



# Assemblée générale

Distr. générale  
19 mai 2020  
Français  
Original : anglais

## Conseil des droits de l'homme

### Quarante-quatrième session

15 juin-3 juillet 2020

Points 2 et 3 de l'ordre du jour

### Rapport annuel du Haut-Commissaire des Nations Unies aux droits de l'homme et rapports du Haut-Commissariat des Nations Unies aux droits de l'homme et du Secrétaire général

**Promotion et protection de tous les droits de l'homme,  
civils, politiques, économiques, sociaux et culturels,  
y compris le droit au développement**

## **Amélioration de la responsabilisation des entreprises et de l'accès à des voies de recours pour les victimes de violations des droits de l'homme liées à une activité commerciale au moyen de mécanismes de réclamation ne relevant pas de l'État**

### **Rapport de la Haute-Commissaire des Nations Unies aux droits de l'homme\***

#### *Résumé*

Le présent rapport comprend des recommandations pratiques en vue d'améliorer la responsabilisation des entreprises et l'accès à des voies de recours pour les victimes de violations des droits de l'homme liées à une activité commerciale au moyen de mécanismes de réclamation non étatiques. Établi dans le cadre du projet du Haut-Commissariat des Nations Unies aux droits de l'homme (HCDH) sur la responsabilité et les voies de recours, conformément à la demande formulée par le Conseil des droits de l'homme dans sa résolution 38/13, il fait suite aux rapports élaborés durant la première phase du projet, axée sur les mécanismes judiciaires (A/HRC/32/19 et A/HRC/32/19/Add.1), et sa deuxième phase portant sur les mécanismes non judiciaires relevant de l'État (A/HRC/38/20 et A/HRC/38/20/Add.1).

On trouvera dans le présent rapport une explication de la portée des travaux menés et de la méthode employée, des observations sur les usages possibles du document ainsi que des remarques d'ordre général sur le rôle des mécanismes de réclamation non étatiques pour ce qui est de responsabiliser les entreprises et de permettre l'accès à des voies de recours. À l'annexe figure un ensemble de recommandations d'objectifs stratégiques à l'intention des États et des acteurs non étatiques concernés, ainsi qu'une série d'éléments illustrant les différentes manières dont ces objectifs peuvent être atteints dans la pratique.

\* Il a été convenu que le présent rapport serait publié après la date normale de publication en raison de circonstances indépendantes de la volonté du soumetteur.



Au présent rapport s'ajoute un additif (A/HRC/44/32/Add.1) établi comme document d'accompagnement afin d'apporter d'autres éléments d'explication et de contexte issus des travaux de recherche menés pendant deux ans dans le cadre de la phase actuelle du projet.

## Table des matières

	<i>Page</i>
I. Introduction .....	4
II. Responsabilisation et accès aux voies de recours : contribution des mécanismes de réclamation non étatiques .....	4
III. Vue d'ensemble.....	5
A. Champ d'application.....	5
B. Méthode .....	6
C. Structure et approche des mesures préconisées et public visé .....	7
D. Rapport entre les trois phases du projet sur la responsabilité et les voies de recours .....	8
IV. Reconnaître la diversité des mécanismes de réclamation non étatiques.....	8
V. Recommandations .....	9
 Annexe	
Recommandations pratiques pour améliorer l'efficacité des mécanismes de réclamation non étatiques qui s'occupent de questions relatives aux entreprises et aux droits de l'homme .....	10

## I. Introduction

1. En 2013, dans le cadre de son mandat consistant à favoriser la promotion et la protection des droits de l'homme au niveau mondial, le Haut-Commissariat des Nations Unies aux droits de l'homme (HCDH) a entrepris de renforcer la mise en œuvre du pilier « accès à des voies de recours » des Principes directeurs relatifs aux entreprises et aux droits de l'homme<sup>1</sup>.
2. Dans sa résolution 26/22, le Conseil des droits de l'homme a prié la Haute-Commissaire des Nations Unies aux droits de l'homme de poursuivre ses travaux visant à améliorer l'accès à des voies de recours et de lui faire rapport à ce sujet. En novembre 2014, conformément à cette demande, le HCDH a lancé le projet sur la responsabilité et les voies de recours<sup>2</sup>. La première phase de ce projet portait sur le rôle et l'utilisation des mécanismes judiciaires afin d'en accroître l'efficacité dans la lutte contre les violations des droits de l'homme liées aux activités des entreprises. La Haute-Commissaire a soumis un rapport sur la question au Conseil à sa trente-deuxième session<sup>3</sup>.
3. Dans sa résolution 32/10, le Conseil des droits de l'homme a accueilli avec satisfaction le rapport susmentionné et prié la Haute-Commissaire de poursuivre ses travaux visant à améliorer la responsabilisation des entreprises et l'accès à des voies de recours, lui demandant en particulier de définir les moyens d'accroître l'efficacité des mécanismes non judiciaires relevant de l'État qui contribuent au respect des droits de l'homme par les entreprises. En juin 2018, la Haute-Commissaire a présenté au Conseil, à sa trente-huitième session, un rapport sur cette deuxième phase du projet<sup>4</sup>.
4. Dans sa résolution 38/13, le Conseil a accueilli ce rapport avec satisfaction et prié la Haute-Commissaire de recenser et d'analyser les problèmes, les possibilités, les pratiques optimales et les enseignements acquis de l'expérience en ce qui concerne les mécanismes de réclamation ne relevant pas de l'État qui contribuent au respect des droits de l'homme par les entreprises. Les travaux menés par le HCDH conformément à cette demande constituent la troisième phase du projet sur la responsabilité et les voies de recours, qui fait l'objet du présent rapport.

## II. Responsabilisation et accès aux voies de recours : contribution des mécanismes de réclamation non étatiques

5. Lorsque des violations des droits de l'homme liées à une activité commerciale se produisent, les victimes doivent avoir accès à un recours effectif. L'action menée en vue d'obliger les entreprises à rendre des comptes et de garantir l'accès des personnes concernées à des recours utiles est un élément essentiel du devoir de protection contre les violations des droits de l'homme liées aux activités des entreprises, qui incombe aux États en vertu du droit international des droits de l'homme et trouve son expression dans les Principes directeurs relatifs aux entreprises et aux droits de l'homme<sup>5</sup>.
6. S'il est « indispensable d'établir des mécanismes judiciaires effectifs pour assurer l'accès aux voies de recours »<sup>6</sup>, les mécanismes administratifs, législatifs et autres mécanismes non judiciaires jouent un rôle essentiel en complément et en remplacement des mécanismes judiciaires. Outre qu'ils peuvent offrir des avantages « comme la rapidité d'accès et de réparation, des coûts réduits et/ou une portée transnationale »<sup>7</sup>, les mécanismes de réclamation efficaces qui ne relèvent pas de l'État ont un rôle particulier à jouer dans les cas où le litige ne justifie pas forcément le lancement d'une procédure

<sup>1</sup> A/HRC/17/31, annexe.

<sup>2</sup> Voir <https://www.ohchr.org/fr/Issues/Business/Pages/OHCHRaccountabilityandremedyproject.aspx>.

<sup>3</sup> A/HRC/32/19 et A/HRC/32/19/Add.1.

<sup>4</sup> A/HRC/38/20 et A/HRC/38/20/Add.1.

<sup>5</sup> Principes directeurs relatifs aux entreprises et aux droits de l'homme, principe 25 et commentaire y relatif.

<sup>6</sup> Ibid., principe 26 et commentaire y relatif.

<sup>7</sup> Ibid., principe 28 et commentaire y relatif.

judiciaire ni l'introduction d'une demande en justice. Dans les Principes directeurs, les entreprises sont invitées à mettre en place des mécanismes de réclamation efficaces au niveau opérationnel ou à y participer, compte tenu des contributions potentielles de ces dispositifs aux procédures de diligence raisonnable en matière de droits de l'homme<sup>8</sup>. Ces principes soulignent en outre combien il importe que des initiatives de collaboration garantissent l'existence de mécanismes efficaces permettant d'obtenir réparation<sup>9</sup>.

7. Toutefois, à l'heure actuelle, peu de mécanismes de réclamation non étatiques remplissent le rôle que l'on envisageait. En dépit des tentatives de conception et de mise en œuvre de divers types de mécanismes, dont il y a lieu de se féliciter, et bien que ceux-ci aient joué un rôle salutaire dans la responsabilisation des entreprises et l'accès à des voies de recours, les titulaires de droits continuent de signaler d'importants problèmes pratiques concernant le choix de ces mécanismes, la possibilité d'y recourir et leur utilisation. En règle générale, les mécanismes de réclamation non étatiques permettent, dans le meilleur des cas, d'obtenir des réparations partielles, ce qui s'explique souvent par les limites imposées à leur mandat, aux ressources dont ils disposent, ou aux deux.

8. Si les États sont invités, dans les Principes directeurs, à « envisager les moyens de faciliter l'accès à des mécanismes efficaces de réclamation étatiques qui traitent les atteintes aux droits de l'homme commises par des entreprises »<sup>10</sup>, le manque de cohérence stratégique entre leurs différentes approches concernant les mécanismes de réclamation non étatiques empêche en partie ceux-ci de fournir réparation aux personnes lésées. De surcroît, étant donné que de nombreux mécanismes tiennent insuffisamment compte du contexte juridique, réglementaire, économique et social dans lequel ils s'insèrent et n'y sont guère adaptés, et par suite du manque de coopération, dans certains cas et contextes particuliers, entre les acteurs chargés d'élaborer ces mécanismes et ceux qui les administrent, les titulaires de droit se heurtent à divers obstacles, parmi lesquels le manque de clarté, de cohérence et d'efficacité des procédures.

9. Il est possible de renforcer largement la capacité des mécanismes de réclamation non étatiques, agissant individuellement ou en association les uns avec les autres, à offrir des recours utiles en cas d'atteinte aux droits de l'homme liée à une activité commerciale.

10. Il est tout d'abord nécessaire que les États reconnaissent davantage la légitimité et l'utilité des mécanismes de réclamation non étatiques, en ce qu'ils peuvent compléter et remplacer les régimes juridiques et réglementaires nationaux.

11. Pour leur part, les acteurs élaborant des mécanismes de réclamation non étatiques et ceux qui les administrent doivent accorder bien plus d'importance aux besoins, aux attentes et aux perspectives des bénéficiaires visés, notant en quoi une réelle participation des parties prenantes est indispensable pour répondre à chacun des critères énoncés dans les Principes directeurs<sup>11</sup> en ce qui concerne l'efficacité de ces mécanismes dans la pratique.

### III. Vue d'ensemble

#### A. Champ d'application

12. Bien qu'il existe un large éventail de mécanismes de réclamation non étatiques, décrits dans les Principes directeurs, la troisième phase du projet sur la responsabilité et les voies de recours était axée sur trois grandes catégories de mécanismes : a) les mécanismes de réclamation mis en place dans les entreprises<sup>12</sup> ; b) les mécanismes de réclamation établis

<sup>8</sup> Ibid., principe 29 et commentaire y relatif.

<sup>9</sup> Ibid., principe 30 et commentaire y relatif.

<sup>10</sup> Ibid., principe 28.

<sup>11</sup> Ibid., principe 31 et commentaire y relatif.

<sup>12</sup> Mécanismes établis et administrés par des entreprises, y compris, mais sans s'y limiter, les mécanismes de réclamation au niveau opérationnel.

dans le cadre d'initiatives sectorielles, multipartites et d'autres initiatives de collaboration<sup>13</sup> ; c) les mécanismes de responsabilisation indépendants relevant d'institutions de financement du développement<sup>14</sup>.

13. Afin d'aider les acteurs publics et les acteurs non étatiques concernés à concrétiser davantage l'accès aux voies de recours au moyen de mécanismes de réclamation ne relevant pas de l'État, le présent rapport met particulièrement l'accent sur : a) le rôle de l'État en vue de faciliter l'accès à des mécanismes de réclamation non étatiques efficaces ; b) l'amélioration de l'efficacité des mécanismes de réclamation non étatiques<sup>15</sup> ; c) le renforcement de l'accès aux voies de recours par la coopération entre les acteurs élaborant ces mécanismes et ceux qui les administrent.

14. De nombreux États connaissent des difficultés politiques, sociales et économiques plus vastes, liées notamment au respect de l'état de droit et à l'insuffisance des ressources et des capacités des principales institutions, qui risquent de compromettre l'efficacité des mécanismes de réclamation non étatiques, ou d'en rendre l'amélioration difficile. Les recommandations pratiques formulées dans l'annexe visent à compléter et à étayer l'action essentielle de divers acteurs, étatiques ou non, face à ces problèmes de portée générale.

## B. Méthode

15. Pour mieux se figurer les difficultés auxquelles font face les mécanismes de réclamation ne relevant pas de l'État ainsi que les mesures susceptibles d'être les plus efficaces compte tenu de la diversité des mécanismes de réclamation non étatiques existants et de la variabilité des systèmes, structures et traditions juridiques dans le monde, le HCDH a rassemblé des informations empiriques auprès d'une multitude de juridictions sur la conception, le fonctionnement et l'utilisation des mécanismes de réclamation ne relevant pas de l'État. Pour ce faire, il a :

- a) Procédé à une analyse initiale de l'étendue de ces questions et à une consultation publique visant à définir les contours de cette phase du projet<sup>16</sup> ;
- b) Établi des questionnaires à l'intention du grand public, des États ainsi que des utilisateurs et des administrateurs de différents types de mécanisme de réclamation ;
- c) Participé à plus de 30 manifestations et consultations dans 16 pays différents couvrant les cinq groupes régionaux de l'ONU ;
- d) Réalisé des études de cas sur différents types de mécanisme ;
- e) Conduit plus de 100 entretiens avec des utilisateurs de mécanismes de réclamation non étatiques ainsi qu'avec les concepteurs de ces mécanismes, leurs administrateurs et ceux qui les étudient ;
- f) Examiné plus de 200 rapports, études, articles et documents rédigés par des tierces parties ;
- g) Examiné plus de 600 affaires, articles de presse et doléances ayant trait à des atteintes aux droits de l'homme liées à une activité commerciale ;
- h) Entrepris avec des tiers des projets de recherche distincts.

16. Il a été publié un document de réflexion<sup>17</sup> contenant des observations importantes et ayant fait l'objet de consultations écrites et de consultations directes en novembre 2019.

<sup>13</sup> Mécanismes extérieurs aux entreprises, qui surveillent la mise en œuvre d'un ensemble d'engagements que celles-ci sont convenues de respecter.

<sup>14</sup> La portée de la troisième phase du projet a été définie à la suite d'une consultation écrite et d'une réunion d'experts multipartite de deux jours. De plus amples informations sont disponibles à l'adresse [www.ohchr.org/Documents/Issues/Business/ARP/ARPIII-PoW.pdf](http://www.ohchr.org/Documents/Issues/Business/ARP/ARPIII-PoW.pdf).

<sup>15</sup> Principes directeurs relatifs aux entreprises et aux droits de l'homme, principe 31 et commentaire y relatif.

<sup>16</sup> Voir [www.ohchr.org/Documents/Issues/Business/ARP/ARPIII-PoW.pdf](http://www.ohchr.org/Documents/Issues/Business/ARP/ARPIII-PoW.pdf).

<sup>17</sup> Voir [www.ohchr.org/Documents/Issues/Business/ARP/ARPIII\\_Discussion\\_Paper\\_Nov2019.pdf](http://www.ohchr.org/Documents/Issues/Business/ARP/ARPIII_Discussion_Paper_Nov2019.pdf).

17. En février 2020, le HCDH a publié, dans un projet de document pour consultation, le texte figurant désormais dans l'annexe et l'additif du présent rapport<sup>18</sup>. Les observations émises par les États et d'autres parties prenantes dans le cadre de cette consultation ont servi de base à la version définitive du texte, qui figure dans le présent rapport.

18. L'ensemble des documents de référence et des informations relatives aux grandes étapes du projet a été communiqué aux États et aux autres parties prenantes sur les plateformes et les réseaux d'échange d'informations appropriés<sup>19</sup>. En outre, des réunions d'information régulières sur le projet ont été organisées à l'intention des représentants des États.

### C. Structure et approche des mesures préconisées et public visé

19. Comme pour les deux premières phases du projet, les recommandations concrètes formulées dans l'annexe comprennent un certain nombre d'objectifs stratégiques accompagnés de préconisations quant aux différents moyens de les atteindre. Définis à la lumière des diverses informations collectées, ces objectifs stratégiques et les éléments qui les accompagnent reprennent les enseignements tirés des « bonnes pratiques » relatives à la conception et au fonctionnement des mécanismes de réclamation non étatiques, ainsi que les questions de droit et de politique générale pertinentes. Afin de garantir leur pertinence et leur applicabilité à l'échelle mondiale, les recommandations sont formulées de manière à pouvoir être facilement adaptées à différents systèmes et contextes juridiques. En outre, elles se veulent pragmatiques et visent à s'inscrire dans une perspective d'avenir et à refléter les normes internationales en matière d'accès à des voies de recours. On trouvera de plus amples explications sur les divers objectifs et éléments susmentionnés, ainsi que des définitions, des exemples et des éléments de contexte supplémentaires, dans l'additif au présent rapport, qu'il convient de lire parallèlement à celui-ci<sup>20</sup>.

20. Les mesures recommandées ne doivent pas être envisagées comme une liste figée ni exhaustive de solutions. Il peut en effet exister d'autres façons d'atteindre l'objectif sous-jacent qui consiste à améliorer la mise en œuvre des Principes directeurs en général et des critères d'efficacité des mécanismes de réclamation non judiciaires en particulier.

21. Néanmoins, les recommandations concrètes formulées dans le présent rapport peuvent constituer une ressource importante pour les États, les décideurs politiques ainsi que les professionnels et autres acteurs concernés désireux d'améliorer l'efficacité des mécanismes de réclamation non étatiques. Elles peuvent offrir une source d'inspiration pour les améliorations réglementaires, les procédures d'examen nationales et les activités d'élaboration et de mise en œuvre de plans d'action nationaux relatifs aux entreprises et aux droits de l'homme, et susciter à l'avenir le dialogue, l'échange mutuellement bénéfique d'idées, l'innovation et le progrès.

22. La partie I de l'annexe s'adresse aux États et recense les différentes manières dont ils peuvent œuvrer à la mise en place d'un espace juridique et d'un cadre d'action permettant aux mécanismes de réclamation non étatiques de jouer un rôle positif en matière de responsabilisation et d'accès aux voies de recours en cas d'atteinte aux droits de l'homme liée à une activité commerciale. Les recommandations formulées dans la partie I peuvent aider les États à mettre au jour les liens importants qui existent entre les régimes juridiques nationaux et l'efficacité du fonctionnement des mécanismes de réclamation non étatiques, l'objectif étant d'y apporter si possible des améliorations afin que les parties prenantes disposent de voies de recours réalistes et viables, y compris, s'ils le souhaitent, dans le cadre de mécanismes de réclamation efficaces ne relevant pas de l'État.

23. Les parties I et II de l'annexe s'adressent en particulier aux acteurs qui élaborent des mécanismes de réclamation non étatiques et à ceux qui les administrent, à savoir notamment les entités et les organisations qui créent, conçoivent ou hébergent ces

<sup>18</sup> Voir [www.ohchr.org/Documents/Issues/Business/ARP/ARPIIIConsultationDraftARPIIIRecommendations\\_Feb2020.pdf](http://www.ohchr.org/Documents/Issues/Business/ARP/ARPIIIConsultationDraftARPIIIRecommendations_Feb2020.pdf).

<sup>19</sup> Voir [www.ohchr.org/EN/Issues/Business/Pages/ARP\\_III.aspx](http://www.ohchr.org/EN/Issues/Business/Pages/ARP_III.aspx).

<sup>20</sup> A/HRC/44/32/Add.1.

mécanismes (entreprises ou institutions de financement du développement par exemple) ainsi que les mécanismes en question et leur personnel<sup>21</sup>. La partie II porte sur l'efficacité des mécanismes de réclamation individuels ne relevant pas de l'État et met en lumière les différents moyens disponibles pour appliquer concrètement les divers critères d'efficacité énoncés dans le principe directeur 31.

24. Dans la partie III de l'annexe, les acteurs chargés de mettre en place des mécanismes de réclamation non étatiques et ceux qui les administrent sont incités à tirer parti des possibilités de coopération accrue avec d'autres entités et mécanismes dans l'optique de renforcer les normes et d'améliorer l'accès aux voies de recours dans des contextes et cas précis.

#### **D. Rapport entre les trois phases du projet sur la responsabilité et les voies de recours**

25. Les trois mandats successifs du Conseil des droits de l'homme relatifs à l'accès aux voies de recours en cas d'atteinte aux droits de l'homme commise par une entreprise<sup>22</sup> ont fourni au HCDH un cadre pour traiter chacun des trois principaux types de mécanisme mentionnés dans les Principes directeurs. Bien que les mécanismes de réclamation étatiques (aussi bien judiciaires que non judiciaires) et non étatiques soient distincts sur les plans théorique et fonctionnel, leurs activités sont parfois liées à bien des égards dans la pratique. Plutôt que de les appréhender de manière distincte, il convient dès lors de considérer que les recommandations formulées dans les rapports consacrés à chaque phase du projet sur la responsabilité et les voies de recours sont complémentaires et se renforcent mutuellement.

26. En même temps, le présent rapport se fonde sur l'idée, énoncée dans les Principes directeurs, selon laquelle il est « indispensable » d'établir des mécanismes judiciaires efficaces pour assurer l'accès aux voies de recours<sup>23</sup>. Rien de ce qui y figure ne saurait donc être interprété comme limitant ou mettant en doute l'importance de régimes juridiques internes efficaces et de mécanismes judiciaires en bon état de marche pour les faire appliquer.

### **IV. Reconnaître la diversité des mécanismes de réclamation non étatiques**

27. Les mécanismes de réclamation non étatiques sont éminemment variés, du fait de leurs mandats, leurs objectifs, leur fonctionnement, leurs liens de proximité avec les activités commerciales pouvant faire l'objet d'une plainte (ainsi que l'efficacité et la nature des moyens disponibles pour orienter ces activités), leurs méthodes de règlement des griefs, leur personnel, leurs ressources, les motifs juridiques et commerciaux du recours à ces mécanismes, leurs rapports avec d'autres mécanismes (étatiques et non étatiques) et les types de recours disponibles et applicables.

28. Les différents types de mécanismes de réclamation ne relevant pas de l'État se heurtent à divers obstacles pour obéir dans la pratique aux critères d'efficacité énoncés dans les Principes directeurs. Il arrive par exemple qu'un mécanisme de réclamation au niveau opérationnel, même s'il est bien placé pour offrir des recours effectifs aux parties prenantes, ne jouisse pas de l'indépendance nécessaire pour inspirer un niveau élevé de confiance aux parties prenantes, ce qui se répercute sur sa légitimité. À l'inverse, d'autres mécanismes, administrés par exemple dans le cadre d'une initiative multipartite, peuvent avoir l'avantage de l'indépendance et de la crédibilité auprès des parties concernées, mais ne permettent qu'un nombre limité de recours.

<sup>21</sup> Voir aussi A/HRC/44/32/Add.1, partie II.C.

<sup>22</sup> Résolutions 26/22, 32/10 et 38/13 du Conseil des droits de l'homme.

<sup>23</sup> Principes directeurs relatifs aux entreprises et aux droits de l'homme, principe 26 et commentaire y relatif.



29. Bien que ces mécanismes, pris individuellement, n'offrent pas toujours de solutions suffisamment complètes pour constituer un « recours utile » en l'espèce, ils peuvent apporter une précieuse contribution à la « palette de recours » qui devrait être disponible<sup>24</sup>. L'objectif visant à améliorer la responsabilisation des entreprises et l'accès à des voies de recours est souvent plus facilement atteint si les parties prenantes disposent de différents moyens d'obtenir réparation, qu'il s'agisse de mécanismes judiciaires, de mécanismes non judiciaires ou, dans certains cas, des deux à la fois.

## V. Recommandations

30. Les États Membres devraient :

a) Envisager de s'appuyer sur les mesures préconisées dans la partie I de l'annexe et sur le modèle de mandat présenté dans l'additif afin d'examiner le rôle que jouent les mécanismes de réclamation non étatiques traitant les cas de violation des droits de l'homme liée aux activités des entreprises pour ce qui est d'offrir des voies de recours dans les affaires liées aux entreprises et aux droits de l'homme ; et

b) Prendre des mesures pour appliquer efficacement les recommandations formulées dans la partie I de l'annexe, afin d'améliorer la capacité desdits mécanismes de réclamation de traiter les violations des droits de l'homme liées à une activité commerciale, y compris dans un contexte transfrontalier.

31. Les acteurs élaborant des mécanismes de réclamation non étatiques et ceux qui les administrent devraient :

Prendre des mesures pour donner efficacement suite aux recommandations formulées dans les parties II et III de l'annexe, afin d'améliorer la capacité de ces mécanismes de réclamation de traiter les violations des droits de l'homme liées aux activités des entreprises, y compris dans un contexte transfrontalier.

<sup>24</sup> A/72/162, par. 38 à 54.

## Annexe

### **Recommandations pratiques pour améliorer l'efficacité des mécanismes de réclamation non étatiques qui s'occupent de questions relatives aux entreprises et aux droits de l'homme**

#### **Partie I Faciliter l'accès à des mécanismes de réclamation non étatiques efficaces en renforçant le droit interne et les politiques nationales**

##### **Objectif stratégique 1 : les États mettent en place et préservent un cadre juridique et stratégique favorable aux mécanismes de réclamation non étatiques traitant les violations des droits de l'homme liées aux activités des entreprises**

1.1 L'État a examiné et continue d'examiner, en procédant comme il convient à des consultations approfondies avec les parties prenantes :

a) Les différents types de mécanisme de réclamation non étatique établis ou actifs dans sa juridiction ;

b) Les différentes façons dont les mécanismes de réclamation non étatiques peuvent compléter l'exécution efficace des obligations juridiques et des engagements stratégiques contractés par l'État au niveau international en matière de responsabilisation des entreprises et d'accès aux voies de recours en cas d'atteinte aux droits de l'homme liée aux activités des entreprises ;

c) Les différentes manières dont les mécanismes de réclamation non étatiques peuvent concourir à l'efficacité de la législation et des politiques nationales relatives à la responsabilité des entreprises en matière de respect des droits de l'homme ;

d) Ses politiques et priorités concernant la promotion des mécanismes de réclamation non étatiques, dans le cadre des initiatives bilatérales, régionales et multilatérales pertinentes ;

e) Les lois, politiques et procédures relatives à l'établissement et au fonctionnement efficace de mécanismes de réclamation non étatiques dans différents secteurs et contextes.

1.2 L'État donne suite aux conclusions issues des procédures d'examen mentionnées au paragraphe 1.1 ci-dessus, pour :

a) Éclairer et améliorer en permanence ses stratégies afin de mettre en place un système public global de recours en cas d'atteinte aux droits de l'homme liée aux activités des entreprises, dans lequel les mécanismes administratifs, législatifs et autres mécanismes non judiciaires jouent un rôle essentiel en complétant et en appuyant les mécanismes judiciaires ;

b) Garantir la cohérence stratégique entre les lois, les politiques et les procédures pertinentes ;

c) Élaborer et diffuser des orientations appropriées en vue d'assurer la mise en place et le fonctionnement efficace de mécanismes de réclamation non étatiques ;

d) Définir les mesures supplémentaires qui pourraient être prises pour encourager l'établissement et le bon fonctionnement de mécanismes de réclamation non étatiques, notamment pour les entreprises avec lesquelles l'État effectue des transactions commerciales ou lorsque l'État passe des contrats avec des entreprises pour la fourniture de services susceptibles de compromettre l'exercice des droits de l'homme ;

e) Poursuivre ses efforts de coopération avec d'autres États dans le cadre d'initiatives bilatérales, régionales et multilatérales pertinentes concernant les mécanismes de réclamation non étatiques offrant des voies de recours en cas d'atteinte aux droits de l'homme liée à une activité commerciale.

1.3 Les lois, politiques et procédures de l'État relatives à la mise en place et au fonctionnement efficace des mécanismes de réclamation non étatiques procèdent d'une démarcation claire entre les rôles et responsabilités des mécanismes de réclamation qui ne relèvent pas de l'État d'un côté, et de ceux qui en relèvent (judiciaires ou non) de l'autre. Ces rôles et responsabilités sont délimités selon le type, la nature et la gravité des violations des droits de l'homme liées aux activités des entreprises et en tenant compte du rôle essentiel des mécanismes judiciaires efficaces pour assurer l'accès à des voies de recours.

1.4 Les lois, politiques et procédures relatives à la mise en place et au fonctionnement efficace des mécanismes de réclamation non étatiques répondent aux objectifs consistant à réduire les entraves à l'accès aux voies de recours et à ne pas dresser d'écueils supplémentaires empêchant que des griefs légitimes soient portés devant les mécanismes choisis par les titulaires de droits.

1.5 L'État dispose clairement que les organismes publics compétents sont censés enquêter sur les informations que leur transmettent les mécanismes de réclamation non étatiques au sujet de violations des droits de l'homme liées aux activités des entreprises, et prendre des mesures appropriées pour faire respecter la loi le cas échéant.

1.6 L'État a pris des mesures adéquates pour remédier aux obstacles juridiques à la coopération entre différentes entités en ce qui concerne la mise en place et le fonctionnement efficace des mécanismes de réclamation non étatiques.

1.7 Les organismes publics chargés de réglementer les activités des entreprises font un usage approprié des informations émanant de mécanismes de réclamation non étatiques dans le but de recenser, en consultation avec les parties prenantes et autres entités concernées :

a) Les difficultés en matière de réglementation ou de respect des dispositions applicables dans certains secteurs ou contextes opérationnels, y compris les difficultés imputables à des problèmes systémiques ou liés au marché ;

b) Les cas de représailles exercées à la suite du recours à ces mécanismes ;

c) Les mesures et réformes juridiques ou stratégiques qui peuvent s'avérer nécessaires au vu de ces éléments.

**Objectif stratégique 2 : les régimes juridiques internes et les politiques nationales permettent aux titulaires de droits de recourir à des mécanismes de réclamation non étatiques sans craindre de représailles contre eux ou les personnes qui leur sont associées, ni contre ceux qui contribuent au bon fonctionnement de ces mécanismes**

2.1 L'État a adopté et met en œuvre les lois, politiques et procédures nécessaires pour décourager efficacement tout comportement potentiellement constitutif de représailles contre les titulaires de droits, les personnes qui leur sont associées et ceux qui contribuent au bon fonctionnement des mécanismes de réclamation en cas de recours à un tel mécanisme ou d'échanges avec lui, et garantir l'ouverture d'une enquête sur les cas présumés de telles représailles et l'octroi par voie judiciaire d'une réparation appropriée si les faits sont avérés.

2.2 Les organismes publics compétents ont pris des mesures pour mieux appréhender les différentes formes de représailles que peuvent subir les personnes ayant recours à des mécanismes de réclamation non étatiques ou entrant en rapport avec eux, et pour être davantage à même d'y réagir rapidement et efficacement.

2.3 L'État a adopté et met en œuvre les lois, politiques et procédures nécessaires pour garantir que les personnes faisant ou risquant de faire l'objet de représailles pour avoir eu

recours à un mécanisme de réclamation non étatique ou pris contact avec un tel mécanisme ont accès à une aide et à un soutien appropriés, notamment une assistance médicale, des services d'orientation, des conseils juridiques et d'autres services consultatifs.

**Objectif stratégique 3 : les régimes juridiques internes et les politiques nationales permettent aux victimes de violations des droits de l'homme liées aux activités des entreprises, ou aux personnes qui y sont exposées, de disposer d'un accès réaliste et facilement repérable à un recours effectif, comme l'utilisation appropriée de mécanismes de réclamation non étatiques**

3.1 Par l'intermédiaire de ses organismes compétents, l'État s'emploie à sensibiliser les parties prenantes à la question :

- a) Du type de mécanisme de réclamation non étatique pouvant s'avérer pertinent selon le contexte, et des avantages et inconvénients relatifs des différentes démarches ;
- b) De l'intérêt des méthodes fondées sur le dialogue dans certains contextes ;
- c) Des stratégies et des ressources visant à pallier les déséquilibres de pouvoir susceptibles de compromettre la capacité des titulaires de droits de mobiliser dans des conditions d'équité des mécanismes de réclamation non étatiques ;
- d) Des différentes manières dont les mécanismes relevant de l'État peuvent, lorsqu'il y a lieu, appuyer l'exécution effective des décisions prises à l'issue des procédures de réclamation ;
- e) Des possibilités pouvant exister dans différents contextes de renvoyer un différend depuis un mécanisme de réclamation non étatique vers un mécanisme étatique compétent.

**Objectif stratégique 4 : les régimes juridiques internes et les politiques nationales permettent aux mécanismes de réclamation non étatiques, individuellement ou en association les uns avec les autres et avec les mécanismes étatiques compétents, de mettre des recours effectifs à la disposition des victimes d'atteintes aux droits de l'homme commises par une entreprise**

4.1 Les lois, politiques et procédures de l'État relatives à l'établissement et au fonctionnement efficace des mécanismes de réclamation non étatiques tiennent compte :

- a) De la nécessité d'offrir des voies de recours adéquates, efficaces et rapides ;
- b) Du fait que le recours utile varie en fonction des circonstances de l'affaire et des besoins des parties prenantes, et peut consister en une compensation financière ou d'autres formes de réparation analogues, en des réparations non financières (reconnaissance du préjudice subi, excuses et autres réparations symboliques par exemple) et en des recours préventifs opportuns visant à atténuer ou empêcher les futures atteintes aux droits de l'homme ;
- c) De l'importance d'une véritable consultation avec les parties prenantes sur le type de recours à privilégier et la manière dont il convient de le mettre en œuvre, les questions de genre étant prises en compte et l'accent mis sur les besoins des personnes susceptibles d'être davantage exposées à la vulnérabilité ou à la marginalisation.

### **Objectif stratégique 5 : les États cherchent des moyens de promouvoir la mise en place et le fonctionnement efficace des mécanismes de réclamation non étatiques par la coopération internationale**

5.1 Dans le cadre d'initiatives bilatérales, régionales et multilatérales appropriées, l'État s'emploie à :

a) Recenser les améliorations possibles de l'accès aux voies de recours offertes par les mécanismes de réclamation non étatiques en cas d'atteinte aux droits de l'homme liée à une activité commerciale, selon qu'il convient, en prenant acte du rôle essentiel des mécanismes judiciaires efficaces pour assurer l'accès à des recours ;

b) Coopérer activement avec les autres États parties à de telles initiatives afin de promouvoir, lorsqu'il y a lieu, le recours aux mécanismes de réclamation non étatiques, notamment par des activités de sensibilisation, une assistance technique et le renforcement des capacités ;

c) Échanger des informations concernant : i) les contributions des mécanismes de réclamation non étatiques à l'accès aux voies de recours en cas de violation des droits de l'homme liée aux activités des entreprises dans différents secteurs et contextes opérationnels ; ii) les perspectives, les réussites et les difficultés associées à leur utilisation, y compris dans un contexte transfrontalier ; iii) les mesures juridiques et stratégiques susceptibles d'accroître leur efficacité dans différents secteurs ou contextes ;

d) Rassembler et analyser des informations sur la nature et les caractéristiques récurrentes des plaintes adressées aux mécanismes de réclamation non étatiques dans la pratique, afin de renforcer la coopération entre les États pour remédier aux violations des droits de l'homme liées à une activité commerciale, en particulier dans un contexte transfrontalier.

5.2 L'État a pris des dispositions appropriées pour que les parties prenantes puissent faire appel à l'ambassade et aux services consulaires de leur pays afin d'obtenir des informations, des conseils et une aide en ce qui concerne la mise en place et le fonctionnement efficace des mécanismes de réclamation non étatiques dans d'autres États et dans des contextes opérationnels différents, ainsi que le règlement des différends dans des cas particuliers.

## **Partie II Améliorer l'efficacité des mécanismes de réclamation non étatiques**

### **Objectif stratégique 6 : les mécanismes de réclamation non étatiques constituent un recours efficace en cas d'atteinte aux droits de l'homme liée aux activités des entreprises**

6.1 Le mandat, les objectifs et les activités du mécanisme sont conformes aux droits de l'homme internationalement reconnus.

6.2 Les critères d'efficacité définis dans le principe 31 des Principes directeurs relatifs aux entreprises et aux droits de l'homme servent de référence pour la conception, le fonctionnement, le suivi de l'efficacité et l'amélioration du mécanisme.

### **Objectif stratégique 7 : les mécanismes de réclamation non étatiques sont légitimes**

7.1 Le mécanisme publie et s'emploie activement à diffuser les informations nécessaires pour que les titulaires de droits et les autres parties prenantes comprennent bien son mandat, ses objectifs et son fonctionnement.

7.2 Une réelle consultation a lieu avec les titulaires de droits concernés et les autres parties prenantes sur la meilleure façon de concevoir le mécanisme et ses procédures, et

dans le cadre d'évaluations régulières visant à définir des axes d'amélioration du mécanisme sur les plans théorique et fonctionnel.

7.3 Si les circonstances s'y prêtent, les entreprises et les autres entités concernées coopèrent activement avec ceux qui s'emploient à élaborer et à mettre en œuvre des mécanismes de réclamation axés sur les travailleurs et la collectivité, apportant une contribution constructive à chaque étape de la conception.

7.4 Le mécanisme adopte et applique les politiques et procédures nécessaires pour répondre aux besoins des personnes pouvant être plus exposées à la vulnérabilité ou à la marginalisation, en s'appuyant sur des connaissances spécialisées internes et externes pertinentes dans le cadre, notamment, de consultations approfondies avec les titulaires de droits et d'autres parties prenantes, et en tenant compte des questions de genre.

7.5 Le mécanisme jouit d'un degré approprié d'indépendance vis-à-vis de l'entreprise ou des entreprises ainsi que des autres acteurs dont les activités peuvent faire l'objet d'une plainte et a adopté et met en œuvre les politiques, les processus et les pratiques nécessaires pour conserver cette indépendance dans ses activités quotidiennes et à tous les stades de la procédure de réclamation.

7.6 Les dispositions nécessaires ont été prises pour :

a) Réduire au minimum les risques de conflit d'intérêts pour le mécanisme (ou pour tout membre de son personnel) concernant l'exécution de son mandat ou de ses fonctions ;

b) Réduire autant que possible le risque d'abus d'influence de la part d'un quelconque acteur ;

c) Remédier aux déséquilibres de pouvoir entre les acteurs concernés, notamment en tenant compte des questions de genre et en portant une attention particulière aux personnes davantage susceptibles de se trouver en situation de vulnérabilité ou de marginalisation.

7.7 Le personnel employé par le mécanisme ou affecté à celui-ci possède les qualifications requises pour s'acquitter des tâches qui lui incombent et doit se plier à des normes élevées de conduite personnelle et professionnelle.

7.8 Le mécanisme adopte et applique les politiques et procédures nécessaires pour garantir que le personnel traitant les réclamations :

a) Est au fait : i) des droits et des besoins des personnes auxquelles le mécanisme est destiné (notamment en tenant compte des questions de genre et en accordant une attention particulière à ceux qui peuvent être plus exposés à la vulnérabilité ou à la marginalisation) ; ii) des questions sociales, économiques, structurelles et culturelles pouvant influencer sur la capacité du mécanisme de répondre à ces besoins ; et iii) de la manière dont différentes sources de discrimination peuvent se conjuguer pour amplifier les inégalités sociales ;

b) Prend en compte et respecte la culture des titulaires de droits dans ses échanges avec eux.

## **Objectif stratégique 8 : les mécanismes de réclamation non étatiques sont accessibles**

8.1 Le mécanisme :

a) S'emploie activement à se faire connaître des titulaires de droits et des autres parties prenantes et à les informer de ses objectifs et de ses procédures, notamment au moyen d'activités de communication ciblées ;

b) Respecte dans son fonctionnement les droits à l'égalité et à la non-discrimination.

8.2 Les critères du mécanisme concernant les conditions à remplir pour engager des procédures de réclamation sont clairs, le moins restrictifs possible et appliqués de manière cohérente et équitable.

8.3 Les procédures de réception des plaintes et de dialogue avec les titulaires de droits concernés sont conçues, autant que le permettent le mandat et les fonctions du mécanisme, de manière à :

a) Être d'un abord aussi facile que possible, en : i) mobilisant comme il convient des canaux de communication formels et informels axés sur de multiples points d'entrée et modes de communication ; et ii) procédant aux ajustements nécessaires pour écarter les obstacles que peuvent rencontrer les personnes en butte à une discrimination fondée sur le genre ou davantage exposées à la vulnérabilité et à la marginalisation ;

b) Promouvoir des méthodes de règlement des différends fondées sur le dialogue ;

c) Prévoir suffisamment de temps, compte tenu de toutes les circonstances, pour que les intéressés puissent cerner les problèmes, les signaler et y remédier ;

d) Permettre aux titulaires de droits qui le souhaitent d'assurer leur propre représentation tout en prévoyant la possibilité d'une représentation par un tiers.

8.4 Le mécanisme n'impose à personne, comme condition d'accès ou de participation, de renoncer à son droit de demander réparation au moyen d'un autre type de mécanisme de réclamation (étatique ou non).

8.5 Le mécanisme permet, comme il convient, aux titulaires de droits de collaborer ou de demander réparation à titre collectif en cas de violation des droits de l'homme liée à une activité commerciale.

8.6 Le mécanisme a mis en place des mesures pour permettre à chacun d'y accéder dans des conditions de sécurité et d'égalité, par exemple en améliorant l'accessibilité physique des locaux et l'accès à l'information, ainsi qu'en prévoyant des aménagements de procédures et en tenant compte de l'âge des personnes et des questions de genre afin de lever les obstacles à la participation, notamment celle des personnes handicapées.

8.7 Le mécanisme ne prélève aucun frais pour l'accès à ses services et prend les mesures nécessaires pour limiter au minimum les coûts financiers ultérieurs, selon qu'il convient au regard de son mandat, de ses objectifs et de ses activités.

8.8 Des documents, des ressources et des services de conseil destinés à renforcer l'accessibilité du mécanisme de réclamation sont fournis :

a) Dans des formats répondant aux exigences et conformes aux droits : i) des enfants ; ii) des personnes ayant des difficultés d'alphabetisation ; et iii) des personnes handicapées, y compris celles présentant une déficience auditive ou visuelle et les personnes à mobilité réduite ;

b) Dans les langues des personnes auxquelles ils sont destinés.

8.9 Le mécanisme adopte et applique des politiques et procédures adaptées à son mandat, à ses objectifs et à ses activités pour :

a) Préserver un degré approprié de confidentialité concernant l'identité de la personne qui exprime un grief et la procédure de réclamation elle-même, compte tenu des besoins particuliers des personnes susceptibles d'être exposées à un risque accru de vulnérabilité et de marginalisation ;

b) Veiller à ce que soit dûment évalué et écarté le risque que les titulaires de droits, les personnes qui leur sont associées et ceux qui contribuent au bon fonctionnement du mécanisme fassent l'objet de représailles pour avoir recouru au mécanisme ou eu des échanges avec lui.

## **Objectif stratégique 9 : les mécanismes de réclamation non étatiques sont prévisibles**

9.1 Le mécanisme adopte et applique des politiques et des procédures appropriées pour le règlement des différends, en fixant des délais bien définis, raisonnables et suffisamment souples pour chaque étape, afin que les plaintes soient traitées et classées sans retard excessif.

9.2 Le mécanisme publie des informations précises et réalistes dans une multitude de formats adaptés à l'utilisateur et par divers moyens de communication, de sorte que les titulaires de droits et les autres parties prenantes comprennent bien :

- a) Son mandat, ses objectifs, ses activités, ses politiques et ses procédures ;
- b) Sa capacité juridique et opérationnelle de réparer différents types de préjudice, en fournissant notamment des informations sur les contraintes en la matière ;
- c) Les critères à remplir pour pouvoir lancer une procédure de réclamation et y prendre part ;
- d) Les droits des parties et ce à quoi elles peuvent s'attendre à chaque stade de la procédure de réclamation, en leur communiquant notamment à titre indicatif les échéances des principales décisions qui doivent être prises et des grandes étapes de la procédure ;
- e) La nature et le type des recours auxquels le mécanisme peut donner accès dans différents cas, et dans quelle mesure des réparations peuvent être accordées et leur octroi contrôlé ;
- f) Dans quelle mesure le mécanisme peut aider les titulaires de droits dans les cas où un risque de représailles est possible, et la forme que cette aide peut prendre.

9.3 Le mécanisme engage une réelle consultation avec les titulaires de droits concernés avant de :

- a) Regrouper les réclamations similaires et celles qui soulèvent des questions de fait analogues ;
- b) Nommer une tierce partie pour enquêter, servir de médiateur ou statuer sur un différend ou une question particulière ; ou
- c) Lancer une enquête conjointe avec un tiers.

9.4 Le mécanisme adopte, met en œuvre et communique comme il convient des politiques et procédures claires régissant les circonstances et les conditions dans lesquelles il peut coopérer avec d'autres mécanismes de réclamation non étatiques, mécanismes relevant de l'État et organismes publics concernant une plainte ou l'objet de cette plainte, en y énonçant clairement :

- a) Quand et comment le consentement préalable des parties concernées leur sera demandé ;
- b) Les garanties appropriées mises en place pour protéger les personnes contre le risque de représailles.

9.5 Dans la mesure qui convient au regard de son mandat et de ses fonctions, et compte dûment tenu des lois applicables, des garanties appropriées en matière de protection des personnes contre le risque de représailles ainsi que des exigences légitimes de confidentialité commerciale, le mécanisme publie des informations aisément compréhensibles sur les plaintes qu'il a reçues et l'issue des procédures y afférentes, afin que les titulaires de droits comprennent mieux les activités et le fonctionnement du mécanisme dans la pratique.



## **Objectif stratégique 10 : les mécanismes de réclamation non étatiques sont équitables**

10.1 Le mécanisme s'emploie activement à remédier aux problèmes résultant des asymétries de pouvoir entre les titulaires de droits et les entreprises, de sorte que ceux-ci puissent participer sur un pied d'égalité et en toute confiance aux procédures de réclamation. Pour ce faire, il :

a) Assure un soutien consultatif, technique et financier approprié et d'autres formes d'appui, et fait connaître les acteurs extérieurs pouvant également fournir un tel soutien ;

b) Module comme il convient les procédures de réclamation, notamment en tenant compte des questions de genre, afin de répondre aux besoins particuliers des personnes blessées ou traumatisées, ou susceptibles d'être davantage exposées à la vulnérabilité ou à la marginalisation.

10.2 Dans la mesure qui convient au regard de son mandat et de ses fonctions, et compte dûment tenu des lois applicables et des garanties appropriées en matière de protection des personnes contre le risque de représailles ainsi que des exigences légitimes de confidentialité commerciale, le mécanisme fait en sorte que les parties à un différend puissent se procurer en temps voulu :

a) Des exemplaires des documents soumis au mécanisme ou obtenus par lui en rapport avec la réclamation ou pertinents dans le cadre de la plainte ;

b) Des informations concernant les résultats des enquêtes éventuelles.

10.3 Le mécanisme a adopté et met en œuvre les politiques et procédures nécessaires pour garantir que les parties à un différend ont suffisamment de possibilités de vérifier l'exactitude des informations pertinentes concernant le différend, de les commenter et d'y réagir, avant qu'une décision importante ne soit prise sur la base de ces informations, notamment en ce qui concerne la recevabilité du recours ou la question de savoir s'il convient de considérer qu'une affaire est close.

10.4 Le mécanisme a adopté et applique les politiques et procédures nécessaires pour faire en sorte qu'à la fin de la procédure de réclamation, les titulaires de droits concernés reçoivent, dans un format accessible et facilement compréhensible et dans la mesure où l'affaire en question le justifie :

a) Un compte rendu en bonne et due forme de la procédure, de ses résultats et des raisons des décisions prises ;

b) Un compte rendu complet de tout accord entre les parties concernant les mesures de réparation ;

c) Des informations sur : i) les mesures à prendre et les délais applicables si une partie souhaite passer en revue ou contester une procédure de réclamation ou ses résultats ; et ii) les voies possibles de poursuivre l'action engagée, notamment les mesures envisageables si une partie ne respecte pas les termes de la décision rendue par le mécanisme ou n'accepte pas les réparations convenues.

10.5 Le mécanisme réserve aux titulaires de droits la possibilité de se retirer de la procédure de réclamation s'ils n'en sont pas satisfaits et ne les empêche pas, le cas échéant, de recourir à un autre mécanisme de réclamation relevant ou non de l'État.

10.6 Le mécanisme a adopté et met en œuvre des procédures appropriées pouvant inclure la possibilité d'un renvoi ou d'un appel, afin de permettre aux parties de contester la manière dont une plainte a été traitée ou les résultats de la procédure de réclamation.

10.7 Le mécanisme adopte et applique des politiques et des procédures visant à garantir que les technologies utilisées dans le cadre des procédures de réclamation (aux fins de la collecte et de la communication des informations ou du traitement des plaintes, par exemple) :

a) Sont conformes à toutes les lois, politiques et normes applicables en matière de protection de la vie privée et des données, ont été dûment testées avant utilisation et ont fait l'objet de mesures efficaces d'élimination des risques pour la cybersécurité ;

b) Contribuent autant que possible à lever les obstacles dus à la discrimination fondée sur le genre et auxquels peuvent faire face les personnes susceptibles d'être davantage exposées à la vulnérabilité et à la marginalisation.

10.8 Le mécanisme prend des mesures appropriées au regard de son mandat, de ses fonctions et des circonstances pertinentes pour solliciter l'avis des titulaires de droits concernés quant aux affirmations de tiers disant agir en leur nom dans le cadre d'une réclamation, et aux moyens et méthodes de collaboration qui leur conviennent le mieux.

### **Objectif stratégique 11 : les mécanismes de réclamation non étatiques sont transparents**

11.1 Le mécanisme adopte et applique des politiques et des procédures visant à assurer une communication continue et dynamique avec les parties à un différend en ce qui concerne le statut de chaque étape de la procédure de réclamation (notamment sur les étapes suivantes, les points de décision, les options disponibles et la voie à suivre pour mener la procédure à son terme), en utilisant des moyens de communication conformes aux besoins et aux préférences des titulaires de droits concernés et en tenant particulièrement compte des besoins des personnes pouvant être plus exposées à la vulnérabilité et à la marginalisation.

11.2 Dans la mesure qui convient au regard de son mandat et de ses fonctions, et compte dûment tenu des lois applicables, des garanties appropriées en matière de protection des personnes contre le risque de représailles ainsi que des exigences légitimes de confidentialité commerciale, le mécanisme communique régulièrement, par divers moyens, des statistiques, des études de cas et des informations détaillées sur son fonctionnement afin que le public puisse facilement se renseigner sur des questions telles que :

- a) Le type et la nature des plaintes qui lui sont adressées ;
- b) Le nombre de demandes d'ouverture d'une procédure de réclamation ;
- c) Le nombre de demandes qu'il a rejetées, et les motifs de ce refus ;
- d) Le nombre de procédures de réclamation achevées, y compris par type de plainte ;
- e) L'issue des procédures de réclamation, notamment les résultats des éventuelles activités de suivi qu'il a entreprises ;
- f) La satisfaction des parties concernées quant à son fonctionnement de manière générale et dans des cas particuliers ;
- g) Toutes autres données, informations ou analyses pertinentes dans le but de permettre aux titulaires de droits de mieux comprendre le fonctionnement et les activités du mécanisme dans la pratique.

11.3 Les politiques et procédures du mécanisme concernant la diffusion d'informations relatives à son fonctionnement ont été élaborées en consultation avec les parties concernées et :

- a) Reflètent un équilibre approprié entre le besoin de transparence et la confidentialité nécessaire dans certains cas, en ce qui concerne l'échange d'informations entre les parties visant à faciliter la réparation effective du préjudice subi ;
- b) Énoncent clairement les conditions et les circonstances dans lesquelles cette confidentialité doit être respectée ;
- c) Sont systématiquement mises en œuvre, en tenant dûment compte des vues des titulaires de droits et de leurs représentants, aussi bien de manière générale que sur certaines procédures de réclamation en particulier.

## **Objectif stratégique 12 : les mécanismes de réclamation non étatiques sont compatibles avec les droits**

12.1 Par son fonctionnement, le mécanisme répond à la nécessité de faire en sorte que les voies de recours en cas de violation des droits de l'homme liée à une activité commerciale :

- a) Soient suffisantes, efficaces et rapides ;
- b) Soient culturellement adaptées et tiennent compte des questions de genre.

12.2 Le mécanisme a adopté et met en œuvre les politiques et procédures nécessaires pour garantir que :

a) Les parties concernées sont réellement consultées sur le type de recours souhaité et la façon dont il doit être mis en œuvre, sachant que les recours utiles varient en fonction des circonstances de l'affaire et des besoins des titulaires de droits concernés, et qu'ils peuvent consister en une compensation financière et d'autres formes de réparation analogues, en des réparations non financières (reconnaissance du préjudice subi, excuses et autres réparations symboliques par exemple) ainsi qu'en des recours préventifs opportuns visant à atténuer ou empêcher les futures atteintes aux droits de l'homme ;

b) La procédure de réclamation donne des moyens d'agir aux titulaires de droits concernés;

c) Les effets sur les droits de l'homme des décisions prises et des mesures de réparation adoptées, y compris les modalités d'exécution de ces mesures, sont évaluées comme il convient, et que tout est fait pour éviter que les réparations portent atteinte d'une quelconque manière aux droits de l'homme, en tenant dûment compte des questions pertinentes relatives aux effets des réparations et en s'appuyant sur les compétences internes et externes nécessaires, notamment dans le cadre de consultations approfondies avec les parties concernées ;

d) L'efficacité des décisions prises et des réparations prévues pour remédier aux atteintes aux droits de l'homme est dûment évaluée sur la base des informations émanant de sources internes et externes, y compris les parties concernées, et que des mesures correctives sont prises si besoin.

12.3 Le mécanisme a pris des dispositions appropriées pour remédier au risque de non-exécution des réparations prévues ou de non-respect de leurs termes, à savoir notamment, selon son mandat et ses fonctions :

a) La possibilité de faire appliquer les mesures de réparation au moyen de mécanismes dotés d'une capacité de contrainte ;

b) La création ou la facilitation de la mise en œuvre de dispositifs permettant de contrôler l'exécution ou le respect des mesures de réparation, qu'il agisse seul ou par l'intermédiaire d'une tierce partie ; ou

c) Le renvoi de la plainte vers un autre mécanisme, étatique ou non, conformément aux règles, politiques et accords applicables en matière de confidentialité et de consentement.

12.4 Le mécanisme a adopté et applique les politiques et procédures nécessaires pour veiller à ce que ses échanges avec les organismes publics au sujet des questions soulevées ou des informations obtenues lors d'une procédure de réclamation :

a) Respectent les droits de l'homme des titulaires de droits concernés ;

b) Tiennent dûment compte des questions pertinentes liées aux effets des mesures de réparation ;

c) Soient calibrés au mieux pour réduire le risque de représailles contre les titulaires de droits concernés, les personnes qui leur sont associées et ceux qui contribuent au bon fonctionnement du mécanisme, sur la base d'une évaluation approfondie des risques ;

d) Soient conformes aux politiques et aux engagements pris envers les titulaires de droits concernant la confidentialité et la protection de leur sécurité personnelle et de leur bien-être.

### **Objectif stratégique 13 : les mécanismes de réclamation non étatiques sont une source d'apprentissage permanent**

13.1 Le mécanisme prend des dispositions pour faire en sorte de dégager des enseignements propres à renforcer son efficacité et à améliorer son fonctionnement, et de les mettre à profit comme suit, selon qu'il convient au regard de son mandat et de ses fonctions :

a) En s'employant activement à demander aux titulaires de droits et aux parties concernées, au moment de la clôture de l'affaire et à intervalles réguliers par la suite, de faire part de leurs données d'expérience quant au mécanisme et de suggérer des moyens de l'améliorer et d'accroître l'interopérabilité des mécanismes de réclamation ;

b) En tenant des registres appropriés, tels que des bases de données sur la fréquence des plaintes, les tendances en matière de réclamation et les motifs du différend, lesquelles peuvent être ventilées pour : i) illustrer les modes d'utilisation du mécanisme selon le sexe des personnes et le groupe de parties concernées ; et ii) faciliter le recensement des entraves à l'accès au mécanisme et de leurs causes, notamment les obstacles liés à la discrimination fondée sur le genre et ceux auxquels se heurtent les titulaires de droits davantage susceptibles de se trouver en situation de vulnérabilité ou de marginalisation ;

c) En mettant en place des systèmes permettant de suivre les résultats et de contrôler l'efficacité de sa gestion et de ses procédures de traitement des plaintes ;

d) En évaluant avec un regard critique les effets sur les droits de l'homme des mesures de réparation adoptées à l'issue de certaines procédures de réclamation ;

e) En s'appuyant, selon qu'il convient, sur les compétences internes et externes pertinentes ;

f) Élaborer et mettre en œuvre, à la lumière des résultats des activités ci-dessus, des stratégies visant à améliorer l'efficacité du mécanisme et de sa gestion.

13.2 Le mécanisme concourt à la prévention des atteintes aux droits de l'homme liées aux activités des entreprises et des plaintes en la matière, selon qu'il convient au regard de son mandat et de ses fonctions et compte dûment tenu des lois applicables et des garanties appropriées concernant la protection des personnes contre le risque de représailles, ainsi que des exigences légitimes de confidentialité commerciale, de la manière suivante :

a) Il contribue aux activités de diligence raisonnable des entreprises concernées en matière de droits de l'homme et influe sur ces activités en mobilisant des connaissances spécialisées fiables et crédibles en ce qui concerne : i) la nature des atteintes aux droits de l'homme que ces entreprises risquent d'entraîner ou auxquelles elles peuvent contribuer par leurs activités, ou des effets délétères directement imputables aux activités, produits ou services de leurs partenaires commerciaux respectifs ; ii) la façon dont ces incidences touchent différents groupes de la société, les questions de genre étant prises en compte et une attention particulière portée aux personnes susceptibles de présenter un risque accru de vulnérabilité ou de marginalisation ; et iii) les mesures qu'il convient de prendre le cas échéant, y compris ce qu'il faut faire pour s'assurer ultérieurement que les conséquences préjudiciables aux droits de l'homme sont dûment prises en considération ;

b) Il rassemble et diffuse sous forme agrégée, y compris dans le cadre d'initiatives sectorielles, multipartites et d'autres initiatives de collaboration, des informations portant sur : i) la nature des plaintes et les tendances en la matière, potentiellement révélatrices de problèmes sectoriels ou systémiques susceptibles de contribuer aux violations des droits de l'homme liées à une activité commerciale ou de les aggraver ; ii) les répercussions de ces problèmes sur les droits de l'homme de différents groupes sociaux, les questions de genre étant prises en compte et une attention particulière

accordée aux personnes davantage exposées à la vulnérabilité ou à la marginalisation ; et  
 iii) les exemples de bonnes pratiques que les entreprises peuvent adopter pour renforcer leurs procédures existantes de diligence voulue en matière de droits de l'homme.

### **Objectif stratégique 14 : les mécanismes au niveau opérationnel sont fondés sur la participation et le dialogue**

14.1 Le mécanisme de réclamation au niveau opérationnel engage une concertation efficace avec les parties concernées en :

a) Acquérant une connaissance approfondie du contexte opérationnel, notamment les besoins et les points de vue des titulaires de droits, ainsi que les structures de dialogue et de prise de décision existantes, le cas échéant, et en mettant ces connaissances au service de sa propre conception ;

b) Engageant une véritable consultation avec les parties prenantes concernant leurs besoins et leurs attentes lors de la mise au point des procédures de réclamation, puis régulièrement par la suite, afin qu'il soit convenablement répondu à leurs besoins et à leurs attentes ;

c) En donnant aux parties prenantes de nombreux moyens et occasions d'exprimer leur avis sur la conception et le fonctionnement du mécanisme, en garantissant une participation dans des conditions d'égalité, en tenant compte des questions de genre et en prêtant une attention particulière aux besoins des personnes susceptibles d'être plus exposées à la vulnérabilité ou à la marginalisation ;

d) En utilisant ces activités comme source d'apprentissage permanent pour améliorer le mécanisme et prévenir les plaintes et les violations.

14.2 Le mécanisme de réclamation au niveau opérationnel privilégie le recours au dialogue comme moyen de traiter et de régler les différends en :

a) S'inspirant des meilleures pratiques en matière de médiation ;

b) Recourant de manière appropriée à des enquêtes communes et à des techniques de résolution conjointe des problèmes ;

c) Investissant dans des activités adéquates de formation et de soutien à l'intention du personnel concerné sur les aspects juridiques et techniques des méthodes axées sur le dialogue pour le règlement des différends liés aux droits de l'homme, notamment en vue d'apporter des solutions adaptées aux situations de conflit ;

d) Adoptant et appliquant les politiques et procédures requises pour faire en sorte, lorsqu'un arbitrage est nécessaire ou que les circonstances le justifient, que le différend puisse être renvoyé au jugement de tiers-décideurs ou de médiateurs à même d'exercer leurs fonctions en toute indépendance et objectivité.

### **Partie III Renforcer l'accès à un recours effectif en utilisant les mécanismes de réclamation non étatiques dans le cadre d'une coopération et d'une coordination accrues**

#### **Objectif stratégique 15 : les acteurs élaborant des mécanismes de réclamation non étatiques et ceux qui les administrent<sup>1</sup> coopèrent de manière dynamique et constructive pour renforcer les normes et promouvoir les bonnes pratiques concernant la résolution des différends nés de violations des droits de l'homme liées aux activités des entreprises**

15.1 Les acteurs élaborant des mécanismes de réclamation non étatiques et ceux qui les administrent s'emploient activement à trouver des occasions de coopérer avec leurs pairs, notamment dans le cadre d'initiatives sectorielles, multipartites et d'autres initiatives de collaboration pertinentes, dans le but :

- a) D'échanger des informations, des leçons tirées de l'expérience, des connaissances techniques et de bonnes pratiques en ce qui concerne le traitement et le règlement des différends ;
- b) De promouvoir la mise en conformité de leurs politiques et procédures avec les Principes directeurs relatifs aux entreprises et aux droits de l'homme ;
- c) De favoriser, s'il y a lieu, la complémentarité entre différents mécanismes de réclamation non étatiques en vue de renforcer l'accès des parties concernées à des voies de recours ;
- d) De renforcer les moyens dont ils disposent pour atténuer les effets néfastes sur les droits de l'homme des activités des entreprises avec lesquelles ils entretiennent des relations commerciales ;
- e) De coopérer de manière constructive et efficace avec les organismes publics concernés afin, par exemple, de cerner les problèmes sectoriels ou systémiques susceptibles de contribuer aux violations des droits de l'homme liées à une activité commerciale ou de les aggraver.

#### **Objectif stratégique 16 : les acteurs élaborant des mécanismes de réclamation non étatiques et ceux qui les administrent coopèrent de manière dynamique et constructive, entre eux et avec les institutions et partenaires compétents, en vue de renforcer leurs activités de sensibilisation et de promouvoir des systèmes cohérents et efficaces destinés à responsabiliser les entreprises et l'accès à des voies de recours en cas d'atteinte aux droits de l'homme liée à une activité commerciale, y compris dans un contexte transfrontalier**

16.1 Les acteurs élaborant des mécanismes de réclamation non étatiques et ceux qui les administrent cherchent activement des occasions de coopérer avec d'autres mécanismes et avec des entreprises et entités dans le cadre, notamment, d'initiatives sectorielles, multipartites et d'autres initiatives de collaboration, afin :

- a) De renforcer les activités de communication et de sensibilisation à l'intention des titulaires de droits concernés sur l'existence, les objectifs et les procédures des

<sup>1</sup> Les acteurs élaborant des mécanismes de réclamation non étatiques et ceux qui les administrent sont notamment les entités et les organisations qui créent, conçoivent ou hébergent ces mécanismes (entreprises ou institutions de financement du développement par exemple) ainsi que les mécanismes en question et leur personnel. Voir aussi A/HRC/44/32/Add.1, partie II.C.

---

mécanismes dont ils sont responsables, en nouant des relations de travail fructueuses avec des partenaires de confiance, dont les syndicats si les circonstances s'y prêtent ;

b) De mettre leurs ressources en commun pour améliorer la qualité, l'accessibilité et la fourniture aux titulaires de droits de l'appui et des services pertinents, tels que des formations, un soutien financier, des conseils et des services de consultation ;

c) D'améliorer l'efficacité des mécanismes de réclamation auxquels ils sont associés et qui sont gérés par des entreprises ou dans le cadre d'initiatives sectorielles, multipartites ou d'autres initiatives de collaboration ;

d) De répondre aux préférences exprimées par les titulaires de droits en rationalisant et en coordonnant davantage leurs fonctions et services ;

e) De collaborer au règlement des différends dans certaines affaires en particulier, grâce à l'échange d'informations et en s'attelant conjointement à des enquêtes, à la résolution des problèmes et aux activités de contrôle ;

f) De bénéficier des compétences spécialisées nécessaires pour résoudre un différend ;

g) De fournir aux titulaires de droits concernés les informations et les outils dont ils ont besoin pour pouvoir déterminer et évaluer facilement les moyens d'accéder à un recours effectif dans les cas où plusieurs mécanismes de réclamation non étatiques peuvent être à même de traiter la plainte.

---