

Gestion des conflits entre les travailleurs de l'économie informelle et les autorités



Le regroupement dans l'économie informelle:
Livres de référence pour les organisateurs

Numéro **5**

Cette série de livres de référence sur le regroupement dans l'économie informelle fait partie du programme du Comité international de coordination sur le regroupement dans l'économie informelle (ICC). C'est une réponse aux questions des syndicats et des regroupements de travailleurs pour des idées pratiques sur la manière de promouvoir le regroupement dans l'économie informelle. C'est une tentative de partager plus largement les expériences des travailleurs informels déjà organisés.

Le projet a été initié par le Comité international de coordination sur le regroupement dans l'économie informelle (ICC) composé des représentants de *Self Employed Women's Association (SEWA)* en Inde, de *StreetNet International*, de *Ghana Trade Union Congress (GTUC)*, de *Nigeria Labour Congress (NLC)*, *Home Net South East Asia*, *Confederation Revolucionario de Obreros y Campesinos of Mexico (CROC)* et de *General Federation of Nepal Trade Unions (GEFONT)*.

Écrit par : Christine Bonner, Directrice de programmes - Regroupement
et Représentation, WIEGO

Photo de couverture : Albina Ruiz

Mise en page et design : Julian Luckham, (Luckham Creative)

Publié par : StreetNet International et WIEGO

www.streetnet.org.za

www.wiego.org

Table des matières

Aperçu :

Le regroupement dans l'économie informelle :

Livres de référence pour les organisateurs iii

Problèmes et défis :

Travailleurs informels dans les différents secteursv

1. Introduction

Dans ce livre 1

Le défi..... 1

2. Faire appel à la loi du travail3

3. Mettre en œuvre les lois de la justice naturelle..... 5

4. Négociation d'un conflit privé 7

5. Adaptation des procédures communes pour les travailleurs informels 9

Médiation 9

Arbitrage 13

6. Faire appel à la loi pour résoudre un conflit 17

Avant d'opter pour une stratégie légale 18

Prise d'une décision collective 20

Implication des membres 20

Administration des fonds pour les causes légales 22

Choix d'un avocat 22

Stratégies légales 23

7. Préparation en cas de conflit: Directives générales..... 27

Activités d'apprentissage..... 29

Documentation et références 31

Remerciements

Merci à tous les travailleurs, aux organisateurs et leurs regroupements qui ont contribué, directement ou indirectement, à la production de cette série de livres. Et un merci tout spécial à Pat Horn, coordinatrice de StreetNet pour ses conseils pertinents et ses rétroactions durant tout le processus, et à Crystal Dicks initialement de la Fédération internationale des associations des travailleurs de l'éducation (IFWEA) qui a contribué à l'élaboration de ces livres. Nos remerciements s'adressent aussi aux membres du personnel de StreetNet International, de l'Institut de développement pour la formation, soutien et d'éducation pour le travail (DITSELA) et Femmes dans l'emploi informel: Globalisation et Regroupement (WIEGO). Enfin, nous remercions la Fondation Ford pour avoir fourni les fonds à StreetNet en vue de produire ces livres.

Reconnaissance des photos

Couverture: Albina Ruiz: Marche des ramasseurs de résidus en faveur de la nouvelle loi, Pérou

Aperçu: Martha Chen: Travailleurs agricoles, Inde

1. Leslie Tuttle. Vendeuse de vêtements, Thaïlande
2. SADSAWU: Réunion des travailleurs domestiques avec le Ministère du travail, Afrique du Sud
3. Demetria Tsoutouras: Travailleurs agricoles transportés au travail, Inde
4. Jeeva Rajgopaul: Vendeurs détenant un permis d'exploitation, Afrique du Sud
5. Leslie Tuttle: Association de vendeurs de rue, Cambodge
6. Marybeth Graves: Vendeur de légumes avec pièce d'identité, Inde
7. LEARN: Atelier de formation des chauffeurs de taxi, Philippines



Aperçu :

Le regroupement dans l'économie informelle : Livres de référence pour les organisateurs

Les livres

Il y a six livres dans la série :

1. Recrutement des travailleurs de l'économie informelle dans des regroupements démocratiques
2. Elaboration et maintien d'un regroupement démocratique pour les travailleurs de l'économie informelle
3. Gestion des problèmes quotidiens des travailleurs de l'économie informelle
4. Négociations collectives pour les travailleurs de l'économie informelle
5. **Gestion des conflits entre les travailleurs de l'économie informelle et les autorités**
6. Mouvement collectif pour les travailleurs de l'économie informelle

Les objectifs

Cette série de livres de référence vise à assister chacun des animateurs dans la tâche de regroupement des travailleurs de l'économie informelle. On souhaite que cela apporte aux animateurs des idées pratiques sur ce qu'il y a à faire et comment le faire.

L'usage des livres

Les livres de référence fournissent des idées, des directives et des exemples qui peuvent vous inspirer pour regrouper les travailleurs de l'économie informelle.

Utilisez-les :

- **comme guide de regroupement :** Puisez-y des idées, des listes de contrôle et des expériences ;
- **pour information :** lisez et partagez vos connaissances avec les autres ;
- **pour générer des idées :** créez de nouvelles stratégies d'action ;
- **comme outil de planification :** utilisez les étapes et les stratégies pour vous aider à réaliser votre projet ;
- **pour éduquer et autonomiser :** dans des discussions informelles, des ateliers ou séances de formation.

Les trois principes clés du regroupement

- Gain réel, amélioration immédiate et concrète dans la vie des travailleurs
- Donner aux travailleurs le sens de leur propre pouvoir
- Modifier les relations de pouvoir

« Soyez passionné, engagé, innovateur et créatifs dans vos efforts de regroupement et de mobilisation des travailleurs de l'économie informelle. »

(Kwasi Adu – Amankwah, Secrétaire Général du Ghana Trade Union Congress, Septembre 2006, discours à la conférence sur le regroupement de l'économie informelle)

Problèmes et défis :**Travailleurs informels dans les différents secteurs**

Secteurs/ groupes	Difficultés majeures (en plus du revenu et de la sécurité sociale)	Organiser des défis
Rue, colporteurs, vendeurs ambulants	Droits et espace de vente Installations – stockage, abri, eau et toilette Protection contre le harcèlement policier Sécurité et protection Concurrence – protection contre les méfaits Accès au crédit	Non perçus comme travailleurs tant par eux-mêmes que par les autres Contrôlés par les autorités, crainte du harcèlement policier Concurrence entre eux et le secteur formel Le temps perdu à se regrouper équivaut à une perte de gain Pas de cadre de négociation
Travailleurs à domicile	Revenus égaux, bénéfices similaires aux travailleurs en usine Identification de l'employeur Fin de l'exploitation par des intermédiaires Accès au travail régulier Accès aux marchés (compte personnel) Accès au crédit (compte personnel)	Isolés à la maison donc non visibles Double fardeau – travail et entretien domestique Crainte de perdre son emploi Restrictions imposées en raison de la religion et la culture Travail des enfants Non protégés par un code du travail ou quelconque statut
Travailleurs du textile	Salaire décent Droit de se regrouper Heures supplémentaires excessives Sécurité d'emploi	Les femmes travailleuses sont perçues comme étant « saisonnières » ou des salariées pour un salaire d'appoint Harcèlement des syndicats Souvent de petits ateliers
Ramasseurs de résidus et de matières recyclables	Accès et droits au recyclage Intégration aux infrastructures municipales Possibilités d'avancement dans la chaîne Prix équitable des matières recyclables Reconnaissance et amélioration du statut Santé et sécurité Fin de l'exploitation par les intermédiaires	État général et estime de soi faibles Crainte de perdre son emploi Crainte/dépendance des intermédiaires Le temps de réunion équivaut à une perte de revenu Travail des enfants Non protégés par un code du travail

Travailleurs agricoles, forestiers et de la pêche	Droit et utilisation des terres Droit aux ressources naturelles Travail régulier Accès aux ressources et à l'équipement Accès au crédit et aux marchés	Localisations dispersées Localisations isolées et éloignée Non protégés par un code du travail Travail saisonnier ou par intermittence
Travailleurs domestiques	Reconnaissance en tant que travailleurs Protection contre la discrimination et l'abus Liberté de circulation Liberté de changer d'emploi (migrants) Moins d'heures et plus de pauses Meilleures conditions de travail	Isolés dans les maisons donc non visibles Craintes de l'employeur et de perte d'emploi Dépendance envers l'employeur pour le logement Non protégés par un code du travail Manque de loisirs : longues heures de travail Crainte des autorités (migrants)
Travailleurs du transport en commun	Accès aux routes et aux passagers Protection contre le harcèlement Santé et sécurité/protection contre les accidents, parkings et installations Prix et tarifs/carburant et autres frais Compétition – protection contre les méfaits	Mobilité Concurrence entre eux et le secteur formel Contrôlés par les autorités Menacés par les employeurs Crainte du harcèlement policier et des autorités Le temps perdu à se regrouper équivaut à une perte de gain
Les travailleuses de tous les secteurs	Accès à la surveillance adéquate des enfants à coût réduit Assurance de revenu pendant et après la maternité Sécurité physique Protection contre le harcèlement sexuel Équité du revenu pour un travail égal Accès à un travail plus rémunérateur	Crainte et manque de confiance Barrières culturelle et religieuse Souvent éloignées du lieu de travail Dominées par les hommes du secteur Manque de loisirs Surveillance des enfants et entretien de la maison
Tous les secteurs	Meilleurs revenus assurés Conditions de travail améliorées Protection sociale	



1. Introduction

Dans ce livre

Ce livre jette un regard sur quelques mécanismes auxquels les travailleurs informels peuvent faire appel pour résoudre les conflits collectifs et individuels, spécialement les travailleurs qui tombent hors des normes du code du travail. Vous trouverez les informations sur comment vous pourriez adapter les méthodes utilisées par les syndicats des travailleurs formels pour résoudre les conflits, notamment la médiation et l'arbitrage. Le livre explore aussi comment les travailleurs informels ont utilisé, et peuvent utiliser les stratégies légales pour résoudre les conflits, et comment le faire dans les voies qui impliquent entièrement les membres. A la fin du livre, il y a les activités d'apprentissage pour vous, à utiliser avec les groupes des dirigeants et les organisateurs.

Le défi

La plupart des travailleurs informels n'ont pas accès aux mécanismes de résolutions des conflits, soit individuellement ou collectivement. La majorité des travailleurs informels sont exclus de la loi du travail, et ainsi exclus des mécanismes formels de résolution des conflits pour les travailleurs formels et leurs associations. Et, même

si les travailleurs informels sont capables de négocier collectivement, la plupart de ces négociations ne sont pas avec les employeurs mais avec les autorités publiques et autres, et où il n'y a pas de mesures en place pour la résolution formelle des conflits.

Que faisons-nous lorsque les négociations échouent? Que faisons-nous lorsque ceux qui ont l'autorité et le pouvoir refusent de négocier et résoudre les problèmes? Et comment les travailleurs informels et non protégés se défendent-ils lorsque les autorités menacent leurs droits et leur gagne-pain? Si nous décidons d'utiliser l'épreuve de force au moyen de grèves et d'autres formes d'actions collectives, ceci n'est pas possible ou pas stratégique, alors y a-t-il d'autres moyens de lutte auxquels faire appel pour parvenir à une solution à un conflit et obtenir quelque chose pour nos membres?



2. Faire appel à la loi du travail

Certains travailleurs qui travaillent de façon formelle sont officiellement couverts par les lois de travail de leurs pays. Mais leurs employeurs ignorent les lois et ils travaillent dans des conditions informelles. Cependant, ils ont le droit d'affronter leur employeur et faire appel aux procédures de conflit qui existent dans le cadre des lois du travail.

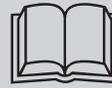
En tant qu'organisateur, l'une des choses dont vous avez besoin d'abord est de vous familiariser avec les lois, les réglementations, les conventions collectives et les pratiques communes qui protègent les travailleurs que vous regroupez. Si vos membres tombent sous le coup de ces lois, vous pouvez faire appel à la procédure légale qui convient pour résoudre un conflit entre les membres et leurs employeurs.

Procédures de règlement des conflits

Dans différents pays, les procédures de règlements de conflit qui existent pour les travailleurs formels et leur syndicat peuvent prendre différentes formes. Mais trois

méthodes sont en général utilisées pour résoudre les conflits sans aller au tribunal :

- Négociation directe ou négociations continues entre les parties en conflit
- Faire appel à une tierce personne pour la médiation ou pour servir de liaison entre les parties en conflit. Ils essaient de les amener vers un accord sur la base d'un processus de négociation volontaire.
- Une personne est nommée pour juger ou arbitrer le conflit sur les bases présentées par les parties en conflit. Cette personne rend une décision par rapport au conflit. En Afrique du Sud, par exemple, la loi du travail établit les procédures et les étapes pour résoudre les conflits individuelles et collectifs. Le South African Domestic, Service and Allied Workers' Union (SADSAWU) a fait appel à ces procédures avec succès dans des cas de licenciement et d'abus.



Définition Médiation

La tierce partie qui assiste ceux qui sont en conflit afin d'avoir un accord au moyen de la négociation. Ceci est souvent aussi reconnu comme la conciliation.

Arbitrage

Les parties en conflit mettent leur cas devant l'arbitre qui rend la décision, connue comme compensation. Le jugement lie les parties en conflit.

Procédure de règlement de conflit en Afrique du Sud

1. Procédure interne dans l'entreprise, l'autorité locale, au gouvernement

Selon le problème, cela peut impliquer :

- Négociations ultérieures
- Audition/jugement
- Recours

2. Conciliation (Médiation)

Elle a lieu dans une institution qui encadre la résolution de conflit, la Commission de conciliation, de médiation et d'arbitrage (CCMA)

- Option d'avoir une médiation privée
- Option de faire la grève pour les conflits d'intérêt, par exemple, les salaires, mais pas des conflits des droits comme par exemple, le licenciement

3. Arbitrage

S'il n'ya pas d'accord entre la conciliation/médiation/ la grève, on se tourne vers l'arbitrage.

4. Tribunal du travail

L'arbitrage est l'étape finale, mais quelques problèmes peuvent se rendre jusqu'au tribunal du travail.



3. Mettre en œuvre les lois de la justice naturelle

Les travailleurs informels peuvent être exclus de la loi du travail, mais ils ont toutefois des droits en tant que personnes et citoyens. La constitution du pays s'applique à tous les citoyens (bien que quelques travailleurs informels puissent se retrouver exclus de certains cadres, par exemple, les travailleurs immigrants). La loi de la justice naturelle et l'équité s'applique aussi bien aux travailleurs informels qu'à toute autre personne. Notre problème c'est de réclamer les droits et de s'assurer de la mise en œuvre de ces principes de base.

Reposez vos attentes à résoudre des conflits sur les procédures pacifiques du concept de la justice naturelle. Faites-y appel comme cadre afin de développer le processus de résolution des conflits formels ou semi-formels. Utilisez ce concept pour vous orienter dans les conflits ou encore, lors de l'argumentation de votre cause pour un traitement équitable et pour une résolution propre des conflits collectifs et des cas individuels.



Les lois de la justice naturelle

« Justice devrait être rendue et vue comme étant rendue »

Cet adage image bien le concept de la justice naturelle. La justice naturelle c'est aussi l'équité. Ce sont des principes légaux qui sont bien évidents et dont chaque personne devrait bénéficier sans qu'on ait à en faire des lois. Il y a deux règlements principaux de la justice naturelle :

- La personne/groupe, dont les intérêts seront affectés par la décision, devrait en prendre connaissance avant que cette décision soit prise.
- Ceux qui prennent la décision devraient être neutres.

De ces règlements viennent les directives ou les procédures justes (équité) à suivre pendant les conflits, griefs et plaintes :

- Donnez un préavis adéquat à la personne/groupe affecté pour une audition ou une rencontre pour laisser du temps à la préparation au besoin. Etablissez le temps et le lieu. Assurez-vous qu'il n'y ait pas de retard.
- Donnez à la personne/groupe les charges (termes du conflit) par écrit.
- Ne procédez jamais à l'audition de la cause/conflit en l'absence de l'autre partie, à moins de circonstances exceptionnelles.
- Mettez à la disposition de toutes les parties tous les documents relatifs disponibles.
- Donnez à toutes les parties l'occasion d'exprimer leur position et leurs arguments à la cause.
- Permettez aux parties d'être représentées.
- Donnez l'occasion à chaque partie de poser des questions et de contredire l'autre version, y compris l'interrogation des témoins
- Lors de la prise de décision, prenez en considération les éléments pertinents et ignorez ceux qui ne le sont pas.
- Assurez-vous que ceux qui prennent la décision sont objectifs et n'ont pas d'intérêt matériel dans la conclusion.



4. Négociation d'un conflit privé

Si le code du travail ne protège pas vos membres, mais que vous avez des relations de négociation avec l'autorité ou l'employeur, il n'y a rien qui peut vous empêcher de demander une procédure de conflit. De cette façon, vous pourriez avoir une procédure formelle de conflit, mais via un processus privé, plutôt que cela soit établi par la loi. Faites appel alors aux lois de la justice naturelle. Empruntez les idées des procédures utilisées pour les travailleurs formels ou établies dans la loi.

Comme pour tous les accords négociés, vous pourriez vous assurer que tout est documenté dans l'accord qui vous lie. Alternativement, les procédures informelles auxquelles vous pouvez faire appel lors des convenir d'une intervention externe) pourraient, à l'usage, devenir des pratiques communes et plus tard servir comme base convenue de la procédure formelle. Bien sûr, comme c'est le cas avec tous les accords avec les autorités élues, quand les politiciens et les parties politiques changent, il y a toujours le risque que le nouveau pouvoir ignore ce qui a été convenu avant.



Expérience : **Exemple d'une procédure de conflit privé pour les travailleurs informels**

Procédure de conflit soumise au Conseil municipal de Durban, Afrique du Sud

1. Étape 1 : Déclaration du conflit :

La partie plaignante pourra signifier par écrit le conflit et pourra fournir tous les éléments particuliers des problèmes en conflit à l'autre partie (la partie répondante). La même déclaration pourra justifier la nature du conflit et les termes de résolutions proposés.

2. Étape 2 : Déclaration de réponse :

Dans les deux (2) jours ouvrables à partir de la réception de la déclaration du conflit, la partie répondante pourra servir à la partie plaignante une déclaration de réponse dans laquelle elle répondra en détail aux allégations dans la déclaration de conflit et pourra aussi clarifier une déclaration de la position de cette partie en ce qui concerne la solution désirée.

3. Étape 3 : Réunion des parties :

La partie plaignante pourra convoquer une réunion avec l'autre partie. Dans le cas où on ne résoud pas le conflit à la réunion, le problème sera renvoyé au Comité de développement économique de la ville de Durban.

4. Étape 4 : Réunion avec le comité de développement économique :

Les parties pourront demander une réunion avec le Comité de développement économique ; la réunion qui sera orchestrée dans les cinq (5) jours ouvrables à compter de la date de réunion initiale des parties tenue au terme de l'article 3 ci-haut cité. Dans le cas où on ne résoud pas le conflit à la réunion, on devra s'efforcer de convenir sur une procédure mutuellement acceptable pour la résolution du conflit, comme la médiation, l'arbitrage ou une quelconque autre procédure convenue.

5. Étape 5 : Action unilatérale :

Au cas où la réunion envisagée à l'étape 4 ci-haut citée échoue, la partie plaignante pourra poursuivre n'importe quelle action appropriée pour résoudre le problème.

6. Étape 6 : Arbitrage et médiation :

Au cas où les parties conviennent de soumettre le problème à l'arbitrage ou à la médiation, l'arbitre ou le médiateur devra être acceptable aux deux parties. Les termes de références du conflit seront dirigés à cette personne, de même qu'à toute personne qui assumera les coûts encourus, le tout mutuellement accepté par les deux parties avant que le droit à l'arbitrage ou la médiation soit exercé.

(Self Employed Women's Union, Afrique du Sud, 1996)



5. Adaptation des procédures communes pour les travailleurs informels

En l'absence de mécanismes formels de résolution de conflit, les regroupements et les travailleurs informels trouvent des méthodes « nouvelles » et « privées » pour la résolution des conflits. Vous devrez voir les façons informelles et semi-formelles pour parvenir à un accord. Mais y a-t-il de nouvelles façons? En tenant compte des procédures de base ci-haut mentionnées ne pouvons-nous pas en établir et les adapter à notre situation? Ne pouvons-nous pas faire appel aux lois de la justice naturelle pour argumenter une procédure équitable?

Médiation

Vous pouvez faire appel à la médiation pour aider à résoudre les conflits de l'économie informelle. Vous pouvez l'utiliser de différentes façons, partant du processus de médiation structurée pour amener l'intermédiaire à vous aider à parler indirectement à votre adversaire. Bien sûr, ceci est un processus volontaire ainsi il demande à votre adversaire d'accepter la médiation ou de parler à l'intermédiaire. Il y a ci-dessous quelques exemples de différentes façons auxquelles vous pouvez faire appel dans la médiation informelle.



Expérience : Processus de médiation structurée au Sri Lanka

La police de la ville a accordé une semaine aux vendeurs pour quitter leurs sites localisés à côté de la station des taxis très animée au centre de Colombo, au Sri Lanka. Ils ont menacé de les déplacer de force s'ils ne s'y conformaient pas. La municipalité avait construit un nouveau marché à une certaine distance du centre de transport. Elle a dit aux vendeurs qu'ils devaient s'y installer. Les vendeurs ont refusé de bouger puisqu'ils ne pourraient plus gagner leur vie. L'association des vendeurs avait passé des semaines à négocier le maintien de leurs sites, mais les deux parties ont refusé de changer leur position. Elles ont maintenant un conflit entre les mains.

Les travailleurs ont senti que la municipalité utilisait de son pouvoir injustement. Ils ne voulaient pas de confrontation et ni de violence. Ils voulaient obtenir un règlement pacifique avec la municipalité. Mais les deux parties se sont fâchées au cours des négociations, à tel point qu'elles ne pouvaient plus se parler sans émotion et sans hausser le ton. Les dirigeants de l'association ont suggéré qu'un médiateur pourrait aider à dénouer l'impasse. Un médiateur pourrait les aider à se parler et à trouver une solution créative au problème.

Les dirigeants ont approché la municipalité et ont proposé que le professeur S. Narayan, une chercheuse universitaire respectée et impliquée dans les recherches sur la planification urbaine, puisse agir comme médiatrice dans le conflit. La municipalité a d'abord suggéré de faire appel à un de ses propres consultants, mais a finalement accepté le professeur parce qu'elle était perçue non seulement comme bien informée mais aussi comme étant neutre.

Ils ont convenu d'une date et d'un lieu pour la médiation. Au jour convenu, les équipes des deux parties se sont rencontrées avec la médiatrice. Elle a expliqué le processus et a demandé à chaque partie de présenter et de justifier sa position. Elle a ensuite demandé à l'association de la rencontrer en individuel, suivie d'une telle rencontre avec la municipalité. Dans des réunions séparées, elle a parlé ouvertement et confidentiellement aux représentants. Elle les a invités à soumettre des suggestions pour résoudre le problème et identifier les impasses. Elle s'est ensuite présentée devant les deux parties, avec des messages clés, faisant des suggestions afin de tenter et d'aider les parties à arriver à un compromis, sans jamais briser la confidentialité. De temps en temps, elle a amené les deux groupes ensemble à résumer leur position afin de vérifier comment ils se rapprochaient d'une entente.

A un certain moment, elle a été en mesure de faire l'ébauche d'un accord que les deux groupes pouvaient accepter.

- Les vendeurs pourraient continuer à vendre dans un voisinage immédiat de la station de taxi.
- La municipalité pourrait donner les permis aux travailleurs qui vendent actuellement dans ce secteur.
- Les vendeurs pourraient payer un tarif de location d'espace qui serait négocié ponctuellement mais en principe abordable.
- Les vendeurs devraient s'assurer que le passage des piétons vers les taxis soit toujours libre et qu'il n'y ait pas d'entrave à la circulation.
- Les vendeurs devraient prendre la responsabilité ou conserver la rue bien en ordre et nettoyée ; ils pourraient recourir aux services de ramasseurs de résidus pour aider à la collecte des ordures.
- La municipalité devrait pourvoir des installations sanitaires incluant des toilettes, l'approvisionnement en eau et des installations de stockage.
- Le secteur du nouveau marché serait être utilisé comme un marché d'artisanat pour les touristes.
- Si l'une partie ou l'autre partie rompt l'accord, ils auront sept jours pour y remédier, sans quoi, l'accord deviendrait nul et sans effet.

Les groupes ont accepté de recommander ceci à leurs membres.



Expérience :

Faire appel à un intermédiaire pour soumettre à une médiation en Afrique du Sud

En dehors du stade FNB de Johannesburg, les vendeurs vendaient de la nourriture aux foules venues assister au football. Maintenant, ils vendent la nourriture aux travailleurs de la construction qui construisent le stade en vue de la Coupe Mondiale 2010. Des vendeuses en majorité ont fabriqué des étalages simples à l'aide de boîtes, pièces en plastique et de vieux bouts de bois, à l'extérieur du site.

Les femmes préparent la nourriture chaque jour. Elles la vendent aux travailleurs de la construction le matin et pendant la matinée et pendant le déjeuner des travailleurs. Les femmes rencontrent beaucoup de problèmes. Elles n'ont pas accès aux toilettes non plus qu'à l'eau. Il n'y a pas de poubelle, d'installations de stockage sécuritaire pour leurs produits. Mais le grand problème est la menace constante de leur gagne-pain, par exemple, leur droit de vendre la nourriture aux travailleurs de la construction.

«Thabo Mbeki et des gens d'outre-mer viendront assister à la Coupe Mondiale, ils n'achèteront jamais votre nourriture, aussi vous devez quitter», tel le message de l'administrateur de la compagnie de construction aux vendeurs. La compagnie a dit que la nourriture qu'ils vendent pourrait être impropre à la consommation. Elle a finalement décidé de limiter l'afflux des travailleurs de la construction, à l'entrée et à la sortie, en n'ouvrant qu'une seule porte.

La plupart des travailleurs sont membres de l'Association sud-africaine de vendeurs ambulants (SARHA : South African Rail Hawkers Association). Ils n'ont pas de recours pour gérer ce conflit sur leur droit de vendre. Ils ont envoyé leurs dirigeants pour trouver une façon de discuter avec l'administration. Ils ont décidé d'approcher le syndicat qui représente les travailleurs de la construction dans la compagnie, soit le syndicat national des travailleurs des mines (NUM), pour s'assurer du soutien du délégué syndical. Ils ont demandé à un travailleur militant de l'ONG d'agir comme un intermédiaire et d'organiser une réunion avec le syndicat, ce qu'il a fait. Les représentants des vendeurs ont rencontré le délégué syndical qui a promis de les soutenir dans leur lutte pour leur droit de vendre la nourriture aux travailleurs de la construction.

Mais comme c'est souvent le cas, l'administration s'est montrée rusée : elle a ouvert une cantine à l'intérieur du site de construction. Elle vend la nourriture moins chère que la nourriture des vendeurs. Cependant, les femmes ont un grand avantage. Elles font crédit aux travailleurs. Ça veut dire que les travailleurs doivent payer seulement la nourriture chaque deux semaines quand ils sont payés. La lutte continue.

(Interview avec un vendeur au stade FNB; Cheche Selepe, militant et intermédiaire, Juillet 2007)

Processus de médiation structurée

Le premier exemple illustre comment se déroule habituellement le processus de médiation structurée. Il engage activement les travailleurs et l'«adversaire» dans le processus. Les deux parties **acceptent** la **médiation** et sont d'accord sur le **médiateur** qui leur convient. Elles se rencontrent au **temps** et **lieu** convenus. Le médiateur agit comme liaison entre les représentants des travailleurs et l'«adversaire». La médiation commence habituellement par la facilitation d'une **réunion entre les deux groupes** afin d'identifier les problèmes et convenir du

processus. Le médiateur rencontre ensuite chacun des groupes **séparément** pour discuter de leurs préoccupations et obtenir des suggestions ; il essaie de dénouer l'impasse et réduire les différends entre les parties ; ainsi ils peuvent éventuellement arriver à faire des compromis et **parvenir à un accord**, qui est mis par écrit. Si le processus échoue, alors les groupes peuvent avoir recours aux étapes suivantes, ou elles peuvent décider de suivre leur propre voie.

Processus de médiation informelle

Le deuxième exemple illustre comment vous pouvez utiliser le « médiateur » informel ou l'« intermédiaire ». Dans ce cas, vous ne pouvez pas directement vous engager avec l'adversaire. Vous devez trouver quelqu'un avec qui votre adversaire est prêt à discuter. Celui-ci pourrait être considéré comme une personne compétente et dès lors acceptable, ou quelqu'un ayant une réputation sociale, comme un prêtre, un avocat, un enseignant. Ce doit être une personne détenant un pouvoir et une autorité difficiles à contester. Ce peut être aussi un regroupement avec du pouvoir tel un syndicat. Utilisez ceci comme mesure temporaire, et comme moyen de bâtir la confiance et les compétences des travailleurs, ainsi dans le futur, ils pourront être directement plus impliqués dans la résolution de leur propre conflit.

Faire appel à un médiateur: Bienfaits et problèmes possibles

Bienfaits	Problèmes
Peut aider les parties à se parler lorsque les négociations sont devenues émotionnelles et tendues ou lorsque les travailleurs n'ont pas accès à l'autre partie.	La personne qui fait la médiation a beaucoup de pouvoir. Elle décide quoi rapporter aux parties à propos de leurs adversaires.
Peut amener les nouvelles idées et options.	Il y a une pression au compromis et régler sans nouveau mandat.
Peut aider à diminuer le conflit.	Peut être très onéreux si on fait appel à un professionnel.
Peut aider les parties à un compromis et sauver la face.	Les représentants des travailleurs peuvent se sentir diminués par les professionnels éduqués.
C'est volontaire et les travailleurs peuvent opter de rompre et décider de suivre une autre voie à n'importe quel moment.	La décision/accord final (e) peut ne pas être obtenu(e). Il n'y a pas de contrainte.
Peut être rapide.	

Arbitrage

Si nous amenons un conflit ou un problème dans une cour de justice, le juge (ou le magistrat) entendra la cause et une décision ou jugement qui nous liera. Le plus souvent, les travailleurs informels veulent une décision claire mais qui lie les parties sur un conflit. Cela est alors plus difficile pour l'adversaire de l'ignorer, de changer ou manipuler le compromis – quelque chose qui arrive fréquemment. Mais faire appel à la loi n'est pas souvent l'option retenue par la plupart des travailleurs informels. La loi les exclut ou ne les supporte pas, et elle est lente et chère. En tant qu'organisateur, vous aurez à trouver des voies alternatives pour parvenir à cette décision ferme. L'une de ces méthodes est d'organiser le processus d'arbitrage. L'arbitrage opère dans la même sens que le tribunal, mais elle est volontaire et moins formelle. Vous pouvez utiliser une variété de processus d'arbitrage, d'un arbitrage formel à un qui peut être très informel. L'arbitrage repose sur l'accord d'une des parties au processus et, plus important, aux deux parties acceptant la décision de l'arbitre.

Processus de l'arbitrage « formel »

Comme l'arbitrage est un processus souvent privé et volontaire, il pourrait ne pas avoir de raison technique ou légale qui empêche les regroupements des travailleurs informels d'utiliser le processus équitable d'arbitrage formel pour résoudre leurs conflits. Dans quelques pays, il y a l'acte d'arbitrage qui détermine le pouvoir des arbitres et gouverne le processus d'arbitrage. Vérifiez d'abord. Vous pourriez être en mesure de faire appel à de telles lois pour donner un statut légal à l'arbitrage.

Si vous décidez que vous voulez utiliser le processus d'arbitrage formel ou semi-formel pour résoudre le conflit, vous aurez d'abord à amener votre adversaire à **accepter l'arbitrage**. Vous aurez à être clairs de ce qu'est l'arbitrage, ce qu'il va impliquer, pourquoi c'est la façon utile pour résoudre le conflit; combien cela va probablement coûter; vous aurez à développer une bonne motivation sur comment l'arbitrage sera bénéfique à votre adversaire. Ainsi outillé, et avec votre connaissance des **lois de la justice naturelle**, vous serez prêts à persuader l'autre partie à accepter l'arbitrage, et à accepter la **procédure équitable**.

L'étape suivante est de **choisir un arbitre**. Ceci peut être ardu puisque les parties doivent se mettre d'accord sur l'arbitre, mais les deux souhaiteront une personne qu'ils croient sympathique à leur propre point de vue. Soyez prêt. Faites la liste des arbitres possibles. Essayez et impliquez les gens qui sont sympathiques aux

travailleurs mais qui restent objectifs, et qui n'espèrent aucun gain dans la décision. Vous aurez aussi à convenir sur les termes de références pour l'arbitre. Ça veut dire clairement préciser dès le début les problèmes qui font l'objet de conflit et sur quoi l'arbitre doit trancher.

Puis, vous aurez à convenir sur **qui peut être présent** à l'arbitrage. C'est habituellement l'inconvénient si la partie adverse a recours à un avocat pour défendre leur cause alors que les travailleurs se représentent eux-mêmes. Bien sûr l'inverse peut être vrai et les organisateurs et les travailleurs sont reconnus pour surpasser les avocats professionnels.

Préparez-vous bien pour l'arbitrage. Ceci veut dire que vous aurez à avoir les faits et les chiffres portant sur le conflit; dates et heures des événements qui ont mené au conflit; l'information pour soutenir votre cause et des arguments bien préparés; des témoins qui sont bien préparés; tous les documents nécessaires. Vous et votre équipe aurez besoin de répéter vos arguments avant d'aller à l'audience. Il est conseillé d'avoir l'assistance de quelqu'un qui est familier avec les arbitrages pour vous soutenir et vous former à l'arbitrage. Celui-ci peut être un membre du syndicat, de l'ONG, un avocat sympathisant ou un arbitre.

Les débats devraient observer la règle de la justice naturelle. L'arbitre dirigera les **débats** comme suit :

- Il peut vouloir tenir une **pré-audience de l'arbitrage** pour amener les deux parties à des compromis sur les problèmes clés de l'arbitrage. Il tentera de les diminuer.
- A l'audience, vous allez d'abord présenter votre cause si vous avez déclaré le conflit - **déclaration d'ouverture**
- Votre adversaire doit ensuite déclarer son cause - **déclaration en réponse**
- Vous allez ensuite présenter vos **preuves** et **témoins**
- La **partie adverse** peut poser des questions, à vous ou à vos témoins – **contre-interroger**
- La **partie adverse** présentera ses preuves et témoins
- Vous aurez la chance de **contre – interroger**
- Les deux parties feront les **déclarations** de **clôture**
- L'arbitre organise la **décision** ou le jugement appelé compensation, par **écrit**. Ceci **lie** habituellement les deux parties.

Puisque ceci est un processus formel, et peut impliquer le paiement de frais à l'arbitre, assurez-vous que vous avez respecté les procédures nécessaires auprès de ceux qui prennent les décisions dans votre regroupement, avant d'opter pour cette méthode. Soyez sûr que vous-même êtes engagé à accepter la décision, même si vous pourriez perdre.

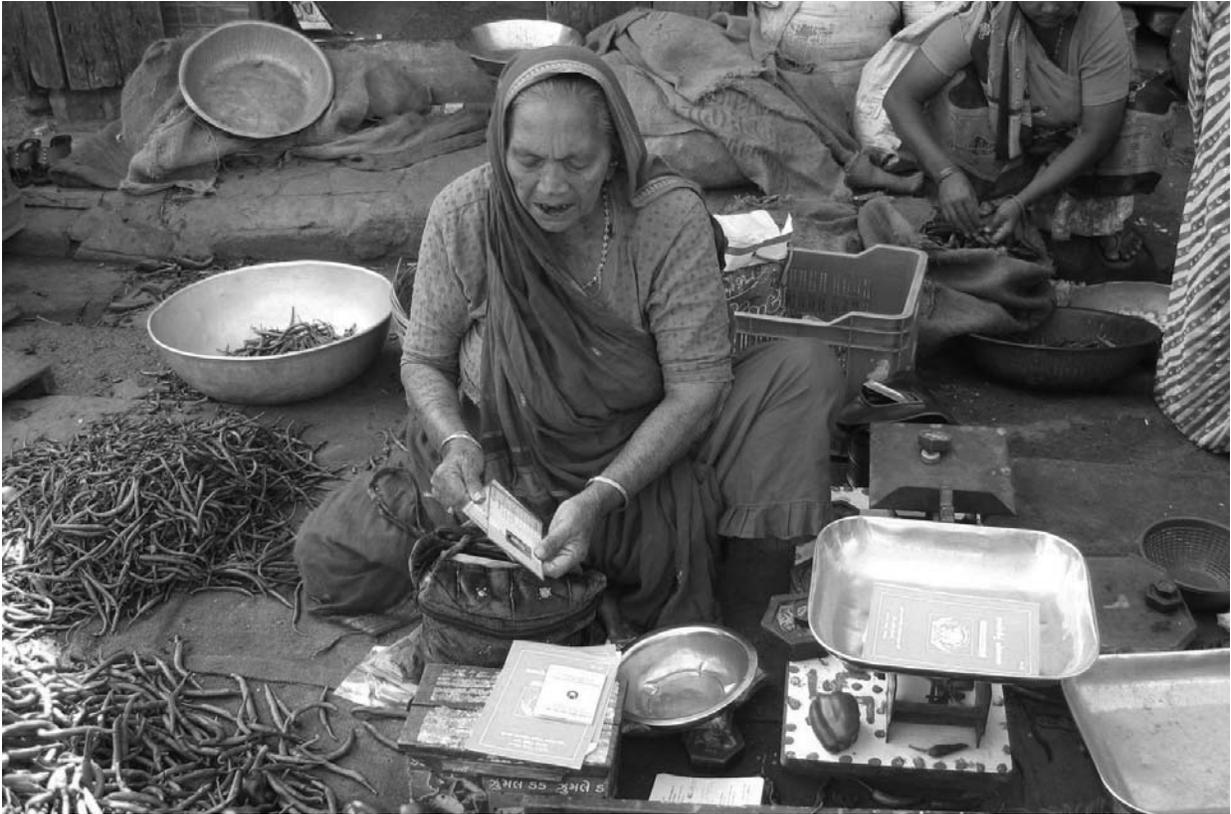
Processus de l'arbitrage informel

Il convient souvent mieux de faire appel à un arbitre informel pour prendre une décision sur la question conflictuelle. Si les deux parties acceptent de se soumettre à la décision d'une tierce partie respectée, ce peut être alors une méthode courte mais décisive de résoudre le conflit. Le risque est que votre adversaire peut y voir la possibilité de se retirer du conflit et traiter la décision de l'arbitre comme étant « informelle », et l'ignorer jusqu'à ce que la situation se calme. Soyez préparé à cette situation et trouvez comment vous assurer que la décision sera respectée et mise en œuvre.

Avec l'arbitrage informel, vous pouvez choisir toute personne arbitre pourvu que cette personne soit de confiance et respectée par les deux parties. Cette personne peut être un dirigeant d'un syndicat, un travailleur d'un ONG, un avocat, un prêtre, un conseiller, une femme d'affaires, un travailleur social, etc. Et pourvu que les deux parties ont une occasion égale d'exposer leur cause et que les lois de la justice naturelle soient mises en œuvre ; l'audience peut être gérée informellement, selon les choix de l'arbitre.

Faire appel à un arbitre : Bienfaits et problèmes possibles

Bienfaits	Problèmes
Une méthode objective de décider sur les problèmes en conflit.	Le pouvoir décisionnel est entre les mains de l'arbitre.
Fournit une décision claire mais qui lie les parties.	Les représentants des travailleurs peuvent se sentir diminués par les professionnels éduqués.
C'est habituellement rapide.	Peut être onéreux si on fait appel à un professionnel.
Les parties peuvent sauver la face. Elles n'ont pas à reculer.	L'adversaire peut avoir plus de ressources et de compétences pour développer et présenter sa cause.
Protège les dirigeants des regroupements de travailleurs. Ils ne sont pas à blâmer si la décision n'est pas favorable.	L'adversaire peut ne pas prendre l'arbitrage informel au sérieux et peut ne pas mettre en pratique la décision de l'arbitre.
	Est finale et empêche les travailleurs de prendre toute action s'ils ne sont pas satisfaits.



6. Faire appel à la loi pour résoudre un conflit

« Les causes légales sont utiles aux vendeurs de rue en deux façons : d'une part, une cause spécifique peut être utilisée par plusieurs vendeurs et d'autre part, lorsqu'une cause implique un grand nombre de vendeurs ou plusieurs secteurs où ils vendent ».

(Manali Shah, SEWA, Senegal, 2007).

Si des négociations, des mécanismes de négociation de conflit et/ou un mouvement collectif ne sont pas possibles ou échouent, vous pourriez considérer d'entreprendre une action légale. Quelque fois, prendre la voie légale est réellement utile, non seulement pour gagner la cause, mais aussi en raison du statut ainsi généré, sa mise en valeur et la cause peut être utilisée pour mobiliser et regrouper ailleurs. Cependant, cela peut créer des fausses attentes. Les travailleurs ont souvent une grande confiance que la loi apporte des conclusions justes et équitables. Si elle échoue à combler leurs attentes, cela peut les démobiliser voire même les conduire à renier le regroupement.

Vous devriez d'abord considérer tous les angles avec grand soin, avant de promettre une stratégie légale pour résoudre le conflit. Avant de commencer, posez-vous les questions suivantes afin de déterminer si cette stratégie sera appropriée, possible et

utile. Est-ce que les bienfaits seront plus importants que les coûts ou les problèmes ?

Avant d'opter pour une stratégie légale

D'abord, réfléchissez pourquoi vous considérez une stratégie légale :

- Voulez-vous défendre vos membres contre une atteinte à leurs droits ?
- Voulez-vous prévenir un changement négatif ?
- Voulez-vous faire avancer la position et les intérêts de vos membres ?
- Voyez-vous l'occasion que de prendre le cas d'un individu aura des implications dans une communauté plus étendue de travailleurs informels ?
- Vous êtes désespéré et ne voyez pas d'autre issue ?
- Vos membres insistent pour aller en cour et vous ne pouvez pas les persuader contre cette option ?

Il est important d'être clair sur les objectifs et les conclusions attendus à l'issue d'une stratégie légale. Il n'est pas utile de se lancer dans une procédure légale si vous êtes désespéré à enlever la pression qui vous écrase, ou parce que les travailleurs insistent d'aller jusqu'au bout malgré des indications que cela ne peut réussir et être bénéfique au regroupement.

Ensuite, utilisez la liste de contrôle suivante pour répondre aux questions clés de préparation. Impliquez vos membres dans la discussion. Consultez ceux qui ont l'expérience et l'expertise pour vous aider à répondre aux questions.



Liste de contrôle 1 : Avant d'aller vers la stratégie légale

Ya-t-il des lois et/ou des failles dans les lois que nous pouvons utiliser ?	
Y a-t-il d'autres personnes qui ont utilisé cette loi ou cette stratégie légale avec succès ?	
Y a-t-il des avocats d'intérêt public et sympathisants qui nous aideraient volontiers ?	
Combien cela va coûter d'aller de l'avant ?	
Pouvons-nous trouver les ressources nécessaires ?	
Y a-t-il l'espoir de réussir ?	
N'y a-t-il pas d'autre voie ?	
Est-ce que la stratégie aura des retombées positives par exemple la mobilisation des membres ?	
Est-ce que la stratégie aura des retombées négatives par exemple la démobilisation des membres ?	

Ayant identifié quelques retombées positives et négatives possibles si vous faites appel à une stratégie légale, considérez attentivement les bienfaits et les problèmes possibles. Lisez le résumé suivant, tiré des expériences de regroupements de travailleurs pour vous donner des idées.



Expérience : Bienfaits et problèmes avec les stratégies légales

Bienfaits possibles

- Construit l'optimisme et l'enthousiasme des membres
- Permet de mettre le cap sur quelque chose à organiser/mobiliser
- En cas de succès, cela peut donner des bienfaits immédiats et à long terme aux membres
- Cela peut avoir des bienfaits à d'autres travailleurs dans une position similaire
- Donne de la publicité et un statut aux travailleurs et au regroupement
- Rehausse l'estime de soi des travailleurs.

Problèmes possibles

- Les membres font trop confiance au succès
- Les membres se fient à la cause et cessent de lutter
- Les organisateurs focalisent sur les aspects techniques, légaux et oublient de focaliser sur la construction du regroupement
- Les membres se désillusionnent en cas d'échec en cour
- Les membres condamnent le regroupement s'ils ne réussissent pas totalement
- Les membres perdent l'intérêt puisque ça prend du temps
- C'est très cher et conduit à des problèmes financiers pour le regroupement
- Vole du temps pour l'organisation d'autres activités



CONSEIL : Evitez d'être piégé par la pensée légale. Réfléchissez toujours comme organisateur. Comment cette stratégie aidera-t-elle à construire le regroupement? Comment pouvons-nous utiliser la loi comme outil de regroupement?

Prise d'une décision collective

La décision d'aller jusqu'au bout avec une cause légale est une décision importante, et comme individu organisateur, il est improbable que vous allez la prendre seul, ou uniquement avec les travailleurs directement impliqués. Les stratégies légales sont un grand risque pour le regroupement et pour ses finances. Les dirigeants doivent prendre cette décision collectivement, à travers les structures appropriées. Si vous avez considéré tous les aspects, les coûts et les bienfaits d'une stratégie légale, et continuez de croire que vous devez aller de l'avant, préparez-vous à devoir argumenter cette position avec les dirigeants dans vos structures. Soyez préparé à rapporter honnêtement la décision aux travailleurs de votre regroupement. Ceci peut être extrêmement difficile si le regroupement décide de ne pas poursuivre. Vous aurez besoin de fortes qualités de dirigeant pour gérer la colère et les frustrations qui ne manqueront pas de surgir et ont toutes les chances d'être dirigées sur vous.

Implication des membres

Il est absolument essentiel que les membres soient totalement impliqués dans la décision de considérer la voie légale avant, pendant et après la cause. Si vous ne les consultez pas régulièrement, cela peut conduire les membres à être désabusés, démobilisés et fâchés, spécialement si vous perdez la cause.

Référez-vous à la liste de contrôle suivante, à chaque étape du processus, pour vous rappeler de ce principe clé.

Liste de contrôle 2 :

Implication des membres dans des stratégies légales

Avant le cas	✓
Les membres identifient les besoins réels de la cause.	
Les membres évaluent collectivement les implications et leurs opinions sont respectées.	
Les membres prennent une décision démocratique dans la cause.	
Les travailleurs reçoivent des rapports réguliers.	

Lors de la préparation de la cause	
Les représentants des travailleurs font partie de l'équipe de préparation et de planification.	
Les représentants des travailleurs aident à choisir les avocats.	
Les représentants des travailleurs sont impliqués dans les réunions avec les avocats.	
Les travailleurs sont reconnus comme grande source d'information. Ils sont utilisés pour donner des instructions aux avocats et élaborer l'argumentation.	
Les avocats tiennent une réunion générale avec les travailleurs.	
Pendant le cas	
Vous vous occupez des avocats.	
Les travailleurs montrent un grand soutien en participant massivement aux audiences du tribunal.	
Les travailleurs donnent eux-mêmes les preuves au tribunal.	
Les organisateurs/dirigeants donnent des rapports de progrès honnêtes et réguliers aux travailleurs.	
Les travailleurs font partie de ceux qui prennent la décision sur la cause en cours, incluant la décision de régler hors cour.	
Les pamphlets simples et concis sont préparés régulièrement et sont distribués aux membres.	
La publicité s'effectue dans la presse, lors d'assemblées générales, lors de démonstrations.	
L'enthousiasme est maintenu – les longs processus de retrait sont évités.	
Après la cause	
Des réunions de rapports honnêtes, complets et clairs sont tenues.	
La conclusion de la cause est simplement et clairement résumée aux membres.	
Le jugement est largement diffusé, spécialement si on a obtenu des gains.	
Les travailleurs sont encouragés à rester positifs et à se préparer pour la lutte en cours, spécialement si on a perdu la cause.	
Les membres sortent pour informer les autres travailleurs de la victoire et des leçons acquises. Ils utilisent ceci pour éduquer, recruter et mobiliser.	

Administration des fonds pour les causes légales

L'argent peut être une source de conflit et de soupçon. Pour éviter ceci, les dirigeants et les organisateurs devraient gérer l'argent honnêtement, professionnellement et d'une manière transparente. Puisque les causes légales exigent de fortes sommes d'argent, obtenues auprès de ressources externes, parfois des contributions des membres, les risques de corruption et de mauvaise gestion sont élevés. S'il y a un

règlement financier qui implique la distribution d'argent aux travailleurs, les mêmes risques surgissent. Evitez ces dangers :

- Préparez et approuvez le budget.
- Donnez des reçus contre tout argent recueilli.
- Nommez un caissier compétent et qui donne des rapports réguliers.
- Assurez-vous que tous les paiements ont des pièces justificatives.
- Faites des rapports des entrées et des sorties d'argent dans vos rapports réguliers aux membres.
- Préparez et approuvez les critères et les procédures avant de distribuer l'argent obtenu en guise de règlement.
- Conservez des dossiers clairs et donnez des reçus dès qu'il y a paiement aux travailleurs.

Choix d'un avocat

« NASVI a engagé des avocats dans différentes provinces de l'Inde, qui sont devenus familiers avec la façon dont les lois affectent les vendeurs de rue. Nous repérons normalement des avocats qui sont en faveur des pauvres et des droits de l'homme afin de travailler ensemble, et nous les invitons aux ateliers et réunions relatifs aux problèmes des vendeurs de rue, nous leur envoyons du matériel de NASVI, et les invitons même à rejoindre NASVI ».

(Arbind Singh, Coordinateur de NASVI, Sénégal, 2007)

Votre choix d'un avocat ou d'une équipe légale est important. D'abord, vérifiez s'il s'agit d'un cabinet d'avocats d'intérêt public, ou alors un ONG qui focalise sur la défense et l'extension des droits des pauvres et des citoyens vulnérables. Ces institutions font souvent équipe avec des avocats engagés et sympathisants. Ils peuvent fournir des services juridiques gratuitement ou aider lors de levées de fonds, mises en place pour payer les frais de la cause. A défaut, voyez du côté des avocats ou des cabinets qui ont la réputation d'être recrutés comme avocats des droits de l'homme de même que ceux qui ont accepté des causes similaires. Vous obtiendrez habituellement ces informations de votre regroupement ou des autres regroupements. Parlez aux dirigeants, organisateurs et travailleurs qui sont directement impliqués dans ces causes. Faites un suivi en lisant les rapports dans les journaux des regroupements et des cabinets.

Observez les qualités suivantes chez l'avocat et son cabinet :

- Solide réputation suite à du travail effectué dans ce domaine ;
- Respect par les regroupements, les autorités et les employeurs ;

- Sympathisant à la cause des pauvres et des citoyens vulnérables de la société et engagé à améliorer leurs vies ;
- A la volonté de parler et d'écouter les travailleurs et pas seulement leurs dirigeants ;
- Sensible à l'équité entre les sexes et apte à encourager les travailleuses à user de leur droit de parole ;
- Capable d'expliquer clairement les choses aux travailleurs et répondre patiemment aux questions ;
- A le respect des connaissances et considérations des travailleurs et a la volonté de les utiliser ;
- Charge les frais légaux justes et a la volonté de réduire le coût si nécessaire.



CONSEIL : Ne soyez pas impressionné par votre avocat. Les avocats sont simplement des personnes faisant leur travail. Approchez-les avec confiance. Questionnez leurs opinions. Regardez les avocats comme faisant partie de l'équipe qui amène des qualités, des connaissances, des habilités et des expériences différentes mais d'égale valeur, afin de solutionner un problème commun.

Stratégies légales

Les organisateurs sont souvent impliqués dans des stratégies légales **défensives**. Ils ont besoin de défendre les membres contre les violations de leurs droits, ou encore de réclamer leurs droits. Beaucoup de regroupements ont aussi initié les stratégies **proactives** pour étendre les droits et les protections aux travailleurs dans leurs secteurs, ou aux travailleurs informels, généralement dans leurs pays. Ceci est habituellement un problème pour les regroupements nationaux ou les réseaux et alliances de ces regroupements.

Les stratégies proactives et défensives sont souvent **liées**. Par exemple, une cause gagnée dans un tribunal empêche les autorités locales d'expulser les vendeurs dans une partie de la ville peut aider les vendeurs dans une autre partie de cette ville ou dans une autre ville. Une initiative réussie d'étendre la loi du travail dans un secteur particulier de l'économie informelle sera la base d'une protection future des travailleurs. Il est important que vous soyez averti des possibilités et des occasions : pour reconnaître et prendre avantage d'étendre les gains locaux à plus grande échelle et pour demander des façons d'initier ou de contribuer aux stratégies et aux campagnes nationales.

Les regroupements utilisent des approches légales variées selon l'urgence du problème, le système légal, la jurisprudence et les possibilités de succès. Se tourner vers les tribunaux pour une interdiction ou une injonction est l'une des stratégies légales les plus communes. Les regroupements utilisent cette stratégie en cas de crise et où les gagne-pains des travailleurs sont menacés, les vendeurs sont menacés d'expulsion des rues ou les ramasseurs de résidus des sites de travail. Les autorités ont été stoppées dans leur élan !



Expériences : Stratégies légales défensives

Un photographe de rue gagne l'interdiction (injonction) en Afrique du Sud

A Durban, la police municipale harcelait constamment les commerçants de rue qui n'avaient pas de permis. Le Centre de ressources égales (Legal Resource Centre : LRC) a réalisé qu'il n'y avait pas de loi empêchant les vendeurs qui n'ont pas des permis de vendre. Ils ont ainsi décidé de prendre la cause de M. Khehla Hezekiel Vilakazi, un photographe de rue.

Le juge a été d'accord avec le LRC. Il a octroyé l'interdiction qui dit : « Il est interdit à la municipalité et à ses officiers de police d'intervenir d'une manière quelconque avec (Khehla Hezekiel Vilakazi) tant qu'il est engagé dans la photographie tout le long du littoral sous contrôle de la municipalité ; la municipalité et ses officiers de police sont interdits de saisir ou de prendre l'équipement photographique en la possession de (Vilakazi) ».

(StreetNet International, Communiqué de presse, 25 Octobre 2006)

La SEWA, en Inde, utilise un litige d'intérêt public pour défendre les droits des vendeuses

« Le jour de l'audience, alors que la salle était remplie des vendeurs de rue provenant de tous les coins de la ville, le juge a demandé à tous les conseillers s'ils étaient d'accord que c'était un problème et où les parties concernées avaient besoin de s'asseoir et discuter ; ils ont acquiescé. Il a ensuite dit qu'en attendant, les vendeurs ne devraient pas être dérangés. Il y a eu un moment de silence dans la salle d'audience. Ensuite, l'avocat de AMC (Conseil de la municipalité d'Ahmedabad : Ahmedabad Municipal Council) a protesté en indiquant qu'il y avait un grand nombre des vendeurs dans la ville (46 000) et insistait qu'il n'était pas possible de les laisser s'asseoir où ils voulaient. Mais la réponse du juge a été finale, il a levé la main et coupé la parole de l'avocat du répondant avant de terminer : Non. Aucun ne doit pas être dérangé ».

Ceci était le résultat d'un litige d'intérêt public, enregistré par la SEWA au nom des vendeuses membres de l'Etat de Gujarat. Les vendeurs de tout l'état pouvaient continuer à vendre sans être dérangés pendant que les parties convenaient d'un compromis acceptable.

(Conférence de StreetNet International, Sénégal, 2007)

Le syndicat du transport informel en Zambie utilise les tribunaux pour gagner sa certification

Un syndicat de travailleurs informels nouvellement formé, Syndicat zambien des travailleurs du taxi et des bus (ZBTWU), a présenté une demande de certification de syndicat. Le gouvernement lui a refusé sur l'effet qu'il n'y avait pas d'association dans l'industrie qui sert d'employeur pour des motifs de négociation collective. Le syndicat a demandé au Congrès zambien des associations de commerce (ZCTU) d'intervenir. Le secrétaire général a eu recours au ministre du travail et de la sécurité sociale pour revoir la décision. Encore, une fois la demande a été refusée. Le syndicat fait face actuellement au risque d'une décision incontestée de répression ou de la mort lente parce qu'elle n'a pas eu de statut ou la protection que cette certification devait procurer. Le syndicat, avec le soutien du ZCTU, a défié la décision du ministre au tribunal. Après plusieurs mois, le syndicat a gagné sa cause et est actuellement enregistré comme un syndicat informel des chauffeurs de taxi et de bus, et est affilié au ZCTU.

(Fédération internationale des travailleurs du Transport, ITF 2006, Organising Informal Transport Workers, Projet global de recherche, Rapport sommaire: Mike Chungu, WEAZ, Juillet 2007)

Ramasseurs de résidus défiant l'interdiction et défendant leurs droits de gagne-pain en Afrique du Sud

« Elle a traîné son chariot de fortune dans les rues en se pressant d'arriver à la décharge publique à temps. Elle est fatiguée et le travail est ennuyeux mais c'est le seul moyen dont elle dispose pour soutenir sa famille. Et on entend souvent cette histoire de nombreux «gagne-petits» qui travaillent dans différents dépotoirs en Afrique du Sud. Ils subsistent avec peine en recyclant les matériaux variés qu'ils trouvent et dépendent de ce revenu pour soutenir leurs familles».

Maria Motale et 138 autres gagne-petits travaillent sur les déchets miniers au site d'enfouissement Marie Louise, à Dobsonville, Soweto. Ils récupèrent le matériel jeté aux rebuts tel le papier, le plastique, le verre, des matériaux, des boîtes et des armoires pour les revendre. Ils ne sont pas employés et ils réclamaient le matériel recyclable jeté au site, avec la permission de Waste Tech et du Conseil métropolitain du Grand Johannesburg (GJTMC).

Quand la Waste Tech est devenue PIKITUP, elle a déposé une demande d'expulser les gagne-petits de la décharge. PIKITUP a unilatéralement annulé l'accord verbal que ces gagne-petits avaient avec Waste Tech et a ainsi retiré les ressources des gagne-petits à la faveur de l'un de ses employés qui a, en retour, offert d'acheter les rebuts de nos clients à un taux quotidien réduit. Le prix proposé était moins que ce que nos clients gagnaient après la revente quotidienne du matériel recyclable.

Initialement, nos clients ont été expulsés de force du site d'enfouissement Marie Louise et ont été empêchés de réclamer le matériel jeté sans ordre du tribunal. Nous avons ainsi amené un ordre de spoliation contre PIKITUP et la ville de Johannesburg.

L'avocat George Bizos SC, a argumenté la cause au tribunal. PIKITUP a ensuite déposé une demande pour empêcher nos clients de réclamer le matériel jeté aux rebuts. Nous avons opposé la demande et nous avons gagné».

« La ville de Johannesburg et PIKITUP ont été empêchés unilatéralement d'expulser nos clients du site de la décharge et ont été condamnés à payer le coût des deux demandes qui totalisent R26000.00 (38 000 \$). Nos clients continuent à recycler le matériel à partir du site d'enfouissement Marie Louise».

(Centre de ressources légales, Rapport annuel, 2004, Johannesburg)



Expérience : Stratégies légales proactives

TUC Ghana négocie l'extension légale de la loi du travail aux travailleurs informels

Des négociations tripartites pour améliorer une loi du travail, dépassée et fragmentaire, ont eu lieu au Ghana. Un des objectifs clés du TUC était d'étendre des éléments importants protectifs conservés par les travailleurs formels aux travailleurs informels. Le résultat du nouveau code du travail de 2003 contient des provisions spéciales en rapport avec les travailleurs temporaires et occasionnels. Celles-ci leur permettent de bénéficier des provisions des accords collectifs, comme le salaire égal pour un travail égal, l'accès aux mêmes provisions médicales disponibles aux travailleurs permanents, salaire total minimal de tous les jours travaillés (même si le climat empêche le travail) et congés fériés. De plus, un employé temporaire, employé par un même employeur pour une période continue de six mois ou plus, doit être traité comme travailleur permanent.

(Kofi Asemoah, Secrétaire Général Adjoint, GTUC, 2004)

NASVI offre de l'éducation et de l'information sur la loi

NASVI (Alliance nationale des vendeurs de rue l'Inde) collectionne les jugements en rapport avec les vendeurs de rue et les conserve dans son centre de documentation ; ainsi, ils peuvent être facilement disponibles. Ils produisent aussi des documents légaux, qui sont faciles à comprendre et ont traduit la politique nationale sur la vente de rue dans les langues indiennes locales. Ils donnent des copies des rapports écrits du tribunal et des copies des jugements aux membres de leurs regroupements affiliés, et publient les résultats des litiges dans des médias publics.

(Conférence internationale de StreetNet, Sénégal, 2007)

Les travailleurs de maison en Thaïlande proposent une nouvelle loi

Le réseau des travailleurs de maison de la Thaïlande a rédigé une ébauche de législation pour les travailleurs de la maison et l'a soumis à la Commission du travail au parlement. La loi proposée :

- Pourvoit une définition élargie des travailleurs de la maison.
- Crée un comité de parties prenantes pour développer la politique et la loi, pour mettre au point la rémunération et les règlements en matière de santé et sécurité au travail et de voir au développement des travailleurs de maison.
- Pourvoit à un fond de développement des travailleurs de maison pour soutenir les initiatives d'amélioration du travail de maison et pour le développement des regroupements des travailleurs de maison.
- Crée un comité de résolution de conflit et d'inspection du travail pour s'assurer de la conformité avec la loi.

(Réseau de travailleurs de maison en Thaïlande, Loi de la promotion et la protection des travailleurs de maison (Ebauche), 2004)



7. Préparation en cas de conflit: Directives générales

Comme nous l'avons vu, il y a beaucoup d'options et d'idées pour régler les conflits. Dans tout ceci, la préparation est très importante. Elle peut signifier la différence entre le succès et l'échec. La liste de contrôle suivante peut aider à guider votre préparation pour la plupart des méthodes de résolution de conflit.



Liste de contrôle 3:

Processus de préparation pour la résolution d'un conflit

	✓
Je suis clair sur ce que sont les problèmes en conflit.	
J'ai fait l'analyse totale des risques, bénéfices, coûts, conclusions possibles si on va de l'avant avec le conflit, ensemble avec les travailleurs et les dirigeants.	
J'ai un mandat provenant des membres pour aller jusqu'au bout avec le conflit.	
J'ai suivi les procédures de la prise de décision dans mon regroupement et j'ai le mandat de procéder.	
Des ressources suffisantes sont disponibles, et les procédures pour gérer ces ressources sont en place.	
J'ai fait l'investigation à savoir s'il y a des procédures existantes, dans la loi, des accords ou des pratiques générales.	
J'ai trouvé ce que les lois et règlements impliquent.	
J'ai lu à ce propos et parlé aux autres des conflits similaires.	
J'ai identifié les gens appropriés et sympatisants à travailler ensemble par exemple des avocats, des médiateurs.	
J'ai pris conseil auprès des gens/regroupements appropriés.	
J'ai tous les rapports écrits de tous les événements conduisant au conflit.	
J'ai recueilli tous les documents nécessaires qui seront nécessaire en preuve.	
J'ai parlé et préparé les travailleurs et autres qui peuvent raconter leur version ou témoigner.	
Je donne des rapports réguliers aux membres impliqués.	
Je travaille avec les membres de l'équipe.	
Je me suis assuré que les femmes sont incluses dans l'équipe et que leurs problèmes sont soulignés.	
Nous avons pratiqué comment nous présenterons notre cause.	
Je n'ai pas créé des espoirs irréalisables avec les membres.	
Je m'assure que les travailleurs sont renforcés dans le processus et nous ne céderons pas le contrôle au bénéfice des experts.	
J'ai mobilisé les autres membres, travailleurs et regroupements pour nous soutenir.	



Activités d'apprentissage

Activité 1: Choix de méthode de résolution du conflit

But

Vous aider à choisir et à planifier pour la méthode de résolution du conflit la plus approprié.

Tâche

En petits groupes :

1. Partagez vos expériences du conflit dans lequel vous avez été impliqués.
2. De vos expériences, choisissez un conflit que vous pensez qu'il a été résolu avec succès et si vous avez fait appel à une autre méthode. Ou bien choisissez le conflit actuel.
3. Décrivez comment vous pouvez procéder à la résolution du conflit :
 - Quelle méthode ou procédure allez-vous utiliser ?
 - Pourquoi cette procédure est la plus appropriée ?
 - Quelles sont les étapes que vous allez suivre pour vous préparer à ce conflit ?
 - Quels sont les problèmes possibles que vous pourriez rencontrer ?
4. Résumez votre réponse à la question 3 sur un tableau. Choisissez une personne pour faire le rapport.



Activités d'apprentissage

Activité 2: Développement de la procédure du conflit

But

Vous fournir une occasion de développer une procédure de résolution de conflit.

Tâche

Travaillez avec un partenaire de votre regroupement :

1. Identifiez l'employeur, l'autorité ou une autre personne, ou groupe avec qui vous êtes en conflit ou êtes susceptible de l'être dans le futur.
2. En faisant appel aux lois de la justice naturelle, et selon les idées émises dans ce livre, élaborer une proposition de procédure de conflit à être négociée avec la personne/institution que vous avez identifiée ci-haut.
3. Ecrivez les points clés de la procédure proposée. Affichez votre procédure sur le mur. Partagez et comparez votre proposition avec celles des autres dans le groupe.

Documentation et références

Chikarmane, Poornima et Narayan Laxmi, *Organising the Unorganised: A Case Study of the Kagad Kach Patra Kashtakari Panchayat* (Etude de cas du Syndicat des ramasseurs de résidus)

http://www.wiego.org/program_areas/org_rep/case-kkpkp.pdf

Fédération internationale des associations pour l'éducation des travailleurs (IFWEA), 2006, *Building Democratic Workers' organisation and Representation in the Informal Economy*. Un manuel en deux parties.

Fédération internationale des travailleurs du transport, ITF, 2006, *Organising Informal Transport Workers: Global Research Project, Overview Report*.

www.itfglobal.org/education/Edu-Research.cfm

International Trade Union Confederation, OnLine Bulletins et Spotlight Interviews, variés www.ituc-csi.org.

Legal Resources Centre and Legal Resources Trust (Afrique du Sud), 2004, *Access to Justice: Please Let Us Pikitup*, Rapport annuel du LRC, 2003-2004, Johannesburg.

Nouvelles de StreetNet, autres documents. www.streetnet.org.za/english/page5.htm

StreetNet International, Report on the StreetNet meeting on collective bargaining in the informal economy and laws and litigation strategies in street vending sector, Sénégal, Mars 2007

www.streetnet.org.za/english/collectivebargaining.htm

Sites Internet

www.wiego.org

www.wiego.org/informal_economy_law/india/index.html

www.ituc-csi.org

www.sewa.org

www.sewaacademy.org

www.streetnet.org.za

www.homenetsouthasia.org

www.homenetseasia.org

www.ilo.org

www.ifwea.org

www.cawinfo.org

www.global-labour.org

www.ditsela.org.za

www.domesticworkersrights.org

www.waronwant.org

Centre de documentation

Le Development Institute for Training, Education and Support for Labour, DITSELA, en Afrique du Sud, détient une large collection des matériaux locaux et internationaux pour l'éducation syndicale. Ces matériaux ont été considérablement utilisés dans la préparation de ces livres. Pour accéder à ces ressources, contactez info@ditsela.org.za

NOTES

NOTES

