

Rapport sur l'enquête d'évaluation rapide

# ► La réponse des mécanismes de résolution des conflits du travail à la pandémie de COVID-19



Rapport sur l'enquête d'évaluation rapide

► **La réponse des mécanismes  
de résolution des conflits  
du travail à la pandémie de  
COVID-19**

Les publications du Bureau international du Travail jouissent de la protection du droit d'auteur en vertu du protocole no 2, annexe à la Convention universelle pour la protection du droit d'auteur. Toutefois, de courts passages pourront être reproduits sans autorisation, à la condition que leur source soit dûment mentionnée. Toute demande d'autorisation de reproduction ou de traduction devra être envoyée à Publications du BIT (Droits et licences), Bureau international du Travail, CH-1211 Genève 22, Suisse, ou par courriel à [rights@ilo.org](mailto:rights@ilo.org). Ces demandes seront toujours les bienvenues.

Bibliothèques, institutions et autres utilisateurs enregistrés auprès d'un organisme de gestion des droits de reproduction ne peuvent faire des copies qu'en accord avec les conditions et droits qui leur ont été octroyés. Consultez le site [www.ifrro.org](http://www.ifrro.org) afin de trouver l'organisme responsable de la gestion des droits de reproduction dans votre pays.

---

*Rapport sur l'enquête d'évaluation rapide:*

*La réponse des mécanismes de résolution des conflits du travail à la pandémie de COVID-19*

Organisation internationale du Travail – OIT, 2022

ISBN: 978-92-2-035942-6 (print)

ISBN:N 978-92-2-035943-3 (web PDF)

---

Egalement disponible en anglais: *Report on rapid assessment survey: The response of labour dispute resolution mechanisms to the COVID-19 Pandemic* ISBN: 978-92-2-035940-2 (print); ISBN: 978-92-2-035941-9 (web PDF); en espagnole: *Informe sobre la encuesta de evaluación rápida: La respuesta de los mecanismos de solución de conflictos laborales a la pandemia de COVID-19* ISBN: 978-92-2-035946-4 (print); ISBN: 978-92-2-035947-1 (web PDF) et en portugais: *Informe sobre enquete de avaliação rápida: A resposta dos mecanismos de resolução de conflitos laborais à pandemia da COVID-19*, ISBN: 978-92-2-035944-0 (print) ISBN: 978-92-2-035945-7 (web PDF).

Les désignations utilisées dans les publications du BIT, qui sont conformes à la pratique des Nations Unies, et la présentation des données qui y figurent n'impliquent de la part du Bureau international du Travail aucune prise de position quant au statut juridique de tel ou tel pays, zone ou territoire, ou de ses autorités, ni quant au tracé de ses frontières.

Les articles, études et autres textes signés n'engagent que leurs auteurs, et leur publication ne signifie pas que le Bureau international du Travail souscrit aux opinions qui y sont exprimées.

La mention ou la non-mention de telle ou telle entreprise ou de tel ou tel produit ou procédé commercial n'implique de la part du Bureau international du Travail aucune appréciation favorable ou défavorable.

Pour toute information sur les publications et les produits numériques du Bureau international du Travail, consultez notre site Web [www.ilo.org/publns](http://www.ilo.org/publns).

---

Cette publication a été réalisée par le Service de production, impression et distribution des documents et publications (PRODOC) du BIT.



*Création graphique, conception typographique, mise en pages, impression, édition électronique et distribution.*

PRODOC veille à utiliser du papier provenant de forêts gérées d'une façon qui est respectueuse de l'environnement et socialement responsable.

Code: SCR-REP

---

## ► Table des matières

---

|                                                                                                                         |      |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------|
| <b>Remerciements</b>                                                                                                    | ix   |
| <b>Préface</b>                                                                                                          | xi   |
| <b>Introduction</b>                                                                                                     | xiii |
| <b>Méthodologie</b>                                                                                                     | xv   |
| <b>La réponse des institutions de résolution des conflits du travail</b>                                                | 1    |
| Couverture géographique                                                                                                 | 1    |
| Types de répondants                                                                                                     | 2    |
| Structure des institutions de résolution des conflits du travail                                                        | 2    |
| Fonctionnement physique des institutions de résolution des conflits du travail pendant la pandémie                      | 2    |
| Changements dans la composition et la répartition des institutions de résolution des conflits du travail                | 3    |
| Répartition des conflits du travail pendant la pandémie de COVID-19                                                     | 9    |
| Volume des affaires individuelles de travail dans les institutions non judiciaires de règlement des conflits du travail | 9    |
| Volume des affaires collectives de travail dans les institutions non judiciaires de règlement des conflits du travail   | 10   |
| Volume des affaires individuelles de travail dans les institutions judiciaires de résolution des conflits du travail    | 11   |
| Volume des affaires de travail collectives dans les institutions judiciaires de règlement des conflits du travail       | 12   |
| Impact sur les procédures                                                                                               | 17   |
| Améliorations technologiques des procédures                                                                             | 17   |
| Changements en matière de règles procédurales                                                                           | 20   |
| Pratique et fonctionnement                                                                                              | 27   |
| Injonctions préliminaires                                                                                               | 27   |
| Exécution des décisions                                                                                                 | 28   |
| Stratégies supplémentaires pour traiter les affaires liées au COVID-19 dans les institutions judiciaires                | 29   |
| <b>Considérations finales</b>                                                                                           | 33   |
| <b>Références</b>                                                                                                       | 36   |

## Figures

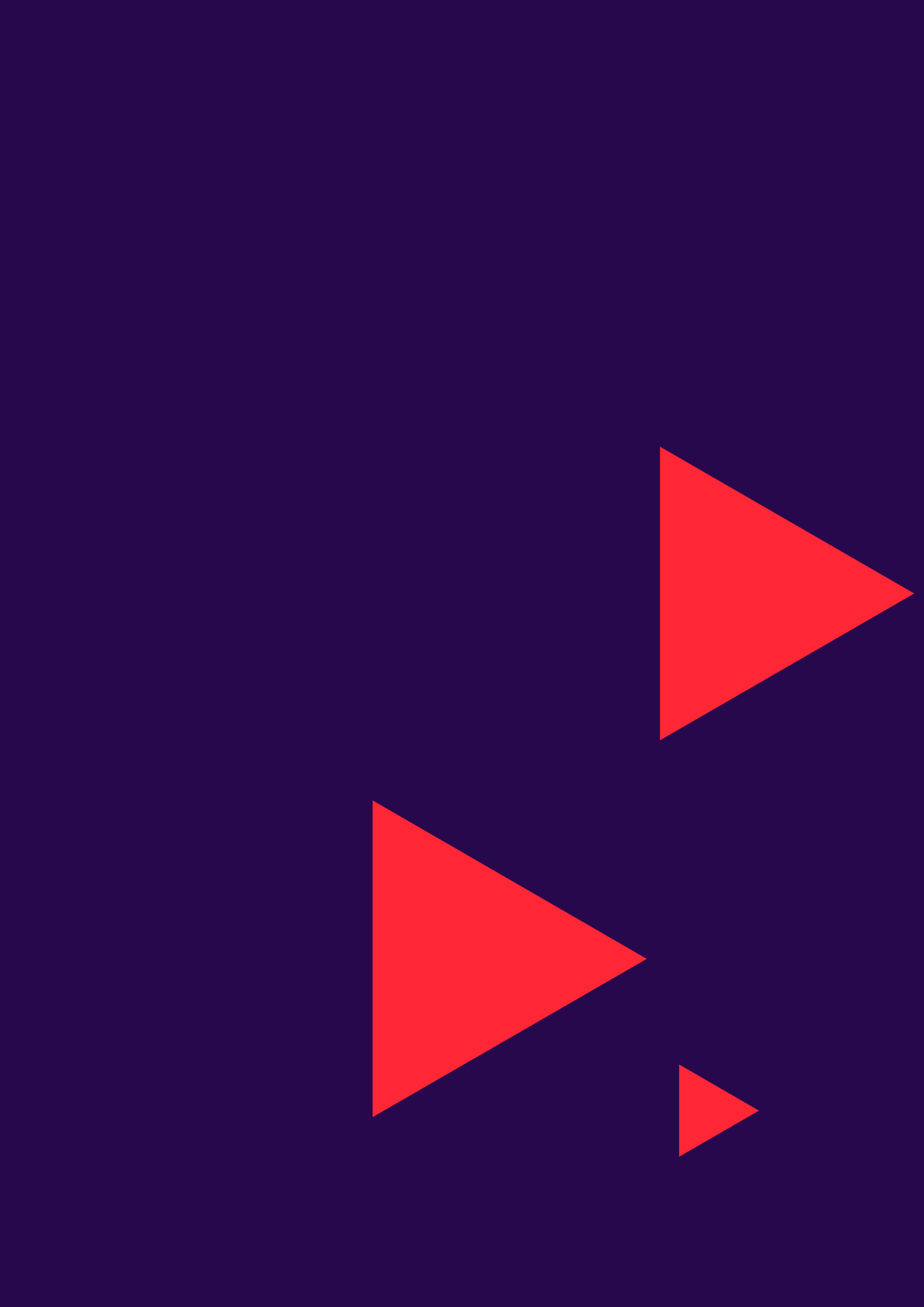
---

|                                                                                                               |    |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----|
| 1: Régions courvertes (en pourcentage des répondants)                                                         | 1  |
| 2: Pays couverts par les institutions répondantes                                                             | 1  |
| 3: Types de répondants                                                                                        | 2  |
| 4: Ouverture et fermeture des institutions de résolution des conflits du travail pendant le COVID-19          | 3  |
| 5: Changements dans le personnel pendant la pandémie                                                          | 4  |
| 6: Changements dans le nombre d'infrastructures disponibles pour le public                                    | 4  |
| 7: Volume des affaires individuelles dans les institutions non judiciaires                                    | 9  |
| 8: Volume des affaires collectives dans les institutions non judiciaires                                      | 10 |
| 9: Volume des affaires individuelles dans les institutions judiciaires                                        | 11 |
| 10: Volume des affaires collectives dans les institutions judiciaires                                         | 12 |
| 11: Améliorations technologiques appliquées à la gestion des réclamations en matière de travail               | 18 |
| 12: Obstacles à l'application des améliorations technologiques                                                | 19 |
| 13: Audiences se déroulant pendant la pandémie                                                                | 20 |
| 14: Nouvelles règles procédurales pour traiter les réclamations relatives au COVID-19                         | 21 |
| 15: Nouvelles règles de preuve et charge de la preuve                                                         | 21 |
| 16: Nouvelles règles pour l'assistance juridique                                                              | 22 |
| 17: Augmentation du volume des injonctions préliminaires                                                      | 28 |
| 18: Changements dans les procédures d'exécution                                                               | 28 |
| 19: Mesures supplémentaires pour traiter les réclamations liées au Covid-19 dans les institutions judiciaires | 29 |

## Encadrés

---

|                                                                                                                                     |    |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----|
| 1. Structure des institutions de résolution des conflits du travail en Afrique pendant le COVID-19c                                 | 5  |
| 2. Structure des institutions de résolution des conflits du travail dans les États arabes pendant le COVID-19                       | 6  |
| 3 Structure des institutions de résolution des conflits du travail dans les Amériques pendant le COVID-19                           | 6  |
| 4 Structure des institutions de résolution des conflits du travail en Asie-Pacifique pendant le COVID-19                            | 7  |
| 5 Structure des institutions de résolution des conflits du travail en Europe et en Asie centrale pendant le COVID-19                | 8  |
| 6 Volume des conflits du travail en Afrique pendant le COVID-19                                                                     | 13 |
| 7 Volume des conflits du travail dans les États arabes pendant le COVID-19                                                          | 14 |
| 8 Volume des conflits du travail dans les Amériques pendant le COVID-19                                                             | 15 |
| 9 Volume des conflits du travail en Asie-Pacifique pendant le COVID-19                                                              | 16 |
| 10 Volume des conflits du travail en Europe et en Asie centrale pendant le COVID-19                                                 | 17 |
| 11 Impact sur les procédures des conflits du travail en Afrique pendant le COVID-19                                                 | 23 |
| 12 Impact sur les procédures des conflits du travail dans les États arabes pendant le COVID-19                                      | 24 |
| 13 Impact sur les procédures des conflits du travail dans les Amériques pendant le COVID-19                                         | 25 |
| 14 Impact sur les procédures des conflits du travail en Asie-Pacifique pendant le COVID-19                                          | 26 |
| 15 Impact sur les procédures des conflits du travail en Europe et en Asie centrale pendant le COVID-19                              | 27 |
| 16 Impact sur la pratique et le fonctionnement des institutions de règlement des conflits du travail en Afrique pendant le COVID-19 | 30 |
| 17 Impact sur la pratique et le fonctionnement des conflits du travail dans les Amériques pendant le COVID-19                       | 30 |



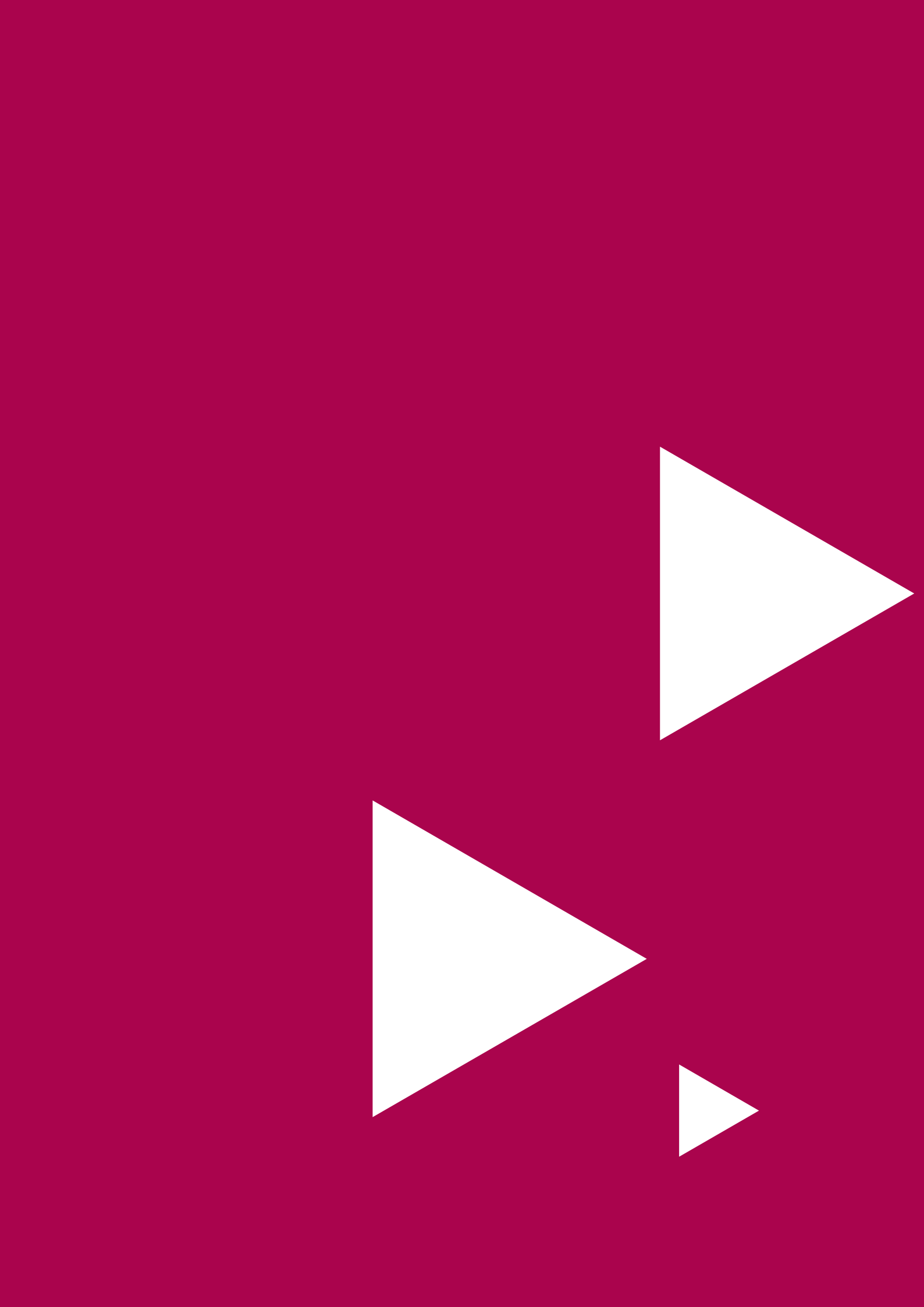
## ► Remerciements

---

Ce rapport a été préparé par l'Unité du droit du travail et de la réforme (LABOURLAW) du Département de la gouvernance et du tripartisme (GOVERNANCE) de l'OIT, sur la base des résultats d'une Enquête administrée en ligne entre juin et août 2021. L'Enquête a été conçue et administrée par Maria Carolina Martins da Costa, Pablo Arellano et Colin Fenwick. Le rapport a été préparé sur la base des résultats de l'Enquête et des détails supplémentaires fournis par ses répondants. Un grand remerciement est adressé aux nombreux collègues de l'OIT, tant au siège que dans les bureaux extérieurs, qui ont contribué à la conception et au contenu de l'Enquête ou qui ont soutenu le recensement et la prise de contact des institutions de règlement des conflits du travail dans les États membres. Par ordre alphabétique, nous tenons à remercier tout particulièrement Joaquín Alonso, Faustin Ekoue Amoussou, Sévane Ananian, David Andrevon, Yukiko Arai, Abdul Azad, Rosa Benyounes, Fabio Bertranou, Rania Bikhazi, Italo Cardona, Ruchira Chandra, Jajoon Coue, Aram Cunego, Mady Diagne, Siska Dubbert, Thaís Dumêtil Faria, Minawa Ebisui, Elizabeth Echeverría Manrique, Miranda Fajerman, Fernando García, Elena Gerasimova, Yashar Hamzayev, Nune Hovhannisyan, Arun Kumar, Julia Lear, Anita Manadhar, Limpho Mandoro, Cristina Mihes, Michiko Miyamoto, Ahmed Adam Mohamed Nour, Mahandra Naidoo, Lita Octavia, Numan Ozcan, Vanessa Phala, Bolormaa Purevsuren, Neeran Ramjuthan, Balasingham Skanthakumar, Kim Sayers, Lejo Sibbel, Ryusuke Tanaka, Mafalda Troncho, Lourdes Maria Viegas dos Santos, Valérie Van Goethem, Youngmo Yoon, Chau Weng Yin et Dennis Zulu.

Nous souhaitons remercier Xavier Beaudonnet (NORMES), Mahandra Naidoo (DWT/CO-New Delhi), le Bureau des activités pour les travailleurs (ACTRAV) et le Bureau des activités pour les employeurs (ACTEMP), pour leurs précieuses contributions et leurs apports au contenu de ce rapport.

Nous exprimons également nos remerciements aux 113 répondants de 84 pays qui ont répondu à l'enquête et fourni des informations précieuses.



## ► Préface

---

L'OIT a élaboré et mené une Enquête pour évaluer comment les mécanismes de résolution des conflits du travail ont répondu aux défis posés par la pandémie de Covid-19. L'Enquête a été remplie en ligne de juin 2021 à août 2021 par 113 institutions de 84 pays, en se concentrant sur les changements possibles dans le volume des conflits du travail et les différents types de restrictions à leur fonctionnement en raison de la pandémie.

Les résultats de l'Enquête ont montré que l'impact de la pandémie de Covid-19 sur les institutions de résolution des conflits du travail était perçu de manière inégale dans les différentes régions, voire au sein d'une même région. Bien que la plupart des institutions soient restées ouvertes, partiellement ou totalement, la poursuite des services a été en quelque sorte perturbée, ce qui a pu avoir un impact négatif sur l'accès à la justice du travail.

La pandémie de Covid-19 a entraîné une variation du volume des conflits du travail portés à l'attention de certaines des institutions, bien que le manque de données statistiques soit une caractéristique commune à plusieurs des répondants.

L'environnement changeant rapidement pendant la pandémie, les institutions ont dû adopter des mesures différentes. Les améliorations technologiques permettant la gestion électronique des affaires ont été appliquées ou perfectionnées, mais il se peut qu'elles aient été réparties de manière disproportionnée, ce qui souligne que la promotion d'un large accès aux technologies numériques ainsi que le renforcement des compétences numériques sont donc essentiels à l'accès à la justice du travail pour tous.

Les résultats ont également montré que parmi les autres mesures adoptées par les institutions pour faire face aux restrictions imposées par la pandémie de Covid-19 figurent des modifications du nombre d'installations et du personnel disponible, le renforcement des mécanismes alternatifs de résolution des conflits et des modifications de leurs règles de procédure, notamment en ce qui concerne l'exécution des décisions et des sentences.

La pandémie de Covid-19 a mis en évidence le fait que des efforts accrus sont nécessaires pour améliorer l'inclusivité des cadres institutionnels légaux pour les relations de travail et a souligné que les réponses aux crises doivent garantir une approche stratégique qui inclut le développement des capacités des gouvernements et des institutions de travail. Les résultats globaux de l'Enquête ont montré que les défis imposés par la pandémie aux institutions de résolution des conflits du travail doivent être relevés en tenant compte des principes clés de la bonne gouvernance en ce qui concerne une accessibilité large, l'équité et l'inclusion, l'efficacité des institutions et l'efficacité de leurs procédures, en considérant une approche plus centrée sur l'humain.



## ► Introduction

---

La Déclaration du centenaire de l'OIT pour l'avenir du travail a élu comme l'une des priorités d'action un investissement croissant dans les institutions du travail afin de garantir que tous les individus bénéficient des changements dans le monde du travail.<sup>1</sup>

De plus, la Recommandation (n° 205) sur l'emploi et le travail décent au service de la paix et de la résilience, 2017<sup>2</sup>, adoptée par une écrasante majorité des mandants de l'OIT, souligne que les réponses aux crises doivent garantir une approche stratégique incluant le développement des capacités des gouvernements, y compris des autorités régionales et locales, et des institutions de travail.<sup>3</sup>

Il est important de remarquer que la 109e Conférence internationale du travail a adopté l'Appel mondial à l'action pour une reprise centrée sur l'humain après la crise du COVID-19 en se référant spécifiquement à la nécessité de «réduire les disparités dans l'accès au numérique» et à l'action de l'OIT pour «renforcer la capacité des administrations du travail, des inspections du travail et des autres autorités compétentes à assurer la mise en œuvre des règles et règlements».<sup>4</sup>

Il convient également de mentionner qu'en raison de la pandémie, la Commission européenne a commencé à adopter des mesures visant à encourager la numérisation des institutions judiciaires dans le but d'améliorer l'accès à la justice et l'efficacité de ces systèmes au sein de l'UE et de la collaboration transfrontalière.<sup>5</sup>

De plus, la crise du Covid-19 a mis en évidence la nécessité de redoubler les efforts pour améliorer l'inclusivité des cadres institutionnels juridiques des relations de travail.<sup>6</sup> Par conséquent, l'OIT s'est engagée à aider ses mandants à améliorer l'accès à la justice en révisant, le cas échéant, les cadres juridiques afin d'étendre et de protéger les droits de tous, en rationalisant les procédures, en réduisant les coûts et en renforçant les qualifications et les capacités de l'ensemble du personnel des tribunaux et des institutions de prévention et de résolution des conflits.<sup>7</sup>

La pandémie a imposé une série de restrictions au fonctionnement des institutions de résolution des conflits du travail. Nombre de ces institutions ont dû fermer leurs portes au public ou réduire et ajuster leurs opérations. Cela a pu avoir un impact négatif sur l'accès à la justice.

L'Unité du droit du travail et de la réforme de l'OIT a élaboré une Enquête pour évaluer comment les mécanismes de résolution des conflits du travail ont répondu aux défis posés par la pandémie. L'Enquête

---

1 Déclaration du centenaire de l'OIT pour l'avenir du travail. Disponible à l'adresse suivante : <https://www.ilo.org/global/about-the-ilo/mission-and-objectives/centenary-declaration/lang--fr/index.htm>

2 R205 - Recommandation (n° 205) sur l'emploi et le travail décent au service de la paix et de la résilience, 2017. Disponible à l'adresse suivante : [https://www.ilo.org/dyn/normlex/fr/f?p=NORMLEXPUB:12100:0::NO::P12100\\_INSTRUMENT\\_ID:3330503](https://www.ilo.org/dyn/normlex/fr/f?p=NORMLEXPUB:12100:0::NO::P12100_INSTRUMENT_ID:3330503)

3 Normes de l'OIT et COVID-19 (coronavirus). Dispositions clés des normes internationales du travail pertinentes pour la pandémie de COVID-19 et la reprise, et conseils de la Commission d'experts pour l'application des conventions et recommandations. Disponible à l'adresse suivante : [https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---ed\\_norm/-normes/documents/publication/wcms\\_780445.pdf](https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---ed_norm/-normes/documents/publication/wcms_780445.pdf)

4 OIT: *Appel mondial à l'action en vue d'une reprise centrée sur l'humain qui soit inclusive, durable et résiliente pour sortir de la crise du COVID-19*, adopté lors de la 109e Conférence internationale du travail, le 17 juin 2021. p. 7 et 11. Disponible à l'adresse suivante : [https://www.ilo.org/ilc/ILCSessions/109/reports/texts-adopted/WCMS\\_806094/lang--fr/index.htm](https://www.ilo.org/ilc/ILCSessions/109/reports/texts-adopted/WCMS_806094/lang--fr/index.htm)

5 Communication sur la numérisation de la justice dans l'Union européenne et proposition de règlement e-CODEX. Plus d'informations disponibles à l'adresse suivante : [https://ec.europa.eu/info/policies/justice-and-fundamental-rights/digitalisation-justice/communication-digitalisation-justice-european-union-and-proposal-e-codex-regulation\\_fr](https://ec.europa.eu/info/policies/justice-and-fundamental-rights/digitalisation-justice/communication-digitalisation-justice-european-union-and-proposal-e-codex-regulation_fr)

6 OIT: Aperçu préliminaire des Propositions de programme et de budget pour 2022-23, Conseil d'administration, 340e session, deuxième point de l'ordre du jour, résultat 1.4, Genève, octobre-novembre 2020. Disponible à l'adresse suivante : [https://www.ilo.org/gb/GBSessions/GB340/pfa/WCMS\\_757906/lang--fr/index.htm](https://www.ilo.org/gb/GBSessions/GB340/pfa/WCMS_757906/lang--fr/index.htm)

7 OIT: Aperçu préliminaire des Propositions de programme et de budget pour 2022-23, p. 11.

s'est concentrée sur les mécanismes de résolution des conflits du travail établis par l'État, qu'ils soient judiciaires ou non judiciaires. Elle n'a pas pris en compte les institutions et les processus sur le lieu de travail, tels que les mécanismes de coopération entre les syndicats et la direction, ou les procédures de traitement des griefs. Elle n'a pas non plus couvert les procédures établies par les parties aux conventions collectives.

Les États établissent couramment différents types d'institutions et de processus pour prévenir et résoudre les conflits du travail. Certaines sont habilitées à exercer une autorité judiciaire finale pour déterminer une issue contraignante à un conflit. Cela comprend les tribunaux ordinaires, les tribunaux du travail spécialisés et une variété d'autres institutions. D'autres institutions et processus fournissent exclusivement des services de conciliation, de médiation et d'arbitrage. Ces méthodes alternatives de résolution des conflits (MARC) peuvent limiter le nombre d'affaires soumises à un mécanisme judiciaire pour une décision finale.

Dans les institutions examinées, des tendances importantes ont été observées. En ce qui concerne la structure physique et leur personnel, un certain nombre d'institutions ont connu des changements, soit pour renforcer leur capacité opérationnelle pendant la pandémie et faire face à une éventuelle augmentation du volume des affaires concernant le travail, soit pour faire face aux restrictions imposées et aux conséquences de la contamination (notamment les absences, les congés de maladie et les décès d'employés).

Plusieurs institutions ont également accéléré l'utilisation de solutions technologiques pour assurer la continuité des services fournis. Ces changements auraient également pu servir de catalyseur pour d'autres changements et innovations de pointe à l'avenir, offrant aux parties une procédure plus rapide et sans frais. Toutefois, l'accès à ces améliorations technologiques peut être inégal au niveau mondial.

L'augmentation et la diminution du volume de ces affaires présentées à ces institutions ont également été détectées en raison de la pandémie de COVID-19 et des défis imposés aux travailleurs et aux employeurs.

Enfin, l'Enquête visait à évaluer si les procédures des institutions de règlement des conflits ont connu des changements pour faire face à la pandémie en ce qui concerne les injonctions préliminaires et l'exécution des sentences et des décisions. À ce sujet, certaines institutions ont adapté leurs procédures pour permettre la prestation de services et soutenir le respect des décisions.

Ce rapport vise à démontrer les résultats de l'Enquête, en examinant d'abord les tendances mondiales en ce qui concerne i) la structure des institutions de résolution des conflits du travail ; ii) la répartition des conflits du travail pendant la pandémie de Covid-19 ; iii) l'impact sur les procédures ; iv) la pratique et le fonctionnement. Plus loin, le rapport analyse les tendances et les affaires spécifiques dans chaque région.

Enfin, en guise de considérations finales, le rapport se propose d'offrir des commentaires et d'établir des liens sur les données fournies par l'Enquête, montrant que les défis posés par la pandémie aux institutions de résolution des conflits du travail sont peut-être arrivés à terme et exigeront une approche plus centrée sur l'humain et plus holistique pour être surmontés.

## ► Méthodologie

L'Enquête a été conçue en tenant compte de la manière dont les mécanismes judiciaires et non judiciaires de résolution des conflits du travail ont répondu i) aux changements possibles dans le volume des conflits portés à leur attention, et ii) aux défis physiques imposés par les restrictions liées à la pandémie de COVID-19.

La première partie de l'Enquête a évalué la structure des institutions de résolution des conflits du travail, en cherchant à comprendre (i) s'il y a eu des changements dans leur personnel et les infrastructures disponibles, et (ii) la répartition des conflits du travail, en se concentrant sur le volume des conflits et leur nature. La deuxième partie a examiné comment les règles et pratiques procédurales auraient pu être adaptées en réponse aux restrictions imposées suite à la pandémie. Elle visait à cartographier les éventuels changements intervenus pour ajuster les procédures opérationnelles appliquées aux conflits.

Questions autorisées : i) choix multiples et ii) réponses multiples dans des cases à cocher. En outre, des cases explicatives étaient disponibles pour permettre aux répondants de fournir des détails supplémentaires concernant leurs réponses.

Aux fins de l'Enquête, les réclamations liées au COVID-19 sont celles qui découlent directement de la pandémie, ou qui ont un lien significatif avec celle-ci. Elle comprend des affaires basées sur les règlements promulgués pour répondre aux défis posés par la pandémie. Dans l'une ou l'autre catégorie, l'objet de ces réclamations pourrait concerner, par exemple, les licenciements individuels et/ou collectifs ; les modifications ou la suspension du contrat de travail ; la réduction des salaires et/ou des heures de travail ; les maladies et blessures professionnelles ; et les accidents.

L'Enquête a été traduite en 6 langues<sup>8</sup> et a été distribuée à 220 institutions et praticiens du travail dans 125 pays. Les réponses ont été données en ligne de juin 2021 à août 2021. Les réponses ont été enregistrées par 113 institutions<sup>9</sup> et praticiens du travail de 84 pays.<sup>10</sup> Les données, résultats et informations sont limités et se réfèrent au début de la pandémie jusqu'à la clôture de l'Enquête (août 2021). Les répondants étaient membres d'institutions de résolution des conflits du travail établies ou soutenues par les gouvernements (42 %), d'institutions judiciaires (19 %), d'universitaires et de chercheurs (11 %), d'avocats et de praticiens (4 %), d'arbitres/conciliateurs/médiateurs (3 %), et d'autres acteurs intéressés, tels que d'autres organismes gouvernementaux (21 %).

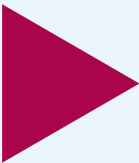
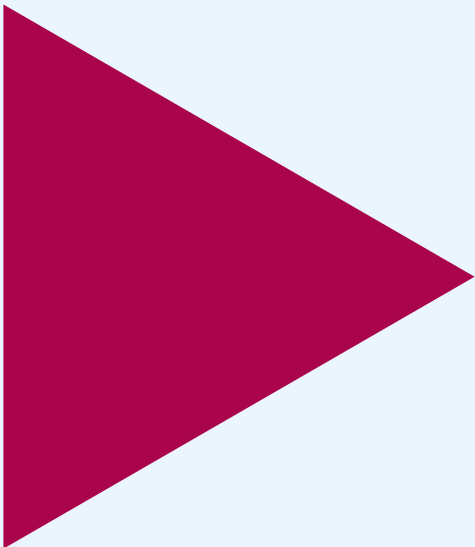
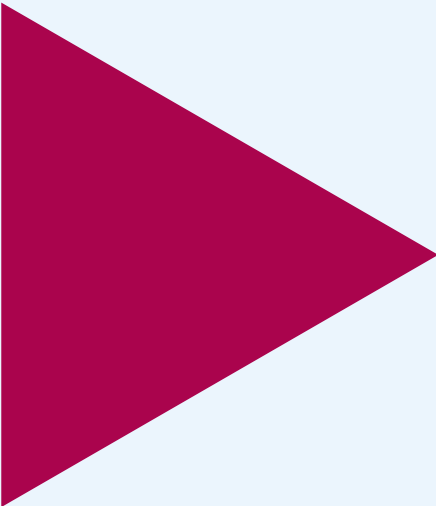
Les Enquêtes incomplètes étaient considérées comme telles à condition qu'au moins une des quatre sections soit terminée. Les réponses sans l'identification de la région, du pays et du type d'institution n'ont pas été prises en compte. Les commentaires sur des pays ou des institutions spécifiques ont porté uniquement sur ceux qui ont fourni des détails supplémentaires sur des encadrés explicatifs.

Il se peut que plusieurs institutions d'un même pays aient répondu à l'Enquête et fourni des informations différentes sur le même sujet. Cela s'est produit parce que les institutions de résolution des conflits du travail ne relèvent pas toujours de la même administration (ministère du Travail, pouvoir judiciaire, etc.) ou parce que les conflits individuels et collectifs sont traités par des institutions différentes, qui peuvent avoir décidé différemment des mesures à prendre pour atténuer les effets de la pandémie. Ces différences sont expliquées tout au long du texte.

8 Arabe, anglais, français, portugais, espagnol et russe.

9 113 institutions de résolution des conflits du travail ont répondu à l'Enquête. Cependant, il est nécessaire de préciser qu'ils n'ont pas tous fourni des réponses à toutes les sections de l'Enquête.

10 Albanie, Antigua et Barbuda, Afrique du Sud, Arabie Saoudite, Argentine, Arménie, Australie, Autriche, Azerbaïdjan, Bangladesh, Barbade, Belarus, Belgique, Bénin, Bolivie, Bosnie-Herzégovine, Botswana, Brésil, Bulgarie, Cap-Vert, Cambodge, Cameroun, Canada, Chili, Chine, Colombie, Côte d'Ivoire, Îles Cook, Costa Rica, République Dominicaine, El Salvador, Espagne, États-Unis, Fidji, France, Gabon, Gambie, Géorgie, Grèce, Guatemala, Honduras, Hongrie, Inde, Irak, Irlande, Israël, Jamaïque, Japon, Kirghizistan, Lesotho, Liberia, Luxembourg, Madagascar, Malaisie, Mongolie, Mexique, Népal, Nicaragua, Nigeria, Norvège, Nouvelle-Zélande, Panama, Paraguay, Pérou, Philippines, Pologne, Portugal, République de Corée, Sao Tomé-et-Principe, Sénégal, Serbie, Singapour, Slovaquie, Sri Lanka, Soudan, Suède, Thaïlande, Trinité-et-Tobago, Turquie, Royaume-Uni (à l'exclusion de l'Irlande du Nord), Uruguay, Venezuela, Yémen et Zambie.

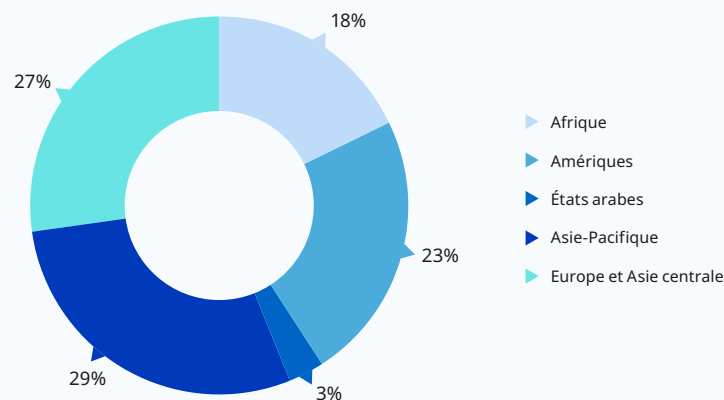


## ► La réponse des institutions de résolution des conflits du travail

### Couverture géographique

L'Enquête a enregistré des participants des États arabes, d'Afrique, des Amériques, d'Asie et du Pacifique, et d'Europe et d'Asie centrale. Sur la carte, en bleu, les pays couverts par les institutions répondantes.

► Figure 1: Régions couvertes (en pourcentage des répondants)



► Figure 2: Pays couverts par les institutions répondantes

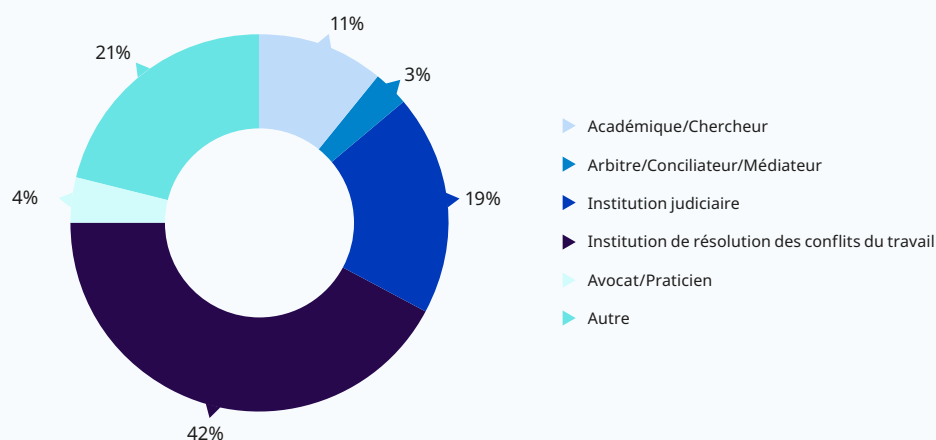


## Types de répondants

L'Enquête a enregistré un large éventail de répondants, la plupart provenant des institutions de résolution des conflits du travail (42 %) et du pouvoir judiciaire (19 %). Les chercheurs, les avocats et les arbitres, conciliateurs et médiateurs indépendants représentent au total 18 % des répondants.

L'Enquête a également enregistré la participation d'autres types de répondants, tels que les représentants des gouvernements, lorsqu'ils ne sont pas directement chargés de la résolution des conflits du travail (21 %).

► Figure 3: Type de répondants



## Structure des institutions de résolution des conflits du travail

La première section de l'Enquête visait à évaluer les changements possibles dans la structure physique et la composition des institutions de résolution des conflits du travail pendant la pandémie de COVID-19. Ces changements, le cas échéant, peuvent avoir eu lieu soit pour faire face aux restrictions physiques imposées par la pandémie, soit pour mieux répondre à un plus grand nombre de réclamations reçues.

### Fonctionnement physique des institutions de résolution des conflits du travail pendant la pandémie

En ce qui concerne la question de savoir si les institutions de résolution des conflits du travail sont restées ouvertes physiquement et opérationnelles pendant la pandémie, la plupart d'entre elles ont continué à opérer totalement ou partiellement ou à être ouvertes au public.<sup>11</sup> Seulement 9 % des institutions étaient complètement fermées au public. Certaines de ces institutions, comme nous l'expliquerons plus loin, ont apporté des améliorations technologiques, ou ont établi des mécanismes à distance pour permettre la poursuite des procédures alors que leurs portes étaient fermées.<sup>12</sup>

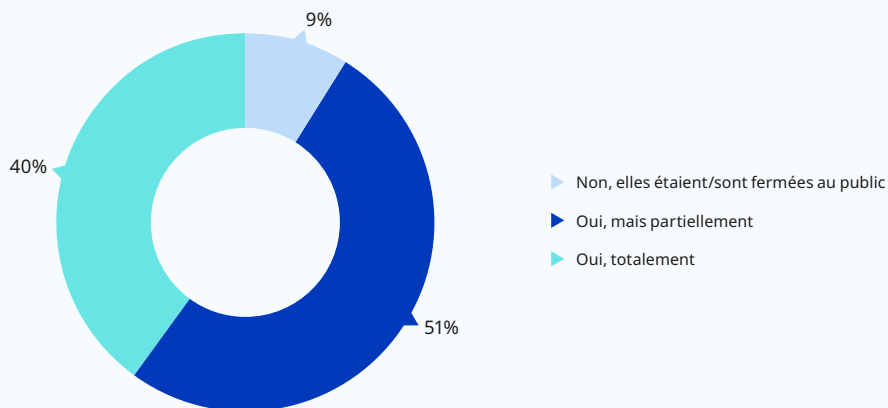
Dans les institutions dans lesquelles une fermeture partielle a été mise en œuvre, des situations spécifiques ont été observées. Dans certains pays, l'ouverture et la fermeture suivraient l'augmentation et la

<sup>11</sup> 112 institutions de résolution des conflits du travail ont répondu à cette section de l'Enquête.

<sup>12</sup> Les exemples incluent des institutions en Australie (Commission du travail équitable), au Brésil (tribunaux du travail, y compris les tribunaux régionaux et supérieurs) et au Canada.

► **Figure 4: Ouverture et fermeture des institutions de résolution des conflits du travail pendant le COVID-19**

**Les institutions de règlement des conflits du travail étaient-elles ouvertes pendant la pandémie ?**



diminution des taux d'infection au COVID-19 dans le pays. Cela a été constaté dans toutes les régions. Dans d'autres pays, bien que des fermetures partielles aient eu lieu, la présence physique a été remplacée par des outils en ligne, de sorte qu'il serait possible, d'une manière ou d'une autre, de continuer à offrir les services à la population.<sup>13</sup> Dans d'autres pays, le fonctionnement partiel des institutions ne s'est concentré que sur les questions urgentes.<sup>14</sup>

Les restrictions ont pu avoir un impact sur la durée du procès des affaires de travail, car dans certains pays, les mesures visant à atténuer les effets de la pandémie ont également pu entraîner le report de la résolution des affaires, même si pour une courte période.<sup>15</sup>

Le remplacement des procédures physiques par des outils en ligne, même s'il a pu permettre la poursuite des services fournis à la population, a pu tout aussi bien influencer le niveau d'accès à ces services, car, on le verra plus loin, l'utilisation de ces outils n'est pas toujours à la portée de tous.

Dans tous les pays où il y a eu au moins une ouverture partielle au public, des mesures de restriction sanitaire et physique ont été imposées, telles que le port obligatoire de masques, la limitation du nombre de personnes et la distanciation sociale.

## **Changements dans la composition et la répartition des institutions de résolution des conflits du travail**

En ce qui concerne la question de savoir si les institutions de résolution des conflits du travail ont subi des changements au niveau de leur personnel et du nombre d'infrastructures disponibles pour le public, les rapports indiquent que 63% des institutions n'ont pas subi de changements significatifs.

Cependant, dans 21% des institutions, il y a eu soit une diminution, soit une réaffectation du personnel pour traiter les réclamations liées au COVID-19. Cela a pu se produire pour un certain nombre de raisons, telles que l'absence d'employés pour des raisons de santé et le décès d'employés diagnostiqués avec

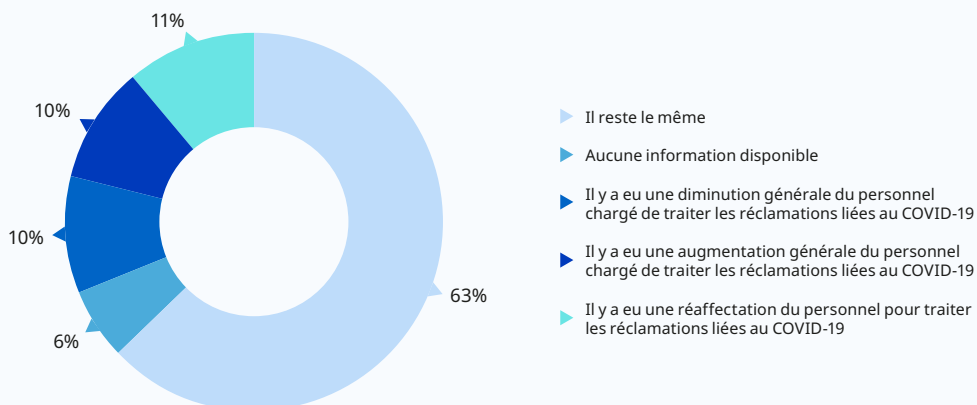
<sup>13</sup> Par exemple, les institutions des îles Cook, de la Hongrie, de l'Irlande, de la Nouvelle-Zélande et du Royaume-Uni (à l'exception de l'Irlande du Nord).

<sup>14</sup> Les exemples incluent des institutions au Gabon, en Géorgie, au Japon, au Luxembourg.

<sup>15</sup> Les exemples incluent des institutions au Bénin, en Bolivie, au Guatemala, en France, en Irlande (en dehors de Dublin), au Japon, au Kirghizstan et au Lesotho.

► **Figure 5: Changements dans le personnel pendant la pandémie**

**Le personnel des institutions de résolution des conflits du travail a-t-il changé pendant la pandémie et, si oui, comment ?**

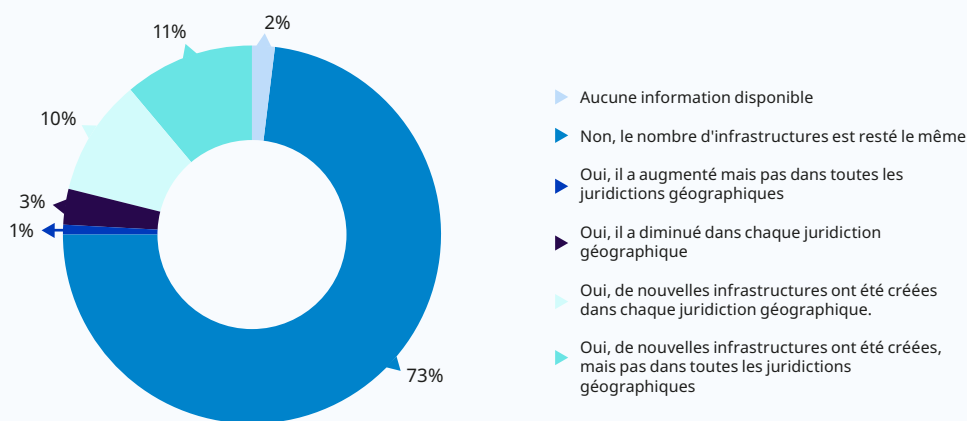


le COVID-19<sup>16</sup>, le personnel effectuant des demi-journées de travail, des jours de travail alternés et du télétravail pour se conformer aux mesures de sécurité.<sup>17</sup>

Dans la plupart des institutions (73%), le nombre d'infrastructures est resté le même. Cependant, des changements ont été observés soit en raison de la diminution des infrastructures disponibles en raison de restrictions physiques<sup>18</sup>, soit en raison de la création de plus d'infrastructures pour faire face à une éventuelle augmentation du nombre d'affaires de travail.<sup>19</sup>

► **Figure 6: Changements dans le nombre d'infrastructures disponibles pour le public**

**Le nombre d'infrastructures de résolution des conflits du travail disponibles pour déposer/entendre les réclamations a-t-il changé pendant la pandémie ?**



<sup>16</sup> Le cas du Guatemala.

<sup>17</sup> Les exemples incluent des institutions en Gambie, en Hongrie, au Liberia, à Madagascar, à Sao Tomé et Príncipe.

<sup>18</sup> Citons par exemple les institutions du Cameroun, de la Belgique et de l'Irlande, qui ont décidé de réduire la disponibilité physique des infrastructures pour se conformer aux mesures sanitaires, et du Sénégal.

<sup>19</sup> Les exemples incluent des institutions en Bolivie, aux îles Cook, en Hongrie (virtuelle), en Nouvelle-Zélande (virtuelle), au Nigeria (virtuelle), au Panama et en Turquie.

Dans certains pays, la réaffectation du personnel<sup>20</sup> et l'augmentation du personnel<sup>21</sup> ont eu lieu spécifiquement pour faire face à une augmentation du nombre des affaires de travail reçues par les institutions respectives. Le nombre d'infrastructures disponibles pour le public peut également avoir subi des changements en raison des restrictions physiques imposées par la pandémie de COVID-19.

## Afrique

Dans plus de 50 % des institutions interrogées, les mesures de restriction visant à éviter la contamination sur le lieu de travail ont entraîné une certaine réaffectation ou une diminution du personnel.<sup>22</sup> En plus des plans de rotation et du travail à temps partiel, le personnel non essentiel serait renvoyé chez lui à temps plein.

Dans la plupart des pays, les institutions sont restées ouvertes, même si c'est de manière partielle et si elles ne se concentrent que sur les questions urgentes. Peu d'institutions ont déclaré être fermées pour des périodes spécifiques, généralement liées à la gravité de la pandémie.

### ► Encadré 1: Faits saillants sur la structure des institutions de résolution des conflits du travail en Afrique pendant la pandémie

#### Structure des institutions de résolution des conflits du travail en Afrique pendant le COVID-19

##### ► Cap-Vert

Les institutions de résolution des conflits du travail sont restées fermées pendant la déclaration de l'état d'urgence et n'ont pas subi de changements dans le nombre d'infrastructures disponibles. Cependant, les rapports indiquent qu'il y a eu une augmentation générale du personnel, notamment par l'embauche de techniciens du travail, non seulement pour traiter l'augmentation des réclamations mais aussi pour mettre en œuvre les mesures de protection liées aux licenciements collectifs.

##### ► Madagascar

Les institutions de résolution des conflits du travail dans le pays sont restées partiellement ouvertes pendant la pandémie. Cependant, les rapports indiquent qu'il y a eu une diminution générale du personnel pour traiter les réclamations liées au COVID-19, en raison des protocoles de santé. On a demandé au personnel de travailler en quarts par rotation, tandis que le personnel non essentiel a été invité à rester à la maison.

##### ► Nigéria

Les institutions de résolution des conflits du travail dans le pays sont restées fermées pendant la déclaration de l'état d'urgence et n'ont pas subi de changements quant au nombre d'infrastructures disponibles ou au personnel. Cependant, un dispositif de tribunal en ligne a été mis en place au Tribunal national du travail, en commençant par les principales divisions à Abuja, Lagos et Port Harcourt.

##### ► Sénégal

Les institutions judiciaires ont été fermées pendant certaines périodes. L'administration du travail fonctionnait, bien que ses heures aient été réduites pour permettre aux gens de rentrer chez eux avant le couvre-feu qui avait été instauré pour contenir l'avancée de la pandémie. Les rapports ont indiqué que des réaffectations de personnel ou même des réductions ont été détectées en fonction de l'institution.

##### ► Sao Tomé-et-Principe

On a constaté une diminution générale du personnel chargé de traiter les conflits du travail en raison de la pandémie, bien qu'aucune réduction du nombre d'infrastructures n'ait été détectée. Les institutions de résolution des conflits du travail sont restées partiellement ouvertes, une fois les réclamations du travail considérées comme prioritaires. Cependant, seules les affaires liées aux licenciements ont été examinées pendant la pandémie et traitées par un personnel réduit.

20 Les exemples incluent des institutions au Chili, au Panama et en Nouvelle-Zélande.

21 Il s'agit par exemple d'institutions en Arménie, en Australie, au Cap-Vert, au Panama, au Royaume-Uni (à l'exclusion de l'Irlande du Nord).

22 20 institutions africaines de résolution des conflits du travail ont répondu à cette section de l'Enquête.

## États arabes

Les institutions répondantes qui ont rempli cette section de l'Enquête ont fourni peu d'informations détaillées sur leurs réponses.<sup>23</sup> Pour cette raison, les tendances spécifiques à cette région n'ont pas pu être suffisamment évaluées en ce qui concerne les changements possibles dans la structure de ces institutions.

### ► Encadré 2: Faits saillants sur la structure des institutions de résolution des conflits du travail dans les États arabes pendant la pandémie

#### Structure des institutions de résolution des conflits du travail dans les États arabes pendant le COVID-19

##### ► Arabie saoudite

En Arabie Saoudite, les infrastructures sont restées totalement fermées au public. Les institutions ont développé des outils en ligne et apporté des améliorations technologiques afin d'aider à conserver le même nombre d'infrastructures et de personnel. Les rapports des répondants ont indiqué qu'il était possible de répartir le nombre de demandes en fonction de la capacité du personnel d'origine et des infrastructures disponibles.

##### ► Yémen

Les institutions de résolution des conflits du travail sont restées entièrement ouvertes au public et n'ont pas subi de changements dans le nombre d'infrastructures. Cependant, les institutions interrogées ont signalé une diminution générale du personnel chargé de traiter les réclamations liées au COVID-19.

## Amériques

Dans les Amériques<sup>24</sup>, les résultats collectés ne montrent pas de tendance particulière en ce qui concerne les changements significatifs dans la structure des institutions pendant la pandémie.

### ► Encadré 3: Faits saillants sur la structure des institutions de résolution des conflits du travail dans les Amériques pendant la pandémie

#### Structure des institutions de résolution des conflits du travail dans les Amériques pendant le COVID-19

##### ► Bolivie

La Bolivie a ordonné la fermeture de tous les organes gouvernementaux pendant la pandémie et aucun moyen alternatif d'accès aux institutions de résolution des conflits du travail n'a été proposé au public. Les rapports des institutions répondantes ont indiqué que malgré le manque d'accès aux institutions de résolution des conflits du travail pendant la pandémie, plusieurs sont les rapports de licenciements massifs et de violation des droits du travail dans la même période.

##### ► Brésil

Les institutions judiciaires et non judiciaires de résolution des conflits du travail sont restées fermées au public et ont offert tous les services par le biais de demandes en ligne. Les informations fournies par le Tribunal supérieur du travail, responsable de l'unification des procédures dans plus de 24 tribunaux régionaux du travail, indiquent que le perfectionnement d'un système numérique antérieur bien rodé de gestion des réclamations en matière de travail a permis de poursuivre toutes les procédures sans changement du nombre d'infrastructures, mais avec une réaffectation nécessaire du personnel.

##### ► Colombie

Les institutions ont été complètement fermées au public et n'ont pas subi de changements au niveau du personnel. Cependant, de nouvelles infrastructures virtuelles ont été créées pour permettre la poursuite des services (mise en place d'outils virtuels, de lignes téléphoniques et de personnel exclusif).

##### ► Guatemala

Le Guatemala a signalé une diminution du nombre de personnel disponible, notamment en raison de la contamination par le Covid-19. Les infrastructures ont été fermées au public pendant les 4 premiers mois de la pandémie (mars 2020 - juillet 2020) et ont été physiquement rouvertes depuis lors.

##### ► Venezuela

Les tribunaux du travail et les services d'inspection du travail ont travaillé en rotation de 5 jours ouvrables et 5 jours de quarantaine radicale. Entre-temps, des infrastructures virtuelles ont été créées pour permettre la poursuite des services.

23 3 institutions ont répondu à ce sujet de l'Enquête dans la Région.

24 26 institutions ont répondu à l'Enquête dans la région.

L'utilisation d'outils en ligne a été détectée dans presque toutes les institutions qui sont restées fermées ou partiellement ouvertes pour permettre la poursuite des services, même si c'est en fonction de la baisse ou de la hausse des taux d'infection.

## Asie et Pacifique

Plus de la moitié des institutions interrogées sont restées entièrement ouvertes au public (54%).<sup>25</sup> Cependant, ils ont signalé que les opérations avaient été considérablement adaptées pour se conformer aux mesures sanitaires recommandées. Dans la majorité des institutions (environ 70 %), aucun changement de personnel ou de nombre d'infrastructures n'a été signalé.

Environ 65 % des institutions qui sont restées fermées ou partiellement ouvertes ont également fait état d'outils technologiques à appliquer pour traiter les réclamations des travailleurs pendant la pandémie et permettre la poursuite des services.

### ► Encadré 4: Faits saillants sur la structure des institutions de résolution des conflits du travail en Asie-Pacifique pendant la pandémie

#### Structure des institutions de résolution des conflits du travail en Asie-Pacifique pendant le COVID-19

##### ► Australie

Les bureaux de la Commission pour le travail équitable ont été fermés au public pendant la pandémie mais ont assuré tous les services en ligne. En raison d'un pic signalé du nombre d'affaires de travail, il y a eu une augmentation générale du personnel disponible, bien que le nombre d'infrastructures physiques n'ait pas changé.

##### ► Cambodge

Les institutions répondantes ont déclaré qu'elles ont continué à fournir leurs services de manière complète pendant la pandémie de COVID-19 en suivant strictement les mesures sanitaires, telles que la distanciation physique, le port d'un masque, la limitation du nombre de personnes sur place, la prise de température, entre autres mesures. De nouvelles infrastructures ont été mises à disposition, bien qu'aucun changement de personnel n'ait été signalé, et un système de fourniture gratuite de masques et de désinfectants aux visiteurs a été mis en place.

##### ► Îles Cook

Les institutions répondantes ont signalé que de nouvelles installations ont été mises à disposition et entièrement ouvertes, grâce au Programme par pays de l'OIT pour le travail décent aux îles Cook 2019-2022, afin de fournir des services de médiation gratuits pour les conflits du travail.

##### ► Malaisie

Les établissements répondants sont restés ouverts sous réserve de la Procédure opérationnelle standard de l'Ordre de contrôle des mouvements (MCO) imposé par le gouvernement. Les affaires étaient traitées sur rendez-vous, en fonction des phases du MCO. Bien que le nombre d'infrastructures et de personnel soit resté le même, des plateformes en ligne permettant des audiences et la présentation de documents en ligne pour gérer et entendre les affaires ont été mises en place.

##### ► Nouvelle-Zélande

Les institutions répondantes sont restées partiellement ouvertes et certaines d'entre elles ont signalé une augmentation du nombre d'affaires, ce qui a entraîné une réaffectation du personnel pour y faire face. Le Service de médiation pour l'emploi a offert un service entièrement à distance (téléphone au départ, puis médiation sur Zoom après un projet pilote) lorsque le pays était en confinement total. Le Tribunal du travail a continué à convoquer des conférences téléphoniques, à traiter certaines affaires par audience téléphonique ou par des outils en ligne et, si nécessaire, en personne pour les affaires urgentes.

## Europe et Asie centrale

En Europe et en Asie centrale, plus de 90 % des institutions répondantes sont restées totalement ou partiellement ouvertes au public pendant la pandémie.<sup>26</sup> Nombre d'entre elles ont toutefois suspendu les procédures physiques et les ont remplacées par des outils en ligne ou télématiques.<sup>27</sup>

25 33 institutions de règlement des conflits du travail ont répondu à cette section de l'Enquête dans la région.

26 31 institutions de règlement des conflits du travail ont répondu à cette section de l'Enquête dans la région.

27 75 % des institutions qui ont répondu à cette section de l'Enquête.

Le volume des conflits du travail présentés aux institutions de résolution des conflits du travail varie selon les régions. Même dans la même région, les résultats obtenus dans chaque pays ont été différents, ce qui est une conséquence probable des mesures internes adoptées par les gouvernements et les institutions pour faire face à la pandémie de COVID-19. Les institutions répondantes ont été invitées à fournir des informations à cet égard.<sup>28</sup>

► **Encadré 5: Faits saillants sur la structure des institutions de résolution des conflits du travail en Europe et en Asie centrale pendant la pandémie**

**Structure des institutions de résolution des conflits du travail en Europe et en Asie centrale pendant le COVID-19**

► **Hongrie**

Les institutions judiciaires répondantes ont indiqué qu'elles ont été partiellement ouvertes, mais qu'il y a eu une réaffectation du personnel et la création de nouvelles infrastructures. Les opérations ont suivi la baisse et la hausse des taux d'infection et des vagues de la pandémie, conformément à l'adoption du Décret gouvernemental n° 2 sur la procédure d'urgence. Les changements ont consisté en i) l'interdiction des audiences physiques, ii) la ventilation régulière obligatoire des salles d'audience et d'autres mesures de restriction physique, et iii) la réduction du nombre de personnes dans les bâtiments. Les outils en ligne ont remplacé en partie les services.

► **Luxembourg**

Dans les institutions judiciaires, le service a été réduit aux seules affaires urgentes pendant le début de la pandémie (principalement les procédures de référé et les procédures liées à la nullité du licenciement d'employés spécialement protégés). Par la suite, le service a repris presque normalement, avec des restrictions sanitaires et des mesures pour mieux organiser le temps d'audience et limiter la présence des représentants et des plaideurs. Les audiences sont toujours restées publiques (une exigence constitutionnelle). Pour rattraper le «temps perdu», les tribunaux du travail et la Cour d'appel ont réduit les vacances judiciaires de deux semaines en 2020. Les audiences ont eu lieu dans des salles plus grandes. Aucun changement en termes de personnel et d'infrastructures.

► **Kirghizistan**

En rapport avec la pandémie de COVID-19, le travail des organes de résolution des conflits du travail a été complètement suspendu et aucun changement en termes de personnel et d'infrastructures n'a été signalé.

► **Portugal**

Le système de médiation du travail (SML) est un service basé sur des listes de médiateurs organisées territorialement. Les médiateurs effectuent leur travail principalement dans des lieux protocolés par le ministère de la Justice à cet effet. Au début de la pandémie, un régime était en vigueur qui interdisait la réalisation de séances de médiation sous forme de face-à-face, celles-ci n'étant possibles que par le biais de plateformes en ligne et avec le consentement des parties. En ce qui concerne la hausse et la baisse des taux d'infection, un autre régime a été appliqué avec la possibilité de mener des séances de médiation en face-à-face, à condition que les règles d'hygiène et de sécurité déterminées par la Direction générale de la santé soient respectées. Aucun changement en termes de personnel ou d'infrastructures n'a été signalé.

► **Pologne**

Les institutions judiciaires ont été fermées au public et seules les affaires urgentes ont été traitées pendant une période déterminée. Aucun changement en termes de personnel et d'infrastructures n'a été signalé.

► **Turquie**

Dans les institutions judiciaires, les délais légaux ont été suspendus avec les Amendements n° 7226/2020 à certaines lois pendant une période déterminée et seules les affaires urgentes ont été traitées. Les infrastructures étaient partiellement ouvertes au public et aucun changement de personnel n'a été signalé. Pendant la pandémie, on a commencé à mettre en place une nouvelle infrastructure qui permet de présenter des demandes de médiation en ligne pour tous les types de conflits, y compris les conflits du travail.

► **Royaume-Uni (à l'exclusion de l'Irlande du Nord)**

L'ACAS, le Service de conseil, de conciliation et d'arbitrage de Grande-Bretagne, a continué à fonctionner tout au long de la pandémie. Comme la majeure partie du travail sur le règlement des conflits individuels était déjà effectuée à distance (par téléphone ou par courriel), l'opération a été entièrement déplacée vers les services en ligne. Les affaires de résolution de conflits collectifs ont continué à être traitées par un mélange de contacts à distance en face-à-face et de plateformes en ligne. Une augmentation du personnel a été signalée, car de nouveaux conciliateurs ont été recrutés grâce à la pandémie, mais les infrastructures sont restées les mêmes.

28 107 institutions ont fourni des réponses à cette section de l'Enquête, toutes régions confondues.

## Répartition des conflits du travail pendant la pandémie de COVID-19

En Europe et en Asie centrale, plus de 90 % des institutions répondantes sont restées totalement ou partiellement ouvertes au public pendant la pandémie.<sup>29</sup> Nombre d'entre elles ont toutefois suspendu les procédures physiques et les ont remplacées par des outils en ligne ou télématiques.<sup>30</sup>

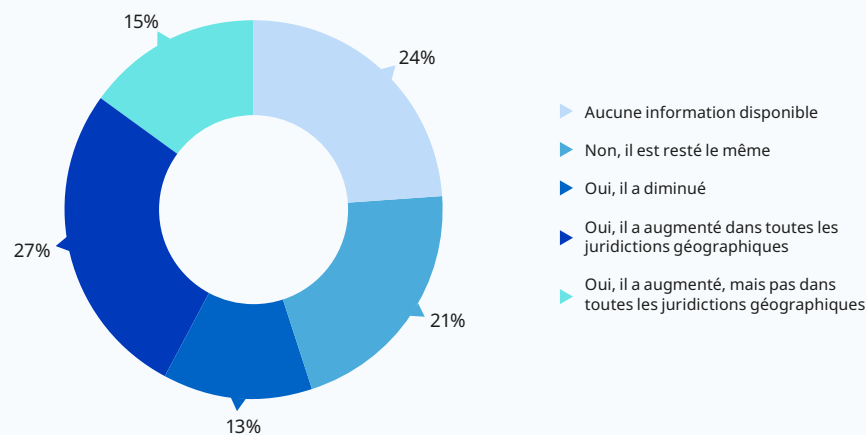
Le volume des conflits du travail présentés aux institutions de résolution des conflits du travail varie selon les régions. Même dans la même région, les résultats obtenus ont été différents, ce qui est une conséquence probable des mesures internes adoptées par les gouvernements et les institutions pour faire face à la pandémie de COVID-19. Les institutions répondantes ont été invitées à fournir des informations à cet égard.<sup>31</sup>

### Volume des affaires individuelles de travail dans les institutions non judiciaires de règlement des conflits du travail

Selon les institutions répondantes, dans 42 % d'entre elles, une augmentation du volume des affaires individuelles de travail dans les institutions non judiciaires a été constatée. Dans de nombreux pays, l'augmentation a été directement liée aux restrictions imposées par la pandémie et aux fermetures d'entreprises, à la réduction du volume des opérations économiques et aux licenciements qui en ont résulté, même s'ils étaient concentrés au niveau régional.<sup>32</sup>

► **Figure 7: Volume des affaires individuelles dans les institutions non judiciaires**

**Le volume des affaires individuelles de travail dans les institutions non judiciaires de résolution des conflits du travail a-t-il changé en raison du COVID-19 ?**



29 31 institutions de règlement des conflits du travail ont répondu à cette section de l'Enquête dans la région.

30 75 % des institutions qui ont répondu à cette section de l'Enquête.

31 107 institutions ont fourni des réponses à cette section de l'Enquête, toutes régions confondues.

32 Les exemples incluent des institutions en Australie, au Brésil, en Bolivie, au Costa Rica, en Gambie, au Liberia, en Malaisie, au Panama et au Paraguay. Les informations relatives à un éventuel lien de causalité entre la pandémie de Covid-19 et les changements dans le volume des conflits du travail présentées ont été fournies exclusivement par les répondants.

En Chine et en Nouvelle-Zélande, bien qu'une augmentation ait été détectée, les informations fournies par les répondants indiquent que cette augmentation n'a pas dépassé 5 %, par rapport aux années précédentes. En Australie, l'augmentation n'a été détectée qu'au cours des 6 premiers mois de la pandémie et a diminué à contre-courant de la tendance au cours des derniers mois.

Dans 13 % des institutions, une diminution du volume des affaires de travail a été détectée. Cela a peut-être été dû à la fermeture d'établissements et aux mesures de confinement décrétées par les gouvernements<sup>33</sup>, ainsi qu'au manque de moyens des acteurs sociaux pour accéder aux outils en ligne et aux services à distance.

En Argentine, les licenciements massifs et les suspensions des contrats de travail ont été interdits par le gouvernement pendant la pandémie, ce qui peut expliquer la diminution du volume des conflits du travail présentés aux institutions de résolution des conflits du travail en général.<sup>34</sup>

En Afrique du Sud, les institutions répondantes ont signalé une forte baisse du volume des affaires individuelles impliquant des licenciements pour cause de mauvaise conduite et de capacité du travailleur.

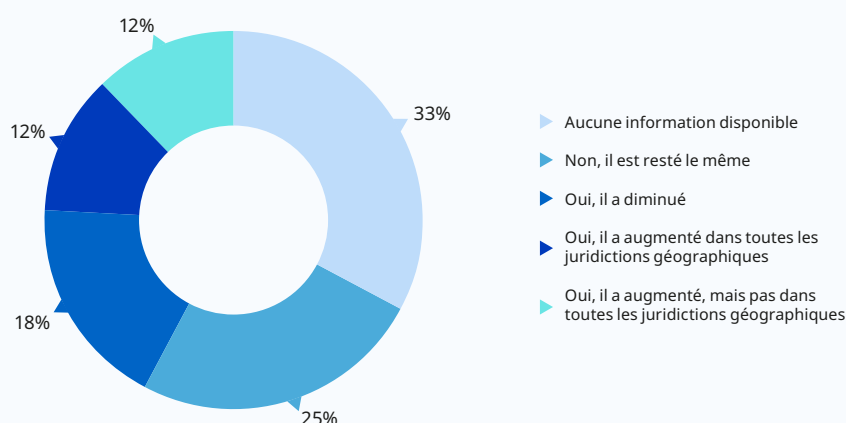
### Volume des affaires collectives de travail dans les institutions non judiciaires de règlement des conflits du travail

En ce qui concerne les conflits collectifs du travail, dans la plupart des institutions, soit l'information n'est pas disponible, soit le volume est resté le même, 33 % ont déclaré qu'aucune information n'était disponible et 25 % ont déclaré que le volume est resté le même. Une augmentation a été constatée dans seulement 24 % des institutions et 18 % des institutions ont connu une certaine diminution.

Les institutions qui ont signalé une baisse ont précisé que, bien que la pandémie ait provoqué des licenciements et des rapports de violations des droits du travail, les mesures de restriction et les confinements ont empêché la présentation de conflits collectifs.<sup>35</sup> Au Royaume-Uni, bien que le volume ait diminué au début de la pandémie, il a recommencé à augmenter.<sup>36</sup>

► **Figure 8: Volume des affaires collectives dans les institutions non judiciaires**

**Le volume des affaires de travail collectives dans les institutions non judiciaires de résolution des conflits du travail a-t-il changé en raison du COVID-19 ?**



33 Comme dans de nombreux endroits, comme on l'a vu précédemment, seules les questions urgentes ont été traitées par les institutions de résolution des conflits du travail pendant la pandémie.

34 Informations fournies par les répondants.

35 Les exemples incluent des institutions en Belgique, à Fidji, au Guatemala et au Paraguay.

36 Informations fournies par l'institution répondante, mais sans données statistiques.

Au Japon, les répondants ont déclaré que la diminution du volume des affaires collectives ne présente pas de lien direct avec la pandémie, mais aucun détail supplémentaire n'a été fourni à ce sujet.

Dans certains pays, les informations fournies établissent un lien direct entre l'augmentation du volume des affaires collectives et la pandémie. C'est le cas du Panama, où la fermeture des entreprises, la réouverture successive et les conditions établies ont affecté les droits collectifs, et où il a été nécessaire de mettre en place une Table de dialogue tripartite pour arbitrer les accords.<sup>37</sup> En Uruguay, les conflits collectifs ont particulièrement augmenté dans les secteurs de la santé. Au Salvador, aucun conflit collectif fondé sur des raisons économiques n'a été présenté pendant la pandémie.

## Volume des affaires individuelles de travail dans les institutions judiciaires de résolution des conflits du travail

En ce qui concerne les conflits individuels du travail dans les institutions judiciaires, le manque de statistiques et d'informations disponibles concerne 40% des institutions répondantes.

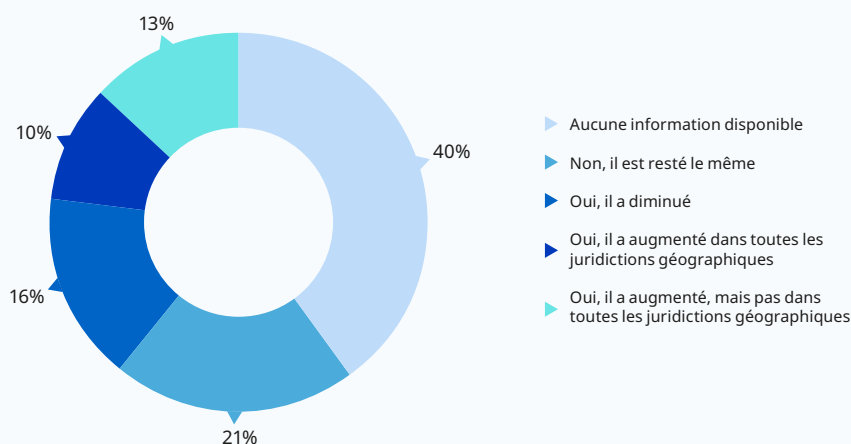
Les institutions qui ont signalé une augmentation des affaires de travail directement liées à la pandémie ont informé que les réclamations étaient principalement liées aux licenciements abusifs, au paiement des salaires et aux allocations de chômage.<sup>38</sup>

D'autres institutions ont signalé une augmentation non seulement du volume des affaires de travail présentées, mais aussi du stock d'affaires en attente de jugement, en raison des fermetures et de la réduction des activités des tribunaux pendant la pandémie.<sup>39</sup>

Les institutions qui ont signalé une diminution du volume d'affaires ont également précisé que, bien que la pandémie ait provoqué des licenciements et des rapports de violations des droits du travail, les mesures de restriction et les confinements ont contribué à une baisse du nombre de réclamations individuelles présentées au pouvoir judiciaire<sup>40</sup>, qui pourrait se stabiliser en temps voulu.

► **Figure 9: Volume des affaires individuelles dans les institutions judiciaires**

**Le volume des affaires individuelles de travail dans les institutions judiciaires de résolution des conflits du travail a-t-il changé en raison du COVID-19 ?**



37 Informations fournies par l'institution répondante. Plus de détails sont disponibles à l'adresse suivante <https://www.mitradel.gob.pa/mesa-tripartita-por-la-economia-logra-23-consensos/>.

38 Les exemples incluent des institutions en Malaisie, Nouvelle-Zélande, Panama, Sénégal.

39 Les exemples incluent le Bénin et la France.

40 Les exemples incluent des institutions en Belgique, aux Fidji, en Irlande et en Slovaquie.

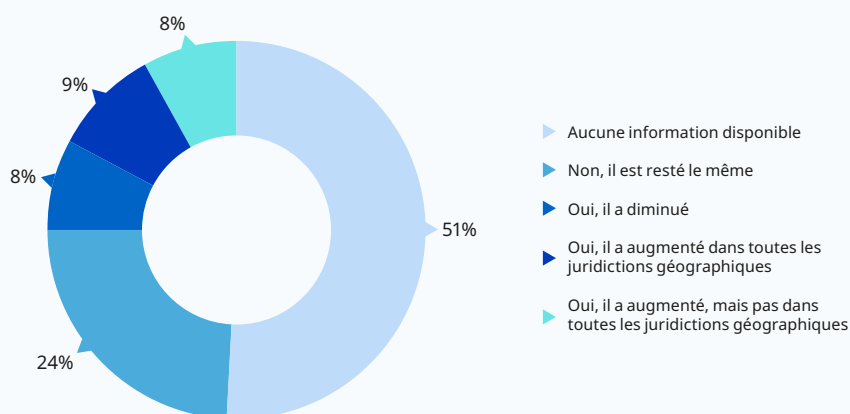
## Volume des affaires de travail collectives dans les institutions judiciaires de règlement des conflits du travail

Plus de la moitié des institutions judiciaires interrogées (51%) ont déclaré un manque de données à cet égard, mais un tiers de ce pourcentage a indiqué que le manque d'informations est lié au fait que les affaires de travail collectives ne sont pas traitées par le pouvoir judiciaire.

Cependant, 17 % du total des institutions répondantes ont signalé une augmentation du volume des affaires de travail collectives présentées au pouvoir judiciaire.<sup>41</sup> En ce qui concerne les institutions qui ont fait face à une diminution du volume des conflits (8%), les informations fournies attestent que les mesures de restriction et les fermetures ont également contribué à une baisse du nombre de conflits portés à l'attention du pouvoir judiciaire.

► **Figure 10: Volume des affaires collectives dans les institutions judiciaires**

**Le volume des affaires de travail collectives dans les institutions judiciaires de résolution des conflits du travail a-t-il changé en raison du COVID-19 ?**



La comparaison montre que l'augmentation du volume des conflits du travail a été davantage perçue par les institutions qui traitent les conflits individuels, tant judiciaires que non judiciaires. En moyenne, environ 33% des institutions ont signalé une certaine augmentation des affaires individuelles, tandis que seulement 20% ont signalé une augmentation du volume des affaires collectives.

Cela peut s'expliquer par le fait que dans de nombreuses institutions, les conflits collectifs suivent une procédure plus longue et détaillée alors que les réclamations individuelles sont généralement plus simples à présenter. De plus, de nombreuses institutions, comme nous l'avons déjà mentionné et comme nous le verrons plus loin en détail, ont apporté des améliorations technologiques pour permettre la poursuite des services, ce qui est plus susceptible d'être utilisé par les individus et leurs représentants à grande échelle.

Certaines institutions, par exemple, ont signalé que l'interdiction des réunions ou des audiences en face-à-face avait pu compromettre les négociations liées aux affaires collectives.

<sup>41</sup> Les exemples incluent des institutions en Malaisie, en Nouvelle-Zélande et au Panama.

De plus, le manque de données statistiques est davantage perçu en ce qui concerne les affaires collectives. Alors que le manque de données a été signalé par 32% des institutions traitant des affaires individuelles, environ 42 % des institutions avaient la même perception concernant les affaires collectives.<sup>42</sup>

## Afrique

Plus de 50 % des institutions en Afrique ont connu une augmentation du volume des affaires de travail.<sup>43</sup>

Les institutions répondantes qui ont rempli cette section de l'Enquête ont fourni très peu d'informations sur leurs réponses. Pour cette raison, les tendances spécifiques à cette région n'ont pas pu être suffisamment évaluées en ce qui concerne les changements possibles dans le volume des conflits du travail présentés à ces institutions.

Dans certains pays, le volume des affaires de travail individuelles a augmenté dans les institutions non judiciaires mais a diminué ou est resté le même dans les institutions judiciaires au cours de la même période. De plus, le volume des affaires collectives dans les institutions non judiciaires et dans les institutions judiciaires au cours de la même période n'a pas toujours suivi la même tendance.

### ► Encadré 6: Faits saillants sur le volume des conflits de travail en Afrique pendant la pandémie

#### Volume des conflits du travail en Afrique pendant le COVID-19

##### ► Côte d'Ivoire

En général, des augmentations du volume des affaires de travail ont été détectées. Les institutions répondantes ont signalé que les conflits du travail découlaient de la fermeture massive des entreprises et que les travailleurs présentaient des réclamations aux tribunaux et aux services d'inspection du travail.

##### ► Libéria

En général, des augmentations du volume des affaires de travail ont été détectées. Les institutions répondantes ont signalé que les conflits du travail découlaient de la fermeture massive des entreprises et se situaient géographiquement dans les juridictions où opèrent les concessionnaires et les petites entreprises de compétences.

##### ► Sénégal

Selon les institutions répondantes, il y a eu une forte augmentation du nombre de conflits du travail individuels et collectifs présentés aux deux types d'institutions, principalement liés au paiement des salaires sur la base de l'Ordonnance n° 001-2020 (Mesures dérogatoires au licenciement et au chômage technique pendant la période de la pandémie de Covid-19, en cas de chômage technique, garantissant au travailleur une rémunération qui ne peut être inférieure au salaire minimum (SMIG) ou à 70 % du salaire net moyen des trois derniers mois. En contrepartie, les entreprises bénéficient d'aides publiques sous forme de mesures fiscales, douanières et sociales et d'apports de fonds).

##### ► Afrique du Sud

Une diminution du volume des affaires de travail individuelles a été détectée dans les institutions non judiciaires. Les institutions répondantes ont signalé que les conflits collectifs de travail découlant de licenciements massifs ont augmenté dans toutes les juridictions géographiques dans les infrastructures de Retraitements à grande échelle.

##### ► Gambie

En général, des augmentations du volume des affaires de travail ont été détectées. Les institutions répondantes ont indiqué que les conflits du travail découlaient de la fermeture massive des entreprises et que les travailleurs présentaient leurs réclamations en groupe.

42 En considérant le judiciaire et le non-judiciaire.

43 19 institutions ont répondu à cette section de l'Enquête dans la région.

## États arabes

Les institutions répondantes qui ont rempli cette section de l'Enquête ont fourni très peu d'informations détaillées sur leurs réponses.<sup>44</sup> Pour cette raison, les tendances spécifiques à cette région n'ont pas pu être suffisamment évaluées en ce qui concerne les changements possibles dans le volume des conflits du travail présentés à ces institutions. Les institutions du Yémen n'ont pas signalé de variations dans le volume des affaires de travail.

### ► Encadré 7: Faits saillants sur le volume des conflits de travail dans les États arabes pendant la pandémie

#### Volume des conflits du travail dans les États arabes pendant le COVID-19

##### ► Irak

Des augmentations du volume des affaires de travail ont été détectées dans les institutions non judiciaires, que ce soit sur le plan individuel ou collectif. Des informations supplémentaires sur les données statistiques n'ont pas été fournies, également en ce qui concerne les institutions judiciaires.

##### ► Arabie saoudite

Des augmentations du volume des affaires de travail ont été détectées dans les institutions judiciaires et non judiciaires, que ce soit sur le plan individuel ou collectif. Aucune information supplémentaire sur les données statistiques n'a été fournie.

## Amériques

Plus de 50 % des institutions des Amériques ont connu une certaine augmentation du volume des affaires de travail.<sup>45</sup> Dans certains pays, le volume des affaires de travail individuelles a augmenté dans les institutions non judiciaires mais a diminué ou est resté le même dans les institutions judiciaires au cours de la même période. Dans le même ordre d'idées, le volume des affaires collectives dans les institutions non judiciaires et dans les institutions judiciaires au cours de la même période n'a pas toujours suivi la même tendance.

Une augmentation des conflits individuels du travail a été signalée dans les institutions non judiciaires en Argentine, en Bolivie, au Brésil, en Colombie, au Costa Rica, au Panama, au Paraguay, au Pérou, en République dominicaine, à Trinité-et-Tobago et aux États-Unis, mais seuls la Colombie, le Mexique, le Panama, le Paraguay et Trinité-et-Tobago ont signalé une augmentation également dans les institutions judiciaires.

<sup>44</sup> 3 institutions ont répondu à cette section de l'Enquête dans la région.

<sup>45</sup> 23 institutions ont répondu à cette section de l'Enquête dans la région.

## ► Encadré 8: Faits saillants sur le volume des conflits de travail dans les Amériques pendant la pandémie

### Volume des conflits du travail dans les Amériques pendant le COVID-19

#### ► Argentine

En Argentine, les licenciements ordinaires ou spontanés sans motif valable et les suspensions des contrats de travail pour cause de manque ou de réduction de travail et de force majeure sont interdits. Cependant, un grand nombre d'accords sur la suspension des contrats de travail et le paiement des salaires ont été conclus sur la base d'un accord-cadre entre les confédérations patronales et syndicales et d'accords sectoriels. Cela explique en partie pourquoi le volume des conflits du travail a été réduit ou est resté le même dans les institutions judiciaires mais a augmenté dans les institutions non judiciaires.

#### ► Brésil

Le Tribunal supérieur du travail (Tribunal Superior do Trabalho - TST) a mis en place un nouveau système de médiation pré-judiciaire pour faire face à l'augmentation des conflits de travail individuels causés par la pandémie (créé par la résolution n° 288/2021 du Conseil national de la justice). Ce système était déjà en place depuis 2016 pour les conflits collectifs. Il est considéré comme un mécanisme non judiciaire (les centres de conciliation et de médiation appelés CEJUSC, bien que fonctionnant au sein des institutions judiciaires). Les demandes de plaintes pré-procédurales sont saisies directement via les greffes électroniques des tribunaux du travail ou par e-mail mais ont été distribuées aux CEJUSC respectifs et supervisées par un juge superviseur. Les statistiques fournies par le TST montrent qu'entre 2020 et le premier semestre 2021, 85 % des affaires traitées en pré-médiation ont été conclues par des accords (homologations d'accords extrajudiciaires) contre une moyenne de 41 % des affaires envoyées en médiation par les CEJUSC lors d'autres phases procédurales (homologation d'accords judiciaires). Le volume des affaires résolues en pré-médiation par les CEJUSC a augmenté de 50 % entre 2019 et 2020. Au cours du premier semestre de 2020, les accords se sont élevés à plus d'un milliard de dollars US.

#### ► Mexique

Les institutions ont connu une augmentation inégale des conflits du travail. Les conflits de travail individuels ont augmenté dans les institutions judiciaires et non judiciaires dans toutes les juridictions géographiques. D'autre part, les conflits collectifs du travail ont augmenté dans les institutions judiciaires et non judiciaires, mais pas dans toutes les juridictions géographiques.

#### ► Panama

Une augmentation du volume des conflits du travail en général a été signalée. La fermeture des entreprises, leur réouverture successive et les conditions établies ont généré de nombreuses réclamations pour violation des droits du travail. Il était nécessaire de mettre en place une Table de dialogue tripartite pour soutenir les négociations et les conventions collectives.

#### ► Paraguay

Une augmentation a été signalée dans les conflits de travail individuels, dans les deux types d'institutions. Selon les institutions répondantes, outre les réclamations liées aux licenciements, au paiement des salaires et à la suspension des contrats de travail, l'augmentation est censée être également le résultat de l'application des améliorations technologiques qui ont réduit le temps et la distance entre l'utilisateur et les fonctionnaires du service public. Comme les affaires collectives exigent une procédure différente avec des audiences «en face-à-face», les institutions répondantes ont conclu que le volume a diminué en raison des restrictions.

#### ► Uruguay

Une augmentation du volume des conflits de travail collectifs dans les institutions non judiciaires a été signalée, avec un accent particulier sur les réclamations sectorielles, dans les secteurs spécifiques de la santé.

Le nombre de conflits du travail individuels aurait augmenté principalement en raison d'allégations de violations des droits du travail liées à des licenciements, des indemnités de licenciement et de départ, et des suspensions de contrats de travail.

En ce qui concerne les affaires collectives, au moins 40 % des institutions ont signalé une augmentation du volume des affaires présentées, avec une attention particulière pour les institutions non judiciaires. Au moins 55 % d'entre elles ont déclaré que ces conflits étaient liés à des licenciements collectifs, au respect des conventions collectives et à la suspension des contrats de travail.

## Asie-Pacifique

Plus de 45 % des institutions d'Asie-Pacifique ont connu une certaine augmentation du volume des affaires de travail.<sup>46</sup> Moins de 10 % des institutions ont signalé une diminution des affaires en général. Le reste des institutions n'a pas connu de variations à cet égard ou n'a pu fournir aucune information.

### ► Encadré 9: Faits saillants sur le volume des conflits de travail en Asie-Pacifique pendant la pandémie

#### Volume des conflits du travail en Asie-Pacifique pendant le COVID-19

##### ► Australie

Les institutions répondantes ont signalé une augmentation des conflits de travail individuels dans les deux types d'institutions au début de la pandémie. Cependant, les rapports indiquent que le volume a diminué après un certain temps et s'est stabilisé.

##### ► Chine

Les institutions ont signalé une augmentation d'environ 5 % des affaires de travail individuelles dans les institutions non judiciaires, et une diminution dans les institutions judiciaires. Selon les institutions répondantes, il n'a pas été possible d'évaluer si l'augmentation était liée à la pandémie. Le volume des affaires collectives n'a pas subi de variations dans les institutions non judiciaires mais a diminué dans les institutions judiciaires.

##### ► Fidji

La diminution du volume des conflits du travail en général était censée être le résultat des mesures de restriction appliquées dans l'île, lorsque la population ne pouvait plus quitter son domicile que pour des raisons essentielles. La plupart des organes gouvernementaux et des tribunaux sont restés fermés.

##### ► Malaisie

Une application mobile (Working For Workers - Travailler pour les travailleurs) a été créée pour permettre aux travailleurs de déposer des réclamations individuelles directement auprès du ministère du Travail. Selon l'analyse des données reçues, il y a eu une augmentation significative du volume de réclamations liées aux questions de télétravail, aux aides financières dans le cadre des plans de relance économique annoncés par le gouvernement. Dans les institutions judiciaires, l'augmentation du volume des affaires était principalement liée aux salaires, aux licenciements et au retranchement. Le volume des affaires collectives a augmenté principalement dans les zones urbaines.

## Europe et Asie centrale

En Europe et en Asie centrale, environ 16 % des institutions répondantes ont signalé une augmentation du volume des conflits de travail individuels, dans les deux types d'institutions.<sup>47</sup> Une diminution du volume a été perçue par 17 % des institutions.

46 29 institutions ont répondu à cette section de l'Enquête dans la région.

47 31 institutions ont répondu à cette section de l'Enquête dans la région.

### ► Encadré 10: Faits saillants sur le volume des conflits de travail en Europe et en Asie centrale pendant la pandémie

#### Volume des conflits du travail en Europe et en Asie centrale pendant le COVID-19

##### ► France

Les tribunaux du travail ont enregistré une augmentation du stock d'affaires individuelles restant à juger, l'arrêt ou la réduction de l'activité des tribunaux pendant le premier confinement ayant retardé le déroulement normal des procédures. Selon les données fournies, cela a également généré un arriéré d'affaires, ce qui pourrait avoir un impact sur la durée des procès.

##### ► Irlande

La Commission des relations sur le lieu de travail (CRT) a signalé une baisse du volume des conflits de travail présentés au cours de la période. Les tribunaux du travail ont indiqué que le volume des appels dans les conflits du travail en général a diminué au cours de cette période, en grande partie en raison de la diminution des décisions rendues par la Commission des relations sur le lieu de travail (CRT), en partie en raison du résultat attendu d'une contestation constitutionnelle devant la Cour suprême de la législation régissant son fonctionnement.

##### Royaume-Uni (à l'exclusion de l'Irlande du Nord)

Dans les institutions non judiciaires (ACAS), la légère baisse globale a été attribuée à la diminution du nombre de personnes sur le lieu de travail en raison du régime de mise au chômage technique du gouvernement britannique. Toutefois, une hausse temporaire des affaires a eu lieu à l'automne 2020, lorsque la fin du régime de mise au chômage technique était attendue. En ce qui concerne les affaires collectives, les institutions non judiciaires ont signalé une chute dramatique au début de la pandémie mais une augmentation constante en 2021.

En ce qui concerne les affaires de travail collectives, seule la Bosnie a signalé une augmentation des conflits. Comme expliqué précédemment, le manque de statistiques ou d'informations précises à cet égard a été signalé dans une grande partie des institutions répondantes.

## Impact sur les procédures

### Améliorations technologiques des procédures

Les règles procédurales peuvent avoir subi des modifications pour assurer la poursuite des procédures de travail et contourner les restrictions physiques imposées par la pandémie.

Comme mentionné, de nombreuses institutions ont accéléré l'utilisation de solutions technologiques pour assurer la continuité des services.<sup>48</sup> Ces changements pourraient également avoir fonctionné comme un catalyseur pour d'autres changements et innovations à l'avenir. D'autres institutions avaient déjà apporté des améliorations à cet égard auparavant et ont profité de la pandémie pour mettre à niveau les applications techniques.

Dans 68 % des institutions répondantes, des améliorations technologiques permettant de mener les procédures à distance, partiellement ou totalement, étaient déjà en place ou ont été développées pour faire face aux restrictions imposées par la pandémie.

Dans la plupart des cas, les institutions ont apporté des améliorations pour permettre la présentation des réclamations, des documents et des preuves en matière de travail par voie postale ou électronique<sup>49</sup>,

48 102 institutions ont répondu à cette section de l'Enquête, toutes régions confondues.

49 Les exemples incluent des institutions en Bosnie-Herzégovine, au Cap-Vert, au Canada, au Chili, en Chine, aux îles Cook, à Fidji, en Géorgie, au Guatemala, en Hongrie, en Irlande, au Japon, au Luxembourg, en Malaisie, en Nouvelle-Zélande, au Nicaragua, au Panama, au Paraguay, au Royaume-Uni (à l'exclusion de l'Irlande du Nord).

et/ou pour réaliser des audiences par le biais d'applications et de plateformes de réunions en ligne (principalement Microsoft Teams, Cisco, Google Meet, Skype, Zoom).<sup>50</sup>

Certaines des institutions examinées ont apporté des améliorations permettant de réaliser la quasi-totalité des procédures à distance<sup>51</sup>, avec des impacts positifs également dans la phase d'exécution.<sup>52</sup>

Cependant, la pandémie a révélé que de nombreuses institutions n'étaient pas bien équipées en ressources technologiques pour permettre l'accès à la justice dans les situations d'urgence. Les informations fournies à cet égard indiquent également que le manque de moyens pour poursuivre les procédures alors que des restrictions physiques étaient en place pourrait avoir généré une accumulation des affaires de travail, comme cela a été signalé dans les institutions de deux pays.<sup>53</sup>

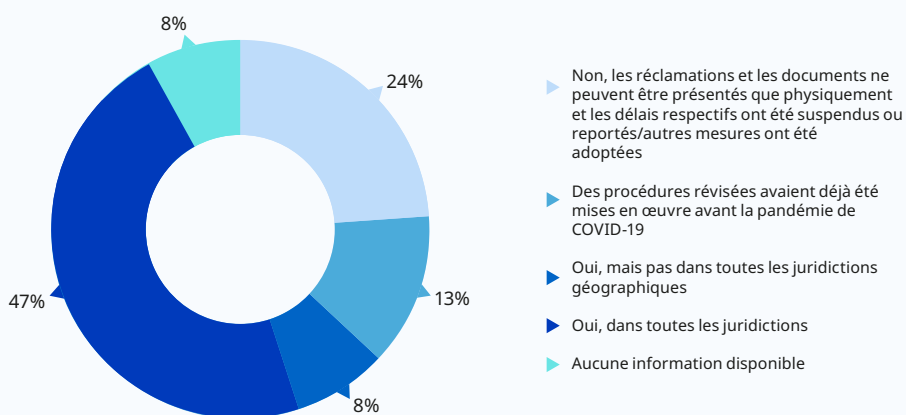
De nombreuses institutions ont signalé que des mesures ont été prises pour suspendre les délais de procédure et reporter les audiences<sup>54</sup>, ce qui a également pu contribuer à l'accumulation des affaires.

Il a été demandé aux institutions quelles étaient les raisons qui ont pu entraver les avancées technologiques à cet égard. La plupart d'entre elles ont indiqué que le manque d'infrastructures, le manque d'investissements publics et le manque d'accès aux outils technologiques du côté des travailleurs et de leurs représentants étaient les principaux obstacles à ces améliorations.

L'une des améliorations technologiques les plus souvent signalées est liée à la possibilité de tenir des audiences virtuelles. Étant donné que les audiences constituent une étape très importante dans la résolution des réclamations en matière de travail, soit parce qu'elles permettent des négociations pouvant mener à une conciliation, soit en raison de la présentation de preuves, la poursuite des procédures risque d'être retardée lorsque les audiences ne peuvent être menées, entraînant ainsi un arriéré des affaires. Heureusement, dans seulement 9 % des institutions, les audiences ont été complètement reportées.

► **Figure 11: Améliorations technologiques appliquées à la gestion des réclamations en matière de travail**

**Améliorations technologiques appliquées à la gestion des réclamations en matière de travail**



50 Les exemples incluent des institutions en Autriche, au Canada, en Chine, en Colombie, au Costa Rica, aux Fidji, en Irlande, au Japon, en Malaisie et en Nouvelle-Zélande.

51 Les exemples incluent l'Australie, le Brésil, la Colombie et la Hongrie.

52 Ces affaires seront examinées en détail plus loin dans ce rapport.

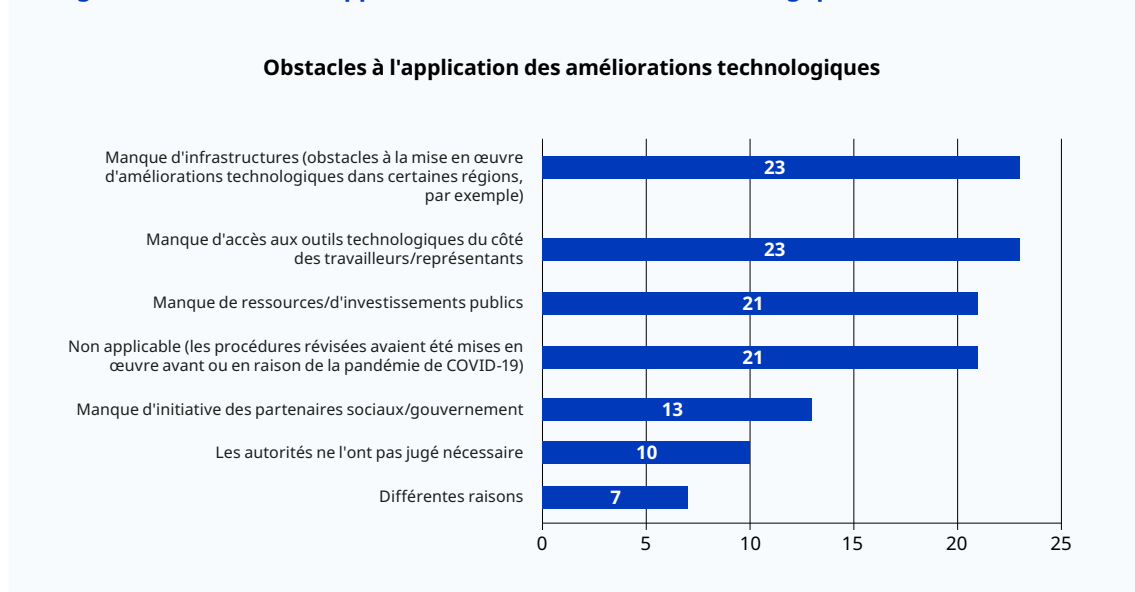
53 Institutions au Bénin et en France.

54 Les exemples incluent des institutions en Autriche, en Bolivie, en Hongrie, au Luxembourg et en Slovaquie.

Dans 29% des institutions répondantes, des applications virtuelles ont été utilisées pour réaliser des audiences sans la présence physique des parties. Dans certains pays, les institutions ont tenu des audiences virtuelles en alternance avec des audiences en face-à-face, en fonction de la hausse ou de la baisse des taux d'infection.<sup>55</sup> Dans certaines institutions, des audiences virtuelles ou en face-à-face peuvent avoir lieu à condition que les parties aient accepté l'une ou l'autre procédure<sup>56</sup> ou en fonction de la question à traiter ou du type d'institution.<sup>57</sup>

Les institutions ont été invitées à indiquer lesquelles des options ci-dessous étaient responsables de l'absence éventuelle de mise en œuvre d'améliorations technologiques qui auraient pu permettre la poursuite des services.

► **Figure 12: Obstacles à l'application des améliorations technologiques**



Environ 25 % des institutions ont indiqué au moins 2 raisons pour ne pas avoir appliqué ou amélioré les outils technologiques.

Les données démontrent que la numérisation des procédures et les applications en ligne peuvent contribuer à rationaliser les procédures dans les institutions de résolution des conflits du travail, mais différentes contraintes qui vont au-delà de l'investissement public doivent être abordées pour garantir une accessibilité totale aux parties concernées dans les zones rurales et urbaines, en particulier pour celles qui se trouvent dans une situation de vulnérabilité ou de risque.

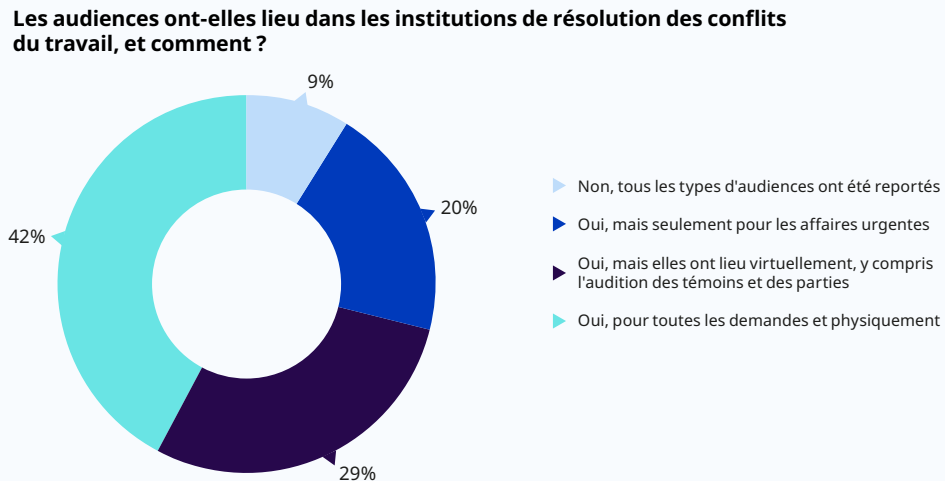
En ce qui concerne les institutions qui ont continué à tenir des audiences avec la présence physique des parties et des témoins, des mesures sanitaires telles que la limitation du nombre de personnes présentes au sein des institutions, la distanciation sociale, l'utilisation de masques et d'autres restrictions ont été mises en place pour prévenir la contamination.

55 Les exemples incluent l'Argentine, le Chili, la Chine, le Costa Rica, le Cap-Vert, la Géorgie, la Hongrie, l'Irlande, le Japon, le Royaume-Uni (à l'exclusion de l'Irlande du Nord).

56 Les exemples incluent des institutions en Malaisie et au Paraguay.

57 Les exemples incluent des institutions en Bolivie (Ministère du travail et des tribunaux judiciaires), aux Philippines (Bureau des relations de travail) et au Pérou.

► **Figure 13: Audiences se déroulant pendant la pandémie**



## Changements en matière de règles procédurales

En plus des améliorations technologiques, d'autres changements dans les procédures ont pu être appliqués pour mieux faire face aux restrictions imposées par la pandémie. Cependant, dans 72 % des institutions répondantes, les procédures sont restées les mêmes.

En Hongrie, en créant un contexte flexible de règles procédurales pendant la pandémie, les institutions judiciaires ont disposé d'une plus grande marge de manœuvre pour déterminer le moyen le plus approprié et le plus sûr de contacter les parties.

En Nouvelle-Zélande, un nouveau service de résolution rapide a été mis en place pour gérer l'afflux des affaires liées au COVID-19, y compris les affaires concernant la subvention salariale qui a été mise en place par le gouvernement néo-zélandais. Dans les institutions judiciaires, des procédures plus rapides ont été appliquées d'urgence aux affaires liées au COVID-19 et un système permettant d'identifier toute affaire a également été mis en place. Les institutions non judiciaires ont également bénéficié d'un très large pouvoir discrétionnaire pour déterminer leurs propres procédures concernant chaque conflit.

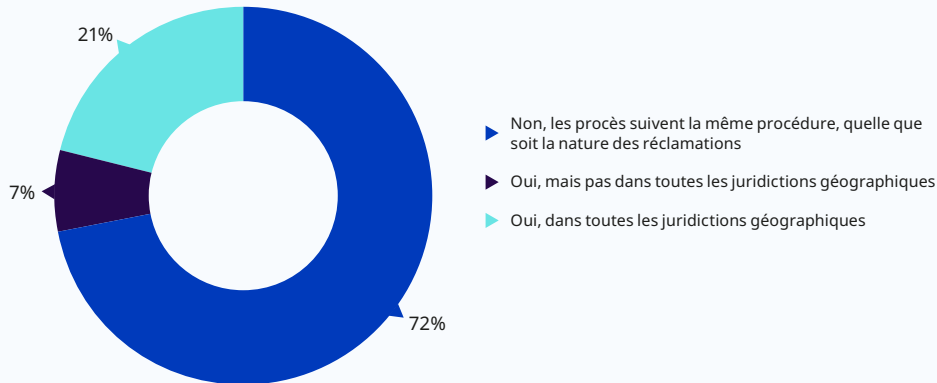
Des mesures similaires visant à accélérer les procédures relatives aux affaires liées au COVID-19 ont été appliquées en général en Amérique du Sud.<sup>58</sup> Au Sénégal, dans les institutions judiciaires, un accent particulier est mis sur la conciliation et les juges tentent autant que possible d'amener les parties à faire des concessions réciproques et à conclure des accords.

Néanmoins, seulement 12% des institutions répondantes ont déclaré que de nouvelles règles ont été mises en place pour les réclamations liées au COVID-19. Dans 88% des institutions, les réclamations liées au COVID-19 ont été soumises aux mêmes règles de preuve et de charge de la preuve que les autres types de réclamations liées au travail.

<sup>58</sup> Des changements ont été signalés notamment en Argentine, au Brésil, au Chili, au Guatemala, au Honduras, au Panama et au Paraguay.

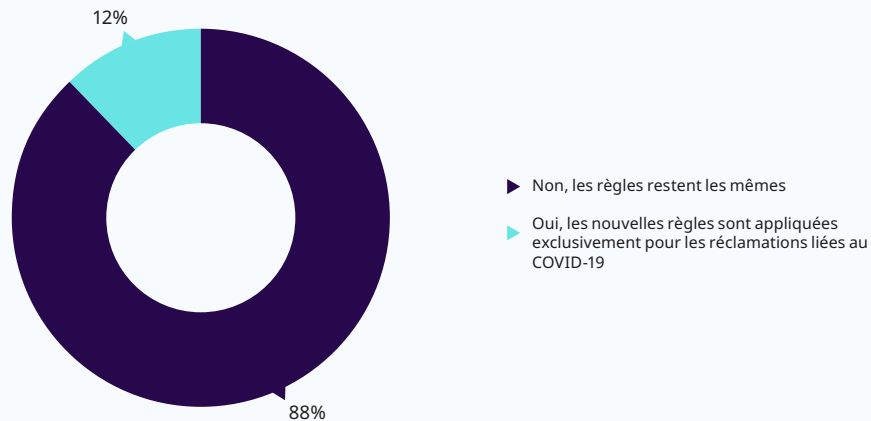
► **Figure 14: Nouvelles règles procédurales pour traiter les réclamations relatives au COVID-19**

**Des procédures différentes pour traiter les réclamations liées au COVID-19 ont-elles été mises en place dans les institutions de résolution des conflits du travail afin de les classer par ordre de priorité ?**



► **Figure 15: Nouvelles règles de preuve et charge de la preuve**

**Y a-t-il eu des changements dans les règles de preuve en ce qui concerne les réclamations liées au COVID-19 ? (Par exemple : changements dans la charge de la preuve)**

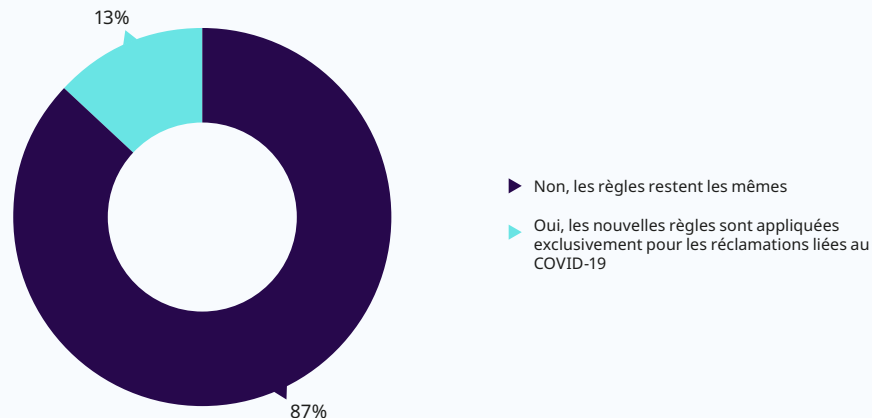


Des changements importants à cet égard ont été signalés par les institutions du Brésil et du Costa Rica. Au Brésil, une nouvelle réglementation a établi un lien de causalité entre la contamination par le COVID-19 et le lieu de travail.<sup>59</sup> Au Costa Rica, les changements dans la charge de la preuve pour les réclamations liées au COVID-19 ont été appliqués aux affaires impliquant la suspension des contrats de travail et la réduction des heures de travail.

<sup>59</sup> Nota Técnica SEI n.º 56.376/2020/ME et décision du Tribunal fédéral suprême sur les ADI 6342, 6344, 6346, 6348, 6349, 6352 et 6354, qui remettaient en cause la constitutionnalité de la mesure provisoire 927/2020.

► **Figure 16: Nouvelles règles pour l'assistance juridique**

**Y a-t-il eu des changements dans les règles de l'assistance juridique fournie par l'État en ce qui concerne les réclamations liées au COVID-19 ?**



Un aspect important pour le droit d'accès aux procédures est l'existence de frais judiciaires, qui est traitée avec la question de la gratuité de la justice. Les coûts éventuels de la procédure pour les parties peuvent dissuader de nombreuses personnes de solliciter les services des tribunaux du travail, en particulier celles dont la situation économique est plus précaire<sup>60</sup>. En général, les États comptent sur la législation nationale pour fournir une assistance juridique aux travailleurs dans ces situations.

Cependant, dans la plupart des institutions répondantes, les règles relatives à l'octroi de l'assistance juridique aux parties sont restées les mêmes. Dans 13% des institutions seulement, les règles relatives à la concession de l'assistance juridique ont changé en ce qui concerne les réclamations liées au COVID-19.

## Afrique

Dans environ 70 % des institutions en Afrique, aucune amélioration technologique n'a été signalée.<sup>61</sup> Les raisons en sont variées, mais le manque de ressources ou d'investissements publics et le manque d'infrastructures sont les plus cités<sup>62</sup>, suivis par le manque d'outils technologiques du côté des travailleurs/représentants.

<sup>60</sup> Colàs-Neila, E., Yélamos-Bayarri, E. 2020. *Access to Justice: A Literature Review on Labour Courts in Europe and Latin America (Accès à la justice : une analyse documentaire sur les tribunaux du travail en Europe et en Amérique latine)*, Document de travail de l'OIT 6 (Genève, OIT). p. 20.

<sup>61</sup> 19 institutions ont répondu à cette section de l'Enquête dans la région.

<sup>62</sup> Dans 65 % des institutions répondantes.

► **Encadré 11: Faits saillants sur l'impact sur les procédures en Afrique pendant la pandémie****Impact sur les procédures des conflits du travail en Afrique pendant le COVID-19**► **Cap-Vert**

Les institutions répondantes ont signalé une augmentation des demandes d'informations juridiques via la Ligne verte, le téléphone et l'enregistrement de réclamations en matière de travail via l'e-mail de l'institution.

► **Lesotho**

En raison de l'absence d'améliorations technologiques permettant des services à distance (les institutions de règlement des conflits auraient fonctionné à 100 % en manuel), le nombre de conflits à entendre sur une base quotidienne a été réduit de 2 à 1 par arbitre. Selon les institutions répondantes, cela a pu entraîner un sérieux retard dans les affaires, les procès et les audiences ayant été reportés.

► **Madagascar**

En raison de l'absence d'améliorations technologiques permettant des services à distance (les institutions de résolution des litiges auraient fonctionné à 100 % en manuel), les audiences ont été reportées d'un mois, renouvelable en fonction de la situation ou des dispositions de l'État.

► **Afrique du Sud**

Les institutions répondantes ont signalé la mise en œuvre d'un système d'orientation électronique et l'amélioration des infrastructures pour les audiences virtuelles. Cependant, les services ont été fournis selon un modèle hybride, les affaires étant entendues virtuellement via Teams et Zoom et également physiquement.

► **Sénégal**

Des améliorations technologiques avaient été appliquées avant la pandémie. Les institutions ont signalé des changements dans la charge de la preuve, la présentation des preuves et l'assistance juridique fournie par l'État pour les réclamations liées au Covid-19.

Cependant, les institutions ont déclaré avoir adopté d'autres mesures pour atténuer les effets de la pandémie, telles que la réduction de la fréquence des audiences et le report des procédures, ce qui a pu entraîner des procédures plus longues.

Seul le Sénégal a indiqué que les audiences se déroulaient de manière 100 % virtuelle. Dans 50 % des institutions, les audiences ont eu lieu en personne et pour tous les types de conflits. Les autres ont limité les audiences aux seules questions urgentes ou les ont reportées, ce qui peut également avoir contribué à l'accumulation d'affaires et à la prolongation des procédures.

Dans 23% des institutions, il y a eu des changements dans les procédures pour mieux traiter les réclamations liées au Covid-19.

**États arabes**

Les institutions répondantes qui ont rempli cette section de l'Enquête ont fourni très peu d'informations détaillées sur leurs réponses.<sup>63</sup> Pour cette raison, les tendances spécifiques à cette région n'ont pas pu être suffisamment évaluées en ce qui concerne les changements possibles dans les procédures.

63 3 institutions ont répondu à cette section de l'Enquête dans la région.

► **Encadré 12: Faits saillants sur l'impact sur les procédures dans les États arabes pendant la pandémie**

**Impact sur les procédures des conflits du travail dans les États arabes pendant le COVID-19**

► **Irak**

Les améliorations technologiques n'ont pas été appliquées en raison du manque d'infrastructures et du manque de capacité des parties à accéder aux outils technologiques. Cependant, les institutions ont signalé des changements dans la charge de la preuve, la présentation des preuves et l'assistance juridique fournie par l'État pour les affaires liées au COVID-19.

► **Arabie saoudite**

Les procédures de règlement des conflits pendant le COVID-19 ont été améliorées et 100 % ont été mises en ligne, avec la mise en œuvre et l'intégration de l'e-service avec l'outil Cisco WebEx (outil de conférence web et de vidéoconférence) pour permettre aux travailleurs, aux propriétaires d'entreprises et aux enquêteurs du DRH d'assister aux séances de règlement. De plus, il y a eu une intégration du service avec un fournisseur de services SMS pour envoyer les invitations aux sessions de conciliation et de médiation.

## Amériques

Dans plus de 90% des institutions des Amériques, des améliorations technologiques ont été signalées avant ou à la suite de la pandémie.<sup>64</sup> Dans toutes les institutions, les audiences ont continué à avoir lieu, mais dans 10 % des institutions uniquement pour les affaires urgentes. Dans 50 % des institutions, les audiences n'ont eu lieu que virtuellement.

Dans environ 60% des institutions, un certain type de changement dans les procédures a été signalé. Les mesures visant à accélérer les procédures relatives aux demandes liées au COVID-19 ont été appliquées en général en Amérique du Sud.

Comme on l'a vu, des procédures améliorées ont été développées dans les institutions judiciaires au Brésil, où les affaires présentées au pouvoir judiciaire ont été séparées et dirigées vers un service de médiation préalable. Selon les informations fournies, cela a permis de réduire le nombre et d'accélérer la résolution des affaires distribuées à ces institutions. La médiation aurait lieu virtuellement en utilisant toute sorte d'application télématique possible.<sup>65</sup> Des procédures similaires ont eu lieu au Chili, où la documentation des affaires a pu être présentée aux médiateurs par e-mail et, en cas de conciliation avant l'audience, les procédures peuvent être terminées sans aucune intervention de l'État.

Au El Salvador, la coordination entre la Cour suprême de justice et le ministère du Travail a permis la création du système de notification électronique des bureaux du ministère du Travail et de la sécurité sociale dans tout le pays.

En Bolivie, des mécanismes internes ont été établis pour l'attention prioritaire des réclamations liées à la violation des droits du travail qui pourraient émerger de la pandémie. Cependant, aucune amélioration technologique n'a été signalée.

<sup>64</sup> 25 institutions ont répondu à cette section de l'Enquête dans la région.

<sup>65</sup> Selon les informations fournies, ces outils télématiques varient du téléphone, des appels WhatsApp ou d'autres applications de réunion virtuelle, telles que Zoom, Microsoft Teams, Google Meet, Cisco WebEx, etc.

► **Encadré 13: Faits saillants sur l'impact sur les procédures dans les Amériques pendant la pandémie**

**Impact sur les procédures des conflits du travail dans les Amériques pendant le COVID-19**

► **Brésil**

Les tribunaux du travail étaient déjà entièrement numériques au moment où la pandémie a commencé. De nouveaux outils ont toutefois été mis à disposition pour permettre la tenue d'audiences à distance (y compris l'audition des parties et des témoins) et pour faire en sorte que toutes les étapes de la procédure puissent être effectuées virtuellement, étant donné que de nombreux membres du personnel sont en télétravail et que l'accès aux infrastructures est très limité. De nouvelles règles de charge de la preuve et de preuve pour les réclamations liées au Covid-19 ont été signalées, notamment en ce qui concerne la charge de la preuve pour démontrer la contamination par le Covid-19 sur le lieu de travail.

► **Canada**

Pour les Commissions du travail, le dépôt électronique était requis avant la pandémie. Après la pandémie, tous les documents doivent être présentés comme preuves par voie électronique. Pour les arbitrages d'intérêts, un changement a été l'exigence de recevoir les mémoires avant l'audience. Zoom est la plate-forme préférée en raison de la possibilité de disposer de salles de réunion. Cela signifie que les parties et les témoins peuvent être séparés dans des salles de réunion différentes. De nouvelles règles de présentation des preuves ont été signalées.

► **Chili**

Dans les institutions non judiciaires, les instructions ont été établies au niveau national pour le traitement à distance du règlement alternatif des conflits, soit en médiation (relation de travail en cours), soit en conciliation (relation de travail terminée). Les services ont été fournis par e-mail et/ou par le biais de la plateforme Microsoft Teams. Exceptionnellement, certains bureaux ont fourni des services en face-à-face. Des changements dans la documentation ont également été signalés. La demande de documentation pouvait être faite par e-mail et par le conciliateur/médiateur.

Au Venezuela, des procédures en ligne ont été mises en place, permettant aux parties de soumettre leurs pétitions dans les délais légaux. Cependant, d'autres procédures nécessitant la présence physique des parties ont suivi le schéma de rotation de 5 jours avec les institutions ouvertes et 5 jours avec les institutions complètement fermées au public.

## Asie-Pacifique

Dans près de 75% des institutions d'Asie-Pacifique, des améliorations technologiques ont été signalées, que ce soit avant ou en raison de la pandémie, mais dans seulement 16,5 % d'entre elles, les audiences ont eu lieu virtuellement. Dans 50% des institutions, les audiences ont eu lieu physiquement et pour toutes les questions.<sup>66</sup>

Au moins 15% des institutions ont signalé des changements dans les règles procédurales afin de donner la priorité aux réclamations liées au COVID-19 et moins de 10 % ont signalé aucun changement dans les règles de preuve ou l'assistance juridique.

<sup>66</sup> 25 institutions ont répondu à cette section de l'Enquête dans la région.

#### ► Encadré 14: Impact sur les procédures des conflits du travail en Asie-Pacifique

##### Faits saillants sur l'impact sur les procédures des conflits de travail en Asie-Pacifique pendant la pandémie pendant le COVID-19

###### ► Australie

Les institutions répondantes ont indiqué que les audiences ont commencé à être menées de manière virtuelle. Avant la pandémie, des systèmes en ligne étaient déjà en place, mais ils ont été améliorés.

###### ► Chine

Le répondant a indiqué que les changements ont été accélérés par la pandémie de COVID-19, y compris les améliorations technologiques permettant de déposer des réclamations en matière de travail, d'enregistrer les documents ou les demandes connexes par voie électronique et la mise en œuvre de systèmes informatiques permettant de gérer les procédures en ligne. Certaines provinces avaient déjà adopté des mesures mentionnées ci-dessus, mais la plupart d'entre elles les ont appliquées en raison de la pandémie. Pendant la pandémie, les audiences se sont déroulées dans les institutions de règlement des conflits du travail de manière virtuelle. Après l'assouplissement des mesures de restriction, les choses ont commencé à bouger dans les deux sens, virtuellement et physiquement. De nouvelles règles pour présenter des preuves ou concernant la charge de la preuve ont été signalées.

###### ► Japon

Selon l'institution, les procédures révisées étaient déjà en place avant la pandémie (comme la présentation des demandes ou des documents par courrier ou par e-mail) ou ont été adaptées pendant la crise sanitaire (comme les plateformes en ligne pour les audiences). Dans les institutions judiciaires (tribunaux de district) de certaines juridictions géographiques, l'utilisation d'outils de conférence en ligne pour les audiences dans le cadre des «procédures du tribunal du travail» a été généralisée. Les audiences ont pu être reportées ou traitées en ligne, par téléphone ou en personne, selon la préférence du demandeur.

###### ► Nouvelle-Zélande

Dans les institutions non judiciaires, la possibilité de déposer des demandes et des documents de médiation en ligne était disponible avant le COVID. De nouvelles façons virtuelles de participer à la médiation ont été mises en place en réponse à la pandémie - cela inclut la participation à la médiation par téléconférence ou vidéoconférence (Zoom). De plus, un nouveau service de résolution rapide a été mis en place pour gérer l'afflux d'affaires liées au COVID-19, y compris les affaires concernant la subvention salariale qui a été mise en place par le gouvernement néo-zélandais.

Dans les institutions judiciaires, des améliorations telles que le dépôt électronique des réclamations, les réunions virtuelles et les conférences téléphoniques ont été appliquées, ainsi que la préférence pour l'échange des plaidoyers sur papier. Chaque juge et le personnel de soutien de la Cour ont reçu des équipements leur permettant de travailler à domicile et de continuer à tenir des conférences téléphoniques et à faire progresser les affaires, le cas échéant. Cependant, il a été signalé que plusieurs procédures qui n'étaient pas urgentes ont été reportées. Une campagne de sensibilisation a été signalée afin de faire connaître aux acteurs sociaux et aux parties les canaux disponibles pour présenter des réclamations en matière de travail. Les audiences plénières destinées à traiter les affaires liées au COVID-19 de manière urgente ont été classées par ordre de priorité et un système permettant d'identifier toute affaire liée au COVID-19 a été mis en place.

## Europe et Asie centrale

En Europe et en Asie centrale, environ 71% des institutions qui ont répondu à l'Enquête ont indiqué que des améliorations technologiques ont été appliquées, que ce soit avant ou en raison de la pandémie. Malgré cela, seulement 35% des institutions ont déclaré réaliser des audiences de manière totalement virtuelle.<sup>67</sup>

Dans 95% des institutions, aucune modification des règles de preuve ou de l'assistance juridique n'a été signalée. Très peu d'institutions ont signalé des changements à cet égard, mais aucun détail supplémentaire n'a été fourni.

Afin de faire face aux restrictions physiques imposées, l'Autriche et le Luxembourg ont signalé la suspension des délais légaux dans les institutions judiciaires pendant la pandémie.

<sup>67</sup> 30 institutions ont répondu à cette section de l'Enquête dans la région.

► **Encadré 15: Faits saillants sur l'impact sur les procédures des conflits du travail en Europe et en Asie centrale pendant la pandémie**

**Impact sur les procédures des conflits du travail en Europe et en Asie centrale pendant le COVID-19**

► **Hongrie**

Dans les institutions judiciaires, les audiences à distance ont été appliquées via l'application Skype for Business gérée par l'organe administratif central du pouvoir judiciaire (Office national du pouvoir judiciaire). Le «système Via Video» avait déjà été mis en place avant la pandémie, introduisant un système de télévision en circuit fermé (CCTV) entre différentes salles d'audience et d'autres points d'extrémité dans le pays, mais il était également adapté à la vidéoconférence transfrontalière. Le système a permis aux tribunaux de réaliser des entretiens à distance et de produire des enregistrements vidéo et sonores des salles d'audience. Fin avril 2020, le système Via Video a également été activé afin de fournir un cadre pour les audiences à distance pour les participants se joignant avec leurs propres dispositifs à travers un lien web envoyé par le tribunal. Ainsi, seul le juge doit se présenter dans le bâtiment du tribunal où se trouve le terminal, les autres participants à la conférence téléphonique pouvant choisir leur emplacement.

► **Irlande**

Le Tribunal du travail a appliqué les avancées technologiques pour faciliter le dépôt et les soumissions par voie électronique et la création d'une salle d'audience virtuelle utilisant la technologie Webex. Les affaires ont commencé à être entendues dans un cadre virtuel en avril 2020. Une combinaison de salles d'audience physiques et virtuelles a commencé à être utilisée pour maintenir le rythme.

► **Turquie**

Pendant la pandémie, un système en ligne qui permet aux parties de présenter des demandes de médiation pour tous les types de conflits, y compris les conflits du travail, a commencé à être appliqué en mars 2020.

► **Suède**

Un système informatique permettant de gérer les procédures en ligne a été mis en place dans les tribunaux du travail.

## Pratique et fonctionnement

### Injonctions préliminaires

Avant la présentation d'une déclaration de réclamation ou d'une pétition pour initier une réclamation en matière de travail, les parties peuvent présenter des demandes d'injonctions préliminaires (ou de mesures de précaution), éventuellement liées à la réintégration des travailleurs, à la saisie ou à la sécurisation des actifs et des preuves, ou à l'anticipation des décisions finales, dans le cas où cette anticipation est justifiée pour éviter un dommage irréparable ou une violation future d'un droit. Ces mesures sont une institution essentielle du droit procédural, car elles ont souvent un impact direct sur l'efficacité du futur jugement.<sup>68</sup>

L'Enquête a interrogé les institutions participantes quant à une éventuelle augmentation du nombre de ces demandes, vis-à-vis des licenciements massifs, des fermetures d'entreprises et des allégations de violations des droits du travail pendant la pandémie.<sup>69</sup>

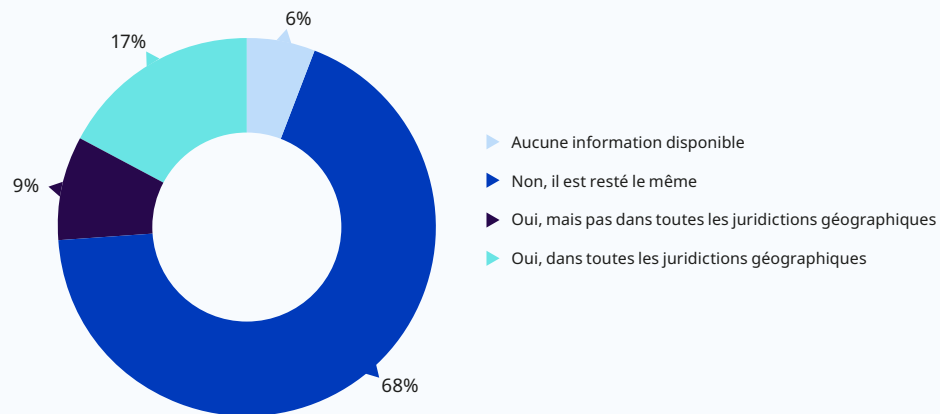
Dans 26% des institutions, une augmentation des injonctions préliminaires a été signalée. Près de la moitié de ces institutions (45%) se trouvaient dans les Amériques.

<sup>68</sup> Colàs-Neila, E., Yélamos-Bayarri, E. 2020. p. 26.

<sup>69</sup> 102 institutions ont répondu à cette section de l'Enquête, toutes régions confondues.

► **Figure 17: Augmentation du volume des injonctions préliminaires**

**Le volume des injonctions préliminaires demandées dans les institutions de règlement des conflits du travail a-t-il augmenté en raison de la pandémie de COVID-19 ?**

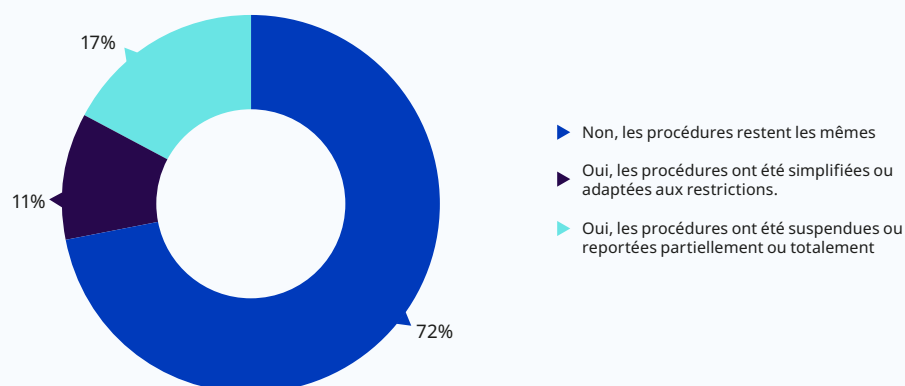


## Exécution des décisions

L'exécution est l'étape ultime et finale pour assurer le respect des décisions ou sentences de l'institution de résolution des conflits. Comme de nombreuses institutions sont restées fermées ou ont limité leurs activités aux affaires urgentes, et que d'autres ont essayé de les mener à bien via des outils en ligne, l'exécution des décisions a pu subir un impact en raison de la pandémie, en particulier lorsqu'elles impliquent des créances monétaires et une éventuelle saisie de biens ou d'argent. L'absence de procédures rapides d'exécution pose un sérieux défi à l'objectif même d'un système de résolution des conflits et peut décourager considérablement l'accès.<sup>70</sup>

► **Figure 18: Changements dans les procédures d'exécution**

**Les procédures d'exécution des décisions ou règlements judiciaires ont-elles été modifiées en raison de la pandémie de COVID-19 ?**



<sup>70</sup> Ebisui, M. ; Cooney, S. ; Fenwick, C. : *Resolving individual labour disputes: a comparative overview (Résolution des conflits individuels du travail : un aperçu comparatif)* publié par Minawa Ebisui, Sean Cooney, Colin Fenwick ; Bureau international du travail. - Genève : OIT, 2016. p. 29.

La plupart des institutions répondantes (72%) ont déclaré n'avoir modifié aucune procédure d'application pour alléger les restrictions imposées par la pandémie. En outre, 17% des institutions ont déclaré que les procédures ont été complètement suspendues ou reportées en raison de ces restrictions. Seulement 11 % des institutions ont déclaré avoir simplifié ou adapté les procédures pour permettre des mesures garantissant l'exécution des décisions, visant notamment à accélérer les procédures, entièrement ou partiellement, en ligne.

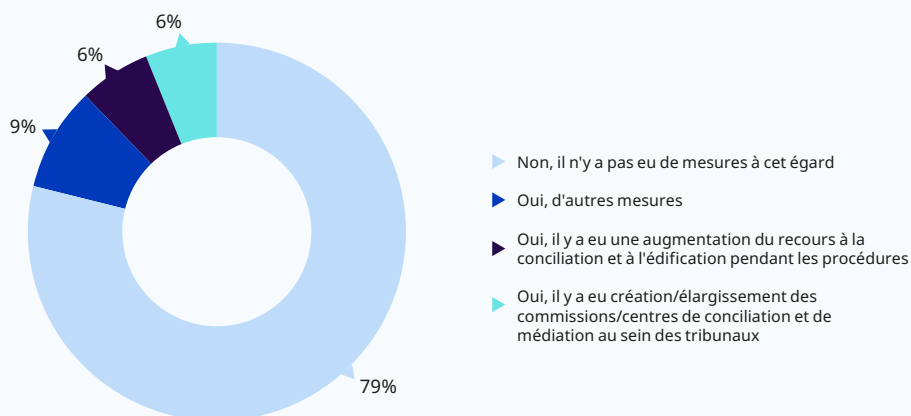
## Stratégies supplémentaires pour traiter les affaires liées au COVID-19 dans les institutions judiciaires

Dans de nombreux pays, les institutions judiciaires sont chargées d'une grande partie des conflits du travail. Dans ces institutions, qui ont le pouvoir de rendre des décisions définitives et de mener des procédures pour les faire appliquer, des mesures supplémentaires ont peut-être été prises pour atténuer l'augmentation des affaires de travail liées au Covid-19.

Selon les résultats de l'Enquête, 21 % des institutions répondantes ont adopté des mesures supplémentaires pour traiter les affaires liées au Covid-19, soit en raison de l'augmentation des conflits du travail présentés, soit en raison des sujets spécifiques abordés (licenciements collectifs, suspension des contrats de travail, santé et sécurité au travail). Ces mesures se sont principalement concentrées sur le renforcement des mécanismes alternatifs de résolution des conflits, tels que les services de conciliation et/ou de médiation.

► **Figure 19: Mesures supplémentaires pour traiter les réclamations liées au Covid-19 dans les institutions judiciaires**

**Les institutions judiciaires de résolution des conflits du travail ont-elles mis en œuvre d'autres mesures pour atténuer/traiter le volume des réclamations présentées en raison de la pandémie de COVID-19 ?**



## Afrique

Dans 30 % des institutions en Afrique, des changements dans les procédures d'exécution ou des suspensions/ajournements ont été signalés. Dans près de 50 % d'entre elles, une augmentation du volume des injonctions préliminaires a également été signalée.<sup>71</sup>

<sup>71</sup> 18 institutions ont répondu à cette section de l'Enquête dans la région.

► **Encadré 16: Faits saillants sur l'impact sur la pratique et le fonctionnement des conflits du travail en Afrique pendant la pandémie**

**Impact sur la pratique et le fonctionnement des institutions de règlement des conflits du travail en Afrique pendant le COVID-19**

► **Sénégal**

Les institutions ont signalé des changements dans les procédures d'exécution afin de les simplifier et de les rendre plus rapides, ainsi qu'une augmentation du recours à la conciliation et à la médiation pendant les procédures dans les institutions judiciaires. Une augmentation du volume des injonctions préliminaires a également été détectée, car tout licenciement autre que pour faute grave du travailleur est nul et non avenu, selon l'Ordonnance n° 001/2020.

## Amériques

Dans 21 % des institutions des Amériques, les procédures d'exécution ont été simplifiées ou adaptées.<sup>72</sup> Dans seulement 17 % d'entre elles, les procédures ont été complètement suspendues ou reportées et dans 65 % des institutions, aucun changement à cet égard n'a été signalé.

Dans 43 % des institutions, le volume des injonctions préliminaires a été augmenté. Dans 30 % d'entre elles, de nouvelles mesures visant à alléger/traiter le volume des réclamations présentées en raison de la pandémie de COVID-19 dans les institutions judiciaires ont également été appliquées.

► **Encadré 17: Faits saillants sur l'impact sur la pratique et le fonctionnement des conflits du travail dans les Amériques pendant la pandémie**

**Impact sur la pratique et le fonctionnement des conflits du travail dans les Amériques pendant le COVID-19**

► **Brésil**

Les institutions judiciaires ont indiqué que les procédures d'exécution ont été adaptées pour atténuer l'effet des restrictions physiques dues à la pandémie. Dans le cas où aucun paiement volontaire n'est effectué, en ce qui concerne les créances monétaires, un système en ligne interconnecté avec les institutions bancaires (Sisbajud via la Banque centrale), les bureaux de notaires fonciers et immobiliers (Infojud), et d'autres agences gouvernementales (Renajud) a été amélioré pour accélérer le processus de saisie des biens et de l'argent. Les huissiers de justice travaillent également par le biais du même système, mais les situations spécifiques dans lesquelles des activités en face-à-face sont nécessaires sont rares. Un autre système mis en place est le Garimpo (Mines), par lequel les dépôts restants effectués par le même employeur dans d'autres procès sont transférés automatiquement en tant que dépôts partiels à d'autres affaires en instance en phase d'exécution. Comme on l'a vu précédemment, la pré-médiation a été mise en place pour faire face à l'augmentation des conflits du travail avant qu'ils ne soient dûment enregistrés comme des poursuites dans les institutions judiciaires.

► **Panama**

Pour prévenir et traiter les conflits du travail, une Table de dialogue tripartite pour le retour en toute sécurité des entreprises, la création de nouvelles salles de conciliation, l'adaptation de nouveaux sites de médiation et la création de plateformes exclusives pour ces affaires figurent parmi les mesures prises par les institutions judiciaires. Les institutions répondantes ont également signalé une augmentation du volume des injonctions préliminaires dans tous les aspects.

## États arabes

Dans les États arabes, une institution a signalé que les procédures d'exécution ont été modifiées pour simplifier et accélérer l'exécution.<sup>73</sup>

<sup>72</sup> 26 institutions ont répondu à cette section de l'Enquête dans la région.

<sup>73</sup> 3 institutions ont répondu à cette section de l'Enquête dans la région.

Dans 2 institutions, le volume des injonctions préliminaires a été augmenté. Aucun rapport n'a été fait sur les mesures visant à alléger/traiter le volume des réclamations présentées en raison de la pandémie de COVID-19 dans les institutions judiciaires.

### Asie-Pacifique

Dans 13 % des institutions d'Asie-Pacifique, les procédures d'exécution ont été complètement suspendues ou reportées et seules les institutions d'Australie ont signalé des changements dans les procédures pour simplifier et accélérer l'exécution, car elles ont commencé à être traitées en ligne.<sup>74</sup>

Dans près de 15 % des institutions, le volume des injonctions préliminaires a été augmenté. Dans 22 % d'entre elles, de nouvelles mesures visant à alléger/traiter le volume des réclamations présentées en raison de la pandémie de COVID-19 dans les institutions judiciaires ont également été appliquées.

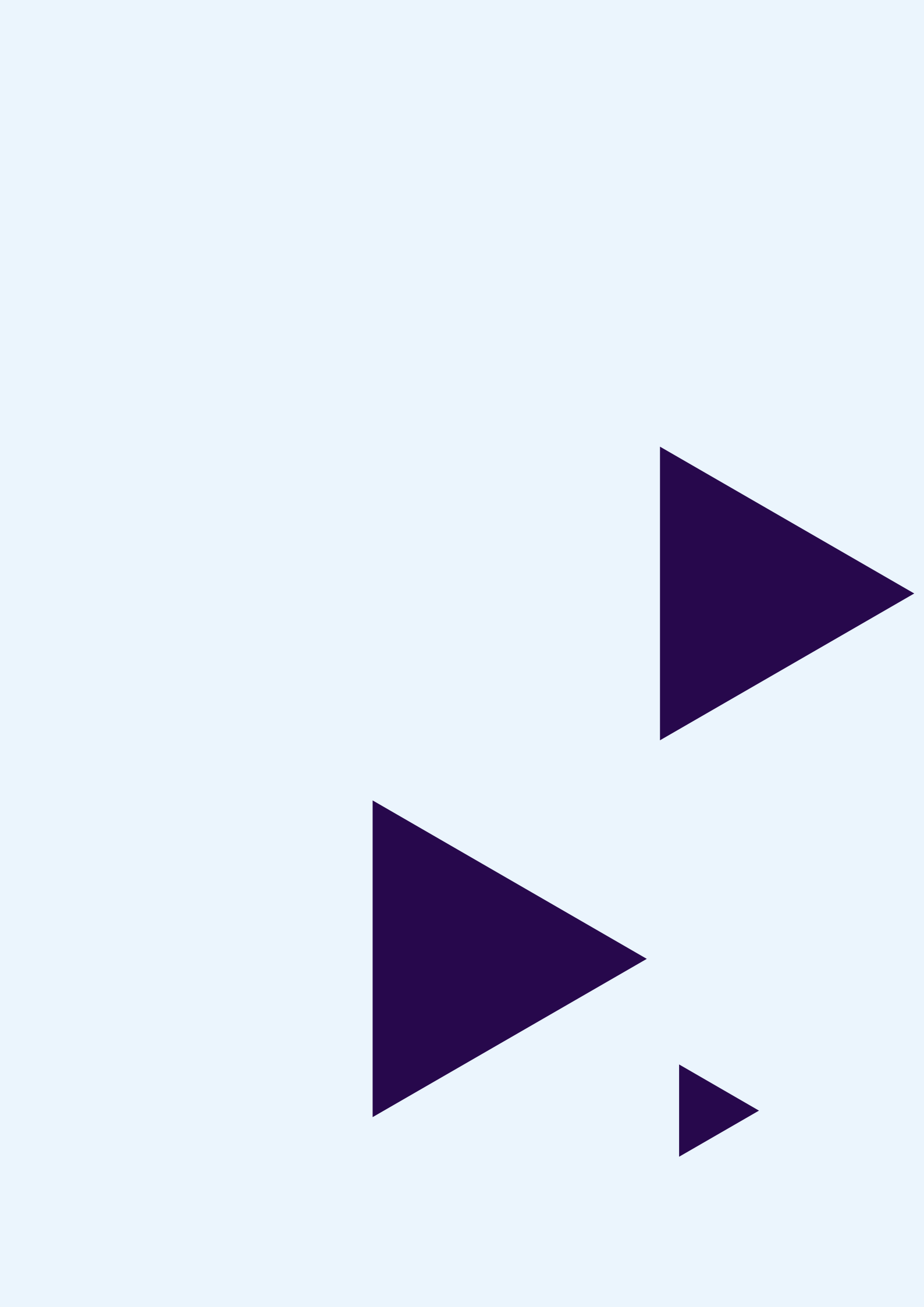
### Europe et Asie centrale

En Europe et en Asie centrale, environ 21 % des institutions ayant répondu à l'Enquête ont déclaré que les procédures d'exécution ont été complètement suspendues ou reportées.<sup>75</sup> Seuls 3 % d'entre elles ont fait état d'une augmentation du volume des injonctions préliminaires et de l'adoption de nouvelles mesures pour atténuer/traiter le volume des réclamations présentées en raison de la pandémie de COVID-19 dans les institutions judiciaires.

---

74 25 institutions ont répondu à cette section de l'Enquête dans la région.

75 30 institutions ont répondu à cette section de l'Enquête dans la région.



## ► Considérations finales

Les effets de la pandémie de Covid-19 ont eu un impact sur les institutions de résolution des conflits du travail dans le monde entier. L'Enquête a montré que cet impact a été ressenti parfois de manière inégale dans différentes régions, voire au sein d'une même région, en raison de la capacité des institutions à continuer à fournir des services aux parties intéressées malgré les restrictions imposées.

Bien que la plupart des institutions soient restées ouvertes, partiellement ou totalement, la poursuite des services a pu être perturbée en raison de restrictions physiques. Le personnel des institutions a dû travailler à distance ou être réduit sur place pour travailler en rotation afin d'éviter la contamination. Pour atténuer ces effets, nombreux ont été les établissements à appliquer des outils technologiques, qui ont eu un impact positif, mais qui ont aussi pu montrer des limites à l'accès à ces moyens.

L'environnement a changé rapidement pendant la pandémie et des mesures ont été adoptées en fonction de ce qui semblait urgent à un moment donné. Les institutions des mêmes régions ont adopté des mesures différentes selon les étapes de la pandémie, en particulier après la fin des mesures de confinement.<sup>76</sup>

Les résultats de cette Enquête corroborent les conclusions d'autres études sur la manière dont la pandémie de coronavirus (COVID-19) a affecté le fonctionnement des systèmes judiciaires.<sup>77</sup> Ainsi que les pratiques adoptées par les institutions judiciaires visant à réduire les barrières imposées par la pandémie pour accéder à la justice dans une perspective centrée sur les personnes.<sup>78</sup>

Le manque de données statistiques était une caractéristique commune à presque toutes les institutions répondantes. Bien que, comme prévu, la pandémie de Covid-19 ait provoqué une augmentation du volume des conflits du travail, l'absence de données comparatives n'est pas un avènement de la crise. L'OIT avait déjà alerté sur le fait que les indicateurs de performance du système ne sont ni universellement présents ni nécessairement comparables entre les États membres.<sup>79</sup>

Malgré le manque de données statistiques précises dans certaines institutions, près de 26 % d'entre elles ont détecté une augmentation du volume d'affaires dans les mécanismes judiciaires et non judiciaires en ce qui concerne les conflits individuels et collectifs. L'Afrique et les Amériques sont à l'origine de plus de la moitié des institutions qui ont signalé une augmentation du volume des conflits du travail présentés. De même, les conflits individuels semblent avoir augmenté de manière plus perçue, comme l'ont souligné environ 32,5 % des institutions ayant répondu à l'Enquête (judiciaires et non judiciaires).

Toutefois, certaines institutions ont signalé une diminution du volume des conflits du travail présentés, notamment en ce qui concerne les affaires collectives. Les raisons en sont variées, mais une mention

76 OSCE : Le fonctionnement des tribunaux pendant la pandémie de Covid-19. p. 9.

77 ONUDC : Ensuring Access to Justice in the Context of COVID-19. Guidance Note (Assurer l'accès à la justice dans le contexte du COVID-19. Note d'orientation). Disponible à l'adresse suivante : [https://www.unodc.org/documents/Advocacy-Section/Ensuring\\_Access\\_to\\_Justice\\_in\\_the\\_Context\\_of\\_COVID-191.pdf](https://www.unodc.org/documents/Advocacy-Section/Ensuring_Access_to_Justice_in_the_Context_of_COVID-191.pdf) et le Haut-Commissariat des Nations Unies aux droits de l'homme : *Impact and challenges of the coronavirus disease (COVID-19) pandemic for independent justice: report (Impact et défis de la pandémie de la maladie à coronavirus (COVID-19) pour la justice indépendante : rapport)*. 9 avril 2021. Le Rapporteur spécial sur l'indépendance des juges et des avocats. 47e session du CDH. Disponible à l'adresse suivante : <https://www.ohchr.org/EN/Issues/Judiciary/Pages/COVID19report.aspx>

78 Pollard, M., Laronche M. et Grande, V., *COVID-19 Symposium: The Courts and Coronavirus (Parts I and II) (Symposium COVID-19 : Les tribunaux et le coronavirus (Parties I et II))*, OpinioJuris.org, 3 avril 2020. Disponible à l'adresse suivante : <http://opiniojuris.org/2020/04/03/Covid-19-symposium-the-courts-and-coronavirus-part-ii/> et OCDE : Access to justice and the COVID-19 pandemic: Compendium of Country Practices (L'accès à la justice et la pandémie de COVID-19 : Compendium des pratiques nationales). 25 septembre 2020. Disponible à l'adresse suivante : <https://www.oecd.org/governance/global-roundtables-access-to-justice/access-to-justice-compendium-of-country-practices.pdf>.

79 Ebisui, M., Cooney, S., Fenwick, C. 2016: *Resolving individual labour disputes: a comparative overview (Résolution des conflits individuels du travail : un aperçu comparatif)*. p. 4.

commune est le fait que la fermeture des institutions, même partielle, ne favorise pas la résolution des conflits collectifs, qui bénéficient en général de réunions et de négociations en face-à-face.

Une augmentation des conflits de travail, combinée à la nécessité de continuer à fournir des services au public, a été traitée par des changements de procédures dans plusieurs institutions répondantes. Comme on l'a vu, les améliorations technologiques permettant le dépôt et la gestion des dossiers à distance, ainsi que les audiences virtuelles, ont été appliquées ou améliorées dans un certain nombre d'institutions.

Cependant, les outils technologiques ont été distribués de manière inégale. Alors qu'environ 90 % des institutions en Amérique et plus de 75 % en Europe et en Asie centrale ont apporté de telles améliorations, plus de 70 % des institutions en Afrique n'en ont apporté aucune. Les raisons attribuées vont du manque de ressources ou d'investissements publics et du manque d'infrastructures au manque d'outils technologiques du côté des travailleurs/représentants, comme l'accès à l'Internet et aux ordinateurs.

Les améliorations technologiques n'ont pas toujours inclus des audiences virtuelles ou ont été suffisantes pour permettre la poursuite de toutes les procédures. Les audiences se sont déroulées exclusivement en ligne dans seulement 29 % des institutions, bien que des améliorations aient été signalées dans 68 % des institutions en moyenne.

D'une part, la rationalisation, l'amélioration et la simplification des procédures de présentation et de gestion des affaires peuvent accroître la portée des institutions de résolution des conflits du travail et étendre l'accès à la justice, puisque les distances sont réduites et que les infrastructures n'ont pas besoin d'être physiques pour être accessibles. D'autre part, les outils informatiques et l'Internet peuvent ne pas être facilement accessibles à de nombreux travailleurs et à leurs représentants ainsi qu'aux entreprises, ce qui peut les exclure de ces institutions et inhiber leur volonté ou leur capacité à formuler une réclamation ou à présenter une affaire. La promotion d'un large accès aux technologies numériques ainsi que le développement des compétences numériques sont donc essentiels pour l'accès à la justice.

L'absence d'améliorations technologiques pour traiter les conflits du travail pendant la pandémie a également été reconnue comme la principale raison de l'accumulation croissante des affaires de travail dans certaines des institutions répondantes.

À cet égard, près de 60 % des institutions qui ont déclaré ne pas avoir appliqué d'outil technologique pour permettre la présentation à distance des affaires de travail ont également indiqué que soit elles n'ont pas perçu d'augmentation du volume des affaires de travail présentées, soit elles ne disposaient pas d'informations à cet égard.<sup>80</sup> D'autre part, environ 40% des institutions qui ont fait état de progrès technologiques ont également signalé des changements dans le volume des affaires de travail présentées.<sup>81</sup>

Le manque d'application des outils technologiques peut être lié à l'absence de statistiques sur l'évolution du volume des affaires de travail. Si le volume est resté le même, cela a pu être dû à l'impossibilité de présenter l'affaire et pas nécessairement au fait que les conflits ne sont pas survenus.

Environ 28 % des institutions ont déclaré avoir introduit des changements dans leurs règles procédurales pour mieux faire face aux effets de la pandémie, mais moins de la moitié de ces mêmes institutions ont effectivement déclaré que ces changements visaient à accélérer ou à améliorer les procédures.

Les procédures d'exécution ne semblent pas avoir été affectées, seuls 11% des institutions ont agi pour simplifier ou améliorer leurs procédures à cet égard. La plupart des institutions n'ont subi aucun changement et la minorité (17%) a suspendu ou reporté l'exécution des décisions et sentences. Cela aurait pu retarder le respect non seulement des décisions rendues au cours de la pandémie, mais aussi des jugements antérieurs, une fois l'interdiction de plusieurs actes imposée par les restrictions.

---

80 Seules 30 des 112 institutions répondantes ont indiqué qu'elles n'utilisaient aucun outil technologique d'aucune sorte et que les demandes et les documents étaient uniquement présentés physiquement.

81 69 des 112 institutions répondantes ont indiqué qu'elles ont perçu un changement dans le volume des affaires de travail présentées.

Une autre donnée importante apportée par l'Enquête est que 26% des institutions ont reçu plus d'injonctions préliminaires pour éviter un dommage irréparable ou une violation future d'un droit. Il est important de souligner que près de la moitié de ces institutions se trouvaient dans les Amériques<sup>82</sup>.

Enfin, 21% des institutions judiciaires ont déclaré avoir adopté des mesures pour faire face au volume des affaires de travail dans les institutions judiciaires. Dans seulement 12% des institutions, ces mesures visaient à améliorer et à stimuler les mécanismes alternatifs de résolution des conflits, même si l'on considère qu'une augmentation moyenne de 23% du volume des conflits individuels du travail et de 16 % en ce qui concerne les conflits collectifs.

Les résultats globaux montrent que les défis imposés par la pandémie de COVID-19 à ces institutions doivent être relevés conformément aux principes clés de bonne gouvernance des mécanismes de résolution des conflits du travail, notamment pour ce qui est des questions liées à une large accessibilité, à l'équité et à l'inclusion, à l'efficacité des institutions et à l'efficacité de leurs procédures<sup>83</sup>, en considérant une approche plus centrée sur l'humain<sup>84</sup>.

Lorsqu'ils sont efficaces, les mécanismes de règlement des conflits du travail contribuent à la réalisation de plusieurs Objectifs de développement durable : viser l'accès à la justice (ODD 16)<sup>85</sup> et assurer une croissance économique durable, le plein emploi productif et un travail décent (ODD 8)<sup>86</sup>. En tant que telle, la cible 16.3 de l'ODD vise la «promotion de l'état de droit aux niveaux national et international et la garantie d'un accès égal à la justice pour tous», y compris en ce qui concerne la prévention et la résolution des conflits du travail, qui peuvent soutenir la réalisation des cibles 8.1, 8.3, 8.8<sup>87</sup> de l'ODD et de l'Agenda pour le travail décent de manière plus générale.

L'impact de la crise Covid-19 sur les institutions de résolution des conflits du travail risque de rester plus longtemps que prévu, notamment en ce qui concerne les opportunités et les défis liés à la numérisation des procédures, l'accès inégal aux outils technologiques et le manque de données statistiques. Ce rapport est une première évaluation des conséquences de la pandémie sur ces institutions. D'autres recherches doivent être développées pour améliorer l'accès à la justice, ainsi que l'efficacité et l'efficience des institutions de résolution des conflits du travail.

82 Exclusivement en Amérique latine et aux Caraïbes (Argentine, Brésil, Bolivie, Colombie, République dominicaine, Paraguay, Pérou, Venezuela, et Trinité-et-Tobago). 11 institutions de la région ont signalé une augmentation à cet égard.

83 OIT : *Labour Disputes Systems: Guidelines for improved performance (Systèmes de règlement des conflits du travail : Lignes directrices pour une meilleure performance)*, Centre international de formation, Turin, 2013. p. 34-37.

84 OIT : *Global call to action for a human-centred recovery from COVID-19 crisis that is inclusive, sustainable and resilient (Appel mondial à l'action pour un redressement centré sur l'humain de la crise du COVID-19 qui soit inclusif, durable et résilient)* p. 7.

85 Objectif 16 : Promouvoir des sociétés justes, pacifiques et inclusives. Disponible à l'adresse suivante : <https://www.un.org/sustainabledevelopment/peace-justice/>.

86 Objectif 8 : Promouvoir une croissance économique inclusive et durable, l'emploi et un travail décent pour tous. Disponible à l'adresse suivante : <https://www.un.org/sustainabledevelopment/economic-growth/>.

87 Cible 8.1 : Soutenir la croissance économique par habitant en fonction des circonstances nationales et, en particulier, une croissance du produit intérieur brut d'au moins 7 % par an dans les pays les moins avancés. Cible 8.2 : Atteindre des niveaux plus élevés de productivité économique par la diversification, la mise à niveau technologique et l'innovation, notamment en mettant l'accent sur les secteurs à forte valeur ajoutée et à forte intensité de main-d'œuvre. Cible 8.8 : Protéger les droits du travail et promouvoir un environnement de travail sûr et sécurisé pour tous les travailleurs, y compris les travailleurs migrants, en particulier les femmes migrantes, et ceux qui ont un emploi précaire.

## ► Références

---

Colàs-Neila, E., Yélamos-Bayarri, E. 2020. *Access to Justice: A Literature Review on Labour Courts in Europe and Latin America (Accès à la justice : une analyse documentaire sur les tribunaux du travail en Europe et en Amérique latine)*, Document de travail l'OIT 6, (Genève, OIT).

Ebisui, M., Cooney, S.; Fenwick, C. 2016 : *Resolving individual labour disputes: a comparative overview (Résolution des conflits individuels du travail : un aperçu comparatif)* publié par Minawa Ebisui, Sean Cooney, Colin Fenwick ; Bureau international du travail (Genève, OIT).

Appel mondial à l'action en vue d'une reprise centrée sur l'humain qui soit inclusive, durable et résiliente pour sortir de la crise du COVID-19, adopté lors de la 109e Conférence internationale du travail, le 17 juin 2021. Disponible à l'adresse suivante : [https://www.ilo.org/ilc/ILCSessions/109/reports/texts-adopted/WCMS\\_806094/lang--fr/index.htm](https://www.ilo.org/ilc/ILCSessions/109/reports/texts-adopted/WCMS_806094/lang--fr/index.htm)

Déclaration du centenaire de l'OIT pour l'avenir du travail. Disponible à l'adresse suivante : <https://www.ilo.org/global/about-the-ilo/mission-and-objectives/centenary-declaration/lang--fr/index.htm>

OIT : *Labour Disputes Systems: Guidelines for improved performance (Systèmes de règlement des conflits du travail : Lignes directrices pour une meilleure performance)*, Centre international de formation, Turin, 2013. Disponible à l'adresse suivante: <https://www.ilo.org/ifpdial/areas-of-work/labour-dispute/lang--en/index.htm>

OIT, Aperçu préliminaire des Propositions de programme et de budget pour 2022-23, Conseil d'administration, 340e session, deuxième point de l'ordre du jour, résultat 1.4, Genève, octobre-novembre 2020. Disponible à l'adresse suivante : [https://www.ilo.org/gb/GBSessions/GB340/pfa/WCMS\\_757906/lang--fr/index.htm](https://www.ilo.org/gb/GBSessions/GB340/pfa/WCMS_757906/lang--fr/index.htm)

Normes de l'OIT et COVID-19 (coronavirus). Dispositions clés des normes internationales du travail pertinentes pour la pandémie de COVID-19 et la reprise, et conseils de la Commission d'experts pour l'application des conventions et recommandations. Disponible à l'adresse suivante [https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---ed\\_norm/---normes/documents/publication/wcms\\_780445.pdf](https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---ed_norm/---normes/documents/publication/wcms_780445.pdf)

Pollard, M., Laronche M. et Grande, V., *COVID-19 Symposium: The Courts and Coronavirus (Parts I and II) (Symposium COVID-19 : Les tribunaux et le coronavirus (Parties I et II))*, OpinioJuris.org, 3 avril 2020. Disponible à l'adresse suivante : <http://opiniojuris.org/2020/04/03/Covid-19-symposium-the-courts-and-coronavirus-part-ii/>

OCDE : Access to justice and the COVID-19 pandemic: Compendium of Country Practices (L'accès à la justice et la pandémie de COVID-19 : Compendium des pratiques nationales). 25 septembre 2020. Disponible à l'adresse suivante : <https://www.oecd.org/governance/global-roundtables-access-to-justice/access-to-justice-compendium-of-country-practices.pdf>.

OSCE : Le fonctionnement des tribunaux pendant la pandémie de Covid-19. Disponible à l'adresse suivante : <https://www.osce.org/files/f/documents/5/5/469170.pdf>.

Society for Computers and Law. Remote Courts Worldwide Société pour les ordinateurs et le droit. Tribunaux à distance dans le monde entier). Disponible à l'adresse suivante: <https://remotecourts.org/>

Haut-Commissariat des Nations Unies aux droits de l'homme : *Impact and challenges of the coronavirus disease (COVID-19) pandemic for independent justice: report (Impact et défis de la pandémie de la maladie à coronavirus (COVID-19) pour la justice indépendante: rapport)*. 9 avril 2021. Le Rapporteur spécial sur l'indépendance des juges et des avocats. 47e session du CDH. Disponible à l'adresse suivante: <https://www.ohchr.org/EN/Issues/Judiciary/Pages/COVID19report.aspx>

Objectifs de développement durable des Nations Unies. Disponible à l'adresse suivante : <https://www.un.org/sustainabledevelopment/fr/>

ONUDC : Ensuring Access to Justice in the Context of COVID-19. Guidance Note (Assurer l'accès à la justice dans le contexte du COVID-19. Note d'orientation). Disponible à l'adresse suivante: [https://www.unodc.org/documents/Advocacy-Section/Ensuring\\_Access\\_to\\_Justice\\_in\\_the\\_Context\\_of\\_COVID-191.pdf](https://www.unodc.org/documents/Advocacy-Section/Ensuring_Access_to_Justice_in_the_Context_of_COVID-191.pdf).

