
Rapport d'Évaluation de la Conformité

Concernant la Plainte des Travailleurs relative à l'Investissement Hôtelier de la SFI dans Palma Guinée S.A., en Guinée

À Propos du CAO

Le Bureau du conseiller-médiateur en matière de conformité (CAO) est le mécanisme indépendant de redevabilité de la Société Financière Internationale (SFI) et de l'Agence multilatérale de garantie des investissements (MIGA), membres du Groupe de la Banque Mondiale. Nous nous efforçons de faciliter la résolution des plaintes des personnes affectées par les projets de la SFI et de la MIGA de manière équitable, objective et constructive, d'améliorer les résultats environnementaux et sociaux des projets et de favoriser la redevabilité publique et l'apprentissage au sein de la SFI et de la MIGA.

Le CAO est un bureau indépendant qui rend compte directement aux conseils d'administration de la SFI et de la MIGA. Pour plus d'informations, voir www.cao-ombudsman.org.

À propos de la Fonction de Conformité

La fonction de conformité du CAO examine la conformité de la SFI et de la MIGA avec les politiques environnementales et sociales, évalue les dommages qui en découlent et recommande des mesures correctives le cas échéant.

La fonction de conformité du CAO suit une approche en trois étapes:

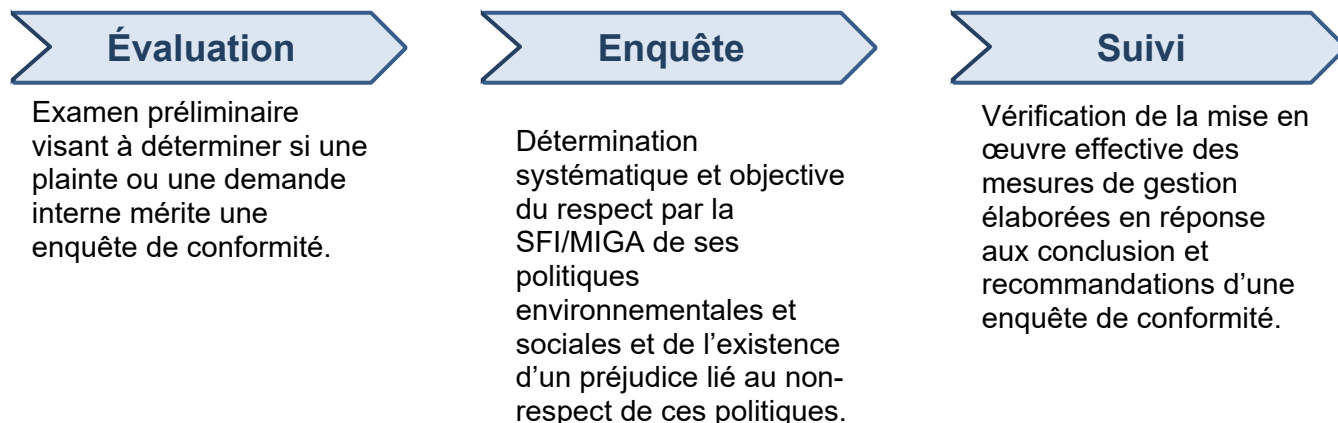


Table des Matières

A Propos du CAO.....	i
Acronymes	iii
Sommaire.....	1
1. Introduction.....	8
2. La Plainte	12
3. Résumé de la Réponse de la Direction de la SFI.....	16
4. Analyse du CAO	17
5. Décision du CAO.....	32
Annexe A : Plainte auprès du CAO.....	33
Annexe B : Réponse de la Direction de la SFI.....	60
Annexe C : Considérations Pertinentes pour l'Évaluation.....	78

Acronymes

CAO	Conseiller-médiateur en matière de conformité
PAC	Plan d'Action Corrective
OSC	Organisation de la Société Civile
DG	Directeur Général
E&S	Environnemental et Social
PAES	Plan d'Action Environnemental et Social
DRES	Diligence Reasonnable Environnementale et Sociale
SGES	Système de Gestion Environnemental et Social
REES	Résumé de l'Examen Environnemental et Social
FSC	Fragilité et Situations de Conflit
FCV	Fragilité, Conflit et Violence
FHTRC-ONSLG	Fédération de l'Hôtellerie, Touristique, Restauration et Branches Connexes-Organisation Nationale des Syndicats Libres de Guinée
GLJ-ILRF	Global Labor Justice - Forum international des droits du travail
IDA	Association Internationale de Développement
SFI	Société Financière Internationale
UITA	Union Internationale des travailleurs de l'alimentation, de l'agriculture, de l'Hôtellerie – restauration, du tabac et des branches connexes
PAG	Plan d'Action de Gestion
MIGA	Agence multilatérale de garantie des investissements
RD	Réponse de la Direction
EPI	Équipement de Protection Individuelle
NP	Normes de Performance de la SFI
NP1	Normes de Performance 1 : Evaluation et Gestion des Risque et Impact Environnementaux et Sociaux
NP2	Normes de Performance 2 : Travail et Conditions de Travail
PGSA	Palma Guinée S.A
SGC	Hotel Sheraton Grand Conakry
VSS	Visite de Supervision du Site
GBM	Groupe de la Banque Mondiale

Sommaire

Ce rapport d'évaluation de la conformité documente l'examen préliminaire par le CAO d'une plainte déposée au nom d'employés et d'anciens employés de l'hôtel Sheraton Grand Conakry à Conakry, en Guinée. La plainte allègue que l'ancien client de la SFI, Palma Guinée S.A. (PGSA), le promoteur de l'hôtel,¹ n'a pas reconnu les droits des travailleurs et n'a pas assuré des conditions de travail sûres, entre autres. Pour les raisons résumées ci-dessous, le CAO a décidé de ne pas ouvrir d'enquête de conformité. La fonction de conseil du CAO tiendra compte des enseignements tirés de ce dossier dans ses prochains travaux sur le travail et les conditions de travail.

Contexte et Investissements de la SFI

En 2013, la SFI a accordé un prêt de 26 millions de dollars à Palma Guinée S.A. (PGSA) pour la construction et l'exploitation d'un hôtel cinq étoiles de 280 chambres à Conakry, en Guinée (" le projet ") qui créerait des emplois et répondrait à la demande des entreprises.² La SFI a classé le risque E&S du projet dans la catégorie B.³

PGSA, détenue par le groupe Topaz, a été créée pour développer et posséder l'hôtel Sheraton Grand Conakry (SGC), et a sous-traité l'exploitation de l'hôtel à Starwood Hotels & Resorts Worldwide (Starwood, l'exploitant de l'hôtel). Marriott International a acquis Starwood en 2016, l'année où le SGC a commencé à fonctionner. En décembre 2021, l'hôtel a fermé en raison de niveaux élevés de moisissures et d'humidité, le client conservant une trentaine d'employés d'entretien⁴. En septembre 2022, PGSA a remboursé par anticipation le prêt à la SFI. Au moment de la rédaction du présent rapport, l'hôtel n'a pas rouvert ses portes.

La Plainte

En janvier 2023, le CAO a reçu une plainte de l'Union internationale des travailleurs de l'alimentation, de l'agriculture, de l'hôtellerie-restauration, du tabac et des branches connexes (UITA) et du Global Labor Justice-International Labor Rights Forum (GLJ-ILRF) au nom des travailleurs actuels et anciens de l'hôtel SGC. Ces travailleurs sont représentés par la Fédération de l'Hôtellerie, Touristique, Restauration et Branches Connexes-Organisation Nationale des Syndicats Libres de Guinée (FHTRC-ONSLG), affiliée à l'UITA.

La plainte soulève des préoccupations concernant les conditions de travail de l'hôtel, notamment :

- **Conditions de Travail** : Heures supplémentaires non rémunérées, travail de nuit et absence de prestations de santé
- **Santé et Sécurité au Travail** : Conditions de travail dangereuses avant et pendant la pandémie de COVID-19, et manquement à l'obligation d'informer correctement les travailleurs des conséquences des moisissures.
- **Liberté d'Association, Intimidation et Représailles** : Ingérence dans les droits des travailleurs à adhérer à un syndicat et à être représentés par lui, et licenciement abusif.

¹ Marriott International est devenu l'opérateur hôtelier lorsqu'il a acquis Sheraton dans le cadre du rachat de Starwood Hotels and Resorts en 2016. Pour en savoir plus : <https://bit.ly/45CfRex>

² IFC. 2013. IFC Disclosures, Summary of Investment Information (SII), projet no. 32408. Disponible à l'adresse : <https://bit.ly/3XwVv00>

³ Ibid.

⁴ Réponse de la direction de la SFI, février 2024, p. iii et p. 5.

- **Licenciement** : Licenciement abusif de 158 employés sur 189 sans alternative ni garantie d'emploi futur après la fermeture temporaire de l'hôtel.

La plainte allègue également que la SFI n'a pas fait preuve d'une diligence raisonnable environnementale et sociale (ESDD) préalable à l'investissement pour s'assurer que le client pouvait se conformer aux Normes de Performance de la SFI.

Les plaignants et leurs représentants ont déposé des plaintes directes auprès de la SFI en 2019 et 2021. Cependant, dans la plainte adressée au CAO, ils affirment que la réponse de la SFI était inadéquate pour mettre PGSA en conformité avec la Norme de Performance 2 (NP2) (Conditions de Travail et d'Emploi) et la loi guinéenne.

Résumé de la Réponse de la SFI

La Réponse de la Direction de la SFI à la plainte du CAO reconnaît des lacunes dans la surveillance au cours la diligence raisonnable environnementale et sociale (DRES) et la supervision du projet, en particulier en ce qui concerne la supervision par la SFI des opérations hôtelières de SGC de 2016 à 2019. Suite aux plaintes directes de l'UITA auprès de la SFI en 2019, la SFI affirme avoir pris des mesures correctives au niveau du projet, notamment en facilitant les élections des représentants syndicaux de l'hôtel et en commanditant une évaluation de conformité de la NP2 de la liberté d'association et du droit d'organisation des travailleurs de l'hôtel. La SFI déclare que ces actions sont conformes au Cadre de Durabilité, tout en reconnaissant que les questions de travail faisaient l'objet de discussion avec le client lors de la fermeture temporaire de l'hôtel en décembre 2021 et jusqu'au remboursement anticipé du prêt en septembre 2022.

Sur le plan institutionnel, la SFI affirme qu'elle renforce continuellement son approche de l'identification et de la gestion des défis liés au travail dans ses investissements, y compris dans le secteur de l'hôtellerie et de la restauration. Plus précisément, la SFI note qu'elle a recruté et continue de recruter des spécialistes du travail en interne, qu'elle développe des initiatives de formation et de partage des connaissances et qu'elle collabore avec l'Organisation internationale du travail (OIT). Par conséquent, la SFI conclut qu'une enquête de conformité du CAO n'est pas justifiée en vertu de la politique du CAO (paragraphes 91 et 92 (a), (b), (c) et (d)). 91 et 92 (a), (c) et (d)).

Analyse du CAO

L'objectif du processus d'évaluation du CAO est de déterminer si une plainte mérite une enquête de conformité. Le CAO applique les critères suivants pour déterminer si une enquête de conformité est nécessaire : (a) s'il existe des indications préliminaires de préjudice ou de préjudice potentiel ; (b) s'il existe des indications préliminaires selon lesquelles la SFI/MIGA pourrait ne pas avoir respecté ses politiques E&S ; et (c) si le préjudice allégué est plausiblement lié au non-respect potentiel (Politique du CAO, paragraphe 91). Sur la base d'un premier examen des informations disponibles, le CAO conclut que :

a) Il existe des indications préliminaires de préjudice pour les plaignants. Le CAO parvient à cette conclusion sur la base des témoignages de préjudice des plaignants, de la documentation supplémentaire fournie par les plaignants qui indique des impacts possibles, de la documentation de supervision de la SFI, de la documentation du client et de l'analyse par des tiers de l'environnement du travail et du secteur de l'hôtellerie et de la restauration en Guinée. Plus précisément :

- En tant qu'anciens et actuels employés de l'hôtel, les plaignants ont été potentiellement exposés aux types d'impacts du travail qu'ils allèguent. Les plaignants ont présenté des comptes-rendus détaillés de divers incidents et impacts du travail que le CAO, après un examen préliminaire, considère comme crédibles. Certains de ces impacts ont été documentés dans la documentation de supervision de la SFI, qui parvient à la conclusion que l'hôtel n'a pas respecté ses obligations en matière de licenciement des représentants syndicaux et n'a pas informé la SFI de la fermeture de l'hôtel pour cause de moisissures.
- Deux dirigeants syndicaux ont été licenciés en octobre 2020 pour mauvaise conduite, bien que la plainte affirme que leur licenciement était dû à leur rôle syndical. Le CAO note qu'en mars 2023, le tribunal du travail guinéen a déterminé que les licenciements étaient injustes. La documentation de supervision de la SFI a également soulevé des préoccupations concernant ces licenciements et les implications plus larges possibles pour la liberté d'association à l'hôtel. L'intimidation et les représailles à l'encontre des travailleurs qui ont défendu leurs droits peuvent avoir un effet dissuasif sur les travailleurs qui rejoignent les organisations de leur choix.
- Les documents de supervision de la SFI ne précisent pas si le client a pris des mesures appropriées en matière de santé et de sécurité au travail (SST) concernant la qualité de l'air intérieur, les nettoyants chimiques et la qualité de l'eau et des aliments, conformément à la NP2. Il manque également des informations sur les mesures de santé et de sécurité au travail (SST) prises par l'hôtel pendant la pandémie de COVID-19 et sur l'évaluation par le client des effets potentiels des moisissures sur la santé des employés. Toutefois, les documents de supervision de la SFI indiquent que des niveaux élevés de moisissures et d'humidité ont été détectés dans l'hôtel, ce qui a potentiellement présenté un risque pour la santé des clients et du personnel. Ces risques en matière de SST étant connus pour avoir un impact négatif sur la santé humaine, s'ils n'étaient pas pris en compte et/ou s'ils se matérialisaient, ils pourraient porter préjudice aux plaignants.
- Dans un contexte plus large, les organisations de travailleurs en Guinée ont été décrites comme ne fonctionnant pas indépendamment de l'ingérence du gouvernement ou des partis politiques, et les entreprises n'ont pas toujours respecté la liberté d'association et le droit à la négociation collective. En général, en ce qui concerne le secteur de l'hôtellerie et de la restauration, l'OIT a noté des préoccupations concernant les déficits de travail décent, tels que la prévalence de l'informalité, les horaires de travail variables et longs, les bas salaires, l'accès limité à la protection sociale, la discrimination fondée sur le sexe, les mauvaises pratiques en matière de santé et de sécurité au travail (SST) et la faiblesse de la réglementation, de l'application et de l'organisation du travail.^{5,6}

⁵ Dans le secteur de l'hôtellerie, de la restauration et du tourisme (HRT), l'OIT mentionne que "le secteur reste confronté à des déficits de travail décent, tels que la prévalence de l'informalité, les horaires de travail variables et longs, les bas salaires, l'accès limité à la protection sociale, la discrimination fondée sur le sexe, les mauvaises pratiques en matière de sécurité et de santé au travail et la faiblesse de la réglementation, de l'application et de l'organisation du travail". Voir : <https://bit.ly/3VxJj0K>. En outre, les *lignes directrices de l'OIT sur le travail décent et le tourisme socialement responsable* mentionnent que dans le secteur de HRT, "certains emplois du secteur sont caractérisés par de faibles salaires, de longues heures de travail, un taux de rotation élevé et une protection sociale limitée". Voir <https://bit.ly/3VwG1uF>.

⁶ Les violations des normes relatives aux salaires, aux heures supplémentaires et à la sécurité et à la santé au travail sont courantes dans tous les secteurs en Guinée, mais les autorités contrôlent rarement les pratiques de travail ou font respecter les normes relatives à la semaine de travail ou les règles relatives aux heures supplémentaires, et bien que chaque industrie soit tenue d'avoir un plan de sécurité et de santé au travail, cette exigence est rarement appliquée. 2022 Rapports nationaux sur les pratiques en matière de droits de l'homme : Guinée. Département d'État américain. Disponible ici <https://bit.ly/3KYu9MU> et 2023 <https://bit.ly/45H3yxK> et 2023 Rapports pays sur les pratiques en matière de droits de l'homme : Guinée. Département d'État américain. Disponible ici <https://bit.ly/3VTNIAT>.

b) Il existe des indications préliminaires selon lesquelles la SFI n'a pas correctement examiné et supervisé son investissement dans Palma Guinée S.A. conformément aux exigences environnementales et de sociales (E&S).

- Au cours de l'examen préalable à l'investissement de la SFI, il semble que la SFI n'ait pas examiné les risques E&S liés à Starwood en tant qu'exploitant de l'hôtel et n'ait pas évalué si ses politiques et procédures en matière de travail étaient conformes à la NP2 et à la législation nationale, et qu'elle n'ait pas pris de mesures suffisantes pour s'assurer que la SFI aurait facilement accès aux informations sur les performances E&S pendant l'exploitation de l'hôtel.
- Un examen préliminaire des documents de supervision de la SFI entre 2014 (premier décaissement) et 2019 (plainte de l'UITA auprès de la SFI) montre qu'il existe des indications selon lesquelles la SFI pourrait ne pas avoir supervisé de manière adéquate la transition du projet de la phase de construction à la phase d'exploitation en 2016 et avoir supervisé de manière adéquate la conformité de l'hôtel à la NP2 pendant l'exploitation entre 2016 et 2019 (Politique de Durabilité, paragraphe 45).
- Tout au long de la supervision, la SFI a éprouvé des difficultés à accéder à la documentation pertinente sur les Ressources Humaines et le travail de l'hôtel afin de respecter ses engagements conformément à sa Politique de Durabilité (paragraphe 24 et 45). Dans ce contexte, le CAO note que si l'accord de la SFI lui permettait d'accéder à la documentation pertinente du client, ce dernier n'avait pas accepté que l'exploitant de l'hôtel lui fournisse des rapports spécifiques d'ordre environnemental et social.
- En juin 2021, la SFI a commandité une évaluation en deux parties des activités de l'hôtel dans le domaine du travail. La première partie portait sur le licenciement de deux dirigeants syndicaux en octobre 2020 et la seconde sur l'ensemble des sujets couverts par la NP2. Bien qu'un plan d'action correctif concernant les licenciements ait été élaboré, il y a peu de preuves qu'il ait été mis en œuvre. La deuxième partie de l'évaluation du travail n'a jamais été achevée. Par conséquent, au moment où la SFI s'est retirée, il semble que les impacts sur les travailleurs n'aient pas été pris en compte, ce qui va à l'encontre de la Politique de Durabilité (paragraphe 6) et de la NP1.

c) Les préjudices allégués par les plaignants sont plausiblement liés à une éventuelle non-conformité dans l'application par la SFI de ses normes E&S à Palma Guinée S.A.

- Comme expliqué ci-dessus, le CAO conclut qu'il existe des indications préliminaires de non-respect par la SFI de sa responsabilité d'évaluer et de superviser l'application par le client des exigences de la NP2 concernant les conditions de travail et d'emploi à l'hôtel. Étant donné que ces exigences de la NP2 sont directement liées au type de problèmes soulevés par les plaignants et qu'elles sont censées les atténuer, le CAO conclut qu'il existe un lien plausible entre le préjudice allégué et le non-respect potentiel de la SFI.

Le CAO prend également en compte des critères supplémentaires lorsqu'il y a eu une sortie d'investissement de la SFI, des procédures judiciaires ou non judiciaires en cours, et des actions de la SFI en réponse aux questions soulevées par la plainte (Politique du CAO, paragraphe 92).

a) Sortie de la SFI

Le client ayant remboursé son prêt à la SFI en septembre 2022, le CAO doit déterminer "si une enquête apporterait une valeur particulière en termes de responsabilité, d'apprentissage ou d'action corrective"

malgré une sortie de la SFI " (Politique du CAO, paragraphe 92(a)).⁷ Après examen de ces critères, le CAO a conclu qu'une enquête dans cette affaire n'apporterait pas de valeur particulière en termes de responsabilité, d'apprentissage ou d'action corrective⁸ :

Redevabilité: La réponse de la direction de la SFI reconnaît des lacunes dans son examen E&S préalable à l'investissement (2013-2014) et dans la supervision de l'investissement jusqu'à ce que la SFI reçoive la plainte de l'UITA en 2019. D'après un examen préliminaire de la documentation disponible, le CAO reconnaît les efforts de la SFI pour améliorer sa supervision de l'investissement, en particulier en facilitant l'établissement du syndicat à l'hôtel en 2020. Dans le même temps, le CAO note que les questions soulevées par les plaignants depuis 2019 n'ont pas été abordées au moment du remboursement anticipé du prêt de la SFI en 2022, soit trois ans plus tard. Cela soulève des inquiétudes quant à l'adéquation et à l'opportunité de la supervision de la SFI entre 2019 et 2022. L'examen préliminaire du CAO a permis d'identifier les principales faiblesses de la performance de la SFI dans cette affaire, à savoir

- Examen préalable à l'investissement de la SFI: évaluation des risques contextuels et des risques liés à l'exploitation de l'hôtel, et prise de dispositions pour le rôle de supervision de la SFI (par exemple, accès adéquat aux informations sur les performances E&S de l'exploitation de l'hôtel).
- Supervision de la SFI: transition de la phase de la construction de l'hôtel à la phase de l'exploitation en 2016 et, suite à la plainte de l'UITA en 2019, la mesure dans laquelle la SFI a pu répondre aux préoccupations avant le remboursement anticipé du prêt en 2022.

Étant donné que la SFI a reconnu ses insuffisances dans cet investissement et que le CAO a analysé les lacunes dans les performances de la SFI relevées dans le présent rapport d'évaluation de la conformité, le CAO conclut qu'il n'y a pas d'intérêt particulier, en termes de responsabilité, à poursuivre l'instruction de cette plainte.

Apprentissage : La Réponse de la Direction de la SFI note que la SFI a continuellement renforcé son approche de l'identification et de la gestion des défis liés au travail dans ses investissements, y compris dans le secteur de l'hôtellerie et de la restauration. À cette fin, la SFI a recruté des spécialistes du travail en interne, mis au point des initiatives de formation et de partage des connaissances, et collaboré avec l'Organisation internationale du travail. La Réponse de la Direction de la SFI n'indique pas si la SFI a intégré certains des enseignements possibles tirés de cet investissement, en particulier en ce qui concerne les indications de déficiences dans l'examen et la supervision préalables à l'investissement de la SFI.

Le CAO a toutefois conclu qu'il était peu probable qu'une enquête portant sur un seul investissement hôtelier permette à la SFI de tirer des enseignements systémiques. Dans ce contexte, le CAO note que la SFI considère les investissements dans le secteur hôtelier comme fondamentaux pour son mandat de développement, en tant que source de création d'emplois et d'autres avantages pour les pays d'accueil⁹.

⁷ La Politique du CAO est disponible à l'[adresse suivante](https://officecao.org/policy) : <https://officecao.org/policy>.

⁸ Le glossaire de la Politique du CAO définit la sortie de la SFI comme suit : "En ce qui concerne tout projet, la première des deux dates suivantes : (i) la fin de la relation de financement, d'investissement ou de conseil avec le client pour ce projet conformément aux accords de projet applicables ; ou (ii) la fin du projet, ou l'abandon du projet par la SFI après l'approbation du Conseil d'administration. Dans le cas présent, c'est le premier cas qui s'applique.

⁹ IFC, Tourism, Retail and Property. Disponible à l'adresse suivante : <https://bit.ly/3Vrlx6k>.

¹⁰ Dans l'ensemble, il existe des possibilités d'apprentissage institutionnel précieux sur ce sujet. Le CAO a l'intention de contribuer à cet apprentissage dans le cadre de son travail de conseil plus large sur le renforcement du cadre de durabilité de la SFI.

Mesures correctives : La Réponse de la Direction de la SFI indique que depuis le remboursement anticipé du prêt, Palma Guinée a demandé à la SFI de ne plus échanger avec la direction de l'hôtel sur aucune question, y compris celle du travail. Depuis lors, la SFI n'a reçu aucune mise à jour de Palma Guinée ou de Marriott concernant les questions E&S à l'hôtel. De même, Palma Guinée a refusé de prendre part au processus du CAO à ce jour. Compte tenu de la position déclarée de l'ancien client de la SFI et du fait que la SFI n'a pas d'autres investissements en cours avec Palma Guinée, la perspective de remédier à la situation par le biais d'un processus d'enquête est limitée. Si le CAO reconnaît que la SFI entretient des relations avec Marriott dans le cadre d'autres investissements hôteliers financés par la SFI, il comprend que la nature de ces relations n'est pas formalisée (par exemple, la SFI n'a pas d'investissement direct dans une activité économique de Marriott). En outre, le modèle d'entreprise est tel que la SFI investit dans une entreprise (son client) pour développer un hôtel, et les opérations sont sous-traitées par le client à un opérateur hôtelier (par exemple, Marriott), où l'exploitant hôtelier n'est pas l'employeur direct. Dans le cadre de ce modèle, l'influence de la SFI pour résoudre les problèmes du travail avec un exploitant hôtelier en l'absence d'un client de la SFI (propriétaire de l'hôtel) est considérablement limitée.

Dans l'ensemble, dans le cas où une enquête du CAO pourrait aboutir à une conclusion de préjudice pour les plaignants, le CAO considère que les perspectives de recours pour les plaignants sont limitées. Bien que le CAO reconnaisse qu'un rapport d'enquête du CAO sur cette plainte constituerait une forme de recours pour les plaignants (et qu'ils l'ont demandé), le CAO conclut qu'il n'y a pas de valeur particulière dans ce cas, étant donné les détails inclus dans ce rapport d'évaluation de la conformité et les reconnaissances faites par la SFI des insuffisances de sa performance.

b) Procédures judiciaires ou non judiciaires

Étant donné que les plaignants dans ce dossier poursuivent également des procédures judiciaires et non judiciaires connexes, le CAO doit prendre en considération la pertinence de toute procédure judiciaire ou non judiciaire conclue, pendante ou en cours concernant l'objet de la plainte (Politique du CAO, paragraphe 92(b)).

Ces cas représentent un aspect de la plainte du CAO, mais ils ne répondent pas directement à la question de savoir si la SFI s'est acquittée de son rôle de supervision de l'application des exigences pertinentes de la NP2 en matière de licenciement des employés.

c) La SFI a-t-elle traité de manière appropriée les problèmes liés aux plaintes ?

Étant donné que la SFI a reconnu la non-conformité à un stade précoce du projet et qu'elle a affirmé avoir traité les questions soulevées par les plaignants, le CAO doit examiner "si la direction a clairement démontré qu'elle a traité de manière appropriée les questions soulevées par le plaignant... et..." et "si elle a traité de manière appropriée les questions soulevées par le plaignant...".

¹⁰ Rapport annuel 2023 du CAO. "Cette année, de nombreuses nouvelles plaintes ont soulevé des questions liées au travail, et ces questions sont désormais représentées dans plus de la moitié des affaires traitées par le CAO (52 %). Disponible à l'adresse suivante : <https://bit.ly/3VZcHhQ>.

a suivi les Politiques E&S ou si la Direction a reconnu qu'elle ne s'était pas conformée aux Politiques E&S pertinentes" (Politique du CAO, paragraphe 92(c)). 92(c)).

Bien que la SFI ait pris des mesures pour résoudre les problèmes relatifs au travail et ait notifié à la Société la rupture du contrat, ces problèmes n'avaient pas été résolus au moment du remboursement anticipé du prêt. Par conséquent, la SFI n'a pas respecté son engagement général de ne pas causer de préjudice dans ses opérations d'investissement. Au contraire, l'examen préliminaire du CAO indique que le préjudice persiste pour les plaignants.

d) La direction de la SFI a-t-elle fourni une déclaration sur les mesures correctives spécifiques ?

Le CAO doit examiner "si la Direction a fourni une déclaration de mesures correctives spécifiques et si, selon le jugement du CAO après avoir pris en compte les points de vue du Plaignant, ces mesures correctives proposées répondent de manière substantielle aux questions soulevées par le Plaignant" (Politique du CAO, paragraphe 92(d)).

Le CAO reconnaît que la SFI a pris des mesures en réponse aux plaintes de l'UITA. Néanmoins, après avoir examiné les points de vue des plaignants, le CAO conclut que les mesures correctives prises entre 2019 et 2022 n'ont pas apporté de réponse substantielle aux questions soulevées par les plaignants. Le CAO prend note de la déclaration de la SFI selon laquelle de nombreux problèmes faisaient encore l'objet de discussion avec le client au moment du remboursement du prêt. En outre, le CAO note que la SFI n'a pas réalisé d'évaluation de la conformité à la NP2.

Décision du CAO

Le CAO conclut que la plainte répond aux critères d'une enquête de conformité. Toutefois, vu que le prêt de la SFI a été remboursé par anticipation en septembre 2022, la politique du CAO exige que l'on examine si une enquête apporterait "une valeur particulière en termes de responsabilité, d'apprentissage ou de mesures correctives malgré la sortie de la SFI/MIGA" (Politique du CAO, paragraphe 92(a)).

Pour les raisons exposées ci-dessus et dans la section 4d du présent rapport, le CAO a décidé de classer ce dossier à l'issue de l'instruction sur la base du paragraphe 92(a) de la Politique du CAO. 92(a).

Ce rapport d'évaluation est publié sur le site Internet du CAO et communiqué au Conseil d'Administration, au Président du Groupe de la Banque Mondiale, à la Direction de la SFI, au client et aux plaignants.

1. Introduction

Cette section présente le contexte de l'investissement direct de la SFI dans Palma Guinée S.A. (PGSA), un calendrier du projet et du dossier, ainsi qu'un résumé du processus d'évaluation de la conformité du CAO, de son champ d'application et de sa méthodologie pour ce dossier.

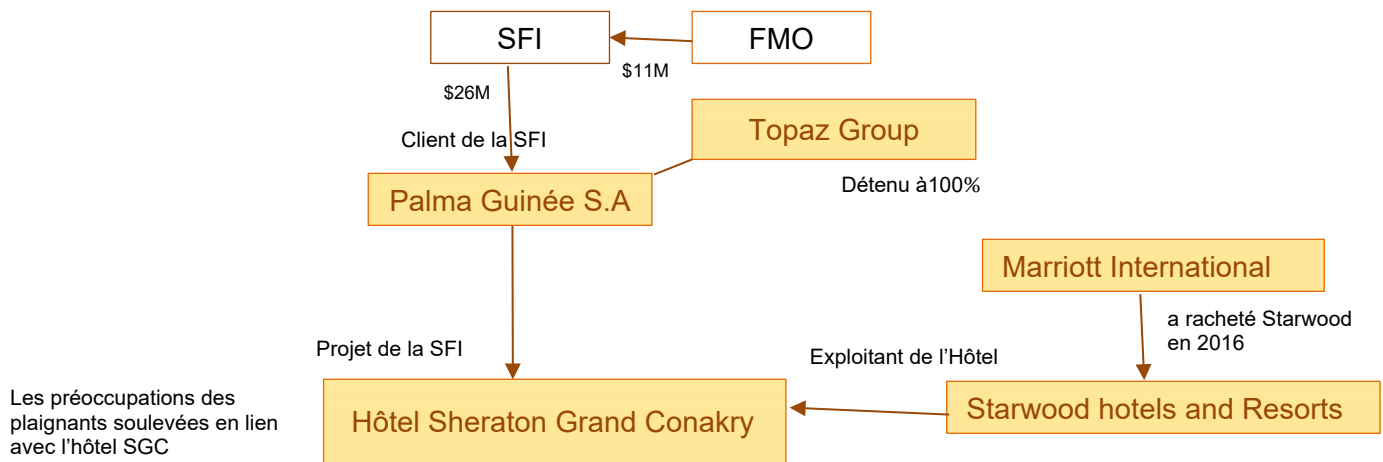
a) Investissement de la SFI

En 2013, la SFI a accordé un financement de 26 millions de dollars à Palma Guinée S.A. (PGSA), une société de droit guinéen détenue par le Groupe Topaz depuis 2012. PGSA a été créée pour développer et posséder l'hôtel cinq étoiles Sheraton Grand Conakry (SGC) de 280 chambres à Conakry, en Guinée (" le projet ")⁽¹¹⁾. Le coût total du projet est estimé à 61 millions de dollars américains. Le soutien de la SFI comprenait un prêt A direct d'un montant maximum de 15 millions de dollars et un prêt B syndiqué de la Banque néerlandaise de développement entrepreneurial (FMO) d'un montant maximum de 11 millions de dollars.

La SFI prévoyait de soutenir le développement d'un hôtel de haut niveau, qui aiderait la capitale guinéenne à répondre à la demande croissante d'hébergement de qualité, stimulée par l'augmentation des voyages d'affaires et l'émergence du secteur des conférences ⁽¹²⁾. Selon la SFI, le projet créerait des emplois, soutiendrait l'économie locale, encouragerait des activités d'investissement plus larges en Guinée et transférerait les meilleures pratiques commerciales internationales dans des domaines tels que la gestion des questions E&S, l'éthique des affaires, la transparence et l'intégrité dans les relations avec les employés¹³.

La SFI a classé le risque E&S du projet dans la catégorie B. Cela indique que, du point de vue de la SFI, le projet aurait des risques et/ou des impacts E&S négatifs potentiels limités, en nombre modeste, généralement spécifiques au site, largement réversibles et facilement traités par des mesures d'atténuation¹⁴.

Figure 1. Relations entre les prêteurs, le client de la SFI et d'autres parties clés



¹¹ Résumé des informations sur les investissements de la SFI. <https://bit.ly/3XwVy00>

¹² Ibid.

¹³ Ibid.

¹⁴ Politique de Durabilité de la SFI (2012), paragraphe. 40

b) Contexte du Projet

L'investissement de la SFI a été réalisé auprès de PGSA. Compte tenu du fait que PGSA n'avait pas d'expérience en matière d'exploitation d'un hôtel, en novembre 2013, PGSA a conclu un accord de service d'exploitation avec Starwood Hotels & Resorts Worldwide (Starwood). En vertu de cet accord, Starwood était responsable de l'exploitation de l'hôtel. Starwood gérait notamment le processus de recrutement des employés au jour le jour, ainsi que les conditions de travail et d'emploi. Toutefois, les employés de l'hôtel avaient été en fin de compte embauchés par PGSA et non par Starwood¹⁵. Starwood a été rachetée par Marriott International en 2016⁽¹⁵⁾.

Les travaux de construction de l'hôtel ont été réalisés entre 2014 et 2016. L'exploitation de l'hôtel a commencé en décembre 2016. En 2021, les activités de l'hôtel ont été suspendues en raison de la présence de moisissures, mais un nombre limité de travailleurs sont restés actifs pour entretenir le bâtiment de l'hôtel. En septembre 2022, PGSA a entièrement remboursé ses prêts en cours à la SFI et l'hôtel reste fermé pour rénovation au moment de la publication de ce rapport.

Les préoccupations des plaignants en matière de travail concernant le client de la SFI et ses activités hôtelières ne se sont pas limitées à la plainte auprès du CAO. La SFI a reçu des plaintes directes via son portail du travail en 2019 et 2021, avant la fermeture temporaire de l'hôtel. En avril 2022, le gouvernement guinéen a révoqué la licence d'exploitation de Marriott¹⁶.

En plus du dossier CAO en cours, il y a également des plaintes et des dossiers judiciaires en cours. En février 2021, le syndicat UITA qui représente les plaignants du CAO a déposé une plainte auprès du Comité de la liberté syndicale de l'OIT, faisant état de violations des Conventions 87 et 98 de l'OIT par le gouvernement guinéen¹⁷. La plainte fait état de licenciement de dirigeants syndicaux sur fond de représailles et les licenciements arbitraires de travailleurs au cours de la période août-octobre 2020. Deux actions en justice ont également été déposées auprès du Tribunal du Travail de Conakry par cinq dirigeants syndicaux qui allèguent que leurs licenciements constituent un traitement discriminatoire de la part de PGSA (voir la section 2 pour plus de détails).

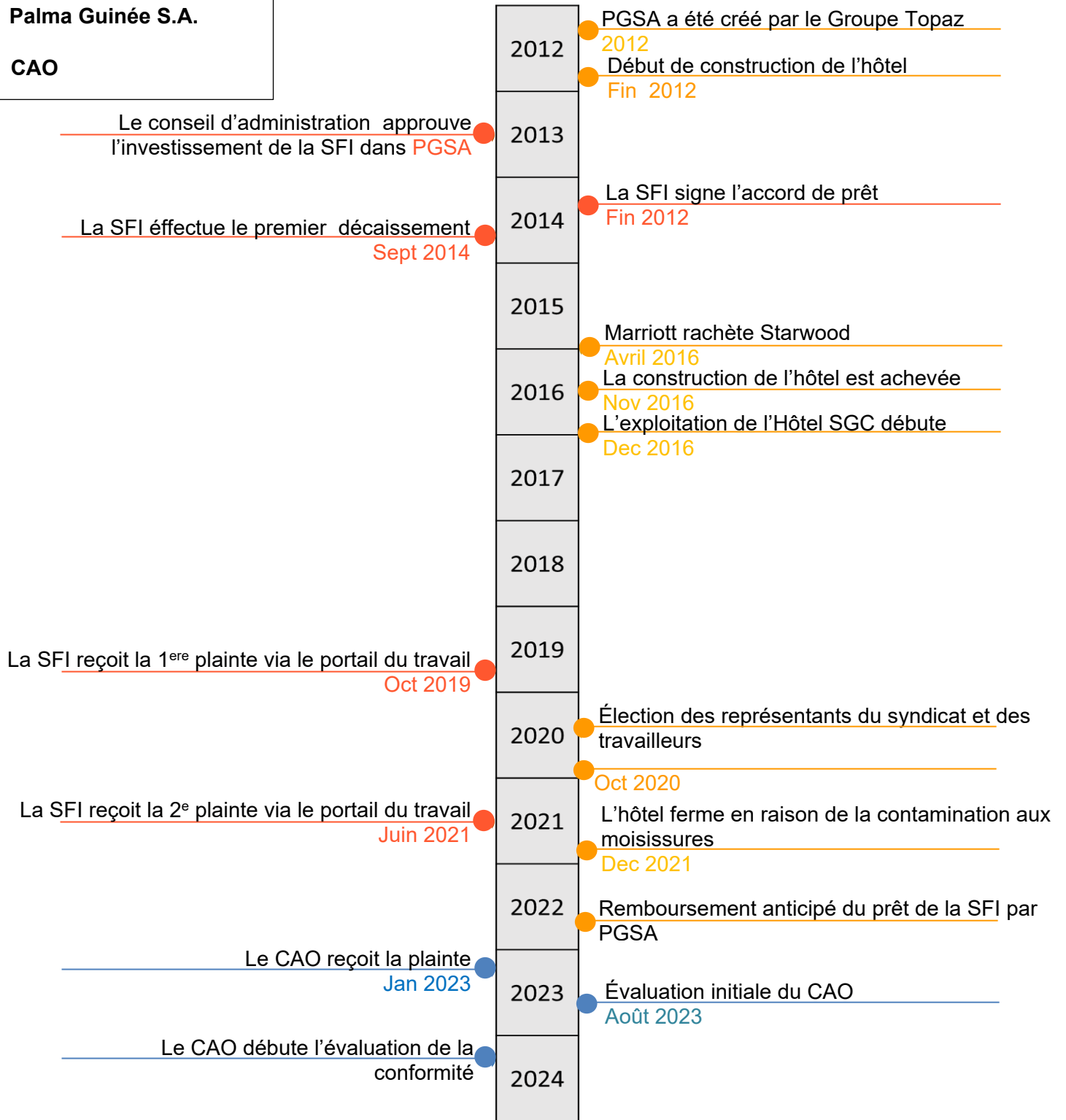
¹⁵ PGSA et Starwood sont définis ensemble comme des entreprises de gestion hôtelière.

¹⁶ Réponse de la direction de la SFI, février 2024

¹⁷ Soumission au Comité de la liberté syndicale de l'Organisation internationale du travail concernant les violations conventions 87 et 98 par le gouvernement de Guinée du 19 février 2021 ; et Représentation au titre de l'article 24 contre gouvernement de Guinée concernant les violations des conventions 81, 95 et 187 de l'OIT du 19 février 2021. UITA, Sheraton Grand Conakry : IUF Moves Rights violations Complaints to the ILO (19 février 2021), <https://bit.ly/4eAwvPK>

c) Calendrier de l'Investissement de la SFI et des Plaintes

● SFI
● Palma Guinée S.A.
● CAO



d) Portée et Méthodologie de l'Évaluation de la Conformité

Le CAO a reçu une plainte soulevant des problèmes de travail et de santé et sécurité au travail à l'hôtel Sheraton Grand Conakry en janvier 2023. Le CAO a estimé que la plainte pouvait être évaluée en août 2023. Au cours de l'évaluation, les parties ne sont pas parvenues à un accord sur un processus de résolution des différends soutenu par le CAO et la plainte a donc été renvoyée à la fonction de conformité du CAO pour être évaluée en janvier 2024.

La portée de cette évaluation de la conformité¹⁸ se limite aux questions soulevées dans la plainte (Annexe A) et dans le rapport d'évaluation du CAO⁽¹⁹⁾. Une évaluation du CAO implique un examen préliminaire des informations disponibles. Elle n'aboutit pas à des évaluations définitives ou à des conclusions déterminant de préjudice ou de non-conformité de la SFI⁽²⁰⁾. Le CAO a pris sa décision d'évaluation sur la base des critères d'évaluation et d'autres considérations pertinentes, conformément à la politique du CAO²¹.

L'évaluation a consisté en un examen préliminaire des informations suivantes :

- La documentation relative à la plainte, au rapport d'évaluation du CAO et à la Réponse de la Direction de la SFI à la plainte.
- La documentation disponible de la SFI et du client sur la diligence raisonnable E&S préalable à l'investissement et sur la mise en œuvre des exigences E&S
- Les informations recueillies par le biais entretiens et des courriels avec les représentants des plaignants
- La documentation supplémentaire fournie par les plaignants et l'équipe de projet de la SFI
- Les rapports publics pertinents, littérature universitaire et rapports des médias.

Le CAO remercie toutes les parties qui ont partagé leurs points de vue, leurs connaissances et leur temps avec l'équipe chargée de la conformité.

¹⁸ Politique du CAO, paragraphe 88.

¹⁹ CAO. 2024. Rapport d'évaluation du CAO concernant une plainte reçue au sujet de l'investissement de la SFI dans Palma Guinée S.A (IFC 32408) en République de Guinée, disponible à l'adresse suivante : <https://bit.ly/45BgB3F>.

²⁰ Politique du CAO, paragraphe. 94.

²¹ Politique du CAO, paragraphes. 96-97.

2. La plainte

Le 19 janvier 2023, le CAO a reçu une plainte de l'Union Internationale des travailleurs de l'alimentation, de l'agriculture, de l', du tabac et des branches connexes (UITA) et Global Labor Justice-International Labor Rights Forum (GLJ-ILRF) au nom d'anciens et d'actuels travailleurs de l'hôtel SGC. Les travailleurs sont représentés par la Fédération de l'Hôtellerie, Touristique, Restauration et Branches Connexes-Organisation Nationale des Syndicats Libres de Guinée (FHTRC-ONSLG), un syndicat affilié à l'UITA depuis 2018.

La plainte allègue que, pendant huit ans, le projet n'a pas reconnu les droits des travailleurs à des conditions de travail sûres, au paiement des heures supplémentaires, aux prestations de soins de santé, à la liberté d'association, à la négociation collective sans représailles et aux licenciements légaux avec indemnité de licenciement. La plainte soulève également des préoccupations quant à l'absence de diligence raisonnable E&S adéquate de la part de la SFI préalable à l'investissement. Les plaignants affirment qu'après qu'eux-mêmes et leurs représentants aient fait part de leurs préoccupations directement à la SFI en 2019, cette dernière n'a pas fait grand-chose pour mettre Palma Guinée S.A. (PGSA) en conformité avec les Normes de Performance de la SFI et la législation guinéenne²².

a) Conditions de travail

Heures supplémentaires et travail de nuit non rémunérés et déductions salariales pour cause de maladie

Les plaignants affirment qu'alors que la loi guinéenne exige que les hôtels paient des salaires plus élevés pour le travail supplémentaire effectué après huit heures de travail, et pour le travail de nuit, PGSA a payé le personnel au taux normal. Ils affirment qu'ils ont régulièrement effectué quatre à huit heures supplémentaires par semaine, avec une proportion importante d'employés travaillant entre 23 heures et 7 heures du matin, notamment des agents de sécurité, du personnel d'entretien et des cuisiniers. Entre 2019 et 2022, selon la plainte, le personnel d'entretien de l'hôtel travaillaient régulièrement jusqu'à 15 heures par jour, six jours par semaine. Les anciens travailleurs et les travailleurs actuels affirment également que PGSA a illégalement déduit les salaires lorsque les employés étaient absents pour cause de maladie, au lieu de leur verser le salaire complet, comme l'exige la loi en cas de maladie de courte durée, ou la moitié de leur salaire, comme l'exige la loi en cas de maladie de longue durée.²³ Les plaignants allèguent qu'en juin 2021, PGSA a promis des cadeaux aux travailleurs (un sac de riz et quelques tissus), des augmentations sur une base d'ancienneté non spécifiées, le paiement d'heures supplémentaires et une augmentation de salaire de 8 pour cent à partir de fin juillet 2021. Toutefois, cette augmentation de salaire ne s'est jamais concrétisée.

Absence de prestations de santé

La plainte indique que le client de la SFI n'a pas fourni à ses employés les prestations de santé de l'employeur exigées par la loi guinéenne²⁴. Cette situation a été exacerbée pendant la pandémie de COVID-19 lorsque les employés de l'hôtel ont passé des mois en quarantaine sans assurance maladie.

²² La plainte déposée auprès du CAO, le rapport d'évaluation du CAO et les éclaircissements fournis au CAO constituent la base de cette section. Disponibles à l'adresse suivante : <https://bit.ly/4eUkk0D>.

²³ Voir les articles 63, 64, 68, 72, 73 74 et suivants du Code de la sécurité sociale.

²⁴ CDT guinéen, article 12 : " L'employeur doit, dans toute la mesure du possible, prendre en charge les frais de santé et de prescription des salariés et des personnes à charge mineures résidant avec lui. L'employeur sera ensuite remboursé par la Caisse nationale de sécurité sociale conformément aux lois et règlements en vigueur.

Les plaignants ont fait part au CAO d'un incident au cours duquel une employée de l'hôtel, Mariam Camara, est décédée en juin 2020 de causes inconnues et sans soutien financier de PGSA²⁵. Après son décès, la direction de l'hôtel a proposé à sa famille 2 000 000 de francs guinéens (environ 200 USD), ce qui représentait moins de la moitié de ses frais médicaux et qu'elle a refusé. Les plaignants affirment que la direction de l'hôtel n'a commencé à fournir des cartes d'assurance maladie aux employés qu'à la suite d'une conférence de presse tenue le jour du premier anniversaire de son décès. Ils notent toutefois qu'aucune prise en charge des personnes à charge n'a été proposée, comme l'exige la loi guinéenne. Au cours de cette évaluation, les plaignants ont informé le CAO de deux autres décès de membres du syndicat SGC qui n'avaient pas d'assurance maladie dont les causes seraient liées à des maladies curables.

b) Santé et Sécurité au Travail (SST)

Absence d'équipement de protection lors de la manipulation de produits chimiques dangereux

Les travailleurs affirment qu'après l'ouverture de l'hôtel, les directeurs n'ont pas fourni d'EPI, tels que des masques ou des gants pour la protection des voies respiratoires et de la peau, lors de la manipulation de produits chimiques dangereux, notamment ceux utilisés pour le nettoyage des chambres, de la cuisine et de la blanchisserie.

Absence de mesures de protection lors de la pandémie de Covid-19

Pendant les mois du peak de la pandémie de Covid-19, les plaignants allèguent que la direction de l'hôtel a demandé à de nombreux employés de se mettre en quarantaine sur place. Toutefois, en raison des restrictions en matière de transport, ils ont été contraints de partager leur chambre (deux par lit, quatre par chambre). En outre, les travailleurs devaient manger à la cafétéria de l'hôtel, où on leur servait souvent de la nourriture avariée ou périmée. Ces conditions de logement et d'alimentation exposaient les travailleurs à des risques accrus de contracter le Covid-19.

Augmentation des heures supplémentaires et des responsabilités professionnelles sans compensation

Selon la plainte, la direction de l'hôtel a également profité de la crise de santé publique pour étendre les responsabilités des travailleurs, les réductions de personnel amenant les employés à occuper jusqu'à trois types d'emplois, que la charge de travail soit raisonnable ou non.

Absence d'information adéquate des travailleurs sur les effets des moisissures sur la santé

La plainte indique que le 10 décembre 2021, la direction de l'hôtel a tenu une réunion générale et a annoncé aux employés que le Sheraton Grand Conakry fermerait pour maintenance en raison d'une "contamination" non spécifiée. Environ une semaine plus tard, l'hôtel a affiché un avis non signé et non daté indiquant que la saison des pluies avait provoqué des inondations dans l'ensemble de la propriété et que l'hôtel devait fermer temporairement pour des rénovations structurelles. Les zones touchées comprenaient les chambres, les restaurants, les bars, les salles de réunion et d'autres zones publiques, et la direction de l'hôtel a annoncé qu'une enquête serait menée pour déterminer l'étendue de travaux de rénovation requis.

²⁵ Article 12 du CDT. En outre, le Code Guinéen de Sécurité Civile (articles 110 et 111) exige le paiement des frais médicaux pour les employés qui étaient employés au cours du trimestre précédant leur maladie, ce qui, selon les plaignants, était le cas de Mariam Camara.

Les plaignants allèguent que la direction n'a pas informé correctement les employés de l'hôtel de l'exposition aux moisissures et de ses conséquences potentielles sur la santé. Aucune information n'a été fournie sur la nature ou les effets de la contamination, malgré la probabilité que les employés aient été exposés à la moisissure pendant leur travail et les demandes d'information répétées du syndicat.

Les plaignants ont également exprimé leur conviction que PGSA n'a pas été transparente sur les raisons de la fermeture temporaire de l'hôtel. D'anciens travailleurs ont exprimé leur scepticisme quant à la question des moisissures et ont suggéré que la motivation de PGSA était de remplacer les travailleurs en place.

c) Liberté d'Association

Ingérence dans les droits des travailleurs d'adhérer à un syndicat et d'être représentés par celui-ci

Le 15 mars 2019, la FHTRC-ONSLG, affiliée à l'UITA, a adressé une demande officielle à la direction de SGC pour qu'elle entame le processus d'élection syndicale en vertu de la loi guinéenne.²⁷ Sept mois plus tard, le 15 octobre 2019, les travailleurs de l'hôtel ont déposé une plainte via le portail du travail de la SFI, affirmant que PGSA fait de l'ingérence dans les droits des travailleurs de participer à un syndicat et d'être représentés par celui-ci.²⁸

Selon la plainte du CAO, il a fallu attendre février 2020 pour former un syndicat hôtelier et élire des représentants des travailleurs. La direction de SGC aurait cherché à saper les activités syndicales en intimidant et en exerçant des représailles contre les membres du syndicat, en harcelant les travailleurs qui y participaient et en mettant injustement fin aux fonctions du secrétaire général élu et de l'adjoint du syndicat des travailleurs de l'hôtel SGC en octobre 2020.

Depuis 2018, d'après les plaignants, la direction de l'hôtel a cherché à décourager l'activité syndicale par la désinformation, l'intimidation et les représailles. Entre 2019 et 2022, cette campagne aurait consisté à intimider les travailleurs en les menaçant de mobiliser le gouvernement contre eux s'ils envisageaient de manifester ou de faire une grève. Au cours de l'évaluation de conformité du CAO, les plaignants ont reconfirmé que six des huit dirigeants syndicaux élus avaient été licenciés de leurs emplois hôteliers, qu'un avait démissionné et que le dernier représentant employé craignait de perdre son emploi. Deux dirigeants syndicaux licenciés ont déposé une requête auprès Tribunal du Travail de Conakry et ont obtenu un verdict en leur faveur en mars 2023, exigeant que PGSA paie des dommages-intérêts pour licenciement. PGSA a fait appel de la décision, dont le résultat est toujours en suspens. Trois autres représentants syndicaux ont déposé une deuxième requête, toujours en cours, concernant leur licenciement sans indemnité de départ.

Discrimination à l'encontre des membres des syndicats

Début 2022, l'UITA a appris que la direction de SGC avait instauré un nouveau système de rotation des équipes pour les travailleurs chargés de l'entretien de l'hôtel pendant sa fermeture temporaire. Bien qu'en théorie, le système de rotation devrait répartir équitablement le travail restant, dans les faits, les

²⁶ Informations fournies par les plaignants. Voir [1d. Quatrième addendum à la plainte du portail du travail](#), 12 janvier 2022. Annexe : avis du 17 décembre.

²⁷ Informations fournies par les plaignants. L'article 331.1 du CDT stipule que les membres du syndicat ont droit à une représentation syndicale lors des réunions avec la direction.

²⁸ Les articles 322, 323, 330 et 331 du Code du travail guinéen ([CDT](#)) sont entièrement consacrés au processus par lequel les employeurs doivent reconnaître et permettre des élections syndicales libres.

plaignants affirment que le système a été discriminatoire à l'égard des militants syndicaux, dont six ont été exclus et privés de revenus (comme décrit ci-dessus). En outre, la plainte allègue que la direction de l'hôtel a embauché de nouveaux employés sans d'abord proposer des emplois aux travailleurs précédemment licenciés qui étaient également membres du syndicat, comme l'exigeait l'accord de négociation sectoriel. Les plaignants ont déclaré au CAO, lors de l'évaluation, que l'hôtel continuait d'embaucher de nouveaux employés, mais qu'aucun travailleur syndiqué licencié n'avait réembauché. Enfin, après la fermeture temporaire de l'hôtel, les délégués syndicaux qui se sont rendus à l'hôtel pour s'enquérir des mesures de santé et de sécurité pour les travailleurs se sont vu refuser l'accès à la propriété et la possibilité de mener des activités syndicales.

d) Licenciement

Pratiques de licenciement abusif sans alternative au licenciement ni assurance d'un emploi futur

Dans la semaine du 13 décembre 2021, la direction de l'hôtel a informé les travailleurs temporaires individuels que leurs contrats seraient résiliés le 31 décembre 2021. Le 28 décembre 2021, la direction de SGC a affiché un deuxième avis indiquant que tous les contrats de travail seraient suspendus pendant les travaux de rénovation, à l'exception de quelques travailleurs retenus pour l'entretien de l'hôtel.ⁱⁱ Les plaignants allèguent que la plupart des travailleurs ont ensuite été placés en chômage technique jusqu'en août 2022, date à laquelle l'hôtel a licencié 158 des 189 employés avec une indemnité de départ minimale et sans aucune garantie qu'ils seraient réembauchés après la réouverture de l'hôtel.²⁹ Ils affirment également que les travailleurs à temps plein (CDI)³⁰ placés en chômage technique n'ont reçu qu'une fraction de leur salaire entre décembre 2021 et août 2022.³¹ Au moment de la rédaction de ce rapport, une trentaine de personnes sont encore employées à l'hôtel.

Le 21 avril 2022, le gouvernement guinéen a révoqué la licence d'exploitation du Marriott jusqu'à nouvel ordre.ⁱⁱⁱ³² Le 15 juillet 2022, la direction de l'hôtel SGC a annoncé aux travailleurs son plan de réduction des effectifs. Conformément à la loi guinéenne, les employés licenciés recevraient 25 % de leur salaire mensuel pour autant de mois que chaque employé avait d'années de service à l'hôtel - ce qui représente environ 250 USD pour les travailleurs embauchés depuis 2016.^{iv}

Les plaignants déclarent que la cessation soudaine de leur emploi a eu un impact négatif sur leur bien-être et leur qualité de vie. Au cours de la procédure d'évaluation de la conformité, ils ont informé le CAO que l'hôtel avait embauché du personnel supplémentaire, mais que la majorité des travailleurs licenciés en septembre 2022 n'avaient pas été réembauchés. Ils ont exprimé leur incertitude quant à leur réembauche lors de la réouverture de l'hôtel, comme convenu dans leurs lettres de licenciement. Si l'hôtel rouvre et que les travailleurs licenciés

(29) Le CAO a reçu une lettre de licenciement dans laquelle il est clair que la direction de l'hôtel offre la possibilité de réembaucher le salarié, sous réserve qu'il possède les qualifications requises pour le poste, dans les deux années à venir.

³⁰ CDI est défini comme "Contrat de Dure Indéterminée" ou "Indefinite Contract Employees".

³¹ Selon l'article 155.6 de la loi guinéenne sur le travail, pendant les périodes de chômage technique, les travailleurs recevront une indemnité qui ne peut être inférieure à 30 % du salaire de base et les travailleurs continueront à bénéficier de toutes les prestations de sécurité sociale prévues par leur contrat.

³² L'hôtel reste fermé à la date du présent rapport. Arrêté ministériel A/2022/749/MSTA/SGG/, "Arrêté portant retrait du permis technique d'exploitation d'un établissement d'hébergement au Sheraton Grand Conakry".

ne sont pas réembauchés, les plaignants ont déclaré qu'ils aimeraient être traités de manière appropriée en recevant une indemnité de départ équitable.

e) Absence de Diligence Raisonnable de la part de la SFI

Enfin, les plaignants affirment que la diligence raisonnable de la SFI préalable l'investissement n'était pas suffisante pour garantir que PGSA était prête à développer et à exploiter l'hôtel conformément aux Normes de Performance. Ils affirment que la SFI n'a pas correctement évalué la conformité du projet potentiel à la NP2 relativement à l'exploitation de SGC, parce que les ressources humaines seraient gérées par Starwood et que les informations sur la gestion des ressources humaines pendant l'exploitation ne seraient disponibles qu'après que Starwood et PGSA auraient signé un accord de services d'exploitation (OSA)³³. En outre, ils affirment que la SFI n'a pas veillé à ce que son client procède à une évaluation appropriée des risques liés aux questions de main-d'œuvre. Selon les plaignants, le client de la SFI avait peu de contrôle sur Starwood, et plus tard sur Marriott International après l'acquisition de Starwood, en ce qui concerne les questions et les politiques d'emploi, et l'engagement de la SFI auprès de la direction de l'hôtel était incohérent et inefficace. Ils estiment que PGSA a accepté aucune responsabilité pour les problèmes de travail à l'hôtel et n'a fait aucun effort pour y remédier avant le remboursement anticipé des prêts de la SFI en septembre 2022.

3. Résumé de la Réponse de la Direction de la SFI

La Réponse de la Direction de la SFI³⁴ à la plainte du CAO reconnaît des lacunes dans sa diligence raisonnable E&S préalable à l'investissement et dans la supervision des activités hôtelières de SGC en ce qui concerne les problèmes de travail. La SFI n'a pris connaissance des problèmes de travail qu'après que les syndicats³⁵ aient déposé deux plaintes directes en 2019 et 2021 par l'intermédiaire du portail du travail de la SFI. Toutefois, la SFI affirme que les mesures qu'elle a prises en réponse à ces plaintes, résumées ci-dessous, étaient conformes au Cadre de Durabilité. La Réponse de la Direction note également que, depuis septembre 2022, la SFI n'a plus d'exposition financière ni de relation avec Palma Guinée ou son propriétaire, le Groupe Topaz.

À la suite des plaintes déposées en 2019 et 2021, la SFI a largement eu des échanges avec les syndicats internationaux qui les ont déposées au nom des employés de l'hôtel, ainsi qu'avec Palma Guinée, Marriott et l'inspection du travail. Afin d'obtenir des résultats positifs conformément au cadre de durabilité de la SFI, la SFI a :

- Facilité de la création d'un syndicat au sein de l'hôtel et l'élection des représentants des travailleurs entre novembre 2019 et mars 2020.
- S'est efforcé de faciliter le dialogue entre PGSA et les syndicats en vue d'une résolution conciliante des différends liés au travail, de juillet à décembre 2021, bien que les efforts de dialogue n'aient pas abouti en fin de compte.
- Une évaluation de la conformité du client à la NP2 a été commanditée, axée sur la liberté d'association et la protection du droit d'organisation. Cette évaluation a débouché sur un Plan d'Action Correctif (PAC) qui était en cours de discussion avec l'entreprise au moment du remboursement anticipé.
- Fourni des conseils et un soutien à la direction de l'hôtel en ce qui concerne le processus de réduction des effectifs.

³³ IFC. 2013. Résumé de l'examen environnemental et social (ESRS) : Palma Guinée. Disponible à l'adresse [suivante : https://bit.ly/3XvhOY7](https://bit.ly/3XvhOY7)

³⁴ Voir l'annexe B. Réponse de la direction de la SFI (23 février 2024).

³⁵ UITA, GLJ-ILRF et FHTRC-ONSLG, qui sont les mêmes syndicats que dans la plainte du CAO.

La SFI note que plusieurs de ces questions faisaient encore l'objet de discussion au moment de la fermeture de l'hôtel en décembre 2021 et du remboursement anticipé du prêt en septembre 2022.

Au niveau institutionnel, la Direction de la SFI explique qu'elle a renforcé son approche d'identification et de gestion des problèmes de travail dans le secteur de l'hôtellerie et de la restauration :

- Recrutement de spécialistes du travail pour renforcer la capacité institutionnelle à examiner et à gérer les questions liées au travail et aux conditions de travail dans tous les secteurs.
- Développement des initiatives de formation et de partage des connaissances pour renforcer les capacités sur les questions de travail au sein du personnel en charge des questions E&S et d'investissement de la SFI. Ces initiatives comprennent des formations approfondies pour l'ensemble du personnel et des formations spécifiques aux programmes pour les spécialistes des questions E&S.
- Collaboration avec l'Organisation Internationale du travail (OIT) sur un programme d'apprentissage entre les spécialistes des questions E&S de la SFI et les experts de l'OIT afin d'identifier les domaines dans lesquels la SFI peut tirer parti de l'expertise de l'OIT (audit du travail, liberté d'association, santé et sécurité au travail).

En raison de ces mesures relatives au projet et à l'institution, la SFI ne pense pas qu'une enquête de conformité du CAO soit justifiée au regard des critères d'évaluation énoncés aux paragraphes 91 et 92 de la politique du CAO. Plus précisément, la SFI répond aux critères comme suit:

- En ce qui concerne le paragraphe 92(a),³⁶ la SFI déclare qu'après le remboursement anticipé du prêt, le client a refusé de continuer à échanger sur les questions de travail, y compris les mesures correctives, et la SFI a continué séparément à renforcer sa gestion du travail dans ses investissements.
- En ce qui concerne les paragraphes 92(c)³⁷ et (d)⁽³⁸⁾, la SFI estime qu'entre 2019 et 2022, après le dépôt des plaintes directes, la SFI a traité de manière appropriée les questions soulevées et que les mesures prises au cours de ces années étaient conformes au Cadre de Durabilité de la SFI.

4. Analyse du CAO

Cette section présente l'analyse par le CAO des trois critères d'évaluation requis pour déterminer s'il y a lieu d'ouvrir une enquête de conformité ⁽³⁹⁾ :

- S'il existe des indications préliminaires d'un préjudice ou d'un préjudice potentiel
- S'il existe des indications préliminaires selon lesquelles la SFI pourrait ne pas avoir respecté ses politiques en matière d'environnement et de sécurité

⁽³⁶⁾ La politique du CAO, para. 92(a), stipule ce qui suit : "Pour tout projet ou sous-projet ayant fait l'objet d'une sortie de la SFI/MIGA au moment où le CAO achève son évaluation de la conformité, si une enquête apporterait une valeur particulière en termes de responsabilité, d'apprentissage ou de mesures correctives en dépit de la sortie de la SFI/MIGA".

³⁷ La politique du CAO, paragraphe 92(c), stipule que 92(c), stipule : "La direction a clairement démontré qu'elle a traité de manière appropriée les questions soulevées par le plaignant ou dans la demande interne et qu'elle a respecté les politiques en matière d'environnement et de sécurité, ou la direction a reconnu qu'elle n'avait pas respecté les politiques en matière d'environnement et de sécurité pertinentes.

³⁸ La politique du CAO, paragraphe 92(d), stipule que 92(d), stipule ce qui suit : "Si la direction a fourni un exposé des mesures correctives spécifiques et si, de l'avis du CAO après avoir pris en compte les points de vue du plaignant, ces mesures correctives proposées traitent de manière substantielle les questions soulevées par le plaignant".

³⁹ Politique du CAO, paragraphe. 91.

- Si le préjudice allégué est lié de manière plausible à la non-conformité potentielle.

Sur la base de l'analyse ci-dessous, le CAO conclut que la plainte concernant l'investissement de la SFI dans Palma Guinée S.A. en 2013 remplit les trois critères d'une enquête de conformité.

a) Analyse des premières indications de préjudice ou de préjudice potentiel

L'évaluation de la conformité du CAO doit déterminer si une plainte soulève des "indications préliminaires de préjudice ou de préjudice potentiel" ⁽⁴⁰⁾. ⁴¹La politique du CAO définit le préjudice comme "tout effet environnemental et social négatif important sur les personnes ou l'environnement résultant directement ou indirectement d'un projet ou d'un sous-projet". Un préjudice peut être réel ou raisonnablement susceptible de se produire à l'avenir ⁴¹ Une indication préliminaire de préjudice, déterminée au stade de l'évaluation, est présente lorsque l'examen initial par le CAO des informations disponibles donne lieu à une préoccupation plausible ou crédible qu'un préjudice s'est produit ou est raisonnablement susceptible de se produire. Elle n'équivaut pas à une constatation de préjudice, qui ne peut être que le résultat d'une enquête de conformité ⁴².

Le CAO conclut qu'il existe des indications préliminaires de préjudice ou de préjudice potentiel en rapport avec les questions soulevées par les plaignants, sur la base des témoignages de préjudice des plaignants, de la documentation supplémentaire fournie par les plaignants qui indique des impacts possibles, de la documentation de supervision de la SFI, de la documentation des clients et des examens par des tiers de l'environnement du travail et du secteur de l'hôtellerie et de la restauration en Guinée. La décision du CAO est fondée sur les considérations suivantes (présentées par thème de plainte).

Conditions de travail

Les plaignants affirment qu'ils n'ont pas été payés pour les heures supplémentaires ou le travail de nuit et qu'ils n'ont pas bénéficié des prestations de soins de santé prévues par la législation nationale.

Le CAO conclut qu'il existe des indices préliminaires de préjudice sur la base suivante:

- En réponse à une action de défense des travailleurs très médiatisée sur ces questions en juin 2021, les plaignants ont indiqué qu'ils avaient reçu des cartes d'assurance maladie et des augmentations de salaire. L'absence de telles conditions avant cet événement est une première indication de préjudice.

⁴⁰ Politique du CAO, paragraphe. 91.

⁴¹ Politique du CAO, glossaire.

⁴² A cet égard, le para. 94 de la politique du CAO stipule que "le processus d'évaluation ne conduit pas à une appréciation définitive du respect par la SFI/MIGA de ses politiques E&S ou le préjudice qui s'y rapporte. Le CAO ne peut procéder à ces évaluations que dans le cadre d'une enquête".

- Les plaignants font part de leurs préoccupations concernant des questions connues pour être des facteurs de risque en Guinée et dans le secteur de l'hôtellerie et de la restauration en général.⁴³
- Depuis 2019, date à laquelle la SFI a pris connaissance de ces problèmes liés au travail, la SFI n'a pas été en mesure de procéder à une évaluation adéquate des préjudices allégués par les plaignants du CAO⁴⁴.

Santé et sécurité au travail

Les plaignants déclarent qu'avant la pandémie, ils ne recevaient pas d'EPI, tels que des masques ou des gants, lorsqu'ils manipulaient des produits chimiques dangereux, comme des solvants de nettoyage toxiques dans la cuisine, la blanchisserie et le nettoyage des chambres. ILS affirment également que pendant la pandémie, ils ont été contraints de partager des lits et des chambres avec d'autres travailleurs, et que l'hôtel a fourni des aliments périmés à la cafétéria de l'hôtel.

En outre, les travailleurs actuels et anciens affirment qu'ils n'ont été informés des problèmes de moisissures à l'hôtel qu'en décembre 2021, lorsque la direction de l'hôtel a annoncé la décision de fermeture, et qu'ils n'ont reçu aucune information sur les conséquences potentielles pour la santé.

Le CAO conclut qu'il existe des indices préliminaires de préjudice pour les raisons suivantes:

- Un examen préliminaire des documents de supervision de la SFI ne démontre pas que le client de la SFI a pris des mesures appropriées en matière de santé et de sécurité au travail (SST) pour la qualité de l'air intérieur, l'utilisation de nettoyants chimiques et la qualité de l'eau et des aliments, conformément aux exigences de la NP2. Ces risques en matière de santé et de sécurité au travail sont connus pour avoir des effets néfastes sur la santé humaine⁴⁵ et, s'ils n'étaient pas pris en compte et/ou se concrétisaient, ils pourraient porter préjudice aux plaignants.
- La plainte déposée en février 2021 auprès de l'OIT par l'UITA et son affilié le FHTRC- ONSLG au nom des plaignants a soulevé des préoccupations concernant les conditions dangereuses de santé et de sécurité des travailleurs pendant la pandémie de COVID-19. Le CAO n'a pas trouvé de preuve que la SFI ait fourni à PGSA des conseils sur un plan de préparation et d'intervention en cas d'urgence liée au virus COVID-19 afin de soutenir les travailleurs et de gérer les risques sanitaires sur le lieu de travail. Au moment où la plainte a été soumise au CAO, les mesures d'urgence sanitaire guinéennes étaient toujours en place. Le CAO observe que

⁴³ L'OIT note que "le secteur [de l'hôtellerie, de la restauration et du tourisme] reste confronté à des déficits de travail décent, tels que la prévalence de l'informalité, les horaires de travail variables et longs, les bas salaires, l'accès limité à la protection sociale, la discrimination fondée sur le sexe, les mauvaises pratiques en matière de sécurité et de santé au travail et la faiblesse de la réglementation, de l'application et de l'organisation du travail". Voir : <https://bit.ly/3VxJj0K>. En outre, les *lignes directrices de l'OIT sur le travail décent et le tourisme socialement responsable* notent que dans le secteur de l'hôtellerie, de la restauration et du tourisme, "certains emplois du secteur sont caractérisés par de faibles salaires, de longues heures de travail, un taux de rotation élevé et une protection sociale limitée". Voir <https://bit.ly/3VwG1uF> Département d'État américain, 2023 Country Reports on Human Rights Practices : Guinée. Voir <https://bit.ly/3xCWYvn>.

⁴⁴ Réponse de la direction de la SFI, paragraphe 21.

⁽⁴⁵⁾ L'exposition aux moisissures dans un environnement intérieur peut : des démangeaisons, un écoulement nasal ou une congestion nasale ; des éternuements ; des démangeaisons ou des ; des démangeaisons ou des maux de gorge ; une toux ; une respiration sifflante ; des réactions allergiques graves ; et des infections, disponibles à l'adresse suivante : <https://bit.ly/3VSV2rS>.

que les rapports contemporains de cette plainte soutiennent la crédibilité des allégations⁽⁴⁶⁾.

- Les documents de supervision de la SFI indiquent que des niveaux élevés de moisissure et d'humidité ont été détectés dans l'hôtel, ce qui pourrait présenter un risque pour la santé des clients et du personnel. Toutefois, bien que la direction de l'hôtel ait commandité plusieurs évaluations des moisissures et de l'humidité^(v), le CAO n'a trouvé aucune preuve qu'une évaluation ait été faite des effets potentiels des moisissures sur la santé et la sécurité des employés. Il est donc peu probable que des informations sur les effets potentiels sur la santé aient été communiquées aux employés de l'hôtel.

Liberté d'association

Les plaignants allèguent que la direction de l'hôtel a intentionnellement sapé les activités syndicales du site en intimidant les membres du syndicat et en exerçant des représailles à leur encontre, et que le système de rotation des équipes après la fermeture a été discriminatoire à l'égard des militants syndicaux.

Le CAO conclut qu'il existe des indices préliminaires de préjudice pour les raisons suivantes:

- En tant qu'anciens et actuels employés de l'hôtel, les plaignants ont été directement exposés aux types d'impacts de travail qu'ils allèguent. Les plaignants ont présenté des comptes-rendus détaillés de divers incidents et impacts du travail, que le CAO considère comme crédibles après un examen préliminaire. La documentation de supervision de la SFI a documenté les problèmes de liberté d'association à l'hôtel.
- Deux dirigeants syndicaux ont été licenciés en octobre 2020 pour mauvaise conduite, bien que la plainte affirme que leur licenciement était dû à leur rôle syndical. Le CAO note que mars 2023, le tribunal du travail guinéen a déterminé que les licenciements étaient abusifs. En outre, la documentation de supervision de la SFI a également soulevé des préoccupations concernant ces licenciements et les implications plus larges possibles pour la liberté d'association à l'hôtel.^(vi) L'intimidation et les représailles contre les travailleurs qui ont défendu leurs droits peuvent avoir un effet dissuasif sur les travailleurs qui rejoignent des organisations de leur propre choix, ce qui constitue un préjudice potentiel.
- Dans un contexte plus large, les organisations de travailleurs en Guinée ont été décrites comme ne fonctionnant généralement pas indépendamment de l'ingérence du gouvernement ou des partis politiques, et les entreprises n'ont pas toujours respecté la liberté d'association et le droit à la négociation collective⁴⁷.

⁴⁶ Les voies de transmission du COVID-19 sont bien documentées. Les prétendues conditions de logement et de repas des employés de l'hôtel Palma Guinée sont contraires aux recommandations de l'OMS et aux mesures de santé et de sécurité de Marriott, publiées pendant la pandémie. OMS, Covid-19 at work, datant de mai 2018 (avant la pandémie) à mai 2021 : <https://bit.ly/3znr6va> Marriott International Statement on Cleaning Protocols, March 2020 : <https://bit.ly/4casrnU>

⁴⁷ Département d'État américain, 2023 Country Reports on Human Rights Practices : Guinée. Voir : <https://bit.ly/3xCWYvn>

- En ce qui concerne l'allégation du plaignant relative à la discrimination à l'encontre des militants syndicaux dans le cadre du système de rotation, compte tenu du contexte susmentionné, il est plausible que d'autres militants syndicaux aient fait l'objet discrimination et/ou de représailles et qu'ils aient été exclus du système de rotation des équipes.

Licenciement

Les plaignants allèguent qu'après la fermeture de l'hôtel en décembre 2021, les travailleurs ont été placés en situation de chômage technique jusqu'en août 2022, date à laquelle la direction de l'hôtel a licencié 158 des 189 employés avec peu d'indemnités de licenciement ou de certitude d'être réembauchés.

Le CAO conclut qu'il existe des indices préliminaires de préjudice pour les raisons suivantes:

- Les plaignants ont affirmé au CAO, lors de l'évaluation de la conformité, qu'en dépit de l'embauche continue de personnel par la direction de l'hôtel, la majorité des travailleurs licenciés en 2022 n'ont pas été réembauchés. Ils affirment que les indemnités de licenciement étaient peu élevées et qu'elles ont plongé les travailleurs dans la pauvreté. Ils ne savent toujours pas s'ils seront réembauchés dans les deux ans si l'hôtel rouvre, comme convenu dans leurs lettres de licenciement.

b) Exigences de la Politique E&S de la SFI et Analyse de la conformité

Cadre de Durabilité de la SFI et exigences procédurales

La SFI a réalisé son investissement dans Palma Guinée dans le cadre de la Politique de Durabilité environnementale et sociale de 2012 (Politique de Durabilité), qui est contraignante pour la SFI, et des Normes de Performance (NP), qui sont des exigences des clients, désignées ensemble comme le Cadre de Durabilité.

La Politique de Durabilité stipule que la SFI cherche à s'assurer qu'elle mène ses activités d'investissement avec l'intention de "ne pas nuire" aux personnes et à l'environnement ⁽⁴⁸⁾. Pour les projets "où des impacts résiduels subsistent, [les risques et les impacts doivent être] compensés ... comme il convient"⁽⁴⁹⁾.

Pour remplir sa mission et atteindre ces objectifs, la SFI soumet toutes ses activités d'investissement à un examen environnemental et social préalable (DRES). Ce processus doit être "proportionné à la nature, à l'échelle et au stade de l'activité économique, ainsi qu'au niveau des risques et des impacts environnementaux et sociaux"⁽⁵⁰⁾. Au cours de la DRES, la SFI évalue la performance E&S du client par rapport aux Normes de Performance et aux dispositions pertinentes des Directives Environnementales, Sanitaires et Sécuritaires (EHS) du Groupe de la Banque Mondiale. Toute lacune identifiée est traitée dans le cadre d'un Plan d'Action Environnemental et Social (PAES) convenu avec le client⁵¹.

⁴⁸ Politique de Durabilité, paragraphe. 9.

⁴⁹ Ibid. 6.

⁽⁵⁰⁾ Ibid, paragraphe 26.

⁵¹ Ibid, paragraphe 28.

Dans les cas où la capacité du client à atteindre des résultats conformes aux Normes de Performance peut dépendre d'actions de tiers, la SFI examinera l'identification par le client des risques liés aux tiers au cours de l'ESDD et déterminera si ces risques sont gérables et, le cas échéant, dans quelles conditions.⁵²

Sur la base des résultats de la diligence raisonnable préalable à l'investissement, la SFI s'engage uniquement à "financer des activités d'investissement qui devraient répondre aux exigences des Normes de Performance dans un délai raisonnable"⁽⁵³⁾. Pour s'assurer que l'activité économique du client répond aux Normes de Performance, la SFI entreprend des actions supplémentaires contenues dans un PAES une condition de l'investissement.

Pendant la mise en œuvre du projet, la SFI supervise la performance E&S du client par rapport aux conditions de financement, en particulier le respect par le client des Normes de Performance pertinentes⁽⁵⁴⁾. Si le client ne respecte pas ses obligations E&S, la SFI "travaillera avec le client pour le remettre en conformité, ou si le client ne parvient pas à rétablir la conformité, la SFI exercera ses droits et ses recours, selon le cas"⁽⁵⁵⁾.

Exigences des Normes de Performance applicables

Les Normes de Performance suivantes sont particulièrement pertinentes pour les questions soulevées dans cette plainte:

NP1: Évaluation et Gestion des risques et des impacts environnementaux et sociaux

Les clients de la SFI sont tenus d'identifier et d'évaluer les risques et les impacts E&S liés au projet, d'éviter/minimiser ces risques et ces impacts et, lorsque des impacts résiduels sur les communautés subsistent, de les compenser. La portée de ce processus doit être conforme aux bonnes pratiques internationales de l'industrie (GIIP). Lorsque les risques et impacts identifiés ne peuvent être évités, le client doit identifier des mesures d'atténuation et de performance et mettre en place les actions correspondantes pour garantir la conformité du projet avec les lois et réglementations applicables, ainsi qu'avec les exigences de la NP1. Ces exigences s'appliquent à l'ensemble des opérations du projet, y compris aux contractants sur lesquels le client exerce un contrôle ou une influence⁵⁶.

NP2: Travail et Conditions de Travail

Les clients de la SFI sont tenus d'adopter et de mettre en œuvre des politiques et des procédures en matière de ressources humaines conformes aux exigences de la NP2 et à la législation nationale. Les clients doivent se conformer à la législation nationale qui reconnaît le droit des travailleurs à former des organisations de travailleurs de leur choix et à y adhérer sans ingérence, ainsi que le droit à la négociation collective. Ils ne doivent pas décourager les travailleurs d'élire des représentants, de former ou d'adhérer à des organisations de travailleurs de leur choix ou de négocier collectivement, ni exercer de discrimination ou de représailles à l'encontre des travailleurs qui participent à ces organisations et à la négociation collective. La NP2 exige des clients de la SFI qu'ils fondent leur relation d'emploi avec les travailleurs sur les éléments suivants

⁵² Ibid, paragraphe 23.

⁵³ Ibid, paragraphe 22.

⁵⁴ Ibid, paragraphe 24.

⁵⁵ Ibid, paragraphe 24.

⁵⁶ IFC PS1, paragraphe. 14

sur le principe d'égalité des chances et du traitement équitable, et à offrir des conditions de travail et d'emploi raisonnables.⁵⁷

En outre, la NP2 exige du client qu'il fournisse un environnement de travail sûr et sain, en tenant compte des risques inhérents à son secteur et des dangers liés à l'activité du client, y compris les dangers chimiques. L'identification des risques et la mise en place de mesures de prévention et de protection seront traitées conformément aux Lignes Directrices du Groupe de la Banque Mondiale en matière d'environnement, de santé et de sécurité (EHS). Dans le présent, ces lignes directrices comprennent les Lignes Directrices EHS 2007 pour le Développement du Tourisme et de l'Hôtellerie, qui couvrent la qualité de l'air intérieur, l'utilisation de nettoyants chimiques, ainsi que la qualité de l'eau et des aliments.

Orientation de la SFI relatif au COVID-19

En avril et mai 2020, la Direction de la SFI a publié trois directives provisoires conseillant les clients de la SFI sur la manière de prévenir et de gérer les risques sanitaires liés au COVID-19 sur le lieu de travail tout en soutenant leurs travailleurs pendant la pandémie⁵⁸. Ces directives conseillaient aux clients de continuer à respecter la législation et les réglementations nationales relatives au travail, ainsi que la NP2. Pour prévenir la transmission sur le lieu de travail, elles encouragent les clients à prendre des mesures telles que veiller à ce que les travailleurs se tiennent à une distance de six pieds les uns des autres, exiger un nettoyage et une désinfection complets des zones de travail et de préparation des aliments, et introduire des mesures d'hygiène de la toux et des mains. Les clients ont également été invités à mettre à la disposition des travailleurs de l'eau et du savon en quantité suffisante pour le lavage des mains, un désinfectant pour les mains contenant au moins 60 % d'alcool, des lingettes jetables, des EPI pour les activités de nettoyage et des masques pour le personnel en contact avec les personnes. Dans le cadre de ces directives, la SFI a considéré que les travailleurs des clients en contact avec le grand public constituaient un groupe à haut risque d'exposition et que les travailleurs en contact fréquent ou étroit avec d'autres travailleurs, qu'avec des voyageurs, constituaient un groupe à risque d'exposition moyen.

Analyse des indications préliminaires sur le respect de la politique E&S de la SFI

Une évaluation de la conformité doit déterminer s'il existe des "indications préliminaires selon lesquelles la SFI pourrait ne pas avoir respecté ses Politiques E&S"⁽⁵⁹⁾. Comme nous l'avons vu plus haut, l'OIT a fait part de ses préoccupations concernant le secteur de l'hôtellerie en général, et dans le contexte des droits du travail en Guinée, des inquiétudes ont été soulevées quant à la mesure dans laquelle les organisations de travailleurs opèrent indépendamment de

⁵⁷ En ce qui concerne le taux de rémunération, PS2 demande généralement à ses clients de respecter les dispositions du droit national. Selon l'OIT, le code du travail guinéen sur les conditions de travail établit que les heures supplémentaires sont celles qui sont effectuées au-delà de 40 heures et que la majoration de salaire est de 30 % pour les 4 premières heures et de 60 % après les 4 premières heures. Des taux d'heures supplémentaires plus favorables peuvent être fixés par contrat. En plus, le travail effectué entre 20 heures et 6 heures est considéré comme du travail de nuit et le taux de rémunération est majoré de 20 %. <https://bit.ly/3QoBA3m>, SBA Article 35, CDT Article 221.8. SBA 35, paragraphe 2.

⁵⁸ IFC. 2020. Interim Advice for IFC Clients on Supporting Workers in the Context of Covid-19 (avril 2020). Disponible à l'adresse : <https://bit.ly/3Vrdsyl> ; IFC. 2020. Interim Advice for IFC Clients on Preventing and Managing Health Risks of COVID- 19 in the Workplace (avril 2020). Disponible à l'adresse : <https://bit.ly/4ewclqe> ; et Interim Advice for IFC Clients on Developing a COVID-19 Emergency Preparedness and Response Plan (EPRP) (mai 2020). Disponible à l'adresse : <https://bit.ly/4bcAY8u>

⁵⁹ Politique du CAO, paragraphe. 91.

l'influence du gouvernement ou des partis politiques.^{60,61} Compte tenu de ces risques sectoriels connus, et en relation avec les questions soulevées dans cette affaire, le CAO conclut qu'il existe des indications préliminaires selon lesquelles la SFI n'a pas examiné et supervisé de façon adéquate son investissement dans la PGSA conformément au Cadre de Durabilité.

Diligence raisonnable E&S de la SFI préalable à l'investissement

L'examen E&S effectué par la SFI avant l'investissement s'est principalement concentré sur la phase de construction du projet plutôt que sur la phase d'exploitation de l'hôtel.

Lors de son examen de préalable à l'investissement en 2013, la SFI a noté que le Groupe Topaze, et sa filiale PGSA, était un promoteur hôtelier débutant. Pour pallier le manque d'expérience de PGSA dans l'exploitation d'un hôtel, la SFI a noté que PGSA sous-traiterait l'exploitation de l'hôtel à Starwood Hotels & Resorts Worldwide. La capacité de PGSA à respecter les Normes de Performance dépendait donc de son exploitant, Starwood. En conséquence, la Politique de Durabilité exigeait de la SFI qu'elle vérifie si PGSA avait correctement identifié les risques de Starwood et qu'elle détermine si ces risques étaient gérables et dans quelles conditions⁶². La documentation disponible indique que la SFI ne s'est peut-être pas assurée que PGSA avait correctement examiné les risques E&S potentiels liés à Starwood en tant qu'exploitant de l'hôtel (par exemple, si les procédures E&S et les opérations générales de Starwood étaient alignées sur les Normes de Performance, et si des adaptations étaient nécessaires pour opérer en Guinée). Le fait qu'au moment de l'examen préalable à l'investissement de la SFI, PGSA et Starwood n'avaient pas finalisé d'accord de service d'exploitation a constitué une complication supplémentaire. Par conséquent, l'examen E&S préalable à l'investissement de la SFI a noté que les informations sur la gestion des ressources humaines pendant les activités d'exploitation de l'hôtel y compris l'alignement sur les exigences de la NP2, seraient disponibles après la signature de l'accord de service d'exploitation. Le contrat de service d'exploitation a été signé après que la SFI ait achevé son examen E&S préalable à l'investissement et que l'investissement de la SFI ait été approuvé par le Conseil d'Administration⁶³.

Le PAES s'est principalement concentré sur la gestion des risques E&S pendant phase de construction. S'agissant de l'exploitation de l'hôtel, le PAES exigeait de PGSA qu'elle engage une personne chargée de développer et de mettre en œuvre un système de gestion portant, entre autres, sur les conditions de travail et d'emploi d'ici janvier 2016. En avril 2014, la SFI s'est engagée juridiquement à réaliser l'investissement⁽⁶⁴⁾. Conformément aux exigences de la Politique de Durabilité de la SFI, l'accord juridique de la SFI exigeait que Palma Guinée fasse l'exploitation en conformité avec les Normes de Performance de la SFI. Cela comprenait l'obligation de rendre compte à la SFI de sa performance E&S.

⁶⁰ Dans le secteur de l'hôtellerie, de la restauration et du tourisme (HCT), l'OIT mentionne que "le secteur reste confronté à des déficits de travail décent, tels que la prévalence de l'informalité, les horaires de travail variables et longs, les bas salaires, l'accès limité à la protection sociale, la discrimination fondée sur le sexe, les mauvaises pratiques en matière de sécurité et de santé au travail et la faiblesse de la réglementation, de l'application et de l'organisation du travail". Voir <https://bit.ly/3VxJj0K>. En outre, les *lignes directrices de l'OIT sur le travail décent et le tourisme socialement responsable* mentionnent que dans le secteur HCT, "certains emplois du secteur sont caractérisés par de faibles salaires, de longues heures de travail, un taux de rotation élevé et une protection sociale limitée". Voir <https://bit.ly/3VwG1uF>

⁶¹ Les violations des normes en matière de salaires, d'heures supplémentaires et de sécurité et de santé au travail sont courantes dans tous les secteurs en Guinée, mais les autorités contrôlent rarement les pratiques de travail ou font respecter les normes relatives à la semaine de travail ou aux heures supplémentaires, et bien que chaque industrie soit tenue d'avoir un plan de sécurité et de santé au travail, cette exigence est rarement appliquée. 2022 Rapports nationaux sur les pratiques en matière de droits de l'homme : Guinée. Département d'État américain. Disponible ici : <https://bit.ly/3KYu9MU> et 2023 Rapports pays sur les pratiques en matière de droits de l'homme : Guinée. Département d'État américain. Disponible ici : <https://bit.ly/3VTNIAT>

⁶² Politique de développement durable, paragraphe 23.

⁶³ IFC. 2013. ESRS. La SFI a effectué son examen E&S préalable à l'investissement au début de l'année 2013. Le conseil d'administration de la SFI a approuvé l'investissement en juin 2013. Un accord de service d'exploitation a été signé fin 2013.

⁶⁴ IFC SPI

Toutefois, il n'est pas certain que la SFI se soit assurée que l'accord de service d'exploitation conclu entre Palma Guinée et Starwood transmettait de manière adéquate les Normes de Performance en tant qu'exigences pour la phase d'exploitation de l'hôtel, et qu'elle ait garanti que Starwood rendait compte de manière adéquate de leur mise en œuvre à Palma Guinea^{vii}.

Diligence raisonnable: Conclusions préliminaires du CAO

Le CAO conclut qu'il existe des indications préliminaires selon lesquelles l'examen E&S effectué par la SFI avant l'investissement pourrait ne pas avoir été proportionnel à la nature, à l'échelle et au stade de l'activité économique, ainsi qu'à niveau des risques et des impacts E&S, comme l'exige la Politique de Durabilité⁶⁵. L'investissement de la SFI a eu lieu dans un contexte national présentant des difficultés reconnues en matière d'établissement d'organisations de travailleurs et de négociation collective, et dans un secteur - l'hôtellerie - confronté à des problèmes de travail reconnus à l'échelle mondiale.

Le CAO détermine les indications préliminaires de non-respect de la Politique E&S de la SFI au cours de la phase de diligence raisonnable de la SFI sur la base suivante :

- Comme la SFI a indiqué qu'elle n'avait pas eu accès à la documentation de Starwood, il y a des indications que la SFI n'a peut-être pas examiné de manière adéquate les risques E&S liés au rôle de Starwood en tant qu'opérateur hôtelier afin d'évaluer si ses politiques et procédures en matière de travail étaient conformes à la NP et à la législation nationale. Si la SFI avait évalué Starwood et le contexte guinéen, elle aurait probablement dû élaborer des mesures d'atténuation adaptées⁶⁶.
- En l'absence d'un examen adéquat des risques E&S pendant la phase d'exploitation, le PAES de la SFI n'a peut-être pas pris en compte de manière adéquate les risques liés au travail et à la santé et la sécurité au travail pendant la phase d'exploitation de l'hôtel, et ne s'y est pas préparé⁽⁶⁷⁾.
- L'accord de la SFI avec PGSA n'a peut-être pas garanti de manière adéquate que les exigences E&S de la SFI et les obligations de déclaration sur les questions E&S ont été transmises à l'accord de service d'exploitation de Palma Guinea avec Starwood.^{viii68}
- La diligence raisonnable de la SFI préalable à l'investissement peut ne pas avoir été proportionnée au risque ou fondée sur des informations suffisantes pour donner l'assurance que les Normes de Performance seraient respectées dans un délai raisonnable ⁽⁶⁹⁾.

Supervision de la SFI

L'hôtel a commencé ses activités en décembre 2016. Les informations disponibles suggèrent que la SFI a effectué une supervision limitée des activités de l'hôtel Sheraton Grand Conakry et du client de la SFI, PGSA, en ce qui concerne les conditions de travail entre décembre 2016, lorsque les opérations de l'hôtel ont commencé, et octobre 2019, lorsque la plainte de l'UITA a été déposée auprès de la SFI.

⁶⁵ Politique de développement durable, paragraphe 26.

⁶⁶ Ibid. 26 et 28.

⁶⁷ Ibid, paragraphe 28.

⁶⁸ Ibid, paragraphe 23.

⁶⁹ Ibid, paragraphe 22.

Cela est due en partie aux difficultés rencontrées par la SFI pour obtenir des informations pertinentes sur la performance E&S dans les activités de l'hôtel. La SFI a pu accéder à la documentation pertinente lorsqu'elle était sur place et s'est donc appuyée sur des visites de l'hôtel pour examiner la performances en E&S.^{ix}

Après que la SFI ait reçu la plainte de l'UITA au nom des travailleurs de PGSA via son portail du travail en octobre 2019, qui demandait une élection des représentants des travailleurs, la SFI s'est engagée avec les plaignants et son client sur cette question. En conséquence, en 2020, PGSA a organisé des élections de représentants des travailleurs. En outre, la SFI a engagé un consultant indépendant pour évaluer les questions de travail et de gestion à l'hôtel. En réponse aux allégations des travailleurs concernant des salaires impayés, des déductions salariales et des conditions dangereuses, le client a informé la SFI qu'il se conformait au code du travail guinéen⁷⁰. Le CAO note que les documents de supervision de la SFI ne permettent pas de déterminer avec certitude si le client respectait ses obligations au titre de la NP2, à savoir offrir des conditions de travail et d'emploi raisonnables. Les préoccupations des travailleurs concernant les conditions de travail ont persisté et, en octobre 2020, la direction de l'hôtel a licencié deux représentants syndicaux. En réponse, le consultant de la SFI a examiné les informations relatives au licenciement et a constaté des lacunes dans la NP2 en ce qui concerne la manière dont le licenciement a été mis en œuvre. Cela a soulevé des préoccupations plus larges concernant la liberté d'association à l'hôtel^x.

En décembre 2021, la SFI a été informée par les plaignants, et non par son client, de la fermeture temporaire de l'hôtel en raison de problèmes de moisissures. Les travailleurs ont alors été mis au chômage technique. En mars 2022, la SFI a élaboré un plan d'action correctif (PAC) axé sur la reprise du processus de dialogue en vue d'une résolution conciliée et mutuellement convenue de la question des licenciements et sur la réalisation d'un audit complet du travail par une tierce partie couvrant toutes les exigences de la NP2. Toutefois, en raison de la fermeture temporaire de l'hôtel, du retrait par le gouvernement de la licence d'exploitation de Marriott en avril 2022 et du paiement anticipé à la SFI en septembre 2022, le PAC n'a jamais été approuvé ni mis en œuvre. La SFI note dans sa Réponse de la Direction qu'elle a pu examiner le projet de plan de réduction des effectifs de la PGSA et d'y contribuer. Néanmoins, lors de son examen préliminaire, le CAO n'a pas été en mesure de déterminer si la SFI avait veillé à ce que son client mette en œuvre le plan de réduction des effectifs conformément aux exigences de la NP2.

En outre, l'examen préliminaire du CAO n'indique pas que la SFI ait demandé ou reçu des informations sur la gestion du COVID-19 à l'hôtel, bien qu'elle n'ait pas été en mesure d'effectuer une visite sur place pendant la pandémie en raison des restrictions de voyage et des mesures d'urgence sanitaire.

Supervision: Conclusions préliminaires du CAO

Le CAO conclut qu'il existe des indications préliminaires selon lesquelles la SFI pourrait ne pas avoir appliqué correctement les exigences de sa Politique de Durabilité et de ses Normes de Performance en matière de supervision de projet pendant la durée de vie de l'investissement dans Palma Guinée.

Compte tenu des lacunes potentielles en matière de diligence raisonnable préalable à l'investissement, la SFI n'a peut-être pas disposé des informations E&S adéquates pour superviser efficacement l'investissement et améliorer la performance E&S du client.⁷¹ Par conséquent, la SFI n'a peut-être pas été en mesure d'identifier les lacunes notables de la NP2 relativement aux questions de travail et de la SST

⁷⁰ Réponse de la direction de la SFI, paragraphe 21.

⁷¹ Politique de développement durable, paragraphe. 45.

lors de la supervision afin de travailler avec le client pour le remettre en conformité ⁽⁷²⁾, jusqu'au dépôt de la plainte concernant la question du travail en 2019.

Le CAO détermine les indications préliminaires de non-respect de la Politique E&S de la SFI au cours de la phase de supervision de la SFI sur la base suivante :

- Après l'achèvement de la phase de construction, il existe peu de preuves qu'avant le début de l'exploitation de l'hôtel en décembre 2016, la SFI s'est assurée que le client avait mis en œuvre un Système de Gestion Environnemental et Social (SGES) pour l'exploitation de l'hôtel qui appliquait les exigences de la Norme de Performance 2 de la SFI. Il s'agissait d'une exigence du PAES. En outre, de 2016 à 2019, il existe des indications préliminaires selon lesquelles la SFI n'a pas assumé sa responsabilité de supervision en évaluant la conformité de l'hôtel à la NP2 (Politique de Durabilité, paragraphe 45)⁷³.
- Tout au long de la supervision, la SFI a éprouvé des difficultés à accéder à la documentation pertinente sur les ressources humaines et le travail de l'hôtel afin de respecter les engagements de sa Politique de durabilité (paragraphe 24 et 45). En réponse aux difficultés d'accès à la documentation et aux données de performance E&S de l'hôtel, il n'est pas certain que la SFI ait pris des mesures suffisantes pour résoudre le problème de documentation lié à son mandat de supervision.^{74xi}
- L'UITA a fait part à la SFI de ses préoccupations en matière de SST concernant le Covid-19 en 2020 et 2021, et les moisissures dans l'hôtel en 2021. D'après un examen préliminaire de la documentation, il n'est pas certain que la SFI ait (a) fourni à l'hôtel les conseils provisoires sur le COVID-19 à l'intention des clients sur la gestion des risques sanitaires sur le lieu de travail et (b) veillé à ce que le client mette en œuvre des mesures de SST appropriées pour l'intérieur, conformément à la NP2 et aux Lignes Directrices en matière d'environnement, santé, sécurité pour le Développement du Tourisme et de l'Hôtellerie (2007)⁷⁵.
- En juin 2021, la SFI a commandité une évaluation en deux parties des activités de l'hôtel dans le domaine du travail. La première partie portait sur le licenciement de deux dirigeants syndicaux en octobre 2020 et la seconde sur l'ensemble des sujets couverts par la NP2. Bien qu'un plan d'action correctif concernant les licenciements ait été élaboré, il existe peu de preuves de sa mise en œuvre. La deuxième partie de l'évaluation du travail n'a jamais été achevée. En conséquence, la SFI n'a pas veillé à ce que les problèmes graves liés au travail et aux conditions de travail soient correctement évalués (Politique de Durabilité, paragraphe 6, et NP1).
- Depuis le dépôt de la plainte de l'UITA auprès de la SFI en octobre 2019, jusqu'au remboursement anticipé du prêt en septembre 2022, un examen préliminaire de la documentation indique que la SFI a échangé avec le client sur les questions relatives au travail et aux conditions de travail. Si des élections de représentants des travailleurs ont eu lieu en 2020, d'autres préoccupations liées à la plainte ne semblent pas avoir été abordées. Cela soulève des préoccupations quant à l'adéquation et à la rapidité de la supervision de la SFI entre 2019 et 2022 pour s'assurer que les conditions de travail et d'emploi ont été évaluées et que tout impact résiduel a été traité.⁷⁶

⁷² Ibid. 45.

⁷³ Ibid. 45.

⁷⁴ Ibid. 45.

⁷⁵ PS2, paragraphe 23.

⁷⁶ Ibid. 6, et PS1.

c) Analyse du Lien Plausible entre les Allégations de Préjudice et la Non-conformité Potentielle de la SFI

Une évaluation de la conformité doit déterminer si le préjudice allégué dans une plainte est plausiblement lié à une non-conformité potentielle. Dans le cas présent, le CAO conclut que les préjudices allégués par les plaignants sont plausiblement liés au non-respect potentiel de l'application par la SFI de ses normes E&S à Palma Guinée S.A.

Pour parvenir à cette conclusion, le CAO a tenu compte des considérations suivantes:

- Les indications préliminaires de préjudice identifiées dans cette évaluation de la conformité sont les types de problèmes que le Cadre de Durabilité de la SFI cherche à éviter, à atténuer et à compenser en appliquant les Normes de Performance aux projets. Les plaignants allèguent que les conditions de travail à l'hôtel financé par la SFI, y compris les questions de santé et de sécurité au travail et la liberté d'association, ont été médiocres depuis le début des activités en 2016.
- La documentation disponible suggère que l'examen préalable à l'investissement de la SFI pour le projet pourrait ne pas avoir examiné et atténué de manière adéquate les risques E&S (y compris les conditions de travail) liés à la phase d'exploitation de l'hôtel. La SFI n'a donc peut-être pas évalué si les politiques et procédures de l'hôtel en matière de travail étaient conformes aux exigences de la NP2 - une lacune potentielle qui est plausiblement liée aux préjudices allégués par les plaignants pendant la phase d'exploitation de l'hôtel.
- La supervision de la SFI n'a pas pris en compte de manière adéquate les conditions de travail à l'hôtel jusqu'en 2019, trois ans après le début des opérations, lorsque la SFI a reçu la plainte par le biais de son portail du travail. Le CAO reconnaît les efforts déployés par la SFI pour résoudre les problèmes liés à la liberté d'association et, plus généralement, au respect de la NP2 avec son client. Toutefois, les préjudices présumés liés aux licenciements, à la liberté d'association, aux conditions de travail avant et pendant la pandémie du COVID-19 et aux conditions de santé et de sécurité au travail n'ont peut-être pas fait l'objet d'un contrôle adéquat de la part de la SFI au cours de sa phase de supervision.

d) Exigences Politiques Supplémentaires à Prendre en compte dans l'Évaluation

L'évaluation de la conformité du CAO doit tenir compte de considérations supplémentaires pertinentes (Politique du CAO para. 92(a-d)).

Retrait d'investissement

Étant donné que le client a remboursé par anticipation tous les soldes impayés à la SFI en septembre 2022, le CAO doit prendre en considération les éléments suivants:

Pour tout Projet ou Sous-projet ayant fait l'objet d'une sortie de la SFI/MIGA au moment où le CAO achève son évaluation de la conformité, la question de savoir si une enquête apporterait une valeur particulière en termes de redevabilité, d'apprentissage ou de mesures correctives en dépit de la sortie de la SFI/MIGA (Politique du CAO, paragraphe 92(a)). 92(a)).

Après examen de ces critères, le CAO a conclu qu'une enquête dans ce dossier n'apporterait pas de valeur particulière en termes de responsabilité, d'apprentissage ou d'action corrective⁷⁷ :

Redevabilité: La Réponse de la Direction de la SFI reconnaît des lacunes dans son examen E&S préalable à l'investissement (2013-2014) et dans la supervision de l'investissement jusqu'à ce que la SFI reçoive la plainte de l'UITA en 2019. D'après un examen préliminaire de la documentation disponible, le CAO reconnaît les efforts de la SFI pour améliorer sa supervision de l'investissement, en particulier en facilitant l'établissement du syndicat à l'hôtel en 2020. Dans le même temps, le CAO note que les problèmes soulevés par les plaignants depuis 2019 n'ont pas été traités au moment du remboursement anticipé du prêt de la SFI en 2022, soit trois ans plus tard. Cela soulève des préoccupations quant à l'adéquation et à l'opportunité de la supervision de la SFI entre 2019 et 2022. L'examen préliminaire du CAO a permis d'identifier les principales faiblesses de la performance de la SFI dans cette affaire, à savoir

- Examen préalable à l'investissement de la SFI: évaluation des risques contextuels et des risques liés à l'exploitation de l'hôtel, et prise de dispositions pour le rôle de supervision de la SFI (par exemple, accès adéquat aux informations sur les performances E&S de l'exploitation de l'hôtel).
- Supervision de la SFI: transition de la phase de la construction de l'hôtel à l'exploitation en 2016 et, suite à la plainte de l'UITA en 2019, la mesure dans laquelle la SFI a pu répondre aux préoccupations avant le remboursement anticipé du prêt en 2022.

Étant donné que la SFI a reconnu ses insuffisances dans cet investissement et que le CAO a analysé les lacunes dans les performances de la SFI relevées dans le présent rapport d'évaluation de la conformité, le CAO conclut qu'il n'y a pas d'intérêt particulier, en termes de responsabilité, à poursuivre l'enquête de cette plainte.

Apprentissage : La Réponse de la Direction de la SFI note que la SFI a continuellement renforcé son approche de d'identification et de gestion des défis liés au travail dans ses investissements, y compris dans le secteur de l'hôtellerie et de la restauration. À cette fin, la SFI a recruté des spécialistes du travail en interne, mis au point des initiatives de formation et de partage des connaissances, et collaboré avec l'Organisation Internationale du Travail. La Réponse de la Direction de la SFI n'indique pas si la SFI a intégré certains des enseignements possibles tirés de cet investissement, en particulier en ce qui concerne les indications de déficiences dans l'examen et la supervision préalables à l'investissement de la SFI.

Le CAO a toutefois conclu qu'il était peu probable qu'une enquête portant sur un seul investissement hôtelier permette à la SFI de tirer des enseignements systémiques. Dans ce contexte, le CAO note que la SFI considère les investissements dans le secteur hôtelier comme fondamentaux dans le cadre de son mandat de développement, en tant que source de création d'emplois et d'autres avantages pour les pays d'accueil⁷⁸.

⁷⁷ Le glossaire de la politique du CAO définit la sortie de la SFI comme suit : "En ce qui concerne tout projet, la première des deux dates suivantes : (i) la fin de la relation de financement, d'investissement ou de conseil avec le client pour ce projet conformément aux accords de projet applicables ; ou (ii) la fin du projet, ou l'abandon du projet par la SFI après l'approbation du Conseil d'administration. Dans le cas présent, c'est le premier cas qui s'applique.

⁷⁸ IFC, Tourism, Retail and Property. Disponible à l'[adresse](https://bit.ly/3Vrlx6k) <https://bit.ly/3Vrlx6k>.

⁷⁹ Dans l'ensemble, il existe des opportunités d'apprentissage institutionnel précieux sur ce sujet. Le CAO a l'intention de contribuer à cet apprentissage dans le cadre de son travail de conseil plus large sur le renforcement du Cadre de Durabilité de la SFI.

Mesures correctives : La réponse de la SFI indique que depuis le remboursement anticipé du prêt, Palma Guinée a demandé à la SFI de ne plus échanger avec la direction de l'hôtel sur aucune question, y compris celle liée au travail. Depuis lors, la SFI n'a reçu aucune mise à jour de Palma Guinée ou de Marriott concernant les problèmes d'ordre E&S à l'hôtel. De même, Palma Guinée a refusé de prendre part au processus du CAO à ce jour. Compte tenu de la position déclarée de l'ancien client de la SFI et du fait que la SFI n'a pas d'autres investissements en cours avec Palma Guinée, les perspectives de remédier à la situation par le biais d'une procédure d'enquête sont limitées.

Si le CAO reconnaît que la SFI entretient des relations avec Marriott dans le cadre d'autres investissements hôteliers financés par la SFI, il comprend que la nature de ces relations n'est pas formalisée (par exemple, la SFI n'a pas d'investissement direct dans une activité économique de Marriott). En outre, le modèle économique est tel que la SFI investit dans une entreprise (son client) pour développer un hôtel, et l'exploitation est sous-traitée par le client à un exploitant hôtelier (par exemple, Marriott), où l'exploitant hôtelier n'est pas l'employeur direct. Dans le cadre de ce modèle, l'influence de la SFI pour résoudre les problèmes liés au travail avec un exploitant hôtelier en l'absence d'un client de la SFI (propriétaire de l'hôtel) est considérablement limitée.

Dans l'ensemble, dans le cas où une enquête du CAO pourrait aboutir à une conclusion de préjudice pour les plaignants, le CAO considère que les perspectives de recours pour les plaignants sont limitées. Bien que le CAO reconnaisse qu'un rapport d'enquête du CAO sur cette plainte constituerait une forme de recours pour les plaignants (et qu'ils l'ont demandé), le CAO conclut qu'il n'y a pas de valeur particulière dans ce cas, étant donné les détails inclus dans ce rapport d'évaluation de la conformité et les reconnaissances faites par la SFI des insuffisances de sa performance.

Procédures judiciaires ou non judiciaires

Étant donné que les plaignants dans ce dossier poursuivent également des procédures judiciaires et non judiciaires connexes, le CAO doit tenir compte des éléments suivants:

La pertinence de toute procédure judiciaire ou non judiciaire achevée, pendante ou en cours concernant l'objet de la plainte (Politique du CAO, paragraphe 92(b)). 92(b)).

En février 2021, l'UITA a déposé une plainte auprès du Comité de la Liberté Syndicale de l'OIT, faisant état de violations des Conventions 87 et 98 de l'OIT par le gouvernement guinéen⁽⁸⁰⁾. La plainte fait état de licenciements de dirigeants syndicaux et de licenciements arbitraires de travailleurs

⁷⁹ Rapport annuel 2023 du CAO. "Cette année, de nombreuses nouvelles plaintes ont soulevé des questions liées au travail, et ces questions sont désormais représentées dans plus de la moitié des affaires traitées par le CAO (52 %). Disponible à l'adresse suivante: <https://bit.ly/3VZcHhQ>.

⁸⁰ Soumission au Comité de la liberté syndicale de l'Organisation internationale du travail concernant les violations conventions 87 et 98 par le gouvernement de Guinée du 19 février 2021 ; et Représentation au titre de l'article 24 contre gouvernement de Guinée concernant les violations des conventions 81, 95 et 187 de l'OIT du 19 février 2021. UITA, Sheraton Grand Conakry: IUF Moves Rights violations Complaints to the ILO (19 février 2021), <https://bit.ly/4eAwvPK>

entre août et octobre 2020 en guise de représailles. Le même jour, l'UITA a adressé à l'OIT une déclaration au titre de l'Article 24⁸¹ citant "l'incapacité du gouvernement guinéen à maintenir un système d'inspection du travail opérationnel, à garantir le paiement en temps voulu des salaires à tous les travailleurs et à mettre en œuvre une politique nationale sur la promotion de la sécurité et de la santé au travail". L'UITA soutient que ces manquements violent les obligations du gouvernement en vertu des Conventions 81, 85 et 187 de l'OIT.

En outre, deux actions en justice ont été intentées auprès du Tribunal du Travail de Conakry en Guinée par cinq dirigeants syndicaux de l'hôtel dont les emplois ont été supprimés par le client de la SFI. Le premier dossier, déposée par deux dirigeants syndicaux, est en cours, après que PGSA ait fait appel d'une décision rendue en mars 2023 en faveur de l'indemnisation des demandeurs. Une décision est attendue dans le second dossier, déposé par trois dirigeants syndicaux. Ces dossiers ne représentent qu'un aspect de la plainte auprès du CAO et ne répondent pas directement à la question de savoir si la SFI s'est acquittée de son rôle de supervision de l'application des exigences pertinentes de la NP2 en matière de licenciement des employés.

La SFI a-t-elle traité de manière appropriée les problèmes liés aux plaintes?

Étant donné que la SFI a reconnu la non-conformité à un stade précoce du projet et qu'elle a affirmé dans la réponse de la Direction qu'elle avait ensuite traité de manière appropriée les questions soulevées par les plaignants, le CAO doit prendre en considération les éléments suivants:

La question de savoir si la Direction a clairement démontré qu'elle a traité de manière appropriée les questions soulevées par le plaignant... et qu'elle a suivi les Politiques E&S ou si la Direction a reconnu qu'elle n'a pas respecté les Politiques E&S pertinentes (Politique du CAO, paragraphe 92(c)). 92(c)).

Le CAO reconnaît qu'à la suite de la plainte déposée par l'UITA auprès de la SFI en 2019, la SFI (i) a organisé une réunion avec les parties prenantes, qui a débouché sur des élections de représentants des travailleurs en 2020 ; (ii) s'est entretenue avec la direction de l'hôtel au sujet des licenciements d'employés en 2020, a engagé un consultant en droit du travail en vue d'examiner ces licenciements et a élaboré un plan d'action correctif à la suite de l'examen du consultant en droit du travail ; (iii) a cherché à soutenir un processus de dialogue pour résoudre les problèmes liés au travail ; (iv) a fourni des conseils à l'hôtel sur son processus de réduction des effectifs en 2022 ; et (v) a cherché à commanditer une évaluation de la conformité de l'application par l'hôtel des exigences de la NP2. La SFI note que nombre de ces questions faisaient l'objet de discussion avec le client au moment de la fermeture de l'hôtel en décembre 2021 et jusqu'au remboursement anticipé du prêt en septembre 2022. Le CAO note toutefois que ces actions de la SFI se sont déroulées sur trois ans et que, comme le reconnaît la SFI, de nombreuses questions restaient en discussion au moment du remboursement anticipé du prêt. Bien que la SFI ait cherché à engager un consultant pour examiner les problèmes du travail en rapport avec les exigences de la NP2, l'évaluation n'a pas été achevée. Par conséquent, au moment de la sortie de l'investissement, de nombreuses questions de la plainte n'avaient pas été évaluées et la SFI n'était donc pas en mesure d'appliquer sa hiérarchie d'atténuation pour "anticiper et éviter les impacts négatifs sur les travailleurs ... ou, lorsque l'évitement n'est pas possible, minimiser et, lorsque des impacts résiduels subsistent, compenser les risques et les impacts, le cas "82. En outre, compte tenu d'un délai de trois ans, il n'est pas certain que la SFI se soit acquittée de manière adéquate des exigences de sa Politique de Durabilité

⁸¹) Constitution de l'OIT Art. 24 (Représentations de la non-observation des conventions), <https://bit.ly/4ccv5JC>

⁸² Politique de Durabilité de la SFI, paragraphe 6.

de travailler avec le client pour le remettre en conformité dans la mesure du possible et, si le client ne se remet pas en conformité, d'exercer les voies de recours appropriées⁸³.

La Direction de la SFI a-t-elle fourni une déclaration sur les mesures correctives spécifiques?

La SFI note qu'entre novembre 2019 et septembre 2022, elle a mis en œuvre des mesures correctives appropriées et exhaustives qui ont répondu de manière substantielle à la plainte. La SFI déclare que ceci devrait être considéré en relation avec:

Si la direction a fourni une déclaration de mesures correctives spécifiques et si, de l'avis du CAO après avoir pris en compte les points de vue du plaignant, ces mesures correctives proposées répondent de manière substantielle aux questions soulevées par le Plaignant (politique du CAO, paragraphe 92(d)).

Bien que le CAO reconnaisse les mesures prises par la SFI en réponse aux plaintes de l'UITA, après avoir examiné les points de vue des plaignants, le CAO conclut que les mesures correctives prises entre 2019 et 2022 n'ont pas apporté de réponse substantielle aux questions soulevées par les plaignants. Le CAO prend note de la déclaration de la SFI selon laquelle de nombreuses questions faisaient encore l'objet de discussion avec le client au moment du remboursement du prêt. En outre, le CAO note que la SFI n'a pas réalisé d'évaluation de la conformité à la NP2.

Un résumé de l'analyse de chacune des considérations est présenté à l'annexe C.

5. Décision du CAO

Le CAO conclut que la plainte répond aux critères d'une enquête de conformité. Toutefois, comme le prêt de la SFI a été remboursé par anticipation en septembre 2022, la Politique du CAO exige que l'on examine si une enquête apporterait "une valeur particulière en termes de responsabilité, d'apprentissage ou de mesures correctives malgré la sortie de la SFI/MIGA" (Politique du CAO, paragraphe 92(a)). 92(a)).

Pour les raisons exposées à la section 4d du présent rapport, le CAO a décidé de classer ce dossier à l'issue de l'évaluation sur la base du paragraphe 92(a) de la Politique du CAO. 92(a). La fonction de Conseil du CAO tiendra compte des enseignements tirés de ce dossier dans ses prochains travaux sur le travail et les conditions de travail.

Ce rapport d'évaluation est publié sur le site Internet du CAO et communiqué au Conseil d'Administration, au président du Groupe de la Banque Mondiale, à la Direction de la SFI, au client et aux plaignants⁸⁴.

⁸³) Politique de Durabilité de la SFI, paragraphe. 45

⁸⁴ Politique du CAO, paragraphe. 106.

Annexe A: Plainte auprès du CAO



International Union of
Food, Agricultural,
Hotel,
Restaurant, Catering,
Tabaco And Allied
Workers' Associations
Rampe du Pont-Rouge 8
1213 Petit-lancy
Geneva, Switzerland



**Global Labor Justice
International-
Labor Rights Forum
1634 I. St. NW
Washington, D.C.
20006
United States**

Compliance Advisor/Ombudsman
International Finance Corporation
2121 Pennsylvania Avenue, NW
Washington D.C. 2044

19 Janvier 2023

Plainte du CAO Relative au Projet #32408 de la SFI: Palma Guinée.

Au nom des travailleurs du Sheraton Grand Conakry, l'Union Internationale des Travailleurs de l'Alimentation, de l'Agriculture, de l'Hôtellerie-restauration, du tabac et des branches connexes (UITA) et Global Labor Justice-International Labor Rights Forum (GLJ-ILRF) déposent cette plainte concernant des violations de la Norme de Performance 2 (PS2) dans le cadre du Projet n° 32408 de la SFI.¹

Le projet consistait en un prêt A de 15 millions de dollars et un prêt B de 11 millions de dollars pour financer la construction et l'exploitation du Sheraton Grand Conakry (SGC), un hôtel cinq étoiles de 186 chambres à Conakry, en Guinée, appartenant au client de la SFI, Palma Guinée, S.A., également connu sous le nom de Palma Guinée. L'hôtel a ouvert ses portes en décembre 2016 dans le cadre d'un accord de services d'exploitation avec Sheraton (racheté par la suite par Marriott) et a fermé en raison de la présence de moisissures en décembre 2021, des travaux de rénovation et une réouverture étant prévus à l'avenir. La direction a licencié 158 des 189 employés de SGC en août et septembre 2022 et a remboursé son prêt à la SFI en octobre 2022. Au 19 janvier 2023, le site Internet de la SFI indique que le projet est actif.²

La direction de SGC, composée de Palma Guinée, le client de la SFI et propriétaire de l'hôtel, et de Marriott International, l'exploitant de l'hôtel, a violé la NP2 depuis le début de l'exploitation de l'hôtel le 12 décembre 2016.

La direction de SGC a maintenu des conditions de travail illégales, déraisonnables et dangereuses en dépit des protestations de son personnel et en violation de la NP2. La direction a privé les travailleurs des salaires dus et des prestations de soins de santé légalement dues aux travailleurs et à leurs familles. La direction a illégalement laissé les travailleurs sans assurance maladie pendant une pandémie et les a soumis à des dangers mortels sur le lieu de travail, en leur demandant de partager des lits en quarantaine, en exigeant qu'ils manipulent des produits chimiques dangereux sans protection, et en leur servant de la nourriture avariée dans la cafétéria de l'hôtel.

La direction a affiché son mépris pour la liberté d'association et les dispositions de la NP2 et du droit guinéen qui protègent cette liberté. Obligée par la loi guinéenne d'organiser une élection des représentants des travailleurs depuis 2016, la direction ne l'a fait qu'en février 2020, sous la menace d'une sanction juridique. Pendant toute cette période et jusqu'à présent, la direction a mené une campagne continue pour décourager l'activité syndicale par la désinformation, l'intimidation et les représailles. Malgré les exigences de la NP2 en matière de négociation collective, la direction a refusé de négocier véritablement ces conditions avec le syndicat, comme l'exige la NP2, préférant répondre aux efforts du syndicat par des représailles et de l'intimidation. En octobre 2020, plusieurs mois après les élections, la direction a licencié les deux principaux dirigeants du syndicat en représailles à leurs efforts de négociation. La tentative illégale de la direction de licencier quatre des six délégués syndicaux restants, en août 2022, n'a été contrecarrée que par l'intervention des autorités guinéennes.

Après la fermeture de l'hôtel en raison d'un prétendu problème de moisissures en décembre 2021, la direction a commencé à faire preuve d'un mépris flagrant pour les Normes de Performance. La direction

¹ Le FMO, la banque néerlandaise de développement des entreprises, a également investi dans la SGC. FMO, *Disclosure : Palma Guinee S.A.* (approuvé le 17 avril 2014), <https://www.fmo.nl/project-detail/32093>.

² Si le projet est considéré comme inactif avant que la plainte ne soit évaluée, les plaignants soutiennent que les circonstances exceptionnelles décrites ici justifient l'examen du CAO. Les plaignants n'ont pas sollicité l'examen du CAO pour faciliter leur engagement continu avec la SFI et ont été privés de la possibilité de déposer une plainte auprès du CAO par le remboursement anticipé du prêt par le client. Les plaignants ne devraient pas être pénalisés pour s'être engagés de bonne foi dans les procédures de la SFI ou pour leur incapacité à anticiper le retrait du client. Cette plainte soulève des questions sociales essentielles relatives à l'impact du projet sur les travailleurs qui ont subi des préjudices en raison des violations de la PS2, qui sont une préoccupation constante dans les opérations de la SFI. Voir Groupe de la Banque mondiale, *IFC/MIGA Independent Accountability Mechanism (CAO) Policy* § 49 (1er juillet 2021), <https://www.ifc.org/wps/wcm/connect/d3e7f1c4-fd6b-40fd-ae76-fb028916611d/IFC-MIGA-Independent-Accountability-Mechanism-CAO-Policy.pdf?MOD=AJPERES&CVID=nFDGwP2>.

a licencié 158 des 189 employés de SGC dans le cadre d'une procédure imparfaite qui ne respectait ni la NP2 ni la loi guinéenne. Le syndicat, l'UITA et l'Inspection du Travail Guinéenne ont proposé des solutions qui auraient permis de maintenir les effectifs et de leur apporter un soutien financier jusqu'à ce que les travaux de rénovation permettent la réouverture de l'hôtel. La direction a refusé d'envisager ou de proposer des alternatives au licenciement ou de fournir aux travailleurs des garanties concrètes d'emploi futur.

À partir de 2018, l'UITA et le GLJ-FILR ont cherché à intervenir pour soutenir les travailleurs de SGC qui cherchaient à exercer leurs droits. Les plaignants ont continuellement attiré l'attention de la SFI sur les violations en cours de la NP2 et ont proposé des pistes de résolution de problèmes en vue d'une mise en conformité. La quasi-totalité des informations divulguées ici ont été fournies à la SFI par le biais de la correspondance et d'une plainte déposée sur le portail du travail, qui a été modifiée à quatre reprises³. La direction n'a fait aucun effort pour impliquer les parties prenantes, refusant de consulter les travailleurs comme l'exige la NP1 ou de négocier avec leur syndicat comme l'exigent la NP2 et la législation guinéenne. Les efforts déployés pour impliquer la direction ont été repoussés à plusieurs reprises.

Le projet SGC a révélé de profondes lacunes dans le processus d'évaluation des risques du projet par la SFI et dans ses mécanismes de mise en conformité. La diligence raisonnable n'a pas permis d'anticiper les violations des Normes de Performance ni de s'assurer que le client était prêt à faire une exploitation conforme aux Normes de Performance. Les procédures de diligence raisonnable n'ont pas non plus permis à la SFI d'influer sur l'exploitation de la SGC, qui étaient principalement contrôlées par Marriott, un non-client. Bien que Palma Guinée soit l'employeur officiel de la main d'œuvre, dans la pratique, le client de la SFI n'avait que peu de contrôle sur les questions et les politiques d'emploi, ce qui a entravé les efforts de la SFI pour se conformer aux normes.

Après l'approbation du projet, l'engagement de la SFI elle-même a été incohérent et, en fin de compte, inefficace. La SFI a cherché à impliquer son client à plusieurs reprises, assez fréquemment à mesure que les problèmes s'aggravaient, mais elle s'est révélée incapable de mettre le projet en conformité avec les Normes de Performance. Le manque d'influence de la SFI sur Marriott, qui gérait l'hôtel, a sérieusement entravé les efforts de la SFI, tout comme son manque d'expertise régionale en matière des droits de travail. La SFI a commandité une évaluation des conditions de travail à Ergon Associates, qui a pris un an et n'a pas été divulguée. La SFI n'a jamais intensifié les recours, étant réticente à agir plus énergiquement pour amener son client à se conformer, de peur que celui-ci ne rembourse le prêt pour se soustraire à ses obligations. Pourtant, le client a remboursé le prêt en septembre 2022.

Les violations de la NP2 ont gravement compromis l'impact du projet sur le développement. Si la NP2 avait été respecté, le projet aurait créé des emplois de qualité, durables et stables pour près de deux cents Guinéens. En réalité, les travailleurs ont été confrontés à des conditions de travail inférieures aux normes, à l'intimidation et à l'insécurité. Les interruptions des activités de l'hôtel ont causé de graves préjudices financiers aux travailleurs. À partir de décembre 2021, les travailleurs n'ont reçu qu'une fraction de leur salaire jusqu'en août 2022, date à laquelle 158 des 189 employés ont été licenciés avec un maximum de deux mois de salaire en guise d'indemnité de départ.

Le comportement de la direction a non seulement violé les Normes de Performance et réduit l'impact du projet sur le développement, mais il a également mis à rude épreuve l'État de droit en Guinée. La direction a violé la loi à plusieurs reprises et a refusé de coopérer aux efforts officiels visant à rectifier les violations, ce qui a nécessité des réponses de plus en plus énergiques de la part des autorités. Ce n'est qu'après avoir reçu un ultimatum de l'inspection du travail, par exemple, que la direction a fini par divulguer au gouvernement, la liste des employés qui devraient être licenciés-des mois après que l'information aurait dû être légalement fournie.

⁽³⁾ L'UITA, la Confédération syndicale internationale (CSI) et le GLJ-ILRF ont déposé une plainte sur le portail du travail de la SFI le 23 juin 2021. La plainte a été complétée par des addenda le 6 juillet 2021, le 20 juillet 2021, le 19 octobre 2021 et le 12 janvier 2022. Les plaintes, qui sont incluses dans l'annexe, ont été complétées par une correspondance cohérente entre les plaignants et la SFI.

Les paragraphes suivants passent en revue les violations des Normes de Performance commises par la direction au cours des quatre phases du projet et se terminent par un tableau des violations et des annexes.

TABLE DES MATIÈRES.

Divulgarion et Diligence Raisonnable de la SFI.	6
Le Projet.	6
1. <i>Aperçu.</i>	6
2. <i>La Campagne pour une Élection Syndicale (2018-2020).</i>	7
2.1. <i>Activisme et Plaintes des Travailleurs (Octobre 2019).</i>	8
2.2. <i>Licenciement de Syndicalistes et Représailles Antisyndicales (Novembre-Décembre 2019).</i>	8
2.3. <i>Élection du Syndicat (Février 2020).</i>	9
3. <i>Négociations (Février 2020-Décembre 2021).</i>	9
3.1. <i>La Direction Refuse de se Conformer à la Loi sur la Santé des Employés (Négociations en Mars 2021).</i>	9
3.2. <i>La Réponse de la Direction à la Pandémie met en Danger la Santé, l'Emploi et le Syndicat des Travailleurs (Négociations en Mars 2021).</i>	10
3.3. <i>Santé et Sécurité au Travail (Négociations en Mars 2021)</i>	10
3.4. <i>Retenue Illégale des Salaires : La Direction Refuse de se Conformer au Droit du Travail et à la Convention Collective du Secteur Hôtelier (Négociation en Mars 2021).</i>	10
3.5. <i>La Mort de Mariam Camara (Avril-Juin 2020).</i>	11
3.6. <i>La Direction Sert des Aliments Avariés et Périmés (Mai 2020).</i>	11
3.7. <i>Licenciement de Dirigeants Syndicaux sur Fond de Représailles et Licenciement Arbitraire d'un Travailleur (Août-Octobre 2020).</i>	11
3.8. <i>Les Travailleurs Défendent les Dirigeants Syndicaux Licenciés et le Bureau du Syndicale est Vandalisé (Octobre-Décembre 2020).</i>	12
3.9. <i>Les Travailleurs se Plaignent à l'OIT (Février 2021).</i>	12
3.10. <i>La Direction Intensifie les Efforts d'Intimidation et de Surveillance (Février 2021).</i>	13
3.11. <i>La Direction Refuse de Négocier et Annonce Unilatéralement des Avantages Légalement Inadéquats (Juin .2021)</i>	13
3.12. <i>Rapport sur les Droits des Travailleurs des Consultants Achevé, Non Divulgué (Août 2021).</i>	13
3.13. <i>La Direction Menace les Traivailleurs, Embauche des Travailleurs sans Documentation d'Emploi (Octobre 2021).</i>	14
3.14. <i>Les Travailleurs de SGC Cherchent à Faire une Grève (Octobre-Novembre 2021).</i>	14
4. <i>Fermeture du SGC (Décembre 2021-Juin 2022).</i>	15
4.1. <i>Le Défaut d'Information des Travailleurs par SGC (Décembre 2021).</i>	15
4.2. <i>Suspension Unilatérale de la Deuxième Élection Syndicale et des Contrats de Travail (Décembre 2021).</i>	15
4.3. <i>Un Délégué Syndical se voit Refuser l'Accès (Janvier 2022).</i>	16
4.4. <i>Situation d'Emploi en Janvier 2022.</i>	16
4.5. <i>Discrimination Antisyndicale dans le Système de Rotation (Mars 2022).</i>	16
4.6. <i>Dispositions Relatives aux Travailleurs Partiellement Employés ou au Chômage.</i>	16
5. <i>Retrait Illégal de la Direction (Juillet - Septembre 2022).</i>	17
5.1. <i>Propositions de Licenciement de la Direction et du Syndicat (Juillet 2022).</i>	17
5.2. <i>La Direction a Refusé de s'Engager dans les Propositions du Syndicat ou de l'Inspection du Travail (Août) 2022).</i>	18
5.3. <i>Le Mépris de la Direction pour la Loi guinéenne et l'Inspection du Travail (Août 2022).</i>	18
5.4. <i>La Direction Tente Illégalement de Licencier des Délégués Syndicaux (Août 2022).</i>	19
5.5. <i>L'Inspection du Travail Ordonne l'Arrêt des Licenciements (Août-Septembre 2022).</i>	20
5.6. <i>Licenciement</i>	20
Conclusion.	20

Divulgence et diligence

La SFI a divulgué pour la première fois le projet proposé à Palma Guinée le 10 avril 2013. Le projet consistait en un prêt de 15 millions USD sur le compte propre de la SFI et un prêt syndiqué d'un montant maximum de 11 millions USD, tous deux destinés à financer la construction et l'exploitation du Sheraton Grand Conakry. Le FMO s'est joint à la SFI pour financer le projet.⁴

Les informations communiquées par la SFI⁵ indiquent que peu d'efforts ont été consacrés à l'évaluation de la conformité de l'exploitation de SGC à la NP2, qui n'a fait l'objet que d'un seul paragraphe dans le Résumé de l'Examen Environnemental et Social (REES):

Pendant l'exploitation de l'hôtel, les ressources humaines seront gérées conformément à la Politique de Starwood en matière de Ressources Humaines [...] Au moment de l'évaluation, l'accord de services d'exploitation (OSA) entre Palma Guinée et Starwood n'était pas signé. De plus amples informations sur la gestion des Ressources Humaines pendant la phase d'exploitation seront disponibles après la signature de l'OSA.⁶

Les informations n'ont pas été mises à jour après la signature de l'OSA. Le seul document auquel il est fait référence - la Politique de Ressources Humaines de Starwood - a cessé de s'appliquer après l'acquisition de Starwood par Marriott en 2016.

À notre connaissance, aucune participation des parties prenantes n'a été observée.

Le Projet.

Le Sheraton Grand Conakry et ses quatre restaurants, entre autres, ont ouvert leurs portes le 12 décembre 2016 et ont été exploités sous la marque Marriott jusqu'en décembre 2021, date à laquelle la direction a brusquement ordonné la fermeture partielle de l'hôtel. 158 des 189 travailleurs, dont la plupart travaillaient à temps partiel à l'hôtel et recevaient des allocations de chômage après sa fermeture, ont été licenciés en août et septembre 2022. Le client, Palma Guinée, S.A., a remboursé sa dette à la SFI en octobre 2022.

1. Aperçu.

Tout au long de l'exploitation du Sheraton Grand Conakry, la direction a totalement ignoré les droits des travailleurs et les exigences de la NP2. Obligée de ne pas décourager l'activité syndicale par la NP2, la direction a mené une campagne pluriannuelle pour retarder, frustrer et entraver l'exercice par les travailleurs de leur liberté d'association, avec plusieurs licenciements en guise de représailles. La direction a obstinément refusé de fournir des conditions de travail raisonnables, légales et sûres et a sommairement rejeté les efforts des travailleurs pour négocier des améliorations.

Au cours de la première phase du projet, la direction a refusé d'organiser une élection des représentants des travailleurs Tel que l'exige la loi, tout en cherchant à décourager les efforts des travailleurs de se syndiquer par

⁴ FMO, *Divulgence: Palma Guinée S.A.* (approuvé le 17 avril 2014), <https://www.fmo.nl/project-detail/32093>.

⁵ SFI, *Résumé des informations sur l'investissement: Palma Guinée* (approuvé le 3 juin 2014), <https://disclosures.ifc.org/project-detail/ESRS/32408/palma-guinea>; IFC, *Environmental and Social Review Summary* (divulgué le 10 avril 2013), <https://disclosures.ifc.org/project-detail/ESRS/32408/palma-guinea>.

⁶ IFC, *Environmental and Social Review Summary* (publié le 10 avril 2013), <https://disclosures.ifc.org/project-detail/ESRS/32408/palma-guinea>.

L'Intimidation, la désinformation et les licenciements sur fond de représailles, malgré les interdictions de la NP2. Les efforts de la direction ont été vains. Lorsque les élections ont finalement eu lieu, le 11 février 2020, les travailleurs ont voté à une écrasante majorité pour la liste syndicale.

Au cours de la deuxième phase du projet, le syndicat nouvellement élu a cherché à négocier avec la direction pour résoudre les problèmes critiques de sécurité et l'incapacité de la direction à fournir les prestations de santé requises, parmi d'autres conditions de travail illégales. La direction s'est obstinée à maintenir ces conditions de travail illégales, dangereuses et déraisonnables. La direction a refusé de négocier et a préféré exercer des représailles contre les travailleurs qui avaient exercé leur liberté d'association, en licenciant, entre autres, le secrétaire général et le secrétaire général adjoint du syndicat des travailleurs de SGC. La direction a menacé les travailleurs qui avaient voté la grève en octobre 2021 de les licencier en masse s'ils mettaient leur intention à exécution. Entre-temps, la direction a cherché à affaiblir le syndicat en embauchant des travailleurs avec des contrats moins sûrs et sans les documents d'emploi exigés par la NP2 et la législation guinéenne.

En décembre 2021, l'hôtel a brusquement interrompu la plupart de ses activités en raison d'un problème de moisissures, laissant une grande partie du personnel sans emploi. La direction a refusé de négocier avec le syndicat ou de lui communiquer des informations sur les conséquences de la moisissure, agissant unilatéralement et sans consultation. Pendant les sept mois qui ont suivi la fermeture, les travailleurs n'ont reçu pratiquement aucune information sur leurs perspectives d'emploi et aucune concernant les effets potentiels sur la santé du fait d'avoir travaillé dans ce que la direction prétendait être un bâtiment infesté de moisissures. La direction a instauré un système de rotation afin de préserver la main-d'œuvre et de garantir aux travailleurs la possibilité de gagner de l'argent, mais elle a fait preuve de discrimination à l'égard des militants syndicaux lors de l'attribution des tâches.

Enfin, après la fermeture brutale de l'hôtel par la direction, le syndicat des travailleurs de SGC et ses alliés ont cherché à préserver et à soutenir la main-d'œuvre, mais ont constaté que la direction n'était pas disposée à collaborer avec le syndicat ou avec les autorités gouvernementales pour trouver des solutions. Au contraire, la direction a procédé à des licenciements massifs, sans tenir compte des autres solutions possibles, de l'impact de cette mesure radicale sur le personnel, ni des exigences de la NP2 et de la législation guinéenne. Outre le licenciement des deux principaux dirigeants du syndicat des travailleurs de SGC, la direction a tenté de licencier six autres délégués syndicaux en août 2022, une tentative illégale qui a été annulée par l'intervention des autorités nationales.

Depuis 2018, tout au long de ces phases, la direction a maintenu un effort continu pour décourager l'exercice de la liberté d'association par la désinformation, l'intimidation et les représailles. Les travailleurs ont été contraints à plusieurs reprises d'assister à des réunions, qu'il s'agisse de réunions de l'ensemble du personnel ou de réunions individuelles, au cours desquelles la direction a diffusé un message antisyndical implacable qui ne cachait pas son intention d'exercer des représailles à l'encontre des militants et des activités syndicales.

2. La Campagne pour une Élection Syndicale (2018-2020).

Frustrés par les mauvaises conditions de travail, les travailleurs du SGC ont commencé à tenter de se syndiquer en février 2018. Les travailleurs ont contacté la Fédération de l'Hôtellerie, Touristique, Restauration et Branches Connexes (FHTRC), affiliée à la Confédération Syndicale Nationale Guinéenne Organisation Nationale des Syndicats Libres de Guinée (ONSLG), pour les aider à faire avancer le processus électoral. À son tour, la FHTRC-ONSLG, affiliée à l'UITA, a demandé le soutien de l'UITA pour ses efforts de syndicalisation. Le 15 mars 2019, la FHTRC-ONSLG a fait une demande officielle pour entamer le processus d'élection syndicale en vertu de la loi guinéenne.

Vu que le lieu de travail comptait plus de vingt-cinq personnes, la législation guinéenne exigeait que la direction organise une élection pour les représentants des travailleurs peu de temps après l'entrée en vigueur de la loi.

Les activités ont commencé. En effet, les informations communiquées par la SFI faisaient état de cette exigence dès le début du projet. Cependant, malgré l'ouverture en 2016, ce n'est qu'en février 2020 que la direction s'est finalement acquittée de son obligation d'organiser une élection.

Lorsque les travailleurs ont commencé à demander publiquement l'élection de représentants des travailleurs, la direction a répondu par une campagne de désinformation et d'intimidation.

2.1. Activisme et Plaintes des Travailleurs (Octobre 2019).

Alors que la direction refusait de s'acquitter de son obligation d'organiser une élection et augmentait la discrimination et le harcèlement à l'encontre des personnes perçues comme favorables au syndicat, les travailleurs ont continué d'exercer leurs droits du travail. Le 15 octobre 2019, les travailleurs de l'hôtel ont remis une pétition signée par 150 des quelque 400 travailleurs, exigeant la tenue d'une élection. Le même jour, l'UITA, le GLJ-FILR et la CSI ont déposé une plainte sur le portail du travail de la SFI, faisant part de leurs préoccupations concernant les violations de la NP2 et des Conventions 87 et 98 de l'OIT.⁽⁷⁾ Au cours des années suivantes, alors que les abus en matière de travail se poursuivaient, les soumissions sur le portail du travail ont été mises à jour régulièrement au fur et à mesure que les violations du travail et le harcèlement antisyndical se poursuivaient.

Après le dépôt de la plainte, la SFI, l'UITA et la direction de SGC sont parvenus à un accord pour organiser l'élection syndicale requise par la loi. La direction a commencé à organiser l'élection pour le 28 octobre 2019, mais l'a rapidement annulée. Le 19 octobre 2019, la SFI a annoncé que la date de l'élection serait à nouveau reportée, cette fois au 3 février 2020.

2.2. Licenciement de Syndicalistes et Représailles Antisyndicales (Novembre-Décembre 2019).

Tout au long de l'année 2019 et au début de l'année 2020, la direction de SGC a bloqué l'élection et a cherché à influencer son résultat par l'intimidation. En novembre 2019, deux travailleurs ont été licenciés pour des motifs spécieux, ce que les travailleurs restants ont compris comme une menace à l'encontre de ceux qui étaient perçus comme soutenant le syndicat.

La direction de SGC a accordé à Mory Soumaoro, membre du syndicat, un congé pour assister aux funérailles de son beau-père. Au retour de M. Soumaoro, un superviseur l'a invité à prendre un verre et lui a demandé ce qu'il pensait du syndicat. M. Soumaoro a affirmé son soutien au syndicat. Quelques jours plus tard, la direction de SGC a licencié M. Soumaoro, au motif fallacieux que son congé pour assister aux funérailles n'avait pas été approuvé.

Un autre membre du syndicat, Alhassane Sylla, a été accusé à tort d'avoir volé de la nourriture à l'hôtel, alors qu'il avait informé la sécurité qu'il s'agissait de sa propre nourriture et qu'il n'avait pas pu manger pendant sa pause. M. Sylla a été licencié et emprisonné pendant trois jours en raison des accusations de la direction. Les travailleurs de l'hôtel ont compris que ces licenciements étaient une démonstration de la position antisyndicale agressive de la direction de SGC.

La direction de SGC a également organisé de grandes réunions avec un public captif à l'hôtel, y compris plusieurs réunions à l'échelle des départements et une réunion à l'échelle de l'hôtel en décembre 2019.⁸ Lors de ces réunions,

⁷ UITA, *Sheraton Grand Conakry : l'UITA Transfert la Plainte sur les Violations des Droits de l'Homme à l'OIT* (19 février 2021), <https://www.iuf.org/news/sheraton-grand-conakry-iuf-moves-rights-violations-complaints-to-the-ilo/>.

⁸ Une réunion d'audience captive est une réunion obligatoire organisée par un employeur pendant les heures de travail afin de faire pression sur les employés pour qu'ils ne se syndiquent pas.

la direction a mêlé la désinformation au harcèlement et à l'intimidation pour décourager les travailleurs d'exercer leurs droits.

2.3. Élection Syndicale (Février 2020).

Après de longues négociations, l'élection a finalement eu lieu le 11 février 2020. Bien que la direction ait convoqué à plusieurs reprises les travailleurs pour leur faire entendre de fausses informations antisyndicales, 72 % des travailleurs votants se sont prononcés en faveur de la liste syndicale. Les travailleurs ont élu Amadou Diallo au poste de Secrétaire Général et Alhassane Diallo au poste de Secrétaire Général Adjoint.

Après la victoire du syndicat, la direction a rapidement licencié et remplacé le Directeur des Ressources Humaines de l'hôtel en mars 2020.

3. Négociations (Février 2020-Décembre 2021).

Après les élections, le syndicat des travailleurs de SGC et la direction ont mis en place une réunion mensuelle. La première réunion a eu lieu à la mi-mars, juste au moment où la pandémie de COVID-19 arrivait en Guinée. Les responsables syndicaux se sont alors concentrés sur la santé et la sécurité sur le lieu de travail. Les délégués syndicaux ont constaté que la direction ne s'engageait pas dans des négociations de bonne foi et rejetait les problèmes soulevés par le syndicat, y compris des conditions de travail clairement illégales. La direction a refusé de modifier ses politiques ou d'échanger de manière significative avec le syndicat, maintenant des conditions de travail dangereuses alors que la pandémie faisait rage en Guinée et qu'un membre du personnel de SGC était décédé de causes inconnues.

Au lieu de négocier, la direction a plutôt cherché à disloquer le syndicat et s'est obstinée à maintenir des conditions de travail illégales, dangereuses et déraisonnables. En représailles à l'activité syndicale, la direction a licencié le secrétaire général du syndicat des travailleurs de SGC et son adjoint. Pour décourager toute nouvelle activité syndicale, la direction a organisé de nombreuses réunions avec le personnel, au cours desquelles les responsables de l'hôtel ont diffusé des messages antisyndicaux.

3.1. La Direction Refuse de se Conformer à la Loi sur la Santé des Employés (Négociations en Mars 2021).

Pour les travailleurs de SGC, les prestations de soins de santé étaient au cœur des préoccupations avant même l'arrivée de la pandémie. Les délégués syndicaux participant à la première réunion de négociation ont souligné à plusieurs reprises l'importance des prestations de soins de santé, une question également soulevée dans plusieurs pétitions de travailleurs de SGC, et des indemnités de maladie. La loi oblige la direction à fournir des soins de santé et des indemnités de maladie aux travailleurs, mais les représentants des travailleurs ont été contraints de faire campagne pour obtenir des avantages que la loi leur accorde de plein droit.

La législation guinéenne impose aux employeurs de prendre en charge l'intégralité des frais de santé de leurs employés et de trois personnes à charge au maximum résidant avec eux. Au départ, la direction n'a fourni aucune prestation en matière de soins de santé. Ce n'est qu'après la conférence de presse organisée à l'occasion de l'anniversaire de la mort de Mariam Camara, employée de SGC, en juillet 2021, que la direction a commencé à fournir des cartes d'assurance maladie aux employés, bien qu'aucune prise en charge des personnes à charge n'ait encore été proposée.

La direction de SGC a également refusé illégalement de verser des indemnités de maladie aux travailleurs pendant la pandémie. La législation guinéenne exige que la direction paie les salaires des travailleurs pendant les jours d'absence pour cause de maladie et, en cas d'absence pour cause de maladie de longue durée, qu'elle paie 50 % des salaires (l'État prend en charge les 50 % restants). La direction n'a pas payé les salaires des travailleurs pour les congés de maladie, qu'ils soient de courte ou de longue durée.

La direction a refusé d'envisager une modification de ces conditions lors de la première réunion de négociation.

3.2. La Réponse de la Direction à la Pandémie Met en Danger la Santé, l'Emploi et le Syndicat des Travailleurs (Négociations en Mars 2021).

Avec l'arrivée de la pandémie, l'hôtel a fonctionné avec un effectif réduit pour des raisons de sécurité. Cependant, la réponse de la direction à la pandémie lors des premières réunions de négociation ne s'est guère préoccupée de la sécurité de ses employés ou des droits de leur syndicat.

Dans les premiers jours de la pandémie, la direction a demandé à de nombreux employés de se mettre en quarantaine dans l'hôtel. En violation des mesures de prévention du COVID-19 et des dispositions relatives à la sécurité et à la santé au travail des Normes de Performance, la direction a forcé les travailleurs à partager non seulement les mêmes chambres, mais souvent les mêmes lits.

La direction de SGC a profité de l'interruption des activités de l'hôtel pour affaiblir le syndicat et mettre en péril les emplois des travailleurs. À la mi-mars, alors que les travailleurs acceptaient une réduction du personnel pour des raisons de santé, la direction a commencé à remplacer des employés permanents dans les fonctions essentielles de l'hôtel par des employés temporaires ou saisonniers, en violation de la législation guinéenne. Les travailleurs considérés comme favorables au syndicat ont été de plus en plus ciblés par ces décisions de la direction, qui ont mis en péril leur sécurité d'emploi.

La direction a également profité de cette crise de santé publique pour élargir les responsabilités professionnelles des travailleurs. Alors que la direction réduisait les effectifs, les employés devaient souvent travailler dans trois catégories d'emploi, que la charge de travail soit raisonnable ou non.

La direction a refusé d'envisager une modification de ces conditions lors de la première réunion de négociation.

3.3. Santé et Sécurité au Travail (Négociations en Mars 2021)

Lors des premières négociations, le syndicat des travailleurs de SGC a soulevé des problèmes de longue date en matière de santé et de sécurité sur le lieu de travail. Les travailleurs de SGC manipulent des solvants de nettoyage toxiques dans la cuisine, la blanchisserie et le nettoyage des chambres. Pourtant, la direction ne fournit aux travailleurs ni masques de protection contre les atteintes respiratoires, ni gants de protection contre les atteintes cutanées. La direction a d'abord déclaré que les masques n'étaient pas stockés, mais après le début de la pandémie, les masques ont commencé à être fournis aux travailleurs.

3.4. Retenue Illégale des Salaires: La Direction Refuse de se Conformer au Droit du Travail et à la Convention Collective du Secteur Hôtelier (Négociation en Mars 2021).

Lors de la première réunion de négociation, en mars 2020, les délégués syndicaux ont fait part de leurs préoccupations concernant la rétention illégale et généralisée des salaires à l'hôtel. La direction a retenu illégalement les salaires des travailleurs de diverses manières, en violation de la NP2.

Par exemple, la législation guinéenne exigeait que la direction paie des salaires plus élevés pour le travail supplémentaire effectué après huit heures de travail. La direction payait le taux normal pour les heures supplémentaires. La convention collective sectorielle du secteur hôtelier guinéen exigeait également que les employés soient mieux rémunérés pour le travail de nuit.

La direction a payé les travailleurs au taux normal pour le travail de nuit. La direction a également déduit illégalement des salaires lorsque les travailleurs étaient absents pour cause de maladie. Plutôt que de payer l'intégralité du salaire, comme l'exige la loi en cas de maladie de courte durée, ou de payer la moitié du salaire, comme l'exige la loi en cas de maladie de longue durée, la direction ne payait rien à ses employés malades.

La direction a refusé d'envisager une modification de ces conditions lors de la première réunion de négociation.

3.5. La Mort de Mariam Camara (Avril-Juin 2020).

La direction de la SGC ayant refusé de s'acquitter de son obligation de payer les soins de santé des travailleurs et de s'engager dans des négociations de bonne foi, les travailleurs de la SGC ont enduré le risque et le coût d'une pandémie sans prestations de soins de santé. En avril 2020, Mariam Camara, membre de l'équipe d'entretien de SGC, est tombée malade sur son lieu de travail et a été hospitalisée. Les délégués syndicaux ont rencontré la direction, demandant que ses factures médicales soient payées comme l'exige la loi guinéenne. La direction a refusé tout paiement.

Le 24 juin 2020, Mme Camara est décédée à l'hôpital de causes inconnues et sans aucun soutien financier de la part de son employeur. Ce n'est qu'après son décès que la direction a reconnu symboliquement son obligation de veiller à la santé de Mme Camara, en proposant de verser à sa famille 2 000 000 de francs guinéens (200 USD). Cette Somme représentait moins de la moitié des frais médicaux de Mme Camara, qui s'élevaient à 5 140 000 francs guinéens (514 USD). La famille de Mme Camara, se sentant insultée par cette offre tardive et de minimis, l'a déclinée. En fin de compte, les travailleurs de SGC ont mis en commun des fonds pour aider la famille de Mme Camara à payer les coûts des soins de cette dernière.

3.6. La Direction Sert des Aliments Avariés et Périmentés (Mai 2020).

Lors des réunions de négociation de mai 2020, les délégués syndicaux ont fait part à la direction de leurs préoccupations concernant les conditions dangereuses de la cafétéria, où la direction fournissait régulièrement aux employés de la nourriture avariée et périmée. Lorsque les délégués syndicaux ont évoqué le problème et informé leurs collègues des risques liés à la consommation de la nourriture de la cafétéria, la direction les a accusés de préparer une grève.

3.7. Licenciement des Dirigeants Syndicaux sur fond de Représailles et Licenciement Arbitraire d'un Travailleur (Août-Octobre 2020).

Peu de temps après la victoire électorale du syndicat, la direction a entamé une campagne de représailles, de discrimination et de harcèlement à l'encontre des travailleurs et des dirigeants nouvellement élus du syndicat. Le 26 août 2020, la direction a sanctionné le travailleur de SGC Mohamed Sampil pour avoir accidentellement cassé un pot de fleurs une semaine auparavant. La direction a illégalement refusé à M. Sampil une représentation syndicale lors de sa réunion disciplinaire et a ensuite utilisé la controverse sur le traitement de M. Sampil pour intensifier ses attaques contre le syndicat.

Face à l'escalade du harcèlement et pour éviter un licenciement injuste, les délégués syndicaux ont demandé à rencontrer la direction pour discuter de la situation de M. Sampil. Le 26 août 2020, les délégués syndicaux Alhassane Diallo, Amadou Diallo et M'maminata Camara ont rencontré la Directrice Général par intérim de l'hôtel. Les délégués ont demandé à la direction de reconnaître que l'erreur de M. Sampil était accidentelle, qu'elle avait été immédiatement signalée et qu'elle ne constituait pas un motif approprié de licenciement.

Le lendemain, le 27 août 2020, la direction a envoyé une lettre à l'Inspecteur du Travail local pour demander l'autorisation de licencier les deux principaux dirigeants du syndicat, le Secrétaire Général Amadou Diallo et le Secrétaire Général Adjoint Alhassane Diallo. La direction a prétendu que les délégués avaient agi de manière agressive lors de la réunion de la veille. Les délégués syndicaux nient totalement cette allégation et écrivent à l'Inspecteur du Travail, le 28 août 2020, pour dire qu'ils n'ont pas été agressifs mais qu'ils ont simplement défendu les intérêts de leur collègue injustement menacé.

La direction a ensuite suspendu le Secrétaire Général Amadou Diallo le 2 septembre 2020 et le Secrétaire Général Adjoint Alhassane Diallo le 11 septembre 2020. Peu après, le 16 septembre 2020, la direction a licencié Mohamed Sampil pour avoir accidentellement cassé un pot de fleurs. En réaction, le syndicat a commencé à faire circuler une pétition demandant à la direction de mettre fin au licenciement de Mohamed Sampil et

la réintégration de M. Sampil et des dirigeants syndicaux suspendus, l'obtention de l'accord de plus de 150 travailleurs entre le 25 septembre 2020 et le 28 septembre 2020.

La direction a demandé à l'Inspecteur du Travail l'autorisation de licencier les délégués syndicaux en faisant valoir que ces derniers avaient agi de manière agressive. L'Inspecteur du Travail n'a pas accordé le licenciement, notant que les délégués n'avaient pas d'antécédents disciplinaires et que la direction n'apportait aucune preuve d'une action extrême de leur part. Il est toutefois revenu sur sa décision le 18 septembre 2020 et a autorisé les licenciements.

Les délégués licenciés n'ont même pas eu droit à un semblant de procédure dans le cadre de la procédure de licenciement. La Directrice des Ressources Humaines et la Directrice Générale par Intérim de SGC se sont rendus à plusieurs reprises à l'Inspection du Travail sans en informer les délégués ni leur donner la possibilité de répondre pendant l'examen par l'Inspecteur de la demande de licenciement de la direction. À la suite de ce *plaidoyer ex parte*, l'Inspecteur du Travail a autorisé les licenciements le 18 septembre 2020. L'Inspecteur du Travail n'a pas voulu fournir une copie de sa décision au conseil du syndicat, rendant impossible tout recours dans les délais requis.

Enfin, le 7 octobre 2020, la direction a licencié le Secrétaire Général du syndicat des travailleurs de SGC, M. Amadou Diallo, et son Secrétaire Général Adjoint, M. Alhassane Diallo. Le prétexte de ces licenciements était leur plaidoyer en faveur de M. Sampil, que la direction a fausement prétendu être indûment agressif, afin de couvrir son animosité antisyndicale. Quelques heures après avoir licencié les délégués, la direction a organisé une assemblée générale pour le personnel de l'hôtel. La direction a promis de remédier aux problèmes de santé, de rémunération des heures supplémentaires, de salaire de base et autres. La direction a refusé de prendre en compte les commentaires, coupant la parole à un délégué syndical qui protestait contre l'injustice des licenciements. La direction a déclaré que la question ne serait plus discutée. Les travailleurs ont perçu cette réunion comme une tentative de miner davantage leur syndicat et de détourner l'attention des licenciements abusifs.

3.8. Les Travailleurs Défendent les Dirigeants Syndicaux Licenciés et le Bureau du Syndicat est Vandalisé (Octobre-Décembre 2020).

Peu après le licenciement de leurs dirigeants élus, les travailleurs de SGC ont organisé une pétition photographique pour demander leur réintégration, en réitérant les préoccupations des travailleurs en matière de sécurité sur le lieu de travail et d'assurance maladie. Plus d'une centaine de travailleurs se sont joints à la pétition. Plus tard, en février 2021, la direction a utilisé la pétition photographique pour harceler les travailleurs lors d'audiences captives et de réunions individuelles avec eux. En décembre 2020, malgré l'embauche par la SFI d'un consultant pour mener une évaluation du travail, la direction a continué à harceler le syndicat. Le 10 décembre 2020, le panneau d'affichage et le bureau du syndicat au SGC ont été vandalisés et l'ordinateur portable utilisé pour le travail syndical a été saisi. Seule la direction avait accès aux clés du bureau du syndicat, qui étaient conservées dans le bureau de la sécurité de l'hôtel.

3.9. Les Travailleurs se Plaignent à l'OIT (Février 2021).

Alors que la campagne antisyndicale de la direction s'intensifie, les travailleurs de SGC se tournent vers l'Organisation Internationale du Travail pour obtenir du soutien. Le 19 février 2021, l'UITA a déposé une plainte auprès du Comité de la liberté syndicale de l'OIT, faisant état de violations des Conventions 87 et 98 de l'OIT par le gouvernement guinéen. La plainte rappelle les événements susmentionnés, en les situant dans le contexte des droits internationalement reconnus des travailleurs à s'organiser et à négocier, les mêmes droits qui guident la NP2.

La plainte portait sur l'ampleur du comportement antisyndical de la direction de SGC, face auquel le gouvernement guinéen s'est tenu à l'écart ou a soutenu la cause de la direction.

L'UITA a également fait une déclaration au titre de l'Article 24⁹ à cette même date, en mettant l'accent sur "l'incapacité du gouvernement de Guinée (GOG) à maintenir un système d'inspection du travail opérationnel, à garantir le paiement des salaires à tous les travailleurs dans les délais impartis et à mettre en œuvre une politique nationale de promotion de la sécurité et de la santé au travail", en violation des obligations qui lui incombent en vertu des Conventions de l'OIT 81, 85, et 187. Ces communications ont été complétées par des addenda soumis le 3 novembre 2021, qui détaillaient l'incapacité persistante de la direction à impliquer le syndicat et à tenir compte des préoccupations des travailleurs.

3.10. La Direction Intensifie les Efforts d'Intimidation et de Surveillance (Février 2021).

Après que le consultant de la SFI ait mené des entretiens avec les travailleurs pour le compte de la SFI, les travailleurs ont été confrontés à une nouvelle intensification de l'hostilité antisyndicale. La direction a commencé à organiser de nombreuses réunions avec un public captif et des réunions individuelles avec les travailleurs. La direction a menacé les travailleurs de les remplacer en masse et de licencier ceux qui apparaissaient dans pétition photographique. Des caméras de surveillance ont été installées dans les zones de travail et des policiers en civil étaient régulièrement présents dans l'enceinte de l'hôtel - ainsi que le ministre fédéral de la sécurité -, chose que les travailleurs ont vécu comme du harcèlement et de l'intimidation antisyndicale.

3.11. La Direction Refuse de Négocier et Annonce Unilatéralement des Avantages Légalement Inadéquats (Juin 2021).

Le 24 juin 2021, les travailleurs de SGC ont tenu une conférence de presse très médiatisée pour commémorer le premier anniversaire du décès de leur collègue Mariam Camara. À cette occasion, les travailleurs ont réitéré les demandes qu'ils avaient formulées dans trois pétitions adressées à la direction entre décembre 2019 et février 2021, qui demandaient spécifiquement des négociations sur les prestations de soins de santé. Plutôt que de négocier avec le syndicat les conditions d'emploi, comme l'exigent la NP2 et le droit guinéen, la direction a décidé de modifier les conditions de travail de manière unilatérale et illégale.

Peu après la conférence de presse, la direction a commencé à remettre aux employés des cartes d'assurance maladie. La couverture n'était pas conforme à la législation guinéenne, car elle ne prévoyait pas de couverture pour les personnes à charge, et la direction n'a pas négocié avec le syndicat au sujet de la nouvelle politique d'assurance.

Le 16 juillet, la direction a organisé une réunion de tout le personnel dans la salle de bal de l'hôtel. Elle a annoncé des cadeaux pour les employés (un sac de riz et des tissus), des augmentations non spécifiées pour ancienneté et une augmentation générale de 8 % des salaires à partir de la fin du mois de juillet. La direction a également déclaré qu'elle commencerait à payer les heures supplémentaires, sans toutefois en préciser le taux. Cette augmentation générale ne s'est jamais concrétisée. En fait, la direction a choisi par la suite d'utiliser l'augmentation promise pour décourager une grève.

3.12. Rapport sur les Droits des Travailleurs du Consultant Achievé, Non Divulgué (Août 2021).

Mandaté en décembre 2020, le consultant de la SFI, Ergon Associates, a achevé son évaluation en août 2021, ne communiquant son rapport qu'à la SFI. La SFI n'a pas divulgué le rapport aux travailleurs participants ou aux mandants syndicaux. Avec les conclusions du consultant,

⁹ Constitution de l'OIT, art. 24 (Représentations de la non-observation des conventions), https://www.ilo.org/dyn/normlex/en/f?p=1000:62:0::NO:62:P62_LIST_ENTRIE_ID:2453907:NO#A24.

la SFI a également refusé de divulguer le plan d'action correctif qu'elle avait élaboré pour répondre aux besoins de SGC la non-conformité persistante de la direction, si un tel plan a effectivement été élaboré.

3.13. La Direction Menace les Travailleurs, Embauche des Travailleurs sans Documentation d'Emploi (Octobre 2021).

S'attaquant davantage aux travailleurs, à leur sécurité d'emploi et à leur syndicat, la direction a commencé à remplacer les travailleurs sous contrat à durée indéterminée par des travailleurs temporaires, en particulier dans le service d'entretien ménager. En violation de la convention collective sectorielle, la direction de SGC n'a pas démontré que les travailleurs licenciés s'étaient vu proposer un emploi avant que les postes ne soient proposés aux travailleurs nouvellement recrutés.

En juin 2021, l'équipe d'entretien de l'hôtel comptait quinze commis d'étage en contrats à durée indéterminée et un seul en contrat à durée déterminée. À partir d'août 2021, alors que l'hôtel n'atteignait pas 50 % de sa capacité, la direction de SGC a embauché dix-huit "apprentis" par l'intermédiaire d'une agence d'emplois temporaires. Cela a permis de doubler la main-d'œuvre de nettoyage alors que le travail de nettoyage a été divisé par deux, ce qui suggère que la véritable intention de la direction était d'affaiblir les travailleurs permanents. Les nouveaux travailleurs ont reçu l'ordre de ne pas fraterniser ou de ne pas s'associer avec les travailleurs permanents, expliquant que les employés seniors "causaient des problèmes" et menaçant de licencier les nouveaux travailleurs qui désobéiraient. Il s'agit là d'une violation manifeste de la liberté d'association des travailleurs.

En ce qui concerne ses nouveaux employés temporaires, la direction de SGC a toujours refusé de se conformer à NP2 et à la loi guinéenne. Les nouveaux travailleurs temporaires ont informé l'UITA qu'ils n'avaient pas reçu de documents d'emploi, en violation de la NP2, de la loi guinéenne et de la convention collective sectorielle. Ils n'avaient aucune garantie de travail d'une semaine à l'autre.

3.14. Les Travailleurs de SGC Cherchent à Faire une Grève (Octobre-Novembre 2021).

En réponse aux efforts continus de la direction pour intimider les employés, disloquer leur syndicat et nier leurs droits, les travailleurs de SGC ont déposé une pétition de grève le 26 octobre 2021. Les 27 et 28 octobre, un représentant de Palma Guinée a convoqué tous les délégués syndicaux, individuellement ou par deux, pour remettre en question leur décision de faire une grève. Il a déclaré aux délégués que "les autorités sont avec nous" et que "vous verrez". Pendant ce temps, en violation du droit du travail guinéen, le Directeur des Ressources Humaines de l'hôtel a menacé les travailleurs d'autres violations du droit du travail guinéen, déclarant que si les travailleurs se mettaient en grève, ils seraient licenciés et remplacés, et qu'un programme de prêts à faible taux d'intérêt parrainé par l'hôtel serait annulé.

Lors d'une réunion avec l'Inspection du Travail guinéenne le 3 novembre 2021, la direction a présenté sa première offre en échange du retrait par les travailleurs de leur action en justice visant à faire respecter le minimum légal en matière d'emploi et de l'annonce publique de la résolution des problèmes. La direction de SGC leur accorderait enfin l'augmentation de 50 USD par mois promise pour la première fois en juillet 2021.

Immédiatement après cette réunion, la direction a organisé une réunion obligatoire avec les travailleurs. Dans une tentative évidente de d'étouffer la campagne des travailleurs, le Directeur des Ressources Humaines a prétendu à tort que la direction et le syndicat étaient parvenus à un accord et que le syndicat avait annulé la grève.

Le syndicat a réagi en publiant un avis indiquant qu'aucun accord n'avait été conclu et que la grève n'était pas reportée.

Lors d'une réunion du syndicat qui s'est tenue le 10 novembre 2021, les travailleurs ont rejeté à l'unanimité le projet de loi sur la sécurité sociale.

L'offre de la direction, qui ne résolvait aucune des violations de la NP2 et du droit national en suspens.

Peu désireuse de parvenir à un accord, la direction a de nouveau présenté la même offre lors d'une réunion avec l'Inspection du Travail le 17 novembre, mais en excluant l'augmentation de 50 USD. La direction a de nouveau rencontré le syndicat le 23 novembre 2021, mais cette fois, elle n'a fait aucune proposition, si ce n'est une demande de report des négociations.

4. Fermeture du SGC (Décembre 2021-Juin 2022).

Le vendredi 10 décembre 2021, la direction du SGC a organisé une réunion générale à l'intention des travailleurs et a annoncé qu'en raison d'une "contamination" non spécifiée, le SGC fermerait pour maintenance à partir du dimanche 12 décembre 2021. Les travailleurs ont appris par la suite qu'il s'agissait d'une infestation de moisissures dans la plupart des chambres. Malgré ce changement important dans les conditions d'emploi des travailleurs, tel que la NP2 a exigé la diffusion de nouvelles "informations écrites" concernant leur emploi, pendant des mois, ni les travailleurs de SGC ni leur syndicat n'ont reçu d'informations sur leur futur travail à SGC. Il semble toutefois que la direction ait été informée de la fermeture imminente à la mi-octobre 2021.

Dans sa réponse au problème des moisissures, la direction a de nouveau refusé de s'engager et de négocier avec le syndicat afin de trouver des solutions pour le personnel. Au lieu de cela, la direction a de nouveau cherché à utiliser son pouvoir pour disloquer le syndicat et pénaliser ceux qui exerçaient leurs droits syndicaux. La direction a fait preuve de mépris à l'égard de la NP2 et des exigences de la législation guinéenne, obligeant les autorités guinéennes du travail à recourir à des ultimatums pour obtenir le respect des règles par la direction.

4.1. Déficit d'Information des Travailleurs par SGC (Décembre 2021).

Malgré les exigences de divulgation du droit du travail guinéen et de la NP2, les travailleurs de SGC ont été laissés dans l'ignorance. La direction ne les a pas informés des conséquences sanitaires de leur travail dans un environnement contaminé par des moisissures, ni de leurs perspectives d'emploi au sein de l'hôtel. La direction n'a pas annoncé la date de réouverture de l'hôtel et n'a pas organisé d'autres réunions pour informer les travailleurs de leur sort pendant plusieurs semaines.

La seule autre communication de la direction a été un avis non signé et non daté, affiché le 17 décembre 2021, qui indiquait qu'en raison d'inondations dans "un certain nombre de zones de la propriété", des "rénovations structurelles" étaient nécessaires. L'avis indiquait que les travailleurs recevraient leur salaire de décembre et promettait d'autres informations à l'avenir. Les travailleurs sous contrat à durée indéterminée ont appris de manière informelle, principalement par leurs supérieurs, qu'ils resteraient employés jusqu'à fin du mois de décembre, et qu'un petit nombre d'entre eux continueraient à travailler en janvier 2022.

Au cours de la semaine débutant le 13 décembre 2021, la direction a informé les travailleurs sous contrat temporaire que leur contrat prendrait fin le 31 décembre 2021. Certains ont été licenciés plus tôt, le 17 décembre, et on leur a demandé de remettre leur carte d'assurance maladie alors qu'ils étaient laissés dans l'ignorance des conséquences de la moisissure sur leur santé.

4.2. Suspension Unilatérale de la Deuxième Élection Syndicale et des Contrats de Travail (Décembre 2021).

Le 28 décembre 2021, la direction a publié un deuxième avis indiquant que SGC prendrait plusieurs mesures unilatérales à l'égard de ses employés. Il est important de noter que la direction a suspendu l'élection syndicale qui aurait normalement eu lieu à la fin du mandat des dirigeants précédents, le 11 février 2022. À quelques exceptions près, la direction a unilatéralement suspendu tous les contrats de travail

avec son personnel. La direction n'a fait aucun effort pour discuter de ces questions avec le personnel, le syndicat ou la fédération partiellement responsable de l'administration des élections syndicales.

4.3. Un Délégué Syndical se Voit Refuser l'Accès (Janvier 2022).

Lorsque la principale déléguée syndicale et trésorière, M'maminata Camara, s'est rendue à l'hôtel le 4 janvier 2022 pour s'enquérir des mesures de santé et de sécurité pour les travailleurs présents dans l'hôtel, et du maintien de l'emploi pour les autres, Mme Camara a été informée qu'elle ne pouvait pas entrer, même en sa qualité de déléguée syndicale.

4.4. Statut d'Emploi en Janvier 2022.

En janvier 2022, sur la base des horaires affichés, 87 travailleurs étaient programmés et autorisés à entrer dans l'hôtel pour préparer un événement au début du mois de janvier, avec la possibilité de travailler le reste du mois. La direction a demandé à ces travailleurs d'assumer des tâches nouvelles et élargies. L'hôtel avait programmé quelques événements nécessitant un service de banquet, dont le dernier devait avoir lieu le 8 janvier 2022. Il n'était pas clair si ces 87 travailleurs continueraient à travailler après le 8 janvier, ni comment ils seraient payés. Un cuisinier a été informé qu'il devait venir pour la semaine et qu'il serait payé en espèces. Les travailleurs ne figurant pas sur les horaires affichés n'avaient plus accès à l'hôtel et, selon le rapport d'un représentant de la direction, l'entrée leur a été refusée pour une durée indéterminée.

4.5. Discrimination Antisyndicale dans le Système de Rotation (Mars 2022).

Début 2022, l'UITA a appris que la direction de SGC avait instauré un nouveau système de rotation des équipes. En théorie, le système de rotation répartirait équitablement le travail restant à l'hôtel partiellement fermé. Les travailleurs auraient la possibilité de gagner un salaire complet au moins une partie du temps en partageant les heures.

Dans la pratique, le système de rotation a été discriminatoire à l'égard des militants syndicaux, dont six ont été complètement exclus, limitant ainsi leur accès à l'hôtel et les privant d'opportunités de gagner un revenu, le tout en représailles d'une activité protégée et en violation de la NP2.

Le syndicat des travailleurs de SGC a continué à demander des droits de rappel équitables, mais la direction de l'hôtel a continué à refuser. La direction a continué d'embaucher des employés sans d'abord proposer un emploi aux travailleurs précédemment licenciés, comme l'exigeait l'accord de négociation sectoriel.

4.6. Dispositions relatives aux Travailleurs Partiellement Employés ou au Chômage.

Le 21 avril 2022, le gouvernement guinéen a révoqué la licence d'exploitation de SGC, mettant encore plus en péril les moyens de subsistance des travailleurs. Fidèle à son comportement passé, SGC n'a communiqué que peu d'informations aux travailleurs sur l'avenir de leurs emplois. En fin de compte, les allocations de chômage temporaires offertes par leur employeur ont duré six mois, ne remplaçant qu'une fraction des salaires perdus par les employés, et ont expiré à la fin du mois de juin 2022. En août 2022, en réponse aux demandes du gouvernement, la direction de SGC a clairement indiqué que le retrait de la licence n'avait pas eu d'incidence sur sa prise de décision au niveau de l'hôtel.

En raison de la résistance de la direction, aucune négociation n'a eu lieu concernant les conditions d'emploi de l'équipe réduite de travailleurs qui travaillaient dans l'hôtel partiellement opérationnel. La direction a continué à refuser d'organiser les mêmes élections. Les tentatives du syndicat des travailleurs de SGC de négocier au nom des travailleurs de SGC qui n'ont pas reçu d'affectations de travail se sont enlisées en raison de l'absence de réaction du propriétaire de l'hôtel, Palma Guinée, et de l'exploitant de l'hôtel, Marriott.

5. Licenciement illégal de la part de la Direction (Juillet - Septembre 2022).

Le 1er juillet 2022, la direction a envoyé un avis de licenciement à un délégué syndical, proposant de licencier 158 de ses 189 employés, dont 137 travailleurs permanents, dix-huit superviseurs et trois cadres. En vertu de la législation guinéenne, la présentation d'un tel plan de licenciement déclenche un processus de consultation, soumis à un calendrier, avec les travailleurs et l'Inspection du Travail. Toutefois, comme l'a reconnu la direction, le plan de licenciement était juridiquement inadéquat et ne contenait pas d'informations essentielles, telles que les noms des personnes devant être licenciées et les indemnités de départ qu'elles recevraient.

La direction a réessayé le 15 juillet 2022, en soumettant un nouveau plan de réduction des effectifs qui ne tenait pas du tout compte des solutions alternatives au licenciement exigée par la NP2. Le document comprend un tableau de trois alternatives, mais les considère sommairement comme "non applicables" ou "improbables"⁽¹⁰⁾. La liste des travailleurs devant être licenciés et l'indemnité de départ qui leur sera versée n'ont été communiquées ni au syndicat ni à l'Inspection du Travail.

La direction prévoyait d'envoyer les travailleurs dans la pauvreté, avec peu d'indemnités de licenciement et sans aucune sécurité de d'emploi. Selon le plan de licenciement proposé par la direction, les employés licenciés recevraient 25 % de leur salaire mensuel pour autant de mois qu'ils ont d'années de service à l'hôtel. Pour les travailleurs employés depuis l'ouverture de l'hôtel en 2016, cela représentait environ 250 USD.

En outre, la direction n'a pas indiqué si ces maigres sommes seraient saisies pour rembourser les prêts de subsistance qu'elle avait accordés à son personnel. S'il était exigé, le remboursement des prêts absorberait la quasi-totalité de la maigre indemnité de licenciement offerte à la plupart des travailleurs. La direction a refusé de s'engager à réembaucher les travailleurs actuels, une pratique courante dans le secteur, au moment de la réouverture¹¹.

5.1. Les Propositions de Licenciement de la Direction et du Syndicat (Juillet 2022).

Comme le permet la loi guinéenne, le syndicat a soumis une demande d'information à la direction le 21 juillet 2022, demandant des éclaircissements sur les personnes qui seraient licenciées, ce qu'elles recevraient comme indemnités de licenciement et le calendrier de réouverture de l'hôtel. Le syndicat a également demandé les rapports des ingénieurs sur les problèmes de moisissure à l'hôtel.

¹⁰ L'ensemble de la partie du plan de licenciement soumis le 15 juillet concernant les alternatives aux licenciements est reproduit ci-dessous dans la traduction de l'original français. Notez que le document ne contient aucun des points marqués 1 ou 2:

#	Description	Risques et opportunités	Viabilité
3	Retraites	NA	[vide]
4	Réduction du salaire ou maintien du statut de chômeur	Étant donné que les six mois de chômage prescrits par la loi ont pris fin, il n'est pas légal de prolonger le chômage, et ce n'est pas non plus pratique car cela représenterait une charge financière trop importante pour l'employeur.	Peu probable
5	Démision collective avec une indemnité de licenciement convenue	Tous les employés recevront l'intégralité de leur salaire légal. Mais comme il s'agit d'une fermeture complète de l'hôtel, la procédure choisie sera un licenciement collectif.	Peu probable.

¹¹ En fin de compte, les indemnités de licenciement des travailleurs n'ont pas été saisies par l'organisme de prêt.

Comme l'exige la loi guinéenne, la première réunion entre la direction de SGC et les délégués syndicaux a eu lieu le 25 juillet 2022. Le délégué syndical Ibrahima Kandet a lu la proposition du syndicat concernant un fonds qui soutiendrait les travailleurs jusqu'à la réouverture de l'hôtel.

Le Fonds de secours d'urgence (FSU), a expliqué M. Kandet, visait à soutenir financièrement la main-d'œuvre de SGC jusqu'à ce que l'hôtel puisse rouvrir - essentiellement en prolongeant les conditions des protections contre le chômage qui existaient à l'époque, pendant que les travaux d'assainissement des moisissures se poursuivaient dans l'hôtel. Ce faisant, la proposition du fonds de secours d'urgence maintiendrait la main-d'œuvre bien formée de l'hôtel et l'impact du projet sur le développement, en évitant une période prolongée de pauvreté non seulement pour la main-d'œuvre, mais aussi pour les nombreuses autres personnes qui dépendaient des revenus des travailleurs de SGC.

Dans le cadre du fonds de secours d'urgence, les 158 travailleurs licenciés recevraient à la place une indemnité mensuelle d'un montant de 140 USD, financés à parts égales par des contributions de 33 390 USD chacune de la SFI, de son client Marriott et de l'UITA. L'UITA s'est engagée à financer sa part dès le départ. Le coût total du maintien de la main-d'œuvre et de la sécurité financière des travailleurs s'est élevé à 133 560 dollars, soit une fraction minuscule du budget de la rénovation de l'hôtel, estimé à 10-12 millions de dollars. En fin de compte, ni la SFI, ni Palma Guinée, ni Marriott International n'ont respecté l'engagement de l'UITA ; ils ont également refusé de participer au fonds de secours de portée réduite, proposé le 4 août, qui aurait exigé des contributions beaucoup plus modestes.

Parallèlement au fonds de secours d'urgence, le syndicat a proposé divers moyens de générer des revenus à partir des activités partielles de l'hôtel et d'augmenter les revenus des travailleurs par le biais d'un travail rotatif continu, afin de compenser davantage le coût du maintien de la main-d'œuvre. La direction a refusé d'envisager l'une ou l'autre de ces options.

5.2. La Direction a Refusé d'Avoir un Échange avec le Syndicat ou l'Inspection du Travail sur leurs Propositions (Août 2022).

Le 4 août 2022, la direction et les délégués syndicaux ont tenu la deuxième réunion prévue par la loi guinéenne sur le licenciement.

Malgré les difficultés financières invoquées par Palma Guinée et les avantages financiers du Fonds de secours d'urgence par rapport à la réduction des effectifs, Palma Guinée et Marriott ont refusé de s'engager de manière substantielle dans la proposition de Fonds de secours d'urgence. Palma Guinée et Marriott ont sommairement rejeté tout effort de réflexion créative sur d'autres sources de revenus. Ils ont refusé de répondre à l'analyse des coûts fournie par le syndicat, qui démontrait que le maintien des effectifs coûterait moins cher à Palma Guinée qu'une réduction massive des effectifs. Pourtant, aucune réponse n'a été fournie.

Palma Guinée et Marriott n'ont pas non plus communiqué d'informations sur le calendrier ou l'état d'avancement des travaux de rénovation. Ils ont continué à refuser de négocier un accord de rappel qui donnerait aux travailleurs licenciés la priorité d'embauche lors de la réouverture de l'hôtel.

5.3. Le Mépris de la Direction pour la Loi guinéenne et l'Inspection du Travail (Août 2022).

Comme le permet la législation guinéenne, l'Inspecteur du Travail a convoqué une troisième réunion entre le syndicat, la direction et l'Inspection pour discuter des propositions concurrentes interrogé dans le même sens que le syndicat, l'Inspecteur du Travail n'a pu obtenir pratiquement aucune information de la part de Palma Guinée et de Marriott. Ni l'un ni l'autre n'ont pris la responsabilité de fermer l'hôtel ou de ne pas divulguer d'informations. Lorsque le Conseiller Principal du Ministre du Travail a demandé quel était le calendrier des travaux de rénovation, le Directeur des Ressources Humaines a nié avoir connaissance d'un plan de travail et n'a fourni aucune information. L'Inspecteur du Travail a de nouveau demandé

les documents énumérant les employés sélectionnés pour le licenciement et l'indemnité de licenciement qu'ils recevraient, que l'Inspection se réserve le droit d'examiner. Or, aucun document n'a été fourni.

L'Inspection du Travail a invité Marriott et Palma Guinée à répondre aux propositions du syndicat, tout en proposant ses propres propositions. Compte tenu des circonstances extraordinaires et de l'intention déclarée de Marriott et Palma Guinée de rouvrir l'hôtel, l'Inspecteur du Travail a suggéré d'étendre la période de "chômage technique" jusqu'à deux ans, comme il l'avait fait dans d'autres cas. Alors que la loi prévoit généralement une période maximale de six mois, l'Inspection du Travail peut, avec l'autorisation du Ministère du Travail, autoriser une prolongation exceptionnelle du chômage technique. L'Inspecteur du Travail a déclaré explicitement que l'employeur ne serait pas tenu verser les 30 % de salaire requis pendant cette prolongation ; les travailleurs renonceraient à leur salaire en échange d'une garantie de retour au travail lors de la réouverture de l'hôtel. Sans délibération, Marriott et Palma Guinée ont refusé.

L'Inspecteur du Travail a demandé à plusieurs reprises si la direction envisageait de réduire le nombre de travailleurs devant être licenciés. La direction a admis qu'elle envisagerait cette possibilité et qu'elle répondrait à l'Inspecteur du Travail par écrit. Le syndicat n'a jamais reçu de proposition modifiée de ce type.

5.4. La Direction Tente Illégalement de Licencier des Délégués Syndicaux (Août 2022).

Marriott et Palma Guinée n'ont pas fourni à l'Inspection du Travail les informations ou les propositions qu'ils avaient promises. Au lieu de cela, la direction a cherché à lancer le processus de licenciement, sans permettre au syndicat d'examiner les documents énumérant les employés à licencier et les indemnités de licenciement qu'ils recevraient.

Bien que le syndicat n'ait pas eu l'occasion d'examiner la liste des licenciements proposés, la direction a commencé à appeler les employés le jeudi 25 août 2022, leur demandant de venir signer leurs documents de licenciement. La direction a convoqué quatre des six délégués syndicaux pour rencontrer la Directrice des Ressources Humaines, Mme Mariama Camara, et la Directrice Générale, Mme Rita Ezeani. Lors de cette réunion, Mmes Camara et Ezeani ont demandé aux délégués de signer des documents attestant de leur licenciement et reconnaissant le montant de leurs indemnités. Les délégués ont refusé de signer, expliquant qu'ils n'avaient pas eu l'occasion d'examiner la liste des licenciements, les montants des indemnités de licenciement et la question de savoir si leur ancienneté avait été respectée.

Deux délégués en particulier, Ibrahima Kandet et André Haba, tous deux chefs ingénieurs, se sont interrogés sur les raisons pour lesquelles des employés moins expérimentés étaient maintenus en poste. Les circonstances suggèrent fortement qu'il s'agit d'un autre cas où la direction tente de cibler les dirigeants syndicaux pour les licencier à titre de représailles.

Les délégués se sont également inquiétés de la saisie des fonds de règlement par la banque pour couvrir les prêts bancaires des employés. La Directrice des Ressources Humaines a expliqué que l'assurance sur le prêt couvrirait leurs paiements de règlement, mais elle a également expliqué que la question serait résolue entre la banque et l'assureur. Les délégués ont demandé à la direction d'attendre d'avoir l'occasion d'expliquer ce processus aux travailleurs, mais ils ont rapporté que Mme Ezeani avait répondu "non, nous en sommes à l'étape finale". Enfin, Mme Camara a expliqué que "ce processus devait être achevé avant le 31". Elle a ajouté que la direction verserait les règlements sur les comptes bancaires des employés, que les travailleurs aient ou non signé les documents.

Bien qu'un petit nombre de travailleurs se soient pliés à la demande de la direction de SGC de signer leurs documents de licenciement, la plupart des travailleurs ont refusé de rencontrer les Ressources Humaines ou de signer des documents, craignant que leur licenciement ne soit injuste et que la procédure légale n'ait pas été respectée.

Les personnes qui avaient contracté des emprunts craignaient également que la banque ne saisisse leurs paiements.

L'Inspection du Travail Ordonne l'Arrêt des Licenciements (Août-Septembre 2022).

Le comportement évasif et illégal de Marriott et de Palma Guinée a épuisé la patience de l'Inspection du Travail Guinéenne. La direction n'a pas répondu à la demande de l'Inspecteur du Travail du 24 août concernant une proposition révisée de réduction des effectifs. La direction n'a pas obtenu l'autorisation de l'Inspecteur du Travail pour licencier les délégués syndicaux, comme l'exige la loi. Malgré les demandes de l'Inspecteur du Travail et les exigences du code du travail, la direction n'a pas fourni la liste des employés à licencier et les indemnités de licenciement qu'ils recevraient.

Le 31 août 2022, l'Inspecteur du Travail a insisté pour que les licenciements cessent jusqu'à ce que la direction communique les informations requises. Lors d'une réunion entre l'Inspecteur du Travail, le syndicat et la direction, le 13 septembre 2022, l'Inspecteur du Travail a de nouveau exigé de la direction qu'elle divulgue la liste des travailleurs qui seraient licenciés et leurs indemnités de licenciement, y compris tout PTO non payé, avant le 16 septembre 2022 à 14 heures. L'Inspecteur du Travail a rappelé à la direction que les délégués syndicaux ne pouvaient être licenciés sans son approbation. L'Inspecteur a également insisté pour que les indemnités de licenciement des travailleurs licenciés soient versées dans les délais. Au 1er novembre 2022, les travailleurs licenciés n'avaient pas reçu depuis trois mois les indemnités de licenciement qui leur étaient dues en vertu de la législation guinéenne, et le statut des délégués syndicaux n'était toujours pas connu.

Le processus par lequel Palma Guinée et Marriott ont violé systématiquement les droits des travailleurs et ont ensuite licencié la quasi-totalité de leur personnel, alors que des solutions viables et financièrement avantageuses leur avaient été proposées, témoigne d'un mépris flagrant pour les Normes de Performance et l'impact du projet sur le développement.

5.5. Licenciement.

En fin de compte, la grande majorité de la main-d'œuvre de SGC a été licenciée, avec une indemnité de licenciement pouvant aller jusqu'à deux mois de salaire. Les indemnités de licenciement n'ont pas été saisies pour rembourser les prêts bancaires contractés par l'employeur.

L'Inspection du Travail a réussi à empêcher la tentative de licenciement de quatre des six délégués syndicaux restants. Bien qu'ils soient nominalement employés, ils n'ont reçu ni travail, ni salaire, ni indemnité de licenciement de la part de leur employeur.

Alors que l'hôtel prévoit de rouvrir à une date non communiquée, les travailleurs licenciés n'ont reçu aucune garantie concrète quant à leur futur emploi au SGC. Les travailleurs ont été informés qu'ils bénéficieraient d'une "priorité de réembauche en fonction des qualifications" pendant une période de deux ans, mais la direction n'a fourni aucune autre précision ou sécurité aux travailleurs récemment licenciés.

Conclusion.

Le 6 octobre 2022, la SFI a informé les plaignants que le client de la banque, Palma Guinée, avait l'intention de rembourser son prêt par anticipation, ce qui permettait à l'entreprise d'échapper aux obligations relatives à la NP2 qu'elle avait si systématiquement ignorées. Malgré des années de violations déterminées et flagrantes de la NP2, Palma Guinée a bénéficié du soutien financier de la SFI et n'a subi aucune conséquence financière pour son non-respect de ses obligations.

Résumé des Violations de la NP2.

NP2 ¶	Exigence	Violation
8	Le client adopte et met en œuvre des politiques et des procédures de ressources humaines adaptées à sa taille et à ses effectifs, qui définissent son approche de la gestion des travailleurs conformément aux exigences de la présente Norme de Performance et de la législation nationale.	La direction a maintenu des conditions de travail qui violaient la législation guinéenne, mettaient en danger la santé et la sécurité des travailleurs et privaient ces derniers des salaires et avantages légaux requis.
9	Le client fournira aux travailleurs des informations documentées, claires et compréhensibles, concernant leurs droits en vertu de la législation nationale sur le travail et l'emploi et de toute convention collective applicable, y compris leurs droits relatifs aux heures de travail, aux salaires, aux heures supplémentaires, à la rémunération et aux avantages au début de la relation de travail et lors de tout changement important.	<p>La direction n'a pas fourni aux travailleurs des informations claires et compréhensibles concernant leurs droits, et n'a pas non plus mis à jour ces informations lorsque des changements importants, tels que la fermeture de l'hôtel, se sont produits. Voir § 4.1.</p> <p>La direction a également embauché à plusieurs reprises des travailleurs sans contrat ni informations documentées afin de saper le syndicat et la sécurité d'emploi de ses membres. Voir § 3.13.</p>
10a	Lorsque le client fait partie d'une convention collective avec une organisation de travailleurs, cette convention sera respectée.	La direction n'a pas respecté la convention collective sectorielle applicable à l'hôtellerie guinéenne. Voir § 2.
10b	Lorsque de tels accords n'existent pas ou ne traitent pas des conditions de travail et d'emploi ⁽¹²⁾ , le client fournira des conditions de travail et d'emploi raisonnables ⁽¹³⁾ .	La direction a maintenu de manière répétée et constante des conditions de travail illégales et déraisonnables. Voir §§ 3.1-3.4.

¹² Les conditions de travail et d'emploi comprennent par exemple les salaires et les avantages sociaux, les déductions salariales, les heures de travail, les heures supplémentaires et leur rémunération, les pauses, les jours de repos et les congés de maladie, de maternité, les vacances ou les jours fériés.

(13) Des conditions de travail et d'emploi raisonnables peuvent être évaluées par référence (i) aux conditions établies pour un travail de même nature dans le métier ou l'industrie concerné dans la zone/région où le travail est effectué ; (ii) à une convention collective ou à une autre négociation reconnue entre d'autres organisations d'employeurs et des représentants des travailleurs dans le métier ou l'industrie concerné ; (iii) à une sentence arbitrale ; ou (iv) à des conditions d'emploi et d'emploi raisonnables.

(iv) les conditions fixées par la législation nationale.

13	<p>Dans les pays où la législation nationale reconnaît aux travailleurs le droit de constituer des organisations de travailleurs de leur choix, de s'y affilier sans ingérence et de mener des négociations collectives, le client se conformera à la législation nationale.</p> <p>Lorsque la législation nationale restreint considérablement les organisations de travailleurs, le client n'empêchera pas les travailleurs de développer des mécanismes alternatifs pour exprimer leurs griefs et protéger leurs droits en matière de conditions de travail et d'emploi. Le client ne doit pas chercher à influencer ou à contrôler ces mécanismes</p>	<p>Le client a cherché à plusieurs reprises à interférer avec l'activité collective des travailleurs et a violé les lois nationales mettant en œuvre la liberté d'association, notamment en procédant à des licenciements à titre de représailles. Voir §§ 2.2, 3, 3.10, 3.11, 3.13, 4.3, 4.5, 5.2, 5.4.</p>
14a	<p>Dans les deux cas décrits au paragraphe 13 de la présente Norme de Performance, et lorsque la législation nationale est muette, le client ne découragera pas les travailleurs d'élire des représentants des travailleurs, de former ou d'adhérer à des organisations de travailleurs de leur choix, ou de négocier collectivement, et n'exercera pas de discrimination ou de représailles à l'encontre des travailleurs qui participent, ou cherchent à participer, à ces organisations et à la négociation collective.</p>	<p>La direction a cherché à plusieurs reprises à décourager les travailleurs d'exercer leur liberté d'association et a fait preuve de discrimination à l'égard de ceux qui ont choisi d'exercer cette liberté fondamentale, notamment en procédant à des licenciements à titre de représailles. Voir §§ 2.2, 3, 3.10, 3.11, 3.13, 4.3, 4.5, 5.2, 5.4.</p>
14b	<p>Le client s'engagera auprès des représentants des travailleurs et des organisations de travailleurs et leur fournira en temps opportun les informations nécessaires à une négociation fructueuse.</p> <p>Les organisations de travailleurs sont censées représenter équitablement les travailleurs dans la population active.</p>	<p>La direction ne s'est pas engagée bonne foi avec les organisations de travailleurs. La direction a constamment refusé de divulguer des informations essentielles au syndicat. Voir §§ 3.1-3.4, 4.1, 5.3-5.5.</p>
15	<p>Le client ne prendra pas de décisions en matière d'emploi sur la base de caractéristiques personnelles¹⁴ sans rapport avec les exigences inhérentes au poste. Le client fondera la relation de travail sur le principe de l'égalité des chances et de l'équité de traitement, et ne pratiquera aucune discrimination en ce qui concerne les aspects de la relation de travail, tels que le recrutement et l'embauche, la rémunération (y compris les salaires et les avantages sociaux), les conditions de travail et Modalités d'emploi, l'accès à la formation, l'affection à un poste,</p>	<p>La direction a fait preuve de discrimination à l'égard des travailleurs actifs dans le syndicat lors de l'attribution des postes. Voir § 4.5.</p>

¹⁴ Tels que le sexe, la race, la nationalité, l'origine ethnique, sociale et autochtone, la religion ou les convictions, le handicap, l'âge ou l'orientation sexuelle.

	La promotion, la cessation d'emploi ou la retraite, et les pratiques disciplinaires. Le client prendra des mesures pour prévenir et traiter le harcèlement, l'intimidation, Et/ou l'exploitation, en particulier en ce qui concerne les femmes. Les principes de non-discrimination s'appliquent aux travailleurs migrants.	
18	Avant de procéder à des licenciements collectifs ¹⁵ le client effectuera une analyse des alternatives au licenciement ⁽¹⁶⁾ . Si l'analyse n'identifie pas d'alternatives viables au licenciement, un plan de licenciement sera élaboré et mis en œuvre afin de réduire les effets négatifs du licenciement sur les travailleurs. Le plan de réduction des effectifs sera fondé sur le principe de non-discrimination et reflétera la consultation du client avec les travailleurs, leurs organisations et, le cas échéant, le gouvernement, et sera conforme aux conventions collectives s'il en existe. Le client se conformera à toutes les exigences légales et contractuelles relatives à la notification des autorités publiques, à la fourniture d'informations et à la consultation des travailleurs. avec les travailleurs et leurs organisations.	La direction n'a pas effectué d'analyse sérieuse des alternatives au licenciement, même à la demande du syndicat des travailleurs et de l'inspection du travail guinéenne. Le plan de licenciement de la direction n'était pas conforme à la législation guinéenne. La direction n'a pas consulté le syndicat de manière significative et n'a pas tenu compte de ses propositions. Voir § 5.
23	Le client fournira un environnement de travail sûr et sain, en tenant compte des risques inhérents à son secteur particulier et des catégories spécifiques de dangers dans les zones de travail du client, y compris les risques physiques, chimiques, biologiques et radiologiques, ainsi que les menaces spécifiques pour les femmes. Le client prendra des mesures pour prévenir les accidents, les blessures et les maladies résultant du travail, associés au travail ou survenant au cours du travail, en réduisant au minimum, dans la mesure du possible, les causes des dangers. D'une manière conformes aux bonnes pratiques internationales de l'industrie ⁽¹⁷⁾ . telles qu'elles ressortent de diverses sources internationalement reconnues	La direction a maintenu un lieu de travail dangereux et malsain, obligeant les travailleurs à accepter des risques mortels dans le cadre de leur travail quotidien. Voir §§ 3.2-3.6.

¹⁵ Les licenciements collectifs couvrent tous les licenciements multiples qui résultent d'une raison économique, technique ou organisationnelle, ou d'autres raisons qui ne sont pas liées à la performance ou à d'autres raisons personnelles.

¹⁶ Les exemples d'alternatives peuvent inclure des programmes négociés de réduction du temps de travail, des programmes de renforcement des capacités des employés, des travaux d'entretien à long terme pendant les périodes de faible production, etc.

¹⁷ Défini comme l'exercice d'une compétence professionnelle, de la diligence, de la prudence et de la prévoyance que l'on peut raisonnablement attendre de professionnels compétents et expérimentés engagés dans le même type d'entreprise dans des circonstances identiques ou similaires, au niveau mondial ou régional.

	<p>y compris les Lignes Directrices du Groupe de la Banque Mondiale en matière d'Environnement, de Santé et de Sécurité, le client abordera les domaines suivants</p> <p>(i) l'identification des risques potentiels pour les travailleurs, en particulier ceux qui peuvent mettre leur vie en danger ; (ii) la mise en place de mesures de prévention et de protection, y compris la modification, la substitution ou l'élimination des conditions ou substances dangereuses ; (iii) la formation des travailleurs ; (iv) la documentation et la notification des accidents, maladies et incidents professionnels ; et (v) les dispositions en matière de prévention, de préparation et d'intervention en cas d'urgence. Pour plus d'informations sur les situations d'urgence relatives à la préparation et l'intervention, veuillez vous référer à la Norme de Performance 1.</p>	
--	--	--

Annexe.

1. Plainte sur le portail du travail - Palma Guinée (Projet IFC #32408) du 23 juin 2021.
 - a. Addendum n° 1 du 6 juillet 2021.
 - b. Addendum n°2 du 20 juillet 2021.
 - c. Addendum n° 3 du 19 octobre 2021.
 - d. Addendum n°4 (avec annexe) du 12 janvier 2022.
2. Soumission au Comité de la Liberté Syndicale de l'Organisation Internationale du Travail concernant les violations des conventions 87 et 98 par le gouvernement de la Guinée du 19 février 2021.
 - a. Addendum du 3 novembre 2021.
3. Article 24 Représentation contre le gouvernement de la Guinée concernant des violations des Conventions 81, 95 et 187 de l'OIT du 19 février 2021.

Annexe B: Réponse de la Direction de la SFI

SOCIÉTÉ FINANCIÈRE INTERNATIONALE

**RÉPONSE DE LA DIRECTION
AU RAPPORT D'ÉVALUATION DU
CAO**

**PALMA GUINÉE
GUINÉE- AFRIQUE**

(PROJET N°. 32408)

23 Février 2024

TABLE DES MATIÈRES

	ABRÉVIATIONS ET ACRONYMES	ii
	SOMMAIRE	iii
57.	INTRODUCTION.....	5
58.	APERÇU DU PROJET	6
59.	PLAINTÉ DU CAO	6
60.	RÉPONSE DE LA DIRECTION	7
61.	CONCLUSION	14

ABRÉVIATIONS ET ACRONYMES

CAO	Conseiller-médiateur en matière de conformité
PAC	Plan d'Action Corrective
OSC	Organisation de la Société Civile
CNSS	Caisse Nationale de Sécurité Sociale
PAES	Plan d'Action Environnemental et Social
REES	Résumé de l'examen environnemental et social
E&S	Environnemental et social
FCV	Fragilité, Conflit et Violence
FHTRC-ONSLG	Fédération de l'Hôtellerie, Touristique, Restauration et Branches Connexes-Organisation Nationale des Syndicats Libres de Guinée
GLJ-ILRF	Global Labor Justice - Forum international des droits du travail
IDA	Association Internationale de Développement
SFI	Société Financière Internationale
UITA	Union Internationale des travailleurs de l'alimentation, de l'agriculture, de l', du tabac et des branches connexes
CSI	Confédération Syndicale Internationale
RD	Réponse de la Direction
EPI	Équipement de Protection Individuelle
NP	Normes de Performance de la SFI
OD	Directive Opérationnelle du Groupe de la Banque Mondiale
OSA	Accord de services d'exploitation
SGC	Hôtel Sheraton Grand Conakry
VSS	Visite de Supervision du Site
US\$	Dollar américain
GBM	Groupe de la Banque Mondiale

SOMMAIRE

i. Cette réponse de la Direction a été préparée par la Société Financière Internationale (SFI) pour répondre aux questions soulevées dans la plainte reçue en janvier 2023 par le Conseiller-médiateur en matière de conformité (CAO) concernant l'investissement de la SFI en septembre 2014 dans Palma Guinée S.A. (Palma Guinée ou la Société), une filiale à part entière du Groupe Topaz. La plainte porte sur le développement de l'hôtel Sheraton Grand Conakry en bord de mer (SGC ou l'Hôtel) à Conakry, en Guinée, exploité à l'origine par Starwood Hotels and Resorts Worldwide, Incorporated (Starwood) sous la marque Sheraton. Marriott International Incorporated (Marriott) est devenu l'Exploitant suite à son rachat de Starwood en avril 2016. En décembre 2021, l'Exploitant et la Société (dénommés ensemble la Direction de l'Hôtel) ont pris la décision de fermer temporairement l'Hôtel en raison des niveaux élevés de moisissures et d'humidité détectés dans certaines chambres, présentant un risque pour la santé des clients et du personnel.

ii. En septembre 2022, la société a remboursé par anticipation tous les prêts en cours à la SFI. Au moment où la plainte a été soumise au CAO, la SFI n'était pas exposée à Palma Guinée ou au Groupe Topaz.

iii. La plainte auprès du CAO a été déposée par l'Union Internationale des travailleurs de l'alimentation, de l'agriculture, de l', du tabac et des branches connexes (UITA) et Global Labor Justice - International Labor Rights Forum (GLJ-ILRF) au nom des travailleurs actuels et anciens de SGC (les plaignants). La plainte fait état de plusieurs violations des Normes de Performance de la SFI en matière de travail et de conditions de travail. La plainte cite en particulier des salaires impayés, des conditions de travail dangereuses, l'absence de prestations de santé, l'interférence avec les droits des travailleurs à participer à un syndicat et à être représentés par lui, ainsi que des pratiques de licenciement injustes et illégales.⁽¹⁾ Le CAO a jugé la plainte recevable en avril 2023 après le remboursement par la société de tous les paiements de prêt en suspens et a entamé une évaluation des problèmes afin de déterminer les prochaines étapes de la procédure du CAO.²

iv. Avant de déposer la plainte auprès du CAO, l'UITA, le GLJ-ILRF et la Confédération Syndicale Internationale (CSI) (ensemble les syndicats internationaux), et la Fédération de l'Hôtellerie, Touristique, Restauration et Branches Connexes-Organisation Nationale des Syndicats Libres de Guinée (FHTRC-ONSLG), ont déposé deux plaintes via le portail du travail de la SFI en octobre 2019 et en juin 2021, et quatre addenda ultérieurs entre juillet 2021 et janvier 2022. Les questions soulevées dans les deux plaintes déposées directement auprès de la SFI et au cours des échanges en cours entre la SFI et les syndicats internationaux portent sur les mêmes questions que celles soulevées dans la plainte au CAO.

v. Après avoir reçu les plaintes de 2019 et 2021, la SFI a pris au sérieux les préoccupations soulevées par les plaignants et s'est engagée à fond avec les syndicats internationaux, l'entreprise, Marriott et l'Inspection du Travail pour évaluer ces préoccupations et aider à poursuivre des résultats positifs, conformément au Cadre de Durabilité de la SFI. Les actions de l'IFC ont consisté à i) faciliter la création du syndicat à l'hôtel et l'élection des représentants des travailleurs entre novembre 2019 et mars 2020 ; ii) s'efforcer de faciliter le dialogue entre l'entreprise et les syndicats (menés par les syndicats internationaux) dans le but de parvenir à une résolution conciliée des conflits du travail, de juillet à décembre 2021, bien que les efforts de dialogue n'aient finalement pas eu lieu ; iii) commander une évaluation de la conformité axée sur la liberté d'association et la protection du droit d'organisation, et l'élaboration d'un Plan d'Action Correctif (PAC) qui faisait l'objet de discussion avec la société ; et iv) la fourniture de conseils et de soutien à la direction de l'hôtel dans le cadre du processus de licenciement. Nombre de ces questions étaient fait l'objet de discussion avec l'entreprise au moment de la fermeture de l'hôtel en décembre 2021 et jusqu'au remboursement anticipé du prêt en septembre 2022.

¹ <https://www.cao-ombudsman.org/cases/guinea-palma-guinea-01>

² *Ibid.*

vi. Après le remboursement anticipé, l'entreprise a explicitement demandé à la SFI de ne plus échanger avec la direction de l'hôtel sur aucune question, y compris celle du travail. Depuis lors, la SFI n'a reçu aucune mise à jour de la part de l'entreprise ou de Marriott concernant la gestion des questions environnementales et sociales (E&S) à l'hôtel, y compris la manière dont le processus de licenciement a progressé ou a été mis en œuvre.

vii. La SFI reconnaît des lacunes dans son évaluation E&S du projet en ce qui concerne les activités hôtelières et reconnaît que pendant la supervision, la Direction n'était pas au courant des problèmes de travail, jusqu'à ce que les syndicats internationaux déposent une plainte directement auprès de la SFI en 2019.

viii. Suite à la réception des plaintes directes en 2019 et 2020, la SFI a démontré qu'elle a traité de manière appropriée les questions soulevées et que les mesures prises par la SFI étaient conformes au Cadre de Durabilité de la SFI. La SFI est donc d'avis qu'une enquête de conformité ne répondrait pas aux critères énoncés aux paragraphes 91 et 92 de la Politique du CAO.

I. INTRODUCTION

1. La Guinée est classée comme bénéficiaire du soutien de l'Association internationale de développement (IDA). Les conflits dans les pays voisins et l'afflux d'un grand nombre de réfugiés contribuent au risque de fragilité, de conflit et de violence (FCV)⁽³⁾. La SFI a soutenu la diversification de l'économie et la croissance du secteur privé dans un large éventail de secteurs à la suite d'un boom du secteur minier en Guinée, dans le but d'atténuer le risque de dépendance à l'égard des ressources naturelles⁴.

2. La Société Financière Internationale (SFI) a investi dans Palma Guinée S.A. (Palma Guinée ou la société), une filiale à part entière du Groupe Topaz. Topaz est un groupe international de commerce et de fabrication présent en Guinée depuis plus de 25 ans. Le Groupe est devenu le plus important investisseur étranger en Guinée en dehors du secteur minier⁵. Palma Guinée a été constituée en 2012 spécifiquement pour développer et détenir l'hôtel Sheraton Grand Conakry (SGC ou l'Hôtel), qui sera exploité par Starwood Hotels and Resorts Worldwide, Incorporated (Starwood), sous la marque Sheraton. L'investissement de la SFI sous forme de prêts A et B à Palma Guinée a été approuvé par le Conseil d'Administration en juin 2013.⁶ Marriott International Incorporated (Marriott ou l'exploitant) a acquis Starwood en avril 2016.⁷ La construction de l'hôtel a été achevée en novembre 2016 et l'hôtel a ouvert ses portes en décembre 2016. En septembre 2022, la société a remboursé par anticipation tous les prêts en cours à la SFI.

3. En janvier 2023, quelques mois après le paiement anticipé, une plainte a été déposée auprès du Conseiller-médiateur en matière de conformité (CAO) par l'Union internationale des travailleurs de l'alimentation, de l'agriculture, de l'hôtellerie-restauration, du tabac et des branches connexes (UITA) et Global Labor Justice- International Labor Rights Forum (GLJ-ILRF) au nom des travailleurs actuels et anciens de SGC (les plaignants). La plainte fait état de plusieurs violations des Normes de Performance de la SFI en matière de travail et de conditions de travail⁸.

4. Avant de déposer la plainte auprès du CAO, l'UITA, le GLJ-ILRF et la Confédération Syndicale internationale (CSI), (ensemble les syndicats internationaux) et la Fédération de l'Hôtellerie, Touristique, Restauration et Branches Connexes-Organisation Nationale des Syndicats Libres de Guinée (FHTRC-ONSLG), un syndicat affilié à l'UITA en Guinée, ont déposé deux plaintes via portail du travail de la SFI en octobre 2019 et juin 2021, et quatre addenda ultérieurs entre juillet 2021 et janvier 2022. La SFI a collaboré étroitement avec la Société, l'Opérateur et les syndicats internationaux entre octobre 2019 et août 2022 pour répondre aux préoccupations soulevées dans les plaintes déposées auprès de la SFI. Les questions soulevées dans les deux plaintes déposées directement auprès de la SFI et au cours des échanges en cours entre la SFI et les syndicats internationaux portent les mêmes questions que celles soulevées dans la plainte adressée au CAO.

5. Le CAO a jugé la plainte recevable en avril 2023. À cette date, Palma Guinée avait remboursé par anticipation tous les prêts en cours et la SFI n'était plus exposée à Palma Guinée ou au Groupe Topaz.

³ <https://documents1.worldbank.org/curated/en/346601528601433676/pdf/Guinea-CPF-Board-Version-Final-05152018.pdf>

⁴ <https://www.ifc.org/en/insights-reports/2020/cpsd-guinea>

⁵ <https://disclosures.ifc.org/project-detail/SII/32408/palma-guinea>

⁶ <https://disclosures.ifc.org/project-detail/SII/32408/palma-guinea>

⁷ <https://marriott.gcs-web.com/starwood>

⁽⁸⁾ <https://www.cao-ombudsman.org/cases/guinea-palma-guinea-01>

Les parties à la plainte n'ayant pas souhaité poursuivre la procédure de Règlement des Différends, le dossier a été transféré à une procédure de conformité du CAO en janvier 2024⁹.

6. Cette Réponse de la Direction a été préparée par la SFI pour répondre aux questions soulevées dans la plainte du CAO.

II. APERÇU DU PROJET

7. Conformément à l'engagement du Groupe de la Banque Mondiale (GBM) de soutenir la diversification économique en Guinée, la SFI a approuvé en juin 2013 un prêt de premier rang garanti d'un montant maximum de 26 millions de dollars US à Palma Guinée. Ce prêt comprend un prêt A d'un montant maximum de 15 millions de dollars et un prêt B syndiqué d'un montant maximum de 11 millions de dollars. Les prêts, décaissés en septembre 2014, étaient destinés au développement d'un hôtel 5 étoiles de 280 chambres sur un site vierge de 45 000 m² en bord de mer à Kip, un quartier de Conakry, la capitale de la Guinée (Palma Guinée #32408).

8. La construction d'un hôtel haut de gamme devait permettre à la capitale guinéenne de répondre à la demande croissante d'hébergement hôtelier de qualité, en stimulant les voyages d'affaires et en favorisant l'émergence d'un secteur des activités de conférence. Projet devrait créer des emplois locaux directs et indirects dans la chaîne de valeur de l'offre, et établir des liens avec l'économie locale.

9. Le résumé de l'examen environnemental et social (REES) et le plan d'action environnemental et social (PAES) du projet¹⁰ ont été publiés en avril 2013 en tant que projet de catégorie B, avec des risques ou des impacts environnementaux et sociaux négatifs limités, largement réversibles et traités par des mesures d'atténuation.

10. Les travaux de construction de l'hôtel ont été achevée en 2016 et l'exploitation a commencé en décembre 2016. En décembre 2021, l'exploitant et la société (désignés ensemble comme la direction de l'hôtel) ont pris la décision de fermer temporairement l'hôtel en raison des niveaux élevés de moisissure et d'humidité détectés dans certaines chambres, qui présentaient un risque pour la santé des clients et du personnel. En septembre 2022, l'entreprise a remboursé par anticipation tous les prêts en cours à la SFI. L'hôtel reste fermé jusqu'à la date du présent rapport.

III. PLAINTÉ DU CAO

11. En janvier 2023, le CAO a notifié à la SFI du dépôt d'une plainte par l'UITA et le GLJ-ILRF concernant Palma Guinée. Le projet n'étant plus actif, le CAO a notifié à la SFI le 2 mars 2023 qu'il examinait la recevabilité de la plainte en vertu du paragraphe 49 de la Politique du CAO, qui stipule que : "dans des circonstances exceptionnelles, le CAO peut juger recevable une plainte déposée jusqu'à 15 mois après une sortie de la SFI, lorsque : (a) il existe des raisons impérieuses pour lesquelles la plainte n'a pas pu être déposée avant la sortie de la SFI/MIGA ; (b) tous les autres critères d'éligibilité du CAO sont remplis ; et (c) après la sortie de la SFI/MIGA, la plainte a été jugée recevable.

Après avoir consulté la Direction, le CAO estime que l'acceptation de la plainte serait conforme à son mandat⁽¹¹⁾.

⁹ *Ibid.*

¹⁰ <https://disclosures.ifc.org/project-detail/ESRS/32408/palma-guinea>

12. La plainte déposée auprès du CAO soulève des préoccupations et des problèmes liés au travail, notamment : i) des salaires impayés, des conditions de travail dangereuses et l'absence de prestations de santé ; ii) l'ingérence dans les droits des travailleurs à participer à un syndicat et à être représentés par celui-ci par le biais de la désinformation, de l'intimidation et des représailles ; iii) des pratiques de licenciement injustes sans alternative au licenciement ou aux garanties d'un emploi futur, ce qui a entraîné des conséquences financières ; iv) l'incapacité à informer correctement les travailleurs des effets sur la santé de la contamination par des moisissures découverte en décembre 2021 et qui a conduit à la fermeture de l'hôtel ; et v) le manque de diligence raisonnable pour s'assurer que l'entreprise était prête à faire une exploitation conforme Normes de Performance de la SFI. La plainte reconnaît que la SFI et l'ancien client ont eu des échanges à plusieurs reprises et assez fréquemment avec les syndicats internationaux pour répondre aux griefs. La plainte reconnaît également les limites de la SFI en matière de supervision de la conformité à la NP2, étant donné que Marriott, l'exploitant de l'hôtel, n'était pas un client de la SFI.

13. Lors de la consultation avec le CAO, la SFI a indiqué que, de son point de vue, la plainte soumise au CAO ne répondait pas aux critères du paragraphe 49 de la Politique du CAO, qui prévoit des circonstances exceptionnelles lorsqu'il existe des raisons impérieuses pour lesquelles la plainte n'a pas pu être déposée avant la sortie de la SFI. Dans le cas présent, la SFI s'est engagée activement et de bonne foi avec les syndicats internationaux à la suite de la soumission de deux plaintes via le portail du travail de la SFI en octobre 2019 et en juin 2021. Bien que la SFI ne partage pas d'informations commerciales avec des tiers, elle a fait savoir aux syndicats internationaux, lors d'un appel téléphonique en août 2022, que la société envisageait de rembourser par anticipation son prêt à la SFI. La SFI a ensuite informé les syndicats internationaux en octobre 2022 que le remboursement anticipé avait été effectué.

14. La SFI est d'avis que rien n'empêchait les syndicats internationaux de déposer une plainte auprès du CAO, pendant que la SFI échangeait avec les syndicats internationaux et avant le remboursement de tous les prêts en cours. La SFI est également d'avis que le dépôt d'une plainte auprès du CAO pendant cette période n'aurait pas constitué une menace de représailles pour les travailleurs. Par conséquent, la SFI n'est pas d'accord avec la décision du CAO d'accepter cette plainte.

IV. RÉPONSE DE LA DIRECTION

15. La SFI reconnaît que les questions soulevées dans la plainte sont sérieuses. La SFI a largement échangé avec les syndicats internationaux, Palma Guinée et Marriott en vue de rechercher des solutions positives aux problèmes soulevés dans la plainte.

16. Le 15 septembre 2022, la société a remboursé par anticipation tous les prêts en cours liés à l'investissement de la SFI, pour un montant total de 8,5 millions de dollars américains. L'entreprise a explicitement demandé à la SFI de ne plus avoir des échanges sur les questions de travail à SGC. Depuis le remboursement anticipé, la SFI n'a reçu aucune mise à jour de la part de la société ou de Marriott.

17. La section ci-dessous est structurée de manière à répondre aux questions soulevées dans la plainte déposée auprès du CAO : i) salaires impayés, conditions de travail dangereuses et absence de prestations de santé ; ii) ingérence dans

¹¹ [Politique du CAO](#) (2021), paragraphe 49

les droits des travailleurs à participer à un syndicat et à être représentés par celui-ci par le biais de la désinformation, de l'intimidation et des représailles ; iii) des pratiques de licenciement injustes sans alternative au licenciement ; iv) l'incapacité à informer correctement les travailleurs des effets sur la santé de la contamination par les moisissures qui a conduit à la fermeture de l'hôtel ; et v) l'absence de diligence raisonnable pour s'assurer que la société était prête à faire une exploitation conforme aux Normes de Performance de la SFI.

A. Salaires Impayés, Conditions de Travail Dangereuses et Absence de Prestations de Santé

18. En juillet 2020, la SFI a été informée par les syndicats internationaux du décès d'une employée de l'hôtel (dû à des causes sans rapport avec le lieu de travail) et de la demande des syndicats pour que l'hôtel fournisse une couverture santé aux employés et à leurs dépendants.

19. Lors d'un appel de suivi, la SFI a été informée par la Direction de l'Hôtel que, conformément aux dispositions légales en vigueur en Guinée, les employés de l'hôtel étaient dûment enregistrés auprès de la Caisse Nationale de Sécurité Sociale (CNSS), qui est chargée de fournir une couverture sociale, y compris des soins de santé, aux travailleurs guinéens et aux personnes à leur charge. La SFI a confirmé ces exigences auprès de l'Inspecteur du Travail. La SFI a également relayé cette information auprès des syndicats internationaux et a précisé qu'en ce qui concerne ces conditions de travail, les Normes de Performance exigent au minimum le respect des lois nationales applicables.ⁱ

20. La Direction de l'Hôtel a mis en place un régime de soins de santé pour ses employés en 2021 ; toutefois, la SFI croit savoir que ce régime ne s'étendait pas aux personnes à charge.

21. Dans la plainte directe déposée en juin 2021 auprès de la SFI, les syndicats internationaux ont soulevé plusieurs préoccupations concernant les salaires impayés, les déductions salariales et les conditions de travail dangereuses. Lors de discussions ultérieures avec la SFI, la Société a maintenu sa conformité aux dispositions du Code du Travail guinéen en ce qui concerne ces préoccupations. La SFI n'a pas été en mesure d'effectuer une évaluation complète de la conformité à la NP2 et de vérifier ces allégations par rapport aux exigences des Normes de Performance de la SFI en raison de la fermeture temporaire de l'hôtel et du retrait de la licence d'exploitation de Marriott en avril 2022 (pour plus de détails, voir la section B, paragraphes 35-38, ci-dessous, relative à l'évaluation de la conformité).

B. Ingérence dans les droits des travailleurs à participer à un syndicat et à être représentés par celui-ci par le biais de la désinformation, de l'intimidation et des représailles

22. En octobre 2019, les syndicats internationaux et la FHTRC-ONSLG ont déposé une plainte directement auprès de la SFI au nom des travailleurs de SGC. La plainte soulevait des préoccupations concernant la liberté d'association et faisait allusion à l'ingérence de la Direction de l'hôtel dans la création d'une organisation de travailleurs.

23. Dès réception de la plainte, la SFI s'est largement engagée avec les syndicats internationaux, la Société et l'exploitant sur les efforts visant à faciliter les élections syndicales. En décembre 2019, la SFI a organisé une réunion avec toutes les parties prenantes en Guinée, qui a abouti à un accord entre les syndicats locaux, la Société et l'exploitant pour organiser les élections des représentants des travailleurs.

24. Les élections des représentants des travailleurs ont ensuite eu lieu le 11 février 2020, conformément à la réglementation nationale et aux exigences de la SFI en matière de liberté d'association. Quatre représentants des travailleurs ainsi que quatre intérimaires ont été élus.

25. En août 2020, les syndicats internationaux ont fait part à la SFI de leurs préoccupations quant au fait que la direction de l'hôtel utilisait un incident au cours duquel un travailleur avait accidentellement cassé un pot de fleurs comme prétexte pour licencier les représentants élus des travailleurs et pour démanteler le syndicat local.

26. La SFI a contacté la Direction de l'Hôtel, qui a contesté ces allégationsⁱⁱ, déclarant que les représentants des travailleurs avaient menacé la Directrice de l'Hôtel si celle-ci décidait de licencier l'employé qui avait cassé un pot de fleurs. La Direction de l'Hôtel a déclaré que toute mesure (disciplinaire ou de licenciement) serait prise conformément à la législation nationale et aux procédures des ressources humaines de l'hôtel.

27. La SFI a également aidé la Société à évaluer les implications des réponses possibles et le potentiel de désescalade.ⁱⁱⁱ Cependant, en octobre 2020, la Direction de l'Hôtel a procédé au licenciement des deux représentants des travailleurs pour faute grave associée à un comportement menaçant à l'encontre de Directrice de l'Hôtel.

28. À la suite des licenciements, la SFI, avec l'appui d'un spécialiste des relations de travail, a entrepris un processus d'enquête entre novembre 2020 et février 2021 pour analyser le différend, la chronologie des événements, les points de vue des différentes parties prenantes et les possibilités de promouvoir une résolution des problèmes^(iv). Le processus a nécessité des échanges avec la direction de l'hôtel, les syndicats internationaux et locaux et l'inspection du travail.

29. Sur la base du processus d'établissement des faits, la SFI s'est efforcée a) de faciliter le dialogue entre la Société et les syndicats (sous la direction des syndicats internationaux) dans le but de parvenir à une résolution du différend par voie de conciliation, et b) d'entreprendre une évaluation complète de la conformité du projet à la NP2 (y compris un examen de la documentation pertinente) et d'identifier des recommandations spécifiques pour renforcer la performance NP2. Vous trouverez ci-dessous plus de détails sur ces deux missions.

30. En juin 2021, la SFI a été informée d'autres allégations d'intimidation et de représailles à l'encontre de membres du syndicat, par le biais d'une deuxième plainte adressée directement à la SFI via le portail du travail de la SFI. Dans toutes les discussions de suivi avec la SFI, la société a toujours nié de telles allégations et a maintenu sa conformité avec les dispositions du Code du Travail guinéen.

Processus de dialogue

31. Entre avril et juin 2021, la SFI a échangé avec l'entreprise et les syndicats internationaux en vue de préparer le processus de dialogue, notamment i) en supprimant les conditions préalables fixées par chaque partie avant le dialogue ; ii) en définissant des règles d'engagement claires ; et iii) en convenant d'un facilitateur pour le processus.

32. Au fur et à mesure de l'avancement du processus de dialogue, la Société a souligné qu'en raison de l'accord sur les services d'exploitation (OSA), Marriott devrait également participer à tout dialogue entre les parties. Toutefois, Marriott a refusé de participer au processus.

33. En octobre 2021, la Société a autorisé le facilitateur à faire une offre bilatérale de règlement du litige avec les représentants des travailleurs licenciés sur la base d'un accord sans faute. Les syndicats internationaux ont indiqué qu'ils souhaitaient relever les défis liés à la liberté d'association, à l'établissement de relations de travail positives et efficaces à l'hôtel et à la réintégration des représentants des travailleurs plutôt qu'à l'indemnisation proposée pour les licenciements. Le processus de dialogue s'est ensuite arrêté en décembre 2021, sans que les parties aient entamé un dialogue direct.

34. En outre, la SFI a déployé des efforts supplémentaires pour relancer le processus de dialogue en avril 2022, notamment en faisant appel à un autre facilitateur. Cependant, la SFI et le nouveau facilitateur proposé ont conclu qu'un processus de dialogue significatif ne pouvait pas être rétabli à ce moment-là parce que les facteurs ayant conduit à l'impasse n'avaient pas changé et que le potentiel d'un dialogue constructif était limité par l'absence de parties prenantes clés (c'est-à-dire l'exploitant) dans le processus.

Évaluation de la Conformité

35. En juin 2021, la SFI a chargé un spécialiste externe des relations de travail de procéder à une évaluation de la conformité à la NP2. En raison des restrictions de voyage pendant la pandémie de COVID-19, l'évaluation devait être menée en deux parties. La première s'est concentrée sur une évaluation virtuelle des allégations concernant les violations de la liberté d'association et de la protection du droit syndical, en particulier le licenciement abusif de deux représentants des travailleurs, qui a été achevée en décembre 2021.v

36. L'évaluation a mis en évidence un non-respect des principes de la liberté d'association en raison du contenu et du processus de licenciement des deux représentants des travailleurs. La SFI a partagé les conclusions de l'évaluation avec la Société et, sur la base de ces conclusions, lui a notifié en janvier 2022 un manquement à son obligation contractuelle de se conformer aux exigences des Normes de performance de la SFI vi.

37. En mars 2022, la SFI a fourni à la Société un Plan d'Action Correctif (PAC), qui se concentre sur la reprise du processus de dialogue afin de rechercher une résolution conciliée et mutuellement acceptée sur la question des licenciements et sur la réalisation d'un audit complet du travail par une tierce partie couvrant toutes les exigences de la NP2 (deuxième partie de l'évaluation de la conformité).

38. La SFI a rédigé les Termes de Référence pour la deuxième partie de l'évaluation de la conformité et les a partagés avec le client en avril 2022. Cependant, en raison de la fermeture temporaire de l'hôtel depuis décembre 2021 et de la révocation de la licence d'exploitation de Marriott en avril 2022 par le gouvernement guinéen, la SFI a décidé de reporter l'évaluation.

C. Pratiques de Licenciement Injustes sans Alternative au Licenciement

39. En décembre 2021, la Direction de l'Hôtel a pris la décision de fermer temporairement l'hôtel en raison des niveaux élevés de moisissure et d'humidité détectés dans certaines chambres, ce qui présentait un risque pour la santé des clients et du personnel.

40. Suite à la fermeture de l'Hôtel, et conformément au Code du Travail guinéen, la plupart des employés ont été mis en "chômage technique" du 1er janvier 2022 au 30 juin 2022. Sous ce régime, la loi prévoit que les employés reçoivent 30% de leur salaire pendant 3 mois renouvelables une fois, c'est-à-dire jusqu'à 6 mois au total pour le chômage technique ; cependant, le client a décidé de payer 50% des salaires des travailleurs pour la durée de la période de chômage technique. La Direction de l'Hôtel a retenu les services d'un personnel réduit pour l'entretien de l'hôtel.

41. La SFI s'est engagée très tôt et à plusieurs reprises auprès de la Société tout au long de la période de chômage technique pour i) souligner la nécessité de planifier tout licenciement collectif conformément aux exigences de la Loi relative au Travail en Guinée et aux exigences de la NP2 de la SFI, si cela s'avérait nécessaire ;
- ii) partager des conseils sur les principales exigences en matière de licenciement collectif conformément à la NP2 de la SFI, y compris une analyse des alternatives au licenciement et, en l'absence d'alternatives viables, un plan de licenciement, et la nécessité d'un processus de consultation avec les travailleurs sur le plan; et iii) souligner la nécessité d'une communication ouverte avec les employés.
42. La SFI a également envoyé des lettres officielles^{vii} à la Société et à Marriott soulignant l'importance (et l'obligation contractuelle) de se conformer à la NP2 de la SFI.
43. Le 1er juillet 2022, la Direction de l'Hôtel a notifié aux syndicats locaux la fin de la période de chômage technique et son intention d'entamer une procédure de licenciement collectif pour des raisons économiques. La direction de l'hôtel a estimé qu'en raison de la fermeture complète de l'hôtel, de l'incertitude quant à la date de sa réouverture et du fait que la Société et l'exploitant n'avaient qu'un seul établissement en Guinée, les possibilités de licenciement étaient limitées et n'étaient pas viables sur le plan financier. À l'issue de la période de chômage technique, les travailleurs ont retrouvé leurs salaires intégraux jusqu'à la fin de leur période de préavis.
44. La SFI a examiné et commenté un projet de plan de licenciement communiqué par la Direction de l'Hôtel le 7 juillet 2022; un projet de plan révisé tenant compte des commentaires de la SFI a été communiqué par la Direction de l'Hôtel aux syndicats locaux le 15 juillet 2022. Le projet de plan comprenait: i) une analyse des options alternatives au licenciement; ii) des critères de sélection pour les travailleurs à maintenir; iii) une indemnité de licenciement conforme aux exigences minimales du Code du Travail guinéen; et iv) diverses mesures de soutien que la Direction de l'Hôtel mettrait en place pour aider les employés licenciés à trouver un nouvel emploi (références, formation, etc.).
45. Entre juillet et septembre 2022, la Direction de l'Hôtel et les syndicats locaux ont tenu plusieurs réunions (certaines convoquées par ou en présence de l'Inspection du Travail) pour discuter des conditions du licenciement collectif définies dans le plan de licenciement. À la demande de la SFI, la Direction de l'Hôtel a également accepté d'échanger directement avec les syndicats internationaux dans le cadre du processus de licenciement^{viii}.
46. Les syndicats internationaux ont présenté des propositions alternatives pour i) maintenir l'emploi de tous et partager les coûts/salaires entre les syndicats, Marriott, Palma Guinée et la SFI par le biais d'un fonds d'aide d'urgence proposé ou ii) procéder à un licenciement collectif mais avec une indemnité de licenciement beaucoup plus importante et une garantie de réembauche. La Direction de l'Hôtel a maintenu sa décision de procéder à un licenciement collectif, affirmant qu'il serait financièrement insoutenable de maintenir le personnel employé alors que l'hôtel était fermé pour une période indéterminée. La SFI a informé les syndicats qu'elle ne disposait pas d'un instrument politique lui permettant de participer à un tel fonds.
47. La Direction de l'Hôtel a ensuite procédé à la mise en œuvre du plan de licenciement, approximativement à partir de septembre 2022.

48. La SFI s'est entretenue avec la Direction de l'Hôtel sur la question soulevée par les syndicats internationaux concernant les prêts bancaires contractés par les travailleurs. La Direction de l'Hôtel a informé la SFI que les prêts bancaires avaient été contractés par les travailleurs de l'hôtel de leur propre chef et que la Direction de l'Hôtel n'avait joué aucun rôle autre que celui de fournir une confirmation du statut de l'emploi et du paiement des salaires à la banque désignée. La SFI comprend que l'Hôtel n'a fourni aucune garantie pour ces prêts et que les travailleurs étaient responsables du remboursement sans aucun recours auprès de l'employeur.

D. Manquement à l'obligation d'informer correctement les travailleurs des effets sur la santé de la contamination par les moisissures qui a conduit à la fermeture de l'hôtel

49. La SFI a été informée pour la première fois du problème des moisissures et de la fermeture de l'hôtel par les syndicats internationaux en décembre 2021. La SFI a immédiatement contacté la Société pour lui demander de plus amples informations. Au cours d'un échange de suivi sur la question des risques sanitaires liés à la présence de moisissures, la Société a informé la SFI le 1er février 2022 que, bien qu'elle n'ait pas évalué l'impact potentiel sur la santé des employés, elle n'avait reçu aucun grief lié à la santé en rapport avec les problèmes de moisissures et que tous les employés étaient couverts par une assurance maladie.

50. En janvier et mars 2022, à la demande de la SFI, la Société lui a communiqué plusieurs rapports d'évaluation des moisissures et de l'humidité, commandités soit par Marriott ou par la Société. Les évaluations ne mentionnaient pas d'implications spécifiques sur la santé et la sécurité des personnes qui avaient été exposées aux moisissures et à l'humidité. La Direction de l'Hôtel ne pouvait pas partager ces évaluations avec les syndicats, qu'elle considérait comme des tiers avec lesquels elle n'avait pas de relation contractuelle.

51. Après un examen interne des évaluations des moisissures et de l'humidité, début avril 2022, la SFI a recommandé à la Direction de l'Hôtel de :

- Fournir des Équipements de Protection Individuelle (EPI) aux travailleurs et veiller à ce qu'ils les utilisent, y compris, au minimum, des gants, des lunettes de protection et un masque N-95, chaque fois que les travailleurs effectuent des travaux à l'hôtel et jusqu'à ce que les activités d'élimination des moisissures soient achevées avec succès.
- Réduire la durée d'exposition des travailleurs en limitant la durée d'accès aux zones désignées comme affectées par les moisissures dans les locaux de l'hôtel.

52. En réponse aux questions soulevées par les syndicats au cours du processus de licenciement (décrit ci-dessus), la Direction de l'Hôtel a déclaré que i) tous les employés, qu'ils soient locaux ou expatriés, étaient couverts par l'assurance maladie. L'Entreprise continuera à payer l'assurance maladie pour tous les employés pendant la période de chômage technique et a garanti de prolonger la couverture jusqu'en novembre 2022, date à laquelle elle prévoit que le processus de licenciement sera achevé ; ii) des prolongations seront prévues pour tout le personnel qui reste employé de l'hôtel ; et iii) toute demande de remboursement de frais médicaux sera traitée au cas par cas. La Direction de l'Hôtel a également confirmé que le personnel n'était autorisé à accéder qu'aux zones de l'hôtel considérées comme sûres. Si le personnel doit pénétrer dans d'autres zones, l'EPI est toujours requis et disponible. Lors d'une visite sur place en mai 2022, la SFI a constaté que les employés de l'hôtel utilisaient systématiquement des EPI.

53. Sur la base de discussions de suivi avec la Société au moment du processus de licenciement, la SFI a été informée qu'aucun des employés n'avait fait état de griefs en matière de santé à ce jour.

E. Absence de diligence raisonnable pour s'assurer que la Société était prête à faire une exploitation conforme aux Normes de Performance de la SFI

54. Le projet a été traité conformément aux Normes de Performance de la SFI de 2012, les NP 1 à 4 étant jugées applicables. Lors de l'évaluation, l'accent de l'examen de la NP2 a porté sur la main-d'œuvre dans le secteur de la construction. Les mesures relatives aux Ressources Humaines mises en place par la Société ont été décrites dans Résumé du Système d'Examen Environnemental et Social (RSEES), notamment

i) la préparation d'une Politique des Ressources Humaines, appelée "Règlement Intérieur", applicable à la main-d'œuvre du secteur de la construction ; ii) l'élaboration de procédures de vérification de l'âge à l'embauche ; iii) la fourniture de contrats à tous les travailleurs ; iv) la mise en place d'un Mécanisme de gestion des Griefs des Employés ; et v) la création d'une organisation de travailleurs.

55. Les mesures correctives destinées à combler les lacunes environnementales et sociales (E&S) identifiées, dont deux liées à la gestion des Ressources Humaines - l'élaboration d'une Politique des Ressources Humaines (en référence à la mise à jour du "règlement intérieur") et la procédure de vérification de l'âge à l'embauche - ont été consignées dans un Plan d'Action Environnement et Société (PAES)¹². Les éléments du PAES ont été réalisés conformément aux dates d'achèvement prévues.

56. Le RSEES indiquait que pendant l'exploitation de l'hôtel, les ressources humaines seraient gérées conformément à la Politique de Starwood en matière de Ressources Humaines et à l'accord de services d'exploitation (OSA) conclu entre Palma Guinée et Starwood. Au moment de l'évaluation du Projet par la SFI, l'accord de service n'avait pas été signé et la SFI ne disposait pas d'informations supplémentaires sur la gestion des Ressources Humaines pendant l'exploitation de l'hôtel.

57. La SFI a fait le suivi de la gestion des Ressources Humaines de Starwood lors d'une visite de supervision en 2016. Cependant, Starwood a informé la SFI qu'elle ne pouvait partager aucun matériel exclusif avec la SFI car l'accord juridique était conclu entre la SFI et Palma Guinée et non avec Starwood. La SFI a pu examiner les Politiques et Procédures de Ressources Humaines de Starwood sur place pendant les visites et a constaté qu'elles étaient pour la plupart alignées sur les exigences de la NP2 de la SFI. Les seules lacunes identifiées concernaient l'absence de dispositions relatives au travail des enfants et au travail forcé. Ces lacunes n'ont pas été comblées lors d'une visite de supervision ultérieure en 2019 ^(ix).

58. Au cours de la même visite de supervision du site en 2016 (VSS), la SFI a vérifié que les représentants des travailleurs avaient été élus pour la phase de construction, conformément au Code du Travail guinéen. La SFI a également noté que le rôle des représentants des travailleurs était limité par rapport à celui défini dans le Code du Travail. Bien que la SFI ait régulièrement examiné les rapports environnementaux et sociaux de Palma Guinée pendant toute la durée de l'investissement,^(x) elle reconnaît qu'il n'y a pas eu de suivi des exigences d'établir des représentants des travailleurs pendant la phase d'exploitation jusqu'à ce qu'elle ait pris connaissance des questions soulevées dans la plainte des syndicats internationaux reçue par la SFI en octobre 2019.

¹² Le PAES et le REES associé ont été divulgués avec le résumé de l'investissement proposé le 10 avril 2013 - <https://disclosures.ifc.org/project-detail/ESRS/32408/palma-Guinée> . Le PAES a été inclus dans l'accord juridique avec d'autres dispositions E&S telles que celles relatives à l'établissement de rapports.

V. CONCLUSION

59. Le paragraphe 91 de la Politique du CAO définit trois critères pour déterminer si une enquête de conformité est nécessaire: a) s'il existe des indications préliminaires de préjudice ou de préjudice potentiel; b) s'il existe des indications préliminaires selon lesquelles la SFI pourrait ne pas avoir respecté ses Politiques E&S; et c) si le préjudice allégué est lié de manière plausible à la non-conformité potentielle .
60. Le paragraphe 92 de la Politique du CAO stipule qu'au cours d'une évaluation de la conformité, le CAO prendra également en compte les éléments suivants : a) Pour tout Projet ou Sous-projet ayant fait l'objet d'une Sortie de la SFI au moment où le CAO achève son évaluation de la conformité, la question de savoir si une enquête apporterait une valeur particulière en termes de redevabilité, d'apprentissage ou de mesures correctives malgré la Sortie de la SFI ; b) La pertinence de toute procédure judiciaire ou non judiciaire conclue, en cours ou en instance concernant l'objet de la plainte ; c) La question de savoir si la Direction a clairement démontré qu'elle a traité de manière appropriée les questions soulevées par le Plaignant ou dans le cadre de l'évaluation interne de la conformité ; c) si la direction a clairement démontré qu'elle a traité de manière appropriée les questions soulevées par le plaignant ou dans la demande interne et qu'elle a suivi les Politiques E&S ou si la Direction a reconnu qu'elle n'a pas respecté les Politiques E&S pertinentes ; d) si la Direction a fourni une déclaration sur les mesures correctives spécifiques et si, de l'avis du CAO après avoir pris en compte les points de vue du Plaignant, ces mesures correctives proposées répondent de manière substantielle aux questions soulevées par le Plaignant.
61. Compte tenu du paragraphe 92(a) et de la faisabilité d'éventuelles mesures correctives, la Direction note qu'après le remboursement anticipé de tous les prêts en septembre 2022, Palma Guinée a demandé à la SFI de ne plus s'entretenir avec la Direction de l'Hôtel sur aucune question, y compris celle du travail. Depuis lors, la SFI n'a plus reçu de mises à jour de la part de la Société, de ses actionnaires ou de Marriott.
62. La SFI reconnaît des lacunes dans son évaluation E&S du projet en ce qui concerne les activités hôtelières et admet que, pendant la supervision, la Direction n'était pas au courant des problèmes liés au travail jusqu'à ce que les syndicats déposent la première plainte directement auprès de la SFI en 2019. En réponse à cela, la SFI a continuellement renforcé son approche pour identifier et gérer les défis liés à la question du travail dans ses investissements, y compris dans le secteur de l'hôtellerie. En particulier, la SFI a été et continue à :
- Recruter des spécialistes internes du travail pour renforcer la capacité institutionnelle à examiner et à gérer les questions liées au travail et aux conditions de travail dans tous les secteurs.
 - Développer plusieurs initiatives de formation et de partage des connaissances pour renforcer les capacités sur les questions de travail au sein du personnel en charge des questions E&S et d'investissement de la SFI. Il s'agit notamment de formations approfondies pour l'ensemble du personnel et de formations spécifiques aux programmes pour les spécialistes de l'E&S.
 - Collaborer avec l'Organisation Internationale du Travail (OIT) à un programme d'apprentissage entre les spécialistes E&S de la SFI et les experts de l'Organisation Internationale du Travail afin d'identifier les domaines dans lesquels le personnel E&S de la SFI pourrait tirer parti de l'expertise de l'OIT (audit du travail, liberté d'association, santé et sécurité au travail).
63. En ce qui concerne les paragraphes 92c et 92d, suite à la réception des plaintes directes en 2019 et 2021, et des quatre addenda reçus entre juillet 2021 et janvier 2022, la SFI a démontré qu'elle a traité de manière appropriée les questions soulevées dans ces plaintes et que les mesures prises par la SFI étaient conformes au Cadre de Durabilité de la SFI.

64. Les actions de la SFI ont consisté à i) faciliter la création du syndicat à l'Hôtel et les élections des représentants des travailleurs entre novembre 2019 et mars 2020 ; ii) s'efforcer de faciliter le dialogue entre la Société et les syndicats (menés par les syndicats internationaux) dans le but de parvenir à une résolution conciliée des conflits liés au travail, de juillet à décembre 2021, bien que les efforts de dialogue n'aient finalement pas été poursuivis ; iii) commanditer une Évaluation de la Conformité axée sur la liberté d'association et la protection du droit syndical, et l'élaboration d'un PAC qui faisait l'objet de discussion avec la Société ; et iv) la fournir des conseils et un soutien à la Direction de l'Hôtel dans le cadre du processus de licenciement. Nombre de ces questions faisaient l'objet de discussion avec la Société au moment de la fermeture de l'Hôtel en décembre 2021 et jusqu'au remboursement anticipé du prêt en septembre 2022.
65. La position de la SFI en ce qui concerne les critères d'Évaluation de la Conformité du paragraphe 92 est résumée dans le tableau ci-dessous.

Politique du CAO	Position de la SFI
Para 92a) <i>...valeur en termes de responsabilité, d'apprentissage ou d'action corrective malgré une sortie de la SFI</i>	Après le prépaiement, le client a refusé de continuer à échanger sur les questions de travail, y compris les mesures correctives. La SFI n'a cessé de renforcer la gestion du travail dans ses investissements
Para 92b) <i>...judiciaire ou judiciaire ou non judiciaire</i>	Non applicable
Paragraphe 92c) <i>...La Direction a clairement démontré qu'elle a traité les problèmes de manière appropriée ... si la direction a reconnu qu'elle n'avait pas respecté les Politiques E&S pertinentes ;</i>	La SFI reconnaît des lacunes dans l'évaluation E&S. Elle a pris des mesures appropriées et complètes lors de la supervision. Dès qu'elle a été informée de ces problèmes, la SFI a pris des mesures appropriées et exhaustives au cours de la supervision.
Para 92d) <i>...les mesures correctives proposées répondent de manière substantielle aux questions soulevées par le Plaignant.</i>	Entre novembre 2019 et septembre 2022, la SFI a mis en œuvre des mesures correctives appropriées et exhaustives qui ont répondu de manière substantielle à la plainte.

Annexe C: Considérations Pertinentes pour l'Évaluation

Conformément à la Politique du CAO⁸⁵, cette évaluation de la conformité doit tenir compte de considérations supplémentaires pertinentes, comme indiqué dans le tableau ci-dessous.

Disposition de la Politique du CAO	Analyse de ce dossier
<p>Pour tout projet ou Sous-Projet ayant fait l'objet d'une sortie de la SFI/MIGA au moment où le CAO complète son évaluation de la conformité, si une enquête apporterait une valeur particulière en termes de responsabilité, d'apprentissage ou de mesures correctives malgré une sortie de la SFI/MIGA (paragraphe 92a).</p>	<p>Redevabilité: Étant donné que la SFI a reconnu ses insuffisances dans cet investissement et que le CAO a analysé les lacunes dans les performances de la SFI relevées dans le présent rapport d'évaluation de la conformité, le CAO conclut qu'il n'y a pas de valeur particulière en termes de redevabilité dans la poursuite de l'enquête sur cette plainte.</p> <p>Apprentissage: Le CAO a conclu qu'il est peu probable que l'enquête d'un seul investissement hôtelier permette à la SFI de tirer des enseignements systémiques.</p> <p>Mesures correctives: Dans le cas où une enquête du CAO pourrait aboutir à une conclusion de préjudice pour les plaignants, le CAO considère que les perspectives de recours pour les plaignants sont limitées. Bien que le CAO reconnaisse qu'un rapport d'enquête du CAO sur cette plainte constituerait une forme de recours pour les plaignants (et qu'ils l'ont demandé), le CAO conclut qu'il n'y a pas de valeur particulière dans ce cas, étant donné les détails inclus dans ce rapport de conformité et les reconnaissances faites par la SFI des insuffisances de sa performance.</p>
<p>La pertinence de toute procédure judiciaire ou non judiciaire achevée, pendante ou en cours concernant l'objet de la plainte (paragraphe 92b).</p>	<p>Deux actions en justice ont été intentées auprès du Tribunal du Travail de Conakry par cinq dirigeants syndicaux. Ces dossiers représentent un aspect de la plainte du CAO mais ne répondent pas directement à la question de savoir si la SFI s'est acquittée de son rôle en supervisant l'application des exigences pertinentes de la NP2 en matière de licenciement des employés.</p>

⁸⁵ Politique du CAO, paragraphe. 92

<p>Si la Direction a clairement démontré qu'elle a traité de manière appropriée les questions soulevées par le Plaignant ou dans la demande interne et qu'elle a suivi les Politiques E&S ou si la Direction a reconnu qu'elle n'a pas respecté les Politiques E&S pertinentes (paragraphe 92c).</p>	<p>Bien que la SFI ait pris des mesures pour résoudre les problèmes liés au travail et qu'elle ait notifié à la Société une rupture de contrat, ces problèmes n'avaient pas été résolus au moment du remboursement anticipé du prêt. Par conséquent, la SFI n'a pas respecté son engagement général de ne pas causer de préjudice dans ses opérations d'investissement. Au contraire, l'examen préliminaire du CAO indique que le préjudice persiste pour les plaignants.</p>
<p>Si la Direction a fourni un exposé des mesures correctives spécifiques et si, de l'avis du CAO après avoir pris en compte les points de vue du plaignant, ces mesures correctives proposées répondent de manière substantielle aux questions soulevées par le plaignant (paragraphe 92d).</p>	<p>Bien que le CAO ait résumé les mesures prises par la SFI en réponse aux plaintes de l'UITA, après avoir pris en compte les points de vue des plaignants, le CAO conclut que les mesures correctives proposées n'ont pas abordé de manière substantielle les questions soulevées par les plaignants. Le CAO prend note de la déclaration de la SFI selon laquelle de nombreux problèmes faisaient l'objet de discussion avec le client au moment du remboursement du prêt. En outre, le CAO note que la SFI n'a pas réalisé l'évaluation proposée de la conformité à la NP2.</p>
<p>S'agissant d'un Projet ou d'un Sous-projet qui a déjà fait l'objet d'une enquête de conformité, le CAO peut</p> <ul style="list-style-type: none"> (a) classer la plainte ; (b) fusionner la plainte avec la procédure de conformité antérieure, si elle est encore ouverte, et si la plainte porte essentiellement sur les mêmes questions que procédure de conformité antérieure ; ou c) ouvrir une nouvelle enquête de conformité uniquement si la plainte soulève de nouvelles questions ou si de nouveaux éléments de preuve sont disponibles (paragraphe 93). 	<p>Non applicable</p>