



Réunion technique tripartite sur l'Accès à la justice du travail pour tous: Prévention et règlement des conflits du travail

Genève, 17-21 février 2025

► Conclusions¹

1. S'étant réunie à Genève du 17 au 21 février 2025, la [Réunion technique tripartite sur l'accès à la justice du travail pour tous: Prévention et règlement des conflits du travail](#) rappelle que l'accès à la justice du travail relève du mandat de l'Organisation internationale du Travail (OIT), qui est de promouvoir la justice sociale. Ce principe est essentiel pour favoriser le travail décent et la bonne gouvernance, comme le soulignent les normes internationales du travail ainsi que les résolutions et conclusions de la Conférence internationale du Travail.
2. L'accès à la justice pour tous dans le monde du travail est l'un des piliers de l'état de droit, tel que décrit dans les instruments internationaux et régionaux relatifs aux droits humains. Le principe d'égalité devant la loi exige que les systèmes de justice soient accessibles à tous. Dans le monde du travail, il est nécessaire d'agir avec détermination pour renforcer la prévention et le règlement rapide des conflits du travail, dans le respect des procédures régulières.
3. Promouvoir l'accès à la justice du travail favorise la réalisation des objectifs de développement durable (ODD), en particulier les objectifs 5, 8, 10 et 16. Cet enjeu est déterminant pour la réalisation des droits au travail et la mise en œuvre effective des normes internationales du travail, comme le prévoit la Constitution de l'OIT.
4. La promotion de l'accès à la justice du travail vise à améliorer aussi bien la justice substantielle que la justice procédurale, en garantissant aux travailleurs et aux employeurs la possibilité de jouir pleinement de leurs droits et de voir leurs intérêts reconnus. Des systèmes de prévention et de règlement des conflits du travail efficaces et accessibles sont à la base de relations professionnelles justes, saines et équitables, de la paix sociale, de la dignité humaine au travail et d'un environnement favorable aux entreprises durables propice au plein emploi productif et librement choisi ainsi qu'au travail décent pour tous.
5. La plupart des pays disposent de systèmes judiciaires, non judiciaires et/ou quasi judiciaires pour gérer les conflits du travail. Ces systèmes font face à différents défis selon les contextes

¹ Conformément aux procédures établies, les présentes conclusions sont soumises pour examen au Conseil d'administration du BIT à sa 355e session (novembre 2025).

nationaux, y compris les changements dans le monde du travail, ce qui met d'autant plus en évidence la nécessité d'une justice du travail accessible à tous.

I. Cadre général

6. L'accès à la justice du travail pour tous se caractérise par un certain nombre de défis, de perspectives et de changements. Les conflits du travail, tant individuels que collectifs, entraînent des coûts humains et financiers pour les travailleurs, les employeurs, les gouvernements et la société. L'investissement dans la prévention et le règlement des conflits du travail favorise le travail décent et la stabilité des relations professionnelles. Toutefois, les obstacles juridiques et pratiques – y compris l'exclusion, directe ou indirecte, du champ d'application des cadres juridiques et réglementaires – compromettent l'accessibilité effective. Les systèmes de prévention et de règlement des conflits du travail varient mais présentent des caractéristiques communes. S'il n'existe pas de solution universelle, les systèmes judiciaires, non judiciaires et/ou quasi judiciaires se complètent mutuellement. Du fait de la mondialisation et des échanges commerciaux internationaux, l'accès à la justice du travail est une question non seulement nationale, mais aussi transnationale. Plusieurs mécanismes de prévention et de règlement des conflits du travail ont été mis en place dans le contexte des chaînes d'approvisionnement, notamment par voie d'accords commerciaux et d'accords-cadres internationaux, mais leur efficacité varie et leur complexité peut poser des problèmes aux travailleurs et aux entreprises, en particulier les petites et moyennes entreprises.
7. Les administrations du travail de même que les autorités judiciaires jouent un rôle de premier plan dans la promotion de systèmes efficaces de prévention et de règlement des conflits du travail, la décision judiciaire restant au cœur du règlement des conflits de droits. Des tribunaux du travail spécialisés, où siègent des juges dûment formés, se sont révélés utiles pour traiter les spécificités des conflits dans le monde du travail. Les modes alternatifs de règlement des conflits peuvent contribuer à préserver les relations entre les parties et à réduire l'arriéré judiciaire. La liberté syndicale, le dialogue social, la négociation collective et la coopération sur le lieu de travail, y compris le traitement effectif des réclamations, sont importants non seulement pour empêcher l'escalade des conflits, mais aussi pour établir des procédures de règlement des conflits. La [Déclaration de principes tripartite sur les entreprises multinationales et la politique sociale](#) (ci-après «Déclaration sur les entreprises multinationales») adoptée par l'OIT et les [Principes directeurs des Nations Unies relatifs aux entreprises et aux droits de l'homme](#) fournissent des orientations utiles sur l'accès aux moyens de recours et de réparation et à des mécanismes efficaces de réclamation. Les inspecteurs du travail jouent un rôle essentiel dans la prévention des conflits du travail, en fournissant des conseils aux employeurs et aux travailleurs sur la meilleure façon de se conformer aux normes et en faisant respecter le droit du travail. L'un des moyens novateurs d'améliorer l'accessibilité consiste à mettre en place des services décentralisés, mobiles ou en ligne de règlement des conflits, en particulier dans les régions reculées et pour les groupes vulnérables.

II. Recommandations concernant les actions futures de l'OIT et de ses Membres

8. Les gouvernements ont le devoir d'adopter, de mettre en œuvre et d'appliquer effectivement leurs lois et réglementations nationales et de garantir que les principes et droits fondamentaux au travail ainsi que les conventions internationales du travail ratifiées s'appliquent et protègent tous les travailleurs, en tenant compte des autres normes internationales du travail. Les gouvernements ont la responsabilité de mener des politiques nationales couvrant un large

champ d'application, qui garantissent l'accès à des voies de recours et de réparation efficaces et des mécanismes de justice du travail accessibles à tous. Ils devraient maintenir des niveaux adéquats d'investissements publics à cette fin.

9. Les gouvernements devraient assurer la cohérence entre les mandats de l'administration du travail, des services d'inspection du travail et d'autres autorités publiques compétentes conformément à la législation et à la pratique nationales, ainsi que des services de règlement des conflits, en tenant compte des normes internationales du travail pertinentes et, selon qu'il conviendra, des [Directives de l'OIT sur les principes généraux de l'inspection du travail](#) adoptées en 2022.
10. Compte tenu de ce qui précède, les gouvernements, en coopération avec les organisations d'employeurs et de travailleurs, selon le cas, devraient:
 - a) renforcer l'état de droit et l'efficacité du dialogue social, et participer de bonne foi à la prévention et au règlement des conflits du travail;
 - b) respecter, promouvoir et réaliser tous les principes et droits fondamentaux au travail, en particulier la liberté syndicale et la reconnaissance effective du droit de négociation collective;
 - c) mettre en place des procédures, des institutions et des mécanismes pour la prévention et le règlement des conflits du travail, ou les renforcer lorsqu'ils existent, en tenant compte des normes internationales du travail;
 - d) examiner les lois, réglementations et pratiques nationales afin de mettre en place des mesures adéquates, pour assurer la protection, entre autres, des travailleurs, des employeurs et de leurs représentants contre toute victimisation;
 - e) garantir l'égalité et la non-discrimination dans l'accès à la justice du travail, promouvoir l'égalité des genres, lutter contre la violence et le harcèlement au travail, et accorder une attention particulière aux travailleurs et aux unités économiques de l'économie informelle, aux travailleurs appartenant à un ou plusieurs groupes vulnérables et aux travailleurs en situation de vulnérabilité;
 - f) évaluer et, le cas échéant, mettre à profit les technologies numériques pour améliorer l'accessibilité, l'efficacité et l'équité des mécanismes de prévention et de règlement des conflits du travail, notamment en investissant dans des systèmes électroniques de gestion des dossiers, en consultation avec les partenaires sociaux, afin de s'assurer que ces technologies ne créent pas d'obstacles supplémentaires;
 - g) prendre des mesures actives visant à mettre au point des systèmes efficaces de prévention et de règlement des conflits du travail qui soient fondés sur les principes d'efficacité généralement admis, énumérés ci-après à l'alinéa 11 b), compte tenu des conclusions et des enseignements tirés précités concernant les mesures efficaces ou inefficaces, y compris dans le cadre d'une formation appropriée.
11. Compte tenu des présentes conclusions, le Bureau devrait continuer d'apporter son soutien aux mandants tripartites et à leurs organes judiciaires et non judiciaires, dans le cadre d'une approche intégrée, en vue de promouvoir l'accès à la justice du travail pour tous, au moyen des actions suivantes:
 - a) promouvoir la ratification et la mise en œuvre effective des normes internationales du travail concernant l'accès à la justice du travail;

- b) favoriser le renforcement des capacités et fournir une assistance technique en s'appuyant sur les principes d'efficacité généralement admis, établis à partir d'analyses comparatives du droit et des pratiques, et sur les normes internationales du travail. Dix (10) de ces principes s'appliquent à la fois aux institutions judiciaires et non judiciaires, à savoir: *l'efficacité, la rapidité, l'accessibilité, l'équité, l'égalité, la responsabilité, l'indépendance, l'impartialité, le professionnalisme et l'exécution*. Trois (3) autres principes s'appliquent plus particulièrement aux institutions non judiciaires, à savoir: *le volontarisme, la confidentialité et la prévention*. Ces principes d'efficacité complémentaires, pris en compte dans [l'outil de diagnostic de l'OIT pour l'auto-évaluation de l'effectivité des institutions de prévention et de résolution des conflits du travail](#), devraient continuer à guider les activités de soutien menées par l'OIT dans ce domaine. Il convient d'encourager la poursuite de la mise en œuvre de l'outil de diagnostic et de mettre en commun les enseignements tirés à cet égard;
- c) fournir des orientations et une assistance technique aux mandants en faveur d'une utilisation efficace et responsable des technologies, y compris l'intelligence artificielle, en vue d'améliorer les systèmes de règlement des conflits du travail et d'autres aspects de l'accès à la justice du travail;
- d) aider les gouvernements et les organisations d'employeurs et de travailleurs, ainsi que les entreprises multinationales et nationales, à prendre des mesures appropriées pour garantir aux travailleurs dont les droits ont été bafoués dans le cadre de leurs activités professionnelles l'accès à des mécanismes de recours et de réparation efficaces, et œuvrer en faveur de procédures de réclamation efficaces, conformément à la Déclaration sur les entreprises multinationales (produit 9 de la [Stratégie de l'OIT sur la réalisation du travail décent dans les chaînes d'approvisionnement](#));
- e) avec le soutien du Centre international de formation de l'OIT à Turin et d'autres acteurs régionaux et nationaux, renforcer les capacités des mandants tripartites, des avocats, des juges, des administrateurs du travail, des conciliateurs, des médiateurs et des arbitres, dans le domaine de la prévention et du règlement des conflits du travail ainsi que des normes internationales du travail;
- f) diffuser les meilleures pratiques concernant les mécanismes efficaces de prévention et de règlement des conflits du travail, faciliter le transfert de connaissances et promouvoir les réseaux régionaux de services de règlement des conflits;
- g) entreprendre des recherches supplémentaires fondées sur des données factuelles concernant l'accès à la justice du travail pour tous, afin d'étayer l'assistance technique du Bureau notamment au sujet des travailleurs et des unités économiques de l'économie informelle, des travailleurs appartenant à un ou plusieurs groupes vulnérables et des travailleurs en situation de vulnérabilité; nouvelles tendances et évolutions de la nature des conflits du travail et des méthodes de règlement; glossaire des termes clés; coût humain et financier des conflits individuels et collectifs; rôle des partenaires sociaux dans la prévention et le règlement des conflits du travail; liens entre les mécanismes étatiques et non étatiques; liens entre les mécanismes transnationaux et les systèmes nationaux de justice du travail; et l'utilisation responsable des technologies dans la prévention et le règlement des conflits du travail;
- h) accroître les efforts en matière de collecte de données et de statistiques relatives à la prévention et au règlement des conflits du travail, conformément aux normes statistiques internationales, y compris les statistiques sur les relations professionnelles et les inspections du travail; fournir une assistance aux mandants dans ce domaine, notamment en vue d'une meilleure utilisation des dossiers administratifs numérisés; entreprendre un

examen complet des sources de données disponibles, des méthodes (y compris les enquêtes sur les besoins juridiques) et des indicateurs possibles pour mesurer l'efficacité en matière d'accès à la justice du travail; et renforcer son engagement auprès des partenaires multilatéraux en lien avec les indicateurs mondiaux existants sur l'accès à la justice, tels que l'indicateur 16.3.3 des ODD.