de règlement des plaintes efficaces pour les individus et les communautés susceptibles de subir un préjudice.

LA DÉMARCHE DE TOTAL RELATIVE AUX DROITS DE L'HOMME

Cette démarche est basée sur le référentiel suivant :
Le Code de conduite - Des programmes de formation
Les experts internes et externes - Les processus d'évaluation

LE CODE DE CONDUITE

Le Code de conduite du Groupe s'appuie sur des principes d'action prioritaires qui se déclinent à travers des politiques Groupe (la politique sociétale du Groupe; la politique Sécurité du Groupe...) **et la négociation d'accords** à l'instar de l'accord mondial CSR signé avec IndustriALL Global Union. (*Voir le chapitre sur les ressources du Groupe p. 44*).

Le Code de conduite reconnaît que les actions suivantes sont déterminantes pour la réussite de nos activités :

- ▶ **Dialoguer avec les parties prenantes** pour ce qui concernant nos activités et répondre à leurs préoccupations.
- ▶ **Exprimer le cas échéant aux gouvernements des Etats-hôtes** nos convictions quant à l'importance que nous attachons au respect des Droits de l'Homme, tout en respectant leur souveraineté.
- ▶ **Aller au-delà de la seule conformité aux lois** : en cas de divergences entre les lois locales et notre Code de Conduite, nous nous efforçons d'appliquer la norme la plus exigeante. (*Voir Thématique 1, Encadré 3, p. 19 pour des exemples concrets et des recommandations appropriées*).

Comme l'indique la feuille de route stratégique sur les Droits de l'Homme du Comité Exécutif, nous intégrons le respect des Droits de l'Homme dans les processus de management des risques et des impacts qui incluent notamment les évaluations préalables à l'entrée dans de nouveaux pays, les procédures d'acquisitions et de cessions, les études d'état environnemental et social initial et les études d'impacts sociétaux, les procédures d'achats ; cette liste n'étant pas exhaustive. (*➔ Intranet Respect des droits de l'homme*)

Tout manquement aux principes énoncés dans notre Code de conduite est susceptible d'entraîner des sanctions internes et/ou juridiques. Le président du Comité d'éthique rapporte régulièrement au Comité Exécutif et au Comité de gouvernance et d'éthique du Conseil d'administration sur l'application du Code de conduite.



LES PROGRAMMES DE FORMATION

Des canaux de communication internes et des formations en ligne ou en présentiel sur l'éthique et les Droits de l'Homme sont à la disposition des managers et de l'ensemble des collaborateurs. Des sessions de sensibilisation à des thèmes particuliers destinées aux parties prenantes externes sont aussi disponibles dans certains cas, par exemple sur le thème de la Sécurité responsable (Voir Thématique 3, p. 35).

LES EXPERTS INTERNES ET EXTERNES

Le Groupe s'appuie également sur des experts internes et des tiers qualifiés pour nous aider à intégrer les questions d'éthique et de Droits de l'Homme dans nos processus de management et apporter une assistance aux entités confrontées à des situations complexes (voir l'organisation du Groupe dédiée aux Droits de l'Homme, et la contribution du Groupe aux initiatives internationales, p. 42-43).

LES PROCESSUS D'ÉVALUATION ET LES PROCÉDURES DE DILIGENCE RAISONNABLE EN MATIÈRE DE DROITS DE L'HOMME

Les procédures de diligence raisonnable dans le domaine des Droits de l'Homme relèvent des bonnes pratiques de l'industrie pour le traitement des impacts et problèmes potentiels liés aux activités.

En application des Principes Directeurs, les entités doivent :

EVALUER

Faire des évaluations pour identifier, prévenir ou limiter les atteintes potentielles aux Droits de l'Homme susceptibles d'être directement liées aux projets ou opérations de l'entité, à ses partenaires ou fournisseurs concernés (*des exemples de processus d'évaluation et les ressources disponibles sont fournis ci-dessous, p. 13-14*).

METTRE EN PLACE DES PLANS D'ACTION

Adopter des mesures efficaces pour remédier aux impacts négatifs identifiés, notamment par la mise en place d'un mécanisme de traitement des plaintes à disposition des communautés locales, et par le développement de plans d'action pour tenir compte des préoccupations exprimées par les parties prenantes.

ASSURER LA TRAÇABILITÉ

Adapter les processus de gestion des impacts identifiés ou potentiels, de manière à assurer un suivi et un contrôle de l'efficacité des mesures prises.

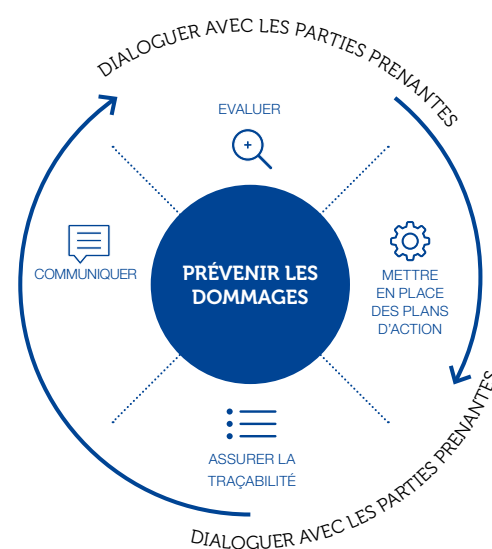
COMMUNIQUER

Expliquer aux parties prenantes de quelle manière leurs problématiques ont été traitées, notamment par des rapports publics décrivant les mesures de diligence raisonnable engagées.

Les entités du Groupe mettent en œuvre un certain nombre de mesures, dont les suivantes, pour évaluer les risques et les impacts en matière d'Éthique et de Droits de l'Homme.

ENCADRÉ 2

Graphique illustrant la procédure de diligence raisonnable en matière de Droits de l'Homme



Graphique reproduit avec l'autorisation de Shift Project Ltd.



LES ÉVALUATIONS SOCIÉTALES DE CDA COLLABORATIVE LEARNING PROJECTS (CDA)

Pour analyser et limiter l'impact de nos projets sur les communautés locales et les parties prenantes externes, le Groupe fait appel à un organisme américain indépendant à but non lucratif, CDA, spécialisé dans les relations avec les communautés locales et la gestion des conflits entre les entreprises et les communautés. CDA a créé un programme destiné à aider les entreprises du secteur extractif à **identifier et gérer l'impact de leurs activités** dans les régions sensibles ou les zones de conflit. CDA collabore avec de nombreuses compagnies pétrolières et minières ainsi qu'avec les Nations Unies et des représentants de la société civile.

Le Groupe soutient ce programme qui contribue utilement à nos propres réflexions. À titre d'exemple, des études de cas de CDA ont été réalisées dans les entités du Groupe au Myanmar, au Nigéria, en Bolivie, en Ouganda et en Argentine. Les rapports finaux ont été publiés sur le site de CDA : www.cdacollaborative.org





LES
ÉVALUATIONS
ÉTHIQUES

Un processus d'évaluation externe a été élaboré en collaboration avec une société spécialisée dans les questions d'éthique, GoodCorporation, pour déterminer le degré d'application et de compréhension du Code de Conduite au sein du Groupe.

Ce processus d'évaluation repose sur l'étude de plusieurs "indicateurs probants" en matière de Droits de l'Homme, de Droit du Travail, de règles de concurrence loyale et d'autres sujets d'ordre éthique. Un grand nombre de nos entités exposées à des risques éthiques ont ainsi fait l'objet d'évaluations ainsi que de propositions de plans d'action et de suivi adaptés. Le but de ces évaluations est de sensibiliser, de promouvoir un management éthique et d'examiner les processus éthiques en place au niveau local. Des collaborateurs, des clients, des partenaires commerciaux et autres parties prenantes sont également interviewés en vue d'évaluer la manière dont les activités des entités sont perçues localement.

Un rapport final est publié accompagné d'un plan d'action, qui fait l'objet d'un suivi sur les progrès accomplis quelques mois après l'évaluation pour inciter les entités à s'approprier les principales recommandations.

Le président du Comité d'éthique et le service "Éthique et Droits de l'Homme" de la direction Juridique du Groupe valident le processus pour témoigner de l'implication de la Direction et proposer l'assistance technique nécessaire aux entités qui ont fait l'objet de l'évaluation.

ÉVALUATION
DES ENTITÉS
EN MATIÈRE
DE RESPECT
DES DROITS DE
L'HOMME

L'Institut danois pour les Droits de l'Homme ("l'Institut danois") est un organisme national indépendant de défense et de promotion des Droits de l'Homme. Dans le cadre de ses activités, l'Institut danois collabore avec les entités et autres parties prenantes pour promouvoir le respect des Droits de l'Homme auprès des entreprises et la mise en œuvre des processus de diligence raisonnable, notamment par l'intégration des Droits de l'Homme dans les systèmes de management, le développement des compétences et la formation, ainsi que par l'évaluation des risques et impacts en matière de Droits de l'Homme.

L'évaluation du respect des Droits de l'Homme (Human Rights Compliance Assessment - HRCA), est un outil développé par l'Institut danois pour aider les entreprises à identifier et à gérer les risques en matière de Droits de l'Homme liés à leurs activités. Cet outil a été adapté au contexte et aux besoins spécifiques du Groupe. Il est utilisé dans certains contextes opérationnels sensibles, soit en tant qu'évaluation HRCA indépendante, soit en tant qu'évaluation conjointe en coordination avec les évaluations éthiques décrites ci-dessus.

Il existe une version plus courte de l'outil, le "HRCA Quick Check", disponible en plusieurs langues : anglais, chinois, espagnol, danois et néerlandais.

LES PRINCIPALES THÉMATIQUES EN MATIÈRE DE DROITS DE L'HOMME

Le Groupe a identifié trois grands sujets relatifs aux Droits de l'Homme liés aux risques et impacts associés à nos activités.

1. Droits de l'Homme au travail

Sont concernés non seulement les collaborateurs de Total mais également les employés de nos fournisseurs, prestataires et partenaires, ainsi que leurs sous-traitants. ([👉 Vidéo interne IPO Shanghai](#))

2. Droits de l'Homme et communautés locales

Compte tenu de l'impact de nos activités dans les pays où nous travaillons, nous sommes tenus de porter une attention particulière aux communautés locales. ([👉 Vidéo interne Myanmar](#))

3. Droits de l'Homme et sûreté

Ce sujet concerne les mesures de protection contre les menaces susceptibles de s'exercer à l'encontre des personnels et des installations. La gestion appropriée des problématiques liées à la sûreté responsable permet une meilleure acceptabilité de nos entités dans leur contexte local, et garantit le respect des Droits de l'Homme des collaborateurs comme des communautés locales.

([👉 Vidéo interne Uganda](#))

Ce guide présente des exemples de situations rencontrées dans les pays où nous intervenons et fournit des pistes en matière de conduite à suivre.



THÉMATIQUE 1

DROITS DE L'HOMME AU TRAVAIL

Le Groupe est particulièrement attentif aux conditions de travail de ses collaborateurs, au respect des individus et de leur vie privée. Il veille à leur garantir santé et sécurité dans un environnement exempt de toute discrimination, indépendamment du contexte politique et social ou d'autres situations complexes rencontrés dans les pays où nous opérons.

En janvier 2015, le Groupe a signé un accord mondial CSR avec la Fédération Syndicale Mondiale IndustriALL Global Union ("l'accord"), portant notamment sur le respect des Droits de l'Homme au travail. IndustriALL Global Union représente plus de 50 millions d'employés dans les secteurs minier, énergétique et industriel.

Cet accord s'applique aux sociétés dont le Groupe détient plus de 50 % du capital social. Dans les sociétés non contrôlées par le Groupe, les meilleurs efforts doivent être entrepris pour en promouvoir les principes. Nous veillons également à ce que les principes de l'accord relatifs à la promotion des Droits de l'Homme, à la santé à la sécurité au travail soient communiqués et promus auprès de nos entreprises prestataires de services et de nos fournisseurs. En cas de non respect de ces principes, nous prenons les mesures nécessaires pour y remédier, pouvant aller jusqu'à la résiliation du contrat.

Un comité de suivi (le Comité "FAIR") se réunit annuellement pour examiner la mise en œuvre de l'accord ([voir section sur les ressources du Groupe, p. 44](#)).

Comme indiqué dans notre Code de conduite :

- ▶ les collaborateurs du Groupe sont tenus de respecter les Droits de l'Homme ;
- ▶ nous attendons de nos fournisseurs et prestataires qu'ils adhèrent aux principes énoncés dans les **Principes Fondamentaux dans les Achats** ou à des principes équivalents, et qu'ils veillent en permanence à ce que leurs propres fournisseurs et sous-traitants respectent des principes équivalents ;
- ▶ dans les "joint-ventures" dans lesquelles Total n'est pas opérateur, nous nous efforçons en toute circonstance d'obtenir de l'opérateur qu'il applique des principes équivalents aux nôtres en matière de Droits de l'Homme et d'éthique.

Au sein du Groupe, les directions Ressources Humaines, Juridique et Achats ont notamment la responsabilité de veiller à l'application de ces principes.



Exemples de Droits de l'Homme et principes

Les droits du Travail sont protégés par de nombreuses conventions internationales, notamment par huit conventions fondamentales élaborées par l'Organisation Internationale du Travail (OIT), qui portent sur le travail forcé, le travail des enfants, la non-discrimination, la liberté d'association et de négociation collective.

(**Principes fondamentaux de l'OIT**).

Exemples de problématiques liées aux Droits de l'Homme et du Travail sur le lieu de travail : conditions décentes de travail et de rémunération ; interdiction du travail forcé et du travail des enfants ([voir page 22 pour un "Zoom" sur le travail des enfants](#)) ; santé et sécurité au travail ; nécessité d'un contrat de travail ; heures de travail ; repos et congés parentaux ; garantie que le lieu de travail reste exempt de toute discrimination et de tout harcèlement ; liberté d'expression ; liberté d'association et de négociation collective ; liberté de pensée, de conscience et de religion ; respect de la vie privée et des données à caractère personnel.

La diversité est un facteur déterminant de la compétitivité et de l'attractivité du Groupe, et de notre capacité à innover et à nous adapter.

Toute forme de discrimination, caractérisée par un traitement inégal et défavorable de certaines personnes en raison de leur origine, de leur sexe, de leur âge, de leur handicap, de leur orientation ou identité sexuelle, ou de leur affiliation à un groupe politique, religieux, syndical ou à une bien minorité est inacceptable.

La discrimination a une incidence négative sur les opportunités d'emploi de l'individu et conduit à un traitement inégal sur le lieu du travail.

Pour que le droit international et national en matière de non-discrimination soit respecté, toute discrimination au travail est proscrite, en particulier à l'encontre des employés vulnérables les jeunes, par exemple (ou les femmes enceintes etc.).

Voir Encadré 3 : Le respect des Droits de l'Homme va au-delà la simple conformité aux lois.

Tous les employés doivent faire l'objet d'un traitement équitable dans le cadre des normes écrites, conditions et avantages professionnels, notamment pour tout ce qui concerne l'embauche, les promotions, l'affectation, la formation, la rémunération et le licenciement, ce qui implique que :

- ▶ toutes les décisions relatives à l'emploi soient basées sur des facteurs objectifs et pertinents (tels que le mérite, l'expérience, les tâches à accomplir, les compétences...), et que les prises de décisions suivent des procédures cohérentes ;
- ▶ la rémunération du collaborateur soit basée sur le principe de salaire égal à travail égal, et que les différences de salaire entre les employés correspondent précisément à des critères objectifs liés au poste et à la performance.

En pratique, lorsque des avantages sont accordés (une assurance maladie ou un plan de retraite, par exemple) aux conjoints et personnes à charge des collaborateurs, lesdits avantages sont aussi accordés aux couples de même sexe et aux collaborateurs dont les enfants sont adoptés.

Par exemple, il est interdit de refuser des candidats postulant pour un emploi dans une entité du Groupe sur la base de critères tels que l'apparence (un indice de masse corporelle élevé, des piercings, des cheveux longs...), le sexe ou une situation de handicap. Toute restriction pour des raisons objectives (telles que la sécurité) doit être justifiée.

La mise en œuvre par une entité du Groupe de réglementations locales ou de mesures de discrimination positive en matière de contenu local doit être conforme aux lois locales applicables et aux normes internationales en matière de Droits de l'Homme.



Par exemple, les processus d'embauche de personnel local, le recours aux entreprises locales pour des travaux et/ou services, les décisions d'investissement au profit des communautés locales etc. doivent être basés sur des critères clairs, objectifs, transparents et équitables. Pour des exemples pratiques de ce qu'il faut "faire et ne pas faire" dans la chaîne d'approvisionnement, on se référera aux Fiches de sensibilisation Achats Durables, chapitre "Discrimination".
(← SPAC).

ENCADRÉ 3

Le respect des Droits de l'Homme va au-delà de la simple conformité aux lois, comme l'illustre l'exemple ci-dessous :

Dans certains pays, la loi ou les représentants de l'Etat peuvent exiger des entités qu'elles conservent les pièces d'identité des travailleurs migrants. Dans de telles circonstances, pour éviter tout travail forcé, toute restriction de la liberté de circulation ou toute pratique discriminatoire – sans pour autant enfreindre la loi locale – des procédures spécifiques doivent être mises en place pour que les employés remettent leur passeport de plein gré, et surtout, qu'ils puissent le récupérer à tout moment.

PRÉVENIR ET REMÉDIER À TOUTE FORME DE HARCÈLEMENT

Le harcèlement est défini comme un agissement répété et nuisible, cruel, menaçant ou humiliant à l'égard d'une personne ou d'un groupe de personnes. Cette infraction constitue une atteinte à la dignité humaine et au droit à des conditions de travail justes et favorables.

Le harcèlement sexuel et toute autre forme de harcèlement ou de discrimination sur le lieu de travail est l'un des principaux obstacles à l'avancement des femmes et des minorités ethniques ou sexuelles sur le lieu de travail. C'est pourquoi, il est indispensable de créer un environnement de travail dans lequel les personnes sont traitées avec respect et dignité, sans craindre l'intimidation ou le harcèlement.

Pour protéger les employés contre le harcèlement, tant de la part de leurs collègues que de leur hiérarchie, des politiques de prévention, des actions de communication et de formation et un climat de confiance favorisant le dialogue doivent être mis en place pour que les collaborateurs puissent rapporter tout cas de harcèlement dans le cadre d'un mécanisme de gestion des plaintes.

Si une plainte pour harcèlement est déposée, il est de la plus haute importance que les responsables hiérarchiques réagissent à temps, d'une manière efficace et responsable, et qu'ils veillent à ce que le salarié ne subisse aucunes représailles suite à une plainte déposée en toute bonne foi.



LA LIBERTÉ
D'OPINION
ET D'EXPRESSION.
LA LIBERTÉ
DE PENSÉE,
DE CONSCIENCE
ET DE RELIGION

En vertu des normes internationales relatives aux Droits de l'Homme, tout individu a droit à la liberté d'opinion et d'expression. Le droit à la liberté d'opinion garantit que nul ne soit l'objet de discrimination en raison de ses opinions.

Toute personne a droit à la liberté d'expression, ce qui inclut la liberté de chercher, de recevoir et de diffuser des informations, à condition que ce soit conforme aux principes du Code de Conduite du Groupe.

Le maintien d'un environnement de travail tenant compte des différences culturelles et respectueux des droits et besoins de tous les collaborateurs est crucial, lorsqu'il s'agit d'attirer dans le Groupe de nouveaux talents.

Toute mesure restrictive quant aux pratiques culturelles ou religieuses sur le lieu de travail doit être appliquée de manière non-discriminatoire ; elle doit aussi être motivée (par exemple pour des raisons de sécurité des collaborateurs ou des opérations), et ne pas favoriser une telle religion au détriment d'une autre.

Les collaborateurs ont le droit de participer à titre individuel à des activités politiques en précisant clairement qu'ils ne représentent par le Groupe et en informant leur hiérarchie de toute activité susceptible de provoquer un conflit d'intérêts.

LA NÉGOCIATION
COLLECTIVE
ET LA LIBERTÉ
D'ASSOCIATION

La négociation collective fait partie intégrante du dialogue social. Il s'agit du processus par lequel les représentants des employés et les employeurs, ou leurs représentants négocient l'application des modalités d'emploi et les conditions de travail (salaire, temps de travail, formation professionnelle, protection sociale, etc.) et concluent des accords collectifs mutuellement acceptables.

Le droit des employés de constituer et rejoindre des organisations afin de promouvoir et défendre leurs intérêts sur le lieu de travail fait partie de la liberté d'association.

La liberté de négociation et la liberté d'association contribuent à garantir des conditions d'emploi et de travail équitables.

Toute communication abusive de la part d'une entité visant à influencer la décision d'un collaborateur en matière de représentation et/ou d'affiliation syndicale est proscrite.

Dans certaines régions, le droit de se syndiquer et de participer à des négociations collectives peut être limité. Dans ce cas, d'autres formes de réunions des employés et d'autres méthodes de représentation indépendante doivent être mises en œuvre par les entités du Groupe (en s'assurant par exemple que des modes de communication entre le management de la filiale les collaborateurs existent pour permettre des échanges sur les questions relatives aux problématiques rencontrées sur le lieu de travail, en identifiant des interlocuteurs en charge de représenter les salariés).

ACTIONS
ET
RECOMMANDATIONS

En cas de présomption de harcèlement, de discrimination ou de toute autre atteinte aux Droits de l'Homme dans le contexte professionnel, le Comité d'éthique est à la disposition de tous les collaborateurs du Groupe et de toute autre partie prenante.

D'autres interlocuteurs peuvent également être consultés par les collaborateurs:

- ▶ **la hiérarchie** : le supérieur hiérarchique immédiat ou la ligne hiérarchique sont notamment chargés d'identifier les agissements des collaborateurs contraires au Code de Conduite et d'agir le cas échéant. Les responsables hiérarchiques sont aussi tenus de garantir la confidentialité et de protéger les données à caractère personnel de leurs collaborateurs ;
- ▶ **les directions des Ressources Humaines et Juridique** : jouent un rôle déterminant lorsqu'elles sont informées d'une violation et peuvent fournir écoute et conseils à titre individuel. La médecine du travail et les représentants du personnel peuvent également être consultés.



INTERDICTION DU TRAVAIL FORCÉ ET DU TRAVAIL DES ENFANTS

- ▶ Le travail forcé correspond à tout travail ou service exigé d'un individu sous la menace d'une quelconque peine ou punition et auquel l'individu ne participe pas de son plein gré. Il se caractérise notamment par une restriction de la liberté de mouvement, une coercition exercée sur le travailleur et l'absence de libre consentement de la part de ce dernier.

Conformément aux standards internationalement reconnus, chaque entité doit s'assurer que ses collaborateurs ont **librement** choisi leur emploi et qu'ils sont libres de le quitter conformément à leur contrat de travail.

Il est notamment interdit d'exiger des collaborateurs des garanties de dépôts pour avoir accès aux équipements de protection individuelle ou à tout autre équipement. Tout contrat de travail doit préciser les éléments du poste (salaire, conditions de travail, temps de travail - et en particulier la question des heures supplémentaires, etc.). Les entités doivent verser une rémunération juste et équitable, de façon régulière et individuelle, à chacun de leurs collaborateurs.

- ▶ Le Groupe fait preuve d'une vigilance particulière en matière de prévention du travail des enfants, en soutenant notamment des initiatives qui visent à l'abolir. Le travail des enfants constitue une atteinte à leur dignité, nuit à leur scolarisation, à leur santé et à leur développement physique et intellectuel.

Conformément aux normes de l'Organisation Internationale du Travail (OIT), il est interdit d'embaucher des personnes âgées de moins de 15 ans. Les entités doivent en outre respecter les législations locales qui fixent un âge légal plus élevé pour avoir le droit de travailler.

L'âge minimum pour accéder à tout type d'emploi ou de travail dit dangereux (travaux souterrains, manipulation de produits dangereux par exemple) qui, par sa nature ou les conditions dans lesquelles il s'exerce, est susceptible de compromettre la sécurité, le bien-être physique ou moral des adolescents, **ne doit pas être inférieur à 18 ans.**

Le Groupe applique ces dispositions de manière universelle, y compris dans les pays où les normes de l'OIT n'ont pas été transposées dans le droit national.

Si l'on constate par exemple que des enfants travaillent sur le site de l'un de nos partenaires commerciaux ou industriels, de nos fournisseurs ou prestataires de services, il convient de veiller en premier lieu à ce que les enfants soient retirés de leur poste ou du lieu de travail. Leur salaire pourra continuer à leur être versé pendant une période donnée en attendant qu'une solution alternative soit mise en place.



À cet effet, il est recommandé de mettre en place des mesures correctives, consistant par exemple à favoriser le remplacement des enfants par des adultes de leur famille ou à développer un programme de coopération avec des organisations internationales ou des ONG locales compétentes. Si l'employeur en cause refuse de s'engager ou de se conformer aux mesures correctives, le Groupe pourra envisager de suspendre ou de mettre un terme à leurs relations contractuelles.



ÉTUDES DE CAS

Les scénarios suivants illustrent la démarche du Groupe en matière de respect des Droits de l'Homme au travail, et fournissent des pistes d'action pour prévenir les abus et à protéger la réputation du Groupe :

Je dirige le département des achats d'une entité dans un pays où il est interdit aux femmes de conduire. Je cherche à recruter un agent commercial. Une collaboratrice présente sa candidature.

Pour éviter toute pratique discriminatoire, les pistes d'action suivantes doivent être envisagées :

- ▶ fournir une information complète et transparente à l'ensemble des collaborateurs sur les principes du Code de conduite ;
- ▶ expliquer que le Groupe ne peut adopter des pratiques contraires à la loi nationale mais que d'autres moyens de mettre en pratique notre Code de conduite seront explorés ;
- ▶ envisager des solutions afin de réaménager le poste (organisation de réunions à distance au moyen de téléconférences, recours à des bus...) ;
- ▶ le cas échéant, proposer aux collaborateurs un poste équivalent avec des perspectives d'évolution de carrière identiques.





Mon prestataire de services a fermé ses usines. Les employés locaux n'ont pas perçu leur salaire depuis trois mois.

Pour respecter le droit à une rémunération équitable et satisfaisante, et garantir aux employés et à leurs familles une existence conforme à la dignité humaine (accès à la nourriture, au logement...), les pistes d'actions suivantes devront être envisagées :

- ▶ vérifier les informations et la situation financière du prestataire ;
- ▶ aborder avec le prestataire les conséquences de cette situation sur ses employés ;
- ▶ si, à l'issue de l'enquête, ces pratiques sont avérées, rappeler au prestataire que la relation entre le Groupe et ses prestataires repose sur l'adhésion aux principes énoncés dans le Code de Conduite et dans les **Principes Fondamentaux dans les Achats** tel que stipulé par le contrat. Si le prestataire refuse de mettre en place des mesures correctives et de verser les salaires, il conviendra de consulter les juristes de l'entité et d'envisager la marche à suivre, notamment une possible rupture du contrat (**contrat local et/ou convention cadre**) ;
- ▶ et en cas de besoin, lancer un nouvel appel d'offres pour remplacer le prestataire.

THÉMATIQUE 2

DROITS DE L'HOMME ET COMMUNAUTÉS LOCALES

Les activités que nous exerçons ont des conséquences économiques et sociétales sur l'environnement local. Pour assurer sa responsabilité sociale, le Groupe accorde une attention particulière au traitement de ses impacts afin d'assurer une meilleure acceptabilité de ses activités.

En ligne avec les standards internationaux de l'industrie, les entités se doivent :

1. d'entretenir un dialogue régulier avec les parties- prenantes ;
2. de prévenir, minimiser, limiter et remédier aux effets négatifs de leurs activités sur les communautés locales.

Ces deux axes sont repris dans la Politique sociétale du Groupe.

1. Le Groupe doit tenter d'établir le plus tôt possible un dialogue constructif avec les communautés concernées toutes les autres parties prenantes ([SRM+](#)). Consulter de façon régulière et significative nos parties prenantes, être transparent sur les impacts liés à nos activités, prendre en compte leurs préoccupations, besoins et perceptions exprimés, impliquer les communautés locales dans la gestion des impacts et des mesures d'atténuation proposées, sont des éléments essentiels pour établir et maintenir un dialogue constructif avec les parties prenantes, susceptible de perdurer tout au long de nos opérations. Le Groupe a développé en interne des lignes directrices et un ensemble de principes à l'intention des équipes en charge du dialogue avec les parties prenantes.
2. Grâce à la procédure de diligence raisonnable et via ses autres processus, le Groupe respecte les droits des communautés locales en **identifiant et en traitant en amont les impacts** de ses activités, en particulier ceux qui concernent leur environnement et mode de vie ; le cas échéant, **en apportant des mesures correctives aux impacts négatifs inévitables**. Les entités du Groupe élaborent et mettent en œuvre **des mécanismes de gestion des plaintes et des voies de recours au niveau local**. L'accès des personnes et groupes vulnérables à ces mécanismes (personnes illettrées, minorités...) doit être pris en compte.

Nos réponses aux préoccupations des communautés locales en matière de respect des Droits de l'Homme sont coordonnées par les équipes sociétales du Groupe, qui travaillent en étroite collaboration avec les équipes chargées de la Sécurité et de l'Environnement.



EXEMPLES DE DROITS DE L'HOMME ET PRINCIPES

LA PROTECTION DE L'ENVIRONNEMENT

La Déclaration de Rio de 1992 établit le droit à un environnement sain, d'une qualité suffisante pour permettre à son bénéficiaire de vivre dans la dignité et le bien-être. Ce droit couvre par exemple le droit d'être informé des risques liés aux activités des entreprises et la protection contre d'éventuelles nuisances (pollution, odeurs, bruits...).

Accès à l'eau potable : l'Assemblée générale des Nations Unies a reconnu explicitement le droit d'accès à l'eau et à l'assainissement comme essentiels à la réalisation de tous les Droits de l'Homme ([Résolution 64/292](#)). Le comité des Nations Unies des droits économiques, sociaux et culturels a également défini le droit d'accès à l'eau comme le droit de chacun d'accéder à un approvisionnement en eau suffisant, sûr, physiquement accessible et à un coût acceptable pour couvrir ses usages personnels et domestiques ([Observation générale n°15 sur le droit à l'eau](#)).

LE DROIT DE PROPRIÉTÉ, L'ACCÈS À LA TERRE ET LE PATRIMOINE CULTUREL

Le droit de propriété est protégé par l'article 17 de la Déclaration universelle des Droits de l'Homme, auquel se réfère le Code de Conduite du Groupe et selon lequel :

1. «Toute personne a droit à la propriété individuellement ou collectivement ;
2. Nul ne peut être arbitrairement privé de sa propriété.»

L'accès à la terre : Les opérations de nos entités peuvent avoir des incidences particulières sur les droits à la terre et à la propriété, du fait de la nécessité dans certains cas d'obtenir un accès temporaire ou permanent à la terre. En fonction du contexte sociétal local (la densité de population, l'occupation et l'utilisation du sol, les moyens de subsistance...), cet accès pourrait avoir des effets négatifs sur le niveau de vie des populations locales voire impliquer leur déplacement économique et/ou physique. Dans son processus d'acquisition et d'accès à la terre, le Groupe applique les bonnes pratiques internationales pour prévenir et limiter toute atteinte aux Droits de l'Homme. Dans la mesure du possible, les entités s'efforcent de limiter tout déplacement physique des populations, d'établir des procédures de consultation claires et transparentes avec les personnes concernées, de proposer si possible des terrains de qualité équivalente, d'apporter le soutien nécessaire au rétablissement des moyens de subsistance, de veiller à ce que les personnes soient indemnisées de manière convenable et d'accorder une attention toute particulière aux personnes et aux foyers vulnérables.



LE DROIT
À UN NIVEAU
DE VIE SUFFISANT

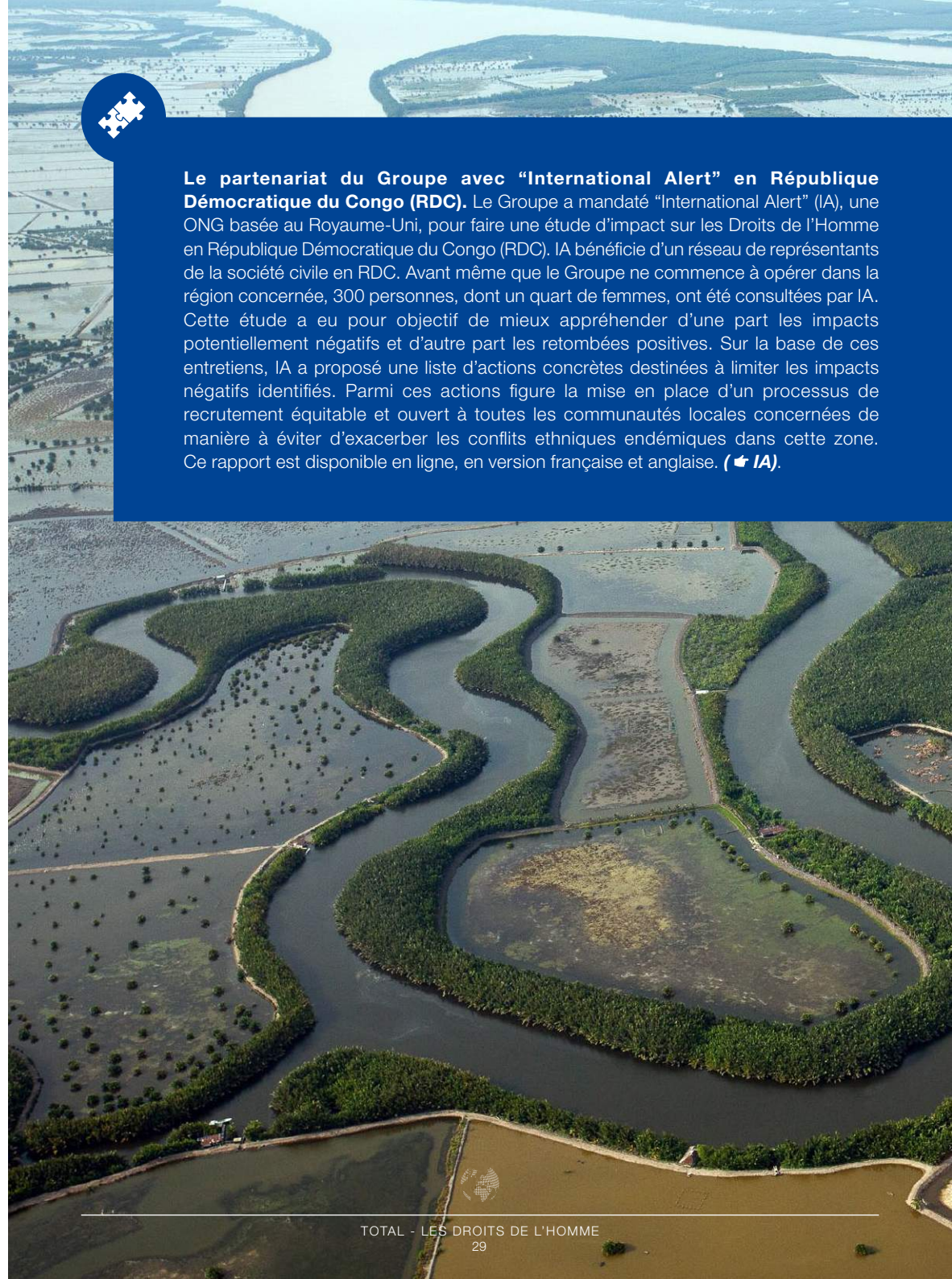
Le patrimoine culturel : Certains territoires représentent un patrimoine culturel et naturel d'une valeur inestimable de par leurs caractéristiques uniques -architecturales, archéologiques, artistiques, historiques ou écologiques- et ce, non seulement pour les populations locales mais aussi à titre universel. Avant toute nouvelle implantation, les impacts potentiels sur le patrimoine naturel et culturel doivent être identifiés. Des consultations doivent être engagées avec des spécialistes et notamment des archéologues, ainsi qu'avec les communautés et ONG locales familières de ce patrimoine local. Le point de vue de la communauté dont l'identité culturelle est liée et se développe sur ce patrimoine culturel tangible ou intangible doit être pris en compte.

Le droit à un niveau de vie suffisant consiste à accorder un droit minimal d'accès à la nourriture, au fait de pouvoir se vêtir et se loger. (**Article 25 de la Déclaration universelle des Droits de l'Homme (DUDH) et Article 11 du Pacte international relatif aux droits économiques, sociaux et culturels.**)

Les projets et activités des entités peuvent nécessiter l'utilisation intensive des ressources telles que l'eau, et des infrastructures et services essentiels, tels que le traitement des eaux usées. Dans ce type de situation, les entités sont tenues d'examiner dans quelle mesure les communautés locales seront impactées par leurs activités, et de s'assurer que l'utilisation qu'elles feront des ressources locales n'aura pas de répercussions négatives sur les populations riveraines.

Les entités devront également organiser des consultations avec les parties prenantes ainsi qu'avec les autorités locales responsables (notamment de l'eau), en vue de la mise en place d'un plan d'action préalablement au début des opérations.

Les entités devront être particulièrement attentives quant à l'identification et la prise en compte des individus et des groupes marginalisés par la communauté, tels que les femmes, les personnes d'une caste ou d'une origine ethnique défavorisée et les immigrants. Les besoins de ces personnes et leur dépendance en matière de ressources naturelles locales ne sont pas toujours prises en considération par le gouvernement et les autorités locales lors des négociations avec les entités sur l'utilisation du sol et des ressources naturelles.



Le partenariat du Groupe avec "International Alert" en République Démocratique du Congo (RDC). Le Groupe a mandaté "International Alert" (IA), une ONG basée au Royaume-Uni, pour faire une étude d'impact sur les Droits de l'Homme en République Démocratique du Congo (RDC). IA bénéficie d'un réseau de représentants de la société civile en RDC. Avant même que le Groupe ne commence à opérer dans la région concernée, 300 personnes, dont un quart de femmes, ont été consultées par IA. Cette étude a eu pour objectif de mieux appréhender d'une part les impacts potentiellement négatifs et d'autre part les retombées positives. Sur la base de ces entretiens, IA a proposé une liste d'actions concrètes destinées à limiter les impacts négatifs identifiés. Parmi ces actions figure la mise en place d'un processus de recrutement équitable et ouvert à toutes les communautés locales concernées de manière à éviter d'exacerber les conflits ethniques endémiques dans cette zone. Ce rapport est disponible en ligne, en version française et anglaise. (**IA**).



ACCÈS À UN RECOURS

Toute personne affectée par les activités de nos entités doit pouvoir recourir à un mécanisme de gestion des plaintes équitable, sans avoir à craindre des répercussions

Pour être efficaces, les mécanismes de gestion des plaintes doivent être élaborés en collaboration avec les représentants de la communauté locale, de façon à traduire leurs besoins et leurs intérêts et leur permettre de s'approprier le mécanisme en toute confiance.

Faire également en sorte que ces mécanismes de gestion des plaintes soient accessibles aux communautés et aux populations locales, et tout particulièrement aux groupes isolés et/ou vulnérables et aux personnes illettrées, est essentiel.

La procédure doit être bien comprise, connue et transparente : le plaignant est informé de l'état d'avancement du règlement de sa plainte en même temps qu'est entretenu le dialogue avec le plaignant et les communautés locales. Cette procédure doit respecter la législation locale et les normes internationales de Droits de l'Homme et doit être une source d'apprentissage permanent.

Tout plaignant- individu ou organisation- qui dépose une plainte doit recevoir une notification officielle concernant les attendus de la décision finale et l'informant de l'engagement d'une éventuelle action corrective.

Si l'individu ou l'organisation est en désaccord avec la décision, il ou elle doit pouvoir faire appel à un processus de résolution des conflits.

ACTIONS ET RECOMMANDATIONS

Comme le stipule la politique sociétale du Groupe, nos entités sont tenues d'entretenir un dialogue avec les communautés locales et avec toute autre partie prenante, et de traiter les impacts de leurs activités.

DIALOGUE AVEC LES PARTIES PRENANTES

Le Groupe s'engage à développer **des relations transparentes et constructives avec ses parties prenantes**. Il est recommandé aux entités de consulter régulièrement les parties prenantes pour mieux comprendre leurs préoccupations et attentes, et d'identifier les axes de progrès susceptibles de maintenir une collaboration de qualité. Des outils spécifiques ont également été développés en interne pour cartographier et interroger les parties prenantes, tels que SRM+ (*Stakeholder Relationship Management*) (*voir les ressources du Groupe, p. 44*).

LA GESTION DES IMPACTS

Le Groupe s'efforce de limiter les impacts socio-économiques négatifs liés à ses opérations. Les entités opérationnelles sont tenues d'**évaluer les risques et opportunités sociétales**, notamment dès qu'il s'agit de nouveaux projets. Une analyse approfondie du contexte sociétal (étude d'état social initial) doit être réalisée, ainsi qu'une évaluation des impacts socio-économiques éventuels (étude d'impact sociétal) et des mesures de prévention et d'atténuation associées.

Ces évaluations sont généralement réalisées en même temps que les études d'état environnemental initial et les études d'impact.

Pour des exemples de bonnes pratiques et d'études de cas, consulter le guide **IPIECA** sur l'intégration des Droits de l'Homme dans les évaluations d'impacts sociaux et environnementaux ([Guide IPIECA](#)).



EXPLORATION-PRODUCTION

Les entités de la Branche Exploration-Production mettent régulièrement en place des mécanismes de plaintes pour traiter les plaintes émanant des communautés locales affectées par leurs projets industriels. Un guide s'inspirant des Principes Directeurs et expliquant la procédure de règlement des plaintes est disponible. Cette procédure fait partie intégrante du plan de gestion sociétal des entités. C'est également l'expression concrète de la première exigence inscrite dans la politique sociétale Groupe.

MARKETING & SERVICES

La Branche Marketing & Services a publié une brochure destinée à sensibiliser les collaborateurs des sites opérationnels au règlement des plaintes. Cette brochure leur a permis de se familiariser avec le sujet et de mettre en œuvre leurs propres systèmes de gestion des plaintes, indépendamment des systèmes utilisés pour traiter les réclamations commerciales.



RAFFINAGE-CHIMIE

Les activités de la Branche Raffinage-Chimie ont des impacts sociaux et environnementaux au niveau local, et particulièrement dans les zones urbanisées. Les raffineries et sites pétrochimiques sont certifiés ISO 14001 et ont mis en place des mécanismes de règlement des plaintes qui garantissent une certaine traçabilité et des retours d'expérience de la part des parties prenantes. Dans certains pays, des comités volontaires structurés ont été créés pour faciliter le dialogue et la consultation entre les communautés locales, l'administration régionale et les représentants des sites, et afin de répondre aux éventuelles préoccupations liées à nos activités (conseils consultatifs communautaires : "Community Advisory Panels" (CAP) aux États-Unis et comités structurés correspondants en France et en Belgique).



LES PEUPLES AUTOCHTONES

La communauté internationale n'a pas encore adopté de définition formelle des peuples autochtones, et le terme est parfois controversé dans certains pays. Le critère principal utilisé pour identifier un peuple autochtone est celui de l'auto-identification. Plusieurs caractéristiques ont été attribuées aux peuples autochtones, notamment par les Nations Unies comme :

- la préexistence historique et géographique de ces peuples sur un territoire donné ;
- l'existence d'une situation, passée ou présente, de marginalisation et/ou de discrimination ;
- la différence culturelle liée à l'utilisation d'une langue ou à un mode de vie autre que celui de la population majoritaire ; et
- l'auto-identification : le fait de se reconnaître et d'être **localement** reconnu comme tel.

Les droits spécifiques des peuples autochtones sont notamment reconnus par la [charte du Groupe sur les principes et lignes directrices concernant les peuples autochtones et tribaux](#) adoptée en 1989 par la Déclaration des Nations Unies sur les peuples autochtones de 2007 et par différentes normes de la Banque mondiale, dont les "règles de performance" de la Société Financière Internationale. Conformément à ces documents, le consentement libre, informé et préalable (FPIC) des peuples autochtones est requis pour les activités susceptibles de les affecter. "FPIC" signifie plus précisément :

- ▶ **le consentement** — des processus efficaces, cohérents avec leurs processus habituels de prise de décision doivent être en place pour permettre aux peuples autochtones d'accorder ou de refuser leur consentement, il convient de respecter et de faire respecter leurs décisions ;
- ▶ **libre** — les personnes sont autorisées à prendre leurs décisions librement, sans contrainte, intimidation, punition ou manipulation ;
- ▶ **informé** — les personnes ont été pleinement informées du projet et de ses impacts et avantages potentiels, ainsi que des différentes perspectives sur le projet (positives et négatives) ;
- ▶ **préalable** — les personnes disposent de suffisamment de temps pour participer au processus de prise de décision, avant que les décisions clés liées au projet ne soient prises et que leurs effets ne se manifestent.

Le principe de "FPIC" va au-delà du simple cadre de la consultation. Il s'agit d'un processus où toutes les parties concernées sont impliquées, de manière à permettre aux peuples autochtones de participer à la prise de décision sur des développements futurs qui les concernent, et finalement d'accorder ou non leur consentement.

Le Groupe reconnaît l'attachement traditionnel des peuples autochtones à la terre et leurs liens étroits avec les ressources naturelles telles que les rivières, les arbres et les forêts.



Ce lien avec la terre et les ressources naturelles fait qu'ils sont particulièrement affectés par les activités qui transforment le paysage et ont un impact sur leur accès aux ressources. **Conformément à la charte du Groupe sur les principes et lignes directrices concernant les peuples autochtones et tribaux**, les entités doivent engager des consultations constructives avec les peuples autochtones, limiter les impacts négatifs potentiels pour ces peuples et veiller à ce qu'ils bénéficient des retombées positives, telles que l'emploi et le développement économique.

La définition du terme consentement fait encore débat. Quoi qu'il en soit, les entités ne peuvent que bénéficier d'un dialogue continu et constructif avec les peuples autochtones dans les régions où nous opérons, ainsi que de leur large soutien et de leur participation.

(l'IIPECA, association mondiale d'étude des questions environnementales et sociales du secteur pétrolier et gazier, publie des exemples de bonnes pratiques dans son guide sur les peuples autochtones et l'industrie pétrolière [voir le texte complet](#)).



ÉTUDES DE CAS

Les scénarios suivants illustrent l'approche des communautés locales que le Groupe promeut, tout en proposant des considérations pratiques sur la manière de prévenir les abus et de protéger la réputation de Total. Nous nous employons à :

- ▶ comprendre le contexte dans lequel nous opérons ;
- ▶ identifier et dialoguer avec les communautés pour établir des relations constructives ;
- ▶ traiter les impacts négatifs de nos activités sur les communautés ;
- ▶ respecter les droits des peuples autochtones ;
- ▶ accorder une attention particulière aux groupes vulnérables ;
- ▶ traiter les éventuelles plaintes des communautés en mettant en œuvre les procédures appropriées.

Les représentants des communautés locales me reprochent de ne pas les employer lors de la réalisation de travaux d'exploration dans la zone où ils vivent.

Pour éviter de décrédibiliser l'entité qui s'est engagée à ce que les communautés bénéficient des retombées de nos activités, et ne pas leur donner le sentiment qu'elles sont discriminées, les pistes d'action sont les suivantes :

- ▶ revoir l'étude d'état sociétal initial (SBS) et l'étude d'impact environnemental et sociétal (ESIA) du projet et toutes les opportunités d'emploi local identifiées ;
- ▶ revoir le précédent plan de consultation des parties prenantes et les engagements pris en matière de recrutement local ;
- ▶ si un tel plan n'existe pas, élaborer un plan local de recrutement et d'emploi en consultation avec les communautés concernées ;
- ▶ mettre en place un processus de recrutement accessible à toutes les communautés affectées pour éviter d'exacerber les conflits ethniques éventuels et atténuer le sentiment de discrimination ;
- ▶ développer un plan local de fourniture de biens et de services à soumettre aux fournisseurs ;
- ▶ impliquer toutes les parties prenantes concernées : fournisseurs, représentants des communautés et autorités (bureau du travail, représentants locaux...) dans la définition et la mise en œuvre de ces plans ;
- ▶ mettre en place un système permettant aux prestataires d'assurer le suivi du recrutement local ;
- ▶ répondre aux attentes en communiquant largement, précisément et ouvertement au sujet des opportunités d'emploi qui sont et seront disponibles.



Une Organisation Non Gouvernementale (ONG) locale accuse une entité du Groupe de polluer la rivière voisine et de porter atteinte à l'environnement ainsi qu'au droit d'accès à l'eau des communautés. Cette ONG est décidée à alerter les médias.

Pour ne pas porter atteinte à la santé des populations locales et éviter que les relations avec les communautés locales et les ONG ne se détériorent, les pistes d'action suivantes sont à envisager :

- ▶ vérifier la véracité de ces accusations auprès de la Direction Santé, Sûreté, Sociétal et Environnement (HSSE) du Groupe ;
- ▶ identifier les mesures techniques appropriées pour ne pas polluer davantage et, si nécessaire, prendre des mesures correctives ;
- ▶ rencontrer les communautés concernées et leur représentants pour identifier les dommages occasionnés, les risques persistants et leurs préoccupations ;
- ▶ si nécessaire, s'assurer que les personnes ont accès à d'autres sources d'eau potable ;
- ▶ organiser une rencontre avec le responsable de l'ONG pour mieux comprendre les détails de l'accusation ;
- ▶ préparer une déclaration publique ;
- ▶ mettre en place les structures nécessaires qui permettront à l'avenir d'informer les ONG et les communautés des actions engagées pour le suivi de la qualité de l'eau ;
- ▶ s'il y a preuve de pollution, prendre contact avec la direction Juridique afin d'étudier l'indemnisation des communautés ;
- ▶ rencontrer les communautés concernées et leurs représentants pour expliquer le motif de la plainte et communiquer les résultats de l'enquête ;
- ▶ revoir le plan de consultation des parties prenantes pour établir un dialogue régulier avec les communautés concernées et autres parties prenantes de la société civile, telles que les ONG ;
- ▶ que la pollution soit avérée ou non, préparer un plan de communication afin de communiquer sur les faits.

THÉMATIQUE 3 DROITS DE L'HOMME ET SÛRETÉ

La gestion de la Sûreté repose sur l'identification et la prévention des risques, l'anticipation des situations de crise et le signalement/reporting des incidents. La prévention des risques inclut notamment la formation et le dialogue avec les parties prenantes.

La Sûreté relève de la responsabilité des Etats. Cependant, dans certains contextes, l'intervention des forces de sécurité gouvernementales ou des compagnies de sécurité privées peut s'avérer nécessaire pour protéger les activités d'une entité, et notamment le personnel et les installations.

Le respect des droits des communautés locales ainsi que des autres parties prenantes par les forces de sécurité est un impératif. Dans la conduite de ses opérations de sûreté, le Groupe veille donc à prévenir tout incident. La démarche du Groupe, rappelée dans sa politique Sûreté, est fondée sur les Droits de l'Homme internationalement reconnus et sur les standards de l'industrie tels que les Principes volontaires sur la sécurité et les Droits de l'Homme (les "Principes Volontaires"). Ces Principes visent à guider les entités afin qu'elles assurent et fassent assurer la sûreté de leurs opérations dans le respect des Droits de l'Homme.

En tant que membre des Principes Volontaires, le Groupe a intégré ces Principes dans ses politiques et a chargé des experts de la **direction de la Sûreté** de veiller à leur application effective.

EXEMPLES DE DROITS DE L'HOMME ET PRINCIPES

Les **Principes Volontaires** représentent un ensemble de principes sur lesquels des représentants des gouvernements, d'entreprises du secteur extractif et d'organisations non gouvernementales se sont mis d'accord.

Ils reposent sur trois concepts fondamentaux :

- ▶ la nécessité d'évaluer les risques de violations des Droits de l'Homme de manière exhaustive afin que les entités en tiennent compte dans la conduite de leurs activités et soient en mesure d'atténuer ces risques d'abus ;
- ▶ la communication, la consultation et la transparence, en particulier avec les communautés locales ;

l'importance de s'assurer du comportement adéquat des forces de sécurité gouvernementales, notamment en ce qui concerne l'usage proportionné de la force et de réagir en cas d'allégations de violation des droits de l'homme (**voir le texte complet**).

L'USAGE DE LA FORCE

Les **principes de base de l'ONU** sur le recours à la force et l'utilisation des armes à feu par les personnes chargées de l'application des lois ("les principes de base") édictent des conseils pour les gouvernements et les personnes chargées de l'application des lois en matière d'usage de la force qui ne doit intervenir qu'en dernier recours. Lorsqu'elle est utilisée, elle doit l'être avec modération et proportionnellement à la menace, de manière à limiter les blessures. Les principes de base insistent également sur l'importance de fournir une assistance et des soins médicaux aux personnes blessées par l'usage de la force, et sur la nécessité d'informer les autorités compétentes et les proches des personnes concernées de leur état de santé.

Consulter aussi le Code de conduite de l'ONU destiné aux personnes responsables de l'application des lois (**voir le texte complet**).



L'objectif du Groupe est de sensibiliser et de former les personnes impliquées dans la gestion de la sûreté c'est-à-dire le personnel de sécurité du Groupe, les forces de sécurité gouvernementales ou les compagnies de sécurité privées. Le Groupe prévoit également que les conditions dans lesquelles les forces de sécurité interviennent en particulier dans les situations complexes soient clarifiées et formalisées.

Pour ce qui est de la mise en œuvre des Principes Volontaires, le Groupe a déterminé cinq axes principaux :

- 1. l'établissement de relations officielles** entre les entités du Groupe et les gouvernements qui permettent de veiller à ce que la sûreté de nos collaborateurs et de nos installations soit assurée conformément à nos principes ;
- 2. le transfert de matériel** (par exemple, carburant ou véhicules) d'une entité du Groupe aux forces de sécurité gouvernementales n'est autorisé que dans des cas exceptionnels et strictement contrôlés ;
- 3. les procédures de recrutement des prestataires de sécurité doivent être vérifiées** (*voir l'encadré "Zoom" p. 38*) ;
- 4. une formation spécifique** doit être dispensée à l'ensemble du personnel de sécurité ;
- 5. les incidents doivent faire l'objet d'un rapport** (*voir l'encadré "Zoom" p. 38*)

La coordination entre les équipes du Groupe en charge de la sûreté et celles qui sont chargées des relations avec les communautés au sein des équipes sociétales est indispensable pour que les préoccupations et les questions des communautés soient traitées avant de générer des incidents sûreté. L'identification rapide des réponses à apporter aux préoccupations des communautés permet d'établir de meilleures relations avec elles, de limiter les tensions et d'atténuer les risques de violation des Droits de l'Homme (voir Thématique 2). Comme le prévoient les Principes Volontaires, l'évaluation des risques, la planification des mesures de sûreté et la définition des règles d'engagement doivent se faire en consultation avec les communautés locales.

En Ouganda, par exemple, l'équipe sûreté travaille en étroite collaboration avec l'équipe sociétale. Lorsque les agents de liaison avec les communautés (Community Liaison Officers - CLO) identifient les premiers signes de conflit avec les communautés, ils relaient cette information aux équipes sûreté, qui encouragent les gouvernements locaux ou chefs locaux à essayer de résoudre le conflit avant qu'il ne s'envenime et devienne une situation de crise entre les populations locales et l'entité. Lors d'un vol de matériel technique, les CLO ont réussi à convaincre les chefs locaux de faire passer le message selon lequel il n'y aurait aucunes poursuites policières ou judiciaires si les équipements étaient restitués. Plusieurs équipements ont été rendus, et la confiance entre les CLO et la communauté s'en est trouvée renforcée.



Formation au Myanmar sur les Principes Volontaires

En juin 2015, un séminaire a été organisé par Total à Yangon pour présenter les directives des Principes Volontaires. Le Myanmar était représenté par une importante délégation composée de commissaires de police régionaux et dirigée par le Ministre de la sécurité et des affaires frontalières. Les compagnies nationales, les ONG et les Ambassades ont apporté des contributions constructives aux échanges très ouverts lors de l'atelier consacré à débattre de cas pratiques liés aux incidents de sûreté.



PROCÉDURES DE RECRUTEMENT DES EMPLOYÉS DES PRESTATAIRES DE SERVICES DE SÉCURITÉ

Ce Guide et la politique Sûreté Groupe fournissent des directives précises destinées aux responsables en matière de sélection des prestataires de services de sécurité privés.

Il est notamment recommandé que les ressources et moyens utilisés par le personnel de sécurité pour parer à tout incident soient conformes aux exigences Sûreté du Groupe. Les entités du Groupe sont tenues d'engager une procédure de diligence raisonnable lors du recrutement de ce personnel.

Lors du recrutement du personnel de sécurité ou du recours à un prestataire de services de sécurité privé, il est donc conseillé de :

- ▶ vérifier, dans le cadre d'une étude préalable sur ces prestataires potentiels, les modalités de sélection de leur personnel pour s'assurer qu'aucune personne impliquée dans des violations des Droits de l'Homme n'a été embauchée ;

RAPPORTS D'INCIDENTS

En cas d'incidents de sécurité impliquant des atteintes aux Droits de l'Homme et mettant en cause nos entités, les mesures suivantes doivent être prises :

- ▶ veiller à ce que des soins médicaux appropriés soient prodigués à toute personne blessée ;
- ▶ rendre compte immédiatement de tout incident aux autorités concernées au niveau du Groupe et de l'entité ; des actions de suivi seront ensuite engagées en fonction du contexte local et du type d'incident ;

- ▶ analyser les règlements intérieurs et engagements déontologiques du prestataire de services de sécurité ;
- ▶ s'assurer que les prestataires de services de sécurité aient pleinement connaissance des principes du Groupe, et en particulier de la politique sûreté des entités ;
- ▶ leur indiquer clairement le caractère principalement préventif et défensif de leur travail ;
- ▶ consigner par écrit et exiger des réponses écrites aux requêtes formulées pour documenter les procédures du Groupe ;
- ▶ inclure dans les contrats des clauses mentionnant de manière explicite le respect des engagements formulés dans les Principes Volontaires et les attentes en matière de comportement du personnel.

- ▶ assurer la protection d'éventuels témoins contre toute pression interne ou externe ;
- ▶ le cas échéant, diligenter des enquêtes internes afin d'établir les faits et les responsabilités, et ensuite mettre en place des actions de suivi et de contrôle ;
- ▶ veiller à la mise en place d'actions correctives à l'égard des parties prenantes impactées (indemnisation, par exemple..).



ÉTUDES DE CAS

Les scénarios suivants illustrent la démarche du Groupe en matière de sûreté et fournissent également des considérations pratiques sur la manière de prévenir les violations et de protéger la réputation du Groupe dans le but de :

- ▶ assurer la sécurité de nos collaborateurs et de nos sites opérationnels tout en veillant à ce que les ressources mises en œuvre pour la protection de nos entités n'exacerbent pas les éventuelles tensions existantes ;
- ▶ faire en sorte que le personnel de sécurité qui assure la protection de nos collaborateurs et de nos installations respecte les Droits de l'Homme des communautés locales ;
- ▶ communiquer sur nos engagements en matière de sûreté auprès de nos prestataires externes ;
- ▶ sensibiliser les forces de sécurité gouvernementales et les compagnies de sécurité privées aux Droits de l'Homme et leur communiquer nos principes ;
- ▶ prendre les mesures appropriées lorsque nos principes ne sont pas respectés.

Une manifestation contre une de nos entités est organisée par certains membres de la communauté locale avoisinante. Les forces de police, qui se trouvent déjà sur place, sont connues pour réprimer les manifestants avec brutalité. Les manifestants sont de plus en plus nombreux.

Pour éviter toute atteinte à la sécurité de nos collaborateurs et de nos installations, ainsi que toute violation des droits des communautés à la liberté d'expression et d'association, les pistes d'action suivantes sont à envisager :

- ▶ tout au long du cycle de vie du projet, communiquer avec les autorités concernées pour leur faire part des préoccupations de l'entité en matière de Droits de l'Homme et encourager les forces de police et militaires qui interviennent localement à adopter un comportement professionnel ;
- ▶ anticiper les conflits qui pourraient surgir avec les communautés locales (promouvoir les actions coordonnées entre équipes sociétales et équipes de sûreté) et trouver des solutions ;
- ▶ engager le dialogue avec les forces de sécurité gouvernementales avant et pendant la manifestation ;
- ▶ envoyer des médiateurs actifs et fiables au cœur de la manifestation pour renouer le dialogue ;
- ▶ maintenir le contact avec les chefs de file des manifestants tout au long de la manifestation et recommander aux manifestants de ne pas utiliser d'armes pour prévenir tout incident ;
- ▶ recommander au personnel de sécurité de l'entité de prendre les mesures appropriées pour éviter tout incident et tout événement déclencheur, et insister sur le fait que l'usage de la force ne doit intervenir qu'en dernier recours. Et lorsqu'elle est utilisée, elle doit l'être avec modération et de manière proportionnelle à la menace.

Une fois l'événement passé :

- ▶ tirer les leçons de l'événement et revoir les programmes de formation et les scénarios d'entraînement en conséquence ;
- ▶ revoir la procédure de l'entité en matière de gestion des plaintes des communautés et s'assurer qu'elle est toujours adéquate ;
- ▶ faire un débriefing de l'événement avec les représentants des forces de sécurité gouvernementales et adapter les bonnes pratiques en conséquence.





Un groupe de quatre hommes tente de pénétrer de nuit sur un site d'exploitation. Ils sont arrêtés par le prestataire de services de sécurité de notre site puis remis aux autorités locales après avoir été victimes de mauvais traitements.

Pour respecter les droits des individus appréhendés à ne pas être soumis à la torture ni à des traitements dégradants, les pistes d'action suivantes sont à envisager :

- ▶ élaborer une procédure claire et détaillée à destination des prestataires de services de sécurité sur la manière de "se comporter à l'égard des personnes appréhendées", dont la première étape est d'envoyer immédiatement un rapport de l'événement à la direction de l'entité du Groupe concernée ;
- ▶ recueillir le témoignage des victimes et faire un bilan de leur état de santé ;
- ▶ rappeler formellement nos principes au prestataire et exiger que les employés en cause soient relevés de leurs fonctions dans l'attente d'une enquête sur les accusations de mauvais traitements ;
- ▶ veiller à ce que le prestataire de services réagisse de manière appropriée au comportement répréhensible de ses salariés ;
- ▶ organiser des sessions de sensibilisation et de formation à destination des employés du prestataire sur le thème des Droits de l'Homme ;
- ▶ si le comportement des agents de sécurité perdure, suspendre ou mettre un terme au contrat liant l'entité à ce prestataire.



Une entité envisage de lancer une nouvelle activité pétrolière et gazière dans une région connue pour être peu respectueuse des Droits de l'Homme, où les forces de sécurité gouvernementales locales sont notamment accusées de harcèlement et d'abus sexuels.

Pour limiter le risque de violences sexuelles et sexistes lorsque les forces de sécurité gouvernementales protègent le personnel et les installations de l'entité les pistes d'action suivantes sont à envisager :

- ▶ mener une évaluation pour déterminer les risques potentiels d'atteinte aux Droits de l'Homme (y compris les risques de violences sexuelles et sexistes) associés aux nouvelles activités. Communiquer clairement aux forces de sécurité gouvernementales les politiques et normes du Groupe en matière de sûreté, ainsi que ses attentes en matière de comportement dans la région où s'exercent ses activités, et au-delà ;
- ▶ rédiger une procédure pour répondre en urgence aux accusations de violences sexuelles et sexistes de la part des forces de sécurité gouvernementales ou du prestataire de services de sécurité privé travaillant pour l'entité. Il est recommandé de détailler dans la procédure par quels moyens protéger l'identité de la victime présumée, garantir la confidentialité et veiller à ce que la victime ait immédiatement accès à des soins physiques et psychologiques, et soit mise à l'abri de toutes représailles ;
- ▶ en collaboration avec la chaîne de commandement des forces de sécurité gouvernementales, préparer un plan de formation destiné à l'ensemble du personnel chargé de la protection de nos collaborateurs et de nos installations (compagnies de sécurité privées et forces de sécurité gouvernementales), qui traite des violations de Droits de l'Homme que constituent l'utilisation abusive de la force et les violences sexuelles .

Pour d'autres exemples de mesures pratiques à mettre en œuvre pour prévenir les violences sexuelles et sexistes dans les zones de conflit : [IA RDC](#).

ANNEXE

L'ORGANISATION DU GROUPE DÉDIÉE AUX DROITS DE L'HOMME

LA DIRECTION JURIDIQUE DU GROUPE

Des juristes internes, spécialistes de l'Ethique et des Droits de l'Homme, travaillent au sein du Département Conformité et Responsabilité sociétale de la direction Juridique du Groupe. Ces juristes s'attachent à développer ce domaine d'expertise et à en anticiper les tendances et risques émergents.

LE COMITÉ DE COORDINATION DES DROITS DE L'HOMME

Le Groupe a créé un Comité de coordination des Droits de l'Homme dirigé par le président du Comité d'éthique, en collaboration avec les juristes du Groupe spécialisés dans les Droits de l'Homme. Ce forum d'information et de prise de décision se réunit trois à quatre fois par an. Les représentants de la sûreté, de la communication, des achats et du développement durable de la Holding et des branches opérationnelles y participent. Cette initiative permet également de coordonner les activités menées en interne et en externe par les entités du Groupe. Des consultants externes, tel que l'Institut danois pour les Droits de l'Homme, sont invités à certaines de ces réunions pour renseigner et conseiller le Comité sur des points précis se rapportant aux Droits de l'Homme.

LE COMITÉ D'ÉTHIQUE

Le respect des standards internationaux reconnus en matière de Droits de l'Homme fait partie des principes d'action prioritaires du Code de Conduite. Le Comité d'éthique est donc chargé de fournir des conseils en la matière et de veiller à l'intégration des Droits de l'Homme dans le processus d'évaluation éthique.

Le Comité d'éthique est composé d'un président, nommé par le président-directeur général, auquel il rapporte directement, et de membres issus des principaux secteurs d'activités du Groupe. Les membres sont désignés par le Comité Exécutif.

Le Comité d'éthique veille tout particulièrement à ce que le Code de conduite soit largement diffusé. Il joue également un rôle d'écoute et de soutien, et dispense des conseils aux collaborateurs et aux autres parties prenantes.

Le Comité est autorisé à visiter toute installation ou filiale du Groupe.

Le président du Comité d'éthique fait régulièrement des rapports sur ces questions au Comité Exécutif et au Conseil d'administration.



LA CONTRIBUTION DU GROUPE AUX INITIATIVES INTERNATIONALES EN MATIÈRE DE DROITS DE L'HOMME

Total participe à plusieurs initiatives internationales de progrès en matière de Droits de l'Homme :

- ▶ Le Groupe est membre du **Pacte mondial (Global Compact, UNGC)** regroupant plus de 10 000 entreprises qui s'engagent à mettre en œuvre 10 principes sur les Droits de l'Homme, les conditions de travail, la protection de l'environnement et la lutte contre la corruption. Le Groupe a contribué à la rédaction de plusieurs documents d'orientation publiés par le groupe de travail UNGC sur les Droits de l'Homme. L'initiative "LEAD" de l'UNGC a pour objectif de promouvoir un leadership responsable via l'utilisation du reporting. Le Groupe contribue à ce forum en collaboration avec de nombreux responsables en matière de développement durable issus de toutes les régions et de tous les secteurs.
- ▶ Le Groupe est également membre fondateur de la "**Global Business Initiative on Human Rights**" (GBI), association dont les membres sont issus de tous les secteurs, et qui concentre son action sur les entreprises basées dans les pays émergents. Le Groupe partage l'expérience qu'il a acquise en matière de Droits de l'Homme avec de nombreux membres de la GBI, tels que des détaillants et entreprises d'autres secteurs.
- ▶ Le Groupe participe activement aux travaux de l'**IPIECA**, (association mondiale d'études des questions environnementales et sociales du secteur pétrolier), dans le cadre de divers groupes de travail sur les questions environnementales et sociales, et partage notamment la présidence du groupe de travail sur les Droits de l'Homme de l'IPIECA.

- ▶ Le Groupe a rejoint le programme "Business Learning" de l'organisation "Shift" dès sa création en 2011, peu après la ratification des Principes Directeurs par les Nations Unies. Grâce à cette participation, nous avons bénéficié de conseils et d'un soutien personnalisés qui nous ont permis de définir nos priorités en matière de mise en œuvre des Principes Directeurs de l'ONU. Cette aide portait notamment sur l'intégration des Droits de l'Homme dans notre outil "CORISK" et dans nos processus de fusions-acquisitions, ainsi que sur la révision de notre Code de Conduite. Nous participons également aux ateliers collectifs et interprofessionnels de Shift, dont le but est d'étudier de manière approfondie les défis posés par les Droits de l'Homme aux entreprises. Shift est le principal centre d'expertise sur les Principes Directeurs des Nations Unies relatifs aux entreprises et aux Droits de l'Homme. Son équipe a joué un rôle central dans l'orientation et la rédaction des Principes Directeurs. Le Professeur Ruggie est président du conseil d'administration.
- ▶ Le Groupe est membre des **Principes volontaires sur la sécurité et les Droits de l'Homme (Principes Volontaires)**. Cette initiative multipartite rassemble les grandes compagnies pétrolières et minières, des organisations non-gouvernementales qui militent en faveur des Droits de l'Homme et du Développement, et des Etats. Entre autres activités, elle a publié des documents de référence sur les questions de sûreté responsable et les interactions entre les prestataires de services de sécurité privés et publics dans des environnements sensibles.



POUR EN SAVOIR PLUS

LES RESSOURCES DU GROUPE

THÉMATIQUE 1 LES DROITS DE L'HOMME AU TRAVAIL

ACCORD MONDIAL CSR AVEC INDUSTRIALL GLOBAL UNION

En Janvier 2015, le Groupe a confirmé son engagement en matière d'emploi socialement responsable en signant un **accord mondial avec la Fédération Syndicale Mondiale IndustriALL Global Union**, qui représente plus de 50 millions d'employés dans les secteurs minier, énergétique et industriel. Cet accord vise notamment à promouvoir les Droits de l'Homme au travail pour nos collaborateurs et pour ceux de nos entreprises prestataires de services et fournisseurs.

PRINCIPES FONDAMENTAUX DANS LES ACHATS

Les principes fondamentaux dans les Achats doivent être annexés ou adaptés aux différents processus de sélection des fournisseurs de biens, services et travaux, ainsi qu'aux contrats signés avec ces fournisseurs. Ces principes concernent différents domaines qui figurent parmi les priorités du Groupe, notamment :

1. le respect des Droits de l'Homme au travail ;
2. la protection de la santé, de la sécurité et de la sûreté ;
3. la préservation de l'environnement ;
4. la prévention de la corruption, des conflits d'intérêt et la lutte contre la fraude ;
5. le respect du droit de la concurrence ;
6. la promotion du développement économique et social.

([☛ Principes détaillés](#))

POLITIQUE DE DIVERSITÉ

Grâce à sa politique de Diversité, le Groupe démontre sa volonté de soutenir le développement et l'avancement professionnel de ses collaborateurs sans aucune discrimination. Nos entités mettent en application des plans d'action Diversité, conformément à la méthodologie proposée par la feuille de route Diversité du Groupe.

[☛ Guide interne "Recrutement sans discrimination"](#)

Guide pour le respect des conditions de vie minimum dans les "bases-vie"

Le Groupe se montre particulièrement vigilant en ce qui concerne les conditions de vie et de travail des employés de nos fournisseurs présents sur les sites de construction du Groupe. À cet effet, il veille à ce que les normes industrielles relatives à la santé et à la sécurité soient respectées. Ce guide recense les conditions minimales que le Groupe souhaite voir appliquer chez ses fournisseurs, et présente les mesures de contrôle à mettre en place via des indicateurs de performance. ([☛ Guide complet](#))



FORMATION EN LIGNE DES RESSOURCES HUMAINES SUR LE HARCÈLEMENT

Ce cours en ligne permet d'identifier les cas de harcèlement et explique la marche à suivre lorsque des collaborateurs sont victimes ou témoins de harcèlement : signalement à la hiérarchie, vérification des faits, sanction proportionnelle à la gravité du comportement constaté. ([☛ e-learning](#))

FICHES DE SENSIBILISATION AUX ACHATS RESPONSABLES (SPAC)

Ces Fiches sont destinées à sensibiliser les membres de la chaîne d'approvisionnement du Groupe aux questions sociales. Ils couvrent toute une gamme de sujets en lien avec les Droits de l'Homme, notamment le travail des enfants, le travail forcé, les heures de travail, le harcèlement, la discrimination, la liberté d'association, le salaire minimum. Ils fournissent aussi des exemples pratiques sur ce qu'il faut "faire" et "ne pas faire". ([☛ SPACs](#))

LE COMITÉ « FAIR » DE L'ACCORD-CADRE MONDIAL AVEC LE SYNDICAT INDUSTRIALL GLOBAL UNION

Un comité de suivi (le Comité FAIR "Faciliter l'Application, l'Implication de tous et la mesure régulière des Résultats de l'accord) se réunit annuellement pour examiner la mise en œuvre des dispositions prévues par l'accord. Il est présidé par la direction des Ressources Humaines du Groupe, et composé de collaborateurs, membres d'organisations syndicales affiliées à IndustriALL Global Union.

THÉMATIQUE 2

DROITS DE L'HOMME ET COMMUNAUTÉS LOCALES

CHARTRE SÉCURITÉ SANTÉ ENVIRONNEMENT QUALITÉ

La Charte du Groupe fait référence à ses principes en matière de responsabilité sociale et de sûreté, notamment aux directives énoncées dans les "Principes volontaires sur la sécurité et les Droits de l'Homme" (👉 **Charte complète**).

CHARTRE DU GROUPE SUR LES PRINCIPES ET LIGNES DIRECTRICES EN MATIÈRE DE PEUPLES AUTOCHTONES ET TRIBAUX

Les principes qui sont définis dans cette Charte encouragent les entités à tenir compte des droits et besoins légitimes des peuples autochtones. Les entités sont ainsi tenues de respecter les normes nationales et internationales les plus exigeantes et, en particulier, de diligenter des études d'impact, d'engager des consultations constructives avec les peuples autochtones et tribaux en les informant de l'avancement du projet, tout en veillant à ce que le projet ait un impact positif sur ces communautés.

(👉 **Norme Total concernant les peuples autochtones et tribaux**)

SYSTÈME DE GESTION MAESTRO

"Maestro" est le Système de gestion Hygiène/Santé, Sécurité, Environnement utilisé par les Branches amont et aval du Groupe et qui sert de référence pour leurs audits internes. Il comprend un certain nombre de principes dédiés aux aspects sociétaux.

POLITIQUES SOCIÉTALES

La politique et les processus sociétaux du Groupe régissent ses rapports avec les communautés locales et autres parties prenantes externes, tout en ciblant quatre axes principaux : la consultation des parties prenantes, la prévention et la limitation des impacts négatifs, la création de valeur partagée, et l'accès à l'énergie.

EXPLORATION-PRODUCTION (EP)

► **Spécification Générale de l'EP portant sur l'étude d'état sociétal initial (SBS)** : elle définit les critères d'évaluation du contexte socio-économique et des Droits de l'Homme d'un pays. La SBS fait partie des processus de l'EP. Elle est effectuée préalablement à toute activité opérationnelle.

► **Spécification Générale de l'EP portant sur l'évaluation des impacts sociaux (ESIA)** : elle définit la ligne de conduite à suivre pour la réalisation d'une étude d'impact sociétal. Cette étude évalue et/ou analyse les impacts présents et potentiels sociaux ou relatifs aux Droits de l'Homme sur les populations concernées par un projet pétrolier ou gazier. Pour plus d'informations, on se référera au document d'orientation IPIECA sur l'intégration des Droits de l'Homme dans les évaluations d'impacts sociaux et environnementaux (👉 **ESIA**).

► **Spécifications Générales de l'EP portant sur les études d'impact concernant les Droits de l'Homme** : elles définissent la ligne de conduite à suivre lors de la réalisation d'une étude spécifique d'impact sur les Droits de l'Homme. Ce document aborde la manière et les circonstances dans lesquelles il convient de réaliser cette étude (👉 **HRIA**).

► **Guide et Manuel de l'EP concernant les mécanismes de règlement des plaintes des communautés locales**. Ce guide souligne l'intérêt de mettre en place des mécanismes de règlement des plaintes et propose une démarche en ligne avec les critères d'efficacité des Principes Directeurs.



STAKEHOLDER RELATIONSHIP MANAGEMENT+ (SRM+)

"SRM+" est un logiciel développé par le Groupe en vue de promouvoir le dialogue sociétal utilisé en interne par toutes les Branches. Il permet aux sites et entités d'identifier et de cartographier leurs principales parties prenantes, de programmer des réunions avec celles-ci et de mieux saisir leurs points de vues et préoccupations, pour ensuite définir un plan d'action approprié permettant de bâtir une relation solide à long terme.

Ce mécanisme représente une occasion unique d'expliquer les activités du Groupe mais aussi de découvrir et percevoir les attentes des parties prenantes locales pour répondre à leurs préoccupations.

THÉMATIQUE 3 DROITS DE L'HOMME ET SÛRETÉ

Les politiques de Sûreté incluent des guides et manuels qui reprennent les directives et les recommandations pour l'application des Principes Volontaires par les entités du Groupe.

INTRANET DU GROUPE DÉDIÉ AUX PRINCIPES VOLONTAIRES

Une page intranet du Groupe est dédiée à la promotion des bonnes pratiques en matière de Droits de l'Homme auprès des entités. Elle inclut les directives qui découlent des Principes Volontaires. Cette page sensibilise les collaborateurs aux notions de Droits de l'Homme, aux critères applicables aux opérations de sûreté et aux relations avec les parties prenantes. Elle propose une série de documents pratiques et de mesures à prendre ([☛ Consulter l'intranet Groupe](#)).

RAPPORT ANNUEL DU GROUPE ADRESSÉ AU SECRÉTARIAT DES PRINCIPES VOLONTAIRES

En tant que membre de l'initiative sur les Principes Volontaires, le Groupe envoie chaque année au Secrétariat un rapport d'activités portant sur la mise en œuvre et la promotion des Principes Volontaires.



OUTILS D'AUTO-ÉVALUATION ET D'ÉVALUATION DES RISQUES

Suite au retour d'expérience mené avec les autres membres et les observateurs de l'initiative sur les Principes Volontaires (notamment l'IPIECA, l'association mondiale d'étude des questions environnementales et sociales du secteur pétrolier), nous avons développé des outils spécifiques adaptés à notre contexte et à nos besoins afin d'aider les entités du Groupe à mettre en œuvre les Principes Volontaires.

Les outils d'auto-évaluation et d'évaluation des risques nous permettent de déterminer dans quelle mesure les entités se conforment aux engagements du Groupe dans ce domaine. Ces outils ont été développés en vue d'être utilisés de façon simple et autonome par nos entités. Ils sont destinés à servir à l'élaboration de plans d'action qui permettront de limiter les risques liés aux Droits de l'Homme.



LES RESSOURCES EXTERNES

► PRINCIPES DIRECTEURS DES NATIONS UNIES RELATIFS AUX ENTREPRISES ET AUX DROITS DE L'HOMME ("PRINCIPES DIRECTEURS")

Le Conseil des Droits de l'Homme des Nations Unies a approuvé un certain nombre de principes qui clarifient les rôles et les responsabilités des Etats et des entreprises en matière de Droits de l'Homme.

([☛ Principes Directeurs](#))

► PACTE MONDIAL DES NATIONS UNIES (GLOBAL COMPACT)

Le Pacte Mondial des Nations Unies est une initiative qui rassemble des milliers d'entreprises invitées à publier un rapport annuel (la "Communication sur le progrès") portant sur dix principes relatifs aux Droits de l'Homme, au Droit du Travail, à la protection de l'Environnement et à la Lutte contre la corruption. ([☛ UN Global compact](#))

► STANDARDS DE PERFORMANCE EN MATIÈRE DE DÉVELOPPEMENT DURABLE ENVIRONNEMENTAL ET SOCIAL DÉFINIS PAR LA SOCIÉTÉ FINANCIÈRE INTERNATIONALE (IFC), l'IFC, membre de la Banque Mondiale des Nations Unies et principale institution mondiale de Développement, concentre son action exclusivement sur le secteur privé dans les pays en développement. Les standards de performance en matière de développement durable environnemental et social, définissent la responsabilité des clients de l'IFC en matière de risques environnementaux et sociaux. L'édition 2012 du "Sustainability Framework" de l'IFC, inclut ces standards de performance, est applicable aux projets des clients financés par l'IFC à partir de janvier 2012. ([☛ IFC's standards](#))

► CENTRE DE RESSOURCE DE L'IFC

([☛ IFC](#))

► LIEN VERS L'OCDE

([☛ Voluntary Principles](#))

► EITI

([☛ EITI](#))

► IPIECA

([☛ IPIECA](#))

► CENTRE DE RESSOURCES SUR LES ENTREPRISES ET LES DROITS DE L'HOMME

Le Centre de Ressources sur les Entreprises et les Droits de l'Homme est une organisation indépendante à but non lucratif. Ce centre évalue la performance et la politique des Droits de l'Homme de plus de 6 000 entreprises dans plus de 180 pays. Il s'emploie à obtenir des entreprises et des gouvernements qu'ils publient et partagent les informations les concernant. **Ce site internet rassemble toutes les informations et connaissances disponibles au niveau mondial sur les Entreprises et les Droits de l'Homme. Son contenu est publié en plusieurs langues.**

([☛ Centre de Ressources sur les Entreprises et les Droits de l'Homme](#))



Rendez-vous sur
www.total.com



TOTAL S.A.
Siège social :
2, place Jean Millier - La Défense 6
92400 Courbevoie - France
Tél. : +33 (0)1 47 44 45 46
Capital social : 5 963 168 812,50 €
542 051 180 RCS Nanterre
www.total.com