



# PRINCIPES DIRECTEURS RELATIFS AUX ENTREPRISES ET AUX DROITS DE L'HOMME



mise en œuvre  
du cadre de référence  
«protéger, respecter et réparer»  
des Nations Unies



NATIONS UNIES  
DROITS DE L'HOMME  
HAUT-COMMISSARIAT

# PRINCIPES DIRECTEURS RELATIFS AUX ENTREPRISES ET AUX DROITS DE L'HOMME

**mise en œuvre  
du cadre de référence  
«protéger, respecter et réparer»  
des Nations Unies**



**NATIONS UNIES**  
New York et Genève, 2011



**NATIONS UNIES**  
**DROITS DE L'HOMME**  
HAUT-COMMISSARIAT

#### Note

Les appellations employées dans la présente publication et la présentation des données qui y figurent n'impliquent de la part du Secrétariat de l'Organisation des Nations Unies aucune prise de position quant au statut juridique des pays, territoires, villes ou zones, ou de leurs autorités, ni quant au tracé de leurs frontières ou limites.

Les cotes des documents de l'Organisation des Nations Unies se composent de lettres majuscules et de chiffres. La simple mention d'une cote dans un texte signifie qu'il s'agit d'un document de l'Organisation.

HR/PUB/11/4

© 2011 Nations Unies

Tous droits réservés pour tous pays

# TABLE DES MATIÈRES

<b>I. OBLIGATION DE PROTÉGER LES DROITS DE L'HOMME INCOMBANT À L'ÉTAT</b>	<b>3</b>
A. PRINCIPES FONDATEURS	3
B. PRINCIPES OPÉRATIONNELS	5
<b>II. RESPONSABILITÉ INCOMBANT AUX ENTREPRISES DE RESPECTER LES DROITS DE L'HOMME</b>	<b>15</b>
A. PRINCIPES FONDATEURS	15
B. PRINCIPES OPÉRATIONNELS	18
<b>III. ACCÈS À DES VOIES DE RECOURS</b>	<b>31</b>
A. PRINCIPE FONDATEUR	31
B. PRINCIPES OPÉRATIONNELS	32

La présente publication contient les «Principes directeurs relatifs aux entreprises et aux droits de l'homme: mise en œuvre du cadre de référence "protéger, respecter et réparer"», qui ont été élaborés par le Représentant spécial du Secrétaire général chargé de la question des droits de l'homme et des sociétés transnationales et autres entreprises. Le Représentant spécial a annexé les Principes directeurs au rapport final qu'il a présenté au Conseil des droits de l'homme (A/HRC/17/31), et qui contient également une introduction aux Principes directeurs, ainsi qu'une vue d'ensemble du processus qui a conduit à leur élaboration.

Le Conseil des droits de l'homme a approuvé les Principes directeurs dans sa résolution 17/4 du 16 juin 2011.

# PRINCIPES GÉNÉRAUX

Les Principes directeurs reconnaissent fondamentalement:

- a) Les obligations existantes qui incombent aux États de respecter, protéger et mettre en œuvre les droits de l'homme et les libertés fondamentales;
- b) Le rôle dévolu aux entreprises en qualité d'organes spécialisés de la société remplissant des fonctions particulières, tenues de se conformer à toutes les lois applicables et de respecter les droits de l'homme;
- c) La nécessité que les droits et obligations s'accompagnent des voies de recours appropriées et efficaces en cas de violation.

Les Principes directeurs s'appliquent à tous les États et à toutes les entreprises commerciales, transnationales ou autres, indépendamment de leur taille, de leur secteur, de leur lieu d'implantation, de leur régime de propriété et de leur structure.

Les Principes directeurs constituent un ensemble cohérent et doivent être interprétés, ensemble ou séparément, en fonction de leur objectif qui est d'améliorer les normes et les pratiques concernant les entreprises et les droits de l'homme afin d'obtenir des résultats tangibles pour les individus et les collectivités concernés et, partant, de contribuer aussi à une mondialisation durable sur le plan social.

Aucun élément des Principes directeurs ne doit être interprété comme instituant de nouvelles obligations en vertu du droit international, ou limitant ou compromettant la moindre obligation juridique qu'un État aurait contractée ou à laquelle il serait assujéti conformément au droit international dans le domaine des droits de l'homme.

Les Principes directeurs doivent être appliqués d'une manière non discriminatoire, en accordant une attention particulière aux droits et aux besoins, ainsi qu'aux difficultés, des individus appartenant à des groupes ou des populations très susceptibles de devenir vulnérables ou d'être marginalisés, en accordant toute l'importance voulue aux risques différents auxquels s'exposent les hommes et les femmes.



# I. OBLIGATION DE PROTÉGER LES DROITS DE L'HOMME INCOMBANT À L'ÉTAT

## A. PRINCIPES FONDATEURS

1. Les États ont l'obligation de protéger lorsque des tiers, y compris des entreprises, portent atteinte aux droits de l'homme sur leur territoire et/ou sous leur juridiction. Cela exige l'adoption de mesures appropriées pour empêcher ces atteintes, et lorsqu'elles se produisent, enquêter à leur sujet, en punir les auteurs, et les réparer par le biais de politiques, de lois, de règles et de procédures judiciaires.

### *Commentaire*

Les obligations incombant aux États conformément au droit international des droits de l'homme leur prescrivent de respecter, protéger et mettre en œuvre les droits fondamentaux des individus sur leur territoire et/ou sous leur juridiction. Les États sont notamment tenus de protéger lorsque des tiers, y compris des entreprises, portent atteinte aux droits de l'homme sur leur territoire et/ou sous leur juridiction.

L'obligation de protéger incombant à l'État est une norme de conduite. En conséquence, les États ne sont pas tenus responsables à proprement parler des atteintes aux droits de l'homme commises par des acteurs privés. Ils peuvent toutefois être réputés avoir manqué à leurs obligations en vertu du droit international des droits de l'homme lorsque ces atteintes peuvent leur être attribuées ou lorsqu'ils ne prennent pas les dispositions voulues pour empêcher ces atteintes par des acteurs privés, et lorsqu'elles se produisent, enquêter à leur sujet, en punir les auteurs, et les réparer. Si les États sont généralement libres de se prononcer sur ces mesures comme ils l'entendent, ils devraient envisager tout l'éventail des mesures de prévention et de réparation autorisées, y compris les politiques, les lois, les règles et les procédures judiciaires. Les États ont aussi l'obligation de protéger et de promouvoir l'état de droit, notamment en prenant des mesures garantissant l'égalité devant la loi et l'application équitable du droit, et en assurant une mise en jeu suffisante de la responsabilité, la certitude juridique et la transparence procédurale et juridique.



Le présent chapitre met l'accent sur les mesures de prévention tandis que le chapitre III décrit les mesures de réparation.

## **2. Les États devraient énoncer clairement qu'ils attendent de toutes les entreprises domiciliées sur leur territoire et/ou sous leur juridiction qu'elles respectent les droits de l'homme dans toutes leurs activités.**

### *Commentaire*

Au stade actuel, les États ne sont généralement pas tenus en vertu du droit international des droits de l'homme de réglementer les activités extraterritoriales des entreprises domiciliées sur leur territoire et/ou sous leur juridiction. Cela ne leur est pas non plus interdit en règle générale pourvu qu'il existe une base juridictionnelle reconnue. En tenant compte de ces paramètres, certains organes créés en vertu d'instruments internationaux relatifs aux droits de l'homme recommandent aux États d'origine de faire le nécessaire afin d'empêcher les atteintes qui seraient commises à l'étranger par des entreprises commerciales relevant de leur juridiction.

Les États d'origine peuvent aussi avoir de très bonnes raisons, politiquement, d'énoncer clairement qu'ils attendent des entreprises qu'elles respectent les droits de l'homme à l'étranger, en particulier si un État est lui-même partie prenante à ces entreprises ou leur apporte son soutien. Ils peuvent le faire notamment pour garantir la prévisibilité aux entreprises en leur envoyant des signaux cohérents et pour préserver leur propre réputation.

Les États ont adopté diverses démarches à cet égard. Il peut s'agir de mesures internes ayant des incidences extraterritoriales. On peut citer en exemple les prescriptions tendant à ce que les «sociétés mères» rendent compte des activités mondiales de l'ensemble de l'entreprise; les instruments multilatéraux non contraignants comme les Principes directeurs à l'intention des entreprises multinationales de l'Organisation de coopération et de développement économiques; et les normes d'efficacité exigées par les institutions qui appuient les investissements à l'étranger. On mentionnera comme autres options les lois et les mesures d'application extraterritoriales directes. Parmi elles figurent les régimes pénaux qui autorisent les poursuites judiciaires en se fondant sur la nationalité de l'auteur où que l'infraction ait pu être commise. Divers facteurs peuvent contribuer au bien-fondé apparent

ou effectif des mesures prises par l'État, par exemple le fait de savoir si celles-ci se fondent sur un accord multilatéral.

## **B. PRINCIPES OPÉRATIONNELS**

### **FONCTIONS RÉGLEMENTAIRES ET POLITIQUES GÉNÉRALES DE L'ÉTAT**

- 3. Pour remplir leur obligation de protéger, les États sont tenus:**
  - a) D'appliquer des lois tendant à exiger des entreprises qu'elles respectent les droits de l'homme, ou qui ont cet effet, et, périodiquement, d'évaluer la validité de ces lois et de combler les éventuelles lacunes;**
  - b) De faire en sorte que les autres lois et politiques régissant la création et l'exploitation courante des entreprises, comme le droit des sociétés, n'entravent pas mais favorisent le respect des droits de l'homme par ces entités;**
  - c) De fournir des orientations effectives aux entreprises sur la manière de respecter les droits de l'homme dans toutes leurs activités;**
  - d) D'inciter les entreprises à faire connaître la façon dont elles gèrent les incidences de leur activité sur les droits de l'homme, et de les y contraindre, le cas échéant.**

#### *Commentaire*

Les États ne devraient pas partir du principe que, systématiquement, les entreprises préfèrent qu'ils n'agissent pas, ou bénéficient de son inaction, et ils devraient envisager un assortiment judicieux de mesures – nationales et internationales, contraignantes et volontaires – pour favoriser le respect des droits de l'homme par les entreprises.

L'incapacité à faire appliquer les lois existantes qui régissent directement ou indirectement le respect des droits de l'homme par les entreprises constitue souvent une importante lacune juridique dans la pratique des États. Ces lois peuvent porter sur la non-discrimination et le travail, l'environnement, la propriété, la protection de la vie privée et la lutte contre la corruption. Il importe donc que les États examinent si ces lois sont efficacement appliquées à l'heure actuelle, et, dans la négative, pourquoi elles ne le sont pas et quelles mesures pourraient raisonnablement remédier à la situation.

Il importe tout autant que les États examinent si ces lois couvrent tout le champ nécessaire compte tenu de l'évolution de la situation et si, conjuguées aux politiques pertinentes, elles créent un environnement favorable au respect des droits de l'homme par les entreprises. Par exemple, pour protéger à la fois les titulaires de droits et les entreprises, une plus grande clarté est souvent nécessaire dans certains domaines juridiques et politiques, comme ceux se rapportant à l'accès à la terre, y compris aux droits relatifs à la propriété ou à l'utilisation de la terre.

Les lois et politiques qui régissent la création et l'exploitation courante des entreprises, comme les lois sur les sociétés et les lois sur les valeurs mobilières, influent directement sur le comportement des entreprises. Pourtant, un certain flou subsiste sur les conséquences pour les droits de l'homme. Par exemple, les lois sur les sociétés et les valeurs mobilières ne précisent pas clairement ce que les sociétés et leurs agents sont autorisés à faire, et, a fortiori, ce qu'ils sont tenus de faire, pour ce qui concerne les droits de l'homme. Les lois et politiques en vigueur dans ce domaine devraient fournir des indications suffisantes pour permettre aux entreprises de respecter les droits de l'homme, en tenant dûment compte du rôle des structures de gouvernance existantes, comme les conseils d'administration.

Pour montrer aux entreprises la voie à suivre pour respecter les droits de l'homme, il faudrait leur indiquer les résultats escomptés et les aider à partager les meilleures pratiques. Il faudrait leur conseiller des méthodes adaptées, s'agissant notamment de la diligence raisonnable en matière de droits de l'homme, et de la manière d'examiner efficacement la problématique hommes-femmes et les questions de vulnérabilité et de marginalisation, en reconnaissant les problèmes particuliers auxquels peuvent se heurter les peuples autochtones, les femmes, les minorités nationales ou ethniques, les minorités religieuses et linguistiques, les enfants, les personnes handicapées, les travailleurs migrants et leur famille.

Les institutions de défense des droits de l'homme qui appliquent les Principes de Paris ont un rôle important à jouer pour ce qui est d'aider les États à établir si les lois pertinentes sont conformes à leurs obligations en matière de droits de l'homme et sont actuellement effectivement mises en œuvre, et de fournir également des orientations au sujet des droits de l'homme aux entreprises et à d'autres acteurs non étatiques.

Les entreprises font connaître la méthode qu'elles ont choisie pour remédier à leurs incidences sur les droits de l'homme de diverses façons, comme engager un dialogue informel avec les acteurs concernés ou publier des informations. Les mesures d'incitation, ou, le cas échéant, les prescriptions de l'État en faveur de formes de communication de ce type sont importantes pour promouvoir le respect des droits de l'homme par les entreprises. Parmi les incitations à publier des informations pertinentes pourraient figurer des dispositions donnant un crédit important à la publication de telles données en cas de procédure judiciaire ou administrative. L'État a particulièrement intérêt à prescrire la communication d'informations lorsque la nature de l'activité commerciale ou le cadre d'exploitation font courir un risque important aux droits de l'homme. Les politiques ou les lois adoptées dans ce domaine peuvent préciser utilement le contenu et les modalités de la communication d'entreprise, contribuant à assurer à la fois l'accessibilité et l'exactitude des informations fournies.

Toute disposition décrivant ce qui constitue une communication appropriée devrait prendre en compte les risques qu'elle peut entraîner pour la sûreté et la sécurité des individus et des installations; les prescriptions légitimes en matière de confidentialité des affaires commerciales; et la diversité des entreprises tant du point de vue de leur taille que de leurs structures.

Les prescriptions en matière de publication de l'information financière devraient bien préciser que dans certains cas, les incidences sur les droits de l'homme peuvent être «importantes» ou «significatives» pour les résultats économiques de l'entreprise.

## **LIENS ENTRE ÉTAT ET ENTREPRISES**

- 4. Les États devraient prendre des mesures plus rigoureuses pour exercer une protection contre les violations des droits de l'homme commises par des entreprises qui leur appartiennent ou sont contrôlées par eux, ou qui reçoivent un soutien et des services conséquents d'organismes publics tels que des organismes de crédit à l'exportation et des organismes officiels d'assurance ou de garantie des investissements, y compris, le cas échéant, en prescrivant l'exercice d'une diligence raisonnable en matière de droits de l'homme.**

### *Commentaire*

C'est aux États pris individuellement qu'il incombe au premier chef de faire respecter les obligations en vertu du droit international des droits de l'homme, le régime international de défense des droits de l'homme relevant en revanche de leur responsabilité collective. Lorsqu'une entreprise est contrôlée par l'État ou lorsque ses actes peuvent être attribués de quelque autre manière à l'État, une violation des droits de l'homme commise par elle peut donner lieu à une violation des obligations propres de l'État en vertu du droit international. En outre, plus une entreprise est proche de l'État, ou plus elle dépend de l'autorité statutaire ou du soutien des contribuables, plus la logique suivie par l'État devient déterminante pour assurer que l'entreprise respecte les droits de l'homme.

Lorsque les États détiennent ou contrôlent des entreprises, ils disposent de plus de moyens pour veiller à ce que les politiques, lois et règlements pertinents relatifs au respect des droits de l'homme soient mis en œuvre. La direction générale rend généralement compte de son activité auprès des établissements publics et les ministères connexes ont plus de latitude pour surveiller et contrôler, et notamment pour assurer la mise en œuvre d'une diligence raisonnable effective en matière de droits de l'homme. (La responsabilité qui incombe aux entreprises de respecter les droits de l'homme s'applique aussi dans ce cas, comme il est indiqué au chapitre II.)

Plusieurs organismes reliés officiellement ou non à l'État peuvent apporter un soutien ou des services aux entreprises. Il peut s'agir d'organismes de crédit à l'exportation, d'organismes officiels d'assurance ou de garantie des investissements, d'organismes de développement et d'institutions de financement du développement. Lorsque ces institutions ne tiennent pas expressément compte des incidences négatives effectives ou potentielles des entreprises bénéficiaires sur les droits de l'homme, elles s'exposent – quant à leur réputation, et du point de vue financier, politique voire même, potentiellement, du point de vue juridique – au risque de cautionner ces atteintes et elles peuvent contribuer aux problèmes auxquels l'État destinataire se heurte dans le domaine des droits de l'homme.

Au vu de ces risques, les États devraient encourager et, le cas échéant, exiger une diligence raisonnable en matière de droits de l'homme de la part des organismes eux-mêmes et des entreprises ou des projets qui reçoivent leur soutien. Une telle prescription a toutes les chances de s'imposer lorsque la nature des activités commerciales ou leurs cadres de fonctionnement constituent un risque important pour les droits de l'homme.

**5. Les États devraient exercer un contrôle adéquat afin de satisfaire à leurs obligations internationales en matière de droits de l'homme lorsqu'ils s'assurent par contrat auprès d'entreprises de services qui peuvent avoir une incidence sur l'exercice des droits de l'homme, ou s'ils légifèrent en la matière.**

*Commentaire*

Les États ne renoncent pas à leurs obligations en vertu du droit international des droits de l'homme lorsqu'ils privatisent la prestation de services qui peuvent avoir une influence sur l'exercice de ces droits. L'incapacité des États à assurer que les entreprises fournissant de tels services opèrent conformément à leurs obligations en matière de droits de l'homme peut avoir des conséquences pour eux-mêmes tant du point de vue de leur réputation que du point de vue juridique. Il serait nécessaire pour commencer que les contrats de services pertinents ou les lois d'habilitation énoncent expressément que l'État attend de ces entreprises qu'elles respectent les droits de l'homme. Les États devraient faire en sorte de pouvoir effectivement surveiller les activités des entreprises, y compris en mettant en place des mécanismes indépendants de suivi et de responsabilisation appropriés.

**6. Les États devraient promouvoir le respect des droits de l'homme par les entreprises avec lesquelles ils effectuent des transactions commerciales.**

*Commentaire*

Les États effectuent diverses transactions commerciales avec les entreprises, en particulier par appel d'offres. Cela leur confère – à titre individuel et collectif – des possibilités inégalées de mieux faire connaître et respecter les droits de l'homme par ces entreprises, y compris par les termes des contrats, en tenant dûment compte des obligations qui leur incombent en vertu du droit national et international.

## APPUI AU RESPECT DES DROITS DE L'HOMME PAR LES ENTREPRISES DANS LES ZONES TOUCHÉES PAR DES CONFLITS

7. Comme le risque de violations caractérisées des droits de l'homme est plus élevé dans les zones touchées par des conflits, les États devraient faire en sorte de garantir que les entreprises opérant dans ces contextes ne prennent pas part à ces violations, en prenant notamment les dispositions suivantes:
- a) Établir des relations avec les entreprises aussitôt que possible pour les aider à identifier et prévenir les risques liés aux droits de l'homme que présentent leurs activités et relations commerciales, et à en atténuer les effets;
  - b) Fournir une aide adéquate aux entreprises pour évaluer et traiter les risques accrus d'atteintes, en accordant une attention spéciale à la violence sexiste ainsi qu'aux sévices sexuels;
  - c) Refuser l'accès au soutien et aux services publics à une entreprise coupable de violations caractérisées des droits de l'homme qui refuse de coopérer pour remédier à la situation;
  - d) Veiller à ce que leurs politiques, lois, règlements et mesures d'application soient efficaces quant à la prise en compte du risque que des entreprises soient impliquées dans des violations caractérisées des droits de l'homme.

### *Commentaire*

Certaines des atteintes aux droits de l'homme les plus graves mettant en jeu des entreprises se produisent au milieu de conflits concernant le contrôle du territoire, les ressources voire le gouvernement même du pays – situation où l'on ne peut pas attendre du régime des droits de l'homme qu'il fonctionne comme prévu. Les entreprises demandent de plus en plus aux États de les aider à trouver les moyens d'éviter de prendre part aux atteintes aux droits de l'homme dans ces contextes difficiles. Des approches innovantes et pratiques s'imposent. Il importe en particulier de se soucier du risque de violences sexuelles et sexistes, qui est particulièrement endémique pendant les périodes de conflit.

Il importe que tous les États traitent rapidement des problèmes avant que les situations ne se détériorent sur le terrain. Dans les zones touchées par des conflits, l'État «d'accueil» peut ne pas pouvoir bien protéger les droits de l'homme faute de moyens de contrôle efficaces. Si des sociétés transnationales sont en jeu, les États «d'origine» ont un rôle à jouer pour aider à la fois ces sociétés et les États d'accueil à assurer que les entreprises ne se rendent pas coupables d'atteintes aux droits de l'homme, tandis que les États voisins peuvent fournir un important soutien additionnel.

Pour parvenir à une plus grande cohérence des politiques et aider les entreprises comme il convient dans de telles situations, les États d'accueil devraient favoriser une coopération plus étroite entre leurs organismes d'aide au développement, les ministères des affaires étrangères et du commerce, et les institutions de financement des exportations dans leurs capitales et au sein de leurs ambassades, et entre ces organismes et les acteurs du gouvernement de l'État d'accueil; élaborer des indicateurs d'alerte avancée pour signaler les problèmes aux organismes publics et aux entreprises; et tirer les conséquences qui s'imposent du refus de coopérer des entreprises dans ces contextes, notamment en refusant ou en retirant le soutien ou les services publics existants, ou, lorsque cela n'est pas possible, en refusant de les accorder à l'avenir.

Les États devraient avertir les entreprises du risque accru d'être impliquées dans des violations caractérisées des droits de l'homme dans les zones touchées par des conflits. Ils devraient voir si leurs politiques, leurs lois, leurs règlements et leurs mesures d'application visent effectivement ce risque accru, y compris par le biais de dispositions relatives à l'exercice d'une diligence raisonnable en matière de droits de l'homme de la part des entreprises. Lorsqu'ils identifient des lacunes, les États devraient prendre les mesures voulues pour les combler. Pour ce faire, ils pourront étudier les responsabilités civiles, administratives ou pénales des entreprises domiciliées ou opérant sur leur territoire et/ou sous leur juridiction qui commettent des violations caractérisées des droits de l'homme ou y contribuent. En outre, les États devraient envisager des approches multilatérales pour prévenir ces actes et y remédier, et pour appuyer des initiatives collectives efficaces.

Toutes ces mesures viennent s'ajouter aux obligations incombant aux États en vertu du droit humanitaire international dans des situations de conflit armé et en vertu du droit pénal international.



## ASSURER LA COHÉRENCE DES POLITIQUES

- 8. Les États devraient veiller à ce que les ministères, les organismes d'État et autres institutions publiques qui influent sur le comportement des entreprises connaissent les obligations de l'État en matière de droits de l'homme et les observent lorsqu'ils remplissent leurs mandats respectifs, notamment en fournissant à ces entités les informations, la formation et le soutien voulus.**

### *Commentaire*

Il n'y a pas de tension inévitable entre les obligations des États en matière de droits de l'homme et les lois et politiques qu'ils mettent en place qui influent sur le comportement des entreprises. Toutefois, à certains moments, les États doivent rendre les arbitrages difficiles qui sont nécessaires pour concilier des besoins différents au sein de la société. Pour trouver le juste équilibre, les États doivent adopter une conception élargie de la problématique des entreprises et des droits de l'homme, visant à assurer la cohérence de la politique intérieure tant sur le plan vertical qu'horizontal.

La cohérence politique verticale suppose que les États se dotent des politiques, des lois et des procédures nécessaires pour mettre en œuvre leurs obligations en vertu du droit international des droits de l'homme. La cohérence politique horizontale exige que l'on dote du soutien et des moyens voulus les services et les organismes d'envergure nationale et sous-nationale qui influent sur les pratiques commerciales – y compris ceux chargés du droit des sociétés et de la réglementation boursière, de l'investissement, du crédit et de l'assurance à l'exportation, du commerce et du travail – afin qu'ils soient informés des obligations en matière de droits de l'homme du gouvernement et agissent en conformité.

- 9. Les États devraient maintenir une marge d'action nationale suffisante pour satisfaire à leurs obligations en matière de droits de l'homme lorsqu'ils poursuivent des objectifs politiques à caractère commercial avec d'autres États ou des entreprises, par exemple par le biais de traités ou de contrats d'investissement.**

### *Commentaire*

Les accords économiques conclus par les États, soit avec d'autres États ou avec des entreprises – comme les traités d'investissement bilatéraux, les

accords de libre-échange ou les contrats en vue de projets d'investissement – leur ouvrent des perspectives économiques. Mais ils peuvent aussi influencer sur la marge de manœuvre des pouvoirs publics. Par exemple, les termes des accords d'investissement internationaux peuvent empêcher les États de mettre pleinement en œuvre une nouvelle législation en matière de droits de l'homme ou les exposer au risque d'un arbitrage international contraignant s'ils le font. En conséquence, les États devraient veiller à conserver des capacités suffisantes en matière de politiques et de règlements pour protéger les droits de l'homme dans le cadre de ces accords, tout en accordant la protection nécessaire aux investisseurs.

**10. Les États, lorsqu'ils agissent en qualité de membres d'institutions multilatérales qui traitent de questions à caractère commercial, devraient:**

- a) **S'efforcer de garantir que ces institutions ne restreignent pas les capacités de leurs États membres à remplir leur obligation de protéger les droits de l'homme ni n'empêchent les entreprises de respecter ces droits;**
- b) **Encourager ces institutions, dans le cadre de leurs mandats et de leurs capacités respectifs, à promouvoir le respect des droits de l'homme par les entreprises et, le cas échéant, à aider les États à remplir leur obligation d'exercer une protection contre les atteintes des droits de l'homme commises par des entreprises, notamment par l'assistance technique, le renforcement des capacités et la sensibilisation;**
- c) **S'inspirer des Principes directeurs pour promouvoir une compréhension commune des problèmes et faciliter la coopération internationale pour traiter la problématique des entreprises et des droits de l'homme.**

*Commentaire*

Une plus grande cohérence politique est également nécessaire au niveau international, y compris dans les cas où les États participent à des institutions multilatérales qui traitent de questions concernant les entreprises, comme le commerce international et les institutions financières. Les États conservent

leurs obligations en vertu du droit international des droits de l'homme lorsqu'ils prennent part à ces institutions.

Le renforcement des capacités et l'action de sensibilisation assurés par ces institutions peuvent contribuer de façon déterminante à ce que tous les États remplissent leur obligation de protéger, y compris en leur permettant de partager les informations dont ils disposent sur les problèmes et meilleures pratiques, favorisant ainsi l'adoption d'approches plus cohérentes.

Une action collective par le biais des institutions multilatérales peut aider les États à établir un équilibre pour ce qui est du respect des droits de l'homme par les entreprises, mais il conviendrait pour cela d'améliorer les réalisations des retardataires. La coopération entre les États, les institutions multilatérales et d'autres parties prenantes peut aussi jouer un rôle important.

Les présents Principes directeurs offrent un point de référence commun à cet égard, et pourraient constituer un bon point de départ pour créer progressivement un effet d'ensemble positif qui tienne compte des rôles et responsabilités respectifs de toutes les parties prenantes.

## II. RESPONSABILITÉ INCOMBANT AUX ENTREPRISES DE RESPECTER LES DROITS DE L'HOMME

### A. PRINCIPES FONDATEURS

- 11. Les entreprises devraient respecter les droits de l'homme. Cela signifie qu'elles devraient éviter de porter atteinte aux droits de l'homme d'autrui et remédier aux incidences négatives sur les droits de l'homme dans lesquelles elles ont une part.**

#### *Commentaire*

La responsabilité de respecter les droits de l'homme est une norme de conduite générale que l'on attend de toutes les entreprises où qu'elles opèrent. Elle existe indépendamment des capacités et/ou de la détermination des États de remplir leurs propres obligations en matière de droits de l'homme et ne restreint pas ces dernières. Elle prévaut en outre sur le respect des lois et règlements nationaux qui protègent les droits de l'homme.

Pour remédier aux incidences sur les droits de l'homme, il faut prendre des mesures adaptées de prévention, d'atténuation des effets et, le cas échéant, de réparation.

Les entreprises peuvent contracter d'autres engagements ou entreprendre d'autres activités pour appuyer et promouvoir les droits de l'homme, qui peuvent favoriser l'exercice de ces droits. Mais cela ne les dispense en rien de respecter les droits de l'homme dans l'ensemble de leurs activités.

Les entreprises ne doivent pas compromettre les capacités des États à remplir leurs propres obligations en matière de droits de l'homme, y compris par des mesures risquant d'affaiblir l'intégrité des processus judiciaires.

- 12. La responsabilité des entreprises de respecter les droits de l'homme porte sur les droits de l'homme internationalement reconnus – à savoir, au minimum, ceux figurant dans la Charte internationale des droits de l'homme et les principes concernant les droits fondamentaux énoncés dans la Déclaration relative aux principes et droits fondamentaux au travail de l'Organisation internationale du Travail.**

### *Commentaire*

Comme les entreprises peuvent avoir une incidence sur pratiquement tout l'éventail des droits de l'homme internationalement reconnus, la responsabilité qui leur incombe de respecter s'applique à tous ces droits. Dans la pratique, certains droits de l'homme, qui peuvent courir plus de risques que d'autres dans des secteurs ou des contextes particuliers, doivent être suivis de plus près. Les situations peuvent toutefois évoluer, aussi tous les droits de l'homme doivent-ils faire l'objet d'un examen périodique.

Une liste fiable des principaux droits de l'homme internationalement reconnus figure dans la Charte internationale des droits de l'homme (qui se compose de la Déclaration universelle des droits de l'homme et des principaux instruments par lesquels elle a été codifiée: le Pacte international relatif aux droits civils et politiques et le Pacte international relatif aux droits économiques, sociaux et culturels), auxquels s'ajoutent les principes concernant les droits fondamentaux dans les huit conventions maîtresses de l'OIT tels qu'énoncés dans la Déclaration relative aux principes et droits fondamentaux au travail. Tels sont les indicateurs en fonction desquels d'autres acteurs sociaux évaluent les incidences des entreprises sur les droits de l'homme. La responsabilité qui incombe aux entreprises de respecter les droits de l'homme se distingue des questions de responsabilité juridique et d'application légale qui restent définies pour une large part par les dispositions du droit interne dans les juridictions compétentes.

Suivant les circonstances, il peut être nécessaire pour les entreprises d'envisager d'autres normes. Par exemple, les entreprises doivent respecter les droits de l'homme des individus appartenant à des groupes ou des populations spécifiques nécessitant une attention particulière, dans les cas où elles peuvent avoir des incidences négatives sur ces droits. À cet égard, les instruments des Nations Unies ont précisé les droits des peuples autochtones; des femmes; des minorités nationales ou ethniques, religieuses et linguistiques; des enfants; des personnes handicapées; et des travailleurs migrants et de leur famille. En outre, dans des situations de conflit armé, les entreprises doivent respecter les normes du droit humanitaire international.

### **13. La responsabilité de respecter les droits de l'homme exige des entreprises:**

- a) Qu'elles évitent d'avoir des incidences négatives sur les droits de l'homme ou d'y contribuer par leurs propres activités, et qu'elles remédient à ces incidences lorsqu'elles se produisent;**

- b) Qu'elles s'efforcent de prévenir ou d'atténuer les incidences négatives sur les droits de l'homme qui sont directement liées à leurs activités, produits ou services par leurs relations commerciales, même si elles n'ont pas contribué à ces incidences.**

### *Commentaire*

Les entreprises peuvent avoir une part dans les incidences négatives sur les droits de l'homme soit par le biais de leurs propres activités soit par suite de leurs relations commerciales avec d'autres parties. Le principe directeur 19 énonce de manière plus détaillée les conséquences à en tirer pour ce qui est de la manière dont les entreprises doivent remédier à ces situations. Aux fins des Principes directeurs, on entend par «activités» de l'entreprise ce qu'elle fait comme ce qu'elle omet de faire et par «relations commerciales» les relations avec ses partenaires commerciaux, les entités de sa chaîne de valeur, et toute autre entité non étatique ou étatique directement liée à ses activités, ses produits ou ses services commerciaux.

- 14. La responsabilité qui incombe aux entreprises de respecter les droits de l'homme s'applique à toutes les entreprises indépendamment de leur taille, de leur secteur, de leur cadre de fonctionnement, de leur régime de propriété et de leur structure. Néanmoins, la portée et la complexité des moyens par lesquels les entreprises s'acquittent de cette responsabilité peuvent varier selon ces facteurs et la gravité des incidences négatives sur les droits de l'homme.**

### *Commentaire*

Les moyens par lesquels une entreprise s'acquitte de sa responsabilité de respecter les droits de l'homme seront proportionnels à sa taille, entre autres facteurs. Les petites et moyennes entreprises peuvent avoir moins de capacités et des procédures et des structures de gestion plus informelles que les plus grandes entreprises, de sorte que leurs politiques et procédures respectives prendront différentes formes. Mais certaines petites et moyennes entreprises peuvent avoir de graves incidences sur les droits de l'homme qui exigent des mesures en rapport quelle que soit leur taille. La gravité des incidences sera établie en fonction de leur ampleur, de leur portée et du fait de savoir si elles sont irrémédiables ou non. Les moyens par lesquels une entreprise s'acquitte de ses responsabilités de respecter les droits de

l'homme peuvent aussi varier selon qu'elle opère par l'intermédiaire d'un groupe ou individuellement. Il reste que la responsabilité de respecter les droits de l'homme s'applique pleinement et dans la même mesure à toutes les entreprises.

- 15. Afin de s'acquitter de leur responsabilité en matière de respect des droits de l'homme, les entreprises doivent avoir en place des politiques et des procédures en rapport avec leur taille et leurs particularités, y compris:**
- a) **L'engagement politique de s'acquitter de leur responsabilité en matière de respect des droits de l'homme;**
  - b) **Une procédure de diligence raisonnable en matière de droits de l'homme pour identifier leurs incidences sur les droits de l'homme, prévenir ces incidences et en atténuer les effets, et rendre compte de la manière dont elles y remédient;**
  - c) **Des procédures permettant de remédier à toutes les incidences négatives sur les droits de l'homme qu'elles peuvent avoir ou auxquelles elles contribuent.**

### *Commentaire*

Les entreprises doivent connaître les droits de l'homme et montrer qu'elles les respectent. Elles ne peuvent pas le faire à moins d'avoir certaines politiques et processus en place. Les principes 16 à 24 donnent des indications plus approfondies à cet égard.

## **B. PRINCIPES OPÉRATIONNELS**

### **ENGAGEMENT POLITIQUE**

- 16. Pour pouvoir ancrer leur responsabilité quant au respect des droits de l'homme, les entreprises doivent formuler leur engagement de s'acquitter de cette responsabilité par le biais d'une déclaration de principe qui:**
- a) **Est approuvée au plus haut niveau de l'entreprise;**
  - b) **Est établie en recourant aux compétences internes et/ou externes voulues;**

- c) **Énonce ce que l'entreprise attend du personnel, des partenaires commerciaux et d'autres parties directement liés à ses activités, produits et services dans le domaine des droits de l'homme;**
- d) **Est accessible au public et fait l'objet d'une communication interne et externe au profit de l'ensemble du personnel, des partenaires commerciaux et d'autres parties concernées;**
- e) **Est reprise dans les politiques et procédures opérationnelles afin d'être incorporée d'un bout à l'autre de l'entreprise.**

### *Commentaire*

L'expression «déclaration» est utilisée de façon générique pour décrire les moyens quelconques qu'une entreprise emploie pour énoncer publiquement ses responsabilités, engagements et attentes.

Le niveau de compétence requis pour assurer que la déclaration de principe est établie à partir de tous les éléments nécessaires variera en fonction de la complexité des activités de l'entreprise. Il peut être fait appel à diverses sources de compétences, que l'on consulte des ressources en ligne ou des ressources écrites fiables ou des experts renommés.

La déclaration d'engagement doit être mise à la disposition du public. Elle doit être activement communiquée aux entités avec lesquelles l'entreprise a des relations contractuelles et à d'autres intervenants directement liés à ses activités, parmi lesquels peuvent figurer les forces de sécurité publiques, les investisseurs et, dans le cas des activités qui présentent des risques importants dans le domaine des droits de l'homme, les acteurs susceptibles d'être touchés.

La communication en interne de la déclaration et des politiques et procédures connexes devrait bien préciser les voies hiérarchiques et le régime d'obligation redditionnelle qui seront adoptés et devrait être appuyée par la formation voulue du personnel occupant les fonctions commerciales pertinentes.

De même que les États doivent rechercher une plus grande cohérence dans leurs politiques, les entreprises doivent viser à plus de cohérence entre la responsabilité qui leur incombe de respecter les droits de l'homme et les politiques et procédures qui régissent leurs activités et leurs relations



commerciales au sens large. Elles doivent inclure dans ce cadre, par exemple, des politiques et procédures prescrivant des incitations financières et autres primes de résultat pour le personnel; des pratiques en matière d'appel d'offres; et des activités de promotion lorsqu'il y a intérêt à défendre les droits de l'homme.

Ainsi, et par tout autre moyen approprié, la déclaration de principe devrait s'appliquer du sommet à la base de l'entreprise, par l'intermédiaire de toutes ses fonctions, faute de quoi l'entreprise pourrait agir en méconnaissant les droits de l'homme ou en ne leur accordant aucune attention.

## **DILIGENCE RAISONNABLE EN MATIÈRE DE DROITS DE L'HOMME**

**17. Afin d'identifier leurs incidences sur les droits de l'homme, prévenir ces incidences et en atténuer les effets, et rendre compte de la manière dont elles y remédient, les entreprises doivent faire preuve de diligence raisonnable en matière de droits de l'homme. Ce processus devrait consister à évaluer les incidences effectives et potentielles sur les droits de l'homme, à regrouper les constatations et à leur donner une suite, à suivre les mesures prises et à faire savoir comment il est remédié à ces incidences. La diligence raisonnable en matière de droits de l'homme:**

- a) Devrait viser les incidences négatives sur les droits de l'homme que l'entreprise peut avoir ou auxquelles elle peut contribuer par le biais de ses propres activités, ou qui peuvent découler directement de ses activités, produits ou services par ses relations commerciales;**
- b) Sera plus ou moins complexe suivant la taille de l'entreprise commerciale, le risque qu'elle présente de graves incidences sur les droits de l'homme, et la nature et le cadre de ses activités;**
- c) Devrait s'exercer en permanence, étant donné que les risques en matière de droits de l'homme peuvent changer à terme au fur et à mesure de l'évolution des activités et du cadre de fonctionnement de l'entreprise commerciale.**

### *Commentaire*

Ce principe définit les paramètres de la diligence raisonnable en matière de droits de l'homme, alors que les principes 18 à 21 en décrivent les principales composantes.

On entend par risques pour les droits de l'homme les incidences négatives potentielles des entreprises commerciales sur les droits de l'homme. Les incidences potentielles devraient être traitées par des mesures de prévention ou d'atténuation des effets alors que les incidences effectives – celles qui se sont déjà produites – devraient faire l'objet de mesures correctives (principe 22).

La diligence raisonnable en matière de droits de l'homme peut être incorporée dans les systèmes de gestion des risques de l'entreprise au sens large, sous réserve qu'elle ne se borne pas à identifier et gérer les risques importants auxquels l'entreprise est elle-même exposée et prenne en compte les risques encourus par les titulaires de droits.

La diligence raisonnable en matière de droits de l'homme doit être mise en œuvre le plus tôt possible dès le début d'une nouvelle activité ou relation, étant donné que les risques pour les droits de l'homme peuvent être augmentés ou atténués dès le stade de l'élaboration des contrats ou d'autres accords, et peuvent être transmis par des fusions ou des acquisitions.

Lorsque les entreprises comptent un grand nombre d'entités dans leurs chaînes de valeur, il peut être excessivement difficile d'exercer la diligence raisonnable pour les incidences défavorables sur les droits de l'homme de toutes ces entités. Si tel est le cas, les entreprises doivent recenser les domaines généraux où le risque d'incidences négatives sur les droits de l'homme est le plus important, que cela soit dû au cadre d'exploitation de certains fournisseurs ou clients, aux activités, produits ou services particuliers en jeu ou à d'autres considérations, et leur conférer un ordre de priorité pour l'exercice de la diligence raisonnable en matière de droits de l'homme.

Il peut y avoir complicité lorsque l'entreprise commerciale contribue, ou paraît contribuer, à des incidences négatives sur les droits de l'homme causées par des tiers. La complicité peut s'entendre à la fois d'un point de vue non juridique et juridique. Du point de vue non juridique, les entreprises peuvent être jugées «complices» des actes d'une autre partie lorsque, par exemple, on constate qu'elles bénéficient de l'atteinte commise par ladite partie.

Du point de vue juridique, la plupart des juridictions nationales interdisent que l'on soit complice de la commission d'un délit et plusieurs confèrent une responsabilité pénale à l'entreprise en pareil cas. Généralement, des poursuites au civil peuvent aussi se fonder sur la contribution présumée d'une entreprise à un préjudice, même si elles peuvent ne pas être formulées du point de vue des droits de l'homme. L'opinion majoritaire qui se dégage de la jurisprudence pénale internationale est que pour qu'il y ait complicité, il faut apporter en connaissance de cause une assistance pratique ou un encouragement qui a un effet notoire sur la commission d'un délit.

L'exercice approprié de la diligence raisonnable en matière de droits de l'homme devrait aider les entreprises à éviter de faire les frais d'actions en justice en démontrant qu'elles ont pris toutes les mesures raisonnables pour ne pas prendre part à une atteinte présumée aux droits de l'homme. Toutefois, les entreprises qui exercent une telle diligence ne devraient pas en conclure que cela les exonérera automatiquement et entièrement en soi de toute responsabilité si elles ont commis des atteintes aux droits de l'homme ou y ont contribué.

**18. Pour évaluer les risques relatifs aux droits de l'homme, les entreprises devraient identifier et évaluer toutes les incidences négatives effectives ou potentielles sur les droits de l'homme dans lesquelles elles peuvent avoir une part soit par le biais de leurs propres activités ou du fait de leurs relations commerciales. Ce processus devrait:**

- a) **Recourir à des compétences internes et/ou indépendantes externes dans le domaine des droits de l'homme;**
- b) **Comprendre de véritables consultations avec des groupes et autres acteurs concernés susceptibles d'être touchés, et ce en fonction de la taille de l'entreprise et de la nature et du cadre de l'activité.**

### *Commentaire*

Cette étape initiale de l'exercice de la diligence raisonnable en matière de droits de l'homme consiste à identifier et à évaluer la nature des incidences négatives effectives et potentielles sur les droits de l'homme dans lesquelles une entreprise peut avoir une part. Le but est de comprendre les incidences particulières qu'une entreprise peut avoir sur certaines personnes dans

un cadre de fonctionnement donné. Généralement, pour ce faire, il faut, chaque fois que possible, évaluer la situation des droits de l'homme avant de lancer un projet d'activité commerciale; identifier qui pourrait être touché; répertorier les normes et questions pertinentes en matière de droits de l'homme; et anticiper de quelle manière le projet d'activité et les relations commerciales qui en découlent pourraient avoir des incidences négatives sur les droits de l'homme des acteurs identifiés. Au cours de ce processus, les entreprises devraient accorder une attention particulière aux incidences spécifiques sur les droits de l'homme des individus appartenant à des groupes ou des populations qui peuvent être plus exposés que d'autres à la vulnérabilité ou à la marginalisation et prendre en compte les risques différents qu'encourent les hommes et les femmes.

Pour autant que les processus d'évaluation des incidences sur les droits de l'homme puissent être incorporés dans d'autres processus comme les évaluations de risques ou les études d'impact environnemental et social, ils devraient inclure comme point de référence tous les droits de l'homme reconnus internationalement, étant donné que les entreprises peuvent avoir une incidence sur pratiquement n'importe lequel de ces droits.

Les situations en matière de droits de l'homme étant dynamiques, on devrait évaluer les incidences sur les droits de l'homme à des intervalles réguliers avant d'entreprendre une nouvelle activité ou une nouvelle relation; avant de prendre de grandes décisions ou de modifier l'exploitation (par exemple, entrée sur un marché, lancement de produits, réorientation de la politique, ou changements de plus grande ampleur apportés à l'activité commerciale); lorsqu'on prend des mesures en réaction à des changements dans le cadre d'exploitation (par exemple, tensions sociales croissantes) ou en prévision de ces changements; et, périodiquement, pendant toute la durée de l'exploitation ou de la relation.

Pour pouvoir bien évaluer leurs incidences sur les droits de l'homme, les entreprises devraient s'efforcer de comprendre les préoccupations des parties prenantes susceptibles d'être concernées en les consultant directement de telle manière que soient pris en compte la langue et les autres obstacles potentiels à un dialogue fructueux. Lorsqu'il n'est pas possible de mener de telles consultations, les entreprises devraient envisager d'autres possibilités raisonnables comme consulter des experts indépendants crédibles, y

compris des défenseurs des droits de l'homme et autres représentants de la société civile.

C'est de l'évaluation des incidences sur les droits de l'homme que résultent les étapes suivantes du processus de diligence raisonnable en matière de droits de l'homme.

**19. Afin de prévenir et d'atténuer les incidences négatives sur les droits de l'homme, les entreprises devraient tenir compte des résultats de leurs études d'impact pour toute l'étendue des fonctions et processus internes pertinents et prendre les mesures qui s'imposent:**

- a) **Pour que cela soit efficace, les deux conditions ci-après doivent être réunies:**
  - i) **La responsabilité de remédier à ces incidences est assignée au niveau et à la fonction appropriés au sein de l'entreprise;**
  - ii) **Le processus décisionnel interne, les allocations budgétaires et les processus de contrôle permettent de prendre des mesures efficaces contre ces incidences;**
- b) **Les mesures qu'il convient de prendre varieront selon:**
  - i) **Que l'entreprise est à l'origine de l'incidence négative ou y contribue, ou qu'elle est impliquée seulement parce que l'incidence est directement liée à son exploitation, ses produits ou ses services par une relation commerciale;**
  - ii) **Qu'elle dispose d'une marge de manœuvre plus ou moins élevée pour lutter contre l'incidence négative.**

*Commentaire*

L'intégration horizontale dans toute l'entreprise des résultats spécifiques de l'évaluation des incidences sur les droits de l'homme ne peut être efficace que si l'engagement de principe en faveur des droits de l'homme a été incorporé dans toutes les fonctions commerciales pertinentes. C'est impératif pour faire en sorte que les résultats de l'évaluation soient bien compris, qu'il leur soit accordé l'importance voulue et qu'il leur soit donné suite.

Lors de l'évaluation des incidences sur les droits de l'homme, les entreprises auront recherché parmi les incidences négatives celles qui sont effectives comme celles qui sont potentielles. Les incidences potentielles devraient être empêchées ou atténuées par l'intégration horizontale des résultats dans toute l'entreprise, alors que les incidences effectives – celles qui se sont déjà produites – devraient faire l'objet de mesures correctives (principe 22).

Lorsqu'une entreprise cause ou peut causer une incidence négative sur les droits de l'homme, elle doit prendre les mesures nécessaires pour la prévenir ou la faire cesser.

Lorsqu'une entreprise contribue ou peut contribuer à une incidence négative sur les droits de l'homme, elle doit prendre les mesures nécessaires pour empêcher ou faire cesser sa contribution et user de son influence pour atténuer les incidences restantes dans la mesure du possible. On considérera qu'il y a influence lorsque l'entreprise a la capacité d'apporter des changements aux pratiques illicites d'une entité qui commet un abus.

Lorsqu'une entreprise n'a pas contribué à une incidence négative sur les droits de l'homme, mais que cette incidence est néanmoins directement liée à son activité, ses produits ou ses services par sa relation commerciale avec une autre entité, la situation est plus compliquée. Parmi les facteurs qui permettront de déterminer l'action appropriée dans ce genre de situation, on citera l'influence de l'entreprise sur l'entité en question, l'importance de la relation pour l'entreprise, la gravité de l'atteinte, et la question de savoir si la cessation de la relation avec l'entité elle-même aurait des conséquences néfastes pour les droits de l'homme.

Plus la situation et ses incidences sur les droits de l'homme sont complexes, plus l'entreprise a de raisons de demander l'avis d'experts indépendants quant à la marche à suivre.

Si l'entreprise a le pouvoir de prévenir ou d'atténuer l'incidence négative, elle doit l'exercer. Et si elle ne l'a pas, il peut y avoir des moyens pour elle de l'accroître. Elle peut renforcer son influence, par exemple, en offrant un renforcement des capacités ou d'autres incitations à l'entité connexe, ou en collaborant avec d'autres acteurs.

Il existe des situations dans lesquelles l'entreprise n'a pas le pouvoir de prévenir ou d'atténuer les incidences négatives ni n'est en mesure de

l'accroître. Dans ce cas, elle devrait envisager de mettre un terme à la relation, en prenant en compte les évaluations fiables qui pourraient être faites des incidences négatives sur les droits de l'homme d'une telle initiative.

Lorsque la relation est «cruciale» pour l'entreprise, sa suppression pose de nouveaux problèmes. Une relation pourrait être réputée cruciale si elle fournit un produit ou un service qui est essentiel à l'activité de l'entreprise et pour lequel il n'existe pas d'autre source raisonnable. Ici, la gravité de l'incidence négative des droits de l'homme doit aussi être considérée: plus l'atteinte est grave, plus rapidement l'entreprise devra procéder à des changements avant de prendre une décision sur le fait de savoir si elle devrait mettre fin à la relation. Dans tous les cas, tant que l'atteinte se poursuit, et que l'entreprise demeure dans la relation, elle devrait pouvoir démontrer les efforts constants qu'elle a menés pour atténuer l'incidence et être prête à accepter toutes les conséquences – en matière de réputation, du point de vue financier ou juridique – du maintien de ce lien.

**20. Pour vérifier s'il est remédié aux incidences négatives sur les droits de l'homme, les entreprises devraient contrôler l'efficacité des mesures qu'elles ont prises. Ce contrôle devrait:**

- a) **Se fonder sur des indicateurs qualitatifs et quantitatifs appropriés;**
- b) **S'appuyer sur les appréciations de sources tant internes qu'externes, y compris des acteurs concernés.**

*Commentaire*

Le contrôle est nécessaire pour qu'une entreprise puisse savoir si ses politiques en matière de droits de l'homme sont mises en œuvre de façon optimale et si elle a réagi efficacement aux incidences sur les droits de l'homme identifiées, et pour motiver de constantes améliorations.

Les entreprises devraient faire des efforts particuliers pour vérifier l'efficacité des mesures prises pour remédier aux incidences sur des individus ou des groupes de population qui peuvent être plus exposés à la vulnérabilité ou à la marginalisation.

Le contrôle devrait être intégré dans les processus d'information internes. Les entreprises peuvent employer des outils qu'elles utilisent déjà pour d'autres questions. Il pourrait s'agir de contrats d'objectifs et d'études de performance

ainsi que de sondages et d'audits, utilisant des données ventilées par sexe chaque fois que possible. Des mécanismes de réclamation au niveau opérationnel peuvent aussi permettre de recueillir l'avis des personnes directement touchées quant à l'efficacité de la diligence raisonnable en matière de droits de l'homme (voir le principe 29).

**21. Pour rendre compte de la façon dont elles remédient à leurs incidences sur les droits de l'homme, les entreprises devraient être prêtes à communiquer l'information en externe, en particulier lorsque des préoccupations sont exprimées par les acteurs concernés ou en leur nom. Les entreprises dont les activités ou les cadres de fonctionnement présentent des risques d'incidences graves sur les droits de l'homme doivent faire connaître officiellement la manière dont elles y font face. Dans tous les cas, les communications devraient:**

- a) **S'effectuer selon des modalités et à une fréquence en rapport avec les incidences sur les droits de l'homme de l'entreprise et être faciles d'accès pour les publics auxquels elles s'adressent;**
- b) **Fournir des informations suffisantes pour évaluer l'efficacité des mesures prises par une entreprise pour remédier à l'incidence sur les droits de l'homme dont il est plus particulièrement question;**
- c) **Éviter à leur tour de présenter des risques pour les acteurs et le personnel concernés, sans préjudice des prescriptions légitimes en matière de confidentialité des affaires commerciales.**

### *Commentaire*

La responsabilité qui leur incombe de respecter les droits de l'homme exige des entreprises qu'elles aient en place des politiques et des procédures par lesquelles elles peuvent à la fois connaître les droits de l'homme et montrer qu'elles les respectent dans la pratique. Qui dit montrer dit communiquer, en assurant un certain degré de transparence et de responsabilité aux individus ou aux groupes susceptibles d'être touchés et aux autres acteurs pertinents, y compris les investisseurs.

La communication peut se faire de diverses façons, entretiens personnels, dialogues en ligne, consultations avec les acteurs concernés, et rapports



publics officiels. Les rapports officiels sont eux-mêmes en train d'évoluer, qu'il s'agisse de rapports annuels traditionnels et de rapports sur l'exercice de la responsabilité/la durabilité de l'entreprise, prévoyant désormais des actualisations en ligne et des informations financières et autres intégrées.

Il est attendu des entreprises qu'elles fournissent des rapports officiels lorsqu'elles risquent d'avoir de graves incidences sur les droits de l'homme, que cela soit dû à la nature de leurs activités commerciales ou à leurs cadres de fonctionnement. Les rapports devraient porter sur des thèmes et des indicateurs afférents à la manière dont les entreprises identifient les incidences négatives sur les droits de l'homme et y remédient. Le contenu et la crédibilité des rapports sur les droits de l'homme peuvent être renforcés par une vérification indépendante. Des indicateurs sectoriels peuvent fournir des détails supplémentaires utiles.

## RÉPARATION

**22. Lorsque les entreprises déterminent qu'elles ont eu des incidences négatives, ou y ont contribué, elles devraient prévoir des mesures de réparation ou collaborer à leur mise en œuvre suivant des procédures légitimes.**

### *Commentaire*

Même en se dotant des meilleures politiques et pratiques, une entreprise peut exercer une incidence négative sur les droits de l'homme qu'elle n'a pas prévue ni su empêcher.

Lorsqu'une entreprise met à jour ce type de situation, soit par l'exercice d'une diligence raisonnable en matière de droits de l'homme ou par d'autres moyens, sa responsabilité en matière de respect des droits de l'homme exige qu'elle s'emploie à la réparer, seule ou en coopération avec d'autres acteurs. Des mécanismes de réclamation au niveau opérationnel destinés aux acteurs susceptibles d'être touchés par les activités de l'entreprise peuvent constituer une voie de recours efficace lorsqu'ils respectent certains critères fondamentaux tels qu'énoncés dans le principe 31.

Lorsque des incidences négatives sont apparues dont l'entreprise n'est pas à l'origine et auxquelles elle n'a pas contribué, mais qui sont directement liées à ses activités, produits ou services par une relation commerciale,

de par sa responsabilité en matière de respect des droits de l'homme, l'entreprise n'est pas tenue de prévoir elle-même des voies de recours, bien qu'elle puisse jouer un rôle à cet égard.

Certaines situations, dont les cas de délits présumés, exigeront généralement une coopération avec les mécanismes judiciaires.

On trouvera au chapitre III sur l'accès à des voies de recours d'autres indications sur les mécanismes par lesquels il peut être demandé réclamation, y compris lorsque les allégations d'incidences négatives sur les droits de l'homme sont contestées.

## QUESTIONS RELATIVES AU CONTEXTE

### 23. Dans tous les contextes, les entreprises devraient:

- a) **Se conformer à toutes les lois applicables et respecter les droits de l'homme internationalement reconnus, où qu'elles opèrent;**
- b) **Rechercher les moyens d'honorer les principes des droits de l'homme internationalement reconnus lorsqu'elles se heurtent à des obligations contradictoires;**
- c) **Parer au risque de commettre des atteintes caractérisées aux droits de l'homme ou d'y contribuer sous l'angle du respect de la légalité où qu'elles opèrent.**

#### *Commentaire*

Même si les contextes nationaux et locaux peuvent jouer sur les risques en matière de droits de l'homme que présentent les activités d'une entreprise et ses relations commerciales, toutes les entreprises ont la même responsabilité en matière de respect des droits de l'homme où qu'elles opèrent. Lorsque le contexte national fait qu'il est impossible de s'acquitter pleinement de cette responsabilité, les entreprises sont censées respecter les principes des droits de l'homme universellement reconnus dans la plus grande mesure possible étant donné les circonstances, et pouvoir faire la preuve des efforts qu'elles déploient à cet égard.

Certains cadres de fonctionnement, comme les zones touchées par les conflits, peuvent accroître les risques pour les entreprises de se montrer complices

de violations caractérisées des droits de l'homme commises par d'autres acteurs (des forces de sécurité, par exemple). Les entreprises devraient traiter ce risque sous l'angle du respect de la légalité, étant donné le champ toujours plus large de la responsabilité juridique qui peut leur être attribuée comme suite aux poursuites civiles extraterritoriales et à l'incorporation des dispositions du Statut de Rome de la Cour criminelle internationale dans des juridictions qui connaissent de la responsabilité pénale des entreprises. En outre, les administrateurs, les cadres et les employés des entreprises peuvent être tenus pour responsables individuellement pour des actes qui constituent des violations caractérisées des droits de l'homme.

Dans des contextes complexes de ce type, les entreprises devraient veiller à ne pas envenimer la situation. Lorsqu'elles évalueront les meilleures mesures à prendre, elles auront souvent avantage à recourir non seulement aux experts et aux consultations intersectorielles internes mais aussi à consulter des experts indépendants fiables à l'extérieur, y compris des représentants des administrations publiques, de la société civile, des institutions nationales de défense des droits de l'homme et des initiatives multipartites pertinentes.

**24. Lorsqu'il est nécessaire de conférer aux mesures un rang de priorité pour remédier aux incidences négatives potentielles sur les droits de l'homme, les entreprises devraient commencer par prévenir et atténuer les atteintes les plus graves ou celles auxquelles tout retard d'intervention donnerait un caractère irrémédiable.**

#### *Commentaire*

Pour autant que les entreprises doivent remédier à toutes leurs incidences sur les droits de l'homme, elles ne pourront peut-être pas toujours le faire simultanément. En l'absence d'indications juridiques spécifiques, s'il faut les classer par ordre de priorité, les entreprises devraient commencer par les incidences sur les droits de l'homme qui sont les plus graves, reconnaissant qu'un retard d'intervention peut les rendre irrémédiables. La gravité n'est pas considérée comme absolue dans ce contexte, mais s'établit par rapport à celle des autres incidences sur les droits de l'homme que l'entreprise a identifiées.

### III. ACCÈS À DES VOIES DE RECOURS

#### A. PRINCIPE FONDATEUR

**25. Au titre de leur obligation de protéger contre les atteintes aux droits de l'homme commises par des entreprises, les États doivent prendre des mesures appropriées pour assurer, par le biais de moyens judiciaires, administratifs, législatifs ou autres, que lorsque de telles atteintes se produisent sur leur territoire et/ou sous leur juridiction, les parties touchées ont accès à un recours effectif.**

#### *Commentaire*

Sauf si les États prennent des mesures appropriées pour enquêter sur les atteintes aux droits de l'homme commises par les entreprises et, lorsqu'elles se produisent, en punir les auteurs et les réparer, l'obligation de protéger incombant à l'État peut être affaiblie voire même être vidée de son sens.

L'accès à des voies de recours efficaces pose à la fois des problèmes de procédure et de fond. Les recours assurés par les mécanismes de réclamation examinés dans la présente section peuvent prendre diverses formes sur le fond dont le but, en règle générale, sera de lutter contre toutes les atteintes aux droits de l'homme commises ou de les réparer. Parmi ces voies de recours peuvent figurer des excuses, une restitution, un redressement, des indemnités financières ou autres et des sanctions (soit pénales, soit administratives, sous forme d'amendes par exemple) ainsi que la prévention des pratiques abusives au moyen notamment d'injonctions ou de garanties de non-répétition. Les procédures de mise en œuvre des voies de recours devraient être impartiales, à l'abri de la corruption et des tentatives politiques ou autres d'influer sur l'issue du recours.

Aux fins des Principes directeurs, on entend par réclamation la dénonciation de ce qui est perçu comme une injustice par un individu ou un groupe convaincu de son bon droit, qui peut se fonder sur une loi, un contrat, des promesses expresses ou tacites, une pratique coutumière ou sur ce qui est généralement considéré comme juste par les collectivités lésées. L'expression «mécanisme de réparation» est utilisée pour décrire toute procédure judiciaire ou non judiciaire courante relevant ou non de l'État par laquelle des réclamations concernant des atteintes aux droits de l'homme commises par des entreprises peuvent être déposées et des recours formés.

Les mécanismes de réclamation relevant de l'État peuvent être administrés par un établissement ou un organisme public, ou par un organe indépendant en vertu de la loi ou de la Constitution. Ils peuvent être judiciaires ou non judiciaires. Dans le cadre de certains mécanismes, les parties touchées s'emploient directement à demander réparation; dans d'autres, un intermédiaire le fait à leur place. On peut citer en exemple les cours (pénales et civiles), les tribunaux du travail, les institutions nationales de défense des droits de l'homme, les points de contact nationaux au titre des Principes directeurs à l'intention des entreprises multinationales de l'Organisation de coopération et de développement économiques, de nombreux bureaux du médiateur et des bureaux des plaintes publics.

Pour garantir l'accès à des recours contre les atteintes aux droits de l'homme commises par des entreprises, il faut aussi que l'État fasse en sorte que le public connaisse ces mécanismes et les comprenne, sache comment y accéder et donne son soutien (apport financier ou conseils d'experts) à cet effet.

Les mécanismes de réclamation judiciaires et non judiciaires relevant de l'État devraient constituer les assises d'un plus vaste système de réparation. Dans le cadre de ce système, les mécanismes de réclamation au niveau opérationnel peuvent offrir des voies de recours et de règlement à un stade précoce. Les mécanismes au niveau opérationnel relevant de l'État peuvent à leur tour être complétés ou renforcés par les fonctions correctives d'initiatives de collaboration et de mécanismes internationaux et régionaux de défense des droits de l'homme. Pour plus d'indications concernant ces mécanismes, on se reportera aux principes 26 à 31.

## **B. PRINCIPES OPÉRATIONNELS**

### **MÉCANISMES JUDICIAIRES RELEVANT DE L'ÉTAT**

**26. Les États devraient prendre des mesures appropriées pour assurer l'efficacité des mécanismes judiciaires internes lorsqu'ils font face à des atteintes aux droits de l'homme commises par des entreprises, y compris en examinant les moyens de réduire les obstacles juridiques, pratiques et autres qui pourraient amener à refuser l'accès aux voies de recours.**

### Commentaire

Il est indispensable d'établir des mécanismes judiciaires effectifs pour assurer l'accès aux voies de recours. La capacité de ces mécanismes à remédier aux atteintes aux droits de l'homme commises par des entreprises dépend de leur impartialité, de leur intégrité et de leur capacité à garantir une procédure régulière.

Les États devraient veiller à ne pas ériger d'obstacles propres à empêcher que des recours soient formés devant les tribunaux pour des affaires légitimes lorsque le recours judiciaire est un élément essentiel de l'accès à des mesures de réparation ou lorsqu'il n'y a pas d'autres possibilités de recours effectif. Ils devraient aussi veiller à ce que le cours de la justice ne soit pas entravé par la corruption de la procédure judiciaire, à ce que les tribunaux soient à l'abri des pressions économiques et politiques d'autres agents de l'État et acteurs économiques et à ce qu'il ne soit pas fait obstacle aux activités légitimes et pacifiques des défenseurs des droits de l'homme.

Des obstacles juridiques pouvant empêcher l'instruction d'affaires légitimes d'atteintes aux droits de l'homme commises par les entreprises apparaissent lorsque, par exemple:

- La manière dont la responsabilité juridique est répartie entre les membres d'un groupe d'entreprises en vertu du droit pénal et civil interne permet d'éviter plus facilement d'établir correctement les responsabilités;
- Les requérants s'exposent au déni de justice dans un État d'accueil et ne peuvent pas accéder aux tribunaux des États d'origine quel que soit le bien-fondé de la plainte;
- Certains groupes, comme les peuples autochtones et les migrants, ne peuvent pas profiter du niveau de protection juridique des droits de l'homme dont bénéficie la population dans son ensemble.

Des obstacles d'ordre pratique et procédural à l'accès au recours judiciaire peuvent apparaître lorsque, par exemple:

- Les coûts afférents au dépôt d'une plainte ne dissuadent pas seulement les requérants de porter plainte pour des affaires dénuées de fondement et/ou ne peuvent pas être réduits à des niveaux raisonnables par le biais d'un soutien du gouvernement, de mécanismes fondés sur le «marché» (comme l'assurance contre les litiges et les barèmes de frais de justice) ou d'autres moyens;

- Les requérants ont des difficultés à obtenir une représentation juridique par suite d'un manque de ressources ou d'autres facteurs incitant les juristes à les conseiller dans ce domaine;
- Les possibilités qui existent de regrouper les plaintes ou de permettre les procédures de groupe (comme les actions catégorielles et autres procédures en nom collectif) sont insuffisantes, empêchant ainsi les requérants à titre individuel d'accéder à des voies de recours efficaces;
- Les procureurs de la République n'ont pas les ressources, les compétences et le soutien nécessaires pour honorer les obligations propres de l'État d'enquêter sur la participation des individus et des entreprises aux délits liés aux droits de l'homme.

Bon nombre de ces obstacles résultent des déséquilibres fréquents observables du point de vue des ressources financières, de l'accès à l'information et à des conseils d'experts entre les parties qui déposent des plaintes pour atteintes aux droits de l'homme commises par des entreprises, ou viennent s'ajouter à ces disparités. Qui plus est, par suite d'une discrimination active, ou de conséquences fortuites des modes de conception et de fonctionnement des mécanismes judiciaires, des individus issus de groupes ou de populations plus exposés à la vulnérabilité et à la marginalisation font souvent face à des obstacles culturels, sociaux, physiques et financiers supplémentaires pour accéder à ces mécanismes, les utiliser et en bénéficier. Une attention particulière devrait être accordée aux droits et aux besoins spécifiques de ces groupes ou populations à chaque étape du processus de réparation: accès, procédures et issue du recours.

## **MÉCANISMES DE RÉCLAMATION NON JUDICIAIRES RELEVANT DE L'ÉTAT**

### **27. Les États devraient fournir des mécanismes de réclamation non judiciaires efficaces et appropriés, en plus des mécanismes judiciaires, dans le cadre d'un système étatique complet de réparation des atteintes aux droits de l'homme commises par les entreprises.**

#### *Commentaire*

Les mécanismes administratifs, législatifs et autres mécanismes non judiciaires jouent un rôle essentiel en complément et en remplacement des mécanismes judiciaires. Même lorsque les systèmes judiciaires sont efficaces

et bien dotés en ressources, ils ne peuvent pas prendre en charge toutes les atteintes présumées; des voies de recours ne sont pas toujours nécessaires; ce n'est pas non plus l'approche privilégiée par tous les requérants.

Les lacunes dans la fourniture de voies de recours pour les atteintes aux droits de l'homme commises par des entreprises pourraient être comblées, le cas échéant, en prorogeant les mandats des mécanismes non judiciaires existants et/ou en ajoutant de nouveaux mécanismes. Cela peut se faire par la voie de la médiation, de procédures judiciaires, ou suivant d'autres processus compatibles avec les droits et culturellement adaptés – ou encore par une combinaison de ces diverses méthodes – en fonction des questions en jeu, de l'intérêt que le public pourrait exprimer et des besoins potentiels des parties. Pour assurer leur efficacité, ils devraient satisfaire aux critères énoncés dans le principe 31.

Les institutions nationales de défense des droits de l'homme ont un rôle particulièrement important à jouer à cet égard.

Pour ce qui est des mécanismes judiciaires, les États devraient voir comment régler les déséquilibres entre les plaignants dans des affaires relatives à des atteintes aux droits de l'homme commises par des entreprises et les autres obstacles éventuels auxquels se heurtent les individus de groupes ou de populations plus exposés à la vulnérabilité ou à la marginalisation pour accéder aux voies de recours.

## **MÉCANISMES DE RÉCLAMATION NE RELEVANT PAS DE L'ÉTAT**

### **28. Les États devraient envisager les moyens de faciliter l'accès à des mécanismes efficaces de réclamation étatiques qui traitent les atteintes aux droits de l'homme commises par des entreprises.**

#### *Commentaire*

La catégorie des mécanismes de réclamation ne relevant pas de l'État comprend les mécanismes administrés par une entreprise à titre individuel ou avec des parties prenantes, par une association professionnelle ou un groupe multipartite. Ils sont non judiciaires, mais peuvent faire appel à des procédures judiciaires, fondés sur le dialogue ou d'autres processus culturellement adaptés et compatibles avec les droits. Ces mécanismes peuvent offrir des avantages particuliers comme la rapidité d'accès et de réparation, des coûts réduits et/ou une portée transnationale.



Une autre catégorie comprend les organes régionaux et internationaux de défense des droits de l'homme. Ceux-ci ont le plus souvent traité des violations présumées des obligations qui incombent aux États de respecter les droits de l'homme. Toutefois, certains ont aussi traité des cas dans lesquels des États ne se sont pas acquittés de l'obligation de protéger contre les atteintes aux droits de l'homme commises par des entreprises.

Les États peuvent jouer un rôle utile en faisant mieux connaître ces options, ou en en facilitant l'accès, en complément des mécanismes qu'ils fournissent.

**29. Pour pouvoir examiner rapidement les plaintes et y remédier directement, les entreprises devraient établir des mécanismes de réclamation au niveau opérationnel ou y participer pour les individus et les collectivités qui risquent d'être lésés.**

*Commentaire*

Les mécanismes de réclamation de niveau opérationnel sont directement accessibles pour les individus et les collectivités qui risquent de pâtir de l'activité d'une entreprise. Ils sont généralement administrés par des entreprises, seules ou en collaboration avec d'autres, y compris avec les acteurs concernés. Ils peuvent aussi être assurés en recourant à un expert ou un organe extérieur mutuellement acceptable. Ils n'exigent pas que les plaignants se dirigent d'abord vers d'autres voies de recours. Ils peuvent demander directement aux entreprises d'examiner les problèmes et de réparer les préjudices subis.

Les mécanismes de réclamation au niveau opérationnel assurent deux grandes fonctions concernant la responsabilité des entreprises en matière de respect des droits de l'homme:

- Premièrement, ils aident les entreprises à identifier leurs incidences négatives sur les droits de l'homme alors qu'elles exercent une diligence raisonnable au titre de leurs activités courantes. Ils le font en offrant aux victimes directes des activités de l'entreprise un moyen de soulever leurs préoccupations lorsqu'elles estiment qu'elles sont ou seront à terme lésées. En analysant les tendances et les caractéristiques des plaintes, les entreprises peuvent aussi relever des problèmes systémiques et adapter leurs pratiques en conséquence;

- Deuxièmement, ces mécanismes permettent d'examiner les plaintes une fois qu'elles sont identifiées et de remédier rapidement et directement aux incidences négatives des entreprises, empêchant ainsi que les préjudices ne viennent à s'accumuler et les plaintes à s'intensifier.

Ces mécanismes n'ont pas besoin d'exiger qu'une plainte ou une réclamation, pour pouvoir être déposée, porte sur une atteinte présumée aux droits de l'homme, mais visent particulièrement à identifier toutes les préoccupations légitimes de ceux qui ont pu subir un préjudice. Si ces préoccupations ne sont pas identifiées et prises en charge, elles peuvent au fil du temps déboucher sur des conflits et atteintes aux droits de l'homme plus graves.

Les mécanismes de réclamation au niveau opérationnel doivent respecter certains critères si l'on veut qu'ils soient efficaces dans la pratique (principe 31). Ces critères peuvent être remplis par un large éventail de mécanismes de réclamation selon les besoins à satisfaire en matière d'échelle, de ressources, de secteur, de culture et d'autres paramètres.

Les mécanismes de réclamation au niveau opérationnel peuvent compléter utilement les processus plus vastes de participation des parties prenantes et de négociation collective mais ne peuvent pas se substituer à l'une ou l'autre de ces deux formules. Ils ne doivent pas être utilisés pour déprécier le rôle des syndicats légitimes dans le règlement des différends liés au travail ni pour empêcher l'accès aux mécanismes de réclamation judiciaires ou autres mécanismes non judiciaires.

### **30. Les initiatives sectorielles, multipartites et autres initiatives conjointes qui sont fondées sur le respect des normes liées aux droits de l'homme devraient faire en sorte que des mécanismes de réclamation efficaces soient disponibles.**

#### *Commentaire*

Les normes liées aux droits de l'homme se concrétisent de plus en plus dans les engagements pris par les initiatives sectorielles, multipartites et autres initiatives conjointes, par des codes de conduite, des normes d'efficacité, des accords-cadres de portée globale entre les syndicats et les sociétés transnationales et entreprises analogues.

Ces initiatives conjointes doivent assurer la disponibilité de mécanismes effectifs par lesquels des parties lésées ou leurs représentants légitimes peuvent soulever des préoccupations lorsqu'ils estiment que les engagements en question n'ont pas été honorés. La légitimité de ces initiatives peut être mise en cause si elles ne prévoient pas de tels mécanismes. Les mécanismes pourraient être établis au niveau des membres pris individuellement, ou de l'initiative conjointe, ou des deux. Ils devraient établir les responsabilités et contribuer à la réparation des incidences négatives sur les droits de l'homme.

### **CRITÈRES D'EFFICACITÉ POUR LES MÉCANISMES DE RÉCLAMATION NON JUDICIAIRES**

**31. Afin que leur efficacité soit assurée, les mécanismes de réclamation non judiciaires, relevant ou non de l'État, devraient être:**

- a) **Légitimes:** ils suscitent la confiance des groupes d'acteurs auxquels ils s'adressent et doivent répondre du bon déroulement des procédures de réclamation;
- b) **Accessibles:** ils sont communiqués à tous les groupes d'acteurs auxquels ils sont destinés et fournissent une assistance suffisante à ceux qui se voient opposer des obstacles particuliers pour y accéder;
- c) **Prévisibles:** ils prévoient une procédure clairement établie assortie d'un calendrier indicatif pour chaque étape, et un descriptif précis des types de procédures et d'issues disponibles et des moyens de suivre la mise en œuvre;
- d) **Équitables:** ils s'efforcent d'assurer que les parties lésées ont un accès raisonnable aux sources d'information, aux conseils et aux compétences nécessaires à la mise en œuvre d'une procédure de réclamation dans des conditions équitables, avisées et conformes;
- e) **Transparents:** ils tiennent les requérants informés du cours de la procédure et fournissent des informations suffisantes sur la capacité du mécanisme à susciter la confiance dans son efficacité et à répondre à tous les intérêts publics en jeu;

- f) **Compatibles avec les droits:** ils veillent à ce que l'issue des recours et les mesures de réparation soient compatibles avec les droits de l'homme internationalement reconnus;
- g) **Une source d'apprentissage permanent:** ils s'appuient sur les mesures pertinentes pour tirer les enseignements propres à améliorer le mécanisme et à prévenir les réclamations et atteintes futures;

**Les mécanismes de niveau opérationnel devraient aussi être:**

- h) **Fondés sur la participation et le dialogue:** consulter les groupes d'acteurs auxquels ils s'adressent au sujet de leur conception et de leurs résultats en mettant l'accent sur le dialogue concernant les moyens d'examiner et de résoudre les plaintes.

### *Commentaire*

Un mécanisme de réclamation peut seulement remplir son objectif si les personnes auxquelles il s'adresse connaissent son existence, lui accordent leur confiance et sont à même de l'utiliser. Ces critères sont un point de repère pour la conception, la révision ou l'évaluation d'un mécanisme de réclamation non judiciaire dont on peut assurer qu'il sera efficace dans la pratique. Des mécanismes de réclamation mal conçus ou mis en œuvre ont toutes les chances d'accentuer le mécontentement des acteurs concernés en aggravant l'impression qu'ont ces derniers de n'avoir aucun pouvoir et de ne pas être respectés par le processus.

Les sept premiers critères s'appliquent à n'importe quel mécanisme relevant ou non de l'État qui se fonde sur des poursuites judiciaires ou sur le dialogue. Le huitième critère est spécifique aux mécanismes au niveau opérationnel que les entreprises aident à administrer.

Le terme «mécanisme de réclamation» s'utilise ici comme une expression savante. Il peut ne pas toujours être adapté ni utile en soi lorsqu'il s'applique à un mécanisme spécifique, mais les critères d'efficacité restent les mêmes. On trouvera ci-après le commentaire concernant chaque critère:

- a) Les acteurs auxquels le mécanisme se destine doivent avoir confiance en lui pour opter en sa faveur. Pour instaurer cette confiance, il importe généralement de s'assurer d'établir les responsabilités

permettant d'éviter que les parties à une procédure de réclamation ne compromettent son bon déroulement;

- b) Parmi les obstacles à l'accès à ce mécanisme on citera le fait qu'il n'est pas connu, la langue employée, les connaissances élémentaires requises pour y recourir, le coût financier, la situation géographique et la peur de représailles;
- c) Pour susciter la confiance et être utilisé, il faut que le mécanisme fournisse des informations au public sur la procédure offerte. Les échéances doivent être respectées pour chaque étape chaque fois que possible tout en autorisant la souplesse qui peut parfois être nécessaire;
- d) Dans le cas de plaintes ou de différends entre entreprises et acteurs concernés, ces derniers ont souvent beaucoup moins accès aux informations et aux conseils d'experts, et n'ont souvent pas les moyens financiers nécessaires pour y recourir. Lorsque ce déséquilibre n'est pas corrigé, il peut compromettre à la fois l'aboutissement d'une procédure régulière et la perception que le public en a et faire qu'il est plus difficile de parvenir à des solutions durables;
- e) Il peut être essentiel de communiquer régulièrement avec les parties concernant la suite donnée à des plaintes individuelles afin de maintenir leur confiance dans la procédure. Faire preuve de transparence en communiquant les résultats obtenus à l'aide du mécanisme aux parties prenantes dans leur ensemble, au moyen de statistiques, d'études de cas ou d'autres informations plus détaillées sur l'instruction de certaines affaires peut être important pour démontrer la légitimité dudit mécanisme et préserver la confiance qu'il suscite de façon générale. Dans le même temps, la confidentialité du dialogue noué entre les parties et des identités des individus devrait être assurée chaque fois que nécessaire;
- f) Les plaintes sont souvent formulées autrement que sous l'angle des droits de l'homme et nombre d'entre elles ne soulèvent pas initialement de préoccupations dans ce domaine. Néanmoins, lorsque l'issue du recours a des incidences pour les droits de

l'homme, il faudrait veiller à s'assurer quelle est conforme aux droits de l'homme universellement reconnus;

- g) Une analyse régulière de la fréquence, des caractéristiques et des causes des plaintes peut permettre à l'institution qui administre le mécanisme d'identifier et d'orienter les politiques, les procédures ou les pratiques qui devraient être modifiées pour empêcher que ne se produisent d'autres atteintes à l'avenir;
- h) Dans le cas d'un mécanisme de réclamation de niveau opérationnel, en consultant les groupes d'acteurs concernés sur sa conception et ses résultats, on pourra assurer que le mécanisme réponde à leurs besoins, que ces intervenants l'utilisent dans la pratique, et que tous aient intérêt à en assurer le succès. Comme une entreprise ne peut pas légitimement à la fois faire l'objet des plaintes et déterminer unilatéralement leur issue, ces mécanismes devraient mettre l'accent sur les consensus obtenus par voie de dialogue. Lorsque des procédures judiciaires s'avèrent nécessaires, elles doivent être fournies par un mécanisme de recours au tiers légitime et indépendant.



Photos: © shutterstock.com  
Designed and printed by the Publishing Service, United Nations,  
Geneva — OE.11-46530 — March 2012 — 2,518 — HR/PUB/11/4