

تقابل هذه المذكرة التوجيهية الثانية معيار الأداء رقم 2. للحصول على معلومات إضافية، يرجى الرجوع إلى معايير الأداء رقم 1 ومن رقم 3 إلى رقم 8، والمذكرات التوجيهية المقابلة لها. تطبيق معيار الأداء رقم 2 على عملاء الوسطاء الماليين وارد في مذكرة تفسير منفصلة حول الوسطاء الماليين. المعلومات المتعلقة بجميع المراجع المشار إليها في نص هذه المذكرة التوجيهية موجودة في قسم المراجع.

المقدمة

1. يقر معيار الأداء رقم 2 بأن مواصلة النمو الاقتصادي عن طريق توفير فرص العمل وتوليد الدخل لا بد أن توازنها حماية الحقوق الأساسية¹ للعمل. إذ تمثل القوى العاملة، بالنسبة لأي شركة، أحد الأصول القيمة، كما تشكل العلاقة السوية بين العمل والإدارة عنصراً رئيسياً من العناصر التي تؤدي لاستدامة الشركة. ذلك أن عدم ترسيخ وتدعيم العلاقة السليمة بين العمل والإدارة يمكن أن يؤدي إلى إضعاف مشاعر الالتزام لدى العامل ويحول دون استبقائه في العمل، كما يمكن أن يعرض المشروع للخطر. وعلى النقيض من ذلك، ففي ظل العلاقة البناءة بين العمل والإدارة والمساواة في معاملة العمل وتهيئة أوضاع العمل الصحية والمأمونة لهم، يمكن للجهات المتعاملة مع مؤسسة التمويل الدولية تحقيق منافع ملموسة مثل تعزيز كفاءة وإنتاجية عملياتها.

2. استرشدت المتطلبات الواردة في هذا المعيار جزئياً بعدد من الاتفاقيات والمعاهدات الدولية، بما في ذلك الاتفاقيات والمعاهدات الصادرة عن منظمة العمل الدولية والأمم المتحدة.²

الأهداف

- تعزيز المعاملة العادلة وعدم التمييز وتكافؤ الفرص أمام العمل
- ترسيخ العلاقة بين العامل والإدارة والمحافظة عليها والارتقاء بها
- تعزيز الالتزام بالقوانين الوطنية الخاصة بالتوظيف والعمل
- حماية العمل بما في ذلك الفئات الضعيفة من العمل، مثل الأطفال، والعمل المهاجرين، والعمل المتعاقدين مع أطراف ثالثة، والعمل الذين يعملون في سلسلة التوريد الخاصة بالجهة المتعاملة
- تعزيز ظروف العمل الآمنة والصحية، وصحة العمل
- تجنب استخدام العمل الجبري

¹ كما استرشدت باتفاقيات منظمة العمل الدولية المدرجة في الحاشية السفلية رقم 2.

² تتمثل هذه الاتفاقيات الدولية فيما يلي:

- اتفاقية منظمة العمل الدولية رقم 87 الخاصة بالحرية النقابية وحماية حق التنظيم (النقابي)
- اتفاقية منظمة العمل الدولية رقم 98 بشأن حق التنظيم والمفاوضة الجماعية
- اتفاقية منظمة العمل الدولية رقم 29 الخاصة بالعمل الجبري أو الإلزامي
- اتفاقية منظمة العمل الدولية رقم 105 الخاصة بإلغاء العمل الجبري
- اتفاقية منظمة العمل الدولية رقم 138 الخاصة بالحد الأدنى لسن (الاستخدام)
- اتفاقية منظمة العمل الدولية رقم 182 الخاصة بحظر أسوأ أشكال عمالة الأطفال والإجراءات الفورية للقضاء عليها
- اتفاقية منظمة العمل الدولية رقم 100 الخاصة بمساواة العمال والعمالات في الأجر عن عمل ذي قيمة متساوية
- اتفاقية منظمة العمل الدولية رقم 111 الخاصة بالتمييز في الاستخدام والمهنة
- اتفاقية الأمم المتحدة الخاصة بحقوق الطفل، المادة 32.1
- اتفاقية الأمم المتحدة الخاصة بحماية حقوق كافة العمال المهاجرين وأفراد أسرهم

1. تؤثر طبيعة العلاقة بين الإدارة والعمال على التكاليف، والجودة، والكفاءة، والإنتاجية، وخدمة العملاء، بالإضافة إلى تأثيرها على سمعة الجهة المتعاملة مع المؤسسة. يقر معيار الأداء رقم 2 بأن العلاقة الطيبة بين الإدارة والعمال عنصر هام لنجاح الجهة المتعاملة مع المؤسسة ومشروعها.

ت2. يسترشد معيار الأداء رقم 2 جزئياً بعدد من اتفاقيات منظمة العمل الدولية والأمم المتحدة. بتطبيقها لمعيار الأداء رقم 2، ستصبح الجهة المتعاملة مع المؤسسة قادرة على تشغيل مشروعها بأسلوب يتسق مع الاتفاقيات الأربعة الأساسية لمنظمة العمل الدولية¹. وبالإضافة إلى ذلك، يعالج معيار الأداء رقم 2 أيضاً مجالات أخرى مثل أوضاع العمل، وشروط التوظيف، وتخفيض النفقات، وآلية المظالم، وسكن العمال، وقضايا السلامة والصحة المهنية. وتحيل بعض هذه المتطلبات الجهة المتعاملة مع المؤسسة إلى القانون الوطني الواجب تطبيقه. عندما يقضي القانون الوطني بمعايير أقل صرامة من معيار الأداء رقم 2، أو عندما لا يتضمن أية معايير بخصوص شأن ما، فإنه يتوقع من الجهة المتعاملة مع المؤسسة تلبية متطلبات معيار الأداء رقم 2².

ت3. في سياق عملية تحديد المخاطر والآثار المتعلقة بالعمل والعمال، ينبغي على الجهات المتعاملة مع المؤسسة إشراك العمال وممثلي المنظمات العمالية إن وُجدوا. يجب أيضاً إشراك منظمات العمال على مستوى القطاع ودوائر تفتيش العمل من أجل تعزيز عملية تحديد المخاطر والآثار. ويجدر بالذكر أن الإجراءات المحددة في إطار عملية تحديد المخاطر والآثار واللازمة للامتثال للقانون الوطني وتلبية متطلبات معيار الأداء رقم 2، سوف تصبح جزءاً من برنامج الإدارة الذي قدم في معيار الأداء رقم 1 والمذكرة التوجيهية المقابلة. وسوف تتيح هذه العملية للجهة المتعاملة تصميم أو تحديث سياساتها وإجراءاتها الخاصة بالموارد البشرية، والتوظيف، والتعاقد، والشراء، بطرق من شأنها تعزيز نجاح وحياة النشاط على المدى الطويل، فضلاً عن حماية حقوق العمال. سوف يساعد ذلك الجهة المتعاملة مع المؤسسة على تنفيذ نهج منظم بشأن العمالة وظروف العمل في عملياتها (انظر الفقرات من ت5 إلى ت9 من المذكرة التوجيهية الأولى).

نطاق التطبيق

3. يتحدد تطبيق هذا المعيار أثناء عملية تحديد المخاطر والآثار البيئية والاجتماعية، بينما تتم إدارة تنفيذ الإجراءات اللازمة لاستيفاء متطلبات هذا المعيار عن طريق نظام الإدارة البيئية والاجتماعية لدى الجهة المتعاملة مع المؤسسة. ويوضح معيار الأداء رقم 1 تلك المتطلبات.

4. يتوقف نطاق تطبيق معيار الأداء الحالي على طبيعة العلاقة بين الجهة المتعاملة والعمال. فهو يسري على العمل المتعاقدين بشكل مباشر مع الجهة المتعاملة (العمالة المباشرة)، أو المتعاقدين من خلال طرف ثالث للقيام بأعمال في مباني ومنشآت الجهة المتعاملة تتصل بالعمليات الرئيسية³ في المشروع لمدة طويلة (العمالة المتعاقدة)، وكذلك العمال الذين يعملون في سلسلة التوريد الرئيسية. (عمال سلاسل التوريد)⁴

العمالة المباشرة

5. وفيما يتعلق بالعمالة المباشرة، تطبق الجهة المتعاملة متطلبات الفقرات من 8 إلى 23 من هذا المعيار.

³ تمثل العمليات الرئيسية عمليات الإنتاج و/أو الخدمات الأساسية لنشاط أعمال معين والتي لا يمكن لنشاط الأعمال أن يستمر بدونها.
⁴ الموردون الرئيسيون هم الموردون الذين يقومون على أساس مستمر بتوفير السلع أو المواد اللازمة للعمليات الرئيسية للمشروع.

¹ في 1998، اعتمدت منظمة العمل الدولية إعلان المبادئ والحقوق الأساسية في العمل، الذي يلزم الدول الأعضاء باحترام وتعزيز المبادئ والحقوق المتعلقة بمعايير العمل الأساسية الأربعة، بغض النظر عن مصادقتها على الاتفاقيات ذات الصلة. تشير هذه المبادئ والحقوق إلى مكافحة عمل الأطفال، ومكافحة العمل الجبري، ومكافحة التمييز، وحق التنظيم النقابي والمفاوضة الجماعية.
² بالإضافة إلى اتفاقيات منظمة العمل الدولية المشار إليها في معيار الأداء رقم 2 والمذكورة كذلك في مواضع متفرقة من هذه المذكرة التوجيهية، فقد وضعت منظمة العمل الدولية العديد من الاتفاقيات الأخرى حول العمل والأوضاع المتعلقة به، والتي يمكن الاطلاع عليها في [موقع منظمة العمل الدولية الإلكتروني](#). تتمتع هذه المنظمة بحضور قوي في العديد من دولها الأعضاء، وتقوم بعض مكاتبها المحلية بتنفيذ برامج متخصصة من أجل توجيه القطاع الخاص لانتهاج ممارسات جيدة بشأن العمل والعمال.

العمالة المتعاقدة

6. فيما يتعلق بالعمالة المتعاقدة، تطبق الجهة المتعاملة متطلبات الفقرات من 23 إلى 26 من هذا المعيار.

عمال سلاسل التوريد

7. وفيما يتعلق بعمال سلاسل التوريد، تطبق الجهة المتعاملة متطلبات الفقرات من 27 إلى 29 من هذا المعيار.

4. تتمتع الجهات المتعاملة مع المؤسسة بدرجات متفاوتة من النفوذ والتحكم في ظروف العمل ومعاملة مختلف العمال المرتبطين بالمشروع. تعكس متطلبات معيار الأداء رقم 2 هذه الحقيقة.

5. ينبغي على الجهات المتعاملة مع المؤسسة تقييم الأطراف التي تربطها معها علاقة استخدام وتحديد أنواع العمال. علاقة الاستخدام هي الصلة القانونية التي تربط بين صاحب العمل والمستخدم الذي يؤدي عملاً أو يقدم خدمات في ظل شروط معينة مقابل أجر. يتم إنشاء الحقوق والالتزامات المتبادلة بين العامل والمشغل من خلال علاقة الاستخدام، أيا كان تعريفها. توفر الفقرة 13 من توصية منظمة العمل الدولية رقم 198 مؤشرات لتحديد وجود علاقة استخدام للعمال المباشرين والمتعاقدين. استناداً على هذه التوصية، فإن مؤشرات وجود علاقة استخدام تشمل ما يلي:

(أ) التبعية والاعتماد.

(ب) التحكم في العمل والتعليمات: كون العمل: يؤدي وفقاً لتعليمات طرف آخر وتحت إشرافه؛ يقتضي إدماج العامل في تنظيم المؤسسة؛ يؤدي فقط أو بصورة أساسية لحساب شخص آخر؛ يؤدي بالضرورة من طرف العامل شخصياً؛ يؤدي خلال ساعات عمل محددة أو في مكان عمل حدده أو وافق عليه الطرف الذي طلب العمل؛ يدوم لمدة زمنية معينة ويتسم بنوع من الاستمرارية؛ يقتضي تواجد العامل؛ أو ينطوي على توفير أدوات ومواد وآلات من قبل الطرف الذي طلب العمل.

(ج) دمج العامل في المؤسسة: دفع أجر بصورة دورية للعامل؛ كون الأجر المذكور مصدر الدخل الوحيد أو الرئيسي للعامل؛ دفع أجر عيني على صفة غذاء أو سكن أو نقل؛ الاعتراف بالاستحقاقات من قبيل الراحة الأسبوعية والعطلات السنوية؛ تغطية الطرف الذي طلب العمل لنفقات سفر العامل في إطار أداء عمله؛ أو انعدام المخاطر المالية بالنسبة للعامل.

6. في بعض الحالات، يصعب تحديد وجود علاقة استخدام أو عدمها. يتعلق الأمر بالحالات (أ) التي لا تكون فيها حقوق والالتزامات الأطراف المعنية واضحة، أو (ب) التي تمت فيها المحاولة على التستر على علاقة الاستخدام، أو (ج) التي تتسم بوجود نواقص أو فجوات في الإطار القانوني أو في تفسيره أو تطبيقه.

7. يجب الشركات ضمان وضوح الترتيبات التعاقدية، بما فيها تلك التي تضم أطرافاً متعددة، وتحديد لها للجهة المسؤولة عن توفير ظروف عمل ملائمة للعمال.

8. ينبغي على الشركات الامتناع عن الدخول في علاقات استخدام مستترة مثل (أ) الترتيبات التعاقدية التي تخفي الوضع القانوني الحقيقي لعلاقة الاستخدام، و/أو (ب) الترتيبات التعاقدية التي تؤدي إلى حرمان العمال من الحماية التي يحق لهم التمتع بها.

9. يجب أن تكون الجهات المتعاملة مع المؤسسة واعية بالآثار المترتبة عن علاقة الاستخدام على الفئات الضعيفة، بما في ذلك النساء العاملات، والعمال الشباب، والعمال المهاجرون، والعمال ذوي الإعاقة، وبذل الجهود اللازمة لمعالجة أي آثار سلبية محتملة.

10. العمالة المباشرة: تتوفر الجهة المتعاملة مع المؤسسة على علاقة استخدام واضحة وتتحكم بشكل تام في ظروف العمل ومعاملة عمالها المباشرين. ومن ثم فإن جميع متطلبات معيار الأداء رقم 2 تنطبق على هذه الفئة من العمال. قد تكون الجهات المتعاملة مع المؤسسة مسؤولة عن تطبيق جميع متطلبات معيار الأداء رقم 2 على بعض العمال المشغلين شكلياً من

قبل أطراف ثالثة، بصرف النظر عن الفقرة 8، إذا كانت الجهة المتعاملة مع المؤسسة تسيطر على ظروف العمل ومعاملة هؤلاء العمال بطريقة مماثلة للعمالة المباشرة.³

ت11. **العمالة المتعاقدة:** فيما يتعلق بالعمال المشغلين من قبل أطراف ثالثة (مثل المقاولين والسامسة والوكلاء والوسطاء) والذين يقومون بأعمال أو يقدمون خدمات مرتبطة مباشرة بالعمليات التجارية الأساسية للمشروع لمدة زمنية طويلة⁴، بما في ذلك مرحلة بناء المشروع، أو الذين يعملون في موقع المشروع، فإن الجهة المتعاملة مع المؤسسة ستتولى تنفيذ سياسات وإجراءات إدارة الأطراف الثالثة، وضمان امتثال هذه الأخيرة لمتطلبات معيار الأداء رقم 2. على الرغم من كون هؤلاء العمال مشغلين من قبل أطراف ثالثة، وتمتع الجهة المتعاملة مع المؤسسة بمسؤوليات قانونية محدودة تجاههم، إلا أن معيار الأداء رقم 2 ينص على متطلبات محددة في الفقرات من رقم 24 إلى رقم 26. ينبغي على الجهة المتعاملة مع المؤسسة التأكد من وضوح علاقة الاستخدام في الاتفاق التعاقدية مع الأطراف الثالثة، وتوفير ظروف عمل ملائمة كما هو موضح في معيار الأداء رقم 2.

ت12. **عمال سلاسل التوريد:** يتم توظيف هؤلاء العمال من قبل الموردين الذين يوفرون السلع والمواد للشركة. لا توجد علاقة تعاقدية أو علاقة عمل مباشرة بين الجهة المتعاملة مع المؤسسة وعمال سلاسل التوريد، ويتم دفع التكاليف والفوائد من قبل الموردين. وفيما يتعلق بأولئك الذين يعملون في قطاعات معروفة بعمالة الأطفال أو بالعمل القسري أو بانتهاكات كبرى على مستوى السلامة، ستقوم الجهة المتعاملة مع المؤسسة بتقييم وجود حوادث تتعلق بتشغيل الأطفال أو العمل القسري أو قضايا السلامة الهامة من خلال تطبيق الفقرتين 27 و28 من معيار الأداء رقم 2. إذا تم اكتشاف حالات عمالة الأطفال أو العمل القسري أو قضايا السلامة، ستعمل الشركة مع الموردين لاتخاذ إجراءات تصحيحية. إذا لم يكن اتخاذ إجراءات تصحيحية ممكناً، فسوف تتجه الشركة نحو موردين يعالجون مخاطر عمالة الأطفال والعمل القسري وقضايا السلامة كما ينبغي.

المتطلبات

ظروف العمل وإدارة العلاقات العمالية

سياسات وإجراءات الموارد البشرية

8. ستكون سياسة الموارد البشرية والإجراءات التي تتبعها وتنفذها الجهة المتعاملة مع المؤسسة متناسبة مع حجم هذه الجهة والقوى العاملة لديها علاوة على تحديدها أسلوب إدارة شؤون العمل بما يتماشى مع متطلبات هذا المعيار والقانون الوطني.

9. ستقدم الجهة المتعاملة للعمال معلومات موثقة، وواضحة ومفهومة، حول حقوقهم التي يكفلها القانون الوطني للعمل والتوظيف وأي اتفاقيات جماعية معمول بها، بما في ذلك حقوقهم المتعلقة بساعات العمل والأجور وراتب العمل الإضافي خارج ساعات الدوام الرسمي والتعويض والمزايا، وذلك عندما تبدأ علاقة العمل وعند حدوث أي تغييرات جوهرية.

ت13. لضمان إدارة فعالة وعادلة للعمال، يجب على الجهات المتعاملة مع المؤسسة صياغة سياسات وإجراءات لمعالجة قضايا الموارد البشرية. ينبغي أن يكون نطاق وعمق هذه السياسات متناسباً مع حجم وطبيعة القوة العاملة لدى الجهة المتعاملة مع المؤسسة. كما ينبغي أن تغطي هذه السياسات والإجراءات جميع فئات العمال بما فيهم العمال المباشرون، والعمال المتعاقدون، وعمال سلاسل التوريد. يجب أن تتسق السياسات القائمة على الأقل مع متطلبات قانون العمل المحلي ومعيار الأداء رقم 2. يجب تحديث هذه الإجراءات ودمجها في نظام إدارة الشركة الشامل من أجل ضمان الاتساق والمراقبة المستمرة. راجع الملحق (ب) للحصول على قائمة المواضيع التي تغطيها عادة مثل هذه السياسات.

ت14. يجب أن يتوفر جميع العاملين لحساب الشركة على عقد يصف علاقة الاستخدام مع الشركة أو مع طرف ثالث. وينبغي تقديم هذا العقد كجزء من عملية التوظيف، وأن يشرح بالتفصيل السياسات والإجراءات المتعلقة بالعمالة وظروف العمل.

³ بإمكان الجهات المتعاملة مع المؤسسة العثور على توجيهات مفيدة في توصية منظمة العمل الدولية رقم 198 بشأن علاقة الاستخدام.

⁴ المقصود بـمدة زمنية طويلة هو الاستخدام الذي يتجاوز الاستخدام المتقطع وغير المنتظم.

ويتضمن العقد شروط ومدة علاقة الاستخدام، والأجر والمزايا، وحساب الراتب وقسائم الدفع، وساعات العمل، والعمل الإضافي، وأيام الراحة، وفترات الراحة، وإجراءات التظلم، والخصومات، وظروف العمل، وإجراءات إنهاء الخدمة، والتأمين الصحي، ومعاشات التقاعد.

ت15. يجب أن تحتفظ الجهات المتعاملة مع المؤسسة بسجل مكتوب لشروط علاقة الاستخدام أثناء توظيف العمال المتعاقد معهم مباشرة. يجب أن يقوم الشخص أو القسم المسؤول بتحديث هذه الوثائق والحفاظ عليها.

ت16. يجب إبلاغ العمال عن أوضاع وشروط التوظيف شفويا أو كتابيا. قد يكون الشرح الشفوي الأسلوب الأنسب للوظائف على المدى القصير أو للعمال الأميين. وفي حالات أخرى، ينبغي على الجهة المتعاملة مع المؤسسة تقديم وثائق حول شروط وأوضاع العمل. يجب إبلاغ العمال أيضا بأي اتفاق جماعي يخصهم.

ت17. يجب أن تكون الوثائق واضحة ومفهومة ودقيقة. يمكن أن يكون نطاق التوثيق ملائما لمدة وطبيعة علاقة الاستخدام. مثلا، قد يكون مجرد إعلان عام عن الوظيفة، وعدد ساعات العمل، والأجر، والشروط الرئيسية الأخرى وظروف العمل، كافيا للعمال الموسمييين (مع توفير نسخ لتسليمها عند الطلب)، بينما يجب توثيق الشروط الأساسية لعلاقة الاستخدام للوظائف الطويلة الأمد. يعتبر إبرام عقود فردية شرطا قانونيا في بعض البلدان. يمكن الاطلاع على قائمة المعلومات التي يجب إبلاغ العامل بها في الملحق جيم.

ت18. يجب أن تتضمن سياسة الموارد البشرية أيضا بيانات حول حق العمال في الخصوصية المتعلقة بعمليات تجارية معينة، بما في ذلك: (أ) الإشعار: إشعار العاملين حول عملية جمع البيانات ونوع البيانات التي يتم جمعها؛ (ب) الغرض: الغرض من جمع البيانات؛ (ج) الموافقة: عدم الكشف عن البيانات دون موافقة العمال؛ (د) الأمن: الحفاظ على أمن وسرية البيانات، (هـ) الإفصاح: إخبار العمال عن الجهة التي تجمع بياناتهم؛ (و) الوصول: السماح للعمال بالوصول إلى بياناتهم، وتصحيح أية معلومات غير مضبوطة، (ز) المساءلة: توفر العمال على وسيلة لإخضاع الجهات التي تجمع البيانات للمساءلة حول المبادئ المذكورة أعلاه. ينبغي جمع واستخدام البيانات فقط لأسباب متعلقة مباشرة بالعمل، ويجب أن تبقى جميع البيانات الطبية سرية. يجب إخبار العمال عندما يتم تصويرهم أو إخضاع أجسامهم للتفتيش، أو عند استعمال وسائل مراقبة أخرى، مع توضيح أسباب اللجوء لهذه الإجراءات. وينبغي أن تتبع أي وسيلة من هذا القبيل المبادئ المذكورة أعلاه، بطريقة لا تخيف أو تضايق العمال.

ت19. يجب على الجهات المتعاملة مع المؤسسة إخبار العمال بنوع البيانات التي سيتم الاحتفاظ بها وكيفية استخدامها. تختلف المتطلبات القانونية بخصوص الاحتفاظ بسجلات التوظيف من بلد لآخر. سوف تتبع الجهات المتعاملة مع المؤسسة هذه المتطلبات، وتقوم بإشعار العمال لضمان كون المعلومات دقيقة وذات صلة وفي مأمن من الإفصاح غير المرخص به. كما يجب على الجهات المتعاملة مع المؤسسة الحفاظ على ملفات الموظفين التي تضم مراجعة الأداء وأي شكاوى ضد الشركة أو الموظفين بصفة فردية. كما يجب عليها أيضا الحفاظ على جميع المراسلات والمذكرات النهائية الخاصة بمراجعة الأداء والإجراءات التي اتخذها العمال أو اتخذت ضدهم في ملفات الموظفين.

ت20. للمزيد من التوجيهات، راجع [دليل مؤسسة التمويل الدولية: قس وحسن أداءك الخاص بمعايير العمل](#).

ظروف العمل وشروط التوظيف

10. عندما تكون الجهة المتعاملة مع المؤسسة طرفاً في اتفاقية مبرمة مع منظمة عمالية بشأن المفاوضات الجماعية، فلا بد من احترام هذه الاتفاقيات. وفي حالة عدم وجود مثل هذه الاتفاقيات، أو كانت موجودة ولكن لا تتطرق إلى أوضاع العمل وشروط التوظيف⁵، ينبغي على الجهات المتعاملة مع المؤسسة أن تقوم بتهيئة أوضاع عمل مناسبة وشروط توظيف تتفق، كحد أدنى، مع القانون الوطني⁶.

11. ينبغي على الجهة المتعاملة التعرف على العمالة المهاجرة وأن تكفل التعاقد معها وفقاً لشروط وأحكام مكافئة فعلياً لتلك التي تبرم مع العمالة غير المهاجرة التي تقوم بأعمال مماثلة.

12. في حالة تقديم خدماتالإعاشة⁷ للعاملين المشمولين بهذا المعيار، ينبغي للجهة المتعاملة أن تضع وتنفذ السياسات الخاصة بنوعية السكن وإدارته وتقديم الخدمات الأساسية⁸. وينبغي أن تقدم خدمات الإعاشة بأسلوب

يتفق مع مبادئ عدم التمييز وتكافؤ الفرص. ولا ينبغي أن تؤدي ترتيبات إعاشة العمالة إلى تقييد حرية حركتهم أو اجتماعهم.

⁵ من أمثلة شروط العمل وأحكام التوظيف الأجور والمزايا؛ والخصومات من الأجور؛ وساعات العمل؛ وترتيبات وتعويضات ساعات العمل الإضافية؛ وفترات الراحة؛ وأيام الراحة؛ والإجازات المرضية وإجازات الوضع والإجازات الاعتيادية أو العطلات الرسمية.

⁶ يمكن تقييم ظروف العمل وشروط التوظيف المناسبة بالرجوع إلى: (1) الظروف المهيأة للعمل من نفس الطبيعة في الحرفة أو الصناعة المعنية في المنطقة/ الإقليم الذي يُنفذ فيه العمل، (2) الاتفاقيات الجماعية أو المفاوضات الأخرى المعترف بها بين منظمات أرباب العمل الأخرى وممثلي العمال في الحرفة أو الصناعة المعنية، (3) أحكام التحكيم، أو (4) الظروف المهيأة بواسطة القانون الوطني.

⁷ يجوز أن تقدم تلك الخدمات مباشرة من قبل الجهة المتعاملة أو أطراف أخرى.

⁸ تعني متطلبات الخدمات الأساسية الحد الأدنى للمساحة، وإمدادات المياه، وتوافر نظام ملائم للصرف الصحي والتخلص من القمامة، والحماية المناسبة من الحرارة، والبرودة، والرطوبة، والضوضاء، والحريق والحيوانات الناقلة للأمراض، وتوافر مرافق صحية ومرافق اغتسال لائقة، وتهوية، ومرافق للطهي والتخزين، وإضاءة طبيعية وصناعية، ورعاية طبية في بعض الحالات.

ت21. تشير أوضاع العمل، كما استخدمت في معيار الأداء رقم 2، إلى الأوضاع السائدة في مكان العمل وكيفية معاملة العمال. تشمل أوضاع العمل البيئة المادية، واحتياجات الصحة والسلامة، والوصول إلى المرافق الصحية. وتشمل كيفية معاملة العمال الممارسات التأديبية، وعملية الفصل من الخدمة وأسبابها، واحترام كرامة العمال (مثل تفادي العقوبات الجسدية أو استخدام لغة بذيئة).

ت22. تشمل شروط التوظيف الأجور والمزايا، والخصومات، وساعات العمل، وفترات الراحة، وأيام الراحة، وترتيبات العمل الإضافي وتعويضاته، والتأمين الطبي، والتقاعد، والإجازة المرضية، والإجازة الاعتيادية، وإجازة الوضع، والعطل الرسمية.

ت23. يحدد معيار الأداء رقم 2 طرفين مميزين يحددان التزامات الجهة المتعاملة مع المؤسسة بشأن أوضاع العمل وشروط التوظيف. الطرف الأول هو عندما تكون الجهة المتعاملة طرفاً في اتفاقية مفاوضة جماعية مبرمة مع منظمة عمالية تم اختيارها من قبل العمال بدون أي تدخل من جانب صاحب العمل. والطرف الثاني هو غياب مثل هذه الاتفاقيات، أو عدم تغطيتها لجميع العمال الذين وظفتهم أو تعاقدت معهم الجهة المتعاملة مع المؤسسة، أو عدم تطرقها إلى أوضاع العمل.

ت24. عند وجود اتفاقيات المفاوضة الجماعية، يجب على الجهة المتعاملة مع المؤسسة التحقق من تلبيةها لمتطلبات القانون الوطني ومعيار الأداء رقم 2، وتوفير ظروف وشروط عمل متسقة مع هذه الاتفاقيات. عندما تغطي اتفاقيات المفاوضة الجماعية بعض العمال فقط، يجب توفير نفس المزايا ونفس شروط وظروف العمل لجميع العاملين في مناصب متشابهة.

ت25. في حالة غياب اتفاقيات مفاوضة جماعية، أو عند عدم تغطيتها لأوضاع عمل وشروط توظيف معينة، ينبغي على الجهات المتعاملة مع المؤسسة توفير أوضاع عمل معقولة وشروط توظيف تتماشى على الأقل مع القانون الوطني. تتوفر معظم البلدان على أطر قانونية شاملة تغطي العديد من أوضاع العمل وشروط التوظيف، مثل الحد الأدنى للأجور، والحد الأقصى لساعات العمل، ومدفوعات العمل الإضافي، والحد الأدنى للإجازات الاعتيادية، والعطل الرسمية، والإجازات المرضية، وإجازة إصابة عمل، وإجازة الوضع، واحتياجات حماية الصحة والسلامة. ولكن قد لا تعكس هذه الأطر القانونية أحياناً الظروف السائدة في سوق صناعة أو قطاع أو موقع أنشطة الجهة المتعاملة مع المؤسسة. لذلك يجب على الجهة المتعاملة مع المؤسسة مراعاة اتساق الشروط والأوضاع الموفرة للعمال مع معايير الصناعة أو القطاع أو الموقع الجغرافي. يتوقع عادة من الجهة المتعاملة مع المؤسسة توفير شروط وظروف لا تقل عن تلك التي يوفرها نظرائها في البلد المعني⁵.

⁵ يستند هذا على صيغ الإعلان الثلاثي للمبادئ المتعلقة بالمؤسسات المتعددة الجنسيات وبالسبب الاجتماعي الصادر عن منظمة العمل الدولية (2006)، والمبادئ التوجيهية للمؤسسات المتعددة الجنسيات الصادرة عن منظمة التنمية والتعاون في الميدان الاقتصادي (2001).

ت26. إذا كانت الجهة المتعاملة مع المؤسسة تعمل في بلد لا يوجد فيه أصحاب عمل مشابهين لها، فيتوجب عليها منح أجور وامتيازات وظروف عمل تحترم الإطار القانوني.

ت27. عندما تكون الاتفاقيات موجودة، ولكنها لم تمر بعملية تفاوض جماعي، فيجب على الجهة المتعاملة مع المؤسسة ألا تستخدمها للتمييز ضد العمال النقابيين. ينص المبدأ التوجيهي على أن لدى جميع العمال الحق في اختيار الخيار الأنسب لاحتياجاتهم، ويجب أن يستفيدوا من شروط توظيف متشابهة.

ت28. عند تشغيل عمال مهاجرين (داخليين أو دوليين)، يجب على الجهة المتعاملة مع المؤسسة أن تضمن لهم ظروف عمل وشروط توظيف مماثلة أو قريبة جداً من تلك الخاصة بالعمال غير المهاجرين الذين يؤدون نفس النوع من الأعمال⁶. تشمل هذه الشروط والظروف الأجور، والعمل الإضافي، وساعات العمل، والراحة الأسبوعية، والإجازات المدفوعة الأجر، والسلامة، والصحة، وإنهاء علاقة الاستخدام، وغيرها من ظروف العمل التي تغطيها هذه الشروط وفقاً للقوانين والممارسات الوطنية. تشمل شروط التوظيف الأخرى الحد الأدنى لسن الاستخدام والقيود المفروضة على العمل. ويتعلق هذا الأمر بالعمال المهاجرين الذين تم تشغيلهم سواء بشكل مباشر أو عن طريق طرف ثالث.

ت29. قد يضطرب العمال المهاجرون في بعض الحالات أسرهم أو أفراداً من أسرهم إلى مكان العمل. يجب على الجهة المتعاملة مع المؤسسة الالتزام بالحيلة الواجبة بشأن المخاطر والآثار المحتملة من أجل ضمان إدارة أفضل لهذا الوضع. قد تشمل الآثار السلبية للجوء لعمال الأطفال في عمليات الجهة المتعاملة مع المؤسسة؛ وتعرض الأطفال لظروف خطيرة عن طريق الوصول إلى هذه العمليات؛ وسوء الظروف المعيشية؛ وعدم الحصول على خدمات مثل الرعاية الصحية والتعليم، إلخ.

ت30. في المشاريع التي تنطوي على البناء أو تتواجد في موقع بعيد (مثل المصانع الكبيرة البعيدة عن المناطق الحضرية، ومشاريع التعدين، ومشاريع النفط والغاز، وبعض الزراعات القائمة على المزارع)، يجب على الجهة المتعاملة مع المؤسسة، أو المقاولين الذين يعملون لحسابها، توفير السكن، والنقل، والخدمات الأساسية مثل المياه والصرف الصحي والرعاية الطبية، لعمال المشروع. قد يتخذ السكن أشكالاً مختلفة، من مساكن دائمة إلى مخيمات استكشاف مؤقتة.

ت31. عندما تقدم الجهة المتعاملة مع المؤسسة خدمات للعاملين، يجب القيام بذلك بدون تمييز وبطريقة تتماشى مع المعايير الوطنية والدولية للجودة والسلامة والأمن والكفاءة المهنية. لا ينبغي إجبار العمال على استخدام أي من خدمات الجهة المتعاملة مع المؤسسة، وإذا كانت هذه الأخيرة تفرض رسوماً مقابل هذه الخدمات، فيجب أن تكون هذه الرسوم متماشية مع السوق وشفافة وعادلة. يجب أن تقوم الجهة المتعاملة مع المؤسسة بوضع معايير وخطة لإنشاء وصيانة السكن والخدمات. وينبغي شرح هذه المعايير بشكل واضح وفرضها على جميع المقاولين ومقدمي السكن. ويجب على الجهة المتعاملة مع المؤسسة مراقبة أوضاع السكن والخدمات المقدمة.

ت32. قامت مؤسسة التمويل الدولية والبنك الأوروبي للإعمار والتنمية بنشر توجيهات تحدد مجموعة من المعايير التي يمكن تطبيقها فيما يتعلق بسكن العمال (**سكن العمال: العمليات والمعايير**) — مذكرة توجيهية من قبل مؤسسة التمويل الدولية والبنك الأوروبي للإعمار والتنمية.)

المنظمات العمالية

13. في الدول التي يعترف قانونها الوطني بحقوق العمل في تكوين منظمات يختارونها دون تدخل، وكذلك حقهم في الانضمام إليها، وحقهم في المفاوضة الجماعية، يجب على الجهة المتعاملة مع المؤسسة أن تمثل للقانون الوطني. وعندما يقوم القانون الوطني بفرض قيود كبيرة على منظمات العمال، فإن الجهة المتعاملة مع المؤسسة لن تفرض قيوداً حول ابتكار العمل لوسائل بديلة للتعبير عن مطالبهم ولحماية حقوقهم فيما يتعلق بأوضاع العمل وشروط التوظيف. ويجب على الجهة المتعاملة عدم السعي إلى التأثير أو السيطرة على تلك الوسائل.

14. في أي من الحالتين في الفقرة 13 من هذا المعيار، وفي حالة عدم تطرق القانون الوطني لهذه الحالات، فإن الجهة المتعاملة مع المؤسسة ستمتنع عن إثناء العمل عن انتخاب ممثليهم، أو تكوين منظمات عمالية يختارونها أو الانضمام إليها أو ممارسة المفاوضة الجماعية، ولن تمارس أي شكل من أشكال التمييز أو الانتقامات الثرية ضد العمال الذين يشاركون، أو يسعون للاشتراك، في مثل هذه المنظمات والمشاركة في المفاوضة الجماعية. وينبغي على الجهة المتعاملة التعامل مع ممثلي العمل والمنظمات العمالية وفقاً للقوانين

⁶ راجع اتفاقية منظمة العمل الدولية رقم 97 للهجرة من أجل العمل (1949).

الوطنية، وتزويدهم في الوقت المناسب بالمعلومات اللازمة للتفاوض المثمر. ويتوقع من منظمات العمل أن تكفل التمثيل العادل للعمل في مكان العمل

ت33. المنظمة العمالية هي أي منظمة عمال تهدف لتعزيز مصالح العمال والدفاع عنها فيما يتعلق بأوضاع العمل وشروط التوظيف⁷. ويُطلق على المنظمات العمالية عادة اسم النقابات العمالية أو نقابات العمال. ويُطلق على منظمات المهنيين والإداريين غالباً اسم اتحادات العمال. يستتني هذا المصطلح بموجب معيار الأداء رقم 2 كافة المنظمات التي لم يختارها العمال المعنيون بمحض إرادتهم أو تلك التي تخضع لتأثير أو سيطرة صاحب العمل أو الدولة.

ت34. المفاوضة الجماعية عبارة عن مناقشات ومفاوضات بين أصحاب العمل وممثلي النقابات العمالية بغرض تحديد أوضاع العمل وشروط التوظيف من خلال اتفاق مشترك⁸. تشمل المفاوضة الجماعية أيضاً تنفيذ وإدارة أية اتفاقيات قد تنشأ عن التفاوض الجماعي، وحل القضايا الأخرى التي تنشأ في إطار علاقة الاستخدام والتي تخص العمال الذين تمثلهم المنظمة العمالية.

ت35. في معظم الدول الأعضاء في منظمة العمل الدولية، يتمتع العمال بالحق القانوني لتكوين نقابات أو منظمات عمالية يختارونها، وللمفاوضة الجماعية مع مشغليهم. ويعكس القانون الوطني عادة عدداً من الاتفاقيات الدولية التي تعترف بهذه الحقوق وتحميها⁹.

ت36. يجب ألا تتدخل الجهات المتعاملة مع المؤسسة في حقوق العمال في تكوين منظمات عمالية أو الانضمام إليها، كأن تقوم على سبيل المثال بتفضيل منظمة عمالية على أخرى أو تقييد وصول ممثلي هذه المنظمات العمالية إلى العمال بصورة غير معقولة. ويجب أن تمثل المنظمات العمالية القوة العاملة وأن تتصرف طبقاً لمبادئ التمثيل العادل للعمال.

ت37. يجب ألا تقوم الجهات المتعاملة مع المؤسسة بإثناء العمال عن تكوين منظمات عمالية أو الانضمام إليها، أو التمييز ضد العمال أو الانتقام منهم بسبب محاولتهم تكوين منظمات عمالية أو الانضمام إليها. رفض تشغيل عمال كانوا أعضاء أو قادة في منظمات عمالية في شركات أخرى (لأسباب لا ترتبط بالمؤهلات أو الأداء الوظيفي) قد يعتبر تمييزاً. كما تضم أشكال التمييز أو الانتقام الأخرى تنزي المرتبة الوظيفية للعمال أو نقلهم إلى وظائف أخرى، إلى جانب إسناد إنجاز الوظائف لمصادر خارجية أو تحويل العمل فيما بين المنشآت كرد فعل تجاه الأنشطة النقابية.

ت38. يجب على الجهات المتعاملة مع المؤسسة أيضاً تسهيل وصول ممثلي المنظمات العمالية إلى العمال الذين يمثلونهم. يجب أن يتمتع العمال بحرية عقد الاجتماعات ومناقشة قضايا العمل في منشآت العمل أثناء فترات الراحة المقررة، وقبل وبعد ساعات العمل. وبالإضافة إلى ذلك، فإنه يجب السماح للعمال باختيار ممثليهم لإجراء المحادثات مع الإدارة بالنيابة عنهم، وبحث أوضاع العمل بأسلوب لائق وبطريقة لا تخل بالإنتاجية، وتنفيذ نشاطات تنظيمية ونقابية أخرى.

ت39. تعتبر الحرية النقابية و/أو المفاوضة الجماعية للعمال مقيدة إلى حد كبير بحكم القانون في العديد من البلدان أو في قطاعات محددة. ويتم هذا التقييد بعدة طرق. يتم حظر تكوين النقابات في بعض البلدان، بينما قد توجد منظمات عمالية في بلدان أخرى ولكنها تخضع لمراقبة أو موافقة الدولة. في بعض الحالات، يتم استبعاد فئات معينة من العمال (مثل غير المواطنين) أو العاملين في قطاعات معينة مثل مناطق تجهيز الصادرات، من الحرية النقابية والتفاوض الجماعي. في

⁷ استناداً إلى اتفاقية منظمة العمل الدولية رقم 87 المتعلقة بالحرية النقابية وحماية حق التنظيم (النقابي).

⁸ استناداً إلى اتفاقية منظمة العمل الدولية رقم 98 بشأن حق التنظيم والمفاوضة الجماعية.

⁹ تشمل هذه الاتفاقيات الدولية العهد الدولي الخاص بالحقوق الاقتصادية والاجتماعية والثقافية (الأمم المتحدة)؛ والعهد الدولي الخاص بالحقوق المدنية والسياسية (الأمم المتحدة)؛ واتفاقية منظمة العمل الدولية رقم 87 بشأن الحرية النقابية وحماية حق التنظيم؛ واتفاقية منظمة العمل الدولية رقم 98 بشأن حق التنظيم والمفاوضة الجماعية.

الف القانون الوطني.

جميع الأحوال، يجب على الجهة المتعاملة مع المؤسسة أن تشرك العمال في معالجة القضايا التي تمس أوضاع العمل وشروط التوظيف الخاصة بهم. تضم الطرق التي تتيح آليات بديلة، على سبيل المثال لا الحصر، الاعتراف باللجان العمالية وتمكين العمال من اختيار ممثليهم لإجراء المحادثات مع المشغل والتفاوض معه حول أوضاع العمل وشروط التوظيف بأسلوب لا يخ

ت40. في العديد من البلدان، يتجاهل القانون الحرية النقابية للعمال و/أو حقوقهم في المفاوضة الجماعية، ولكنه لا يمنع تكوين المنظمات العمالية أو إجراء المفاوضة الجماعية. في هذه البلدان، يجب على الجهات المتعاملة مع المؤسسة إشراك العمال في معالجة القضايا المرتبطة بأوضاع العمل وشروط التوظيف الخاصة بهم. وفي حالة عدم وجود أية قيود قانونية، يتم تشجيع الجهات المتعاملة مع المؤسسة في هذه البلدان على الاعتراف بالمنظمات العمالية إذا اختار العمال تكوينها أو الانضمام إليها، والمشاركة في المفاوضة الجماعية.

عدم التمييز وتكافؤ الفرص

15. لن تقوم الجهة المتعاملة مع المؤسسة باتخاذ قرارات التعيين والتوظيف على أساس سمات الأفراد وصفاتهم الشخصية⁹ التي ليست لها أية علاقة بالمطلبات والشروط الأساسية الخاصة بالوظيفة. وسوف تستند علاقة العمل من جانب الجهة المتعاملة إلى مبدأ تكافؤ الفرص والمساواة في المعاملة، وعدم التمييز في أي جانب من جوانب علاقة العمل، مثل إجراءات التعيين والتوظيف والتعويضات (شاملة الأجور والمزايا) وأوضاع العمل وشروط التوظيف والحصول على التدريب والترقية وإنهاء الخدمة أو الإحالة للتقاعد والإجراءات والممارسات التأديبية. وستتخذ الجهة المتعاملة من التدابير ما يمنع وقوع حالات تحرش و/أو تخويف و/أو استغلال والتصدي لها، لا سيما فيما يتعلق بالنساء. وتسري مبادئ عدم التمييز على العمال المهاجرين.

16. وفي الدول التي ينص فيها القانون على عدم التمييز في التشغيل، تمثل الجهة المتعاملة لأحكام القانون الوطني. وفي الحالات التي لا تتضمن فيها القوانين الوطنية أي نصوص بشأن عدم التمييز في التشغيل، فإن الجهة المتعاملة مع المؤسسة سوف تقوم بتلبية متطلبات هذا المعيار. وفي الظروف التي لا يتفق فيها القانون الوطني مع هذا المعيار، يتعين على الجهة المتعاملة إجراء عملياتها بما يتفق ومدلول الفقرة 15 أعلاه دون أن يتناقض ذلك مع القوانين السارية.

17. إن التدابير الخاصة المتخذة لتوفير الحماية أو المساعدة في معالجة حالات تمييز سابقة أو اختيار لوظيفة معينة استناداً إلى المتطلبات التي يقتضيها شغل الوظيفة، لا تعتبر من قبيل التمييز عندما تكون متسقة مع القانون الوطني.

⁹ مثل الجنس، العرق، الجنسية، الأصل العرقي، الدين أو المعتقد، العجز، السن، الميل الجنسي.

ت41. يعرف التمييز في التوظيف والعمل على أنه أي تفریق، أو استبعاد، أو تفضيل، في عمليات التعيين، أو التوظيف، أو الإقالة، أو أوضاع العمل، أو شروط التوظيف، يكون مبنياً على أساس سمات شخصية غير مرتبطة بالمتطلبات الأساسية للوظيفة، بما من شأنه إبطال أو إضعاف تكافؤ الفرص أو المعاملة في الاستخدام أو المهنة¹⁰. وتشير المتطلبات الأساسية للوظيفة إلى المؤهلات المهنية الحقيقية والضرورية لأداء الوظيفة قيد البحث. فعلى سبيل المثال، اشتراط التمتع بقوة بدنية كافية لرفع الأثقال الذي يعد جزءاً متكرراً وضرورياً من الوظيفة يعتبر من المؤهلات المهنية المطلوبة بحسن نية. إذا اشتملت متطلبات الجهة المتعاملة مع المؤسسة ارتداء العمال لزي رسمي، فينبغي أن يكون هذا الزي ملائماً ثقافياً ومناسباً للجنسين. وإذا أصدرت الشركة بطاقات هوية، فإنها يجب ألا تحتوي على معلومات شخصية/خاصة غير ذات صلة، مثل الانتماء الثقافي أو الوضع العائلي.

¹⁰ استناداً إلى اتفاقيتي منظمة العمل الدولية رقم 100 و111، فقد ذكرت اتفاقية منظمة العمل الدولية رقم 111 وعدد من الوثائق الدولية الأخرى أنواع السمات الشخصية غير المرتبطة بمتطلبات الوظيفة. وتعرف اتفاقية منظمة العمل الدولية رقم 111 مصطلح "التمييز" بأنه أي تفریق أو استبعاد أو تفضيل يقوم على أساس العرق أو اللون أو النوع الاجتماعي أو الدين أو الرأي السياسي أو الأصل الوطني أو الأصل الاجتماعي، بما من شأنه إبطال أو إضعاف تكافؤ الفرص أو المعاملة في الاستخدام أو المهنة. ويغطي الإعلان العالمي لحقوق الإنسان المنبثق عن الأمم المتحدة جميع هذه السمات الشخصية الواردة في اتفاقية منظمة العمل الدولية، ويشتمل أيضاً على اللغة، والرأي السياسي أو غير السياسي، والثروة، والمولد، وأي وضع آخر؛ وتحظر الاتفاقية الدولية للأمم المتحدة بشأن القضاء على كافة أشكال التمييز العنصري أيضاً التمييز على أساس النسب أو الأصل الإثني؛ كما تحظر اتفاقية الأمم المتحدة بحقوق الطفل التمييز على أساس الإعاقة.

ت42. تكافؤ الفرص هو مبدأ ارتكاز جميع قرارات الاستخدام، مثل التعيين والترقية، على قدرة الشخص على أداء الوظيفة قيد البحث، دون إيلاء أي اعتبار للسمات الشخصية غير المرتبطة بالمؤهلات الأساسية للوظيفة. للاطلاع على المزيد من التوجيهات الخاصة بعدم التمييز وتكافؤ الفرص، يمكن الرجوع إلى الملحق (د)، ومذكرة مؤسسة التمويل الدولية الخاصة بالممارسات الجيدة بشأن عدم التمييز وتكافؤ الفرص. ويمكن أن تقوم الجهة المتعاملة مع المؤسسة بتطبيق مبادئ تكافؤ الفرص وعدم التمييز باستخدام الطرق الفعالة والمقبولة داخل الإطار القانوني والسياق الثقافي في البلد المعني ما دامت الطرق المستخدمة لا تخل بهذه المبادئ. بالإضافة إلى هدف استيفاء المتطلبات القانونية الدولية والالتزامات المتعلقة بالمساواة بين الجنسين، قد تعطي الجهة المتعاملة مع المؤسسة قيمة أكبر للمساواة بين الجنسين في مكان العمل لعدة أسباب. قد لا يكون تبرير هذه الخطوة قويا بنفس الشكل لجميع أرباب العمل، ولكن هناك وعيا متزايدا في أوساط أرباب العمل للتركيز على توظيف واستبقاء النساء في القوة العاملة ومعالجة قضايا المساواة بين الجنسين بهدف تعزيز قدرتها التنافسية في السوق. مثلا، يجب على الجهات المتعاملة مع المؤسسة تعزيز تكافؤ الفرص للنساء والرجال مع التركيز بشكل خاص على نفس المعايير للاختيار والأجر والترقية، وتطبيق تلك المعايير على قدم المساواة.

ت43. إذا وظفت الجهة المتعاملة مع المؤسسة عمالا مهاجرين، فيجب اتخاذ التدابير المناسبة لمنع المعاملة التمييزية ضد هؤلاء العمال.

ت44. سوف تتخذ الجهة المتعاملة مع المؤسسة تدابير لمنع وعدم تأييد المضايقات، بما في ذلك التحرش الجنسي وسوء المعاملة النفسية في مكان العمل.

ت45. تحظر القوانين في عدد كبير من البلدان التمييز المبني على مجموعة من العوامل. وتعكس هذه القوانين عادة عددا من الاتفاقيات الدولية التي تعترف بالحقوق الراسخة في تلك الاتفاقيات وتحميها¹¹. وفي حالة عدم ورود نصوص خاصة بذلك في القانون، فإنه يتوقع من الجهات المتعاملة مع المؤسسة أن تستند في قراراتها المتعلقة بالتعيين والتوظيف وأوضاع العمل وشروط التوظيف إلى مبادئ تكافؤ الفرص وعدم التمييز.

ت46. يجب على الجهات المتعاملة مع المؤسسة حماية حقوق الأشخاص ذوي الإعاقة في جميع سياساتها وإجراءاتها العمالية. وينبغي أن تشمل سياسات وإجراءات الموارد البشرية أيضا ظروف العمل، ودخول وخروج ذوي الإعاقة. ويجب توفير هذه السياسات والإجراءات للعمال ذوي الإعاقة وإخبارهم بها، وهو ما يعني إتاحتها في أشكال بديلة مثل المطبوعات المكتوبة بحروف كبيرة، وطريقة برايل، والشرائط المسموعة وما إلى غير ذلك¹².

ت47. تشير التدابير الخاصة بتوفير الحماية أو للمساعدة على مكافحة تمييز حدث في الماضي إلى سياسات مصممة لزيادة توظيف واستخدام الجماعات التي تعاني من قصور في تمثيلها في القوة العاملة أو في مهن معينة من أجل مكافحة تمييز حدث في الماضي، مثل العمل الإيجابي غير الإقصائي (Affirmative Action)، وذلك بهدف تحقيق فعالية تكافؤ الفرص والمعاملة في مكان العمل. لن تعتبر هذه التدابير بأنها تمييزية ويجوز استخدامها عندما يسمح القانون بذلك. وبالمثل، قد تهدف بعض المشاريع إلى تعزيز فرص عمل المجتمع المحلي في إطار المشروع. عندما يتم ذلك وفقا للقانون الوطني، لن يعتبر ذلك انتهاكا لمبادئ هذه الفقرة.

تخفيض النفقات

18. قبل أن تتخذ الجهة المتعاملة أي إجراءات تسريح جماعي¹⁰، يجب عليها إجراء تحليل للبدائل الصالحة المتاحة لخفض النفقات¹¹. وإذا لم يسفر التحليل عن بدائل صالحة لتخفيض النفقات، يجب في هذه الحالة وضع خطة لخفض النفقات وتنفيذها من أجل التخفيف من الأثر السلبية لعملية خفض النفقات على العمل. وسوف تقوم

¹¹ تستند قوانين كثيرة إلى الاتفاقيات الدولية التي تم التصديق عليها على نطاق واسع، بما في ذلك اتفاقية منظمة العمل الدولية رقم 100 بشأن المساواة في الأجور؛ واتفاقية منظمة العمل الدولية رقم 111 بشأن التمييز في الاستخدام والمهنة؛ والاتفاقية الدولية للأمم المتحدة بشأن القضاء على كافة أشكال التمييز العنصري CERD؛ واتفاقية الأمم المتحدة الخاصة بالقضاء على كافة أشكال التمييز العنصري ضد المرأة CEDAW.

¹² يمكن العثور على مراجع إضافية في اتفاقية منظمة العمل الدولية رقم 159 المعنية بالتأهيل المهني والعمالة (ذوي الإعاقة) واتفاقية الأمم المتحدة المتعلقة بالأشخاص ذوي الإعاقة.

خطة تخفيض النفقات على مبدأ عدم التمييز، وتعكس نتائج التشاور بين الجهة المتعاملة والعمل والمنظمات العمالية، والحكومة حيثما يكون ذلك ملائماً. وسيتمتع على الجهة المتعاملة الالتزام بكل المتطلبات القانونية والتعاقدية المتعلقة بإخطار السلطات العامة وتقديم المعلومات للعمل والتشاور معهم ومع منظماتهم.

19. يجب على الجهة المتعاملة ضمان استلام جميع العاملين لإخطار التسريح وحصولهم على مدفوعات نهاية الخدمة التي يفرضها القانون والاتفاقات الجماعية وقت استحقاقها، وسداد جميع المستحقات المتبقية ومزايا الضمان الاجتماعي واشتراقات ومزايا المعاشات للعمل (1) عند إنهاء علاقة العمل أو قبلها، (2) متى كان ملائماً لصالح العمل، أو (3) الدفع من خلال جدول زمني متفق عليه وفقاً لاتفاق جماعي. في حالة دفع مبالغ لصالح العمل، يجب أن يمنح العمل ما يفيد ذلك الدفع.

¹⁰ تشمل حالات التسريح الجماعي جميع حالات التسريح المتعددة التي تنشأ عن أسباب اقتصادية أو فنية أو تنظيمية؛ أو غيرها من الأسباب غير المرتبطة بالأداء أو غيرها من الأسباب الشخصية.

¹¹ تشمل الأمثلة على ذلك التفاوض حول برامج لخفض وقت العمل، وبرامج بناء قدرات العاملين؛ وأعمال صيانة طويلة الأجل أثناء فترات الإنتاج المنخفض، وما إلى ذلك.

ت48. تخفيض النفقات يعني إلغاء العديد من وظائف العمل أو استغناء صاحب العمل أو تسريحه للعديد من الموظفين، ويعزى ذلك عموماً إلى إغلاق مصنع أو السعي لتحقيق وفورات في التكاليف. ولا يشمل تخفيض النفقات الحالات المنفردة لإنهاء الخدمة بناء على اقتراح معمل أو الاستقالة الطوعية. غالباً ما يأتي تخفيض النفقات نتيجة لظروف اقتصادية سيئة أو نتيجة لعملية إعادة تنظيم أو إعادة هيكلة.

ت49. سوف تقوم الجهة المتعاملة مع المؤسسة بإجراء تحليل بديل يصف جميع البدائل التي تم تحليلها، وعدد الوظائف التي سيتم إنقاذها بعد تطبيق كل بديل، وتحليل التكاليف لتحديد جدوى البدائل. كبديل للاستغناء عن خدمات العمال، ينبغي على الجهة المتعاملة مع المؤسسة التشاور مع العمال حول إمكانية اعتماد مجموعة من التدابير الأخرى، مثل تخفيض ساعات العمل؛ وتحسين الإنتاجية؛ والتسريح المؤقت؛ وتخفيض الرواتب. وينبغي اتخاذ هذه التدابير بعد فترة من التشاور، وبموافقة العمال المتضررين. وتمتد هذه التدابير على مدة زمنية محددة ومتفق عليها.

ت50. ينص القانون الوطني في الكثير من البلدان على ضرورة إرسال إخطار مسبق إلى العمال المتأثرين و/أو الحكومات بشأن إغلاق مصنع ما أو عمليات تسريح العمالة الزائدة عن الحدود العددية المقررة. وتشترط بعض القوانين الوطنية وجوب التفاوض بشأن مثل هذه العمليات الخاصة بتخفيض النفقات مع المنظمات العمالية باستخدام أسلوب المفاوضة الجماعية. وقد يقضي القانون الوطني واتفاقيات المفاوضة الجماعية السارية بوجوب تقديم تعويضات إنهاء الخدمة للعمال المتأثرين^{ت13}.

ت51. في الحالات التي يتعذر فيها تفادي تسريح عدد كبير من العمال، ينبغي إعداد خطة لمعالجة الآثار السلبية على العمال ومجتمعهم المحلي. ويجب أن تعالج خطة تخفيض النفقات قضايا مثل بدائل تخفيض النفقات؛ والجدول الزمني للاستغناء عن خدمات العمال إن لم يكن هناك مفر منه؛ وطرق وإجراءات تخفيض النفقات؛ ومعايير الاختيار؛ وتعويضات إنهاء الخدمة؛ وتقديم فرص عمل بديلة أو المساعدة في جهود إعادة التدريب؛ والتسكين الوظيفي.

^{ت13} توجد توجيهات مفيدة حول تخفيض النفقات في الخطوط التوجيهية للشركات المتعددة الجنسيات على الموقع:

http://www.oecd.org/topic/0,2686,en_2649_34889_1_1_1_1_37439,00.html

وفي الإعلان الثلاثي للمبادئ الخاصة بالشركات المتعددة الجنسيات والسياسة الاجتماعية الصادر عن منظمة العمل الدولية، والمتوفر

على الموقع: <http://www.ilo.org/public/english/employment/multi/index.htm>

إخضاع عملية تخفيض النفقات للمفاوضة الجماعية، فإنه يجب على الجهة المتعاملة أن تتيح وقتاً كافياً للمفاوضة الحسنة النية ولتنفيذ شروط اتفاقيات المفاوضة الجماعية الواجبة التطبيق. كما ينبغي الالتزام بأية متطلبات قانونية تقضي بتقديم إخطار مسبق للعمال. وتتص الممارسات الجيدة على إنشاء آلية للمظالم للنظر والبت في الدعاوى الخاصة بعدم تطبيق شروط خطة تخفيض النفقات.

ت52. يجب أن تكون معايير اختيار العمال الذين سيتم تسريحهم موضوعية وعادلة وشفافة. ولا يجب أن يركز تخفيض النفقات عبر تقليص عدد العاملين على سمات شخصية غير مرتبطة بالمؤهلات الأساسية للوظائف. وينبغي على وجه الخصوص مراعاة أحكام الفقرتين 15 و16 من معيار الأداء رقم 2 والقانون الوطني حول عدم التمييز وحماية ممثلي العمال والمسؤولين النقابيين.

ت53. يجب على الجهات المتعاملة مع المؤسسة أن تتشاور مع العمال ومنظماتهم العمالية بشأن إعداد خطة تخفيض النفقات. وتعتبر هذه المشاورات ضرورية لإعداد الخطط التي تعكس مخاوف العمال وأفكارهم المتعلقة بتفادي أو تخفيف عملية تسريح العمال، ومعايير الاختيار، ومدفوعات التعويضات. وحيثما ينص القانون الوطني أو اتفاقية مفاوضة جماعية سارية على

ت54. قد ينص القانون على ضرورة التشاور مع الحكومة، كما أنه يتم تشجيع الجهات المتعاملة مع المؤسسة على التشاور مع الحكومات في الحالات التي يؤدي فيها حجم عمليات التسريح إلى آثار كبيرة على المجتمعات المحلية، وحيثما تكون المساعدة الحكومية متاحة للمساعدة على التصدي لهذه الآثار.

ت55. للاطلاع على المزيد من التوجيهات بشأن الممارسات الجيدة الخاصة بتخفيض النفقات، راجع [مذكرة مؤسسة التمويل الدولية الخاصة بالممارسات الجيدة بشأن تخفيض النفقات](#).

ت56. ينبغي دفع الرواتب المتأخرة والفوائد المستحقة وتعويضات إنهاء الخدمة التي ينص عليها القانون و/أو الاتفاقات الجماعية في الوقت المناسب كما هو مطلوب بموجب الفقرة 19 من معيار الأداء رقم 2. في بعض الهيئات القضائية، تكون الجهة المتعاملة مع المؤسسة ملزمة قانوناً بنقل بعض المدفوعات إلى مؤسسات محددة مثل صندوق المعاش التقاعدي، ومؤسسات الدعم الصحي، وما إلى ذلك. وفي مثل هذه الحالات، لا تقدم الجهة المتعاملة مع المؤسسة مدفوعات مباشرة للعامل ولكنها تدفعها لمؤسسة مناسبة لمصلحة العامل، مع توفيرها لأدلة قيامها بذلك للعمال. في الحالات التي يكون فيها الدفع لمؤسسات أخرى أمراً اختيارياً، تمنح الجهة المتعاملة مع المؤسسة للعامل الاختيار بين الدفع نقداً أو الدفع المباشر لمؤسسة محددة.

آلية التعامل مع التظلمات والشكاوى

20. تقوم الجهة المتعاملة بتوفير آلية للتعامل مع تظلمات العمل (ومنظماتهم إن وجدت) للنظر في المخاوف المتعلقة بمكان العمل. وسوف تقوم الجهة المتعاملة مع المؤسسة بإبلاغ العمال بشأن آلية التعامل مع التظلمات عند التعيين، وتسهيل الوصول إلى هذه الآلية واستخدامها. ويجب أن تتضمن هذه الآلية مستوى إدارياً مناسباً ومعالجة المخاوف على الفور، باستخدام عملية مفهومة وشفافة تقدم المعلومات التقييمية في الوقت المناسب إلى أصحاب الشأن دون تعريضهم لأية عقوبات. ويجب أن تسمح الآلية أيضاً بتقديم شكاوى من مجهولين والنظر فيها. ولا يجب أن تحول هذه الآلية دون الوصول إلى الحلول القضائية أو الإدارية الأخرى التي قد تكون متاحة بموجب أحكام القانون أو عن طريق إجراءات التحكيم أو أي بدائل أخرى لآليات التظلم يتم تقديمها من خلال اتفاقيات المفاوضة الجماعية.

ت57. عند توفيرها لآلية تظلم يمكن للعمال من خلالها إثارة القضايا المرتبطة بمكان العمل، يجب على الجهة المتعاملة مع المؤسسة التأكد من استرعاء انتباه الإدارة إلى هذه القضايا ومعالجتها على وجه السرعة. كما ينبغي أن ترد الجهة المتعاملة على مقدمي الشكاوى وأن تمنع إنزال أية عقوبة ضد أي عامل بسبب تقديمه لشكاوى. وقد يتم تصميم آليات التظلم لتوجيه الشكاوى عبر عملية ملائمة لحماية سرية العامل، والتأكد من قدرة العمال على تقديم شكاويهم لأشخاص آخرين بدل الرؤساء المباشرين. عندما تسود توترات بسبب النوع الاجتماعي أو العرق أو غيرها في مكان العمل، ينبغي النظر في التمثيل الملائم لهذه المجموعات في لجان التظلمات، وضمان إمكانية وصولها إلى آليات التظلم. يجب على الجهة المتعاملة مع المؤسسة توثيق جميع التظلمات ومتابعة أية إجراءات تصحيحية، كما ستقوم بتعيين لجنة للتعامل مع الشكاوى، والتي سوف تشمل الإدارة والمشرفين وممثلي العمال. تتوفر معظم البلدان على عمليات قضائية أو إدارية لمعالجة شكاوى العمال؛ يجب ألا تؤدي آلية تظلم الجهة المتعاملة مع المؤسسة إلى تعطيل أو إعاقة الحلول القضائية أو الإدارية الأخرى التي يتيحها القانون.

ت58. في حالة توفر آلية تنظم من خلال اتفاقية مفاوضة جماعية مع استيفاءها لمتطلبات معيار الأداء رقم 2، يجب على الجهة المتعاملة استخدام هذه الآلية مع العمال الذين تعنى بهم هذه الاتفاقية. إذا كان هناك عمال آخرون لا تشملهم هذه الاتفاقية، فإنه ينبغي على الجهة المتعاملة مع المؤسسة إنشاء آلية خاصة بهم، أو مناقشة جدوى استخدام نفس الآلية مع النقابات والعمال. وينبغي أن تقوم الجهة المتعاملة مع المؤسسة بإعلام وتدريب العمال حول كيفية استخدام آلية التنظيم وتشجيع استخدامها لتقديم شكاوى واقتراح تحسينات.

ت59. ينبغي أن تحدد آلية التنظيم بوضوح سياسات وإجراءات التنظيم. يجب إخبار جميع العمال بهذه الآلية، بما في ذلك العاملون بالإدارة، بطريقة واضحة ومفهومة. ينبغي أن تسمح الآلية دائماً بمعالجة الشكاوى في الوقت المناسب وأن تؤدي إلى عقد اجتماع لمناقشة الشكاوى إذا رغب العامل في الحضور. ينبغي أن يكون لدى العامل الحق في أن يرافقه أو يمثله زميل أو مسؤول في إحدى النقابات لحضور هذا الاجتماع إن أراد ذلك.

ت60. ينبغي تصميم آلية التنظيم بطريقة تضمن إمكانية تقديم الشكاوى دون الإفصاح عن الهوية. يجب ألا يتطلب تقديم شكاوى معلومات شخصية أو حضور المتشكي بنفسه. وسيتم نشر الردود على الشكاوى المجهولة المصدر في مواقع يصل إليها جميع الموظفين.

حماية القوى العاملة

عمالة الأطفال

21. تتعهد الجهة المتعاملة مع المؤسسة بعدم تشغيل الأطفال في أية أعمال تتسم بطبيعتها بالاستغلال الاقتصادي أو في أداء أي عمل يرجح أن يعرض الطفل للأذى أو يمثل تشويشاً وإعاقة لتعليم الطفل، أو يكون ضاراً بصحة الطفل أو بنموه البدني أو العقلي أو الروحي أو المعنوي أو الاجتماعي. ويجب على الجهة المتعاملة الوقوف على كافة حالات وجود أشخاص تحت سن 18 عاماً. وفي الحالات التي تتضمن فيها القوانين الوطنية أحكاماً خاصة بتشغيل القصرين، فإن الجهة المتعاملة مع المؤسسة سوف تحترم تلك القوانين السارية. ولن يتم تشغيل الأطفال دون سن 18 عاماً في أي أعمال تؤدي إلى تعريض هؤلاء الأطفال للأذى¹². وتخضع كافة أعمال الأشخاص الذين تقل أعمارهم عن 18 سنة لتقييم ملاتم للمخاطر ولرقابة منتظمة على الظروف الصحية وظروف العمل وساعات العمل.

¹² من أمثلة أنشطة العمل الخطرة تلك الأعمال التي تنطوي على (1) التعرض للإيذاء الجسدي أو النفسي أو الجنسي؛ (2) العمل تحت الأرض، تحت المياه، على ارتفاعات خطيرة، في أماكن محصورة؛ (3) التعامل مع الآلات أو المعدات أو الأدوات الخطرة أو التي تتطلب تداول أحمال ثقيلة؛ (4) بيئات غير صحية تعرض الطفل لمواد أو عوامل أو عمليات أو درجات حرارة أو ضوضاء أو اهتزازات خطيرة على الصحة؛ (5) العمل تحت ظروف صعبة، لساعات طويلة، أو في وقت متأخر من الليل أو تحت الاحتجاز من قبل صاحب العمل.

ت61. لأغراض معيار الأداء رقم 2، الطفل هو الشخص الذي لم يتجاوز عمره 18 سنة. تشغيل الأطفال هو القيام بالأعمال بأعمال تتسم بالاستغلال الاقتصادي، أو قد تعرضهم للخطر، أو تعيق تعليمهم، أو تضر بصحتهم أو بنموهم البدني أو العقلي أو الروحي أو المعنوي أو الاجتماعي. قد تكون بعض الأعمال التي يؤديها الأطفال مقبولة، ولكن فقط عندما تتم بطريقة قانونية وأمنة. تفرض معظم البلدان قيوداً قانونية على تشغيل الأطفال، مع اختلاف الشروط. في البلدان التي لا تحدد فيها القوانين المعمول بها السن الأدنى، لا يجب على الأطفال الذين تقل أعمارهم عن 15 سنة (14 في بعض البلدان الأقل تطوراً) العمل. عندما تختلف القوانين المعمول بها عن هذا المعيار العمري، ينبغي تطبيق أعلى معيار. في حالة الشركات العائلية والصغيرة التي تنتج للاستهلاك المحلي ولا توظف العمال بشكل منتظم، قد يكون العمل الذي يؤديه الأطفال مقبولاً ما دام غير ضار بهم بأي شكل من الأشكال. ولا ينبغي تحت أي ظرف من الظروف أن يؤدي الأطفال عملاً: (1) يتسم بالاستغلال الاقتصادي؛ أو (2) قد يعرضهم للخطر، أو يعيق تعليمهم، أو يضر بصحتهم أو بنموهم البدني أو العقلي أو الروحي أو المعنوي أو الاجتماعي؛ أو (3) غير قانوني، حتى لو كانت مثل هذه الممارسات مقبولة اجتماعياً أو ثقافياً في هذا القطاع أو البلد أو المنطقة. وتمتد الالتزامات الخاصة بتشغيل الأطفال لتشمل سلسلة التوريد الخاصة بالجهة المتعاملة مع المؤسسة طبقاً لما تم توضيحه في الفقرات من 27 إلى 29 من معيار الأداء رقم 2.

ت62. تعاريف منظمة العمل الدولية لعمالة الأطفال وارادة أدناه. قد تكون هناك استثناءات للحد العمري الأدنى لفترة محددة من الزمن في بعض الدول حسب القطاع. تحتاج هذه الاستثناءات إلى موافقة منظمة العمل الدولية.

الفئات العمرية	ساعات العمل	التفسير
الأطفال 0 - 12 سنة	القيام بساعة واحدة من النشاط الاقتصادي تؤهل الأطفال دون سن 12 كأطفال عمال.	
الأطفال 13 - 14 سنة	تأدية أكثر من ساعتين من النشاط الاقتصادي يوميا لأكثر من 6 أيام في الأسبوع، حتى ولو لم يشكل أي خطر، أو يتعارض مع الواجبات المدرسية، يؤهل الأطفال تلقائيا كأطفال عمال. أي عمل خطير أو عمل يتعارض مع تعليم الأطفال يؤهلهم تلقائيا كأطفال عمال.	يجب ألا يهدد العمل الخفيف صحة وسلامة الأطفال، أو يعوق تعليمهم أو توجيههم وتدريبهم المهني.
الأطفال 15 - 17 سنة	يسمح لهم بالعمل لمدة أقصاها 40 ساعة في الأسبوع شريطة أن يكون العمل مناسباً لعمرهم. الأعمال الخطرة التي قد تهدد صحة الأطفال البدنية والعقلية والأخلاقية أو سلامتهم أو أخلاقهم تؤهلهم تلقائيا كأطفال عمال.	ينبغي ألا يقل الحد العمري الوطني الأدنى عن سن الانتهاء من التعليم الإلزامي، الذي يكون عادة 15.

ت63. قد لا يكون وجود تشغيل الأطفال واضحا وظاهرا للعيان بشكل فوري وقت التزام الحيطة الواجبة أو التمويل. معالجة اكتشاف تشغيل الأطفال في أنشطة الأعمال يشكل تحديا كبيرا يتعين على الجهة المتعاملة مع المؤسسة مواجهته. فإبعاد الأطفال بشكل فوري عن العمل الذي يقومون به قد يزيد أوضاعهم المالية سوءا. يجب على الجهات المتعاملة مع المؤسسة بالأحرى أن تقوم فوراً بإبعاد الأطفال عن المهام الخطيرة أو الضارة أو غير المناسبة لسنهم. فبالنسبة للأطفال دون سن إنهاء الدراسة الإلزامية الوطنية، يجوز السماح لهم بالعمل فقط بعد انتهاء الساعات الدراسية. أما الأطفال الذين يتجاوزون سن إنهاء الدراسة الإلزامية والذين يزاولون أعمالاً خطيرة، فيجب نقلهم إلى أعمال خالية من الأخطار. وينبغي على الجهات المتعاملة مع المؤسسة استعراض أوضاع العمل (أي من حيث أوضاع الصحة والسلامة المهنية، بما في ذلك التعرض لآلات، والمواد السامة، والغبار، والضجيج، ومسالك التهوية، وساعات العمل، وطبيعة الأعمال التي تتم مزاولتها) للتأكد من أن الأطفال الذين تم توظيفهم قانونيا لا يتعرضون لأوضاع قد تضر بهم. وللقيام بذلك بفعالية، تحتاج الجهات المتعاملة مع المؤسسة إلى فحص أنواع المهام التي تشكل خطرا على الأطفال ما إذا كان الاستخدام يعيق مسيرتهم الدراسية.

ت64. يجب على الجهات المتعاملة مع المؤسسة أن تضع حدا أدنى لسن العمل يحترم على الأقل القانون الوطني ولا يقل عن 15 سنة (14 سنة في بعض البلدان الأقل تطورا) (مع بعض الاستثناءات بخصوص السن الأدنى الواردة في الفقرة ت68). وينبغي على الجهات المتعاملة مع المؤسسة وضع خطة مؤسسية ضد توظيف واستخدام واستغلال عمالة الأطفال. ويجب أن تشمل هذه الخطة إجراءات التحقق من السن عند التوظيف. ينبغي على الجهات المتعاملة مع المؤسسة مراجعة المستندات الثبوتية فيما يتعلق بالسن والملف الشخصي لتشغيل الأشخاص دون سن الـ 18 والاحتفاظ بصور منها. يجب أن يخضع عمل الأشخاص الذين تقل أعمارهم عن 18 سنة لتقييم مناسب للمخاطر ومراقبة منتظمة للصحة وظروف العمل وساعات العمل.¹⁴

¹⁴ انظر اتفاقية منظمة العمل الدولية رقم 16: الفحص الطبي للأحداث (البحر) 1921؛ واتفاقية منظمة العمل الدولية رقم 77: الفحص الطبي للأحداث (الصناعة) 1946؛ واتفاقية منظمة العمل الدولية رقم 78: الفحص الطبي للأحداث (المهنة غير الصناعية) 1946؛ واتفاقية منظمة العمل الدولية رقم 79: العمل الليلي للأحداث (المهنة غير الصناعية) 1946؛ واتفاقية منظمة العمل الدولية رقم 90: العمل الليلي للأحداث (الصناعة) 1948؛ واتفاقية منظمة العمل الدولية رقم 124: الفحص الطبي للأحداث (العمل تحت سطح الأرض) 1965.

الأطراف الثالثة التي تقوم بتوريد العمال، لكي لا تستفيد من هذه الممارسات القهرية. ويمكن العثور على مزيد من المعلومات في البرنامج الدولي للقضاء على عمل الأطفال التابع لمنظمة العمل الدولية، وكذلك المنظمة الدولية للهجرة (انظر قائمة المراجع).

ت65. الاتجار بالبشر هو توظيف أو نقل أو ترحيل أو إيواء أو استقبال أشخاص، عن طريق التهديد أو استعمال القوة أو غيرها من أشكال الإكراه أو الاختطاف أو الاحتيال أو الخداع أو استغلال النفوذ أو استغلال حالات الضعف أو إعطاء أو تلقي مدفوعات أو امتيازات لتحقيق رضا شخص ما يملك السيطرة على شخص آخر، بغرض الاستغلال. تم الاعتراف بكون الاتجار في الأطفال بغرض العمل مشكلة دولية. ويجب على الجهات المتعاملة مع المؤسسة دراسة ومعالجة هذه القضايا مع

ت66. للاطلاع على المزيد من التوجيهات، راجع مذكرة مؤسسة التمويل الدولية بشأن تشغيل الأطفال في مكان العمل وسلسلة التوريد، ودليل مؤسسة التمويل الدولية: قس وحسن أداءك الخاص بمعايير العمل.

العمل الجبري

ت22. لن تقوم الجهة المتعاملة مع المؤسسة بممارسة العمل الجبري الذي يتكون من أي أعمال أو خدمات تُغْتَصَب من أي شخص تحت التهديد باستعمال القوة أو أية عقوبة، ولم يكن هذا الشخص متطوعاً بأدائها بمحض اختياره. ويشمل ذلك أي نوع من العمل غير الطوعي أو الإجباري، مثل العمل المبني على الرق والاسترقاق، وعبودية الدين، أو ترتيبات تعاقدية لها تأثير مماثل. ويجب على الجهة المتعاملة عدم تشغيل عمالة من الأشخاص الذين هم ضحية الاتجار.¹³

¹³ الاتجار في الأشخاص يعرف بأنه توظيف أو نقل أو ترحيل أو إيواء أو استقبال أشخاص، سواء عن طريق التهديد أو استعمال القوة أو غيرها من أشكال الإكراه أو الاختطاف أو الاحتيال أو الخداع أو استغلال النفوذ أو استغلال حالات الضعف أو إعطاء أو تلقي مدفوعات أو مزايا لتحقيق رضا شخص ما يملك السيطرة على شخص آخر، بغرض الاستغلال. وتعد النساء والأطفال الفئات الأكثر عرضة لممارسات الاتجار.

ت67. العمل الجبري هو أية أعمال أو خدمات انتزعت من شخص قدمها بشكل غير طوعي تحت وطأة التهديد باستعمال القوة أو بآلية عقوبة¹⁵. ويشتمل العمل الجبري على أي عمل إجباري أو غير طوعي، مثل العمل المبني على عقود طويلة الأجل أو عبودية الدين أو أية ترتيبات تعاقدية لها وقع مماثل، والرق والاسترقاق. عبودية الدين هي العمل لسداد الديون. نسبة الدين من المال المستحق مقابل هذا العمل تجعل من المستحيل أو من الصعب جدا دفع ذلك الدين. كما يتضمن العمل الإجباري متطلبات مثل إيداعات نقدية مفروطة، وقيودا مفروطة على حرية التنقل، ومهلة إشعار مفروطة الطول، أو غرامات كبرى أو غير مناسبة، أو فقدان أو تأخر الأجور بغرض منع العمال من إنهاء الاستخدام بمحض إرادتهم مع صيانة حقوقهم القانونية. ويعتبر العمال المهاجرون الشريحة الأكثر تعرضا لهذه الأنواع من الترتيبات التعاقدية. وتمتد التزامات الجهة المتعاملة مع المؤسسة الخاصة بالعمل الجبري لتشمل سلسلة التوريد المتعاملة مع هذه الجهة طبقا لما تم توضيحه في الفقرات من 27 إلى 29 من معيار الأداء رقم 2.

ت68. تحظر القوانين في عدد كبير من الدول معظم ممارسات العمل الجبري. صادقت معظم البلدان على اتفاقية منظمة العمل الدولية رقم 29 بشأن العمل الجبري التي توفر الأساس للتعريف الوارد أعلاه¹⁶.

ت69. يجب أن تكون علاقة الاستخدام مبنية على الاختيار الحر وخالية من التهديد. يعتبر العمل الجبري انتهاكا خطيرا للحقوق الأساسية للعمال، كما أنه يعوق التنمية الاقتصادية من خلال إبقاء رأس المال في قطاعات لا تستطيع الحياة بدون اقرار هذه الممارسات.

ت70. قد لا تكون ممارسات العمل الجبري ظاهرة للعيان بشكل فوري وتلقائي. إذا تم اكتشاف وجود عمل جبري ضمن القوة العاملة للجهة المتعاملة مع المؤسسة، بما في ذلك العمال المباشرون و/أو المتعاقدون، أو في سلسلة التوريد المتعاونة معها، فإنه يجب اتخاذ خطوات فورية لمعالجة هذه الممارسات المتعسفة ضد العمال وتقديم شروط توظيف قائمة على حرية الاختيار وتحول دون إعادة خلق أوضاع التعسف والإكراه. وينبغي أيضا اتخاذ خطوات فورية لإحالة قضايا العمل الجبري إلى سلطات تطبيق القانون، حسب الحاجة.

¹⁵ استنادا إلى اتفاقية منظمة العمل الدولية رقم 29 بشأن العمل الجبري.

¹⁶ توجد توجيهات إضافية في اتفاقية منظمة العمل الدولية رقم 105 بشأن إلغاء العمل الجبري.

ت71. يجب على الجهات المتعاملة مع المؤسسة نقادي أية ممارسة للقمع البدني أو النفسي للعمال، مثل فرض قيود غير لازمة على الحركة أو العقوبة البدنية التي تخلق وضعا يشعر فيه العامل بأنه مضطر للعمل على أساس غير طوعي. وتتضمن أمثلة عن هذه الممارسات حبس العمال في مكان العمل أو مسكن العمال. ولا يجوز للجهات المتعاملة مع المؤسسة احتجاج وثائق إثبات هوية العمال، مثل جوازات سفرهم، أو ممتلكاتهم الشخصية؛ مثل هذه الإجراءات قد تؤدي إلى خلق حالة مشابهة للعمل الجبري. يجب أن يتمكن العاملون من الوصول إلى وثائقهم الشخصية، بما في ذلك الوثائق التي تصدرها الحكومة مثل جوازات السفر، في جميع الأوقات. لا يجب اللجوء إلى أفراد الأمن العاملين لدى الجهة المتعاملة مع المؤسسة لإجبار العمال على العمل.

ت72. يجب على الجهات المتعاملة مع المؤسسة نقادي الممارسات التي يتمثل أثرها في خلق التزامات دين غير قابلة للدفع، مثل فرض تكلفة مفرطة للسفر والسكن ووجبات الطعام كجزء من علاقة الاستخدام. ويجب على الجهات المتعاملة مع المؤسسة أيضا توخي الحذر فيما يتعلق بالمقاولين الرئيسيين والمقاولين من الباطن حتى لا يحققوا مكاسب متعمدة من ممارسات من شأنها أن تؤدي إلى العمل المبني على عقود طويلة الأجل أو عبودية الدين بالنسبة للعمال.

ت73. ينبغي أن تعترف الجهة المتعاملة مع المؤسسة بحرية العامل في التنقل وتنص عليها بوضوح في عقود العمل، بما في ذلك الوصول إلى الوثائق الشخصية في جميع الأوقات. يجب توفير العقود بلغة العمال وأن تكون مفهومة لهم.

ت74. قد يكون العمال الذين خضعوا للاتجار في الأشخاص¹⁷ والعمال المهاجرين غير المتمتعين بوضع قانوني في بلد ما هم الأفراد المعرضين بصفة خاصة لمواقف العمل الجبري، من خلال عبودية الدين تجاه "السامسة والمسؤولين عن التوظيف" الذين يتقاضون رسوما باهظة لتشغيل العمال. يجب على الجهات المتعاملة مع المؤسسة استقصاء هذه القضايا ومعالجتها مع مقاولي توريد العمالة لمنعهم من الاستفادة من هذه الممارسات التعسفية. كما ينبغي توخي الحيلة الواجبة في الحالات التي يقع فيها مشروع الجهة المتعاملة مع المؤسسة في منطقة تجهيز الصادرات نظرا لإعفاء هذه المناطق في أغلب الأحيان من مراعاة القوانين الوطنية المنظمة لشؤون العمل والعمال أو لضعف تطبيق هذه القوانين بها. ويشكل العمال المهاجرون، خاصة الفتيات والنساء الشابات، إحدى الفئات الأكثر عرضة للاتجار في البشر والعمل الجبري. تقوم عدة مؤسسات بمعالجة قضايا ضعف المهاجرين، بما في ذلك منظمة العمل الدولية والمنظمة الدولية للهجرة.

ت75. هناك ظروف يعتبر فيها عمل السجناء أو العمل من داخل المرافق الإصلاحية عملا جبريا. إذا كان السجناء يعملون لفائدة شركة خاصة، فلن يكون العمل مقبولا إلا إذا تطوع السجناء بوضوح للعمل وإذا تلقوا أجورا تعادل سعر السوق السائد لذلك العمل. إذا شكل عمل السجناء جزءا هاما لا يمكن الاستغناء عنه في سلسلة التوريد المتعاونة مع الجهة المتعاملة مع المؤسسة، فينبغي على هذه الأخيرة تقديم استعراض تفصيلي يدل على أن عمل السجناء المقترح يفي بالمتطلبات المذكورة أعلاه.

الصحة والسلامة المهنية

23. سوف تقوم الجهة المتعاملة مع المؤسسة بتهيئة بيئة عمل صحية وآمنة للعمال، أخذة في اعتبارها المخاطر المتصلة في القطاع الذي تزاوُل فيه نشاطها وفئات الأخطار النوعية في أماكن العمل، بما في ذلك الأخطار المادية والكيميائية والبيولوجية والإشعاعية، والمخاطر التي تتهدد النساء تحديداً. وستقوم الجهة المتعاملة مع المؤسسة، قدر الإمكان، باتخاذ خطوات لمنع وقوع الحوادث، والإصابات، وتفشي الأمراض الناشئة من العمل أو المرتبطة به أو التي تحدث خلال سير العمل، وذلك عن طريق تقليل مسببات هذه الأخطار. وبأسلوب يتفق مع الممارسة الدولية السليمة في هذا المجال¹⁴، (حسبما تعكسه مختلف المصادر المعترف بها دولياً ومن بينها المعايير الإرشادية الخصة بالبيئة والصحة والسلامة الصادرة عن مجموعة البنك الدولي)، يتعين على الجهة المتعاملة معالجة الجوانب التي تشمل (1) تحديد المخاطر التي يحتمل تعرض العمال لها، لا سيما المخاطر التي تنطوي على

¹⁷ الأمم المتحدة، الاتجار بالبشر والعمل: الممارسات السليمة لمنع ومكافحة الاتجار بالبشر، المبادرة العالمية للأمم المتحدة لمكافحة الاتجار بالبشر، 2010.

تهديد حياتهم؛ (2) توفير تدابير للوقاية والحماية، من بينها التعديل أو الإحلال أو القضاء على الظروف أو المواد الخطرة؛ (3) تدريب العاملين؛ (4) توثيق الحوادث والأمراض والأحداث المهنية وإعداد التقارير الخاصة بها؛ (5) وضع ترتيبات وخطط الوقاية والاستعداد والاستجابة في المواقف الطارئة. للمزيد من المعلومات المتعلقة بالاستعداد والاستجابة لحالات الطوارئ، الرجاء الرجوع لمعيار الأداء رقم 1.

¹⁴ يشير تعريف هذه الممارسات إلى تطبيق المهارات المهنية والعناية الواجبة والتزام جانب الحكمة والبصيرة التي يفترض توافرها منطقياً لدى المهنيين ذوي المهارات والخبرات القائمين بأداء نفس نوع المهام في ظل ظروف مماثلة على المستوى العالمي أو الإقليمي.

ت76. تشير الصحة والسلامة المهنية إلى مجموعة من المساعي التي تستهدف حماية العمال من الإصابات أو الأمراض أو تأثيرات العناصر المطفرة أو الماسخة الناشئة من تعرضهم لأخطار في مكان العمل أو أثناء تأدية العمل. وقد تنشأ الأخطار من المواد المستخدمة (بما في ذلك المواد والعوامل الكيماوية والفيزيائية والبيولوجية) أو الأوضاع البيئية أو ظروف العمل (مثل ساعات العمل المبالغ فيها، والعمل الليلي، والارهاق العقلي والبدني، وبيئات نقص الأوكسجين، والارتفاع المفرط في درجات الحرارة، ومسالك التهوية غير الملائمة، وضعف الإضاءة ورداءتها، أو عيوب الأنظمة الكهربائية، أو الخنادق المفتقرة إلى دعائم)، أو عمليات التشغيل (بما في ذلك الأدوات والآلات والمعدات). وتشتمل ممارسات الصحة والسلامة المهنية على تحديد الأخطار المحتملة وخطط الاستجابة بما في ذلك عمليات التصميم والاختبار والاختيار والاستبدال والترتيب والتنظيم والاستخدام والصيانة في مكان العمل، وبيئة العمل، والعمليات الصناعية، وذلك من أجل إزالة مصادر الخطر أو تقليل تعرض العمال لها. قد تقتصر بعض مخاطر الصحة والسلامة المهنية على النساء العاملات. قد يرجع ذلك جزئياً إلى ميل الرجال والنساء إلى شغل وظائف مختلفة، كما قد يرجع إلى الاختلافات الفسيولوجية بينهما. يشكل التحرش الجنسي في أماكن العمل عادة خطراً على النساء العاملات، وينبغي أخذه بعين الاعتبار عند تصميم آلية التظلم. قد يعني ذلك مثلاً التوفر على موظفين مؤهلين لتلقي ومعالجة الشكاوى المتعلقة بالتحرش الجنسي. يجب على الجهة المتعاملة مع المؤسسة توفير مراحيض وخزانات منفصلة للرجال والنساء. قد ترغب الجهة المتعاملة مع المؤسسة أيضاً في إشراك النساء في لجان الصحة والسلامة المهنية للمساعدة على ضمان استجابة السياسات والممارسات لاحتياجات النساء العاملات.

ت77. لدى معظم الدول قوانين تنظم الصحة والسلامة المهنية وأوضاع العمل¹⁸، ويتوقع من الجهة المتعاملة مع المؤسسة الامتثال لهذه القوانين. يمكن العثور على المزيد من التوجيهات بشأن إدارة قضايا الصحة والسلامة المهنية وفقاً للممارسات الصناعية الدولية الجيدة في [المبادئ التوجيهية لمجموعة البنك الدولي الخاصة بالبيئة والصحة والسلامة](#) وكذلك المبادئ التوجيهية المتعلقة بالقطاعات الصناعية.

ت78. يجب إزالة مصادر الأخطار على صحة وسلامة العمال بدلا من السماح باستمرار الأخطار، كما يجب توفير معدات الحماية الشخصية للعمال. لكن عندما تكون الأخطار متأصلة في نشاط المشروع أو يتعذر القضاء عليها تماماً، فإنه يجب على الجهة المتعاملة مع المؤسسة اتخاذ تدابير الحماية المناسبة، مثل مراقبة مصدر المخاطر باستخدام حلول وقائية (مثل نظم تهوية العادم، وغرف العزل، وحراسة الآلات، والعزل الصوتي، وغير ذلك)، وتوفير معدات حماية شخصية كافية ومجانية للعمال. ستكون التدابير الوقائية والتدريبات والمعدات ضرورية لمنع التعرض المهني لمواد خطرة.

ت79. يجب معالجة الحرير الصخري (الاسبستوس)، الذي صنفته العديد من المنظمات الوطنية والدولية ضمن الفئة الأولى للمواد المسببة للسرطان، والمواد التي تحتوي على الاسبستوس، من خلال الممارسات التي تم تحديدها في الإرشادات العامة المعنية بالبيئة والصحة والسلامة وتوجيهات البنك الدولي: [مذكرة الممارسات الجيدة: الحرير الصخري \(الاسبستوس\): القضايا الصحية المهنية والمجتمعية](#). يجب تجنب المواد التي تحتوي على الاسبستوس في المنشآت الجديدة، بما في ذلك المنشآت

¹⁸ تفاوضت الأطراف المشاركة في منظمة العمل الدولية أيضاً بشأن العديد من الاتفاقيات المعنية بمعالجة هذه القضايا على المستوى العام وعلى مستوى صناعات محددة. ومن بين أمثلة ذلك اتفاقية منظمة العمل الدولية رقم 155 المعنية بالصحة والسلامة المهنية، والبروتوكول رقم 155 لسنة 2002 المتعلق بالاتفاقية رقم 155؛ والاتفاقية رقم 162 بشأن الحرير الصخري (الاسبستوس)؛ والاتفاقية رقم 174 بشأن منع الحوادث الصناعية الكبرى.

الموجهة للإغاثة من الكوارث. في إعادة البناء، والهدم، وإزالة البنيات التحتية المتضررة، ينبغي تحديد مخاطر الاسبستوس، وتبني خطة إدارة مخاطر تتضمن تقنيات التخلص من النفايات ومواقع الطمر النهائي.

ت80. يجب توفير التدريب لجميع العمال بشأن جوانب الصحة والسلامة المهنية ذات الصلة المرتبطة بعملهم اليومي، بما في ذلك ترتيبات الطوارئ، وملخص للزوار والأطراف الثالثة الأخرى التي تدخل موقع العمل بشأن جوانب الصحة والسلامة المهنية. ولا يجب أن يواجه العمال أية إجراءات تأديبية أو عقوبات سلبية بسبب إبلاغهم عن قلقهم إزاء جوانب الصحة والسلامة المهنية أو شكاوهم منها.

ت81. يجب على الجهة المتعاملة مع المؤسسة توثيق الإصابات والأمراض والوفيات المهنية والإبلاغ عنها. كما يجب حفظ ومراجعة كافة البيانات المتعلقة بمراقبة العمال (مثل مستويات التعرض والاختبارات الصحية). وينبغي استخدام بيانات الرصد الصحي للتحقق من فعالية تدابير الحماية من العوامل الخطرة. النظر في مثل هذه البيانات حسب النوع الاجتماعي قد يوفر معلومات مفيدة حول كيفية تأثر النساء في العمل بشكل مختلف عن الرجال.

ت82. سوف تقوم الجهة المتعاملة مع المؤسسة بتهيئة بيئة عمل صحية وآمنة للعمال المتعاقدين وأي عمال آخرين يقدمون أعمال وخدمات مرتبطة بالمشروع. وينبغي أن تتضمن شروط العقود للمتقاعدين الذين يزودون الجهة المتعاملة مع المؤسسة بالعمال أحكاماً خاصة بتلبيتهم لمتطلبات الصحة والسلامة المهنية للجهة المتعاملة مع المؤسسة، من أجل استيفاء متطلبات معيار الأداء رقم 2 والحد من المخاطر ومن المساءلة القانونية للجهة المتعاملة مع المؤسسة. وينبغي على هذه الأخيرة مراقبة أداء المتعاقدين فيما يخص تنفيذ متطلبات السلامة والصحة المهنية، واقتراح إجراءات تصحيحية إذا لزم الأمر، وضمان وصول العمال المتعاقدين بشكل كاف إلى الإسعافات الأولية والمساعدة الطبية عند وقوع حوادث أو إصابات عمل. ولتقليل المخاطر والتعرض للمساءلة القانونية، ولتحسين الأداء، يجب على الجهات المتعاملة مع المؤسسة اشتراط تنفيذ ممارسات مماثلة من قبل الموردين.

ت83. يجب تصميم النظام العام للإدارة الاجتماعية والبيئية، كما هو مطلوب في معيار الأداء رقم 1، على نحو يمنحه قدرات كافية للإشراف على قضايا الصحة والسلامة المهنية. ويجب أن يشمل نظام الإدارة على الرصد والمتابعة المنتظمين لقضايا الصحة والسلامة المهنية، والبيئات المحيطة بالعمل، وغير ذلك من المؤشرات الأخرى المعنية بالصحة والسلامة المهنية. ويعتبر تطبيق المعلومات المجمعمة والتدابير التصحيحية في إطار عملية متواصلة لتحسين أوضاع وإدارة الصحة والسلامة المهنية ممارسة جيدة.

العمال الذين تتعاقد معهم أطراف ثالثة

24. فيما يتعلق بالعمال الذين تتعاقد معهم أطراف ثالثة، يتعين على الجهة المتعاملة بذل كل الجهود المعقولة من الناحية التجارية للتأكد من أن الأطراف الثالثة التي تتعاقد مع هؤلاء العمال تتمتع بسمعة طيبة وتندرج ضمن المؤسسات التي تعمل بصورة قانونية ولديها نظم إدارية ملائمة للعمل بأسلوب يتفق مع متطلبات معيار الأداء هذا، باستثناء الفقرات 18-19 و27-29.

25. ينبغي للجهة المتعاملة وضع سياسات وإجراءات لإدارة ومتابعة أداء أصحاب الأعمال الآخرين فيما يتصل بمتطلبات هذا المعيار. بالإضافة إلى ذلك، يتعين على الجهة المتعاملة بذل كل الجهود المعقولة من الناحية التجارية وإدراج هذه المتطلبات في الاتفاقيات التعاقدية مع أصحاب الأعمال الآخرين.

26. يتعين على الجهة المتعاملة التأكد من أن العمال الذين تقوم أطراف ثالثة بتعيينهم والمشمولين بالفقرات من 24 و25 من هذا المعيار لديهم القدرة على الوصول إلى آلية تظلم مناسبة. وفي حالة عدم تمكن الطرف الآخر من توفير آلية تظلم مناسبة، يجب على الجهة المتعاملة مد نطاق آلية التظلم الخاصة بها بحيث تشمل العمال المتعاقدين مع أطراف ثالثة.

ت84. قد لا تكون الجهة المتعاملة مع المؤسسة قد تعاقدت بشكل مباشر مع بعض العمال الذين يشتغلون في العمليات التجارية الأساسية للمشروع، وإنما تم التعاقد معهم من خلال متعاقدين أو وكلاء أو سماسرة أو وسطاء آخرين. المؤشرات التي تحدد نوع علاقة العمل ونوع العمال واردة في الفقرتين ت9 وت17. هذا سيساعد الجهات المتعاملة مع المؤسسة على تحديد ما إذا كانت هناك ثغرات في تغطية حقوق العمال المتعاقدين. مع أن الجهة المتعاملة مع المؤسسة تتعامل مع هؤلاء العمال كمصدر خارجي لإنجاز أعمال أو خدمات، إلا أن هؤلاء العمال يؤدون عادة وظائف مهمة للعمليات التجارية الأساسية

للجهة المتعاملة لمدة طويلة كما لو كانوا عمال بدلاء لدى الجهة المتعاملة مع المؤسسة. عندما يقوم هؤلاء العمال بالعمليات التجارية الأساسية للمشروع، فإن الجهة المتعاملة مع المؤسسة تتحمل مسؤولية ضمان امتثال المتعاقدين والوسطاء الآخرين للمعايير المنصوص عليها في معيار الأداء هذا.

ت85. في الحالات التي تكون فيها الأطراف الثالثة مؤسسات صغيرة ومتوسطة أو لديها موارد وقدرات محدودة، فإن الجهة المتعاملة مع المؤسسة ستقيم نوع الدعم الذي يمكنها أن توفره لتحسين أداء هذه الأطراف، والذي قد يشمل استخدام أو تمديد أنظمة أو خدمات الجهة المتعاملة مع المؤسسة لتكملة أنظمة أو خدمات الأطراف الثالثة، فيما يتعلق بمتطلبات معيار الأداء هذا. إن لم يكن تحسين أداء الأطراف الثالثة ممكناً خلال فترة زمنية معقولة، فإن الجهة المتعاملة مع المؤسسة ستحتاج إلى تقييم مصادر بديلة لهذه الخدمات.

ت86. يجب على الجهة المتعاملة مع المؤسسة إعداد وتنفيذ الإجراءات اللازمة لإدارة ومراقبة أداء الأطراف الثالثة. وينبغي إدراج هذه الإجراءات في العمليات اليومية للشركة، وإبلاغ الأطراف الثالثة بوضوح بشأن المتطلبات وإبلاغ العمال المستخدمين من قبلها إن أمكن.

ت87. تتناول معظم القوانين الوطنية العمالة المتعاقدة، وإن اختلفت شروطها كثيراً بين البلدان وحسب أنواع عقود العمل. يجب على الجهة المتعاملة مع المؤسسة تقييم علاقة الاستخدام بين المتعاقد والعمال، وضمان استيفاء جميع المتعاقدين للمتطلبات القانونية التي تشمل، على سبيل المثال لا الحصر، قضايا مثل الحد الأدنى للأجور، وساعات العمل، ومدفوعات العمل الإضافي، وأوضاع الصحة والسلامة، واشتراكات التأمين الصحي، وجدول معاشات التقاعد، وغير ذلك من شروط التوظيف الإلزامية بحكم القانون والمتعلقة بالعمال المستخدمين من قبل أطراف ثالثة. وقد تكون هناك أيضاً أحكام قانونية وطنية تمنع عمال المتعاقدين من العمل في الوظائف الرئيسية داخل قطاع الأعمال.

ت88. يجب على الجهة المتعاملة مع المؤسسة أن تبذل جهوداً معقولة تجارياً¹⁹ لمنع استفادتها من ممارسات العمالة الخاصة بأطراف ثالثة والتي تنتهك القانون الوطني أو المعايير الواردة في معيار الأداء هذا. وتتضمن تلك الجهود: فرض التزامات تعاقدية على المتعاقدين أو الوسطاء الذين يزودون الجهة المتعاملة مع المؤسسة بالعمال؛ تحديد وتنفيذ سياسة عامة فيما يتعلق باستخدام وكالات التوظيف وشروط العمل؛ والتدقيق في العلاقة ونوع العقد المبرم بين الطرف الثالث والعمال؛ والقيام بزيارات مفاجئة وعمليات تفتيش بصرية للعمليات التجارية الأساسية؛ والتزام الحبيطة الواجبة في الإشراف على المتعاقدين والوسطاء الآخرين القائمين بتوريد العمال؛ ورصد امتثال الأطراف الثالثة؛ وتوفير التدريب لجميع عمال الطرف الثالث لشرح ظروف العمل لهذا المشروع. وسوف تقوم الجهة المتعاملة مع المؤسسة بالتحري عن سجل أو أوضاع المتعاقدين والوسطاء الآخرين الذين سيوظفون العمال. ينبغي كذلك على الجهة المتعاملة مع المؤسسة التحلي بأقصى درجات اليقظة للتأكد من تلبية المتعاقدين أو الوسطاء الآخرين الذين يوظفون العمال لكافة المتطلبات القانونية.

ت89. في إطار الممارسات الجيدة، يمكن للجهة المتعاملة مع المؤسسة القيام بعمليات تفتيش بصرية لجميع العاملين بالعمليات التجارية الأساسية الخاصة بها. يجب على الجهة المتعاملة مع المؤسسة التأكد من أن آلية التظلم متاحة لهؤلاء العمال إما مباشرة من قبل الطرف الثالث، أو من خلال الشركة. في حالة تقديم آلية التظلم من قبل طرف ثالث، سوف تتلقى الجهة المتعاملة مع المؤسسة تقارير منتظمة عن المظالم التي رفعها العمال.

ت90. عندما يكون العمال مستخدمين من قبل طرف ثالث ذو قدرة محدودة على التعامل مع شكاوى العمال، يجب على الجهة المتعاملة مع المؤسسة إما أن تتخذ الخطوات اللازمة لضمان توفر الطرف الثالث على آلية تظلم، أو أن تضع إجراءات تظلم تسمح لعمال الطرف الثالث برفع الشكاوى مباشرة إليها لتقدمها بدورها إلى الطرف الثالث لحلها.

ت91. عندما تقدم الجهة المتعاملة مع المؤسسة أو طرف ثالث خدمات للعمال المتعاقدين، يجب أن تقدم هذه الخدمات بطريقة غير تمييزية، وبشكل ينماشى مع المعايير الوطنية والدولية للجودة والأمن والسلامة والكفاءة المهنية. لا ينبغي إجبار العمال على استخدام أي من الخدمات المقدمة من قبل طرف ثالث، وإذا كان الطرف الثالث يفرض رسوماً على هذه الخدمات، فيجب أن تكون بسعر السوق وأن تكون شفافة ونزيهة.

¹⁹ت الجهود المعقولة تجارياً تعني اتخاذ كافة التدابير اللازمة لتحقيق هدف ما، ما دامت تكلفته أو عبئه معقولاً من وجهة نظر تجارية. مثلاً، إذا كان تدبير ما غير اقتصادي لقطاع الأعمال، يمكن أن يعتبر غير معقول تجارياً. الجهود المعقولة تجارياً هي نقيض "أفضل الجهود"، التي عادة ما تعني اتخاذ أي تدابير ضرورية، حتى ولو كانت جرد مكلفة أو مرهقة.

ت92. أصدرت مؤسسة التمويل الدولية والبنك الأوروبي للإعمار والتنمية مذكرة توجيهية (**سكن العمال: العمليات والمعايير**) تحدد مجموعة من المعايير التي يمكن تطبيقها فيما يتعلق بسكن العمال. يجب على الأطراف الثالثة أن تأخذ بعين الاعتبار هذه المذكرة التوجيهية والإرشادات التي ينص عليها القانون الوطني، وأن تضع مجموعة معايير متفق عليها للمشروع وخطة لإنشاء وصيانة أماكن السكن والخدمات. يجب على الجهة المتعاملة مع المؤسسة مراقبة شروط السكن والخدمات المقدمة.

سلسلة التوريد

27. في حالة وجود مخاطر عالية لاستخدام عمالة الأطفال أو العمالة القسرية¹⁵ في سلسلة التوريد الأساسية، يجب على الجهة المتعاملة الوقوف على تلك المخاطر بما يتفق مع الفقرتين 21 و22 أعلاه. في حالة الوقوف على حالات لعمالة الأطفال أو العمالة القسرية، يجب على الجهة المتعاملة اتخاذ الخطوات المناسبة لمعالجتها. ويجب على الجهة المتعاملة مراقبة سلسلة التوريد الأساسية على نحو مستمر بغرض الوقوف على أي تغيرات ذات أهمية في سلسلة التوريد الخاصة بها، وفي حالة الوقوف على حالات جديدة لعمالة الأطفال و/أو العمالة القسرية، يجب على الجهة المتعاملة اتخاذ الخطوات المناسبة لمعالجتها.

28. علاوة على ذلك، في حالة وجود مخاطر عالية تجاه مسائل تهدد بشكل كبير سلامة العمال المعيّنين من قبل المورد الأساسي، يتعين على الجهة المتعاملة بذل جهود مناسبة من أجل ضمان اتخاذ الموردين الأساسيين في سلسلة التوريد لخطوات تهدف للحيلولة دون وقوع مواقف تهدد حياة هؤلاء العاملين أو تصحيح مثل هذه المواقف.

29. تعتمد قدرة الجهة المتعاملة على معالجة هذه المخاطر على مستوى سيطرة أو تأثير إدارة الجهة المتعاملة على مورديها الأساسيين. وعندما يكون العلاج غير ممكن، فستقوم الجهة المتعاملة بتحويل سلسلة التوريد الأساسية الخاصة بالمشروع بمرور الوقت إلى موردين يمكنهم إثبات امتثالهم لمعيار الأداء الحالي.

¹⁵ يتم تحديد المخاطر المحتملة لعمالة الأطفال والعمالة القسرية خلال إجراءات التعرف على المخاطر والآثار على النحو المطلوب في معيار الأداء رقم 1.

ت93. تشير سلسلة التوريد إلى المكونات أو السلع أو المنتجات المستخدمة في العمليات الجارية. وقد تشمل سلسلة توريد السلع على موردي المواد الخام أو موردي أجزاء أو مكونات للتجميع والإنتاج. ويمكن أن تكون سلسلة التوريد الخاصة بالشركات المتعددة الجنسيات سلسلة واسعة النطاق وذات طابع عالمي، في حين تكون سلسلة التوريد الخاصة بالشركات الوطنية أو الشركات الأصغر حجماً سلسلة محدودة النطاق وذات طبيعة محلية، وتضم شركات وعمال محليين. يشير مصطلح المورد الأساسي إلى الموردين الذين يقدمون السلع والمواد الضرورية لعمليات الأعمال الأساسية للمشروع. لا تنطبق متطلبات سلسلة التوريد في معيار الأداء رقم 2 على المواد أو المكونات المستخدمة في مرحلة بناء المشروع.

ت94. قد تنسم سلسلة التوريد الخاصة بشركة ما بالتعقيد، وتشمل عدداً كبيراً من الموردين في مختلف المستويات. على الرغم من أنه قد يتعذر القيام بتقييم كامل لسلسلة التوريد، فإنه يتعين على الجهة المتعاملة مع المؤسسة تحديد مجالات المخاطر والآثار المتعلقة بالفقرتين 27 و28، سواء كان ذلك بسبب: (1) سياق تشغيل الموردين (مثل المخاطر الكامنة في بلد أو منطقة أو قطاع ما)؛ أو (2) مواد أو مكونات أو منتجات موردة معينة (مثل المخاطر الكامنة في الإنتاج أو السلع الزراعية أو عملية الاستخراج)؛ أو (3) اعتبارات أخرى ذات صلة، وإعطاء الأولوية لتقييم هؤلاء الموردين. تتجلى الخطوة الأولى في رسم خرائط سلسلة التوريد. وسوف يشمل هذا تحديد الموردين، وتحديد المخاطر والآثار الضارة المحتملة والكبيرة المرتبطة بسلسلة التوريد، وتحديد أولويات الموردين حسب مستويات الخطر. ونظراً للطابع الديناميكي لمعظم سلاسل التوريد، فإن هذه العملية تحتاج إلى التحديث بشكل دوري. وينبغي أن يكون تتبع أداء الموردين متكاملًا مع نظام الإدارة العام. هذا سيساعد الجهات المتعاملة مع المؤسسة على تحديد ما إذا كانت إجراءات وتدابير التخفيف منفاذة بشكل صحيح، كما يوفر ردود الفعل على مناطق الخطر والقلق الجديدة.

ت95. تتوقف فعالية معالجة قضايا سلسلة التوريد على مدى النفوذ والتأثير الذي قد تتمكن الجهة المتعاملة مع المؤسسة من ممارستها. عندما تعتمد قابلية حياة أنشطة سلسلة متكاملة من الموردين على الجهة المتعاملة مع المؤسسة، فإن نفوذ هذه الأخيرة ومخاطر عدم الأداء المحتملة من جانب مورديها سيكونان مرتفعين. مع امتداد سلسلة التوريد في أوصال سوق السلع الأولية حيث تحظى عمليات الجهة المتعاملة مع المؤسسة بأهمية ضئيلة، فإن استعراض الجهة المتعاملة مع المؤسسة لسلسلة

التوريد سوف يعكس ببساطة قضايا قطاعية بدلا من فرص تخفيف آثار المشروع. وحيثما تكون للجهة المتعاملة مع المؤسسة عمليات معقدة مع طبقات متعددة من الموردين، فإن نفوذها سوف يتضاءل كلما اتجهت صوب الطبقات البعيدة من الموردين.

ت96. بالنسبة لعمل الأطفال والعمل الجبري، طبقا للتعريف الواردة في معيار الأداء رقم 2، يجب على الجهة المتعاملة مع المؤسسة توخي الحيلة الواجبة فيما يتعلق بسلسلة التوريد من أجل تفادي تحقيق أية استفادة أو مكاسب مالية من تلك الممارسات. ويجب أن تبذل الجهة المتعاملة مع المؤسسة جهودا خاصة مع التزام أقصى درجات الحيلة الواجبة عندما تكون هذه الممارسات شائعة أو معروفة كممارسات سائدة في مراحل معينة من سلسلة التوريد بالنسبة لصناعات محددة أو في مناطق جغرافية معينة. ويشكل الكسب المالي من تشغيل الأطفال خطرا محددًا عندما تكون تكلفة العمالة عاملا من عوامل القدرة التنافسية لسلع ومواد الجهة المتعاملة مع المؤسسة. ولا بد أن تقوم الجهة المتعاملة مع المؤسسة باستخدام كل ما لديها من نفوذ للقضاء على تشغيل الأطفال والعمل الجبري في سلسلة التوريد الخاصة بها. وينبغي أيضا على الجهة المتعاملة مع المؤسسة أن تتخذ الخطوات اللازمة لضمان الوقاية أو التخلص من الحالات التي تهدد الحياة (مثل التعرض لأخطار كبيرة للوقوع، والتعرض للمواد الخطرة، والتعرض للمخاطر الكهربائية) من سلسلة التوريد.

ت97. عندما تكتشف الجهة المتعاملة مع المؤسسة العمل القسري وتشغيل الأطفال في سلسلة التوريد، يجب عليها طلب المشورة المهنية بشأن الخطوات المناسبة التي يجب اتخاذها لمعالجة هذه المسألة. في حالة تشغيل الأطفال، فإن الإبعاد الفوري للأطفال من عملهم قد يزيد أوضاعهم المالية سوءا. يجب على الجهات المتعاملة مع المؤسسة بالأحرى أن تقوم فوراً بإبعاد الأطفال عن الأعمال الخطيرة أو الضارة أو غير المناسبة لسنهم. يجب نقل الأطفال الذين تجاوزوا سن مغادرة المدرسة إلى أعمال غير خطيرة. أما الأطفال دون سن مغادرة المدرسة الوطني، فيجب عليهم العمل فقط في أنشطة قانونية بعد انتهاء الساعات الدراسية، وقد يكون من المناسب في بعض الحالات تقديم تعويضات لهم عن خسائرهم في الأجور. تنفيذ عمليات مثل إجراءات الشراء سيضمن إدراج متطلبات محددة بشأن قضايا عمل الأطفال والعمل القسري و السلامة في العمل في الطلبات والعقود المبرمة مع الموردين.

الملحق ألف

محتوى تقييم قضايا العمل والعمال

يمكن إجراء تقييم لقضايا العمل والعمال على مستويات مختلفة، استناداً إلى التقييم المبدئي لمخاطر المشروع الناشئة من الممارسات المتعلقة بالعمالة. ويمكن أن يكون هذا التقييم مستقلاً، أو أن يكون جزءاً من عملية التقييم البيئي والاجتماعي. ويجب أن يشمل أي تقييم لقضايا العمل والعمال على استعراض لسياسات التوظيف المحتملة للجهة المتعاملة مع المؤسسة، ومدى كفاية السياسات القائمة، وقدرة الإدارة على تنفيذها.

ويمكن أن يشمل التقييم على ما يلي:

- وصف القوة العاملة، ويشمل ذلك عدد العمال، وأنواع الوظائف والمهارات، وتكوين القوة العاملة (النوع الاجتماعي، والسن، ووضع الأقليات، إلخ)، وأعداد العاملين الموظفين من خلال معاقدين وأطراف ثالثة أخرى.
- وصف أوضاع العمل وشروط التوظيف: يجب تقديم نسخة من سياسات وإجراءات الجهة المتعاملة مع المؤسسة الخاصة بعلاقات العمل وإدارة الموارد البشرية. ويجب على الجهة المتعاملة توضيح ما إذا كان العمال يمارسون حقهم في التنظيم وما هي المنظمات العمالية التي ينتمون إليها. يجب أيضاً تضمين جميع اتفاقيات المفاوضات الجماعية التي تنطبق على المشروع.
- وصف أنواع علاقات العمل: ويتضمن ذلك وصفا لهيكل سلسلة التوريد الخاصة بالجهة المتعاملة مع المؤسسة، وتقييماً لمخاطر العمل المحتملة في سلسلة التوريد. كما يجب وصف الطريقة التي تم بها تحديد الشروط والأوضاع، بما في ذلك تقييم الأجور وغيرها من الشروط مقارنة بأرباب عمل مماثلين في نفس القطاع.
- وصف بيئة العمل وتحديد قضايا الصحة والسلامة في مكان العمل: ويشمل ذلك التدابير التخفيفية المعنية بحماية رفاة القوة العاملة أو معالجة المخاطر التي تم تحديدها. ويجب تغطية كل من المخاطر الناشئة من أداء الوظائف والعمليات المعتادة، وتلك الناتجة عن الحوادث والظروف الأقل شيوعاً التي يُعرف أنها تشكل مخاطر داخل أوساط الصناعة أو المنطقة المحلية. كما يجب أن يحدد التقييم مناطق ومعدات وعمليات العمل التي قد تتطلب إعادة تصميم، أو تدابير خاصة بالحد من المخاطر أو التحكم في الأخطار.
- الامتثال للقوانين الوطنية المعنية بالتوظيف والعمال: مع وصف طبيعة أية انتهاكات لقانون العمل الساري، وتقديم نسخ لتقارير معدة من طرف هيئات تفتيش وطنية أو غيرها من هيئات الإنفاذ، ووصف الخطوات المتخذة لمعالجة تلك الانتهاكات.
- وصف الأوضاع في مشروع الجهة المتعاملة مع المؤسسة: مما يشمل طبيعة المشروع، والقطاع أو البلد الذي قد تضم خطر مخالفة قوانين العمل والتوظيف أو متطلبات معيار الأداء رقم 2 في مشروع الجهة المتعاملة مع المؤسسة أو المخاطر المحتملة من طرف المقاولين والموردين. ويجب تحديد هذه العناصر مقابل متطلبات معيار الأداء.
- تحديد سياسة التوظيف المتبعة من قبل الجهة المتعاملة مع المؤسسة وأوجه التحسين التي قد تحتاج إليها في ظل متطلبات معيار الأداء رقم 2 أو القانون الوطني: يجب على الجهة المتعاملة مع المؤسسة اغتنام هذه الفرصة لتحديد أوجه الضعف في سياساتها أو ممارسات التوظيف الخاصة بها والتغييرات التي يمكنها تحسين أداء الشركة.

الملحق باء

محتويات سياسات الموارد البشرية

تحتاج الشركات إلى تطوير سياسات الموارد البشرية الخاصة بها، مع أخذ نوع عملياتها التجارية بعين الاعتبار. يجب على الشركات ألا تنسخ فقط نموذجاً لمثل هذه الوثيقة الاستراتيجية الواسعة النطاق. ومع ذلك، فالاستعانة بعناصر معيار الأداء رقم 2 كمخطط تمهيدي للعمالة وظروف العمل في كتابة سياسات الموارد البشرية بداية جيدة. يجب أن تتأكد الشركات من أن كل بيان سياسة يتوافق مع العناصر والمبادئ التوجيهية المقابلة له في معيار الأداء رقم 2. ملخص معيار الأداء رقم 2 واردة أدناه كمرجع، ولكن لا ينبغي الاقتصار عليه.

1. ظروف العمل وإدارة العلاقات مع العمال
 - أ. سياسة الموارد البشرية
 - ب. علاقة العمل
 - ج. ظروف العمل وشروط التوظيف
 - د. منظمات العمال
 - هـ. عدم التمييز وتكافؤ الفرص
 - و. تخفيض النفقات
 - ز. آلية التظلم
2. حماية القوى العاملة
 - أ. عمالة الأطفال
 - ب. العمل القسري
3. الصحة والسلامة المهنية
4. العمال المشغولون من قبل أطراف ثالثة
5. سلسلة التوريد

يمكن أن تتبثق سياسات الموارد البشرية مباشرة من معيار الأداء رقم 2. يتعين على الشركات أن تعلن بوضوح وبساطة عن سياساتها فيما يتعلق بكل عنصر من عناصر معيار الأداء رقم 2. لا يجب أن تكون هذه السياسات طويلة وتقنية مثل وثيقة قانونية. يمكن للشركات إعادة صياغة المبادئ التوجيهية لمعيار الأداء رقم 2 ببساطة وتكييفها لغويا للشركة.

يمكن الاطلاع على معلومات إضافية حول كيفية تطوير سياسات الموارد البشرية في [دليل مؤسسة التمويل الدولية: قس وحسن أدائك الخاص بمعايير العمل](#).

محتوى إجراءات الموارد البشرية

يجب أن تكون الإجراءات مكتوبة بشكل واضح. كما يجب أن تشرح بالتفصيل كيف سينفذ الجميع مبادئ معيار الأداء رقم 2 وسياسات الموارد البشرية. يجب إبلاغ العمال في جميع مستويات الشركة، بشكل واضح وبجميع اللغات التي يتحدثون بها في الشركة، عن هذه الإجراءات.

يجب ألا تكون إجراءات الموارد البشرية مجموعة معزولة من الأنشطة التي تضاف إلى الإجراءات التجارية القائمة للشركة، بل يجب دمجها في العمليات التجارية اليومية.

يمكن الاطلاع على معلومات إضافية حول إجراءات الموارد البشرية في دليل مؤسسة التمويل الدولية المشار إليه أعلاه.

الملحق جيم

المعلومات المقدمة إلى العمال الفرديين

عادة ما يتم تضمين المعلومات المقدمة إلى العمال في بداية عملهم في القواعد المتعلقة بمثل هذه المعلومات أو بعقود التوظيف في القانون الوطني، ولكن يجب أن تشمل الوثائق والعقود الأولية أيضا معلومات حول ما يلي:

- اسم المشغل ومقره الرسمي؛
- المسمى الوظيفي للعامل؛
- تاريخ بداية التوظيف؛
- المدة المتوقعة للعقد إن لم يكن التوظيف دائما؛
- مكان العمل، أو الموقع الرئيسي عندما يكون العمل متنقلا؛
- ساعات العمل، والإجازات المستحقة، والمسائل الأخرى ذات الصلة؛
- القواعد المتعلقة بالعمل الإضافي والتعويض عن العمل الإضافي؛
- المستويات والقواعد المتعلقة بحساب الأجور والمرتبات والمزايا الأخرى، بما في ذلك أية قواعد تتعلق بالخصومات؛
- المعاشات التقاعدية وغيرها من ترتيبات الضمان الاجتماعي المطبقة على العمال؛
- مدة الإشعار التي يمكن للعمال توقع إعطائها أو تلقيها عند إنهاء التوظيف؛
- الإجراءات التأديبية التي تنطبق على العمال، بما في ذلك تفاصيل التمثيل المتاحة للعمال وآليات الطعن؛
- تفاصيل إجراءات التظلم، بما في ذلك الشخص الذي ينبغي تقديم المظالم إليه؛
- ترتيبات المفاوضة الجماعية التي تنطبق على العمال.

ينبغي من الناحية المثالية تقديم هذه المعلومات للعمال عند بداية التوظيف، وإن لم يكن الأمر كذلك، فينبغي تقديمها في أسرع وقت ممكن بعد ذلك.

الملحق دال

المظالم - مبادئ آليات التظلم

- لا يوجد نموذج محدد لآليات التظلم الداخلية، ونادرا ما يتعامل القانون الوطني مع مثل هذه الأمور، على الرغم من وجود أحكام ذات صلة في الاتفاقات الجماعية. لكن هناك مبادئ متنوعة ينبغي أن تقوم عليها آلية تظلم فعالة.
- **توفير المعلومات:** يجب إبلاغ جميع العمال حول آلية التظلم عند توظيفهم، ويجب أن تكون التفاصيل الخاصة بالطريقة التي تعمل بها هذه الآلية متاحة بسهولة، بإدراجها مثلا في وثائق العمال أو نشرها في لوحات الإعلانات.
 - **شفافية العملية:** يجب أن يعرف العمال إلى من يمكنهم التوجه للتظلم، وكذا الدعم ومصادر المشورة المتوفرة لهم. يجب على جميع المدراء المباشرين والكبار أن يكونوا على دراية بإجراءات التظلم الخاصة بمؤسستهم.
 - **التحديث المستمر:** ينبغي مراجعة وتحديث العملية بانتظام، من خلال الإشارة مثلا إلى أية مبادئ توجيهية قانونية جديدة، وأي تغييرات في العقود أو التمثيل.
 - **السرية:** ينبغي أن تضمن هذه العملية التعامل مع الشكوى بسرية. قد تحدد الإجراءات أنه ينبغي أولا تقديم الشكوى إلى المدير المباشر للعمال، لكن يجب أن يكون هناك أيضا خيار رفع شكوى أولا إلى مدير بديل، كمدير الموارد البشرية مثلا.
 - **عدم الانتقام:** يجب أن تضمن الإجراءات عدم تعرض أي عامل رفع شكوى لأي انتقام.
 - **جداول زمنية معقولة:** يجب أن توفر الإجراءات الوقت اللازم للتحقيق الكامل في الشكاوى، ولكنها ينبغي أن تهدف لإيجاد حلول سريعة. كلما استمرت الشكوى لوقت أطول، كلما صعب على الطرفين العودة إلى وضعهما الطبيعي بعد ذلك. ينبغي وضع حدود زمنية لكل مرحلة من مراحل هذه العملية، كتحديد مدة زمنية قصوى مثلا بين رفع شكوى وتنظيم لقاء للتحقيق فيها.
 - **الحق في الاستئناف:** ينبغي أن يكون لدى العامل الحق في استئناف الحكم أمام مستوى أعلى في الإدارة إن لم يكن راضيا عن النتائج الأولية.
 - **الحق في المرافقة:** في أي اجتماع أو جلسة استماع، ينبغي أن يحق للعامل اصطحاب زميل أو صديق أو ممثل نقابي.
 - **حفظ السجلات:** يجب الاحتفاظ بسجلات مكتوبة في جميع المراحل. وينبغي أن تكون الشكوى الأولى مكتوبة إن أمكن، وإرفاق الرد عليها، وكذا ملاحظات الاجتماعات، والنتائج التي توصل إليها، وأسباب هذه النتائج.
 - **العلاقة مع الاتفاقات الجماعية:** قد يتم تضمين إجراءات التظلم في الاتفاقات الجماعية، وينبغي اتساق أي عمليات إضافية معها.
 - **العلاقة مع القوانين:** في بعض البلدان، يتم تحديد عمليات التظلم في قوانين العمالة. ينبغي أن تكون عمليات أماكن العمل متوافقة مع هذه القوانين.

الملحق هاء

محتويات خطة تخفيض النفقات

النظر في تكاليف تخفيض النفقات والحلول البديلة له

- ينبغي التفكير في خفض عدد العاملين كماً أحياناً، وأن ينفذ فقط بعد استنفاد البدائل الأخرى.
- يجب على الشركات النظر أولاً في تكاليف وبدائل تخفيض النفقات.
- ينبغي النظر في البدائل الممكنة لتخفيض النفقات، بما فيها البدائل المقترحة من طرف الموظفين والإدارة والملاك، ومن قبل الجهات المعنية الأخرى من خلال المشاورات الأولية.

وصف لتخفيض النفقات المتوقع ومبرراته

- الحجم المتوقع والمبرر وخصائص الإطار الزمني للقوة العاملة (عدد الرجال والنساء الموظفين حسب مستوى المهارة ونوع عقد العمل)
- مدى كفاية مستويات التوظيف الحالية والحاجة إلى تخفيض النفقات من وجهة نظر تجارية
- حجم تخفيض النفقات المخطط له (عدد الرجال والنساء الذين سيتم الاستغناء عنهم حسب مستوى المهارة ونوع عقد العمل)
- جدول تخفيض النفقات.

السياق الاقتصادي ذي الصلة

- حالة الاقتصاد المحلي من حيث صلته بقدرة العمال المسرحين على إيجاد فرص عمل جديدة أو بدء أعمال تجارية جديدة
- أهمية الشركة / المؤسسة في الاقتصاد المحلي
- التوجهات الرئيسية في القطاع الذي تعمل فيه الشركة (مثل النمو المتوقع، ومستوى العمالة، والأجور، والاستثمارات المحلية والأجنبية).

طرق وإجراءات تخفيض النفقات

- الطرق المتوقعة (مثل التقاعد الطوعي، وتعويضات إنهاء الخدمة، والتسريح من العمل)
- التشاور والتفاوض (مثلاً مع منظمات العمال، وممثلي المجتمع المحلي، وممثلي الحكومات، والمنظمات غير الحكومية)
- معايير الاختيار لفصل العمال
- استراتيجيات لمنع التمثيل غير المتناسب لمجموعة اجتماعية ما (مثل النساء أو أعضاء جماعة عرقية أو دينية معينة) في صفوف العمال المسرحين.

ترتيبات الإدارة

- الشخص أو الأشخاص الذين سيوجهون أو يشرفون على عملية تخفيض النفقات
- إجراءات التظلم والطعن.

الإطار القانوني/المؤسسي

- التشريعات التي تنطبق على التقاعد المبكر، وتوفير تعويضات إنهاء الخدمة، والتسريح من العمل
- الدور القانوني للنقابات أو غيرها من الهيئات التمثيلية في عملية تخفيض النفقات
- الاتفاقات ذات الصلة مع النقابات العمالية أو غيرها من ممثلي العمال
- أمثلة تخفيض النفقات المخطط مع التشريعات والاتفاقيات المعمول بها
- استفادة العمال المسرحين من التأمين ضد البطالة أو أي برامج رعاية اجتماعية أخرى
- أهلية العمال بدوام جزئي أو المتعاقدين للحصول على منافع أو مساعدة.

التأثيرات المتوقعة على العمال المسرحين والمجتمعات المحلية

- الأفاق الممكنة لعمال المسرحين (طلب السوق لمهاراتهم ومصادر بديلة للدخل/العمل)، وأهلية العمال المسرحين للحصول على تعويضات البطالة أو غيرها من الفوائد
- الآثار على المجتمعات المحلية على نطاق أوسع والتدابير العلاجية المقترحة.

- التعويضات وأي مساعدات إضافية ستقدم إلى العمال المسرحين**
- التعويضات المتوقعة حسب مستوى المهارة ونوع عقد العمل
 - برامج التدريب
 - الإرشاد الوظيفي
 - المساعدة على إنشاء مقاولات صغيرة.

متابعة عملية تخفيض النفقات

- المؤشرات التي يتعين رصدها (مثل وضع العمال المسرحين، ودفع المستحقات، ونتائج المساعدة المقدمة)
- وتيرة أنشطة الرصد
- الطرف أو الأطراف التي ستتكلف بأنشطة الرصد.

الوثائق الداعمة

- تضمين مراجع المواد المكتوبة، وسجل المشاورات مع العمال المتأثرين، والجداول، وما شابه ذلك، في ملحق.

قائمة المراجع المنبذة

الاتفاقيات الدولية

تسترد العديد من متطلبات معيار الأداء رقم 2 جزئياً بالمعايير الواردة في الاتفاقيات الدولية الواردة أدناه، والتي تم التفاوض بشأنها من خلال منظمة العمل الدولية والأمم المتحدة، والمشار إليها بما يلي:

- اتفاقية منظمة العمل الدولية رقم 87 الخاصة بالحرية النقابية وحماية حق التنظيم النقابي
- اتفاقية منظمة العمل الدولية رقم 98 بشأن حق التنظيم والمفاوضة الجماعية
- اتفاقية منظمة العمل الدولية رقم 29 المتعلقة بالعمل الجبري أو الإلزامي
- اتفاقية منظمة العمل الدولية رقم 105 المتعلقة بإلغاء العمل الجبري
- اتفاقية منظمة العمل الدولية رقم 138 المتعلقة بالحد الأدنى لسن الاستخدام
- اتفاقية منظمة العمل الدولية رقم 182 المتعلقة بحظر أسوأ أشكال عمل الأطفال والإجراءات الفورية للقضاء عليها
- اتفاقية منظمة العمل الدولية رقم 100 المتعلقة بمساواة العمال والعاملات في الأجر عن عمل ذي قيمة متساوية
- اتفاقية منظمة العمل الدولية رقم 111 المتعلقة بالتمييز في مجال الاستخدام والمهنة
- اتفاقية الأمم المتحدة الخاصة بحقوق الطفل، المادة 32.1

توجد قائمة بالاتفاقيات الثمانية لمنظمة العمل الدولية، والبلدان التي صادقت على كل منها، في قاعدة بيانات ILOLEX الخاصة بمعايير العمل الدولية <http://www.ilo.org/ilolex/english/index.htm> أما نصوص اتفاقيات منظمة العمل الدولية وقائمة البلدان المصادقة عليها، فتوجد على الموقع <http://www.ilo.org/ilolex/english/convdisp2.htm>.

في عام 1998، وافقت الدول الأعضاء في منظمة العمل الدولية على "إعلان المبادئ والحقوق الأساسية في العمل" (<http://www.ilo.org/public/english/standards/reim/ilc/ilc86/com-dtxt.htm>) الذي يعلن أنه "يتوجب على جميع الدول الأعضاء بموجب عضويتها في المنظمة، حتى ولو لم تصادق على الاتفاقيات الثمانية، بأن تقوم، بإخلاص وبما يتوافق مع الدستور، باحترام وتعزيز وتحقيق المبادئ المتعلقة بالحقوق الأساسية التي هي موضوع تلك الاتفاقيات". قام عدد كبير من الدول بالمصادقة على الأقل على بعض من الاتفاقيات الثمانية لمنظمة العمل الدولية والتي تضم أربعة من معايير العمل الأساسية. وبالإضافة إلى ذلك، فمعظم الدول لديها قوانين للعمل والعمال تعكس المعايير الثمانية الأساسية، سواء صادقت على تلك الاتفاقيات أم لا. وحيثما لا ينص القانون الوطني للبلد المعني صراحة على تلك المعايير، فإنه يتوجب على الجهات المتعاملة مع المؤسسة تحديد وتطبيق المعايير ذات الصلة على النحو الوارد وصفه في معيار الأداء رقم 2 والمذكرة التوجيهية المصاحبة له.

تضم المذكرة التوجيهية الثانية مراجع أخرى لوثائق منظمة العمل الدولية كما يلي:

- اتفاقية منظمة العمل الدولية رقم 155 بشأن الصحة والسلامة المهنية.
- بروتوكول منظمة العمل الدولية رقم 155 من 2002 المتعلق باتفاقية الصحة والسلامة المهنية.
- اتفاقية منظمة العمل الدولية رقم 162 بشأن الحرير الصخري (الاسبستوس).
- اتفاقية منظمة العمل الدولية رقم 174 بشأن منع الحوادث الصناعية الكبرى.

توجد مجموعة من المواضيع التي يتناولها معيار الأداء رقم 2 (الواردة في الأقسام ذات العلاقة) أيضاً في نطاق الاتفاقيات الدولية التالية التي تم التفاوض عليها في رحاب الأمم المتحدة:

- الإعلان العالمي لحقوق الإنسان (الأمم المتحدة).
- العهد الدولي الخاص بالحقوق الاقتصادية والاجتماعية والثقافية (الأمم المتحدة).
- العهد الدولي الخاص بالحقوق المدنية والسياسية (الأمم المتحدة).
- اتفاقية الأمم المتحدة المعنية بحقوق الطفل.
- اتفاقية الأمم المتحدة الخاصة بالقضاء على كافة أشكال التمييز العنصري.
- اتفاقية الأمم المتحدة الخاصة بالقضاء على كافة أشكال التمييز العنصري ضد المرأة.

توجد قائمة باتفاقيات الأمم المتحدة الستة، والبلدان التي صادقت على كل منها، على الموقع: <http://www2.ohchr.org/english/law/index.htm> كما توجد معلومات حول وضعية التصديق حسب كل دولة على الموقع <http://treaties.un.org/Pages/Treaties.aspx?id=4&subid=A&lang=en>

انظر أيضا "اتفاقية الأمم المتحدة المعنية بحقوق الأشخاص ذوي الإعاقة" التي توضح بالتفصيل حقوق الأشخاص ذوي الإعاقة وتضع مدونة خاصة بالتنفيذ: <http://www.un.org/disabilities/convention/conventionfull.shtml> راجع أيضا "البروتوكول الاختياري لاتفاقية الأمم المتحدة الخاصة بحقوق الأشخاص ذوي الإعاقة" على الموقع: <http://www.un.org/disabilities/convention/optprotocol.shtml>

التوجيهات، والتوصيات والأحكام

تقدم الموارد الصادرة عن المنظمات الواردة أدناه توجيهات إضافية مفيدة:

منظمة العمل الدولية، 2006. الإعلان الثلاثي للمبادئ المتعلقة بالشركات المتعددة الجنسيات والسياسة الاجتماعية. الطبعة الرابعة، جنيف: منظمة العمل الدولية. يقدم هذا الكتاب المتوفر للتحميل توجيهات بشأن التوظيف، والتدريب، وظروف العمل والحياة، والعلاقات الصناعية. http://www.ilo.org/empent/Publications/WCMS_094386/lang-en/index.htm.

_____. 2007. "علاقة التوظيف: دليل مشروح لتوصية منظمة العمل الدولية رقم 198". منظمة العمل الدولية، جنيف.

<http://www.ilo.org/public/english/dialogue/ifpdial/downloads/guide-rec198.pdf>

_____. 2011a. "لجنة الحرية النقابية". منظمة العمل الدولية، جنيف.

<http://www.ilo.org/global/standards/applying-and-promoting-international-labour-standards/committee-on-freedom-of-association/lang-en/index.htm> تقوم هذه اللجنة بالتحقيق في مزاعم انتهاكات حق التنظيم والمفاوضة الجماعية. كما تقوم هذه اللجنة الثلاثية (الحكومة، وصاحب العمل، والنقابة العمالية) التي تضم تسعة أعضاء باستعراض الشكاوى المقدمة بشأن امتثال البلدان لمبادئ الحرية النقابية والمفاوضة الجماعية، حتى وإن كانت هذه البلدان لم تصادق على اتفاقيتي منظمة العمل الدولية رقم 87 و98. لاستعراض قضايا وحالات في هذا الصدد، يرجى الذهاب إلى الموقع <http://www.ilo.org/ilolex/english/index.htm> والضغط على "Cases of the Committee on Freedom of Association". الحالات مصنفة حسب البلد وعلى أساس كل حالة على حدة.

_____. 2011b. "معايير العمل الدولية. منظمة العمل الدولية، جنيف.

<http://webfusion.ilo.org/public/db/standards/normes/appl/index.cfm?lang=EN>

يستعرض هذا الموقع بصفة دورية تنفيذ الدول الأعضاء لاتفاقيات العمل المصادق عليها. ويمكن البحث في قاعدة المعلومات عن نتائج لجنة الخبراء المعنية بتطبيق الاتفاقيات والتوصيات عن مخالفات البلدان ومواضيع الانتهاكات.

المنظمة الدولية للهجرة. 2011. الصفحة الرئيسية. المنظمة الدولية للهجرة، جنيف.

<http://www.iom.int/jahia/jsp/index.jsp> المنظمة الدولية للهجرة منظمة حكومية تأسست عام 1951، وهي تلتزم بمبدأ أن الهجرة الإنسانية والمنظمة مفيدة للمهاجرين والمجتمع.

منظمة التنمية والتعاون في الميدان الاقتصادي. "خطوط توجيهية للشركات المتعددة الجنسيات". منظمة التنمية والتعاون في الميدان الاقتصادي، باريس.

http://www.oecd.org/topic/0,2686,en_2649_34889_1_1_1_1_37439,00.html يقدم هذا الموقع توجيهات بشأن التوظيف، والعلاقات الصناعية، وحقوق الإنسان، والبيئة، والكشف عن المعلومات، ومكافحة الرشوة، ومصالح المستهلكين، والعلوم والتكنولوجيا، والمنافسة، وفرض الضرائب.

موارد مؤسسة التمويل الدولية والبنك الدولي

قامت مؤسسة التمويل الدولية والبنك الدولي بنشر عدد من التقارير والمراجع، بما فيها ما يلي:

مؤسسة التمويل الدولية. 2002. "التطرق لتشغيل الأطفال في مكان العمل وسلسلة التوريد." مذكرة الممارسات الجيدة رقم 1، مؤسسة التمويل الدولية، واشنطن العاصمة.

http://www1.ifc.org/wps/wcm/connect/topics_ext_content/ifc_external_corporate_site/ifc+sustainability/publications/publications_gpn_childlabor
الشركات في تطبيقها بشأن المخاطر المرتبطة بتشغيل الأطفال في أماكن عملها ومواقع عمل بائعي وموردي السلع والخدمات المتعاملين معها.

_____. 2005. "إدارة تخفيض النفقات." مذكرة الممارسات الجيدة رقم 4، مؤسسة التمويل الدولية، واشنطن العاصمة.
http://www1.ifc.org/wps/wcm/connect/topics_ext_content/ifc_external_corporate_site/ifc+sustainability/publications/publications_gpn_retrenchment_wci_1319579072627
توجيهات حول كيفية التخطيط لعملية تخفيض النفقات وإدارتها، عندما يتوقع فقدان عدد كبير من الوظائف.

_____. 2006. "عدم التمييز وتكافؤ الفرص." مذكرة الممارسات الجيدة رقم 5، مؤسسة التمويل الدولية، واشنطن العاصمة.

http://www1.ifc.org/wps/wcm/connect/topics_ext_content/ifc_external_corporate_site/ifc+sustainability/publications/publications_gpn_nondiscrimination
المؤسسة وأرباب العمل الآخرين في الأسواق الناشئة حول تعزيز المساواة والتنوع، والتخلص من الممارسات التمييزية، مع الاعتراف بأن هذا الموضوع قد يكون أحيانا صعبا ومثيرا للجدل.

_____. 2007a. "العمالة وظروف العمل." المذكرة التوجيهية الثانية، مؤسسة التمويل الدولية، واشنطن العاصمة.
http://www1.ifc.org/wps/wcm/connect/2398880048855835bf4cff6a6515bb18/2007%2BUUpdated%2BGuidance%2BNote_2.pdf?MOD=AJPERES&attachment=true&id=1322808277977
تطبيق الإرشادات العامة المعنية بالبيئة والصحة والسلامة وكذا المبادئ التوجيهية القطاعية الصادرة من قبل مؤسسة التمويل الدولية بشأن البيئة والصحة والسلامة على كافة أماكن العمل المرتبطة بمشاريع مؤسسة التمويل الدولية، وتقديم إرشادات حول الجوانب العامة والمحددة للصحة والسلامة المهنية.

_____. 2007b. "الإرشادات العامة المعنية بالبيئة والصحة والسلامة." مؤسسة التمويل الدولية، واشنطن العاصمة.
http://www1.ifc.org/wps/wcm/connect/topics_ext_content/ifc_external_corporate_site/ifc+sustainability/risk+management/sustainability+framework/sustainability+framework+environmental%2C+health%2C+and+safety+guidelines/ehsguidelines
على مستويات ومقاييس الأداء التي تعتبرها مؤسسة التمويل الدولية مقبولة عادة، والتي تعتبر بصفة عامة قابلة للتحقيق في مرافق جديدة بتكاليف معقولة وباستخدام التكنولوجيا المتاحة حاليا.

_____. 2010. قس وحسن أداءك الخاص بمعايير العمل: معيار الأداء رقم 2، كتيب عن العمالة وظروف العمل. مؤسسة التمويل الدولية: جنيف.

http://www1.ifc.org/wps/wcm/connect/Topics_ext_content/ifc_external_corporate_site/IFC%20Sustainability/Publications/Publications_Handbook_LaborStandardsPerformance_WCI_1319577153058?id=0b26798048d2ea1eb8c1bd4b02f32852&WCM_Page.ResetAll=TRUE&CACHE=NONE&C
هذا الكتاب مصمم ليكون مرجعا عمليا، ويهدف إلى شرح نظم الإدارة وقدرات الموظفين الداخليين اللازمة لتحسين أداء معايير العمل في شركة ما وفي سلسلة التوريد التابعة لها.

مؤسسة التمويل الدولية والبنك الأوروبي للإعمار والتنمية. 2009. أماكن إقامة العمال: العمليات والمعايير. مذكرة توجيهية، مؤسسة التمويل الدولية، واشنطن العاصمة، والبنك الأوروبي للإعمار والتنمية، لندن.

http://www1.ifc.org/wps/wcm/connect/topics_ext_content/ifc_external_corporate_site/ifc+sustainability/publications/publications_gpn_workersaccommodation.

البنك الدولي. 2009. "مذكرة الممارسات الجيدة: الحرير الصخري (الأسبستوس) : القضايا الصحية المهنية والمجتمعية." البنك الدولي، واشنطن العاصمة.

<http://siteresources.worldbank.org/EXTPOPS/Resources/AsbestosGuidanceNoteFinal.pdf>
تناقش هذه المذكرة المخاطر الصحية المتعلقة بالتعرض لمادة الأسبستوس، ويوفر موارد حول أفضل الممارسات الدولية.

_____ 2011a. "برامج أسواق العمل النشطة وسياسات التنفيع". البنك الدولي، واشنطن العاصمة.
<http://go.worldbank.org/MVGTO42OAO> يقدم هذا الموقع معلومات مفيدة للجهات المتعاملة مع المؤسسة والتي تنفذ عمليات تخفيض نفقات واسعة النطاق.

_____ 2011b. "دليل معايير العمل الأساسية". البنك الدولي، واشنطن العاصمة.
<http://go.worldbank.org/1JZA8B2COO> تقدم مجموعة الأدوات هذه معلومات عامة عن الحقوق والمبادئ الأربعة الأساسية في أماكن العمل، والمحددة من قبل منظمة العمل الدولية. ويقدم الموقع أيضا روابط نحو مصادر معلومات أخرى مفيدة.

تقارير قطرية بشأن ممارسات العمل

الاتحاد الدولي للنقابات الحرة. 2006-1997. "التقارير القطرية: منظمة التجارة العالمية ومعايير العمل حول التجارة ومعايير العمل". الاتحاد الدولي للنقابات الحرة. بروكسيل.

<http://www.icftu.org/list.asp?Language=EN&Order=Date&Type=WTORports&Subject=ILS>
يقدم هذا الموقع عدة تقارير قطرية عن الأداء بشأن حقوق العمل.

وزارة الخارجية الأمريكية. 1999-2010. "التقارير القطرية بشأن ممارسات حقوق الإنسان". وزارة الخارجية الأمريكية، واشنطن العاصمة. <http://www.state.gov/g/drl/rls/hrrpt/index.htm>
تصدر هذه التقارير بشأن جميع البلدان تقريبا. ويتناول القسم السادس من هذه التقارير العديد من قضايا العمل والعمال الواردة في معيار الأداء رقم 2.

إدارة سلسلة التوريد

المؤسسة المعتمدة للمشتريات والتوريد. 2011. الصفحة الرئيسية. المؤسسة المعتمدة للمشتريات والتوريد، مانسفيلد، إنجتلرا. <http://www.cips.org/> تقوم هذه المؤسسة بتشجيع وتطوير معايير عالية للمهارات المهنية، والقدرات، والنزاهة بين جميع المنخرطين في إدارة المشتريات وسلسلة التوريد.

الاتحاد الدولي لإدارة المشتريات والتوريدات. 2011. الصفحة الرئيسية. <http://www.ifpmm.org/> يضم الاتحاد الدولي لإدارة المشتريات والتوريدات 43 رابطة شرائية وطنية وإقليمية من مختلف أنحاء العالم. ويمكن التواصل في نطاق هذه الدائرة مع حوالي 200000 متخصص في مجال المشتريات.

معهد إدارة التوريدات. 2011. الصفحة الرئيسية. معهد إدارة التوريدات، تمبي، أريزونا. <http://www.ism.ws/>
تأسس معهد إدارة التوريدات عام 1915، وهو أكبر رابطة لإدارة التوريدات في العالم.