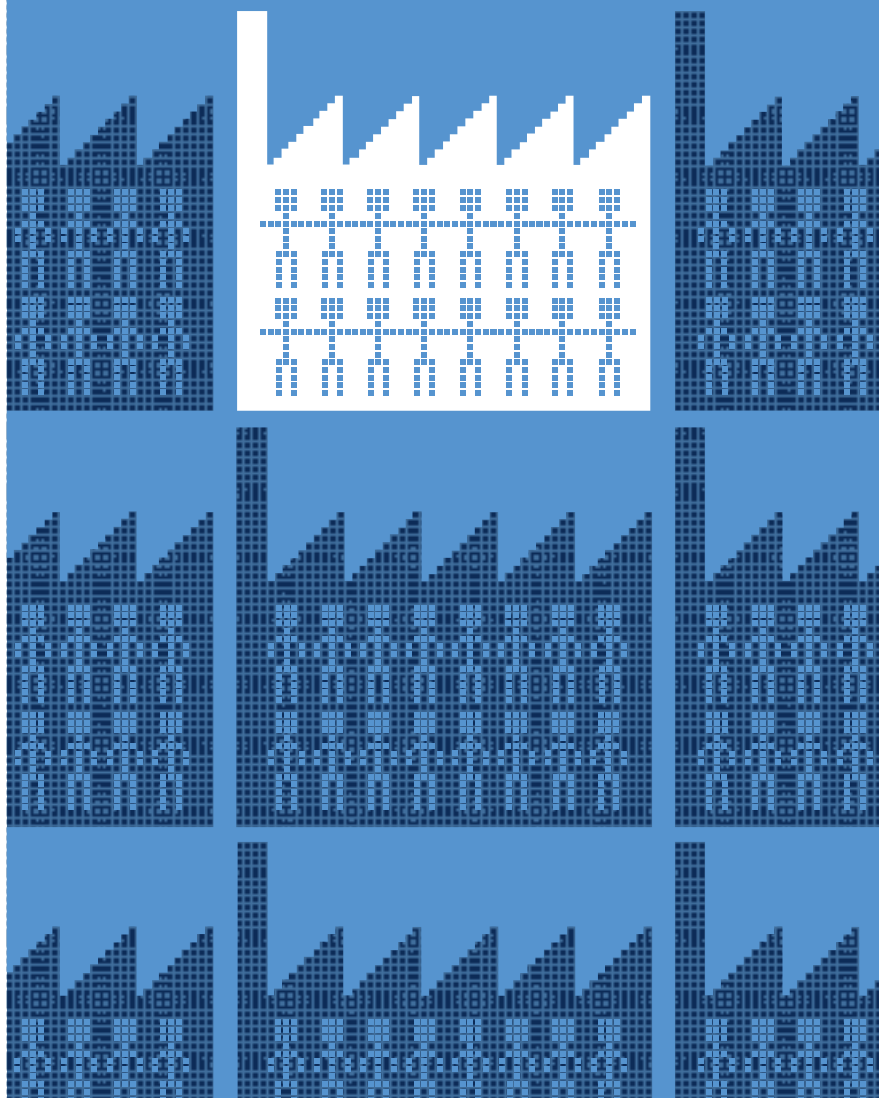


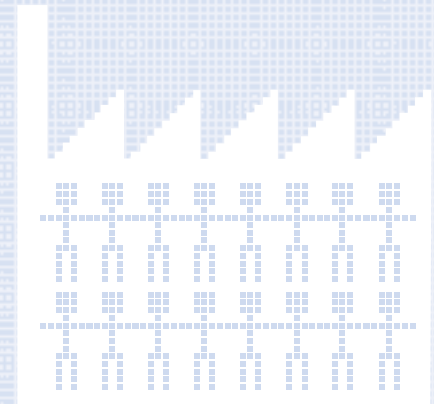
Guide d'utilisation des Principes directeurs des Nations Unies relatifs aux entreprises et aux droits de l'homme dans la recherche et le plaidoyer sur les entreprises

Un guide pour les organisations de la société civile



Guide d'utilisation des Principes directeurs des Nations Unies relatifs aux entreprises et aux droits de l'homme dans la recherche et le plaidoyer sur les entreprises

Un guide pour les organisations de la société civile



Mariëtte van Huijstee SOMO

Victor Ricco CEDHA

Laura Ceresna-Chaturvedi Cividep India

Colophon

Guide d'utilisation des Principes directeurs des Nations Unies relatifs aux entreprises et aux droits de l'homme dans la recherche et le plaidoyer sur les entreprises Un guide pour les organisations de la société civile

Novembre 2012

Auteurs: Mariëtte van Huijstee (SOMO), Victor Ricco (CEDHA), Laura Ceresna-Chaturvedi (CIVIDEP)

Concept graphique: JUSTAR.nl

Ce guide a été traduit sous la responsabilité du Centre de Ressources sur les Entreprises et les Droits de l'Homme. La version originale du guide, rédigée en anglais, a été produite par SOMO, CEDHA et Cividep-India. En cas de divergences entre cette version et la version anglaise relatives à l'interprétation, veuillez consulter la version anglaise, qui est la référence originale, ou contacter SOMO pour plus de renseignements.

Cette publication a été rendue possible grâce au soutien financier du Ministère néerlandais des Affaires étrangères. Le contenu de cette publication relève de la seule responsabilité de SOMO et ne reflète en aucun cas les points de vue du Ministère néerlandais des Affaires étrangères.

Publié par: SOMO
Stichting Onderzoek Multinationale Ondernemingen
Centre de recherche sur les entreprises transnationales

Sarphatistraat 30 Tel: + 31 (20) 6391291
1018 GL Amsterdam E-mail: info@somo.nl
The Netherlands Site web: www.somo.nl

À propos de SOMO: SOMO est un centre de recherche indépendant basé à Amsterdam, Pays-Bas. Cet organisme a été fondé en 1973 en vue de fournir aux organisations de la société civile (OSC) des informations sur la structure et l'organisation des entreprises transnationales, par le biais d'une recherche indépendante. SOMO jouit d'une solide expertise dans les domaines suivants: responsabilité des entreprises; réglementation financière et commerciale; et la place des pays en développement dans le secteur des finances et des accords commerciaux. SOMO a également renforcé ses connaissances de secteurs d'activité variés grâce à des études sectorielles.

À propos de CEDHA: Créé en 1999, le Centre pour les droits de l'homme et l'environnement (CEDHA) est une organisation à but non lucratif basée à Córdoba, en Argentine, qui cherche à construire une relation plus harmonieuse entre l'environnement et les individus.

À propos de Cividep: Cividep est une organisation non gouvernementale (ONG) basée à Bangalore, en Inde. Elle étudie les impacts des activités des entreprises sur les communautés et l'environnement, aide les travailleurs à s'organiser et à mener des campagnes avec beaucoup d'autres organisations et individus en faveur du respect de leurs droits et pour renforcer la responsabilité des entreprises. Cividep met en œuvre des initiatives pour les droits des travailleurs dans les secteurs de l'habillement et de l'électronique.

SOMO



CEDHA

Cividep India

Workers' Rights & Corporate Accountability



Ce guide est le deuxième d'une série de guides pour les OSC publiée par SOMO. Le premier guide abordait le thème des Initiatives multipartites; des processus interactifs par lesquels les entreprises, les OSC, et sans doute d'autres groupes d'acteurs concernés interagissent pour rendre les activités de l'entreprise plus socialement et/ou écologiquement durables. Pour commander une copie de ce guide, veuillez envoyer un mail à info@somo.nl ou pour consulter le guide en ligne: www.somo.nl.

Table des matières

6	Remerciements
7	Acronymes
8	Glossaire
10	Introduction et note explicative sur le guide
10	Introduction
11	Le cadre de référence 'Protéger, respecter et réparer' et les Principes directeurs
11	Forces
12	Faiblesses
14	Objectifs du guide
15	Conception du guide
15	Comment utiliser ce guide
16	Recommandations méthodologiques
20	Chapitre I: Vérification générale en matière de respect des droits de l'homme
20	Étape 1: Contrôle de la politique en matière de droits de l'homme
23	Étape 2: Contrôle de la conformité aux principes de la diligence raisonnable en matière de droits de l'homme
30	Étape 3: Contrôle de l'existence et de l'application de mesures correctives
34	Étape 4: Contrôle de la conformité aux lois et normes applicables
38	Chapitre II: Gestion des incidences négatives sur les droits de l'homme
40	Définir le degré de responsabilité selon le degré de participation aux incidences négatives
41	Chevauchements entre les scénarios
44	Étape 1: Identifier le scénario de responsabilité
49	Étape 2: Évaluer les mesures prises par l'entreprise pour remédier à l'incidence négative sur les droits de l'homme
58	Stratégies de suivi
58	Collaboration avec l'entreprise
59	Tribunaux
60	Gouvernements nationaux
61	Points de contact nationaux de l'OCDE
62	Institutions nationales de défense des droits de l'homme/médiateur
63	ONU: Groupe de travail sur les entreprises et les droits de l'homme et autres mécanismes
64	Systèmes régionaux de protection des droits de l'homme
64	Sensibilisation du public
65	Institutions financières et actionnaires
65	Autres partenaires commerciaux
66	Pacte mondial de l'ONU
67	Autres mécanismes de réclamation internationaux et intergouvernementaux
68	Conclusion
70	Autres ressources
71	Références
72	Notes

Remerciements

Les auteurs souhaitent remercier tous les professionnels et experts qui ont bien voulu réviser la version provisoire du présent guide : Peter Bakker (Conseil mondial des entreprises pour le développement durable), Aukje Berden (Nidera), Claire Methven O'Brien (Institut danois des droits de l'homme), Robert Finch (Centre cambodgien pour les droits de l'homme), Audry Gaughran (Amnesty International), Michiel van Gelderen (Haut Commissariat des Nations Unies aux droits de l'homme), Filip Gregor (Environmental Law Service), Carlos Lopez (Commission internationale de juristes), Amol Mehra (Table ronde internationale sur la responsabilité des entreprises), Dominique Muller (Campagne Vêtements propres), Pia Navazzo (FIDH), Gabriela Quijano (Amnesty International), Caroline Rees (Shift), Jan-Willem Scheijgrond (Royal Philips Electronics), Julieta Sullivan (Nidera), et Lene Wendland (Haut Commissariat des Nations Unies aux droits de l'homme). Leurs commentaires et suggestions ont été d'un apport inestimable à la présente structure et au contenu du guide, et ont, selon les auteurs, grandement contribué à l'amélioration de ces deux aspects du guide. Toutefois, le contenu du guide ne peut en aucun cas être interprété comme reflétant les opinions personnelles des réviseurs et la contribution de ces derniers au processus ne peut être considérée comme une validation du produit définitif.

En plus des réviseurs externes, chacun des auteurs souhaite remercier les nombreux collaborateurs qui ont participé à la production de ce guide:

Victor Ricco (CEDHA) voudrait souligner la contribution de plusieurs stagiaires qui ont facilité la publication, à savoir Sol Delamer, Anna Naimark, Willow Batista, Emily Cohen et Sol Herrera Prieto. Un remerciement tout particulier à Caspar Plomp dont le travail a été d'une aide précieuse dans la conception de ce guide;

Mariëtte van Huijstee (SOMO) voudrait remercier Joris Oldenziel, Tim Steinweg et Marije Brouwer pour leurs observations perspicaces et commentaires constructifs;

Laura Ceresna-Chaturvedi (Cividep-India) voudrait remercier Gopinath K. Parakuni et Suhasini Singh de l'aide qu'ils ont fournie au projet.

Acronymes

CEDHA	Centre pour les droits de l'homme et l'environnement
Cividep	Civil Initiatives for Development and Peace India
COP	Communication sur le progrès
DDPA	Déclaration des Nations Unies sur les droits des peuples autochtones
FIDH	Fédération internationale des ligues des droits de l'homme
IMP	Initiative multipartite
INDH	Institution nationale de défense des droits de l'homme
OCDE	Organisation pour la Coopération et le Développement économique
OIT	Organisation internationale du Travail
ONG	Organisation non gouvernementale
ONU	Organisation des Nations Unies
OSC	Organisation de la société civile
PCN	Point de contact national
RSE	Responsabilité sociale des entreprises
SOMO	Centre de recherche sur les entreprises transnationales

Glossaire¹

Diligence raisonnable : La diligence raisonnable est le processus au titre duquel une entreprise identifie, prévient, *atténue* de manière active les incidences négatives effectives et potentielles sur les droits de l'homme, et rend compte de la manière dont elle gère ces effets. Ce processus devrait consister à évaluer les incidences effectives et potentielles des activités de l'entreprise sur les droits de l'homme, à regrouper les constatations et à leur donner une suite, à suivre les mesures prises et à communiquer sur la façon dont l'entreprise remédie à ces incidences. La diligence raisonnable va au-delà de la simple évaluation des risques pour la société; le but est de maîtriser et d'aborder les risques et les abus liés aux activités de l'entreprise et auxquels sont exposés les titulaires de droits, notamment dans la chaîne d'approvisionnement de la société et à travers ses autres relations commerciales.

Mécanisme de réclamation : Un mécanisme de réclamation est une procédure non judiciaire qui fournit des voies formalisées permettant aux individus ou groupes d'exprimer leurs préoccupations quant à l'incidence de l'activité d'une entreprise sur eux – y compris, mais pas exclusivement, sur leurs droits – et de solliciter des mesures correctives. Ces mécanismes peuvent utiliser des procédures judiciaires ou quasi judiciaires, des cadres de dialogue, ou d'autres processus culturellement adaptés et compatibles avec les droits. Selon l'ONU, pour qu'un mécanisme de réclamation soit efficace, il devrait être légitime, accessible, prévisible, équitable, transparent, compatible avec les droits et une source d'apprentissage permanent.

Influence : L'influence est l'avantage qui confère le pouvoir d'influer sur autrui; ce qui implique la capacité d'apporter des changements aux pratiques illicites d'une relation commerciale qui cause ou contribue à l'incidence.

Participation significative des acteurs concernés²: Toute activité consistant à créer des opportunités de dialogue entre une organisation et un ou plusieurs acteurs dans le but de fournir une base éclairée à l'organisation pour la prise de décisions.

Atténuation : Dans ce contexte, atténuer signifie faire tout ce qui est possible pour prévenir ou mettre fin aux pratiques illicites d'une partie qui cause ou contribue à un risque pour les droits de l'homme ou à une incidence négative sur les droits de l'homme. Il existe une différence entre l'atténuation des risques pour les droits de l'homme et l'atténuation des incidences négatives sur les droits de l'homme: l'atténuation des risques

pour les droits de l'homme renvoie aux mesures prises pour réduire la probabilité qu'une certaine incidence négative survienne. L'atténuation des incidences négatives sur les droits de l'homme renvoie aux mesures prises pour réduire la portée d'une incidence causée par un tiers, ainsi que tout effet résiduel nécessitant une réparation. Cela ne signifie pas que le faible niveau d'abus subsistant après qu'une entreprise ait limité, dans une certaine mesure, une violation des droits de l'homme commise par un tiers doit être considéré comme acceptable. Tous les efforts de la société devraient viser à mettre un terme à l'incidence négative sur les droits de l'homme par le tiers qui commet la violation; cependant, dans la mesure où l'entreprise ne détient pas un contrôle absolu sur le tiers, elle ne peut garantir une cessation totale.

Initiative multipartite : Les initiatives multipartites renvoient aux processus de collaboration dans lesquels des entreprises, des OSC et éventuellement d'autres groupes d'acteurs interagissent pour rendre les activités de l'entreprise plus socialement et/ou écologiquement durables.

Réparation : La réparation renvoie à la loi ou aux voies de recours en faveur de la victime ou des victimes d'une incidence négative sur les droits de l'homme. Diverses formes de réparation existent. Il peut s'agir d'excuses, de restitution, de réhabilitation, de compensation financière ou non financière ou de sanctions punitives (pénales ou administratives, telles que les amendes). Cela consiste également à prévenir les préjudices à travers, par exemple, des injonctions ou des garanties que les violations ne se reproduiront pas. Il est important de souligner que les entreprises ne sont pas les seuls acteurs à qui incombe une responsabilité de réparation; les États ont également un rôle précis à jouer dans la réparation. Il est du devoir de l'État de protéger le droit à la réparation. Les sociétés devraient par conséquent se garder d'entraver le déroulement des processus légitimes de réparation offerts par l'État, tandis que les États devraient activement veiller au suivi des efforts de réparation consentis par les entreprises.

Titulaire de droits : Tout être humain est un titulaire de droits et chaque droit de l'homme a un « garant des droits ». Un titulaire de droits:

- a des droits;
- est habilité à faire valoir ses droits;
- a le droit de demander des comptes au principal responsable;
- a la responsabilité de respecter les droits d'autrui.

Ceux qui ont l'obligation de respecter, protéger et réaliser les droits des titulaires de droits sont les garants des droits (ex. entreprises ou États).³

Introduction et note explicative sur le guide

Introduction

Ce guide a pour but de fournir une assistance et une orientation pratiques, ainsi qu'un cadre de référence uniformisé aux organisations de la société civile (OSC) pour l'utilisation des Principes directeurs des Nations Unies dans la résolution des questions relatives à la responsabilité des entreprises en matière de respect des droits de l'homme et par conséquent pour garantir que les communautés locales, les travailleurs et les autres ayants droit jouissent pleinement de leurs droits. Ce guide fournit aux OSC un mode d'utilisation des Principes directeurs des Nations Unies relatifs aux entreprises et aux droits de l'homme dans la recherche et le plaidoyer sur les sociétés, ainsi qu'une aide pour la promotion de la responsabilité des entreprises de respecter les droits de l'homme reconnus à l'échelle internationale.

Le développement mondial expérimenté par le secteur privé ces trois dernières décennies s'est accompagné d'une intensification considérable des incidences sociales des activités de ce secteur, autant positives que négatives. Les entreprises transnationales peuvent contribuer au bien-être économique, ainsi qu'à la création d'emplois, et promouvoir ainsi la réalisation des droits de l'homme. En même temps, les entreprises peuvent également causer des incidences négatives sur les droits de l'homme à l'échelle planétaire; par exemple lorsqu'elles délogent les peuples autochtones de leurs terres, polluent l'environnement duquel dépendent les communautés, violent les droits des travailleurs, ou entretiennent des relations étroites avec un régime qui viole les droits de ses citoyens. Ces incidences négatives sur les droits de l'homme sont monnaie courante en cette époque de mondialisation de l'économie. En effet, du fait de profonds déséquilibres de pouvoir, les droits des plus faibles et des plus vulnérables sont souvent sacrifiés pour servir les intérêts de puissantes sociétés et de leurs actionnaires.

Le cadre de référence « Protéger, respecter et réparer » et les Principes directeurs

L'Organisation des Nations Unies (ONU) a reconnu que les activités des entreprises peuvent causer des incidences négatives sur les droits de l'homme. Un mandat relatif aux entreprises et aux droits de l'homme a été créé en 2005 pour prendre en charge la question des droits de l'homme et des entreprises transnationales et autres entreprises. Un Représentant spécial pour les entreprises et les droits de l'homme, le Professeur John Ruggie, a été nommé par le Secrétaire général de l'ONU. Cette initiative a facilité l'élaboration du cadre « Protéger, respecter et réparer » en 2008, qui met en exergue les obligations et responsabilités des États et des entreprises de remédier aux cas de violation des droits de l'homme, puis l'adoption en 2011 des Principes directeurs, qui fournissent une orientation aux États et aux entreprises pour la mise en œuvre du cadre de l'ONU.

Le cadre « Protéger, respecter et réparer » repose sur trois piliers. Le premier est l'obligation de protéger les droits de l'homme incombant à l'État contre les abus commis par des tiers, notamment les entreprises, à travers des politiques, réglementations et décisions arbitrales appropriées. Le deuxième est la responsabilité des entreprises de respecter les droits de l'homme, ce qui implique que les sociétés devraient faire preuve de *diligence raisonnable*⁴ afin d'éviter d'enfreindre les droits d'autrui et de remédier à toute incidence négative dans laquelle elles ont une part de responsabilité. Le troisième pilier est la nécessité d'un meilleur accès des victimes d'abus à des recours judiciaires ou non judiciaires efficaces. Ce guide met l'accent sur le second pilier des Principes directeurs, à savoir la responsabilité des entreprises de respecter les droits de l'homme. Dans ce contexte, les Principes directeurs fournissent un cadre de référence pertinent aux OSC pour la résolution des questions relatives aux responsabilités des entreprises et la justification des exigences accrues en matière de conduite plus responsable des sociétés.

Forces

Le cadre et les Principes directeurs de l'ONU ont des forces et des faiblesses. L'une de leurs principales forces est qu'il s'agit du cadre internationalement reconnu qui fait le plus autorité en matière d'entreprises et de droits de l'homme, dans la mesure où il est appuyé par les gouvernements des pays membres de l'ONU et est basé sur des concertations élargies avec un grand nombre d'acteurs mises en œuvre sur six ans. Les

Principes directeurs traitent des normes de conduite que les entreprises doivent respecter conformément aux exigences des États membres de l'ONU; ces principes ont été appuyés par plusieurs associations commerciales et industrielles.

Par ailleurs, la question de la responsabilité de conformité incombant aux entreprises au titre des Principes directeurs, a considérablement fait progresser le débat sur la responsabilité des entreprises de respecter les droits de l'homme. En effet, avec la mise en œuvre des Principes directeurs, plusieurs des arguments utilisés par les sociétés pour nier leur responsabilité quant à la prévention et la gestion des incidences négatives sur les droits de l'homme sont devenus non valables (par exemple, lorsque les entreprises nient leur responsabilité dans la chaîne d'approvisionnement). Les Principes directeurs précisent clairement que les entreprises ont la responsabilité de gérer les incidences sur les droits de l'homme qui surviennent de leurs propres activités ou comme conséquence de leurs relations commerciales avec d'autres parties, y compris dans leurs chaînes d'approvisionnement.

Faiblesses

Le cadre et les Principes directeurs ont également une faiblesse majeure, largement reconnue par les OSC: ils ne mettent pas en place de nouvelles obligations légales internationales exécutoires pour les entreprises et ne sont pas accompagnés d'un mécanisme de réclamation ou de réparation accessible aux victimes de violations des droits de l'homme commises par les entreprises.

De plus, les Principes directeurs présentent des lacunes en matière de création d'obligations pour les gouvernements individuels relatifs à la réglementation de la gestion des incidences sur les droits de l'homme commises par les entreprises au-delà des frontières nationales (ex. obligations extraterritoriales), même si ce principe est internationalement reconnu dans d'autres domaines (tels que le tourisme sexuel) et est beaucoup plus renforcé dans plusieurs systèmes judiciaires nationaux (tels que la loi américaine sur les délits civils contre les étrangers – *Alien Tort Statute*).

Une troisième faiblesse dont souffrent les Principes directeurs est qu'ils ne font pas explicitement référence à l'ensemble des lois et normes pertinentes sur les droits de l'homme pour l'évaluation de la responsabilité des entreprises de respecter les droits de l'homme. En d'autres termes, la mise en œuvre des Principes directeurs par une entreprise n'implique

pas systématiquement que cette dernière respecte tous les droits de l'homme reconnus à l'échelle internationale.

Dans les Principes directeurs, « les droits de l'homme internationalement reconnus – [sont] 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 ». Si les Principes directeurs énoncent que les entreprises peuvent avoir une incidence sur pratiquement tous les droits de l'homme et qu'il peut être nécessaire pour les entreprises d'envisager d'autres droits suivant les circonstances, il n'en demeure pas moins que ces cas de figure ne sont pas explicitement mentionnés. Il y a davantage de lois et normes sur les droits de l'homme internationalement reconnus qui sont très pertinentes pour l'évaluation de la responsabilité des entreprises de respecter les droits de l'homme, telles que la Déclaration de l'ONU sur les droits des peuples autochtones (voir l'encadré 1 pour les autres lois et normes pertinentes en matière de droits de l'homme internationalement reconnus).

Ainsi, certaines conventions et déclarations fondamentales en matière de droits de l'homme ne sont pas explicitement évoquées dans les Principes directeurs, et par conséquent les Principes directeurs fournissent des échappatoires que peuvent utiliser les entreprises pour se dérober aux obligations prévues par ces documents. Néanmoins, le commentaire du Principe 12 établit clairement que: « Suivant les circonstances, il peut être nécessaire pour les entreprises d'envisager d'autres normes [souligné-ment ajouté]. 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. »

Dans les cas où les OSC sont capables de prouver que les circonstances rendent pertinente la considération d'autres lois et normes internationales en matière de droits de l'homme, le commentaire du Principe directeur 12 donne aux OSC les moyens de demander des comptes aux entreprises quant au respect de ces autres lois et normes internationales relatives aux droits de l'homme. Il est donc fortement conseillé aux OSC qui utilisent le présent guide de jauger la pertinence des normes et lois

additionnelles en matière de droits de l'homme internationalement reconnus dans la Charte internationale des droits de l'homme et les principales conventions de l'Organisation Internationale du Travail (OIT) pour l'entreprise et/ou le cas à étudier, et de l'intégrer dans l'évaluation.

Encadré 1:

Autres lois et normes internationales pertinentes en matière de droits de l'homme

Les autres lois et normes pertinentes en matière de droits de l'homme incluent, mais sans s'y limiter, les principales conventions de l'ONU relatives aux droits de l'homme (telles que définies par le Haut-Commissariat de l'ONU aux droits de l'homme⁵) et les Déclarations de l'ONU telles que la Déclaration de l'ONU sur les droits des peuples autochtones (DDPA). Il est recommandé aux OSC de prendre connaissance de ces instruments, ainsi que du travail des comités d'experts de l'ONU, tels que les organes conventionnels et les procédures spéciales, dans la mesure où ces outils fournissent une interprétation et une orientation pertinentes en matière de conformité et de mise en œuvre de ces normes.

Objectifs du guide

L'objectif du présent guide est d'aider les OSC à utiliser les Principes directeurs dans leurs activités de recherche, campagne, participation et plaidoyer à l'attention des entreprises et des gouvernements. En utilisant les Principes directeurs dans la recherche, les campagnes, la participation et le plaidoyer relatifs aux entreprises, les OSC peuvent jouer un rôle essentiel de pouvoir compensateur dans les efforts visant à inciter les entreprises à remplir leur obligation de respecter les droits de l'homme internationalement reconnus et à garantir qu'elles rendent des comptes sur leur responsabilité et qu'elles améliorent leur conduite. Ainsi, les OSC peuvent contribuer à donner aux Principes directeurs une valeur réelle pour les *titulaires de droits* susceptibles d'être négativement affectés par les activités des entreprises. De plus, en utilisant les Principes directeurs dans leurs activités de recherche, de plaidoyer et de renforcement de leur expertise, les OSC seront capables de fournir aux autorités nationales et internationales des aperçus utiles sur les forces et faiblesses des Principes directeurs et contribuer ainsi à l'amélioration du cadre international sur les entreprises et les droits de l'homme en temps opportun.

Conception du guide

Ce guide a été réalisé en plusieurs étapes et suivant un processus collaboratif et participatif. Au cours du premier semestre de 2012, SOMO, CEDHA et Cividep ont élaboré une version provisoire du présent guide. À l'occasion du Sommet des Nations Unies sur le Développement durable de 2012 (Rio+20), les partenaires ont organisé un atelier participatif indépendant en marge de la conférence au profit des OSC. Cet atelier a mis l'accent sur la sensibilisation et la diffusion des Principes directeurs, le renforcement des capacités dans l'utilisation de ces principes ainsi que l'évaluation et l'amélioration du projet de guide. À la suite de certaines améliorations apportées à l'issue de l'atelier, des experts et professionnels appartenant à divers groupes d'acteurs concernés, et ayant des points de vue différents sur les Principes directeurs ont été invités à examiner le guide. Parallèlement, le guide a été testé sur deux cas impliquant des entreprises, l'un en Inde et l'autre en Argentine. Sur la base des commentaires de l'examen et des tests, le guide a été finalisé durant le second semestre de 2012.

L'examen et les tests ont contribué à fournir des éclairages précieux qui, de l'avis des auteurs, ont permis d'améliorer le guide de manière considérable et l'ont rendu plus pertinent et plus adapté aux besoins de l'audience cible, à savoir les OSC qui œuvrent pour que les entreprises assument leur responsabilité de respecter les droits de l'homme et par conséquent soutiennent les collectivités locales, les travailleurs et les autres titulaires de droits dans la défense de la réalisation de leurs droits. Cela dit, le guide peut être davantage amélioré une fois que les OSC auront développé de l'expérience dans l'utilisation des Principes directeurs et découvert des pistes de réflexion prometteuses pour la recherche et le plaidoyer, ainsi que pour la promotion de la responsabilisation des entreprises en matière de respect des droits de l'homme. Les auteurs invitent donc les utilisateurs de ce guide à partager leurs expériences et commentaires en utilisant les coordonnées indiquées dans le colophon.

Comment utiliser ce guide

Ce guide fournit une méthodologie de vérification des performances des multinationales⁶ en matière de respect des Principes directeurs basé sur des indicateurs de résultats et un questionnaire d'évaluation. Certains utilisateurs peuvent préférer utiliser les indicateurs ou le questionnaire au choix, d'autres une combinaison de ces deux éléments.

Le guide est divisé en deux parties, selon les besoins de l'utilisateur:

- 1 **La première partie** vise à vérifier de manière générale si les politiques, procédures, et réalisations de l'entreprise en matière de droits de l'homme intègrent effectivement les risques pour les droits de l'homme et préviennent les incidences négatives sur les droits de l'homme conformément aux Principes directeurs. Il est recommandé à l'OSC d'utiliser cette partie du guide lorsqu'elle ne dispose d'aucune information sur les violations des droits de l'homme commises par l'entreprise, et n'a pas contacté au préalable les titulaires de droits. En outre, il est conseillé aux OSC qui ont identifié des cas de violation des droits de l'homme d'utiliser cette section du guide pour vérifier si la société a fait tout ce qui était en son pouvoir pour prévenir les effets incidences négatives sur les droits de l'homme.
- 2 **La deuxième partie** fournit un outil pratique de gestion des cas où des effets nuisibles sur les droits de l'homme ont été réellement identifiés. Cette section vise à vérifier si l'entreprise gère ces impacts de manière adéquate conformément aux Principes directeurs; pour les besoins de ce type de contrôle, l'OSC évaluant l'entreprise devra travailler en étroite collaboration avec les titulaires de droits. La méthodologie proposée dans la première partie peut être utilisée pour identifier une incidence négative sur les droits de l'homme liée à une entreprise; après cette étape, l'utilisateur peut continuer à enquêter sur ce cas spécifique en se basant sur la deuxième partie du guide.

Dans le reste du chapitre sont présentées des recommandations méthodologiques générales pour les OSC qui évaluent les performances d'une entreprise en matière de droits de l'homme. Ces recommandations sont suivies de la première et de la deuxième partie. Les parties I et II sont suivies d'un chapitre comprenant un aperçu des stratégies possibles que les OSC pourraient utiliser pour mettre en œuvre les conclusions de leur évaluation. Ce chapitre mentionne également beaucoup de raisons pour lesquelles les OSC souhaiteraient évaluer les performances des entreprises en matière de droits de l'homme. Le guide se termine par une conclusion et une liste de documents, textes et outils fournissant davantage d'orientation.

Recommandations méthodologiques

La méthode d'évaluation présentée dans ce guide inclura souvent la recherche et la collecte de données qui ne sont pas accessibles au public. Cette recherche nécessitera une approche méthodologique saine et des

techniques et compétences de recherche spécifiques. Pour plus d'orientation sur les méthodes et techniques de recherche, les OSC peuvent se référer aux publications universitaires traitant de ce sujet. Cette section fournira un certain nombre de recommandations pour la collecte de données qui sont spécifiquement pertinentes dans le contexte de ce guide.

Les informations sur une entreprise accessibles au public donneront probablement un tableau plus optimiste des performances de l'entreprise en matière de droits de l'homme que l'auraient fait les titulaires de droits (potentiellement) affectés (ex. travailleurs, communautés autochtones vivant aux alentours des installations opérationnelles, etc.). Puisque ces titulaires de droits sont les bénéficiaires désignés de la responsabilité des entreprises de respecter les droits de l'homme, une évaluation des performances d'une entreprise à cet égard peut être réalisée seulement si leurs points de vue et expériences sont pris en compte. En règle générale, les OSC devraient toujours essayer de fournir plus d'une source d'informations pour un aperçu des performances des entreprises en matière de droits de l'homme, afin de générer des perspectives variées et d'éviter les angles de vue uniques.

Quelques suggestions sur la manière d'obtenir des informations fiables:

- Développer un aperçu des pays et secteurs d'opération de l'entreprise, afin d'être capable d'évaluer de manière exhaustive les risques pour les droits de l'homme posés par l'entreprise et ses réponses à ces risques et incidences négatives sur les droits de l'homme.
- Coopérer ou se concerter avec les titulaires de droits (potentiellement) affectés et les autres acteurs concernés.
- Vérifier fréquemment le site web de l'entreprise.
- Identifier des fonctions et postes au sein de la société afin de sélectionner la personne appropriée auprès de qui recueillir des informations. Il est important de noter que les informations et personnes pertinentes peuvent être réparties entre les départements (ex. conformité, audit, approvisionnement ou responsabilité sociale de l'entreprise (RSE)) et qu'il est possible que l'entreprise ne réponde pas à ces demandes.
- Demander à l'entreprise des renseignements relatifs aux incidences qu'elle cause sur les droits de l'homme et aux mesures prises pour y remédier par email, téléphone, demandes d'entretiens, etc. Les questionnaires d'évaluation présentés dans ce guide sont faciles à utiliser

pour concevoir un document d'enquête et/ou d'entretien sur l'entreprise.

- Pour obtenir les données nécessaires pour la présente évaluation, il est essentiel que l'entreprise soit disposée à communiquer les approches qu'elle utilise pour prévenir et gérer les incidences négatives sur les droits de l'homme. Le Principe directeur 21 requiert que toutes les entreprises soient prêtes à communiquer aux parties externes qui le souhaitent les approches qu'elles emploient pour remédier aux atteintes présumées aux droits de l'homme. Cela est particulièrement attendu des entreprises lorsque les parties qui s'opposent à elles sont directement concernées ou sont les représentants légitimes des individus ou groupes affectés. L'OSC effectuant la présente évaluation peut donc soumettre une demande pressante d'informations à l'entreprise si l'OSC peut prouver qu'elle représente les titulaires de droits affectés.
- Demander des informations auprès d'entités officielles – syndicats, journalistes (locaux), institution nationale de défense des droits de l'homme (INDH) ou médiateur(s) – et d'autres intermédiaires concernés.
- Rechercher l'information par le biais de demandes formelles de renseignements adressées aux autorités, telles que le ministère de l'Environnement, le ministère de l'Économie et/ou de l'Industrie, l'INDH ou le médiateur, et les organes de contrôle de l'industrie. Par exemple, vous pouvez demander à la société de soumettre l'étude d'impact social et environnemental qu'elle aurait dû effectuer dans de nombreux cas avant de lancer ses opérations, ainsi que l'autorisation formelle pour la conduite de ses activités. Demandez également la revue continue ou périodique de cette étude d'impact.
- Collaborer avec le parlement dans la quête d'informations par le biais de demandes formelles soumises par le parlement au gouvernement.

Chapitre I :

Vérification générale en matière de respect des droits de l'homme

La première partie de ce guide vise à vérifier de manière générale si les politiques, procédures, et performances de l'entreprise sont en accord avec les Principes directeurs et sont adéquates pour la prévention des risques touchant aux droits de l'homme et pour la gestion des incidences négatives sur les droits de l'homme qui surviennent. Cette partie permet d'effectuer un contrôle général de l'entreprise en matière de droits de l'homme pour évaluer sa performance dans le domaine de respect des droits de l'homme. Au cours de ces contrôles, il est possible qu'un cas réel d'abus n'ayant pas encore apparu soit révélé, ce qui rend la deuxième partie de ce guide pertinente. Il est recommandé à l'OSC qui étudie le cas d'une entreprise qui porte ou qui a porté atteinte aux droits de l'homme de se baser également sur la deuxième partie du guide, qui fournit des indicateurs permettant de déterminer si la société gère les incidences effectives de manière adéquate conformément aux Principes directeurs.

Il existe de multiples situations dans lesquelles une OSC souhaiterait évaluer les risques pour les droits de l'homme associés à une entreprise spécifique, y compris, entre autres:

- a Avant que la société ne lance ses opérations dans le pays et s'il n'y a aucune information – ou pas suffisamment de renseignements – sur l'incidence de ses activités;
- b En comparant les performances des entreprises;
- c En envisageant de collaborer ou non avec une entreprise;
- d En cartographiant les types de sociétés investissant dans le pays;
- e En concevant un profil ou un rapport de recherche sur l'entreprise.

Étape 1 : Contrôle de la politique en matière de droits de l'homme

L'exigence première à laquelle les entreprises doivent se conformer en vue de s'acquitter de leur responsabilité de respecter les droits de

Encadré 2 : Principe directeur 16

Le Principe directeur 16 spécifie qu'une déclaration de principe :

- 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 liées 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.

l'homme est d'engager cette responsabilité moyennant une déclaration de principe accessible au public.

Pour déterminer si l'entreprise respecte ce principe, les étapes suivantes doivent être suivies :

- Vérifier si la politique de l'entreprise en matière de droits de l'homme est disponible via ses supports de communication externe (ex. site web, rapports externes) et si elle est facilement accessible.
- Déterminer si la politique en matière de droits de l'homme spécifie la personne ou le département de l'entreprise qui l'a approuvée et qui est responsable de sa mise en œuvre. Si ces renseignements ne sont pas contenus dans la politique elle-même, il est recommandé de contacter l'entreprise et de lui soumettre une demande d'informations en se référant aux Principes directeurs.
- Contacter plusieurs départements de l'entreprise, ses partenaires commerciaux et les titulaires de droits potentiellement affectés, ainsi que d'autres acteurs pour une contre-vérification en vue de déterminer si les parties concernées ont connaissance de la politique.
- Il peut être utile de vérifier d'autres documents de l'entreprise – par exemple, les rapports annuels ou les rapports RSE – afin de déterminer s'ils sont également en accord avec la politique en matière de droits de l'homme.

Indicateurs de résultats

- L'entreprise dispose d'une politique générale/déclaration de principe qui approuve au minimum la Charte internationale des droits de l'homme, ainsi que les huit principales conventions de l'OIT telles qu'énoncées dans la Déclaration relative aux principes et droits fondamentaux au travail (PD 12).
- L'entreprise a approuvé d'autres normes relatives aux droits de l'homme internationalement reconnus dans sa politique en matière de droits de l'homme qui sont pertinentes dans les circonstances particulières dans lesquelles elle opère. Celles-ci peuvent s'appliquer à une région ou un secteur spécifique, ou à des groupes spécifiques (tels que les peuples autochtones) potentiellement négativement affectés par les activités de l'entreprise (commentaire PD 12). La politique/déclaration en matière de droits de l'homme est approuvée par le PDG ou le conseil d'administration de l'entreprise (PD 16).
- La politique en matière de droits de l'homme est communiquée à tout le personnel, aux fournisseurs, aux relations commerciales et aux autres parties directement liées aux activités, produits ou services de l'entreprise; et elle stipule ce qui est attendu de ces parties (PD 16).

Questions directrices pour la vérification

- La politique en matière de droits de l'homme, est-elle disponible, ex. via le site web de l'entreprise ou sur demande ?
- À quelles normes internationales relatives aux droits de l'homme fait-elle référence? Respecte-t-elle les critères minimums énoncés ci-dessus? Couvre-t-elle suffisamment toutes les normes pertinentes selon le secteur et la région dans lequel/laquelle la société opère ?
- La politique en matière de droits de l'homme, précise-t-elle ce que l'entreprise attend de son personnel, de ses partenaires commerciaux et des autres parties directement liées à ses activités, produits ou services en relation avec le respect des droits de l'homme?
- A-t-elle été approuvée au plus haut niveau de l'entreprise (ex. PDG/administrateur/conseil d'administration) ?
- Est-elle communiquée à tout le personnel, aux partenaires commerciaux, et aux autres parties concernées (ex. forces de sécurité de l'État; investisseurs, acteurs potentiellement affectés) ?
- Les autres politiques et procédures de l'entreprise, sont-elles cohérentes avec la déclaration en matière de droits de l'homme, ex. l'entreprise s'assure-t-elle que ses politiques fiscale, juridique et d'approvisionnement ne compromettent pas le respect des droits de l'homme ?

- La société, prévoit-elle dans ses contrats avec ses partenaires commerciaux une clause relative au respect des droits de l'homme?

Étape 2 : Contrôle de la conformité aux principes de la diligence raisonnable en matière de droits de l'homme

Outre un engagement en faveur des droits de l'homme, les entreprises devraient adopter une procédure administrative qui est appelée *diligence raisonnable* en matière de droits de l'homme. La diligence raisonnable en matière de droits de l'homme est considérée comme une procédure administrative par le biais de laquelle les entreprises identifient activement, préviennent, *atténuent* et sont tenues pour responsables de la manière dont elles traitent et gèrent les incidences négatives potentielles et effectives sur les droits de l'homme. Les entreprises devraient donc mettre en place des procédures continues qui pourront leur permettre d'identifier les atteintes aux droits de l'homme et de prendre des mesures opportunes afin de les prévenir. Ces mêmes procédures devraient contribuer à mettre en évidence les atteintes aux droits de l'homme liés aux activités de l'entreprise. L'entreprise devrait disposer de procédures lui permettant de gérer ces atteintes.

En plus de garantir que leurs actions ne sont pas contraires aux droits de l'homme, les entreprises devraient prendre activement des mesures préventives afin d'éviter de futures incidences négatives sur les droits de l'homme. Les exigences relatives à la diligence raisonnable en matière de droits de l'homme s'appliquent non seulement aux activités commerciales de l'entreprise, mais également à toute incidence qu'elle cause, à laquelle elle contribue ou est directement liée dans sa chaîne d'approvisionnement ou ses relations commerciales telles que les sous-traitants, les clients, les gouvernements, et les partenaires en coentreprise. Veuillez vous référer aux pages 18 et 19 de ce guide pour les exemples d'activités causant, contribuant ou liées à des atteintes aux des droits de l'homme.

La diligence raisonnable en matière de droits de l'homme doit, dans un premier temps, être mise en œuvre dans l'ensemble des activités de l'entreprise, mais également celles de ses partenaires commerciaux, de ses clients, de même que dans ses relations avec les autres acteurs concernés, y compris le gouvernement. Deuxièmement, la diligence raisonnable en matière de droits de l'homme s'applique à toutes les fonctions de l'entreprise, notamment les opérations, le recrutement, la formation, et les évaluations, et doit être sensible aux différents contextes opérationnels.

Encadré 3 : Principe directeur 17

Le Principe directeur 17 énonce que :

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. Cette procédure 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.

Il est essentiel pour une entreprise de suivre une procédure de diligence raisonnable en matière de droits de l'homme pour empêcher la venue d'incidences négatives sur les droits de l'homme. La diligence raisonnable en matière de droits de l'homme exige que l'entreprise fasse tout son possible pour prévenir les incidences, qu'elle connaisse les droits de l'homme et démontre qu'elle les respecte dans la pratique. Comme il est indiqué dans le commentaire du Principe directeur 21: « Qui dit montrer dit communiquer, en assurant un certain degré de transparence et de responsabilité aux individus ou aux groupes susceptibles d'être affectés et aux autres acteurs pertinents, y compris les investisseurs ».

Encadré 4 : Principe directeur 18

Le Principe directeur 18 précise que cette évaluation 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 affectés, et ce, en fonction de la taille de l'entreprise et de la nature et du cadre de l'activité.

Évaluation des risques pour les droits de l'homme

Dans le but de se conformer à une procédure de diligence raisonnable, les entreprises doivent évaluer leurs risques pour les droits de l'homme, notamment ceux qui surviennent ou qui sont survenus (ce scénario sera développé plus en détail dans la deuxième partie de ce guide) ou qui pourraient survenir dans le futur. Cette évaluation permettra aux entreprises de mettre fin aux incidences négatives, de prévenir les incidences négatives potentielles, et de réparer toute atteinte causée.

Pour déterminer si les procédures de diligence raisonnable d'une entreprise dans la gestion des incidences sur les droits de l'homme sont réellement effectives, **l'OSC doit cartographier la structure de l'entreprise**, sa chaîne de valeur et ses relations commerciales ainsi que les risques pour les droits de l'homme pouvant survenir dans ce domaine. Ceci est un exercice extrêmement complexe et chronophage, en particulier dans le cas des entreprises transnationales ayant de multiples filiales et activités dans le monde. En dépit de sa complexité pour les entreprises elles-mêmes, les entreprises doivent se conformer à cet exercice en vertu de l'approbation des Principes directeurs par le Conseil des droits de l'homme des Nations Unies.

Il est important d'**examiner la place qu'occupent les droits de l'homme dans le contexte dans lequel opère une entreprise**. Une entreprise prenant en considération et effectuant une évaluation des incidences sur les droits de l'homme ne prend pas au sérieux sa responsabilité de respecter les droits de l'homme si elle sait que les communautés n'ont pas été consultées en premier lieu dans l'élaboration d'un projet donné. Dans le secteur de l'industrie extractive, l'implantation d'une entreprise dans une zone donnée est souvent synonyme d'acquisitions de propriétés pour l'aménagement d'un espace permettant à l'entreprise de mener ses acti-

vités, avec comme conséquence de potentielles pertes d'options de subsistance pour les propriétaires initiaux des terres. Toutes ces questions doivent être prises en compte dans une évaluation préalable de l'incidence sur les droits de l'homme.

Au début de l'évaluation des mesures relatives à la diligence raisonnable en matière de droits de l'homme prises par une entreprise, les OSC peuvent employer **leurs connaissances (locales) et leur expertise sur les risques pour les droits de l'homme dans des pays, situations et secteurs spécifiques** dans lesquels l'entreprise évolue, et vérifier si l'entreprise a identifié et abordé ces risques. Pour ce faire, des documents traitant de la diligence raisonnable peuvent être recherchés sur le site internet de l'entreprise ou dans ses rapports. De plus, il est utile de contacter l'entreprise et de demander qui est responsable de l'application de la diligence raisonnable en matière de droits de l'homme, et d'entrer en rapport directement avec la personne ou le département en question, pour se renseigner sur l'approche adoptée par l'entreprise sur la diligence raisonnable en matière de droits de l'homme.

Les entreprises sont quelquefois légalement contraintes d'effectuer une étude de l'impact social et environnemental avant que le gouvernement concerné ne les autorise à mener leurs activités. Cependant, selon les Principes directeurs, les entreprises sont tenues d'évaluer leurs incidences sur les droits de l'homme non seulement avant le début de leurs activités, mais aussi de façon continue. Si les évaluations des incidences sont accessibles au public, il est recommandé de **vérifier quelle sorte d'étude d'impact a été effectuée (environnemental, environnemental et social, ou des incidences sur les droits de l'homme) et de vérifier si les préoccupations des titulaires de droits susceptibles d'être affectés sont prises en compte et gérées**. Si une quelconque mesure de prévention ou d'atténuation a été prévue, il est important de vérifier (aussi bien avec l'entreprise qu'avec les titulaires de droits affectés et les autres acteurs concernés) si elle a effectivement été prise et quels ont été les résultats.

S'il n'existe aucun document d'évaluation des incidences accessible au public, il convient de **demander directement à l'entreprise les documents non publics contenant des informations essentielles pour la protection effective des droits de l'homme** (comme le droit à l'eau, à la richesse, et à un environnement sain). Une autre option consiste à vérifier si l'État a exigé de l'entreprise qu'elle soumette une étude d'impact et contacte les organismes de réglementation ou inspections compétents (par exemple le ministère de l'Environnement et les autres agences environnementales, les inspections du travail, les organismes de lutte contre la pollution).

Afin de vérifier si l'entreprise a satisfait aux exigences en matière de participation des parties susceptibles d'être affectées à l'évaluation des risques, **les informations de l'entreprise doivent être vérifiées sur la base des points de vue des titulaires de droits (par exemple les communautés, les travailleurs et autres individus)**. De plus, les titulaires de droits peuvent être consultés pour savoir quels sont les risques (potentiels) sur les droits de l'homme, qui selon eux, sont liés aux activités de l'entreprise, et si, à leur avis, ces risques sont pris en compte de manière adéquate. Dans le cas contraire, les Principes directeurs offrent aux OSC l'autorité leur permettant d'exiger de l'entreprise l'instauration d'un dialogue avec ces groupes.

Encadré 5 :

Participation significative des acteurs⁷

Les efforts visant à promouvoir la participation des acteurs ne donnent souvent pas les résultats attendus en raison d'une incompréhension des dynamiques communautaires locales ou d'une participation non effective de tous les acteurs locaux affectés. Une participation significative des acteurs devrait prendre en compte leurs intérêts dans la prise de décisions et s'assurer du respect des droits des acteurs. Ceci inclut:

- 1 Préparer les communautés avant leur participation en leur fournissant un accès adéquat aux informations ainsi qu'en mettant à leur disposition des conseillers juridiques et techniques indépendants.
- 2 Déterminer le niveau d'information, de consultation ou de négociation nécessaire à la participation. Il ne s'agit pas uniquement d'informer les acteurs, mais également de les faire participer au dialogue. Par conséquent, dans la plupart des cas, une participation significative des acteurs consistera notamment à consulter les communautés et à leur offrir l'opportunité de partager leurs points de vue avant que des décisions ne soient prises. Dans certains cas, l'entreprise devra négocier avec la communauté pour parvenir à un accord sur une question précise.
- 3 Obtenir le consentement préalable, libre et éclairé des peuples autochtones vivant sur la terre concernée par la zone du projet, c'est-à-dire que le consentement doit être libre de contraintes, obtenu avant le lancement des activités du projet, et éclairé grâce à l'accès à toutes les informations nécessaires à la prise de décisions, y compris la connaissance des droits légaux et des implications du projet.

- 4 Intégrer la participation communautaire dans chaque phase du cycle du projet, et garantir ainsi que la participation des acteurs ne se fait pas seulement au début d'un projet, mais qu'il s'agit d'un processus permanent se déroulant au fur et à mesure que les risques pour les droits de l'homme évoluent.
- 5 Inclure les acteurs traditionnellement exclus tels que les jeunes, les femmes et les minorités qui pourraient demander à l'entreprise de tenir des réunions séparées avec les différents acteurs afin de permettre aux personnes marginalisées de s'exprimer. Cependant, ceci permet à l'entreprise d'avoir une vision plus complète des risques et incidences potentielles. Toutes les réunions doivent être tenues dans la langue locale et de manière appropriée sur le plan culturel.
- 6 Résoudre les plaintes des communautés par le dialogue. Les entreprises ont besoin d'un mécanisme de résolution des plaintes qui surviennent durant leurs activités, dans la mesure où il est probable qu'elles ne puissent pas anticiper tous les problèmes au cours de la phase de planification initiale. Elles doivent déterminer la portée du mécanisme de réclamation et voir les réparations qui peuvent être accordées; garantir la participation des communautés à la conception et la revue périodique des mécanismes; identifier le décideur approprié ayant le pouvoir de résoudre les plaintes et avec lequel les employés mettront en contact les requérants tout au long de la procédure. Les entreprises doivent mettre en place une procédure de résolution des plaintes, comprenant une procédure d'enquête sur les plaintes et une procédure de résolution des plaintes dans un délai raisonnable, et doivent rendre les mécanismes de réclamation accessibles (contact local, gratuit et transparent). De plus, la relation entre les mécanismes de réclamation de l'entreprise et ceux des autres parties (étatiques et non étatiques) doit être redéfinie dans les cas où les réclamations ne peuvent être résolues et doivent être référées à un corps indépendant externe tel qu'un médiateur (de la République), un arbitre, ou un tribunal.
- 7 Promouvoir un suivi participatif par les communautés locales. L'implication des communautés dans le suivi d'un projet peut être un moyen efficace de satisfaire leurs préoccupations et de promouvoir la transparence. Les entreprises peuvent appuyer un suivi participatif en finançant de telles méthodes ou en formant les membres de la communauté.

Indicateurs de résultats

- L'entreprise a mis en place des politiques et des procédures relatives à la diligence raisonnable en matière de droits de l'homme (PD 15/PD 17).
- L'entreprise identifie les risques et les incidences qu'elle peut causer ou auxquels elle peut contribuer par le biais de ses propres activités, ou qui peuvent être directement liés à ses activités, produits ou services par ses relations commerciales (PD 15/PD 17).
- L'entreprise effectue régulièrement des études pour évaluer ses incidences potentielles sur les droits de l'homme (PD 18).
- L'entreprise a recours à des compétences internes et/ou indépendantes externes dans le domaine des droits de l'homme pour évaluer ses incidences (PD 18).
- L'entreprise consulte tous les groupes de titulaires de droits susceptibles d'être affectés avant de lancer ses opérations pour identifier et prévenir les incidences négatives potentielles (PD 18).
- L'entreprise tient des consultations régulières avec ceux qui sont susceptibles d'être affectés dans la mesure où les risques sur les droits de l'homme pourraient évoluer au fil du temps et des activités de l'entreprise (PD 17/ PD 18).
- Les titulaires de droits confirment qu'ils ont été impliqués dans le processus de diligence raisonnable en matière de droits de l'homme, qu'ils ont eu accès aux informations dans leur propre langue et qu'ils ont disposé de suffisamment de temps pour prendre une décision éclairée, et qu'ils ont été en mesure de participer à toutes les réunions et audiences (PD 18).
- L'entreprise communique sur la manière dont elle fait face aux risques sur les droits de l'homme et les stratégies qu'elle a adoptées pour les prévenir (PD 21).
- En cas de risques graves pour les droits de l'homme, l'entreprise doit faire connaître officiellement les stratégies de gestion et de prévention qu'elle a adoptées pour (PD 21).
- L'entreprise a intégré et donne suite aux conclusions sur la diligence raisonnable en matière de droits de l'homme, par exemple, en modifiant ses activités (en changeant les modalités des contrats, en intensifiant le suivi de sa chaîne d'approvisionnement, en mettant en œuvre les Principes volontaires sur la sécurité et les droits de l'homme) et dans certains cas en mettant fin à certaines activités (PD 17).
- Les titulaires de droits reconnaissent que les incidences négatives potentielles et les incidences négatives réelles ont cessé et ont été effectivement réparées (PD 17).

Questions directrices pour la vérification

- Quelles sont les incidences potentielles sur les droits de l'homme que vous prévoyez en tant qu'OSC à la lumière de vos compétences et de vos connaissances? L'entreprise admet-elle ces risques ?
- Quels départements au sein de l'entreprise sont chargés de la diligence raisonnable en matière de droits de l'homme ?
- L'entreprise, a-t-elle élaboré des processus d'évaluation de ses incidences sur les droits de l'homme ?
- Si oui, comment l'entreprise répond-elle aux exigences concernant ses incidences potentielles sur les droits de l'homme et ses stratégies de prévention? L'entreprise est-elle disposée à communiquer sur ses incidences potentielles sur les droits de l'homme?
- L'évaluation, identifie-t-elle les titulaires de droit et autres parties prenantes qui sont/peuvent être affectés par les activités de l'entreprise? Y a-t-il des acteurs laissés à l'écart ?
- L'entreprise, a-t-elle mené des consultations avec les personnes susceptibles d'être affectées au cours de son étude d'impact et ces personnes ont-elles été informées des incidences potentielles ?
- L'entreprise, les consulte-t-elle de façon continue ?
- Quelles informations leur ont été fournies par l'entreprise sur la manière dont elle prévient les incidences négatives potentielles qui pourraient les affecter ?
- Les titulaires de droits et acteurs susceptibles d'être affectés, ont-ils été impliqués dans l'élaboration de l'étude d'impact et des mesures de prévention/d'atténuation ?
- Comment l'entreprise a-t-elle intégré et donné suite aux conclusions de l'évaluation des incidences sur les droits de l'homme ?
- Les titulaires de droits et les acteurs susceptibles d'être affectés, ont-ils indiqué que les procédures de diligence raisonnable en matière de droits de l'homme ont pris leurs préoccupations en compte de manière adéquate ?

Étape 3: Contrôle du processus relatif aux mesures correctives

Même en se dotant des meilleures politiques et pratiques, et en dépit d'un processus de diligence raisonnable en matière de droits de l'homme, une entreprise peut causer ou contribuer à des incidences négatives sur les droits de l'homme qu'elle n'a pas été en mesure de prévenir. Lorsqu'une entreprise identifie une telle situation, sa responsabilité en matière de respect des droits de l'homme exige sa participation active en vue de permettre une réparation. Elle devrait s'employer à

réparer seule, ou en coopération avec d'autres acteurs tels que les autorités étatiques, les inspecteurs du travail ou d'autres mécanismes de réclamation étatiques. Dans un contexte où une atteinte aux droits de l'homme par l'entreprise constitue un crime prévu par le droit national, l'entreprise devra se conformer aux procédures judiciaires.

En principe, il appartient à l'état de fournir un accès aux voies de recours aux victimes d'atteintes aux droits de l'homme (liées aux activités des entreprises). Cependant, une entreprise a d'abord et avant tout la responsabilité de prévenir de telles atteintes et, dans les cas où une atteinte surviendrait, elle doit se doter de procédures permettant sa réparation.

Encadré 6 : Principe directeur 15

Le Principe directeur 15 précise que : 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 :

...

- Des procédures permettant de remédier à toutes les incidences négatives sur les droits de l'homme qu'elles peuvent avoir ou auxquelles elles contribuent.

Selon les Principes directeurs, l'une (mais pas l'unique) des façons dont les entreprises pourraient accorder une réparation serait par le biais de *mécanismes de réclamation* au niveau opérationnel. Ces mécanismes ne permettent pas seulement aux entreprises de gérer les plaintes de manière efficace, pour autant qu'elles répondent à certains critères (voir encadré 7). Ils peuvent également servir de système d'alerte précoce et résoudre les problèmes avant qu'ils ne s'aggravent et ne donnent lieu à des atteintes aux droits de l'homme. Les mécanismes de réclamation sont une partie importante de la diligence raisonnable et permettent d'identifier les incidences négatives sur les droits de l'homme à un stade précoce et d'évaluer l'efficacité des mesures prises pour y remédier.

Encadré 7 :

Les mécanismes de réclamation au niveau opérationnel

Le Principe directeur 29 énonce que :

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.

Critères d'efficacité des mécanismes de réclamation non judiciaires

Le Principe directeur 31 précise que :

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.

Avant même que ne survienne une incidence négative sur les droits de l'homme, il est important de **vérifier si l'entreprise en question est dotée d'une procédure adéquate qui lui permettra de gérer les plaintes et de les réparer** efficacement et en temps opportun pour les titulaires de droits lésés.

Indicateurs de résultats

- L'entreprise est dotée de structures et de procédures claires pour répondre à une incidence négative sur les droits de l'homme et permettre la réparation (PD 15).
- L'entreprise dispose d'une équipe désignée chargée de remédier aux incidences négatives sur les droits de l'homme (PD 15).
- L'entreprise participe, avec les titulaires de droits qui pourraient être affectés et les autres acteurs concernés, à l'élaboration d'une procédure de réponse appropriée aux incidences sur les droits de l'homme et procède à sa révision fréquente (PD 31).
- L'entreprise a établi des mécanismes de réclamation au niveau opérationnel pour les individus et les collectivités qui risquent d'être lésés ou y participe, en conformité avec les critères d'efficacité prévus par le PD 31 (voir encadré 7).
- Dans le cas où l'entreprise fait partie d'une *initiative multipartite*, l'IM fait en sorte que des mécanismes de réclamation efficaces soient disponibles (PD 30).
- Les mécanismes de réclamation sont accessibles à ceux auxquels ils sont destinés et reconnus comme légitimes et efficaces par les utilisateurs (PD 31).
- L'entreprise a collaboré avec succès avec les organismes chargés de l'application de la loi ou d'autres mécanismes de réclamation étatiques dans le passé (PD 22).

Questions directrices pour la vérification

- L'entreprise est-elle dotée de mécanismes de réclamation au niveau opérationnel ?
- Comment les titulaires de droits évaluent-ils les mécanismes de réclamation ? Les utilisent-ils et les jugent-ils fiables ? Pourquoi (pas) ?
- Qui est chargé de gérer les plaintes au sein de l'entreprise ?
- Les titulaires de droits susceptibles d'être affectés, ont-ils connaissance des mécanismes de réclamation au niveau opérationnel mis en place par l'entreprise ? Ont-ils été impliqués dans le développement/l'examen de ces mécanismes ?

- Le mécanisme de réclamations au niveau opérationnel, est-il conçu de manière à assurer des procédures équitables, indépendantes et impartiales et à produire des résultats ?
- L'entreprise, dispose-t-elle de procédures permettant la réparation si des préoccupations relatives aux droits de l'homme sont soulevées par le biais d'autres mécanismes de réclamation légitimes ?
- Qui au sein de l'entreprise est chargé de permettre la réparation d'une incidence sur les droits de l'homme si elle survient ?
- Si l'entreprise a, dans le passé, été impliquée dans des incidences négatives sur les droits de l'homme, dans quelle mesure a-t-elle agi de manière significative pour mettre fin ou remédier à ces incidences négatives ?
- L'entreprise, a-t-elle déjà fait entrave à l'accès aux voies de recours (par exemple en ayant gain de cause dans des cas de réparation ou de dédommagement) dans le passé ?
- L'entreprise, fait-elle partie d'une initiative multipartite? Quel est le rôle de cette initiative? L'initiative multipartite, garantit-elle la disponibilité de mécanismes de réclamation au niveau opérationnel ?

Étape 4: Contrôle de la conformité aux lois et normes applicables

Les entreprises doivent respecter les lois nationales ainsi que les normes internationales en matière de droits de l'homme.

Encadré 8 :

Principe directeur 23

Le Principe directeur 23 indique que 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.

Les entreprises doivent se conformer aux lois nationales, même si elles opèrent dans des pays où l'application des lois est faible. Si les lois nationales ne respectent pas les exigences des normes internationales en matière de droits de l'homme, il est conseillé aux entreprises de se conformer aux normes internationales. Même si les lois nationales ne les contraignent pas explicitement à agir de la sorte, elles ne les empêchent pas non plus de le faire.

Il existe des environnements opérationnels où les lois nationales sont en conflit avec les droits de l'homme reconnus à l'échelle internationale. Des obligations contradictoires surviennent dans des contextes où les lois s'opposent aux normes internationales en matière de droits de l'homme, telles que la liberté d'association. Dans ce cas, il est conseillé aux entreprises de se conformer aux lois nationales tout en respectant l'esprit des normes internationales en matière de droits de l'homme et en cherchant des moyens de réaliser autant que possible les normes sur les droits de l'homme. Lorsqu'une OSC identifie une entreprise opérant dans un environnement ayant des obligations contradictoires, elle peut exiger de l'entreprise des efforts de respect des droits de l'homme internationalement reconnus dans ces contextes.

Afin de déterminer si une entreprise respecte les lois nationales et les normes internationalement reconnues en matière de droits de l'homme, une première étape consisterait à **évaluer les lois nationales applicables**, qui différeront d'un secteur à un autre. Les **normes internationales** relatives à une industrie devraient également être examinées. De plus, des **preuves, telles que d'éventuels procès, avertissements administratifs/procédures administratives, protocoles d'inspection, poursuites, et rapports faits par les médias**, devraient être recueillies. Il est également vital de vérifier auprès des titulaires de droits qui pourraient être affectés (par exemple les travailleurs et les communautés) s'ils ont observé un quelconque abus.

Lorsqu'elles opèrent dans les zones où l'autorité publique est faible, comme c'est le cas des zones touchées par des conflits, les entreprises devraient, selon les Principes directeurs, consulter des experts indépendants fiables tels que les représentants des administrations publiques, de la société civile, des institutions nationales de défense des droits de l'homme et des initiatives multipartites, sur les moyens de prévenir toute complicité dans les atteintes caractérisées aux droits de l'homme dans ces zones. Il convient de **vérifier si l'entreprise a consulté ces experts**.

Indicateurs de résultats

- Aucun organisme juridique, administratif ou réglementaire n'a relevé des violations des lois et règlements nationaux par l'entreprise (PD 23).
- En cas d'obligations contradictoires, l'entreprise respecte les normes internationales en matière de droits de l'homme dans la mesure du possible (PD 23).
- Si l'entreprise opère dans des régions touchées par des conflits, elle fait connaître les mesures prises pour éviter la complicité dans les atteintes caractérisées aux droits de l'homme dans ces régions (PD 23).
- Si elle opère dans des régions touchées par des conflits, l'entreprise consulte des experts indépendants fiables tels que les représentants des administrations publiques, de la société civile, des institutions nationales des droits de l'homme et des initiatives multipartites, sur les moyens de prévenir toute complicité dans les atteintes caractérisées aux droits de l'homme dans ces zones (PD 23).

Questions directrices pour un contrôle

- Un organisme juridique, administratif ou réglementaire, a-t-il décelé des violations des lois et réglementations nationales par l'entreprise (notamment les lois en matière de droits de l'homme, de travail, d'environnement, et d'investissement) dans le pays où elle opère ?
- Les titulaires de droits, ont-ils signalé ou observé une quelconque violation de la loi ou des normes internationales commise par l'entreprise ?
- L'entreprise, respecte-t-elle les normes relatives aux droits de l'homme internationalement reconnus, même si elles sont supérieures aux exigences des lois nationales ?
- Si l'entreprise opère dans des zones où des obligations contradictoires sont connues, comment l'entreprise respecte-t-elle les normes en matière de droits de l'homme internationalement reconnus ?
- L'entreprise, opère-t-elle dans des zones où il existe des conflits ? Si oui, comment gère-t-elle le risque de complicité d'atteintes caractérisées aux droits de l'homme ? A-t-elle impliqué des experts indépendants ?

Chapitre II: Gestion des incidences négatives sur les droits de l'homme

Cette partie du guide est conçue pour les situations où une OSC a identifié une incidence négative sur les droits de l'homme due aux activités d'une entreprise. Bien que l'objectif premier de la mise en œuvre des principes directeurs par les entreprises soit d'empêcher d'abord que surviennent des incidences négatives sur les droits de l'homme, l'incidence négative sur les droits de l'homme n'a de toute évidence pas pu être empêchée dans ce cas. Les OSC peuvent utiliser cette partie du guide pour apporter un soutien aux titulaires de droits dans la collecte de preuves et d'arguments démontrant que l'entreprise ne s'acquitte pas de sa responsabilité de respecter les droits de l'homme. Les conclusions de l'évaluation peuvent alors être utilisées dans plusieurs stratégies de suivi, qui seront examinées plus en détail dans le prochain chapitre.

Si le chapitre 1 de ce guide est axé sur l'évaluation de la manière dont les entreprises gèrent leurs **risques** sur les droits de l'homme par la diligence raisonnable en matière de droits de l'homme, cette partie du guide offre une méthodologie d'évaluation de la manière dont les entreprises remédient à leurs **incidences** négatives réelles sur les droits de l'homme.

La responsabilité de respecter les droits de l'homme comme indiqué dans les Principes directeurs est une norme mondiale de conduite attendue de toutes les entreprises, partout où elles exercent leurs activités.

Encadré 9: Principe directeur 11

Selon le Principe directeur 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.

Cela signifie que les compagnies sont tenues de toujours respecter les droits de l'homme internationalement reconnus et devraient faire le maximum pour empêcher les atteintes (voir chapitre I, étape 2). Si une entreprise est néanmoins associée à une atteinte aux droits de l'homme en la **causant**, en y **contribuant**, ou parce que l'atteinte est **directement liée** à ses activités, produits ou services par une de ses relations commerciales, l'entreprise devrait prendre des mesures pour remédier à cette incidence négative sur les droits de l'homme. Le type de mesure considéré comme approprié selon les Principes directeurs variera en fonction du type d'implication de l'entreprise dans l'incidence négative sur les droits de l'homme (voir les Principes directeurs 13 et 19 b).

Os Princípios Orientadores descrevem três maneiras em que uma empresa pode estar associada a um impacto negativo sobre os direitos humanos: causando o, contribuindo para que ele ocorra e estando diretamente ligada a ele. As diferenças mais importantes entre os três diferentes cenários são as seguintes:

Les Principes directeurs décrivent trois moyens par lesquels une entreprise peut être complice d'incidences négatives sur les droits de l'homme: en la causant, en y contribuant, ou en y étant directement liée. Les différences les plus importantes entre les trois scénarios sont les suivantes :

- Si une entreprise cause une incidence négative sur les droits de l'homme; la responsabilité de respecter qui lui incombe exige qu'elle mette fin à l'incidence et participe activement à la *réparation* à travers des processus légitimes, seule ou en coopération avec d'autres acteurs.
- Si l'entreprise contribue à une incidence négative sur les droits de l'homme, la responsabilité de respecter qui lui incombe exige de lui de mettre fin à sa propre contribution à l'incidence. De plus, elle est tenue d'atténuer l'incidence causée par le tiers, ce qui signifie que l'entreprise devrait utiliser ses capacités pour mettre fin aux pratiques répréhensibles de la partie causant le dommage (consulter le glossaire pour en savoir plus). En outre, l'entreprise est tenue de coopérer activement dans la *réparation* par le biais de processus légitimes, seule ou en collaboration avec d'autres acteurs.
- Si l'entreprise est directement liée à une incidence négative sur les droits de l'homme, la responsabilité qui lui incombe de respecter les droits de l'homme lui exige d'atténuer l'incidence causée par le tiers.

Encadré 10 :**Principes directeurs 13 et 19 b**

Le Principe directeur 13 établit que :

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;
- a 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.

Le Principe directeur 19 b précise que:

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;
- (i) Qu'elle dispose d'une marge de manœuvre plus ou moins élevée pour lutter contre l'incidence négative.

Définir le degré de responsabilité selon le degré de participation aux incidences négatives

La distinction faite entre causer, contribuer ou être directement lié aux incidences négatives dans les Principes directeurs a permis de clarifier les différentes situations dans lesquelles les entreprises peuvent se retrouver concernant les atteintes aux droits de l'homme, et ce qu'elles impliquent au chapitre de leur responsabilité de prendre des mesures visant à mettre fin, atténuer et/ou réparer/coopérer dans le cadre de la réparation. Cependant, ces distinctions ne sont pas toujours claires dans la pratique, et les différents acteurs peuvent avoir des interprétations différentes dans différentes situations concrètes. Dans plusieurs cas, il peut y avoir un lien de causalité entre l'atteinte et les actes ou omissions de l'entreprise. Toutefois, l'entreprise peut également contribuer à une incidence négative par des tiers ou parce que d'autres parties contribuent aux mêmes atteintes (voir schéma à la page 28). Dans ces situations, la question de savoir si l'entreprise est en train de causer ou de contribuer à une atteinte peut être sujette à discussions. De la même manière, la distinction entre

contribuer et être directement lié à une atteinte peut être interprétée différemment, et devra être évaluée avec attention au cas par cas, suivant la nature exacte de la relation et des actes ou omissions de l'entreprise et de ses relations commerciales. Les experts dans le domaine des entreprises et des droits de l'homme ont procédé à différentes évaluations dans différentes situations, ce qui montre qu'il peut être difficile de définir la relation exacte entre l'entreprise et l'atteinte ainsi que la responsabilité dérivant de cette relation. Pour les OSC faisant face à une situation particulière, cela peut s'avérer encore plus difficile – par exemple, en raison de l'insuffisance des informations sur les rôles exacts et les relations entre l'entreprise et les autres parties impliquées dans l'atteinte.

L'étape 1 dans cette partie du guide fournira quelques indicateurs pouvant aider à définir la relation et responsabilité correspondante, sans pour autant apporter une réponse précise à toutes les situations. Les distinctions entre *causer*, *contribuer* ou être *directement lié* à des atteintes aux droits de l'homme devraient être clarifiées au fil du temps sur la base d'exemples concrets et de discussions entre les experts. Les OSC peuvent jouer un rôle important dans ce débat en utilisant une interprétation large, mais bien fondée de l'imputation des responsabilités aux entreprises dans leur gestion des atteintes aux droits de l'homme auxquelles elles sont confrontées à travers leurs chaînes d'approvisionnement et leurs relations commerciales.

Chevauchements entre les scénarios

La manière dont une entreprise est impliquée dans une incidence négative sur les droits de l'homme détermine les mesures qu'elle est tenue de prendre pour y remédier en vertu des Principes directeurs. Aussi, le guide évoque différents scénarios de responsabilité. Cependant, il existe beaucoup de chevauchements entre les différents scénarios.

Le scénario « *contribution* » combine les éléments des scénarios « *cause* » et « *lien direct* ». En fait, il consiste en deux sous-scénarios: une entreprise peut contribuer à une incidence sur les droits de l'homme avec un tiers ou à travers un tiers (voir schéma page 28). Un exemple d'entreprise contribuant à une incidence sur les droits de l'homme avec un tiers est celui d'une compagnie pétrolière polluant des cours d'eau et des terres agricoles, tandis que les autres compagnies pétrolières de la région contribuent également à la pollution. Un exemple d'entreprise contribuant à une incidence négative sur les droits de l'homme à travers un tiers est celui d'une entreprise s'approvisionnant en produits auprès d'un fournisseur. Dans le but de traiter le nombre de commandes

et de respecter les délais de livraison, le fournisseur fait faire à ses employés des heures supplémentaires non rémunérées.

La réponse appropriée qui est attendue d'une entreprise contribuant à une incidence négative sur les droits de l'homme comporte donc des éléments aussi bien du scénario « cause » que du scénario « lien direct » : lorsque l'entreprise est en train de commettre directement l'atteinte avec le tiers, elle devrait mettre fin à cet acte (comme dans le scénario « cause »). Pour en revenir à l'exemple, cela signifie que la compagnie pétrolière devrait cesser la pollution. De plus, elle devrait faire pression pour tenter de stopper le tiers (comme dans le cas du scénario du « lien direct »), et élaborer par exemple un plan d'action conjoint pour mettre fin à la pollution en collaboration avec toutes les compagnies pétrolières de la région. Elle devrait également remédier à toutes les incidences (comme dans le scénario « cause »).

Dans le cas où l'entreprise contribue par le biais d'un tiers, elle devrait arrêter de permettre, encourager, inciter ou faciliter l'atteinte faite par le tiers (cela est valable uniquement pour le scénario « contribution »). Pour en revenir à l'exemple, l'acheteur devrait fixer des délais de livraison plus souples et payer des prix équitables. De plus, l'entreprise devrait faire pression pour tenter de stopper le tiers (comme dans le scénario « lien direct »), prendre des dispositions contractuelles avec le fournisseur pour éviter le surplus de travail non rémunéré par exemple, et remédier à toutes les incidences (comme dans le scénario « cause »), par exemple en prenant des dispositions avec le fournisseur pour compenser les heures supplémentaires non rémunérées des travailleurs.

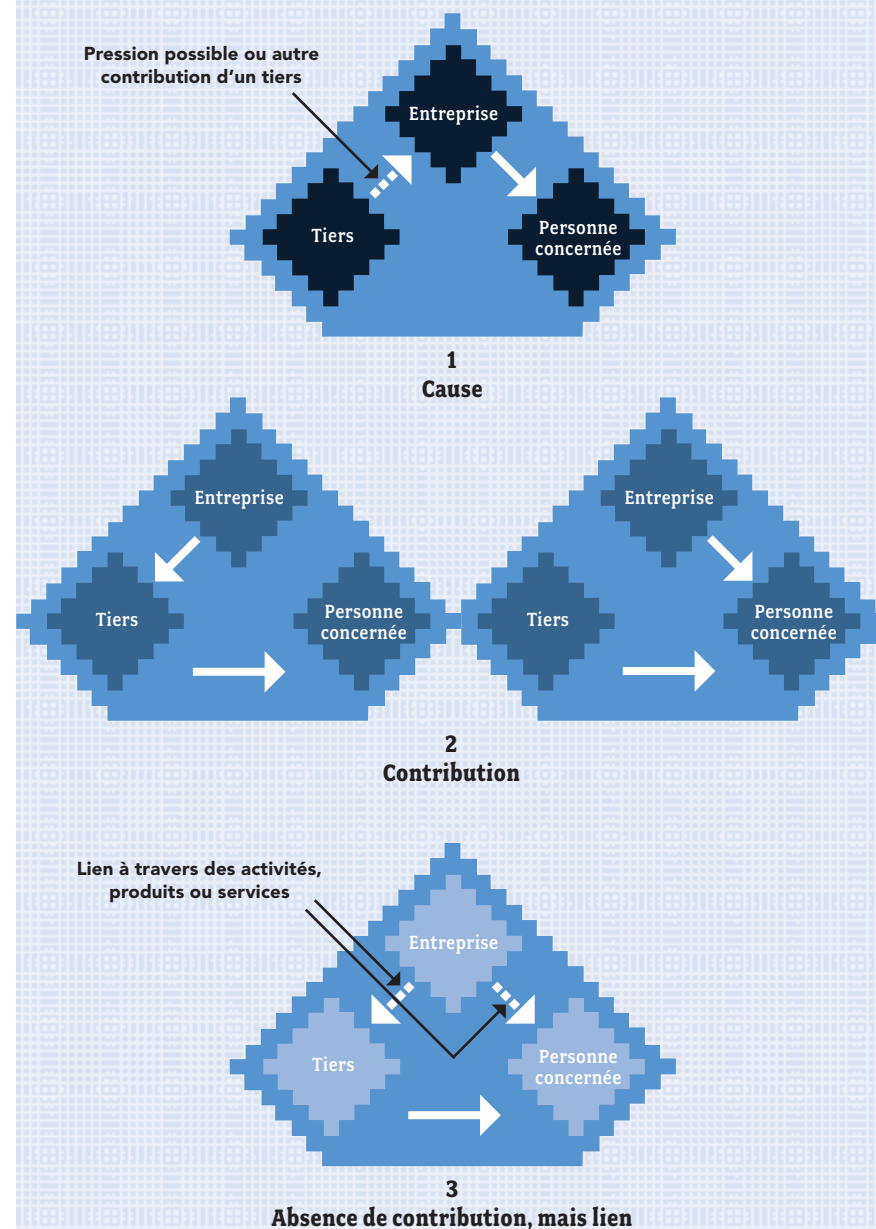
Encadré 11 :

Complicité d'atteinte aux droits de l'homme

Une entreprise qui prend part à une atteinte aux droits de l'homme peut être complice avec l'entité causant l'atteinte, ce qui constitue pour l'entreprise une motivation claire pour cesser sa contribution et remédier aux incidences.

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, comme lorsqu'elle réduit les coûts grâce à des pratiques assimilées à l'esclavage dans sa chaîne d'approvisionnement ou en omettant de dénoncer une atteinte en relation avec ses activités, produits, ou services, même pour des raisons de principes. Bien qu'aucune entreprise n'ait encore été jugée complice par un tribunal pour ce type d'implication dans des atteintes, l'opinion publique est plus sévère et peut leur infliger des coûts considérables. La procédure de diligence raisonnable en matière de droits de l'homme devrait déterminer les risques de complicité juridique et non juridique (ou supposée) et apporter des réponses adéquates.⁸

Aperçu schématique des types d'implication d'une entreprise dans des incidences négatives sur les droits de l'homme⁹



Étape 1: Identifier le scénario de responsabilité

Du fait que les mesures attendues d'une entreprise complice d'une atteinte des droits de l'homme dépendent du scénario de responsabilité, la première étape de l'évaluation est de tenter d'identifier le scénario de responsabilité pour l'entreprise en question, c'est-à-dire déterminer si l'entreprise concernée est en train de causer, contribuer ou est directement liée à une incidence négative sur les droits de l'homme.

Une entreprise **cause** des atteintes aux droits de l'homme lorsqu'elle est une actrice dans l'atteinte (commettant directement l'atteinte) par ses actes ou par ses omissions. Les atteintes aux droits de l'homme peuvent être commises contre le personnel de l'entreprise, les communautés touchées par ses activités et les populations en général. Cela peut également inclure des impacts environnementaux lorsque ces derniers affectent de manière négative la réalisation des droits de l'homme.

Encadré 12 :

Exemples d'une interprétation plaçant les entreprises dans le scénario « cause »

Le guide interprétatif sur la responsabilité des entreprises de respecter les droits de l'homme – publié par le Haut-Commissariat des Nations Unies aux droits de l'homme – fournit les exemples suivants de situations où les entreprises pourraient être considérées comme ayant causé une incidence négative sur les droits de l'homme :

- Discrimination raciale courante dans le traitement des clients dans un restaurant;
- Exposition des travailleurs d'une usine à des conditions de travail à risques sans équipement de sécurité adéquat;
- Être l'unique ou la principale source de pollution de l'eau potable qui approvisionne une communauté à cause de produits chimiques utilisés dans le processus de production.

Une entreprise **contribue** à une incidence négative sur les droits de l'homme si ses actes ou omissions sont décisifs dans la commission ou l'intensité d'une atteinte perpétrée par un tiers, c'est-à-dire lorsqu'elle permet, encourage, aggrave ou facilite une atteinte commise par un tiers. Une entreprise peut contribuer à une incidence négative sur les droits de l'homme avec un tiers ou par le biais d'un tiers.

Encadré 13 :

Exemples d'une interprétation plaçant les entreprises dans le scénario « contribution »

Le guide interprétatif sur la responsabilité des entreprises de respecter les droits de l'homme – publié par le Haut-Commissariat des Nations Unies aux droits de l'homme – fournit les exemples suivants de situations où les entreprises pourraient être considérées comme contribuant à une incidence négative sur les droits de l'homme :

- Fournir des données sur les utilisateurs des services Internet à un gouvernement qui les utilise pour retrouver la trace et poursuivre les dissidents politiques, et ce en opposition avec les droits de l'homme;
- Assurer la construction et l'entretien d'un camp de détention où l'on présume que des détenus sont soumis à des traitements inhumains;
- Miser sur des aliments et des boissons à forte teneur en sucre pour les enfants, avec une incidence sur l'obésité infantile;
- Modifier les exigences de production destinées aux fournisseurs à la dernière minute sans adapter les prix et les délais de production, poussant ainsi les fournisseurs à violer les normes du travail afin de pouvoir assurer les livraisons.

Le troisième scénario est que l'entreprise ne cause ni ne contribue à l'incidence, mais est néanmoins impliquée parce que l'incidence est **directement liée** à ses propres activités, produits ou services par une relation commerciale.

Encadré 14 :**Exemples d'une interprétation plaçant les entreprises dans le scénario « lien direct »**

Le guide interprétatif sur la responsabilité des entreprises de respecter les droits de l'homme – publié par le Haut-Commissariat des Nations Unies aux droits de l'homme – fournit les exemples suivants de situations où l'incidence négative est directement liée aux activités, produits ou services d'une entreprise à travers ses relations commerciales, mais à laquelle l'entreprise elle-même n'a pas forcément contribué :

- Offrir des prêts financiers à une entreprise pour ses activités commerciales qui, en violation des normes acceptées, proviennent de l'expulsion de communautés;
- Confier en sous-traitance la broderie de pièces d'habillement d'un détaillant à un fournisseur qui fait travailler des enfants à domicile, en violation des obligations contractuelles;
- Recourir à l'imagerie médicale pour détecter les fœtus filles et provoquer des avortements, au profit des garçons.

Pour un aperçu schématique des différents scénarios, voir le schéma page 43.

**Indicateurs d'une entreprise causant une atteinte aux droits de l'homme**

- Il existe une relation causale entre les actes et les omissions de l'entreprise et l'incidence négative. Sans les actes ou les omissions de l'entreprise, l'incidence négative ne se serait pas produite.
- L'incidence négative sur les droits de l'homme découle directement des actions du personnel de l'entreprise commises dans les installations opérationnelles de l'entreprise ou dans les environs.

Questions directrices pour la vérification

- Peut-on imputer la responsabilité de l'acte ou l'omission causant l'incidence négative sur les droits de l'homme aux propres activités de l'entreprise ?
- L'atteinte aux droits de l'homme est-elle commise par un employé de l'entreprise ?

- Les décisions de la direction de l'entreprise ont-elles causé l'incidence négative sur les droits de l'homme ?
- L'atteinte est-elle causée dans les locaux de l'entreprise, dans son environnement immédiat, ou avec son propre équipement ?

Indicateurs d'une entreprise contribuant à une atteinte aux droits de l'homme

- La combinaison des activités de l'entreprise et celles du tiers crée une incidence négative sur les droits de l'homme.
- Les actes ou les omissions de l'entreprise sont décisifs pour la commission de l'atteinte par le tiers; l'entreprise permet, encourage, ou facilite l'incidence négative sur les droits de l'homme produite par le tiers.
- Les actes ou les commissions augmentent ou aggravent l'incidence négative; sans les actes ou les omissions de l'entreprise, l'incidence peut toujours survenir, mais avec moins d'ampleur ou de sévérité.
- Les propres politiques de l'entreprise (comme les politiques d'achat en relation avec les prix et les délais de livraison) pourraient raisonnablement motiver les atteintes aux droits de l'homme par ses relations commerciales.

Questions directrices pour la vérification

- L'entreprise, est-elle consciente qu'elle contribue à l'incidence négative sur les droits de l'homme ?
- L'incidence, est-elle (partiellement) causée par un tiers ?
- Est-ce que l'entreprise permet, encourage, facilite, favorise, renforce, augmente ou exacerbe l'incidence négative sur les droits de l'homme ?
- Quel type de relation commerciale l'entreprise entretient-elle avec la partie causant l'incidence négative sur les droits de l'homme ?
- L'entreprise, tire-t-elle profit de l'atteinte aux droits de l'homme ?

Indicateurs pour une entreprise directement liée à une atteinte aux droits de l'homme

- L'entreprise ne contribue pas à l'incidence négative sur les droits de l'homme par le biais de ses propres activités, mais l'incidence est néanmoins liée à ses activités, produits ou services par suite de ses relations commerciales.
- L'incidence négative sur les droits de l'homme se produit sans pression volontaire ou involontaire de la part de l'entreprise.

Questions directrices pour la vérification

- L'incidence négative sur les droits de l'homme est-elle liée aux activités, produits ou services de l'entreprise par le biais d'une de ses relations commerciales ?
- Y a-t-il un signe indiquant que l'entreprise favorise, encourage, facilite, motive augmente et/ou exacerbe l'incidence négative sur les droits de l'homme causée par le tiers ?

Une fois que le scénario de responsabilité est établi, l'étape suivante est d'évaluer la mesure prise par la société lorsqu'elle est devenue consciente des violations et si cette mesure est en conformité avec les Principes directeurs. Ici, le concept de *diligence raisonnable* retrouve sa pertinence, étant donné qu'il se réfère aux processus opérationnels visant à la fois à prévenir les incidences potentielles et à faire face aux incidences réelles (voir l'encadré 3). Les Principes directeurs indiquent clairement que la mesure prise par l'entreprise doit comprendre les sept éléments suivants:

- 1 L'**évaluation** de son incidence sur les droits de l'homme.
- 2 Une véritable **consultation** avec les titulaires de droits et les autres acteurs concernés (ex. les travailleurs, communautés, groupes vulnérables et/ou individus affectés).
- 3 L'**intégration** des conclusions de l'évaluation dans la formulation de la réponse appropriée à l'incidence négative.
- 4 La mise au point d'un plan d'**action** concret avec des indications claires pour la mise en œuvre en vue de cesser ou d'atténuer l'incidence négative.
- 5 Le **contrôle** de l'efficacité de la mesure prise.
- 6 La participation active à la **réparation** de l'incidence négative sur les droits de l'homme.
- 7 La **réactivité** face aux demandes des titulaires de droits et des parties prenantes désireux de connaître la mesure prise par l'entreprise pour remédier aux incidences négatives.

Outre les domaines d'évaluation susmentionnés concernant les mesures prises par l'entreprise pour remédier à ses incidences, il peut également être intéressant d'évaluer le type de mesures que la société adopte pour empêcher les violations. L'entreprise s'est-elle efforcée d'empêcher les violations de manière proactive, ou a-t-elle ignoré sa responsabilité d'empêcher les incidences négatives sur les droits de l'homme ? Les OSC peuvent utiliser la première partie de ce guide pour évaluer ces mesures préventives.

L'étape 2 fournit un outil d'évaluation pour chacun des trois scénarios décrits ci-dessus.

Étape 2: Évaluer les mesures prises par l'entreprise pour remédier à l'incidence négative sur les droits de l'homme

Évaluer la pertinence des mesures adoptées par une entreprise lorsque celles-ci sont liées à une violation des droits de l'homme nécessite un nombre important d'indicateurs et de principes directeurs. Pour créer un aperçu général, ces derniers sont subdivisés dans les rubriques des éléments nécessaires pour les mesures efficaces susmentionnées. Dans chacune des rubriques, la pertinence des indicateurs pour chaque scénario est soulignée. Par exemple, les indicateurs relatifs à la pertinence de l'évaluation des incidences de l'entreprise sur les droits de l'homme sont appropriés pour tous les scénarios, tandis que les indicateurs de résultats en matière de réparation ne sont pertinents que pour les scénarios où l'entreprise cause ou contribue aux atteintes.

Indicateurs de résultats

Évaluation

En vertu des Principes directeurs, les entreprises sont tenues d'évaluer leurs incidences sur les droits de l'homme au moyen d'une procédure de *diligence raisonnable*, ce qui signifie qu'elles doivent dresser une carte de la structure opérationnelle, de la chaîne de valeur et des relations commerciales et examiner les incidences sur les droits de l'homme qui peuvent se produire dans ce domaine.

Les indicateurs suivants sont pertinents pour l'évaluation de l'ensemble des trois scénarios :

- L'entreprise a identifié une incidence négative sur les droits de l'homme grâce à sa procédure de diligence raisonnable (PD 13 et PD 17).
- L'entreprise a identifié la nature de l'incidence négative sur les droits de l'homme grâce à des consultations avec les titulaires de droits victimes de l'incidence négative (PD 13 et PD 17).
- Les titulaires de droits victimes de l'incidence négative indiquent qu'ils ont été consultés par l'entreprise afin d'identifier la nature de l'incidence négative sur les droits de l'homme (PD 18b).



Consultation pertinente

Une consultation pertinente des parties prenantes implique que les entreprises doivent prendre en compte les intérêts des acteurs lors de la prise de décisions et veiller à ce que les droits des acteurs lésés soient respectés. (Voir également l'encadré 5 sur la « participation significative des acteurs ».)

Les indicateurs suivants sont pertinents pour l'évaluation de l'ensemble des trois scénarios :

- L'entreprise a consulté les titulaires de droits affectés afin de mettre au point des mesures concrètes et acceptables pour remédier à l'incidence (PD 18b et PD 20b).
- Les titulaires de droits lésés perçoivent les consultations comme pertinentes dans la mesure où l'entreprise montre qu'elle comprend leurs préoccupations (PD 18b).
- Les titulaires de droits affectés considèrent que leurs opinions et leur dignité, leur bien-être et leurs droits sont sérieusement pris en compte et intégrés dans le plan d'action (PD 18b).

Intégration

Dans le cas des grandes entreprises transnationales, il arrive que le personnel chargé d'évaluer les incidences sur les droits de l'homme soit différent du personnel qui exerce les activités ou qui supervise les relations habituellement à l'origine de l'incidence. Ainsi ceux qui évaluent les incidences ne contrôlent pas les décisions et les mesures permettant d'empêcher, d'atténuer ou de remédier à cela. Ainsi, les départements qui contrôlent ces décisions et mesures doivent être impliqués dans l'identification et la mise en œuvre des solutions. Cela est possible grâce à l'intégration.¹⁰

L'indicateur suivant est pertinent pour l'évaluation de l'ensemble des trois scénarios :

- Tous les départements compétents de l'entreprise impliqués dans l'incidence sur les droits de l'homme sont informés et participent à la prise de mesures visant à remédier à l'incidence négative sur les droits de l'homme (PD 19).

Plan d'action

En vertu des Principes directeurs, suite à l'identification d'une incidence négative sur les droits de l'homme, les entreprises doivent mettre au point un plan d'action pour remédier à cette incidence de manière efficace, ce qui signifie qu'elles doivent élaborer une stratégie pour arrêter ou atténuer l'incidence négative, avec des indications claires pour la mise en œuvre.

Les mesures à intégrer dans le plan d'action diffèrent pour les trois scénarios :

- Si l'entreprise a causé l'incidence, elle doit mettre au point un plan d'action en vue de faire cesser l'incidence négative (PD 13, 19).
- Si l'entreprise a contribué à l'incidence, elle doit mettre au point un plan d'action visant à faire cesser sa contribution à l'incidence négative et à atténuer toute incidence restante (GP 13, 19).
- Si l'entreprise n'a pas causé ou contribué à l'incidence, mais est néanmoins directement liée à l'incidence, elle doit élaborer un plan d'action visant à atténuer l'incidence causée par un tiers (GP 13, 19).

Les indicateurs suivants ne sont pertinents que pour les scénarios dans lesquels les entreprises participent ou sont directement liées aux violations des droits de l'homme :

- L'entreprise a exercé son influence sur le tiers qui cause l'incidence sur les droits de l'homme pour: lui demander de mettre fin à l'incidence (PD 19b ii) remédier conjointement à l'incidence, après avoir consulté la partie causant l'incidence négative sur les droits de l'homme (PD 13, PD 17 et PD 19).
- Dans le cas où cet exercice a échoué, l'entreprise doit prendre des mesures en vue de renforcer son influence (ex. en s'associant avec d'autres parties concernées, PD 19).
- Dans le cas où l'entreprise ne parvient pas à renforcer son influence et que la relation n'est pas stratégique pour l'entreprise, l'entreprise peut mettre fin à la relation ou examiner attentivement les conséquences de la poursuite de la relation (PD 19).
- Lorsque l'incidence sur les droits de l'homme est causée par un fournisseur, l'entreprise doit: Proposer de renforcer les capacités du fournisseur concerné en matière de respect des droits de l'homme. Collaborer avec d'autres entreprises s'approvisionnant auprès du fournisseur en vue d'exiger et de s'assurer, grâce à un suivi et une vérification indépendante, que le fournisseur respecte les droits de l'homme. Si la violation continue ou si aucune mesure n'est prise ou

s'il n'y a aucune volonté de remédier à l'incidence, l'entreprise doit mettre un terme à la relation commerciale ou examiner attentivement les conséquences de la poursuite de la relation (PD 19).

Encadré 15 : Influence¹¹

L'« influence » sur une entité (commerciale, gouvernementale ou non gouvernementale) dans ce contexte peut être liée à un ou plusieurs facteurs, tels que:

- a** Le degré de contrôle direct de l'entreprise sur l'entité, le cas échéant;
- b** Les modalités du contrat entre l'entreprise et l'entité;
- c** La part que représente l'entreprise dans les activités de l'entité;
- d** La capacité de l'entreprise à susciter chez l'entité l'amélioration des résultats en matière de droits de l'homme en termes de futurs partenariats d'affaires, d'avantages liés à la réputation, d'aide au renforcement des capacités, etc.;
- e** Les avantages à travailler avec l'entreprise pour la réputation de l'entité et les préjudices pour sa réputation si cette relation est rompue;
- f** La capacité de l'entreprise à inciter d'autres entreprises ou organisations à améliorer leurs propres résultats en matière de droits de l'homme, notamment à travers des associations commerciales ou des initiatives multipartites;
- g** La capacité de l'entreprise à collaborer avec les autorités locales et gouvernementales en exigeant de meilleurs résultats de l'entité en matière de droits de l'homme.

Les indicateurs suivants sont pertinents pour l'ensemble des trois scénarios :

- L'entreprise a assigné la responsabilité de mettre en œuvre son plan d'action et d'examiner périodiquement ses résultats (PD 19).
- Si l'incidence négative sur les droits de l'homme touche des individus appartenant à des groupes ou populations spécifiques qui requièrent une attention particulière, l'entreprise respecte les normes et instruments pertinents supplémentaires des Nations Unies (par exemple la Déclaration des Nations Unies sur les droits des peuples autochtones, dans le cas où l'entreprise a eu une incidence négative sur les peuples autochtones, PD 12).

Suivi

Les Principes directeurs exigent que les entreprises suivent l'efficacité de leurs mesures pour remédier aux incidences sur les droits de l'homme qu'elles ont identifiées. Cela signifie que les entreprises doivent évaluer la manière dont elles gèrent les incidences négatives sur les droits de l'homme pour pouvoir rendre compte de leurs succès en matière de respect des droits de l'homme.

Les indicateurs suivants sont pertinents pour l'évaluation de l'ensemble des trois scénarios :

- L'entreprise effectue le suivi de l'efficacité des mesures qu'elle a prises en se fondant sur des indicateurs qualitatifs et quantitatifs et établit une distinction entre les groupes affectés, tels que les femmes, les enfants et les communautés autochtones (PD 20).
- L'entreprise instaure un dialogue avec les titulaires de droits affectés pour suivre les mesures qu'elle a prises ; elle intègre et s'appuie sur les résultats pour assurer l'efficacité des mesures prises contre l'incidence sur les droits de l'homme (PD 19 et 20).
- Les titulaires de droits victimes de l'incidence négative indiquent qu'ils ont été régulièrement consultés par l'entreprise pour s'assurer de l'efficacité de ses mesures de gestion de l'incidence négative sur les droits de l'homme (PD 18b).

Réparation

L'obligation de réparer pour les entreprises ayant causé ou contribué à des violations des droits de l'homme consiste à offrir des réparations aux victimes des incidences négatives sur les droits de l'homme. Les réparations peuvent prendre plusieurs formes (ex. excuses, restitution, garanties de non-répétition).

Les indicateurs suivants ne sont pertinents que pour les scénarios dans lesquels les entreprises sont à l'origine ou ont contribué à des violations des droits de l'homme :

- L'entreprise prévoit des mesures de réparation de l'incidence négative sur les droits de l'homme ou collabore à leur mise en œuvre (PD 15c et 22).
- L'entreprise coopère avec les autorités cherchant à offrir des réparations aux titulaires de droits victimes de l'incidence négative (PD 22).
- L'entreprise a mis en place des procédures permettant des mesures de réparation (PD 15).

- L'entreprise a établi ou participe à des mécanismes de réclamation efficaces au niveau opérationnel, selon les critères d'efficacité décrits dans le PD 31 (PD 15, PD 29, PD 31; voir encadré 7).
- Les titulaires de droits estiment que la procédure de réparation est efficace sur la base des critères d'efficacité décrits dans le PD 31 (voir encadré 7).

Encadré 16 :


Principe directeur 22

Selon le Principe directeur 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.

Réactivité

La réactivité d'une entreprise renvoie à sa volonté de communiquer sur la façon dont elle cherche à remédier aux incidences négatives sur les droits de l'homme.

-  Les indicateurs suivants sont pertinents pour l'évaluation de l'ensemble des trois scénarios :
- L'entreprise répond aux demandes d'information des titulaires de droits concernés et leurs représentants légitimes qui souhaitent évaluer l'adéquation des mesures prises par l'entreprise pour gérer l'incidence négative sur les droits de l'homme (PD 21).
- L'entreprise est prête à fournir des informations sur la mise en œuvre et les conclusions des évaluations de ses incidences sur les droits de l'homme de sorte que l'adéquation des mesures puisse être évaluée en externe (PD 21).
- En cas d'incidences négatives sur les droits de l'homme graves, l'entreprise établit un rapport externe formel sur la façon dont elle remédie aux incidences (PD 21).

Questions directrices pour la vérification

Évaluation

La question suivante est pertinente pour l'ensemble des trois scénarios :

- L'entreprise a-t-elle identifié la nature de l'incidence négative sur les droits de l'homme grâce à une consultation pertinente avec les titulaires de droits lésés (ex. les travailleurs, les communautés et/ou les individus affectés par l'incidence négative) ?

Consultation pertinente

Les questions suivantes sont pertinentes pour l'ensemble des trois scénarios :

- L'entreprise, peut-elle instaurer un dialogue direct avec les groupes affectés?
- Si ce n'est pas le cas, à quelle autre source crédible, l'entreprise se fie-t-elle pour comprendre l'opinion et les préoccupations de la communauté?
- Si oui, l'entreprise instaure-t-elle un dialogue avec les titulaires de droits pour comprendre leurs inquiétudes?
- Les titulaires de droits, considèrent-ils la consultation comme pertinente? Dans quelle mesure?

Intégration

La question suivante est pertinente pour l'ensemble des trois scénarios :

- Est-ce que tous les départements de l'entreprise concernés par les incidences sur les droits de l'homme sont informés et participent à la prise de mesures visant à remédier à l'incidence négative sur les droits de l'homme?

Plan d'action

La question suivante est pertinente pour l'ensemble des trois scénarios :

- Est-ce que le plan d'action aborde l'ensemble des causes des incidences négatives sur les droits de l'homme en vue d'empêcher la poursuite des incidences?

Les questions sur les plans d'action diffèrent entre les trois scénarios :

- Dans le cas où l'entreprise est à l'origine de l'incidence négative sur les droits de l'homme, a-t-elle mis au point un plan d'action concret pour faire cesser l'incidence négative sur les droits de l'homme et pour prévenir les futures incidences ?
- Dans le cas où l'entreprise contribue à l'incidence négative sur les droits de l'homme, a-t-elle mis au point un plan d'action concret pour faire cesser sa contribution à l'incidence négative sur les droits de l'homme, atténuer toute incidence restante, et prévenir de telles incidences dans le futur ?
- Dans le cas où l'entreprise est directement liée à l'incidence négative sur les droits de l'homme, a-t-elle mis au point un plan d'action concret pour atténuer l'incidence sur les droits de l'homme et prévenir de telles incidences dans le futur ?

Les questions suivantes peuvent être utilisées si l'entreprise contribue ou est directement liée à une incidence :

- Une fois que l'entreprise a identifié la partie qui a causé la violation, l'entreprise a-t-elle offert l'aide nécessaire à la partie ? L'aide peut prendre la forme d'une formation sur le respect des droits de l'homme et sur la manière de respecter le code de conduite de l'entreprise ou de chercher des moyens alternatifs d'opérer sans violer les droits de l'homme.
- L'entreprise, a-t-elle instauré un dialogue avec la partie pour l'avertir et lui faire cesser l'incidence négative sur les droits de l'homme ?
- L'entreprise, a-t-elle usé de son influence sur la partie pour faire cesser l'incidence ?
- Dans le cas où l'entreprise n'avait pas assez d'influence pour atténuer l'incidence, a-t-elle fourni des efforts visant à renforcer son influence ?
- L'entreprise, a-t-elle poursuivi la relation avec l'entité ayant violé les droits de l'homme, même si les efforts pour atténuer les atteintes n'ont pas été un succès et que la fin de la relation n'aurait pas eu d'incidence négative sur les droits de l'homme ?

Suivi

Les questions suivantes sont pertinentes pour l'ensemble des trois scénarios :

- L'entreprise, effectue-t-elle le suivi de l'efficacité de son plan d'action contre l'incidence négative ?
- Est-ce que l'entreprise effectue un suivi relatif aux incidences sur des

- groupes spécifiques (femmes/enfants, peuples autochtones) ?
- L'évaluation, a-t-elle pris en compte le point de vue des titulaires de droits lésés ?
- L'entreprise, a-t-elle révisé le plan d'action en se basant sur les conclusions de l'évaluation ?

Réparation

Les questions suivantes peuvent être utilisées par une entreprise qui cause ou qui contribue à une incidence :

- L'entreprise, a-t-elle participé à des procédures de réparation ?
- L'entreprise, a-t-elle joué un rôle dans l'offre de réparations directes et rapides aux titulaires de droits lésés ?
- En quoi consistait la réparation (excuses, indemnités (financières ou autre), cessation d'activités ou de relations) ?
- La voie de recours a-t-elle été acceptée par les titulaires de droits affectés ?
- L'entreprise dispose-t-elle de mécanismes de réclamation pour traiter les plaintes des victimes des incidences des activités de l'entreprise ?
- Les mécanismes de réclamation au niveau opérationnel sont-ils conformes aux critères d'efficacité décrits dans le Principe directeur 31 ? (Voir encadré 7)
- L'entreprise a-t-elle reçu des critiques sur l'efficacité des mesures qu'elle a prises de la part des titulaires de droits lésés et/ou des acteurs ? Si oui, l'entreprise a-t-elle entrepris des démarches pour faire face à ces critiques ?
- Comment les titulaires de droits lésés et/ou les autres acteurs évaluent-ils la procédure de réparation ?
- La procédure de réparation, a-t-elle provoqué des changements dans la politique globale de l'entreprise en matière de droits de l'homme ?

Réactivité

Les questions suivantes sont pertinentes pour l'ensemble des trois scénarios :

- L'entreprise est-elle prête à communiquer sur la manière dont elle gère les incidences négatives sur les droits de l'homme ?
- La société répond-elle aux demandes d'informations des titulaires de droits affectés et de leurs représentants légitimes sur la manière dont elle gère les droits de l'homme ?
- L'entreprise fournit-elle un compte rendu sur la manière dont elle traite les incidences sur les droits de l'homme qui sont graves ?

Stratégies de suivi

Les OSC sont encouragées à utiliser et à partager le plus possible les conclusions de leurs évaluations en vue d'atténuer les violations des droits de l'homme et l'absence de mise en œuvre des Principes directeurs dans les contextes et forums pertinents. Ces stratégies de suivi contribueront au respect des droits de l'homme par les entreprises et à informer les entreprises, les États et les OSC à travers le monde sur l'existence et la signification des Principes directeurs et la responsabilité incombant aux entreprises de respecter les droits de l'homme.

Il n'est pas conseillé aux OSC de mettre en œuvre toutes les stratégies mentionnées en même temps, dans la mesure où certaines mesures pourraient compromettre d'autres. Au contraire, l'OSC doit étudier la stratégie qui sert le mieux ses intérêts, en étroite collaboration avec les titulaires de droits. En outre, l'OSC doit déterminer la stratégie qui convient le mieux à l'identité et aux capacités de l'organisation, et l'ordre dans lequel les mesures peuvent davantage renforcer l'influence. Pour ce faire, elle doit mettre au point une stratégie d'escalade en vertu de laquelle l'OSC poursuivra la prochaine stratégie seulement lorsque la première n'aura pas produit les résultats escomptés.

Collaboration avec l'entreprise

Les conclusions de l'évaluation peuvent d'abord être abordées avec l'entreprise ayant fait l'objet de la recherche. Dans la plupart des cas, les OSC auront déjà approché l'entreprise au cours de l'enquête pour des demandes de renseignements. Selon la réactivité de l'entreprise, cela peut aboutir ou non à un dialogue. Lorsque celle-ci aboutit à un dialogue, cela permet à l'OSC de rappeler à l'entreprise son obligation de respecter les droits de l'homme, d'alerter l'entreprise sur les incidences (potentielles) négatives sur les droits de l'homme, et de motiver l'entreprise à prendre des mesures pour empêcher et/ou gérer ces incidences (potentielles). Le recours aux Principes directeurs adoptés par les Nations Unies aidera les OSC à justifier leurs revendications. Les OSC peuvent réussir de cette façon à améliorer la conduite de l'entreprise en matière de respect des droits de l'homme. Toutes les entreprises ne sont pas réticentes à l'idée de s'engager dans un dialogue constructif en vue d'améliorer leurs résultats; et toutes les entreprises ne sont pas prêtes à répondre

aux préoccupations soulevées: le fait de poser des questions est la première étape vers la sensibilisation des entreprises. Lorsqu'une OSC prévoit de publier un rapport sur les incidences négatives sur les droits de l'homme, il est important d'y inclure une procédure de révision, offrant à l'entreprise la possibilité de réagir au rapport avant sa publication.

Outre l'intérêt évident des titulaires de droits, il existe une logique économique liée au respect des droits de l'homme. D'un point de vue commercial, la mise en œuvre d'une procédure de diligence raisonnable en matière de droits de l'homme doit: aider les entreprises à améliorer la gestion et l'atténuation des risques opérationnels, juridiques, financiers et de réputation pour l'entreprise du fait de son implication ou de son association à des violations des droits de l'homme; contribuer à la viabilité de l'entreprise; renforcer la satisfaction et la motivation des employés; éviter les interruptions coûteuses des activités, ex. dues à des grèves des employés; et gérer le risque de poursuites judiciaires à son encontre en montrant qu'elle a pris toutes les mesures raisonnables pour éviter son implication dans des violations présumées des droits de l'homme. Cela ne signifie pas que l'application d'une procédure de diligence raisonnable libérera systématiquement l'entreprise de toutes responsabilités. Il peut arriver des cas où, en dépit de l'application en cours d'une procédure de diligence raisonnable, les entreprises soient encore responsables de violations et passibles de sanctions.

L'adhésion à une norme mondiale comme les Principes directeurs peut également réduire les coûts dans la mesure où ils convergent avec d'autres cadres, normes et outils régissant la conduite commerciale.

Tribunaux

Avec l'approbation du Conseil des droits de l'homme des Nations Unies, les Principes directeurs peuvent être considérés comme relevant du « droit souple », alors que les lois et réglementations nationales peuvent être considérés comme relevant du « droit dur », ce qui signifie que leur violation peut faire l'objet d'un recours devant les tribunaux. Une grande partie du contenu des Principes directeurs est reflétée dans les lois et réglementations nationales, et une présumée violation des droits de l'homme liée à l'activité de l'entreprise peut être assimilée à un crime, un délit ou une autre forme d'acte illégal par le système judiciaire national, qui autorise une poursuite devant les tribunaux. Lorsque l'évaluation des résultats d'une entreprise en matière de droits de l'homme révèle une supposée violation des droits de l'homme, il est recommandé aux OSC de déterminer s'il s'agit d'un crime, d'une contravention ou d'une viola-

tion d'une disposition juridiquement contraignante. Lorsque de telles infractions aux lois nationales semblent exister, la stratégie la plus solide pour les OSC, est de se référer d'abord et avant tout à la législation en vigueur en citant les Principes directeurs en plus de la norme nationale applicable.

Les normes et principes énoncés dans les Principes directeurs qui ne sont pas (encore) repris dans les lois et réglementations nationales peuvent devenir des éléments relevant du « droit dur » au moyen de la jurisprudence en y faisant référence dans les affaires judiciaires. En cas de poursuites judiciaires en relation avec les violations des droits de l'homme, les Principes directeurs peuvent aider les juges à interpréter la conformité avec les normes relatives aux droits de l'homme internationalement reconnus. Il est généralement admis parmi les experts juridiques que plus les Principes directeurs sont utilisés et cités en référence dans les tribunaux, les autres instances non judiciaires et les politiques publiques et privées, plus ils deviennent une partie intégrante du droit coutumier international.

Gouvernements nationaux

Les pouvoirs exécutif et législatif du gouvernement ont des rôles importants à jouer dans le renforcement de la responsabilité incombant aux entreprises de respecter les droits de l'homme. Le pouvoir exécutif a un rôle important à jouer dans la mise en œuvre de la politique et l'exécution des fonctions administratives. Il existe plusieurs organes de contrôle des entreprises (par exemple l'inspection du travail, de l'environnement, ou les organes de contrôle de secteurs et d'industries spécifiques) qui dépendent du pouvoir exécutif et qui peuvent jouer un rôle actif dans le suivi et le renforcement d'une conduite responsable des entreprises. Le pouvoir législatif peut aider à étudier et à légiférer sur la responsabilité incombant aux entreprises en matière de droits de l'homme, et à équilibrer le rôle du pouvoir exécutif.

Les conclusions d'une évaluation des performances d'une entreprise en matière de droits de l'homme peuvent être partagées avec les deux pouvoirs du gouvernement. Ceci permettra d'avoir un aperçu concret des défis liés à la responsabilité incombant aux entreprises de respecter les droits de l'homme, et fournira aussi un moyen de pression pour la mise en œuvre d'une législation et d'un contrôle nécessaires pour le renforcement d'une conduite responsable des entreprises. En outre, dans les cas où l'entreprise sur laquelle pèsent des présomptions reçoit un appui financier du gouvernement, les conclusions de l'évaluation sont essen-

tielles pour la sensibilisation sur les possibles contributions ou implications directes dans les violations des droits de l'homme par le biais des bénéficiaires des prêts de soutien ou de garanties pour les investissements, et elles peuvent ainsi être utilisées pour inciter le gouvernement à prendre des mesures contre l'entreprise.

Points de contact nationaux de l'OCDE

Les Principes directeurs de l'OCDE à l'intention des entreprises multinationales sont des recommandations formulées par les gouvernements à l'attention des entreprises multinationales opérant dans ou à partir des pays membres. Ils fournissent des normes et des principes de « droit souple » internationalement acceptés pour une conduite responsable des entreprises dans le domaine des relations professionnelles et industrielles, des droits de l'homme, de l'environnement, de la publication d'informations, de la lutte contre la corruption, des intérêts des consommateurs, de la science et de la technologie, de la concurrence et de la fiscalité. Ces Principes directeurs peuvent être téléchargés à partir du site de l'OCDE.¹²

Puisque les Principes directeurs de l'OCDE, mis à jour en 2011, intègrent un chapitre sur les droits de l'homme en conformité avec le cadre de référence «Protéger, respecter et réparer» et les Principes directeurs, les informations recueillies à l'aide de ce guide peuvent contribuer à la mise au point d'une base de preuves pour la prise en charge des plaintes en vertu du mécanisme de réclamation prévu dans les Principes directeurs de l'OCDE. Si l'évaluation conclut que l'entreprise en question viole les Principes directeurs, il est probable que l'entreprise viole également les Principes directeurs de l'OCDE.

Le mécanisme de résolution des différends prévu par les Principes directeurs de l'OCDE est un instrument unique pour aborder la conduite des entreprises. Grâce à celui-ci, les ONG, les syndicats et les autres acteurs peuvent déposer des plaintes contre les entreprises transnationales pour des violations présumées des Principes directeurs de l'OCDE. Les gouvernements qui adhèrent à l'OCDE et à ses Principes directeurs doivent établir un Point de contact national (PCN) chargé de la promotion des Principes directeurs et de traiter les plaintes portant sur des « cas spécifiques » de manquement présumé des entreprises.

La procédure de plainte portant sur un « cas spécifique » est axée sur la recherche de solution entre les parties par le biais de la médiation. Si la médiation réussit, les PCN peuvent faire une déclaration soutenant les

accords conclus. Si la médiation échoue, les PCN peuvent également faire des déclarations pour indiquer si les Principes directeurs ont été violés et formuler des recommandations visant à faire respecter les Principes directeurs. En outre, le commentaire sur la conclusion des procédures stipule que les déclarations et rapports sur les résultats de la procédure rendus publics par les PCN pourraient être utiles à l'application des politiques et programmes gouvernementaux. Afin de favoriser la cohérence des politiques, les PCN sont encouragés à informer ces organismes gouvernementaux.¹³ Cela peut avoir des conséquences importantes pour une entreprise.

Une liste des PCN figure sur le site de l'OCDE.¹⁴ OECD Watch, un réseau international d'ONG promouvant la responsabilité des entreprises par le biais des Principes directeurs de l'OCDE, a élaboré des instructions détaillés à l'attention des OSC concernant le dépôt des plaintes dans le cadre de ce mécanisme.¹⁵

Institutions nationales de défense des droits de l'homme/médiateur

Dans certains pays, un médiateur est nommé pour entendre les préoccupations des populations au sujet des plaintes relatives aux violations des droits de l'homme par les entreprises, et pour exhorter les États à s'acquiescer de leur obligation de protéger les titulaires de droits contre les violations perpétrées par les entreprises. L'utilisation de ce guide peut aider à fournir des éléments de preuve au médiateur.

Certains pays disposent d'institutions nationales de défense des droits de l'homme (INDH).¹⁶ Toutes les INDH ont une mission incluant le suivi, la formulation de recommandations, l'éducation et la recherche sur les entreprises et les droits de l'homme en vertu des Principes de Paris de l'ONU. Certaines INDH jouissent d'une compétence juridique leur permettant en vertu de la loi nationale de traiter des cas de violations des droits de l'homme par les entreprises transnationales.¹⁷ Cela peut s'avérer un cadre propice au partage des conclusions de l'évaluation et à la promotion d'une conduite responsable efficace des entreprises à travers l'amélioration de la participation.

ONU: Groupe de travail sur les entreprises et les droits de l'homme et autres mécanismes

Les OSC pourraient utiliser les informations recueillies à travers ce guide pour collaborer avec le groupe de travail des Nations Unies et relever les défis liés à la mise en œuvre des Principes directeurs. Lors de l'adoption des Principes directeurs de l'ONU en 2011, le Conseil des droits de l'homme de l'ONU avait décidé de créer un Groupe de travail sur la question des droits de l'homme et des sociétés transnationales et autres entreprises, composé de cinq experts indépendants, selon une répartition géographique équilibrée, pour un mandat de trois ans. Sa mission est de promouvoir une diffusion et une mise en œuvre efficaces et complètes des Principes directeurs relatifs aux entreprises et aux droits de l'homme: la mise en œuvre du cadre de référence « Protéger, respecter et réparer ». Le Conseil a également décidé de mettre en place un Forum sur les entreprises et les droits de l'homme sous la direction du Groupe de travail afin de débattre des tendances et des défis liés à la mise en œuvre des Principes directeurs et de promouvoir le dialogue et la coopération sur les questions relatives aux entreprises et aux droits de l'homme, notamment les défis rencontrés dans des secteurs ou environnements opérationnels particuliers, ou en relation avec des droits ou groupes spécifiques, et d'identifier les bonnes pratiques. Ce Forum se tiendra sur une base annuelle. Les OSC pourraient utiliser les informations recueillies à partir de ce guide pour collaborer avec le Groupe de travail des l'ONU et résoudre les lacunes, faiblesses ou difficultés liées à la mise en œuvre et au contenu des Principes directeurs, et relever ces défis à travers la participation au forum.

Dans un communiqué sur ses méthodes de travail, le Groupe de travail a noté qu'« il n'est pas en mesure d'enquêter sur les cas individuels de prétendues violations des droits de l'homme par les entreprises ». Ainsi, les méthodes du Groupe de travail de l'ONU diffèrent des méthodes utilisées par de nombreuses autres procédures spéciales onusiennes. D'autre part, le Groupe de travail a déclaré qu'« en plus des missions nationales officielles et de toutes autres visites dans les États membres, le mandat du Groupe de travail inclut un travail de terrain supplémentaire pertinent consistant souvent à sensibiliser, consulter et travailler directement avec les individus, les communautés, les entreprises et les associations professionnelles, les acteurs gouvernementaux, les institutions nationales de défense des droits de l'homme et d'autres parties prenantes dans toutes les régions pour éclairer ses travaux et veiller à ce que les conclusions et les recommandations soient adaptées aux réalités concrètes et opérationnelles sur le terrain »¹⁸. Il est ainsi possible pour les OSC d'inviter le Groupe de travail de l'ONU à des visites sur le terrain et de soulever des

cas spécifiques de violation. Il reste à voir quelle suite le Groupe de travail va donner à de telles visites sur le terrain dans la pratique; aussi, les OSC sont encouragées à rechercher des moyens pour les aider à répondre à leurs préoccupations.

L'ONU dispose de plusieurs procédures spéciales différentes avec des mandats sur des droits ou des groupes spécifiques qui peuvent fournir des recommandations aux États et dans certains cas également aux entreprises. Ces procédures incluent les Rapporteurs spéciaux et les comités pour les différents traités sur les droits de l'homme, etc. Les conclusions de l'évaluation pourraient être pertinentes pour ces procédures spéciales.

Systèmes régionaux de protection des droits de l'homme

Il existe plusieurs forums au niveau régional qui traitent des cas de violation des droits de l'homme. En général, les plaintes peuvent être portées contre les États dans le cadre de ces systèmes régionaux, mais les conclusions de l'évaluation d'une entreprise peuvent aider ces mécanismes régionaux à comprendre le comportement de l'État et la conduite de l'entreprise pour ensuite formuler des recommandations ou condamner l'État en cas de violation de leurs obligations internationales de protéger les droits de l'homme dans le cadre de leur juridiction. Les instances telles que la Cour européenne des droits de l'homme, la Cour et la Commission interaméricaine des droits de l'homme et la Commission africaine des droits de l'homme et des peuples sont des forums appropriés pour partager des idées sur l'évaluation dans le cadre des plaintes et auditions publiques au sein de ces mécanismes.

Sensibilisation du public

Les cas de non-conformité à la responsabilité de l'entreprise de respecter les droits de l'homme peuvent être utilisés par les OSC comme base pour des efforts de sensibilisation, aussi bien dans le pays où le non-respect s'est produit (pays d'accueil) que dans le pays où se situe le siège social de l'entreprise (pays d'origine). Si les OSC sont capables de démontrer qu'une entreprise n'a pas appliqué les Principes directeurs, le soutien des Principes directeurs par le Conseil des droits de l'homme des Nations Unies les aidera à formuler des revendications fondées concernant la responsabilité incombant aux entreprises de respecter les droits de l'homme. Les entreprises ne voudront en général pas être publique-

ment dénoncées pour violation des normes et principes des Nations Unies, et chercheront à gérer leurs incidences négatives sur les droits de l'homme afin d'éviter des conséquences nuisibles à leur réputation et d'être sous les projecteurs des parties prenantes.

Institutions financières et actionnaires

Les conclusions de l'évaluation peuvent également aider, lorsque les institutions financières sont impliquées. Beaucoup d'institutions financières ont mis en place des procédures pour vérifier le respect de leurs propres politiques dans le cadre d'accords de subventions de projets. Par exemple, il existe des mécanismes au sein du Groupe de la Banque Mondiale: conseiller/médiateur pour la Société Financière Internationale et l'Agence multilatérale de garantie des Investissements, ainsi que le Panel d'inspection; et le Groupe de la Banque interaméricaine de développement: Mécanisme indépendant de consultation et d'investigation, etc. Même les banques de développement nationales peuvent avoir des normes relatives à l'octroi de prêts pour lesquelles l'évaluation des résultats de l'entreprise en matière de droits de l'homme peut être importante. Il est fortement conseillé de chercher dans la région dans laquelle l'évaluation a été effectuée si de tels mécanismes existent pour leur présenter les conclusions de l'évaluation.

Autres partenaires commerciaux

Une autre stratégie de suivi pour l'évaluation consiste à informer les partenaires commerciaux de l'entreprise concernée, des incidences négatives de cette dernière sur les droits de l'homme. Cela peut influencer l'entreprise concernée à changer ses pratiques. En outre, elle fournira des informations utiles pour la diligence raisonnable en matière de droits de l'homme des relations commerciales. Par exemple, si l'entreprise fabrique des produits pour de grandes marques, il est conseillé de contacter ces marques et de plaider auprès d'elles afin qu'elles utilisent leur influence en tant qu'acheteuses pour influencer la conduite de leur fournisseur. Cette stratégie peut s'avérer particulièrement fructueuse avec les sociétés de marque qui ont explicitement reconnu leur responsabilité dans la chaîne d'approvisionnement.

Pacte mondial de l'ONU

Avec plus de 6000 entreprises participantes, le Pacte mondial des Nations Unies est l'initiative volontaire en matière de responsabilité des entreprises la plus importante au monde. Les entreprises membres s'engagent à mettre en œuvre les dix principes du Pacte mondial dans le domaine des droits de l'homme, du travail, de l'environnement et de la lutte contre la corruption.¹⁹

Le Pacte mondial souligne que les engagements exprimés dans ses principes relatifs aux droits de l'homme sont en corrélation avec la responsabilité de respecter telle que définie dans les Principes directeurs des Nations Unies. Les entreprises participantes sont tenues de publier annuellement une communication sur le progrès (COP). La COP devrait décrire les progrès réalisés dans la mise en œuvre des dix principes. Toutefois le contenu de ces rapports ne fait pas l'objet de vérification.

En 2005, cinq ans après son lancement, le Pacte mondial a adopté une série de mesures d'intégrité. Les mesures d'intégrité comprennent une procédure visant à instaurer le dialogue sur les « allégations d'abus systématiques ou flagrants vis-à-vis des buts et principes généraux du Pacte mondial »²⁰. Par exemple, ces abus systématiques et flagrants concernent les allégations attestées de l'implication de l'entreprise dans :

- Une affaire de meurtre, de torture, de privation de liberté, de travail forcé, de travail des enfants sous sa pire forme ou toute autre forme d'exploitation des enfants;
- De graves violations des droits individuels en situation de guerre ou de conflit;
- Une catastrophe écologique de grande ampleur;
- Une affaire de corruption grave; et
- Toute autre violation particulièrement grave des normes éthiques fondamentales.²¹

Lorsqu'une affaire est présentée par écrit au bureau du Pacte mondial, le bureau transmet l'affaire à l'entreprise participante concernée demandant des observations et des commentaires sur les mesures prises pour régler l'affaire. Le bureau du Pacte mondial est également disponible pour fournir des conseils et de l'aide à l'entreprise concernée dans l'adoption de mesures visant à remédier à la situation. Si l'entreprise refuse d'engager un dialogue sur la question au bout de deux mois après avoir été contactée pour la première fois par le bureau du Pacte mondial, elle peut être considérée comme « non-communicante ». L'entreprise sera identifiée comme telle sur le site Internet du Pacte mondial. Si le

maintien de l'inscription de la société participante sur le site web du Pacte mondial est considéré comme préjudiciable à la réputation et à l'intégrité de l'organisation, le bureau du Pacte mondial se réserve le droit de supprimer cette entreprise de la liste des participants et de le signaler sur le site web.

Autres mécanismes de réclamation internationaux et intergouvernementaux

Il existe de nombreux autres mécanismes de réclamation internationaux et intergouvernementaux où les atteintes présumées aux droits de l'homme peuvent être introduites, en fonction de la nature des questions, du secteur et de la région où la violation a eu lieu. En général, ces mécanismes ont des dispositions relatives aux droits de l'homme faisant référence à la Déclaration universelle des droits de l'homme, aux principales conventions de l'Organisation Internationale du Travail (OIT), ou à d'autres cadres relatifs aux droits de l'homme internationalement reconnus. Le fait que les Principes directeurs soient également basés sur le même ensemble de droits de l'homme, et la convergence croissante des cadres mondiaux sur la conduite des entreprises par rapport aux Principes directeurs, signifient que les OSC qui établissent une prétendue violation des droits de l'homme et/ou une absence de mise en œuvre des Principes directeurs par des entreprises peuvent envisager d'utiliser d'autres mécanismes de réclamation appropriés pour répondre aux cas de violations présumées.

Une entreprise peut faire partie d'un secteur d'activité spécifique ou d'une initiative multipartite comprenant des mécanismes de responsabilité (par exemple, la Fair Labor Association, la Table ronde sur l'huile de palme durable). Même s'il n'existe aucun mécanisme de responsabilité, la simple adhésion d'une entreprise à une telle initiative est un point d'entrée supplémentaire pour le plaidoyer.

Conclusion

À travers ce guide, SOMO, Cividep, et CEDHA veulent contribuer à la diffusion et à l'utilisation pertinente des Principes directeurs par les OSC. En effet, le guide vise à permettre aux OSC d'utiliser les Principes directeurs de manière plus efficace afin de motiver les entreprises à respecter les droits de l'homme. Interpeller les entreprises sur l'existence des Principes directeurs et exiger leur adoption effective par les sociétés contribuera à faire des Principes directeurs un instrument générant un impact positif sur la vie des titulaires de droits.

En outre, l'utilisation de la méthodologie fournie dans ce guide permettra aux OSC d'identifier les lacunes ou faiblesses potentielles des Principes directeurs proprement dits, et de fournir des informations utiles en vue de continuer à développer et/ou renforcer les normes relatives aux responsabilités incombant aux entreprises de respecter les droits de l'homme.

Lors de l'élaboration du guide, il a été constaté que l'utilisation des Principes directeurs pour évaluer les résultats de l'entreprise en matière de droits de l'homme est plus facile à dire qu'à faire. Dans bien des cas, les informations nécessaires pour procéder à l'évaluation ne seront pas facilement disponibles. Cela signifie que leur obtention dépendra de la disposition de l'entreprise à fournir certains renseignements requis; ce qui n'est pas (encore) gagné. Néanmoins, le fait de demander aux entreprises de fournir ces renseignements est pertinent

en soi, car il les interpelle sur leur responsabilité de respecter les droits de l'homme et peut déclencher une prise de conscience de la responsabilité internationalement reconnue des entreprises de respecter les droits de l'homme. En effet, si les entreprises ne répondent pas aux demandes légitimes de renseignements concernant la manière dont elles gèrent les risques et les incidences sur les droits de l'homme, ceci peut être considéré en soi comme une violation des Principes directeurs. Après tout, les Principes directeurs soulignent que les entreprises doivent « connaître et montrer » la façon dont elles s'acquittent de leur obligation de respecter les droits de l'homme et les OSC jouent un rôle important dans la responsabilisation des entreprises.

Ce guide est une première tentative visant à rendre les Principes directeurs accessibles et utiles pour les OSC dans leurs efforts de faire respecter leurs droits afin de soutenir les communautés locales, les travailleurs et autres titulaires de droits. Une fois que les OSC auront acquis de l'expérience dans l'utilisation des Principes directeurs, elles seront en mesure d'identifier les domaines nécessitant une amélioration de la méthodologie et des conseils fournis dans ce guide. Les auteurs invitent donc les utilisateurs de ce guide à partager leurs exemples, études de cas, expériences et commentaires en utilisant les coordonnées fournies dans le colophon. Nous espérons que des versions améliorées de ce guide pourront de ce fait être produites en temps utile.

Autres ressources

Il existe plusieurs organisations, centres, documents de référence, guides et outils d'orientation auxquels les utilisateurs de ce guide peuvent recourir. Les ressources suivantes sont recommandées, cette liste n'étant toutefois pas exhaustive.

Centres et organisations pertinents

Amnesty International : <http://www.amnesty.org>

Business & Human Rights Resource Centre (Centre de Ressources sur les Entreprises & les Droits de l'Homme) : <http://www.business-humanrights.org/>

Business & Society Exploring Solutions : <http://www.baseswiki.org>

Danish Institute for Human Rights : <http://www.humanrightsbusiness.org/>

Fédération internationale des droits de l'homme (FIDH) : <http://www.fidh.org>

OECD Watch : <http://www.oecdwatch.org>

Haut-Commissariat des Nations Unies aux droits de l'homme : <http://www.ohchr.org>

Publications pertinentes

International Federation for Human Rights. *Corporate Accountability for Human Rights Abuses. A Guide for Victims and NGOs on recourse Mechanisms*, 2012
<<http://www.fidh.org/Updated-version-Corporate-8258>>.

United Nations Human Rights Office of the High Commissioner. *Guiding Principles on Business and Human Rights. Implementing the United Nations "Protect, Respect and Remedy"*, 2011
<http://www.ohchr.org/Documents/Publications/GuidingPrinciplesBusinessHR_EN.pdf>.

United Nations Human Rights Office of the High Commissioner. *Interpretive Guide on the Corporate Responsibility to Respect*, 2012
<http://www.ohchr.org/Documents/Publications/HR.PUB.12.2_En.pdf>.

Oxfam America and Rights & Democracy. *Community-based human rights impact assessments: Practical lessons*, 2010
<<http://www.oxfamamerica.org/files/community-based-human-rights-impact-assessments-practical-lessons.pdf>>.

OECD Watch. *Calling for Corporate Accountability: A guide to the OECD Guidelines for Multinational Enterprises* (expected end 2012/beginning 2013).
www.oecdwatch.org

Références

- 1 Les définitions et descriptions des concepts mentionnés dans ce glossaire sont tirées d'un ensemble de textes, y compris les Principes directeurs des Nations Unies relatifs aux entreprises et aux droits de l'homme, le guide interprétatif sur la responsabilité des entreprises de respecter les droits de l'homme publié par le Bureau du Haut-Commissariat des Nations Unies aux droits de l'homme, ainsi que les propres explications et interprétations des auteurs.
- 2 Source: ISO 26000:2010 Guidance on Social Responsibility.
- 3 Source: J. Kirkemann Boesen & Tomas Martin, *Applying a Rights-Based Approach. An Inspirational Guide for Civil Society*. Copenhagen: the Danish Institute for Human Rights, 2007.
- 4 Voir le glossaire. Les termes et expressions en italique sont définis dans le glossaire.
- 5 Visiter: <http://www2.ohchr.org/english/law/index.htm>
- 6 Veuillez noter que, bien que les Principes directeurs soient applicables à toutes les entreprises à l'échelle planétaire, qu'elles soient petites ou grandes, ce guide est surtout axé sur les entreprises transnationales.
- 7 Source: World Resources Institute. *Breaking Ground: Engaging Communities in Extractive and Infrastructure Projects*. Washington: 2009, p. 2.
- 8 UN OHCHR. *Interpretive Guide for the Corporate Responsibility to Respect Human Rights*. 2012, p. 4
<http://www.ohchr.org/Documents/Issues/Business/RtRInterpretativeGuide.pdf>
- 9 UN OHCHR. *Interpretive Guide for the Corporate Responsibility to Respect Human Rights*. 2012, p. 16
<http://www.ohchr.org/Documents/Issues/Business/RtRInterpretativeGuide.pdf>
- 10 UN OHCHR. *Interpretive Guide for the Corporate Responsibility to Respect Human Rights*. 2012, p. 4
<http://www.ohchr.org/Documents/Issues/Business/RtRInterpretativeGuide.pdf>
- 11 UN OHCHR. *Interpretive Guide for the Corporate Responsibility to Respect Human Rights*. 2012, p. 4
<http://www.ohchr.org/Documents/Issues/Business/RtRInterpretativeGuide.pdf>
- 12 OECD. *OECD Guidelines for Multinational Enterprises*. 2011
<http://www.oecd.org/dataoecd/43/29/48004323.pdf>
- 13 OECD. *OECD Guidelines for Multinational Enterprises*. 2011, p.87
<http://www.oecd.org/dataoecd/43/29/48004323.pdf>
- 14 OECD. *Points de contact nationaux*, septembre 2012 <http://www.oecd.org/dataoecd/17/44/1900962.pdf>
- 15 Visiter www.oecdwatch.org pour plus d'informations et consulter le guide d'OECD Watch sur les Principes directeurs de l'OCDE
- 16 Pour une cartographie des INDH, voir: http://nhri.ohchr.org/EN/Contact/NHRIs/Documents/NHRI_May2012_map_web2%20rev2.pdf
- 17 Le Comité international de coordination des institutions nationales pour la promotion et la protection des droits de l'homme (CIC) a un groupe de travail sur les droits de l'homme et les entreprises qui définit les mesures prises par les institutions spécifiques dans ce domaine: <http://nhri.ohchr.org/EN/Themes/BusinessHR/Pages/Home.aspx>. D'autres sites pertinents incluent: <http://nhri.ohchr.org/EN/Pages/default.aspx>. Le site suivant fournit une liste des INDH : <http://nhri.ohchr.org/EN/Contact/NHRIs/Pages/default.aspx>. Pages sur les entreprises: <http://nhri.ohchr.org/EN/Themes/BusinessHR/Pages/Home.aspx>
- 18 Source: site web du Groupe de travail de l'ONU sur les entreprises et les droits de l'homme
<http://www.ohchr.org/EN/Issues/Business/Pages/WorkingMethods.aspx> [accès le 22 octobre 2012].
- 19 United Nations Global Compact, *Human Rights Supplement to Communication on Progress Guidance*, no date.
- 20 Website UN Global Compact. *Integrity Measures – Frequently Asked Questions*.
http://www.unglobalcompact.org/AboutTheGC/IntegrityMeasures/Integrity_Measures_FAQs.html [accès le 11 octobre 2012].
- 21 Ibid.

Notes

Ce guide a pour but de fournir une assistance et une orientation pratiques, ainsi qu'un cadre de référence uniformisé aux organisations de la société civile (OSC) pour l'utilisation des Principes directeurs des Nations Unies. Ces Principes directeurs peuvent être utilisés pour aborder la question de la responsabilité des entreprises en matière de respect des droits de l'homme et par conséquent pour garantir que les communautés locales, les travailleurs et les autres ayants droit jouissent pleinement de leurs droits. Ce guide fournit aux OSC un mode d'utilisation des Principes directeurs dans la recherche et le plaidoyer sur les sociétés, ainsi qu'une aide pour la promotion de la responsabilité des entreprises de respecter les droits de l'homme reconnus à l'échelle internationale.

SOMO



Cividep India
Workers' Rights & Corporate Accountability

CEDHA