



LA RESPONSABILITÉ DES ENTREPRISES DE RESPECTER LES DROITS DE L'HOMME



Guide interprétatif



NATIONS UNIES
DROITS DE L'HOMME
HAUT-COMMISSARIAT

LA RESPONSABILITÉ DES ENTREPRISES DE RESPECTER LES DROITS DE L'HOMME

Guide interprétatif



NATIONS UNIES

New York et Genève, 2012



NATIONS UNIES
DROITS DE L'HOMME
HAUT-COMMISSARIAT

Note

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

Les cotes des documents de l'Organisation des Nations Unies se composent de lettres majuscules et de chiffres. La simple mention d'une cote signifie que l'on se réfère à un document de l'Organisation.

HR/PUB/12/02

© 2012 Nations Unies

Tous droits mondiaux réservés

TABLE DES MATIERES

	<i>Page</i>
Avant-propos	1
<i>Chapitres</i>	
I. CONCEPTS FONDAMENTAUX	5
II. PRINCIPES FONDATEURS	10
Principes directeurs 11 et 12	10
Principes directeurs 13	17
Principes directeurs 14	21
Principes directeurs 15	26
III. PRINCIPES OPERATIONNELS	29
A. ENGAGEMENT POLITIQUE	29
Principe directeur 16	29
B. DILIGENCE RAISONNABLE EN MATIÈRE DE DROITS DE L'HOMME	34
Principe directeur 17	34
Principe directeur 18	41
Principe directeur 19	51
Principe directeur 20	59
Principe directeur 21	64
C. RÉPARATION	71
Principe directeur 22	71
Principe directeur 29	75
Principe directeur 31	82
D. QUESTIONS RELATIVES AU CONTEXTE	85
Principe directeur 23	85
Principe directeur 24	91
<i>Annexes</i>	97
I. Droits contenus dans la Charte internationale des droits de l'homme et dans les conventions fondamentales de l'Organisation internationale du Travail	97
II. Exemples de ressources provenant d'experts externes	100

Il est impossible de distiller six années de recherche, de consultation et de réflexion dans un document de la longueur des Principes directeurs. Le Guide interprétatif est un moyen de fournir des explications complémentaires sur les Principes qui concernent la responsabilité des entreprises de respecter les droits de l'homme. Tandis que le travail se poursuit afin d'analyser en détail les implications de cette responsabilité dans différents secteurs, domaines et situations, je forme le vœu que ce Guide puisse aider à enraciner ces efforts profondément et fermement en se fondant sur l'intention et sur le sens originel des Principes directeurs mêmes.

Professeur John Ruggie

AVANT-PROPOS

En juin 2011, le Conseil des droits de l'homme des Nations Unies a entériné les Principes directeurs relatifs aux entreprises et aux droits de l'homme qui lui ont été présentés par le Professeur John Ruggie, Représentant spécial du Secrétaire général des Nations Unies.

Cette décision a établi les Principes directeurs comme norme mondiale de pratique qui est désormais attendue de la part de tous les Etats et de toutes les entreprises en ce qui concerne les entreprises et les droits de l'homme. Bien qu'eux mêmes ne constituent pas un document juridiquement contraignant, les Principes directeurs élaborent les implications des normes et pratiques en vigueur pour les Etats et les entreprises, tout en incluant des points que le droit national et le droit international abordent différemment.

LE CADRE DE RÉFÉRENCE DES NATIONS UNIES « PROTÉGER, RESPECTER ET RÉPARER »

Les Principes directeurs se fondent sur six années de travail accompli par l'ancien Représentant spécial, travail qui comprend une recherche approfondie, de larges consultations auprès d'entreprises, de gouvernements, de membres de la société civile, de collectivités et d'individus concernés, de juristes, d'investisseurs et autres acteurs, ainsi qu'une mise à l'essai des propositions. Leur élaboration visait à mettre en application le Cadre de référence « protéger, respecter et réparer » proposé en 2008 par le Représentant spécial des Nations Unies. Ce Cadre de référence comprend trois fondements :

- L'obligation de l'Etat de protéger les droits de l'homme
- La responsabilité des entreprises de respecter les droits de l'homme
- La nécessité de faciliter l'accès à des voies de recours pour les victimes de violations causées par des entreprises.

La Haut-Commissaire des Nations Unies aux droits de l'homme s'est réjouie du Cadre de référence « protéger, respecter et réparer », qui constitue :

« à la fois un repère net et précis et un jalon important pour la nouvelle perception des droits de l'homme dans nos sociétés (...) La première étape pour développer des réponses efficaces et appropriées, c'est de définir clairement ce que l'on attend avant tout des entreprises en matière de droits de l'homme »¹.

¹ Navanethem Pillay, « The corporate responsibility to respect: a human rights milestone », *International Labour and Social Policy Review* (2009).

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

Les Principes directeurs reposent sur les trois fondements du Cadre de référence « protéger, respecter et réparer ». Ils comprennent 31 principes, dont chacun est accompagné d'un bref commentaire. Pris ensemble, les Principes directeurs soulignent les mesures que les États doivent prendre pour inciter les entreprises à respecter les droits de l'homme; pour fournir aux entreprises un schéma directeur pour gérer le risque d'incidence négative; et enfin pour offrir une série de repères à l'intention des acteurs afin d'évaluer le respect des droits de l'homme par les entreprises.

Les Principes directeurs ont emporté un large soutien tant au sein des entreprises et de la société civile qu'au sein des États. Un nombre important d'organisations régionales et internationales les ont également intégrés dans leurs propres normes, et l'on s'attend à ce que d'autres encore le fassent dans les mois et les années à venir. De nombreuses entreprises dans le monde considèrent déjà comment appliquer les Principes directeurs dans leurs activités.

Le Haut-Commissariat des Nations Unies aux droits de l'homme (HCDH), au cours de six années, a soutenu le processus qui a conduit aux Principes sous la houlette du Représentant spécial. Avant que le Conseil des droits de l'homme les entérine, la Haut-Commissaire a déclaré:

« Les Principes directeurs clarifient la responsabilité des entreprises en matière de droits de l'homme. Ils entendent fournir la première norme mondiale pour prévenir et prendre en compte le risque d'incidence négative sur les droits de l'homme lié aux activités des entreprises. S'ils sont entérinés, les Principes directeurs constitueront un corpus normatif qui fera autorité et qui donnera par ailleurs une orientation concernant les mesures juridiques et politiques que les États peuvent mettre en place, en conformité avec leurs obligations en matière de droits de l'homme, afin de veiller à ce que les entreprises respectent les droits de l'homme »².

Comme l'a déclaré le Professeur Ruggie, les Principes directeurs ne résoudre pas tous les défis en matière de droits de l'homme, mais les entériner marque la fin de l'étape préliminaire. Ils constituent des fondations solides et utiles sur lesquelles peuvent s'ériger connaissances et bonnes pratiques.

² Déclaration du Groupe des Employeurs à la Conférence internationale du Travail, 7 juin 2011.

Désormais la première des tâches est de veiller à leur mise en œuvre effective. Le Guide interprétatif, qui a été réalisé avec la collaboration pleine et entière de l'ancien Représentant spécial, est conçu pour soutenir ce processus ³.

OBJET DU GUIDE INTERPRÉTATIF

Le présent Guide ne constitue ni un amendement, ni un ajout aux dispositions des Principes directeurs ou aux attentes que ceux-ci formulent à l'égard des entreprises. Son objet est de fournir un complément d'explication contextuelle aux Principes directeurs pour s'assurer que ceux-ci soient pleinement compris dans leur signification et leur intention. Le contenu du Guide qui a été soumis à de nombreuses consultations au cours des six années qu'a duré le mandat du Professeur Ruggie, et dont se sont fait l'écho de nombreux rapports et discours publics, n'a pas été rassemblé auparavant.

Le Guide n'est pas un manuel opérationnel qui vise à expliquer précisément comment mettre les Principes directeurs en pratique. Un travail supplémentaire sera ensuite nécessaire pour développer une orientation opérationnelle, qui variera selon le secteur, le contexte d'exploitation et autres facteurs. Le Groupe de travail des Nations Unies relatif aux entreprises et aux droits de l'homme jouera à cet égard un rôle crucial. De plus, d'autres organisations qui se concentrent sur un secteur ou une question particulière élaborent déjà leur façon à elles d'envisager la mise en œuvre. Tandis qu'elles s'y consacrent, nous souhaitons que le présent Guide les aide à expliciter davantage l'intention à la base des Principes directeurs, lesquels s'attachent à la responsabilité des entreprises de respecter les droits de l'homme. A ce titre, c'est une ressource non seulement pour les entreprises, mais aussi pour les gouvernements, la société civile, les investisseurs, les juristes et autres qui accompagnent les entreprises sur ces questions.

Tandis que le présent Guide se concentre sur la responsabilité des entreprises de respecter les droits de l'homme, il ne réduit en rien l'obligation tout aussi importante qui incombe aux Etats de protéger les droits de l'homme contre les violations commises par des tiers, notamment des entreprises.

³ Le Haut-Commissariat souhaite remercier tout particulièrement Caroline Rees du Harvard Kennedy School of Government, qui était conseillère principale à l'équipe du Représentant spécial.

STRUCTURE DU GUIDE INTERPRÉTATIF

Le chapitre I définit brièvement les concepts fondamentaux utilisés dans les Principes directeurs.

Les chapitres II et III se concentrent sur le fond des Principes directeurs relatifs à la responsabilité des entreprises de respecter les droits de l'homme, à travers une série de questions et de réponses élémentaires pour aider à interpréter chaque principe, son intention et les implications de sa mise en œuvre. Le chapitre II couvre les cinq « principes fondateurs » qui forment le fondement de tous les « principes opérationnels » du chapitre III. Ces principes opérationnels offrent une analyse détaillée des politiques et procédures que les entreprises doivent mettre en place pour veiller au respect des droits de l'homme. Ils suivent la même structure que les Principes directeurs, à savoir :

- A. Engagement politique
- B. Diligence raisonnable en matière de droits de l'homme
- C. Réparation
- D. Questions relatives au contexte

Les Principes directeurs s'intéressent à la question de la réparation à la fois en vertu du deuxième fondement (la responsabilité des entreprises de respecter les droits de l'homme) et en vertu du troisième fondement (accès à des voies de recours). Les Principes directeurs relatifs à l'accès à des voies de recours qui concernent les entreprises sont inclus ici, afin d'être exhaustif, sous le terme « Réparation ». La section D se concentre sur les dilemmes qui apparaissent lorsque le contexte d'exploitation d'une entreprise semble empêcher ou limiter sa capacité à respecter les droits de l'homme dans la pratique.

Les annexes contiennent du matériel de références utile.

STATUT DU GUIDE INTERPRÉTATIF

Le commentaire formel offert par les Principes directeurs n'est pas reproduit dans le présent Guide, bien qu'il soit parfois cité. Les questions et les réponses qui sont fournies ici vont au-delà du commentaire afin d'offrir une assistance et des détails complémentaires pour mieux appréhender les Principes directeurs. A ce titre, ils viennent compléter le commentaire mais ni ne le remplacent, ni ne le dépassent.

I. CONCEPTS FONDAMENTAUX

Acteur/Acteur concerné

Un acteur désigne tout individu qui peut influencer sur les activités d'une organisation ou être influé par elles. Un acteur concerné désigne ici précisément un individu dont les droits de l'homme ont été influés par les activités, produits ou services d'une entreprise.

Atteintes caractérisées aux droits de l'homme

Il n'existe pas une seule et unique définition des atteintes caractérisées aux droits de l'homme en droit international, mais elles comprennent généralement les pratiques suivantes: génocide, esclavage et pratiques analogues, exécutions sommaires ou arbitraires, torture, disparitions forcées, détention arbitraire et prolongée et discrimination systématique. D'autres types d'atteintes aux droits de l'homme, notamment les droits culturels, sociaux et économiques, peuvent aussi être considérés comme des atteintes caractérisées si elles sont graves et systématiques, par exemple les violations à grande échelle ou qui visent des groupes spécifiques de la population.

Atténuation

L'atténuation de l'incidence négative sur les droits de l'homme désigne des mesures prises afin d'en réduire l'étendue, en ayant alors recours à la réparation pour toute incidence résiduelle. L'atténuation des risques pour les droits de l'homme désigne des mesures prises afin de réduire la probabilité que survienne une quelconque incidence négative.

Chaîne de valeur

La chaîne de valeur d'une entreprise commerciale englobe les activités qui transforment les entrées en sorties en additionnant une valeur ajoutée. Elle inclut des entités avec lesquelles elle entretient des relations commerciales directes ou indirectes et qui soit a) fournissent des produits ou des services qui contribuent aux propres produits et services de l'entreprise, soit b) reçoivent des produits ou services de l'entreprise.

Complicité

La complicité a une signification à la fois juridique et non juridique. Du point de vue juridique, la plupart des législations nationales interdisent la complicité

dans la commission d'un crime, et un certain nombre envisagent en pareils cas la responsabilité pénale des entreprises commerciales. Le poids de la jurisprudence internationale en matière pénale montre bien que la norme concernée relative à la complicité désigne « le fait d'apporter sciemment une assistance pratique ou un encouragement qui a un effet majeur dans la commission d'un crime ».

Quant aux exemples de « complicité » non juridique, il pourrait s'agir de situations où l'on constate qu'une entreprise commerciale profite de violations commises par des tiers, tels qu'une baisse des coûts due à des pratiques analogues à l'esclavage dans sa chaîne logistique ou qui s'abstient de dénoncer des violations liées à ses propres activités, produits ou services, malgré des questions de principe qui l'incitent à le faire. Bien qu'aucune entreprise n'ait encore été jugée complice par un tribunal pour ce type d'implication dans des violations, 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 exposer les risques de complicité juridique et non juridique (ou perçue) et apporter des réponses appropriées.

Diligence raisonnable

La diligence raisonnable a été définie comme étant « une mesure de prudence, d'action, d'assiduité, qui est attendue, à juste titre, de la part d'une [personne] prudente et raisonnable dans des circonstances particulières et qui est généralement appliquée par elle; qui n'est pas évaluée par une quelconque norme absolue, mais qui dépend de faits relatifs au cas précis »⁴. Dans le cadre des Principes directeurs, la diligence raisonnable en matière de droits de l'homme comprend une procédure de gestion continue, qu'une entreprise raisonnable et prudente se doit de réaliser, à la lumière des circonstances (à savoir le secteur, le contexte d'exploitation, la taille et autres facteurs similaires) pour accomplir sa responsabilité en matière de respect des droits de l'homme.

Droits de l'homme et crimes internationaux

Certaines atteintes aux droits de l'homme les plus graves peuvent constituer des crimes internationaux. Les crimes internationaux ont été définis par les États en vertu du Statut de Rome de la Cour pénale internationale. Ils comprennent le génocide (« actes (...) commis dans l'intention de détruire, en tout ou en

⁴ *Dictionnaire Black's Law*, 6^{ème} éd. (St. Paul, Minnesota, West, 1990).

partie, un groupe national, ethnique, racial ou religieux »), les crimes contre l'humanité (attaque généralisée et systématique lancée contre une population civile qui comprend meurtre, réduction en esclavage, torture, viol, persécution discriminatoire, etc.), les crimes de guerre (tels que définis par le droit humanitaire international) et le crime d'agression.

Droits de l'homme manifestes

Les droits de l'homme les plus manifestes pour une entreprise commerciale sont ceux qui ressortent comme étant les plus en danger. Cette notion varie généralement en fonction du secteur et du contexte d'exploitation. Les Principes directeurs insistent sur le fait qu'une entreprise ne doit pas se concentrer exclusivement sur les questions soulevées par les droits de l'homme les plus manifestes et ignorer ceux qui peuvent surgir par la suite. Mais les droits les plus manifestes sont logiquement ceux sur lesquels on concentre les premiers efforts.

Engagement/consultation des acteurs

L'engagement ou consultation des acteurs désigne ici un processus continu d'interaction et de dialogue entre une entreprise et ses acteurs potentiellement concernés, ce qui permet à l'entreprise d'entendre, de comprendre leurs intérêts et préoccupations – notamment par une collaboration – et d'y répondre.

Incidence grave sur les droits de l'homme

Le commentaire des Principes directeurs définit l'incidence grave sur les droits de l'homme en se référant à sa dimension, son objectif et son caractère irrémédiable. Cela signifie que sa gravité et le nombre d'individus qui sont ou seront concernés (par exemple par les effets retardés d'un dommage écologique) sont deux considérations majeures. « L'aspect irrémédiable » est le troisième facteur important, utilisé ici pour signifier toute limite sur la capacité à rétablir les personnes concernées dans une situation au moins identique, ou similaire, à leur situation avant l'incidence négative. Dans cette perspective, la compensation financière n'est importante que dans la mesure où elle peut permettre le rétablissement en question.

Incidence négative sur les droits de l'homme

Une « incidence négative sur les droits de l'homme » se produit lorsqu'une action supprime ou réduit la capacité d'un individu à jouir des droits de l'homme qui sont les siens.

Incidence potentielle sur les droits de l'homme

Une « incidence potentielle sur les droits de l'homme » est une incidence négative qui peut survenir mais ne l'a pas encore fait.

Incidence réelle sur les droits de l'homme

Par « incidence réelle sur les droits de l'homme », on entend une incidence négative qui s'est déjà produite ou est en train de se produire.

Influence

L'influence est un avantage qui confère un pouvoir. Dans le cadre des Principes directeurs, elle désigne la capacité d'une entreprise commerciale à apporter des changements aux pratiques illicites d'une autre partie qui cause une incidence négative sur les droits de l'homme, ou y contribue.

Prévention

La prévention d'une incidence négative sur les droits de l'homme désigne des mesures prises pour s'assurer que pareille incidence ne survienne pas.

Relations commerciales

Les relations commerciales se réfèrent aux relations qu'une entreprise commerciale entretient avec ses partenaires commerciaux, les entités de sa chaîne de valeur et toute autre entité publique ou privée directement liée à ses activités, produits ou services commerciaux. Elles comprennent les relations commerciales indirectes dans sa chaîne de valeur, au-delà du premier niveau, ainsi que les positions minoritaires et majoritaires des actionnaires au sein des coentreprises.

Réparation/recours

La réparation et le recours désignent à la fois les *procédures* qui visent à fournir un recours à une incidence négative sur les droits de l'homme et *l'issue* qui peut contrebalancer, ou rendre positive, l'incidence négative. Cette issue peut prendre un éventail de formes, tels que des excuses, une restitution, une réhabilitation, une compensation financière ou autre et des sanctions (soit pénales ou administratives, comme des amendes), de même que la prévention d'un dommage, notamment par des injonctions ou des garanties de non-récidive.

Risques pour les droits de l'homme

Les risques pour les droits de l'homme qui sont causés par une entreprise commerciale correspondent à tout risque du fait que ses activités peuvent

entraîner une ou plusieurs incidences négatives sur les droits de l'homme. Par conséquent ils sont reliés à son incidence *potentielle* sur les droits de l'homme. Dans l'évaluation traditionnelle des risques, le risque prend en compte à la fois les conséquences de l'événement (sa gravité) et sa probabilité. Dans le cas du risque pour les droits de l'homme, la gravité est le facteur prédominant. Dans certains cas, la probabilité peut être un facteur important pour établir un ordre de priorité dans la gestion des incidences potentielles (voir ci-dessous « incidence grave sur les droits de l'homme »). A noter que les risques pour les droits de l'homme dus à une entreprise sont les risques que ses activités font courir aux droits de l'homme. Ceci n'a rien à voir avec tout risque que peut causer l'implication de l'entreprise dans une incidence sur les droits de l'homme, bien que les deux soient de plus en plus liés.

II. PRINCIPES FONDATEURS

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.

PRINCIPE DIRECTEUR 12

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

Question 1. Qu'est-ce que les droits de l'homme ?

L'idée des droits de l'homme est aussi simple que forte: à savoir que toute personne a le droit d'être traitée avec dignité. Les droits de l'homme sont inhérents à tous les êtres humains, quels que soient leur nationalité, lieu de résidence, sexe, origine nationale ou ethnique, couleur, religion, langue, ou toute autre situation. Tout individu a le droit de jouir des droits de l'homme sans discrimination. Ces droits sont tous reliés, interdépendants et indivisibles.

Les droits de l'homme sont souvent exprimés et garantis par le droit, sous la forme de traités, de droit international coutumier, de principes généraux et autre sources de droit international. Le droit international relatif aux droits de l'homme établit des obligations envers les Etats, afin qu'ils agissent dans un sens ou qu'ils évitent certains actes, pour défendre et protéger les droits de l'homme et les libertés fondamentales des individus et des groupes.

La Déclaration universelle des droits de l'homme de 1948, qui a été rédigée par des représentants issus de diverses nations afin d'empêcher la répétition des atrocités de la seconde guerre mondiale, est la pierre angulaire du droit moderne relatif aux droits de l'homme. En 1993, à Vienne, au cours de la Conférence mondiale sur les droits de l'homme, les 171 pays participants

ont tous réaffirmé leur engagement envers les aspirations exprimées par la Déclaration universelle.

La Déclaration universelle trouve sa codification dans le droit international à travers le Pacte international relatif aux droits civils et politiques et le Pacte international relatif aux droits économiques, sociaux et culturels, tous deux de 1966. Chacun des pactes a été ratifié par plus de 150 Etats. Pris ensemble, ces trois documents sont connus sous l'appellation de Charte internationale des droits de l'homme.

Dans le domaine des droits de l'homme pour les travailleurs, la Déclaration de l'Organisation internationale du Travail relative aux principes et droits fondamentaux au travail engage tous les Etats membres en vertu de quatre catégories de principes et de droits : la liberté d'association et le droit de négociation collective; l'élimination du travail obligatoire; l'abolition du travail des enfants ; et l'élimination de la discrimination en matière d'emploi et de profession. Ceux-ci sont assurés par les huit conventions fondamentales de l'Organisation internationale du Travail (OIT).

Pris ensemble ces documents constituent le point de référence minimum pour ce que les Principes directeurs appellent les droits de l'homme internationalement reconnus.

Q 2. En quoi les droits de l'homme concernent-ils les Etats ?

Les Etats ont l'obligation juridique de respecter, protéger et mettre en œuvre les droits de l'homme établis dans les conventions internationales relatives aux droits de l'homme qu'ils ont ratifiées. Des obligations similaires, bien que généralement non juridiquement contraignantes, résultent des déclarations des droits de l'homme et autres engagements politiques que prennent les Etats.

La responsabilité des Etats de respecter les droits de l'homme signifie qu'ils doivent s'abstenir de s'opposer à la jouissance des droits de l'homme, ou de la restreindre. Leur obligation de protéger les droits de l'homme leur impose de protéger les individus et les groupes contre les violations des droits de l'homme, notamment par des entreprises commerciales. Leur obligation de mettre en œuvre les droits de l'homme signifie que les Etats doivent prendre des mesures de discrimination positive pour faciliter la jouissance des droits de l'homme élémentaires.

Q 3. En quoi les droits de l'homme concernent-ils les entreprises ?

Les traités internationaux relatifs aux droits de l'homme n'imposent pas d'obligations juridiques directes aux entreprises commerciales. La responsabilité juridique et la répression pour violation par des entreprises des normes internationales relatives aux droits de l'homme sont par conséquent largement définies par le droit national⁵. Cependant, les actions des entreprises commerciales, tout comme les actions des acteurs privés, peuvent influencer sur la jouissance des droits de l'homme, de façon positive ou négative. Les entreprises peuvent influencer sur les droits de l'homme de leurs employés, de leurs clients, des travailleurs de leurs chaînes logistiques ou des collectivités qui gravitent autour de leurs activités. En effet, l'expérience montre que les entreprises peuvent porter atteinte aux droits de l'homme et le font effectivement là où elles n'accordent pas suffisamment d'attention à ce risque et à la façon de le réduire.

La Charte internationale des droits de l'homme, ainsi que les conventions fondamentales de l'OIT offrent des références aux entreprises pour commencer à comprendre ce que sont les droits de l'homme; comment leurs activités peuvent influencer sur eux; et comment elles peuvent veiller ou atténuer le risque d'une incidence négative. *Human Rights Translated: A Business Reference Guide* fournit un éventail d'exemples pour chaque droit de l'homme⁶. (Voir aussi le tableau 2 qui montre, à travers des exemples, comment une entreprise peut être impliquée de diverses façons dans une incidence négative sur les droits de l'homme.)

Q 4. Quelles autres normes relatives aux droits de l'homme sont concernées ?

Selon les circonstances de leurs activités, les entreprises peuvent prendre en considération des normes supplémentaires en plus de la Charte internationale des droits de l'homme et des conventions fondamentales de l'OIT, pour veiller à agir conformément aux droits de l'homme: par exemple si leurs

⁵ Il est important de noter que les dispositions de droit national, ainsi que certaines exigences relatives aux droits de l'homme dans les contrats, peuvent être grandement influencées par les traités internationaux relatifs aux droits de l'homme ou encore en découler.

⁶ *Human Rights Translated: A Business Reference Guide* (Monash University, Forum international des chefs d'entreprises, le HCDH et le Pacte mondial des Nations Unies, 2008). Disponible sur www.ohchr.org.

activités présentent un risque pour les droits de l'homme des individus qui appartiennent à des groupes ou à des populations spécifiques qui nécessitent une attention particulière. Certains instruments des Nations Unies relatifs aux droits de l'homme ont analysé en détails les droits de l'homme des personnes qui appartiennent à ces groupes ou populations, en reconnaissant qu'elles peuvent avoir besoin d'un arrangement ou d'une protection particulière, afin de pleinement jouir des droits de l'homme sans discrimination (voir tableau 1).

TABLEAU 1

Instruments des Nations Unies relatifs aux droits de l'homme qui analysent les droits des personnes appartenant à des groupes ou populations spécifiques

La Convention sur l'élimination de toutes les formes de discrimination raciale

La Convention sur l'élimination de toutes les formes de discrimination à l'égard des femmes

La Convention relative aux droits de l'enfant

La Convention internationale sur la protection des droits de tous les travailleurs migrants et des membres de leurs familles

La Convention relative aux droits des personnes handicapées

La Déclaration des Nations Unies sur les droits des peuples autochtones

La Déclaration sur les droits des personnes appartenant à des minorités nationales ou ethniques, religieuses et linguistiques

Dans la plupart des instances, les droits de ces instruments se réfèrent aux *individus* dans les groupes concernés. La Déclaration des Nations Unies sur les droits des peuples autochtones prend en compte à la fois les droits de l'homme des individus autochtones et les droits collectifs des peuples autochtones.

Les personnes, groupes et collectivités vulnérables sont ceux qui sont confrontés à un risque particulier d'être exposés à la discrimination et à l'incidence négative sur les droits de l'homme. Les personnes qui sont désavantagées, marginalisées ou exclues de la société sont souvent particulièrement vulnérables. On compte, parmi les exemples, les enfants, les femmes, les peuples autochtones, les personnes qui appartiennent à des minorités ethniques ou autres, ou encore les personnes handicapées. La vulnérabilité peut dépendre du contexte. Par exemple, alors que les femmes sont plus vulnérables aux violations que les hommes dans certains contextes, elles ne sont pas nécessairement vulnérables dans tous les contextes. À l'inverse, dans certaines situations, les femmes issues de groupes marginalisés peuvent être vulnérables à double titre : parce qu'elles sont marginalisées et parce que ce sont des femmes.

En conflit armé, les normes du droit humanitaire international s'appliquent aux entreprises commerciales comme aux autres. D'une part, le droit humanitaire international garantit la protection du personnel commercial – à condition qu'il ne participe pas directement aux hostilités – mais aussi des avoirs et des investissements de capitaux des entreprises. D'autre part, il impose aux dirigeants et au personnel l'obligation de respecter le droit humanitaire international et les met en garde – y compris les entreprises elles-mêmes – contre le risque de responsabilité civile ou pénale, au cas où ils violeraient leurs obligations. Le Comité international de la Croix-Rouge a élaboré une orientation relative aux droits et obligations des entreprises commerciales en vertu du droit humanitaire international.⁷

Q 5. En quoi tous les droits de l'homme internationalement reconnus concernent-ils l'entreprise ?

La responsabilité des entreprises de respecter les droits de l'homme s'applique à tous les droits de l'homme internationalement reconnus, parce que les entreprises commerciales peuvent avoir une incidence – directe ou indirecte – potentiellement sur l'ensemble de ces droits. Même des droits comme le droit à un procès équitable, qui s'adresse clairement aux Etats, peuvent être enfreints par une entreprise, par exemple par rétention de preuves ou subornation de témoins. En pratique, certains droits seront plus importants ou manifestes que d'autres, dans certains secteurs et circonstances, et les sociétés devront y

⁷ *Les Entreprises et le droit international humanitaire : Introduction aux droits et obligations des entreprises commerciales au regard du droit international humanitaire* (Comité international de la Croix-Rouge, 2006).

accorder une attention particulière. Ainsi, les risques pour les droits de l'homme qui sont les plus manifestes pour les entreprises dans le secteur de l'habillement, qui emploient des ouvriers dans des usines sur plusieurs pays, seront différents de ceux des entreprises du secteur minier, qui doivent réinstaller une collectivité autochtone. Mais rien, *en principe*, n'empêche une entreprise d'avoir une incidence négative sur tout droit de l'homme internationalement reconnu ou d'y contribuer. Par conséquent il est impossible de limiter l'application de la responsabilité de respecter les droits de l'homme à un nombre restreint de droits dans certains secteurs.

Q 6. Que signifie « éviter de porter atteinte » aux droits de l'homme ?

Cela signifie que les entreprises peuvent continuer à exercer leurs activités, dans le respect de la loi, tant qu'elles ne portent pas atteinte aux droits de l'homme. Par exemple, si une usine ou une mine pollue l'eau de source des collectivités environnantes, ce qui fait que la population n'a plus le même accès à l'eau potable qu'auparavant, elle enfreint la jouissance du droit à l'eau potable. Ou encore, si une entreprise expulse une collectivité sans procédure, consultation et compensation voulue, elle porte atteinte au droit à un logement convenable.

Q 7. La responsabilité de respecter les droits de l'homme est-elle facultative pour les entreprises commerciales ?

Non. Dans de nombreux cas, la responsabilité des entreprises de respecter les droits de l'homme est reprise au moins en partie dans le droit ou les règlements nationaux, qui correspondent aux normes internationales relatives aux droits de l'homme. Par exemple, les lois qui protègent les personnes contre la nourriture contaminée ou l'eau polluée, ou qui ordonnent la mise en conformité des lieux de travail avec les conventions et les garanties de l'OIT contre la discrimination, ou encore qui exigent le consentement éclairé des individus avant qu'ils ne participent à des tests cliniques, sont autant de moyens pour les lois nationales de réglementer le comportement des entreprises pour veiller à ce qu'elles respectent les droits de l'homme.

Toutefois, la responsabilité de respecter les droits de l'homme n'est pas limitée à la conformité avec les dispositions du droit national. Elle existe au-delà du respect de la légalité et constitue une norme mondiale de conduite attendue, applicable à toutes les entreprises, dans toutes les situations. Par conséquent elle existe aussi indépendamment de l'engagement particulier

d'une entreprise envers les droits de l'homme. Elle est reprise dans les instruments du droit souple, tels que les Principes directeurs de l'Organisation de coopération et de développement économiques (OCDE) à l'intention des entreprises multinationales. Si les entreprises manquent à leur responsabilité de respecter les droits de l'homme, elles encourent des conséquences juridiques et financières, et mettent en danger leur réputation. Un tel manquement peut également entraver la capacité d'une entreprise à recruter ou à garder le personnel, à obtenir des permis, des investissements, de nouveaux projets de développement ou avantages similaires qui sont primordiaux à la réussite durable d'une entreprise. En conséquence, là où l'entreprise présente un risque pour les droits de l'homme, peu à peu elle présente aussi un risque pour ses propres intérêts à long terme.

Q 8. Les entreprises ont-elles des responsabilités supplémentaires en matière de droits de l'homme ?

Les Principes directeurs définissent la responsabilité fondamentale de toute entreprise de *respecter* les droits de l'homme partout où elle exerce ses activités. Au-delà de cela, les entreprises peuvent volontairement prendre des engagements supplémentaires relatifs aux droits de l'homme – tels que la *promotion* de certains droits de l'homme – pour des raisons philanthropiques, pour protéger ou améliorer leur réputation ou encore pour ouvrir de nouveaux marchés. Les droits et règlements nationaux peuvent exiger des activités supplémentaires de la part des entreprises, en matière de droits de l'homme, dans certaines situations, comme peuvent le faire les pouvoirs publics dans des contrats qui portent sur des projets spécifiques. Ainsi, un contrat passé avec un Etat pour l'approvisionnement en eau peut imposer à une entreprise commerciale de respecter le droit de l'homme relatif à l'eau. Des conditions d'exploitation peuvent aussi conduire les entreprises à assumer des responsabilités supplémentaires dans certaines circonstances. Par exemple, les entreprises peuvent voir la nécessité d'investir dans le social, comme dans des soins de santé ou dans l'éducation au niveau local, afin d'obtenir ou de conserver le soutien des collectivités environnantes (ce qu'on a appelé autorisation sociale d'exploitation). Défendre les droits de l'homme fait aussi partie de l'engagement qu'ont pris les signataires du Pacte mondial des Nations Unies.

Le débat se poursuit afin de savoir si, dans certains cas et pour certaines entreprises, il existe une *responsabilité* à aller au-delà du respect jusqu'à la promotion des droits de l'homme. Cette question dépasse l'objet des Principes

directeurs, qui constituent une norme mondiale de responsabilité pour *toutes* les entreprises, dans *tous* les cas et qui, par conséquent, se concentrent sur la responsabilité de respecter les droits de l'homme. Le respect des droits de l'homme concerne les activités fondamentales de l'entreprise – l'exercice quotidien de ses activités. Il ne s'agit pas d'actions de bénévolat – même si elles sont les bienvenues – loin de ses activités fondamentales.

Il est également important de souligner que dans ce contexte, il n'existe pas de crédit compensatoire pour atteinte aux droits de l'homme: un manquement aux droits de l'homme dans un domaine ne peut effacer un avantage accordé dans un autre.

PRINCIPE DIRECTEUR 13

La responsabilité de respecter les droits de l'homme exige des entreprises:

- a) Qu'elles évitent d'avoir des incidences négatives sur les droits de l'homme ou d'y contribuer par leurs propres activités, et qu'elles remédient à ces incidences lorsqu'elles se produisent;
- b) Qu'elles s'efforcent de prévenir ou d'atténuer les incidences négatives sur les droits de l'homme qui sont directement liées à leurs activités, produits ou services par leurs relations commerciales, même si elles n'ont pas contribué à ces incidences.

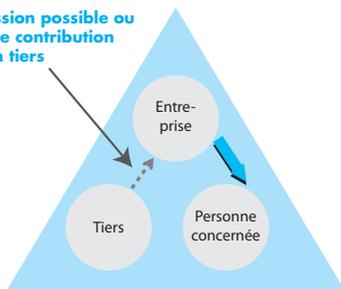
Q 9. Comment les entreprises peuvent-elles être impliquées dans une incidence négative sur les droits de l'homme ?

Il existe trois façons essentielles pour une entreprise d'être impliquée dans une incidence négative sur les droits de l'homme:

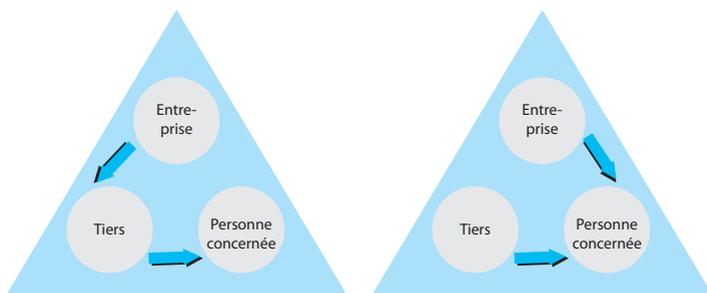
- a) Elle peut causer l'incidence à travers ses propres activités ;
- b) Elle peut contribuer à l'incidence à travers ses propres activités – soit directement, soit par le biais d'une entité externe (gouvernement, entreprise ou autre);
- c) Elle peut ne pas causer l'incidence, ni y contribuer, mais être impliquée parce que l'incidence est causée par une entité avec laquelle elle entretient une relation commerciale et qui est liée à ses propres activités, produits ou services.

I. Cause

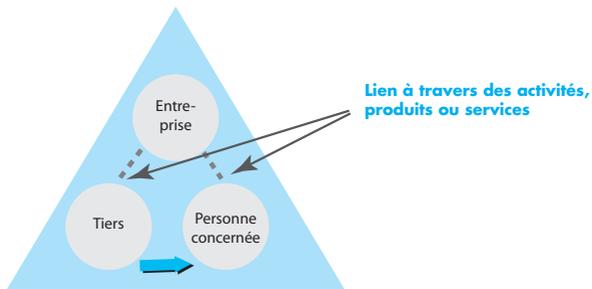
Pression possible ou autre contribution d'un tiers



II. Contribution



III. Absence de contribution, mais lien



Chaque scénario a des implications différentes sur la nature des responsabilités qui incombent à l'entreprise, comme nous le verrons à la question 11 ci-dessous et comme nous l'analyserons en détail dans le Principe directeur 19.

Q 10. Que faut-il entendre par « incidence négative sur les droits de l'homme »?

Une « incidence négative sur les droits de l'homme » se produit lorsqu'une action ôte ou limite la capacité d'un individu à jouir des droits de l'homme qui sont les siens.

Les Principes directeurs établissent une distinction entre incidence « réelle » et « potentielle » sur les droits de l'homme. Une incidence réelle s'est déjà produite ou est en train de se produire. Une incidence potentielle peut se produire mais ne l'a pas encore fait.

Une incidence réelle exige une réparation (voir Principe directeur 22). Une incidence potentielle – ou un risque pour les droits de l'homme – nécessite une action pour empêcher sa matérialisation, ou du moins pour atténuer (réduire) autant qu'elle le peut son étendue (voir Principes directeurs 17-21 sur la diligence raisonnable en matière de droits de l'homme). Si une incidence résiduelle sur les droits de l'homme est inévitable, c'est alors qu'intervient la réparation.

TABLEAU 2

Exemples d'incidence d'entreprise sur les droits de l'homme

Exemples de situations où l'on peut considérer que des entreprises commerciales ont causé une incidence négative sur les droits de l'homme :

- Faire couramment une discrimination raciale dans le traitement des clients dans un restaurant ;
- Exposer des travailleurs en usine à des conditions de travail à risque sans équipement de sécurité adéquat ;
- Être l'unique ou principale source de pollution de l'eau potable qui approvisionne une collectivité à cause de produits chimiques utilisés dans le processus de production.

Exemples d'entreprises qui sont accusées de contribuer 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 retracer 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 prétend que des détenus sont soumis à des traitements inhumains ;
- Miser sur des aliments et des boissons à forte teneur en sucre à l’attention des enfants, avec une incidence sur l’obésité infantile ;
- Changer 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 livrer.

Exemples d’incidence négative qui 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 collectivités ;
- 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 auprès d’institutions médicales pour détecter les fœtus filles et provoquer des avortements, au profit des garçons.

Human Rights Translated contient d’autres exemples qui montrent comment les entreprises commerciales peuvent être impliquées dans une incidence négative sur les droits de l’homme.

Q 11. Que doit faire une entreprise qui risque d’être impliquée dans une incidence négative sur les droits de l’homme ?

Les réponses appropriées aux différentes situations sont analysées en détail dans le Principe directeur 19. En résumé :

- a) Si une entreprise risque de causer une incidence négative sur les droits de l’homme, ou d’y contribuer, à travers ses activités, elle doit cesser ou changer l’activité qui en est la cause, afin de prévenir ou d’atténuer l’éventualité que l’incidence survienne ou se répète. Si toutefois une incidence se produit, l’entreprise doit s’engager activement dans sa réparation, soit directement, soit en collaboration avec d’autres (qu’il s’agisse de tribunaux, du gouvernement, d’autres entreprises impliquées ou d’autres tiers);
- b) Si une entreprise risque d’être impliquée dans une incidence négative uniquement parce que l’incidence est liée à ses activités, produits ou

services en vertu de ses relations commerciales, elle n'est pas responsable de l'incidence même : cette responsabilité incombe à l'entité qui l'a causée ou qui y a contribué. Par conséquent, l'entreprise n'a pas à fournir de réparation (bien qu'elle puisse décider d'y recourir pour protéger sa réputation ou pour toute autre raison). Cependant, elle a la responsabilité d'user de son influence pour encourager l'entité qui a causé l'incidence, ou qui y a contribué, à prévenir ou à atténuer sa répétition. Ceci peut revenir à travailler avec l'entité et/ou avec ceux qui sont en mesure d'apporter leur aide.

PRINCIPE DIRECTEUR 14

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

Q 12. Quelle est l'importance de la « gravité » d'une incidence sur les droits de l'homme causée par une entreprise par rapport à d'autres facteurs énoncés ici ?

La gravité d'une incidence négative potentielle sur les droits de l'homme est le facteur principal pour déterminer l'ampleur et la complexité des procédures que l'entreprise doit mettre en place pour savoir et montrer qu'elle respecte les droits de l'homme. C'est pourquoi, les procédures doivent avant toute chose être proportionnelles aux risques que ses activités font courir aux droits de l'homme.

Q 13. Que faut-il entendre par incidence « grave » sur les droits de l'homme ?

Le commentaire de ce Principe indique que « la gravité des incidences sera établie en fonction de leur ampleur, de leur portée et du fait de savoir si elles sont irrémédiables ou non ». Cela signifie que la gravité de l'incidence (son ampleur) et le nombre d'individus qui sont ou seront concernés (sa portée) entrent tous deux en ligne de compte. L'aspect « irrémédiable » est le troisième facteur important, utilisé ici pour signifier toute limite sur la capacité à rétablir

ceux qui sont concernés dans une situation au moins identique, ou similaire, à leur situation avant l'incidence négative.

Une incidence n'a pas besoin d'avoir plus d'une de ces caractéristiques pour être raisonnablement considérée comme « grave », même si bien souvent, plus l'ampleur ou la portée est grande, moins elle « remédiable ».

Le concept de « gravité » est débattue ci-dessous dans le Principe directeur 24, y compris dans le cas d'une évaluation des risques.

Q 14. En quoi la taille d'une entreprise concerne-t-elle sa responsabilité en matière de respect des droits de l'homme ?

Toutes les entreprises ont la même responsabilité de respecter les droits de l'homme dans le cadre de leurs activités. Cependant, la taille influence souvent le type d'approches qu'elles adoptent pour accomplir leur responsabilité.

Une grande entreprise qui emploie plus de personnes, entreprend en général plus d'activités et entretient plus de relations qu'une petite. Cela peut augmenter ses risques pour les droits de l'homme. Par ailleurs les grandes entreprises ont aussi plus souvent des systèmes et des procédures plus complexes pour les prises de décision, la communication, le contrôle et la supervision. Elles auront, plus volontiers que les petites entreprises, des activités, des relations liées aux chaînes de valeur, des clients répartis dans de nombreux pays, ce qui complique la mise en œuvre et le contrôle des normes. Il leur arrive d'avoir des chaînes de valeur plus longues et plus complexes, avec des formes diverses de relations, dont certaines impliquent, plus que d'autres, des risques pour les droits de l'homme.

Les politiques et les procédures dont une grande entreprise a besoin pour veiller au respect des droits de l'homme dans l'entreprise toute entière devront se faire l'écho de tous ces facteurs. Elles devront s'étendre à tous ceux qui, dans l'entreprise, travaillent en lien avec les activités et les relations qui sont associées aux risques pour les droits de l'homme. Ce que signifie ancrer le respect des droits de l'homme dans toutes les fonctions et services importants de l'entreprise est débattu plus loin dans le Principe directeur 16.

Les petites et moyennes entreprises ont sans doute moins de capacité et des procédures et des structures de gestion plus informelles que les grandes entreprises et c'est pourquoi les politiques et procédures prendront des formes diverses. Avec moins d'employés, la communication à travers les fonctions sera

sans doute plus facile et moins formelle. Les systèmes internes et les fonctions de supervision sont en général moins complexes.

Dans de nombreux cas, les approches nécessaires pour ancrer le respect des droits de l'homme dans les activités d'une petite entreprise reflèteront l'absence de complexité de ses activités. Cependant, la taille n'est jamais le seul facteur qui détermine la nature et l'ampleur des procédures qui sont nécessaires pour qu'une entreprise gère ses risques pour les droits de l'homme. Le facteur important est la gravité de l'incidence réelle et potentielle sur les droits de l'homme. Par exemple, une petite entreprise de moins de 10 employés qui fait le négoce de minerais et de métaux dans un secteur caractérisé par des conflits et des atteintes aux droits de l'homme en relation avec l'exploitation minière a un profil très élevé de risque pour les droits de l'homme. Ses politiques et procédures pour veiller à ne pas être impliquée dans ces violations devront être proportionnelles à ce risque.

Le commentaire qui accompagne le Principe directeur 17 analyse plus largement comment une compétence externe et un partage de ressources peut aider toutes les entreprises, et en particulier les petites et moyennes entreprises, à mener à bien une diligence raisonnable en matière de droits de l'homme, qui soit à la fois efficace et proportionnelle aux risques pour les droits de l'homme et à leurs ressources.

Q 15. En quoi le secteur et le contexte opérationnel d'une entreprise concernent-ils sa responsabilité de respecter les droits de l'homme ?

Toutes les entreprises ont la même responsabilité de respecter tous les droits de l'homme internationalement reconnus (voir Principe directeur 12). Cela étant, le secteur de l'entreprise et son contexte opérationnel vont généralement déterminer quels sont les droits de l'homme qui ont le plus chance d'avoir une incidence sur le cours normal de ses activités. Un engagement auprès des acteurs locaux permettra très souvent à une entreprise commerciale de mieux comprendre le contexte dans lequel elle travaille.

Le secteur de l'entreprise détermine bon nombre des activités dans lesquelles elle est engagée, dont certaines peuvent comporter des risques précis pour les droits de l'homme. Ainsi, les entreprises agroalimentaires investissent souvent dans la terre pour accroître leurs activités agricoles. Il se peut que la terre soit habitée par des collectivités ou qu'elles en vivent, qu'elles détiennent ou non un titre de propriété. Cela entraîne un risque particulier pour le droit des individus

concernés à un niveau de vie convenable. Une entreprise de technologie de l'information et des communications peut être confrontée au risque précis d'avoir une incidence sur les droits à la vie privée et/ou à l'information de ses usagers en conséquence d'un partage des données ou de la censure. Les entreprises dans des secteurs qui d'ordinaire emploient des produits toxiques, tels les entreprises chimiques, les sociétés de fabrication, ainsi que les sociétés minières, peuvent présenter un risque particulier pour le droit à l'eau potable. (Ce sont là de simples illustrations, d'autres droits peuvent également être en danger dans ces secteurs).

Le contexte opérationnel d'une entreprise peut aussi faire une grande différence. Si les lois relatives au travail sont peu appliquées et exécutées par les pouvoirs publics, alors travailler avec les fournisseurs de la région augmentera le risque d'être impliqué dans des atteintes aux droits de l'homme. Si la région connaît des conflits, ou est sujette à des conflits, il peut y avoir des risques particuliers concernant la sécurité, le droit à la vie et la discrimination ethnique. Si la région souffre de sécheresse, alors le risque d'incidence négative sur le droit à l'eau potable sera élevé. Si les collectivités concernées comprennent des populations autochtones, alors leurs droits, y compris leurs droits culturels sont particulièrement en danger.

Ces facteurs de secteur et de contexte opérationnel sont par conséquent particulièrement importants quand il s'agit de déterminer quels droits de l'homme sont plus en danger à cause des activités d'une entreprise. Comme nous l'avons souligné précédemment, ceci ne signifie pas qu'ils doivent devenir l'unique préoccupation. Mais il faudra certainement y apporter une attention régulière et systématique.

Q 16. En quoi le régime de propriété d'une entreprise concerne-t-elle sa responsabilité en matière de respect des droits de l'homme ?

Toutes les entreprises ont la même responsabilité de respecter les droits de l'homme peu importe leur régime de propriété. Cela s'applique aux entreprises cotées en bourse, aux entreprises privées, aux entreprises d'Etat, aux co-entreprises ou à toutes autres formes, même hybrides, de propriété.

Des violations commises par des entreprises d'Etat - c'est-à-dire lorsque l'Etat contrôle l'entreprise ou lorsque la conduite de l'entreprise peut par ailleurs être attribuée à l'Etat - peuvent constituer une violation par l'Etat, de ses

obligations en vertu du droit international⁸. Si des Etats possèdent ou contrôlent des entreprises commerciales, ils ont tous les moyens en leur pouvoir pour veiller à ce que les politiques, législations et règlements concernant le respect des droits de l'homme soient appliqués. En général, la direction rend des comptes à des organismes publics et les services gouvernementaux exercent un examen et un contrôle majeur, y compris en veillant à ce que la diligence raisonnable en matière de droits de l'homme soit effectivement mise en œuvre. Les obligations juridiques de l'Etat qui consistent à respecter et à protéger les droits de l'homme viennent s'ajouter à la responsabilité même de l'entreprise de respecter les droits de l'homme et ne la réduisent à aucun égard.

Pour les coentreprises qui sont confrontées à des risques importants pour les droits de l'homme, il est primordial de veiller à ce que les accords juridiques et autres, qui en sont le fondement même, fournissent la base nécessaire pour s'assurer que les droits de l'homme soient respectés lors de leurs activités.

Q 17. En quoi la structure d'une entreprise concerne-t-elle sa responsabilité en matière de respect des droits de l'homme ?

Les entreprises commerciales ont des structures diverses. Par exemple, certaines sont globalement séparées – juridiquement et fonctionnellement – de toute autre entreprise; d'autres suivent un modèle de franchise où les franchisés sont soumis à des contraintes contractuelles plus ou moins importantes; d'autres encore font partie de coopératives ou créent une holding qui rassemble un groupe d'entreprises. D'autres enfin agissent comme une société mère et des filiales, avec des degrés de contrôle variés de la part de la société mère et par conséquent des niveaux variés d'autorité dévolue aux filiales.

La structure sociale du groupe ne fait aucune différence quand il s'agit de savoir *si oui ou non* les entités au sein du groupe doivent respecter les droits de l'homme. Ce qui compte uniquement, c'est *comment* veiller à ce que les droits de l'homme soient respectés dans la pratique, par exemple à travers des accords contractuels, des systèmes de gestion internes, des structures de gouvernance ou de responsabilisation. Si des atteintes aux droits de l'homme surviennent, il incombera au droit national de la juridiction compétente de déterminer la responsabilité.

⁸ Voir l'obligation de l'Etat de protéger les droits de l'homme, en particulier le Principe directeur 4, non examiné dans la présente publication.

PRINCIPE DIRECTEUR 15

Afin de s'acquitter de leur responsabilité en matière de respect des droits de l'homme, les entreprises doivent avoir en place des politiques et des procédures en rapport avec leur taille et leurs particularités, y compris :

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

Q 18. Pourquoi des politiques et des procédures sont-elles nécessaires s'il s'agit uniquement d'empêcher les violations ?

Le respect des droits de l'homme n'est pas une responsabilité passive : elle exige des *actions* de la part des entreprises. Il est relativement facile pour une entreprise de dire qu'elle respecte les droits de l'homme et elle peut sincèrement croire que c'est le cas. Mais pour le déclarer en toute légitimité, une entreprise doit savoir et pouvoir montrer qu'en pratique elle respecte bien les droits de l'homme. Par contre, cela implique d'avoir certaines politiques et procédures en place. Les Principes directeurs les définissent ainsi : une déclaration d'engagement politique, une procédure de diligence raisonnable en matière de droits de l'homme et des procédures qui permettent la réparation.

Le chapitre II analyse en détail les facteurs qu'une entreprise doit prendre en considération pour développer ces politiques et procédures et veiller à ce que celles-ci, ensemble, répondent à l'objectif qui consiste à lui permettre de gérer efficacement les risques pour les droits de l'homme. La section A, en particulier, s'attarde sur l'engagement politique, la section B sur la diligence raisonnable en matière de droits de l'homme et la section C sur la réparation. Enfin, la section D se concentre sur les questions et les défis qui se posent dans des contextes spécifiques.

Q 19. Que faut-il pour que les politiques et les procédures soient « en rapport avec leur taille et leurs particularités »?

Il n'existe pas une seule et unique réponse à cette question. Cela dépend de tous les facteurs abordés dans le Principe directeur 14, en attachant la plus grande attention à la gravité de l'incidence négative sur les droits de l'homme causée par l'entreprise.

Les bonnes politiques et procédures ne nécessitent pas forcément beaucoup de ressources. Si le profil de risque pour les droits de l'homme d'une entreprise est faible, il se peut que ses procédures pour prendre en compte ce risque soient proportionnellement simples. De plus, toute entreprise peut bénéficier de ressources externes pour maintenir les coûts (voir tableau 3 et annexe II).

Q 20. En combien de temps une entreprise est-elle censée y parvenir ?

Il est relativement aisé à une entreprise d'affirmer qu'elle respecte les droits de l'homme ou qu'elle s'engage à le faire. Remplir cet engagement peut être particulièrement compliqué, surtout dans des grandes entreprises qui ont beaucoup d'employés, des relations commerciales multiples et complexes et qui opèrent dans différents lieux. C'est également un défi pour les entreprises pour lesquelles ces questions sont relativement nouvelles. De plus, maintenir le respect des droits de l'homme requiert souvent un travail constant pour relever les nouveaux défis.

TABLEAU 3

Beaucoup d'entreprises commerciales – pas uniquement les petites et moyennes entreprises – bénéficient des ressources d'experts indépendants qui peuvent les aider dans leurs efforts pour remplir leur responsabilité en matière de respect des droits de l'homme. La première des tâches concernent la fiabilité de ces ressources – écrites, audiovisuelles ou humaines. Il existe divers modes d'évaluation. Par exemple :

- Existe-t-il des preuves que d'autres entreprises ont réussi en y recourant ?
- Ont-elles été développées par une personne ou une organisation qui jouit de la confiance et du respect des acteurs dans ce domaine ?
- Sont-elles mentionnées, utilisées ou reconnues par d'autres personnes ou organisations respectées (dans l'industrie, à l'université, dans la société civile, notamment auprès d'experts des droits de l'homme, etc.) ?

Donc même si une entreprise reconnaît rapidement qu'elle a la responsabilité de respecter les droits de l'homme, la réalité c'est que savoir et montrer qu'elle assume sa responsabilité peut prendre du temps. Une entreprise ne doit pas essayer de surmonter cet obstacle en suggérant que son engagement politique est simplement souhaitable. Cela sous-entend très souvent que l'engagement est souple ou négociable, ce qui diminue les attentes et les incitations à réussir parmi le personnel et les partenaires commerciaux. Par ailleurs, la responsabilité de respecter les droits de l'homme existe, peu importe l'engagement personnel de l'entreprise: ce n'est pas l'engagement qui crée la responsabilité.

Une entreprise qui développe ou adapte les politiques et procédures nécessaires a tout intérêt à jouer la transparence sur les efforts dont elle fait preuve pour gérer la transition. Ainsi, elle peut fournir des informations publiques sur les échéances qu'elle s'est fixées pour les différentes étapes de la mise en œuvre. Elle peut engager un groupe d'experts indépendants – des individus respectés issus de la société civile, des institutions nationales des droits de l'homme, du monde universitaire ou autre – pour la conseiller sur le développement de ces nouvelles procédures et pour vérifier ses efforts à les appliquer. Si elle a recours à un groupe d'acteurs ou d'experts de ce type, des rapports indépendants qui émanent du groupe peuvent assurer transparence et crédibilité aux efforts entrepris.

En bref, si une entreprise est en mesure de démontrer qu'elle a instauré de véritables procédures pour mettre en pratique son engagement politique, ceci peut aider à créer l'espace nécessaire pour développer les politiques, procédures et pratiques internes afin d'être à la hauteur de cet engagement. En effet, si les défis relatifs aux droits de l'homme qui se posent à une entreprise changent au fil du temps et exigent d'adapter les systèmes qui y remédient, des approches de ce type présenteront un intérêt continu.

III. PRINCIPES OPERATIONNELS

A. ENGAGEMENT POLITIQUE

PRINCIPE DIRECTEUR 16

Pour pouvoir ancrer leur responsabilité quant au respect des droits de l'homme, les entreprises doivent formuler leur engagement de s'acquitter de cette responsabilité par le biais d'une déclaration de principe qui :

- (a) Est approuvée au plus haut niveau de l'entreprise ;
- (b) Est établie en recourant aux compétences internes et/ou externes voulues ;
- (c) Enonce ce que l'entreprise attend du personnel, des partenaires commerciaux et d'autres parties directement liés à ses activités, produits et services dans le domaine des droits de l'homme ;
- (d) Est accessible au public et fait l'objet d'une communication interne et externe au profit de l'ensemble du personnel, des partenaires commerciaux et d'autres parties concernées ;
- (e) Est reprise dans les politiques et procédures opérationnelles afin d'être incorporée d'un bout à l'autre de l'entreprise.

Q 21. Pourquoi est-ce important ?

Le terme « engagement politique » est utilisé ici pour désigner une déclaration publique à haut niveau de la part d'une entreprise qui définit son engagement à remplir sa responsabilité en matière de respect des droits de l'homme. Cela fait de cet engagement une politique générale claire qui déterminera chacune de ses actions. L'engagement politique diffère des politiques et procédures opérationnelles mentionnées au sous-paragraphe e) de ce Principe directeur, qui sont le plus souvent non publiques, de nature plus spécifique et qui aident à traduire en termes opérationnels un engagement au plus haut niveau.

Un engagement politique afin de remplir sa responsabilité de respecter les droits de l'homme :

- a) Démontre, qu'à la fois en dedans et en-dehors de l'entreprise, la direction comprend que c'est la norme ad minima pour diriger une entreprise en toute légitimité ;

- b) Transmet clairement les attentes de la direction sur la façon dont tout le personnel, ainsi que les partenaires commerciaux et autres collaborateurs de l'entreprise, doivent agir ;
- c) Incite à développer des procédures et systèmes internes qui sont nécessaires pour remplir son engagement dans la pratique ;
- d) Est la première étape fondamentale pour ancrer le respect des droits de l'homme parmi les valeurs de l'entreprise.

Ce Principe dispose que l'engagement politique doit faire état des attentes de l'entreprise en matière de droits de l'homme, ainsi que celles des partenaires commerciaux et autres parties directement liées à ses activités, produits ou services. Agir ainsi fournit un point de départ à partir duquel l'entreprise peut, si nécessaire, plus aisément exercer une influence en faveur du respect des droits de l'homme, auprès de ses collaborateurs. Ainsi, elle peut inciter à inclure des clauses relatives au respect des droits de l'homme dans des contrats avec des fournisseurs et des partenaires; et elle peut fournir les éléments de base pour l'évaluation et le contrôle des résultats, ainsi que la transposition de ceux-ci en décisions dans ses futures relations commerciales. A l'inverse, s'il n'apparaît pas clairement que ces attentes concernant les droits de l'homme expriment une politique ferme de l'entreprise, elles peuvent facilement devenir « négociables » et être mises entre parenthèses dans certaines relations ou circonstances. Ceci entame la capacité de l'entreprise à veiller à ne pas être impliquée dans des atteintes aux droits de l'homme commises par des tiers, ce qui à son tour augmente ses propres risques.

Q 22. Un engagement politique doit-il être détaillé ?

Un engagement politique de la part d'une entreprise restera généralement inchangé pendant une longue période de temps, même s'il peut être mis à jour selon les leçons tirées du passé. C'est un point de référence constant pour les employés, les parties avec lesquelles l'entreprise travaille et ses acteurs au sens large. Il établit les attentes fondamentales qui engendreront politiques et procédures opérationnelles en vue de sa mise en œuvre. Par conséquent il n'y a pas lieu de détailler les politiques et procédures qui ont des chances de changer fréquemment au gré des circonstances.

Ainsi le niveau de détail d'un engagement politique peut varier. Il peut simplement exprimer un engagement général de respecter tous les droits de l'homme internationalement reconnus, ainsi que l'attente de voir ceux avec qui

l'entreprise travaille faire de même. Il peut également inclure un résumé de ceux des droits de l'homme que l'entreprise reconnaît comme les plus manifestes dans ses activités, ainsi que des informations pour rendre compte des actions menées pour remplir sa responsabilité en matière de respect des droits de l'homme. Cependant, la politique doit refléter un engagement à respecter *tous* les droits de l'homme internationalement reconnus, même si certains sont soulignés comme étant particulièrement manifestes.

Q 23. Quelles questions de droits de l'homme sont particulièrement manifestes pour votre entreprise ?

Ceux qui ont la charge de développer l'engagement politique et les procédures en matière de droits de l'homme devront savoir sur quels droits de l'homme l'entreprise risque d'avoir une incidence – c'est-à-dire quels droits sont les plus manifestes dans ses activités – tout en s'assurant que ceux-ci ne deviennent pas son unique centre d'intérêt. La question 15 explore le lien fréquent entre droits de l'homme manifestes et secteur ou contexte d'exploitation de l'entreprise.

Ainsi, un des risques les plus courants pour une entreprise de jouets ou de chaussures sera l'implication dans les atteintes aux droits du travail dans sa chaîne logistique. Pour une entreprise de boissons ou une entreprise alimentaire, les risques classiques sont à la fois les droits du travail et l'incidence sur l'utilisation de l'eau et/ou de la terre, ainsi que la santé des consommateurs. Pour une société pharmaceutique, le droit à la santé sera particulièrement manifeste, tout comme le sera la liberté d'expression et le droit à la vie privée pour une société de technologie de l'information et des communications.

Si une entreprise exerce ses activités généralement et régulièrement dans des contextes qui multiplient les risques pour les droits de l'homme, ceux-ci viennent s'ajouter à la liste des droits de l'homme manifestes que l'engagement politique peut mettre en lumière. Ainsi une société d'exploitation forestière ou de construction qui exerce souvent ses activités dans des régions où vivent des populations autochtones, devra tout particulièrement comprendre l'incidence dont peuvent souffrir ces populations; une société de produits électroniques qui tire son activité essentielle d'un Etat ou d'une région où les lois relatives au travail sont faibles ou peu appliquées devra prendre cet élément en compte; une compagnie pétrolière qui développent de nouveaux gisements dans des zones de conflits pourra souligner, dans son engagement politique, les risques liés à la sécurité.

Q 24. Sur quelle compétence primordiale l'entreprise peut-elle s'appuyer ?

Il existe diverses sources auxquelles une entreprise peut recourir pour voir quelles questions relatives aux droits de l'homme elle doit souligner – et comment – dans son engagement politique général. En premier lieu, l'expérience propre à l'entreprise sera un indicateur primordial des questions les plus manifestes, mais ce n'est pas le seul. L'entreprise peut aussi avoir en interne des compétences relatives aux droits de l'homme sur lesquelles s'appuyer. Au-delà de l'entreprise elle-même, différentes ressources sont disponibles, dont bon nombre ne coûtent rien (voir exemples en annexe II).

Dans plusieurs cas, les grandes entreprises ou celles qui connaissent des risques importants pour les droits de l'homme, jugeront primordial de consulter des individus qui sont les représentants de groupes d'acteurs les plus susceptibles d'être concernés par leurs activités. Ces représentants peuvent offrir des perspectives intéressantes sur la manière dont l'entreprise peut avoir une incidence sur les droits de l'homme et sur l'importance éventuelle de cette incidence. Ils seront aussi en mesure d'apporter leur conseil sur la façon dont ces groupes d'acteurs essentiels perçoivent la formulation de l'engagement politique.

Q 25. Comment l'engagement politique public est-il lié aux politiques et procédures internes ?

Les implications de l'engagement politique général doivent être comprises en interne et reflétées dans les politiques et procédures internes essentielles. C'est à travers elles que l'engagement est mis en pratique et peut s'ancrer dans les valeurs de l'entreprise.

Dans une petite entreprise avec des risques très limités pour les droits de l'homme, il suffit parfois d'une simple note à l'intention du personnel, qui souligne la responsabilité de respecter les droits de l'homme et les questions fondamentales en leur faveur (par exemple, la non-discrimination), la signification dans la pratique pour le personnel et la responsabilisation (notamment les conséquences pour violations).

Dans une grande entreprise, il sera souvent nécessaire d'avoir en interne des politiques complémentaires en matière de droits de l'homme qui analyseront les implications de l'engagement politique. Celles-ci peuvent être spécifiques aux différents services, comme les achats, les ressources humaines, la production, la vente, etc. Il faudra alors s'assurer que les autres domaines politiques et

procédures soient conformes à ceux qui concernent les droits de l'homme. S'il n'y a pas conformité, lorsque les problèmes surgissent, il peut s'avérer plus difficile encore pour l'entreprise de remplir sa responsabilité en matière de respect des droits de l'homme.

Par exemple, si le service des achats d'une société de jouets prend des décisions sans tenir compte de l'incidence possible sur la capacité des fournisseurs à suivre les normes du droit du travail, l'entreprise risque de contribuer à une incidence négative sur les droits de l'homme. Si une entreprise de construction récompense le personnel opérationnel uniquement sur la vitesse de construction d'une nouvelle infrastructure et sans considérer si elle porte atteinte aux collectivités en agissant ainsi, il y a des chances qu'elle favorise les comportements qui engendrent une incidence négative sur les droits de l'homme. Si le personnel d'une entreprise Internet accepte systématiquement toutes les demandes d'information de la part du gouvernement sur les utilisateurs, sans tenir compte des implications sur les droits de l'homme, il court le risque d'être impliqué dans toute atteinte aux droits de l'homme qui en résulte.

De nombreux facteurs ont tendance à influencer le degré d'efficacité des politiques et procédures internes à ancrer les droits de l'homme à tous les échelons de l'entreprise. Les systèmes existants peuvent fournir des modèles intéressants et efficaces, par exemple des systèmes relatifs à la santé et à la sécurité ou à la non-discrimination sur lesquels s'appuyer. L'attention et la responsabilisation de la direction dans la gestion des risques pour les droits de l'homme peuvent aussi contribuer, tout comme la formation du personnel. Il peut s'avérer particulièrement intéressant d'inclure des indicateurs concernant les politiques et procédures en matière de droits de l'homme dans l'évaluation des résultats du personnel pour *toutes* les fonctions importantes – pas uniquement celles qui incitent aux droits de l'homme.

QUESTIONS À SE POSER

Quels sont les éléments que doit inclure notre déclaration d'engagement politique pour respecter les droits de l'homme afin de :

- a) Définir des attentes claires quant au comportement du personnel, des partenaires commerciaux et autres parties liées à nos activités?
- b) Favoriser en interne l'attention, les ressources et les actions nécessaires à sa diffusion?

c) Être crédible aux yeux des groupes d'acteurs essentiels ?

Quelles sources pouvons-nous utiliser pour nous aider à identifier nos risques principaux pour les droits de l'homme ?

Après de qui pouvons-nous tester nos idées afin de définir quels sont les risques pour les droits de l'homme les plus manifestes dans notre secteur et dans les domaines où nous exerçons ?

Comment pouvons-nous être sûrs qu'en nous concentrant sur les droits de l'homme les plus manifestes, nous n'oublions pas d'incidence éventuelle sur d'autres droits ?

A quels experts fiables, peut-être au sein d'un groupe d'acteurs externes, pouvons-nous demander un commentaire de notre projet d'engagement politique ?

Quelles politiques et procédures supplémentaires nous faut-il en interne pour réaliser cet engagement politique dans la pratique ?

Quels sont les services qui ont besoin de connaître et de détenir ces politiques et procédures, et comment pouvons-nous les impliquer dans leur développement ?

Qui doit signer l'engagement politique définitif au sommet de l'entreprise, pour envoyer un signal clair à tout le personnel qu'il s'agit là d'une priorité ?

Comment communiquer publiquement à propos de notre engagement politique, en gardant à l'esprit que les acteurs ont différents accès possibles à l'information ?

B. DILIGENCE RAISONNABLE EN MATIÈRE DE DROITS DE L'HOMME

PRINCIPE DIRECTEUR 17

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

(a) Devrait viser les incidences négatives sur les droits de l'homme que l'entreprise peut avoir ou auxquelles elle peut contribuer par le biais de ses propres activités, ou qui peuvent découler directement de ses activités, produits ou services par ses relations commerciales ;

- (b) Sera plus ou moins complexe suivant la taille de l'entreprise commerciale, le risque qu'elle présente de graves incidences sur les droits de l'homme, et la nature et le cadre de ses activités ;
- (c) Devrait s'exercer en permanence, étant donné 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.

Q 26. Pourquoi est-ce important ?

C'est à travers la diligence raisonnable en matière de droits de l'homme qu'une entreprise identifie les informations dont elle a besoin pour comprendre les risques spécifiques pour les droits de l'homme à un moment donné, dans un contexte d'exploitation donné, ainsi que les mesures nécessaires pour les prévenir et les atténuer. « Les risques pour les droits de l'homme » se rapportent aux risques d'engendrer une incidence négative sur les droits de l'homme, à l'opposé des risques subis par l'entreprise elle-même, bien que les premiers conduisent de plus en plus aux derniers.

La diligence raisonnable en matière de droits de l'homme n'est pas une simple formule à appliquer. Les entreprises de tailles différentes, de secteurs différents, avec des structures sociales et des contextes d'exploitation différents devront ajuster leurs procédures pour répondre à ces besoins. Cependant, les éléments fondamentaux concernant la diligence raisonnable en matière de droits de l'homme – l'évaluation, l'intégration et l'action, le suivi et la communication – pris ensemble dans les procédures de réparation, permettent de gérer toute entreprise, dans le cadre voulu, afin de savoir et de montrer que, dans la pratique, elle respecte bien les droits de l'homme.

Q 27. Que doit-être la portée de la diligence raisonnable en matière de droits de l'homme ?

Selon les Principes directeurs, la diligence raisonnable « 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 être liées directement à ses activités, produits ou services par ses relations commerciales ». Voir le Principe directeur 13 pour plus de détails sur ces trois formes possibles d'engagement dans une incidence négative sur les droits de l'homme.

La diligence raisonnable met l'accent sur l'identification et la prise en compte de l'incidence sur les droits de l'homme, c'est-à-dire celle qui est en relation avec les propres activités de l'entreprise et ses relations commerciales. Ainsi ce sont ces mêmes activités et relations commerciales qui fixent la portée de la diligence raisonnable en matière de droits de l'homme.

« Les relations commerciales » qui sont définies dans les Principes directeurs, se rapportent aux relations qu'une entreprise entretient avec « ses partenaires commerciaux, les entités de sa chaîne de valeur, et toute autre entité non étatique ou étatique directement liée à ses activités, ses produits ou ses services commerciaux ». Lorsque l'on considère les relations commerciales, l'accent est mis, non pas sur les risques que la partie liée pose aux droits de l'homme *en général*, mais bien sur les risques qu'elle puisse porter atteinte aux droits de l'homme *en relation avec les propres activités, produits ou services de l'entreprise*.

Q 28. Comment la taille et autres caractéristiques peuvent influencer sur la procédure de diligence raisonnable en matière de droits de l'homme mise en place par une entreprise ?

La diligence raisonnable en matière de droits de l'homme est nécessaire pour toute entreprise qui veut savoir et montrer qu'elles respectent les droits de l'homme dans la pratique. Elle devra comprendre tous les éléments établis dans ce Principe directeur: l'évaluation des incidences réelles et potentielles sur les droits de l'homme, l'intégration et l'action selon les conclusions, le suivi et la communication sur la façon dont il est remédié à ces incidences. Cependant, l'ampleur et la complexité de ces procédures varieront selon la taille de l'entreprise, ainsi que son secteur, son contexte d'exploitation, son régime de propriété et sa structure. Toutefois, le facteur qui prime à lui seul dans la détermination des procédures nécessaires reste la gravité de l'incidence sur les droits de l'homme. Le commentaire du Principe directeur 14 s'attarde plus longuement sur ces distinctions, tandis que le Principe directeur 24 explore plus en détail le concept de « gravité ».

Q 29. Pourquoi la diligence raisonnable en matière de droits de l'homme doit-elle être « continue » ?

La diligence raisonnable en matière de droits de l'homme a pour objet d'aider une entreprise à savoir et montrer qu'elle respecte les droits de l'homme d'un

bout à l'autre de ses activités et à tout moment, notamment lorsque surviennent des changements dans ses activités ou ses contextes d'exploitation. C'est pourquoi elle nécessite des procédures continues et répétées, plutôt qu'une seule et unique réalisation, hormis si les activités et contextes en question ne changent guère.

Q 30. A quoi sert l'engagement des acteurs ?

La diligence raisonnable en matière de droits de l'homme concerne les personnes. Elle reflète le droit de chaque être humain à être traité avec dignité. Elle implique donc des relations – entre une entreprise et ceux sur lesquels elle peut avoir une incidence.

Voilà pourquoi l'élément fondamental de la diligence raisonnable en matière de droits de l'homme, c'est la nécessité de comprendre la perspective de l'atteinte potentielle envers les individus et les groupes. Si possible et selon la taille de l'entreprise ou son profil de risque pour les droits de l'homme, ceci doit impliquer la consultation directe de ceux qui peuvent être concernés ou de leurs représentants légitimes, comme il en est débattu dans le Principe directeur 18.

Q 31. De quelle capacité une entreprise a-t-elle besoin pour mener à bien la diligence raisonnable en matière de droits de l'homme ?

Il n'existe pas une seule et unique réponse à cette question. Si une entreprise ne remplit pas sa responsabilité de respecter les droits de l'homme, ceci implique un risque pour l'entreprise tout comme pour les personnes. Comme avec tout autre risque, l'entreprise devra affecter la capacité interne nécessaire pour le gérer efficacement. Cela doit être mesuré selon le profil de risque pour les droits de l'homme que présente une entreprise. Pour une petite entreprise avec des risques limités pour les droits de l'homme, ce sera probablement une tâche qui sera affectée à un membre du personnel existant qui y consacrerait une part limitée de son temps. Pour une entreprise qui présente de gros risques pour les droits de l'homme, il faudra proportionnellement y consacrer davantage de temps et davantage de ressources financières.

Pour beaucoup d'entreprises, il existe déjà des procédures en place pour d'autres formes de diligence raisonnable (concernant l'environnement, la santé, la sécurité, etc.) qui peuvent servir de base pour assurer la diligence raisonnable en matière de droits de l'homme. Il faut apporter une attention

particulière pour veiller à ce que ces systèmes soient adaptés à la mission spécifique de gérer efficacement les risques pour les droits de l'homme. Il est important pour toutes les entreprises de s'assurer que le personnel responsable de la diligence raisonnable en matière de droits de l'homme ait les compétences et la formation nécessaires. Il faut également qu'il ait un pouvoir suffisant au sein de l'organisation.

En premier lieu, le profil global de risque pour les droits de l'homme de l'entreprise doit être évalué pour élaborer son engagement politique en matière de droits de l'homme et les politiques et procédures qui le soutiennent. Mais l'entreprise doit maintenir sous surveillance tout changement qui pourrait porter atteinte au profil général. Un tel changement peut découler d'un certain nombre de facteurs, par exemple, si l'entreprise s'installe dans une nouvelle région géographique en butte à des questions d'état de droit ou de conflits, ou encore lance une nouvelle gamme de produits qui nécessite le concours de régions qui présente des problèmes notoires de droit du travail. Il peut découler du développement de nouveaux services à la clientèle qui sont liés à des atteintes aux droits de l'homme ou de produits ou services établis de longue date qui soudainement sont utilisés à des fins non prévues.

L'examen de ces évolutions ou d'autres, permettra de mettre en évidence les questions soudaines qui modifient le profil général de risques de l'entreprise et qui peuvent exiger d'employer plus de moyens afin de prendre en compte l'augmentation des risques.

Q 32. En quoi la diligence raisonnable en matière de droits de l'homme concerne-t-elle la réparation ?

La diligence raisonnable en matière de droits de l'homme vise à prévenir et à atténuer l'incidence *potentielle* sur les droits de l'homme dans laquelle une entreprise peut être impliquée. La réparation vise à corriger toute incidence réelle sur les droits de l'homme qu'une entreprise cause ou à laquelle elle contribue. Bien que séparées, les deux procédures sont reliées. Ainsi, un mécanisme efficace de réclamation à travers lequel ceux qui sont directement concernés peuvent exprimer leurs préoccupations concernant une possible violation actuelle ou à venir, est un bon indicateur d'une incidence *potentielle* et répétée sur les droits de l'homme. Ces réactions, ainsi que l'engagement plus large d'acteurs, contribuent également au contrôle de l'efficacité des réponses qu'apporte l'entreprise à une incidence sur les droits de l'homme. Et les entreprises devraient être prêtes à communiquer, si nécessaire, à la fois

sur leur façon de prendre en compte les risques pour les droits de l'homme en général et sur la façon de remédier à une incidence importante sur les droits de l'homme.

Q 33. La diligence raisonnable en matière de droits de l'homme peut-elle être assurée, totalement ou partiellement, par des experts indépendants ?

Il est tout à fait possible d'avoir recours à des experts indépendants pour mener à bien certaines procédures qui concernent la diligence raisonnable en matière de droits de l'homme, et ceci peut être parfois raisonnable et nécessaire. Cependant, cela devrait toujours être fait avec le plus grand soin. Le respect des droits de l'homme concerne les activités fondamentales d'une entreprise. La meilleure façon d'y veiller et d'y parvenir durablement, c'est de l'ancrer dans les valeurs de l'entreprise. Plus l'entreprise a recours à des tiers pour réaliser certaines procédures fondamentales de diligence raisonnable, moins cet « ancrage » se réalisera au cœur de l'entreprise. Il est particulièrement important que toutes les conclusions concernant l'incidence de l'entreprise sur les droits de l'homme qui sont réalisées à travers le travail d'experts indépendants soient effectivement intégrées à tous les échelons de l'entreprise afin de permettre une action efficace (voir Principe directeur 19).

Par ailleurs il est peu judicieux pour une entreprise de déléguer entièrement à des experts indépendants son engagement auprès d'acteurs potentiellement concernés, dans la mesure où cela amoindrit sa capacité à réellement comprendre la vision de ceux sur lesquels elle a une incidence et à construire avec eux des relations fructueuses dans la confiance. Cependant, l'implication de tiers locaux dans les efforts accomplis par l'entreprise dans son engagement peuvent aider à combler les différences culturelles. En particulier, dans des relations où les acteurs concernés ont gardé du passé une certaine méfiance, il semble important de définir un tiers neutre qui puisse aider et assister cet engagement des acteurs, au moins dans les étapes initiales.

QUESTIONS À SE POSER

Avons-nous déjà des systèmes sur lesquels nous pouvons nous appuyer tandis que nous développons nos procédures de diligence raisonnable en matière de droits de l'homme ?

Ces systèmes sont-ils efficaces et conviennent-ils à l'objet qui est de prendre en compte les risques envers les droits de l'homme ? Quels changements faut-il apporter pour qu'ils conviennent à cet objet ?

Existe-t-il des circonstances qui imposent des procédures distinctes pour les droits de l'homme ?

Qui doit diriger la diligence raisonnable en matière de droits de l'homme ? A qui incombe le contrôle ?

Quels sont les services qui ont le plus chance d'être impliqués dans des questions de diligence raisonnable en matière de droits de l'homme ? Comment pouvons-nous les impliquer dans le développement des procédures ? Comment pouvons-nous structurer et motiver leur collaboration ?

Quelle compétence externe nous faudra-t-il ? Si nous avons recours à des experts indépendants, comment pouvons-nous nous assurer que ceci, loin de nuire, contribuera à ancrer le respect des valeurs et des pratiques internes ?

Comment et jusqu'où, dans la procédure de diligence raisonnable envers les droits de l'homme, devons-nous chercher à impliquer directement les acteurs atteints ou leurs représentants ? Si c'est impossible, comment pouvons-nous comprendre leurs probables préoccupations et leurs points de vue ?

Comment s'assurer que nous mettons à jour notre diligence raisonnable en matière de droits de l'homme afin de pouvoir reconnaître les changements qui peuvent nécessiter de nouvelles évaluations de notre incidence et de nouvelles réponses à y apporter ?

PRINCIPE DIRECTEUR 18

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

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

Q 34. Pourquoi est-ce important ?

Toute entreprise, pour comprendre comment traduire dans la pratique sa déclaration de principe en matière de droits de l'homme – donc sa responsabilité de respecter les droits de l'homme – doit commencer en tout premier lieu par évaluer ses risques pour les droits de l'homme. C'est le préalable pour savoir comment prévenir et atténuer l'incidence négative potentielle et remédier à toute incidence réelle qu'elle cause ou à laquelle elle contribue. C'est donc le pas essentiel pour gérer le risque pour les droits de l'homme.

Q 35. Qu'entend-on par « risques pour les droits de l'homme » et quels sont les droits de l'homme concernés ?

La diligence raisonnable en matière de droits de l'homme met l'accent presque entièrement sur les risques pour les droits de l'homme – ou l'incidence *potentielle* sur les droits de l'homme dans laquelle une entreprise peut être impliquée. L'incidence *réelle* sur les droits de l'homme est une question avant tout de réparation, bien que ce soit aussi un indicateur important d'incidence potentielle. Il est nécessaire de souligner encore une fois que les risques causés par une entreprise pour les droits de l'homme sont les risques que ses activités font courir aux droits de l'homme. Ceci n'a rien à voir avec tout risque causé du fait de l'implication de l'entreprise dans une incidence sur les droits de l'homme, bien que les deux soient de plus en plus liés.

Les activités d'une entreprise peuvent engendrer des risques pour les droits de l'homme de différents groupes. A cet égard, les salariés représentent toujours un groupe important. Mais les acteurs potentiellement concernés peuvent être aussi des collectivités situées autour des installations de l'entreprise, des employés d'autres entreprises dans sa chaîne de valeur (dans la mesure où ils peuvent être concernés par ses propres actions ou décisions), des utilisateurs de ses produits ou services, des tiers impliqués dans le développement des produits (tels que les tests de produits), et ainsi de suite. Il importe pour les entreprises de voir au-delà des groupes les plus évidents et de ne pas considérer, par exemple, que le défi consiste à prendre en compte l'incidence sur les acteurs externes, tout en oubliant les salariés; ou encore considérer que ceux qui sont concernés sont les seuls salariés, en ignorant les autres acteurs concernés au-delà des murs de l'entreprise. Les individus issus de groupes de populations qui sont plus vulnérables à l'incidence sur les droits de l'homme nécessitent une attention particulière. (Voir question 4 pour plus de détails sur les populations et groupes vulnérables).

Q 36. Quand l'incidence doit-elle être évaluée ?

La diligence raisonnable en matière de droits de l'homme nécessite des procédures continues pour évaluer l'incidence des droits de l'homme pour qu'une entreprise maintienne un tableau réel des risques pour les droits de l'homme, au fil du temps, en prenant en compte les changements de circonstances. Cela ne peut être réalisé par une seule et unique évaluation de l'incidence sur les droits de l'homme, à moins que les activités de l'entreprise et le contexte d'exploitation restent pratiquement les mêmes. Le commentaire du Principe directeur 18 montre clairement que des évaluations répétées sont souvent nécessaires à divers moments critiques : avant une nouvelle activité ou relation; avant des décisions ou changements majeurs dans l'activité (par exemple, une introduction sur le marché, le lancement d'un produit, un changement politique ou de grands changements dans l'entreprise) ; en réponse à ces changements, ou en prévision de ceux-ci dans le contexte d'exploitation (par ex. une montée des tensions sociales); et régulièrement tout au long de l'existence de l'activité ou de la relation.

Le plus efficace, c'est de commencer à évaluer l'incidence aussitôt que possible dans l'existence de l'activité ou de la relation. Les termes des contrats au début de nouveaux investissements ou relations commerciales dictent souvent s'il sera facile ou difficile d'assurer le respect des droits de l'homme durant leur durée. Un exercice initial qui évalue les risques pour les droits de l'homme permet d'établir les termes justes du contrat afin de veiller au respect des droits de l'homme.

De la même façon, si une entreprise est impliquée dans une fusion ou acquisition qui donne naissance à de nouveaux projets, activités et relations dans son portefeuille, ses procédures de diligence raisonnable doivent inclure la diligence raisonnable en matière de droits de l'homme, à commencer par une évaluation de tout risque pour les droits de l'homme qu'elle assume. De plus, si une entreprise achète une autre entreprise qu'elle identifie comme étant, ou ayant été, impliquée dans des atteintes aux droits de l'homme, elle acquiert les responsabilités qu'a cette entreprise de prévenir ou d'atténuer leur poursuite ou leur répétition. Si l'entreprise qu'elle achète a réellement causé des violations, ou y a contribué, mais n'a pas cherché à y remédier, et qu'aucune autre forme de recours n'est possible, la responsabilité de respecter les droits de l'homme nécessite alors que l'entreprise acheteuse se doit de permettre une réparation efficace à la hauteur de la contribution. Des évaluations initiales seront cruciales pour faire la lumière sur ces situations.

TABLEAU 4

Principes pour des contrats responsables: intégrer la gestion des risques pour les droits de l'homme dans les négociations contractuelles entre États et investisseurs: conseils à l'intention des négociateurs

Les principes pour des contrats responsables identifient 10 principes pour aider les États et les investisseurs commerciaux à intégrer la gestion des risques pour les droits de l'homme dans les négociations de contrat relatif à des projets d'investissement. Chaque principe est expliqué en bref, ainsi que ses implications fondamentales, accompagnées d'une liste récapitulative à l'intention des négociateurs. Le présent guide a vu le jour après quatre années de recherche et d'échanges multipartites et complets, accomplis sous le mandat du Professeur John Ruggie, Représentant spécial du Secrétaire général des Nations Unies pour les entreprises et les droits de l'homme. Il reflète les expériences collectives des experts impliqués dans d'importants projets d'investissement qui émanent du gouvernement, d'entreprises commerciales, d'organisations non gouvernementales et d'institutions de crédit.

Les 10 principes sont les suivants :

1. Préparation et planification des négociations relatives au projet: les parties doivent être bien préparées et pouvoir examiner les effets du projet sur les droits de l'homme durant les négociations.

2. Gestion des effets potentiellement néfastes sur les droits de l'homme: les responsabilités en matière de prévention et d'atténuation des risques pour les droits de l'homme associés au projet et à ses activités doivent être clairement définies et acceptées avant la signature du contrat.
3. Normes opérationnelles liées au projet: les lois, réglementations et normes qui régissent l'exécution du projet doivent faciliter la prévention, l'atténuation et la réparation des effets négatifs sur les droits de l'homme tout au long du projet.
4. Clauses de stabilisation: s'il y est fait recours, les clauses contractuelles de stabilisation doivent être rédigées soigneusement de sorte que toute protection des investisseurs contre les modifications ultérieures de la législation ne porte pas atteinte aux efforts déployés de bonne foi par l'État pour appliquer des lois, des réglementations ou des politiques de manière non discriminatoire afin d'honorer ses engagements dans le domaine des droits de l'homme.
5. « Fourniture de produits ou services supplémentaires »: si le contrat prévoit que les investisseurs fourniront des services débordant du cadre du projet, cela doit être fait d'une manière compatible avec les obligations de l'État et les responsabilités des investisseurs dans le domaine des droits de l'homme.
6. Sécurité physique autour du projet: la sécurité physique des installations ou du personnel du projet doit être assurée dans le respect des principes et normes relatifs aux droits de l'homme.
7. Participation de la population locale: le projet doit être assorti d'un plan en faveur de la participation de la population locale dès le départ et tout au long de sa mise en œuvre.
8. Suivi du projet et respect des normes: l'État doit pouvoir vérifier que le projet respecte les normes pertinentes afin de protéger les droits de l'homme, tout en donnant l'assurance voulue aux investisseurs commerciaux qu'il s'abstiendra de toute ingérence arbitraire.
9. Mécanismes de réclamation en cas de préjudice non contractuel envers un tiers: les particuliers et les communautés qui subissent les effets du projet mais qui ne sont pas parties au contrat doivent avoir accès à un mécanisme de réclamation non judiciaire efficace.
10. Transparence et divulgation des dispositions contractuelles: les dispositions du contrat doivent être rendues publiques, et la portée et la durée des exceptions à cette divulgation doivent être fondées sur des motifs impérieux.

Source : A/HRC/17/31/Add.3.

Q 37. Comment évaluer l'incidence sur les droits de l'homme ?

Des approches normatives concernant l'évaluation des risques peuvent suggérer que la *probabilité* d'une incidence négative sur les droits de l'homme est aussi importante que sa *gravité*. Cependant, si une incidence potentielle sur les droits de l'homme a une probabilité faible mais une gravité importante, la première ne peut compenser la seconde. La gravité des incidences, en fonction de leur « ampleur, de leur portée et du fait de savoir si elles sont irrémédiables », est primordiale (voir Principe directeur 14). De la même façon, les risques pour les droits de l'homme ne peuvent pas être l'objet d'une simple analyse de coût-bénéfice, où les coûts assumés par l'entreprise pour prévenir et atténuer une incidence négative sur les droits de l'homme sont comparés aux coûts que représente une mise en cause de l'entreprise pour cette violation.

Comme l'explique le commentaire du Principe directeur 18, la procédure d'évaluation de l'incidence négative réelle et potentielle sur les droits de l'homme consiste généralement à « évaluer la situation des droits de l'homme avant de lancer un projet d'activité commerciale; identifier qui pourrait être touché; répertorier les normes et questions pertinentes en matière de droits de l'homme; et anticiper de quelle manière le projet d'activité et les relations commerciales qui en découlent pourraient avoir des incidences négatives sur les droits de l'homme des acteurs identifiés ».

Une entreprise peut choisir de procéder à des évaluations autonomes de son incidence sur les droits de l'homme ou encore intégrer des considérations relatives aux droits de l'homme dans le cadre d'évaluations plus générales sur l'incidence sociale et environnementale. Il peut s'avérer nécessaire de faire une évaluation autonome de l'incidence sur les droits de l'homme, si les activités ou le contexte d'exploitation de l'entreprise présente un risque accru pour les droits de l'homme. Un nombre d'outils et de méthodologies ont été développés et continuent à l'être afin d'évaluer l'incidence sur les droits de l'homme. Cependant, comme souligné précédemment, ce Principe ne vise pas à une seule et unique évaluation, mais plutôt à un processus continu d'évaluation de l'incidence qui s'appuiera sur diverses sources.

A côté des évaluations formelles entamées par l'entreprise elle-même, d'autres sources peuvent aussi apporter leur contribution. Ainsi, un mécanisme de réclamation grâce auquel les acteurs concernés peuvent soulever des préoccupations peut fournir des indications sur l'incidence réelle ou potentielle sur les droits de l'homme. Une autre source peut être constituée par les

informations ou les rapports d'expert sur des contextes d'exploitation ou des développements industriels spécifiques. Les campagnes orchestrées par des organisations non gouvernementales (ONG) ou autres tiers en sont une autre. Toutes ces sources peuvent alimenter un processus continu d'évaluation de l'incidence.

Lorsqu'elles évaluent l'incidence réelle ou potentielle sur les droits de l'homme, les entreprises doivent être particulièrement attentives aux groupes marginalisés ou vulnérables. Dans certaines sociétés, des schémas internes de discrimination peuvent être omniprésents (mais pas nécessairement visibles au regard externe). Tandis que les entreprises ne sont pas responsables de ces pratiques générales de discrimination, elles doivent être attentives aux droits et besoins, mais aussi aux difficultés de ces groupes marginalisés et vulnérables afin de veiller à ne pas contribuer, ou exacerber, cette discrimination.

En résumé, les procédures d'évaluation de l'incidence sur les droits de l'homme doivent être systématiques, afin que les divers éléments participent à une vision cohérente de l'incidence réelle et potentielle sur les droits de l'homme liée aux activités et aux relations de l'entreprise et qu'ils informent avec soin les étapes suivants dans la procédure de diligence raisonnable.

Q 38. Jusqu'où doit aller une entreprise dans l'évaluation de l'incidence sur les droits de l'homme ?

L'objet de l'évaluation de l'incidence est d'identifier toute incidence négative dans laquelle l'entreprise peut être impliquée. Comme l'établit le Principe directeur 13, ceci inclut l'incidence qu'elle peut causer ou à laquelle elle contribue de par ses propres activités, et l'incidence à laquelle elle n'a pas contribué, mais qui est reliée à ses activités, produits ou services à travers une relation commerciale. C'est pourquoi, en évaluant l'incidence réelle et potentielle sur les droits de l'homme, une entreprise doit considérer à la fois ses propres activités et ses relations commerciales.

Q 39. Que signifie évaluer l'incidence qui survient par le biais des propres activités de l'entreprise ?

Une entreprise, par le biais de ses activités, peut causer une incidence négative sur les droits de l'homme, ou encore y contribuer. Elle peut contribuer à une incidence, par exemple si elle maintient des employés au travail tard dans la nuit, dans une zone où il est dangereux pour une femme de rentrer chez elle à la nuit, et qu'en conséquence certaines femmes ont été agressées en rentrant

chez elles; ou encore si elle prête des véhicules aux forces de sécurité qui les utilisent pour se rendre dans les villages environnants et y commettre des atrocités.

Q 40. Que signifie évaluer l'incidence dans laquelle une entreprise est impliquée en conséquence de ses relations commerciales ?

Le Principe directeur 18 n'a pas pour objet d'imposer aux entreprises de dresser le bilan des droits de l'homme de chaque entité avec laquelle elle entretient des relations. Il s'agit plutôt d'évaluer le risque que ces entités peuvent causer sur les droits de l'homme lorsqu'elles agissent en relation avec les activités, produits ou services propres à l'entreprise.

Ainsi, si les installations d'une entreprise sont sécurisées par les forces de sécurité, l'entreprise n'a pas à dresser le bilan général des droits de l'homme concernant les forces de sécurité de l'État, mais à évaluer les risques que surviennent des atteintes aux droits de l'homme du fait de la présence des forces de sécurité dans ses locaux. Une fois considéré leur bilan concernant les droits de l'homme, il existe d'autres facteurs qui comprennent la stabilité générale et l'état de droit dans la région en question; des circonstances locales, telles que les tensions actuelles ou éventuelles au sein des collectivités, entre les collectivités et les autorités locales ou entre les collectivités et l'entreprise; les attitudes locales envers le gouvernement et les forces armées; et bien sûr, la formation et la capacité des forces armées à gérer de telles missions en relation avec les droits de l'homme.

Dans des chaînes de valeur complexes, à plusieurs niveaux, ainsi que pour des entreprises avec des milliers de fournisseurs même sur un seul niveau, il est plus difficile encore d'évaluer chacune des relations commerciales. La même chose est vraie pour une petite et moyenne entreprise avec un grand nombre de relations commerciales liées à ses propres ressources. Cependant, cela ne diminue pas sa responsabilité en matière de respect des droits de l'homme: ne pas être au courant des atteintes aux droits de l'homme liées à ses activités, produits ou services, a peu de chance *en soi* de satisfaire les principaux acteurs, et peut faire l'objet d'une action en justice, si l'entreprise devait vraisemblablement être au courant du risque à travers la diligence raisonnable et y réagir.

Comme l'explique le commentaire du Principe directeur 17, s'il est impossible d'appliquer la diligence raisonnable à chacune des relations, « les entreprises

doivent recenser les domaines généraux où le risque d'incidences négatives sur les droits de l'homme est le plus important, que cela soit dû au cadre d'exploitation de certains fournisseurs ou clients, aux activités, produits ou services particuliers en question ou à d'autres considérations, et établir un ordre de priorité pour l'exercice de la diligence raisonnable en matière de droits de l'homme ». Ceci doit comprendre, par exemple, les produits agricoles qui proviennent de fournisseurs dans une région connue pour le travail des enfants, les services de sécurité fournis par des contractants ou forces dans des zones de conflit ou de faible gouvernance ou état de droit ; et des essais cliniques conduits par le biais de partenaires dans des régions où l'éducation, l'alphabétisation et les garanties juridiques sont faibles. Si des violations surviennent là où l'on ne pouvait raisonnablement les prévoir, les acteurs de l'entreprise l'évalueront à ses réactions; si elle réagit vite et bien en prenant des mesures pour prévenir ou atténuer leur répétition et pour fournir une réparation ou y apporter son concours (voir Principes directeurs 22 et 29).

Q 41. Quel est le rôle de la compétence interne et externe dans l'évaluation de l'incidence sur les droits de l'homme ?

Le Principe directeur 18 dispose que la procédure d'évaluation de l'incidence négative sur les droits de l'homme doit « s'appuyer sur des compétences internes et/ou externes – indépendantes – dans le domaine des droits de l'homme ». Même si une entreprise a une compétence interne en matière de droits de l'homme, le personnel en question devra consulter des sources externes qui reflètent une évolution dans la compréhension des entreprises du secteur et de leur incidence sur les droits de l'homme, les bonnes pratiques pour évaluer l'incidence, ainsi que les informations sur les changements dans le contexte d'exploitation de l'entreprise et ses implications sur les droits de l'homme. Beaucoup de ces sources sont sous forme écrite et disponibles à la consultation. La vision et les conseils qui émanent d'experts individuels du gouvernement, des milieux universitaires, des professionnels et des membres de la société civile sont aussi couramment accessibles et disponibles.

Ces types de ressources peuvent être particulièrement importants pour aider les petites et moyennes entreprises – qui ont rarement une compétence relative aux droits de l'homme en interne – à garder les ressources impliquées pour répondre à la responsabilité de respecter les droits de l'homme proportionnels au risque pour les droits de l'homme qu'elles doivent prendre en compte. Si la consultation directe des acteurs concernés n'est pas possible (voir question 42), ce type de ressources prend toute son importance, tout comme la vision

proposée par des organisations ou des individus qui transmettent légitimement les perspectives – ou les perspectives probables – de ceux qui peuvent être concernés par les activités ou les relations de l’entreprise.

Q 42. Quel rôle joue la consultation des groupes directement concernés et autres acteurs pertinents dans l’évaluation de l’incidence sur les droits de l’homme ?

Le Principe directeur 18 déclare aussi que la procédure d’évaluation de l’incidence négative sur les droits de l’homme doit « comprendre de véritables consultations avec des groupes et autres acteurs concernés susceptibles d’être touchés, et ce en fonction de la taille de l’entreprise et de la nature et du cadre de l’activité ». Comme le déclare clairement le commentaire, les entreprises doivent comprendre, autant que possible, les préoccupations de ceux qui sont directement concernés par leurs activités. Ceci est particulièrement important pour les entreprises dont les activités et les contextes d’exploitation laissent entendre qu’il existe des risques significatifs pour les droits de l’homme.

L’engagement des acteurs joue un rôle à différents niveaux. Il permet à une entreprise de déterminer si les acteurs ont des perspectives semblables ou différentes (par rapport à l’entreprise et entre eux) sur la nature de l’incidence sur les droits de l’homme et sur son ampleur. Ainsi, les dommages causés aux terres qui appartiennent à une collectivité autochtone mais qui ne sont pas labourées ou encore utilisées à des fins économiques, peuvent apparaître à l’entreprise comme une incidence mineure sur le droit de propriété qui peut être aisément résolue par une compensation financière ou la mise à disposition de terres en remplacement; à l’inverse, la collectivité autochtone peut considérer qu’il s’agit d’une incidence majeure, si l’on considère le rôle que joue la terre dans sa culture, ses traditions et croyances. Le passage au travail posté en usine, qui semble logique pour la direction de l’entreprise, peut avoir une incidence particulière sur les femmes qui ont des enfants à charge ou des individus dont les pratiques religieuses seront gênées par les nouveaux horaires. C’est souvent par l’échange avec ceux qui peuvent être concernés que ces questions surgissent et peuvent être prises en compte.

Ce Principe directeur reconnaît également que, pour bon nombre de petites et moyennes entreprises, les consultations des acteurs directement concernés ne sont pas possibles, étant donné les contraintes financières, géographiques et autres qui sont légitimes. Les Principes directeurs mettent en évidence d’autres façons de multiplier les informations que l’entreprise peut obtenir concernant son incidence sur les droits de l’homme et comment elle est perçue, y compris à travers des sources de compétence externe, comme le mentionne la question 41.

TABLEAU 5

L'engagement auprès des groupes potentiellement concernés et autres acteurs pertinents

L'engagement auprès des groupes potentiellement concernés et autres acteurs pertinents donne une vision importante de leurs perspectives et préoccupations concernant les activités de l'entreprise et les implications sur les droits de l'homme. Un engagement efficace peut aussi aider à montrer que l'entreprise prend sérieusement en compte les opinions des acteurs, tout comme leur dignité, leur bien-être et leurs droits de l'homme. Cela peut ainsi contribuer à instaurer la confiance et à trouver plus facilement des solutions pour gérer les incidences conjointement et durablement, en évitant les plaintes et les litiges inutiles.

La consultation des acteurs potentiellement concernés peut exiger une sensibilité particulière. Elle nécessite une attention accrue aux obstacles – linguistiques, culturels, sexistes ou autres – auxquels les acteurs peuvent être confrontés en parlant ouvertement aux représentants de l'entreprise. Elle nécessite d'être sensible aux différences culturelles et de déceler les déséquilibres de pouvoir, lorsqu'ils existent. Certains individus ou groupes peuvent courir le risque d'être exclus du processus de consultation, à moins que des efforts ciblés ne soient entrepris pour les inclure. Il se peut, qu'au sein des groupes d'acteurs, apparaissent des vues opposées quant à l'importance relative de certaines incidences. Lorsque l'entreprise et les acteurs ont gardé du passé une certaine méfiance, le recours à une personne de confiance, neutre, peut s'avérer nécessaire pour faciliter le processus d'engagement.

Il existe un grand nombre d'outils qui analysent précisément comment mener l'engagement des acteurs de façon à ce qu'il réponde à l'objectif, qui est de dresser un tableau complet de l'incidence négative potentiel sur les droits de l'homme, en incluant la perception de chacun. Beaucoup sont disponibles sur le site du Pacte mondial des Nations Unies à l'adresse suivante :

www.unglobalcompact.org/Issues/human_rights/Tools_and_Guidance_Materials.html#stakeholder (dernière consultation le 5 mars 2012).

QUESTIONS À SE POSER

Quels sont les personnes ou les groupes internes et externes qui courent le risque d'être atteints par nos activités ? Certains d'entre eux sont-ils particulièrement vulnérables dans un de nos contextes d'exploitation ?

Disposons-nous de procédures dans lesquelles nous puissions intégrer des étapes supplémentaires pour nous aider à évaluer l'incidence sur les droits de l'homme ? S'agit-il de procédures solides et fiables qui peuvent s'adapter à ce nouvel objectif ?

Existe-t-il des circonstances dans lesquelles il faut opter pour des évaluations autonomes de l'incidence sur les droits de l'homme, notamment quand les risques pour les droits de l'homme sont particulièrement élevés ?

Sur quelles autres procédures et sources pouvons-nous nous appuyer pour procéder à l'évaluation continue de notre incidence : les médias, les rapports d'experts, les réactions du personnel et des acteurs, le mécanisme de réclamation ?

Pouvons-nous raisonnablement examiner toutes nos relations commerciales pour identifier le risque d'être impliqués, à travers elles, dans une incidence négative sur les droits de l'homme ? Sinon, où se trouvent les zones de risque majeur dans nos relations commerciales, et comment pouvons-nous au moins assurer la diligence raisonnable complète concernant ces risques ?

Pouvons-nous nous engager directement auprès des groupes sur lesquels nous risquons d'avoir une incidence ? Sinon, quelles autres sources fiables peuvent nous aider à comprendre leurs perspectives et préoccupations possibles ?

Quelles ressources écrites ou quels experts peuvent nous aider à tester nos hypothèses concernant ceux sur lesquels nous risquons d'avoir une incidence et comment ?

PRINCIPE DIRECTEUR 19

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

(a) Pour que cela soit efficace, les deux conditions ci-après doivent être réunies :

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

Q 43. Pourquoi est-ce important ?

Plus l'entreprise est grande, plus il y a de chances que l'individu ou l'équipe responsable d'évaluer l'incidence des droits de l'homme soit à l'écart du personnel qui accomplit les activités ou supervise les relations qui généralement donnent lieu à l'incidence. Ainsi ceux qui évaluent l'incidence ne contrôlent pas les décisions et les mesures qui peuvent la prévenir, l'atténuer ou encore y remédier. C'est pourquoi les services qui ont le pouvoir sur ces décisions et mesures doivent s'impliquer dans la détermination et la mise en œuvre de solutions. C'est ce qui permet l'intégration.

La vitesse et la facilité avec laquelle une entreprise répond à l'incidence potentielle sur les droits de l'homme peuvent jouer un rôle décisif pour une gestion efficace des risques pour les droits de l'homme. C'est là que la capacité d'une entreprise à ancrer son engagement politique en matière de droits de l'homme à tous les échelons de l'entreprise fait toute la différence.

« Ancrer » se rapporte à un *macro*-processus qui consiste à s'assurer que tout le personnel connaît l'engagement politique de l'entreprise en matière de droits de l'homme, en comprend les implications dans sa façon d'accomplir son travail, d'être formé, mandaté et incité à agir en faveur de cet engagement et à le considérer comme étant au cœur des valeurs de l'entreprise. C'est un processus continu, généralement guidé par la direction de l'entreprise. « L'intégration », telle qu'elle est mentionnée au Principe directeur 19, correspond à un *micro*processus qui consiste à rassembler les conclusions concernant une incidence potentielle spécifique, en identifiant qui, dans

l'entreprise, doit s'impliquer pour la gérer et s'assurer d'une action efficace. Elle se répète à chaque nouvelle incidence et c'est très souvent le service chargé des droits de l'homme qui la dirige. Si le processus d'ancrage est réussi, il y aura de grandes chances de réussir l'intégration des conclusions, d'y apporter des réponses durables et opportunes et de réduire les risques pour les droits de l'homme.

Q 44. Quelles sont les procédures les plus appropriées pour permettre l'intégration ?

Cela dépend, entre autres facteurs, de la taille de l'entreprise et de la régularité ou prévisibilité des questions des droits de l'homme qui surgissent. Dans une petite entreprise où la communication entre le personnel est relativement aisée et la coopération quotidienne fréquente, l'intégration peut survenir naturellement. Dans les entreprises où, à cause de leur taille ou de la dispersion du personnel, la coopération est plus difficile, cela nécessitera une approche plus systématique. Une approche systématique peut sembler des plus utiles, si une entreprise fait face à une forte probabilité continue d'incidence spécifique sur les droits de l'homme. Cela peut impliquer une collaboration structurée à travers les services, la nécessité de rendre clairement des comptes en interne, une coopération régulière avec des experts indépendants et une action collective avec des tiers dans l'industrie ou le gouvernement ou autres équivalents. En développant d'avance une compréhension partagée des risques fondamentaux identifiés pour les droits de l'homme et des façons de prévenir ou d'atténuer leur réalisation, l'entreprise sera plus à même de répondre aux cas spécifiques qui surgissent.

Q 45. En quoi l'intégration concerne-t-elle les relations commerciales ?

Si les activités d'une entreprise peuvent contribuer à une incidence sur les droits de l'homme, pour prendre en compte ce risque, il est essentiel d'intégrer cette conclusion dans tous les services qui accomplissent cette activité. De la même façon, les individus ou services qui déterminent les termes des relations d'une entreprise avec ses partenaires commerciaux, ses fournisseurs et autres sont essentiels dans le processus d'intégration. Les clauses du contrat ou autres accords formels peuvent jouer un rôle important pour imposer aux autres parties de respecter les droits de l'homme, ou les inciter à le faire. De plus, si

ces clauses sont mises en place, l'entreprise sera plus à même de faire pression sur les tiers en faveur d'un comportement approprié.

En effet, si un nouveau projet ou activité est régi par un contrat négocié avec des parties externes, des échanges préliminaires entre le personnel qui établit le contrat, les services qui sont chargés de son exécution et ceux qui contrôlent les questions des droits de l'homme, peuvent aider à prévenir les problèmes par la suite. Si un contrat met en place des termes qui accroissent les risques pour les droits de l'homme ou freine la capacité de l'entreprise à les résoudre, celle-ci met en danger sa propre capacité à assumer sa responsabilité de respecter les droits de l'homme.

Cela étant, conclure des termes de contrat qui nécessitent ou suscitent le respect des droits de l'homme, lorsqu'en fait, il n'existe aucune preuve que l'autre partie est à la fois désireuse et capable de remplir les exigences, vide le contrat de son contenu en tant que mécanisme préventif et en tant que moyen de pression et laisse l'entreprise confrontée aux risques pour les droits de l'homme. (Voir tableau 4 pour plus de détails sur les Principes pour des contrats responsables concernant les contrats d'investissement public.)

Q 46. Quel type d'action faut-il envisager, une fois que les risques pour les droits de l'homme sont identifiés ?

Comme l'explique le commentaire du Principe directeur 19, « lorsqu'une entreprise cause ou peut causer une incidence négative sur les droits de l'homme, elle doit prendre les mesures nécessaires pour la prévenir ou la faire cesser ». Quand elle contribue ou peut contribuer à une telle incidence, elle devrait de la même façon prendre des mesures pour cesser ou prévenir sa contribution, et également faire pression pour atténuer le plus possible l'incidence restante (par les tiers impliqués). Dans ce contexte, « l'influence » est la capacité de modifier les pratiques préjudiciables de la partie qui a causé l'incidence, ou y a contribué (voir tableau 6). Dans ces deux cas, une action supplémentaire est nécessaire pour permettre la réparation, qui est prise en compte dans le Principe directeur 22.

La situation devient plus complexe lorsqu'une entreprise identifie un risque d'incidence négative sur les droits de l'homme en relation avec ses activités, produits ou services et causé par une partie avec laquelle elle a des relations commerciales. Dans cette situation, l'entreprise a un pouvoir ou une influence directe minime sur la réalisation de l'incidence.

TABLEAU 6

« L'influence » exercée sur une entité (commerciale, gouvernementale ou non gouvernementale) dans ce contexte peut refléter un ou plusieurs facteurs, à savoir :

- a) Le degré de contrôle direct par l'entreprise sur l'entité, s'il existe ;
- b) Les termes du contrat entre l'entreprise et l'entité ;
- c) La proportion d'affaires que l'entreprise représente pour l'entité ;
- d) La capacité de l'entreprise à susciter l'entité à améliorer les résultats en matière de droits de l'homme en termes d'échanges à venir, d'avantages liés à la réputation, d'aide au renforcement des capacités, etc. ;
- e) Les avantages à travailler avec l'entreprise à la réputation de l'entité et l'atteinte à sa réputation si la relation se termine ;
- f) La capacité de l'entreprise à susciter d'autres entreprises ou organisations à améliorer leurs propres résultats en matière de droits de l'homme, notamment à travers les associations commerciales et les initiatives incluant divers acteurs ;
- g) La capacité de l'entreprise à s'engager avec le gouvernement local ou central en exigeant de meilleurs résultats en matière de droits de l'homme par l'entité, à travers la mise en œuvre de règlements, contrôles, sanctions, etc.

C'est le cas, par exemple, si un fournisseur agit contrairement aux termes de son contrat en recourant au travail des enfants ou au travail forcé pour fabriquer un produit de l'entreprise, sans aucune pression directe ou indirecte de la part de l'entreprise; ou si une entreprise agroalimentaire obtient une concession d'un gouvernement pour développer des terres et que le gouvernement mandate une autre entreprise pour expulser les individus qui traditionnellement les ont occupées, sans consultation ou compensation voulue, et contrairement à l'idée claire qu'une telle action n'était pas nécessaire. Comme le montrent ces exemples, c'est souvent la survenance d'une violation *réelle* qui met en lumière le risque de sa continuation ou répétition.

Le commentaire du Principe directeur 19 établit les questions qui doivent être prises en compte pour répondre opportunément à pareille situation. Celles-ci peuvent être représentées, en termes généraux, dans la décision première qui suit:

	Influence	Absence d'influence
Relations commerciales cruciales	<p>A.</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Atténue le risque que la violation continue/se répète ➤ En cas d'échec _____ ↗ 	<p>B.</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Cherche à augmenter l'influence ➤ En cas de réussite, cherche à atténuer le risque de voir la violation se poursuivre/ se répéter ➤ En cas d'échec, envisage de mettre un terme à la relation** ; ou montre les efforts entrepris pour atténuer la violation en reconnaissant les possibles conséquences d'un maintien
Relations commerciales non cruciales	<p>C.</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Essaie d'atténuer le risque que la violation continue/ se répète ➤ En cas d'échec, prend des mesures pour mettre un terme à la relation* 	<p>D.</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Évalue les options raisonnables pour augmenter la pression afin d'atténuer le risque que la violation continue/se répète ➤ En cas d'échec ou d'impossibilité, envisage de mettre un terme à la relation*

* Les décisions de mettre un terme à la relation doivent prendre en compte les évaluations fiables de toute incidence négative potentielle sur les droits de l'homme qui en découlerait.

** Si la relation est jugée cruciale, la gravité de l'incidence doit aussi être considérée en évaluant la conduite à tenir.

Aux fins de ce modèle, une relation peut être jugée cruciale, si elle fournit un produit ou service qui est essentiel à l'activité de l'entreprise et pour lequel il n'existe aucune autre source raisonnable. Dans cette situation, mettre un terme

à la relation pose quelques problèmes. La gravité de l'incidence négative sur les droits de l'homme doit aussi être considérée : plus la violation est grave, plus rapidement l'entreprise doit constater des changements avant de prendre une décision sur l'éventualité de mettre un terme à la relation. Dans tous les cas, comme le souligne le commentaire, « tant que l'atteinte se poursuit, et que l'entreprise demeure dans la relation, elle devrait pouvoir démontrer les efforts constants qu'elle a menés pour atténuer l'incidence et être prête à accepter toutes les conséquences – en matière de réputation, du point de vue financier ou juridique – du maintien de ce lien ».

Ce qui précède s'applique aux relations commerciales existantes. Une entreprise peut aussi considérer d'entamer une *nouvelle* relation avec un tiers qu'elle identifie comme ayant été autrefois impliqué dans des atteintes aux droits de l'homme. Dans ce cas, l'entreprise doit d'abord évaluer si elle a des chances de pouvoir utiliser cette relation pour atténuer la survenance de pareille violation en relation avec ses propres activités, produits ou services et chercher à veiller – à travers les termes du contrat ou autres moyens – qu'elle jouit de l'influence nécessaire pour le faire. Si elle évalue que ceci est possible, alors les risques d'entamer la relation peuvent être jugés acceptables, à condition que l'entreprise adopte alors des mesures pour les atténuer. Si elle évalue qu'elle ne sera pas en mesure d'atténuer les risques d'atteintes aux droits de l'homme causés par l'autre partie ou que les risques pour les droits de l'homme sont simplement trop élevés, elle aurait tort de se lancer dans cette relation.

Q 47. Comment une entreprise doit-elle aborder des situations complexes qui ne présentent pas de solutions évidentes ou faciles ?

Dans certaines situations, il sera relativement simple de prévenir ou d'atténuer les atteintes potentielles aux droits de l'homme qui ont été identifiées. Dans d'autres cas, ce sera plus délicat. Si des difficultés majeures surviennent, il faudra alors certainement faire appel à la participation de la direction pour décider des mesures opportunes. Les processus de décision doivent alors reposer sur la compétence nécessaire à disposition dans l'entreprise. De plus, dans de nombreux cas, une entreprise bénéficie de conseils d'experts fiables et indépendants, venant de l'extérieur qui l'aident à trouver des solutions qui sont crédibles et considérées comme telles par d'autres, y compris par rapport aux droits de l'homme. Il existe des sources de conseils respectées au sein du gouvernement, des institutions nationales des droits de l'homme, de la société

civile, des initiatives multipartites, etc. Ceci doit être réalisé, si l'engagement direct de ceux qui sont concernés est possible sans les exposer ou en exposer d'autres à plus d'atteintes aux droits de l'homme.

QUESTIONS À SE POSER

Quel type de responsabilité et de responsabilisation existe-t-il pour prendre en compte les conclusions relatives à l'incidence potentielle sur les droits de l'homme ?

Quelles approches systématiques peuvent nous aider à intégrer les conclusions de nos évaluations dans tous les services ou fonctions de l'entreprise, afin de prendre des mesures efficaces ?

Faut-il avoir recours à un ou plusieurs groupes transversaux pour relier les questions continues relatives aux droits de l'homme ou les nécessités de communication transversale, avant de prendre des décisions ou des mesures ?

Pouvons-nous construire des scénarios ou des arborescences décisionnelles à tous les échelons de l'entreprise afin de se préparer à répondre à l'incidence potentielle la plus probable ou la plus grave ? Le personnel a-t-il besoin de formation ou d'orientation sur ces questions ?

Comment pouvons-nous au mieux intégrer des mesures pour prendre en compte l'incidence potentielle au stade du contrat relatif à de nouveaux projets, partenariats ou activités ?

Si nous découvrons que l'incidence sur les droits de l'homme est liée à nos activités, produits ou services, sommes-nous à même de prendre en compte de façon rapide et appropriée, le risque de la voir se poursuivre ou se répéter ? Comment les décisions seront-elles prises ? A quelles sources fiables pouvons-nous faire appel pour des conseils ?

Comment évaluer notre influence dans les relations commerciales, en particulier celles qui se déroulent dans des régions à haut risque pour les droits de l'homme ? Comment pouvons-nous utiliser au mieux notre influence dès le début de la relation ? Quelles possibilités pouvons-nous envisager pour exercer ou accroître notre influence ?

Avons-nous des relations commerciales « cruciales » ? Comment répondre à ces relations qui mènent à une incidence négative sur les droits de l'homme en relation avec nos activités, produits ou services ? Sommes-nous équipés pour faire face à cette situation en termes de conseils internes et externes ?

PRINCIPE DIRECTEUR 20

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

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

Q 48. Pourquoi est-ce important ?

Il est généralement reconnu que « ce qui se mesure, se gère ». Il est essentiel d'assurer un suivi qui montre comment une entreprise a répondu à la fois à une incidence négative potentielle et réelle sur les droits de l'homme afin que son personnel puisse être en mesure d'expliquer comment il a réussi à respecter les droits de l'homme, que ce soit grâce à une gestion en interne, ou à travers les actionnaires ou plus encore les acteurs en externe. Le Principe directeur 21 considère la question spécifique de savoir quelle part des informations obtenues par le suivi d'une entreprise doit être communiquée à l'extérieur. Quoiqu'il en soit, en augmentant les informations qu'elle détient concernant les résultats en matière de droits de l'homme, l'entreprise permet de renforcer la responsabilisation interne et jette les bases de toute communication externe, si conseillée ou nécessaire.

Le suivi des questions relatives aux droits de l'homme et des réponses apportées permet aussi d'identifier des tendances et des schémas. C'est ainsi que la direction ou d'autres parviennent à un « panorama » : il met en évidence les problèmes répétés qui nécessitent peut-être des changements plus systémiques de politiques et de procédures, et il fait ressortir les bonnes pratiques qui peuvent être réparties dans toute l'entreprise pour davantage réduire le risque et améliorer les résultats.

Q 49. Comment effectuer un suivi des réponses efficaces ?

Il n'existe pas une seule et unique réponse à cette question. Les procédures de suivi doivent avoir du sens dans les systèmes et la culture plus vastes de l'entreprise s'ils doivent contribuer à ancrer le respect des droits de l'homme. Il peut exister d'autres systèmes de suivi au sein de l'entreprise qui offrent des modèles pertinents et efficaces – peut-être dans le domaine de la santé et de

la sécurité ou de l'environnement. Les procédures visant à garder la trace des réponses apportées à une incidence sur les droits de l'homme qui sont intégrées dans d'autres systèmes de suivi peuvent permettre de « normaliser » l'attention envers les droits de l'homme. Elles peuvent aussi comporter des risques si elles ne permettent pas une forme de réaction qualitative – notamment, si possible de ceux qui sont potentiellement concernés – qui est nécessaire pour prendre en compte l'incidence sur les droits de l'homme.

S'il existe des questions relatives aux droits de l'homme qui proviennent d'incidences environnementales – par exemple en relation avec l'eau et la santé – il se peut qu'il y ait des normes nationales et internationales assez précises qui offrent des paramètres déjà établis. Cela ne signifie pas nécessairement que ceux qui croient qu'ils sont atteints font confiance à ces normes ou font confiance à l'honnêteté de l'entreprise (ou tout autre tiers payé par l'entreprise) concernant les mesures qu'elle fournit. Dans des situations comme celles-ci, l'entreprise doit considérer l'objet pour se mettre d'accord avec les acteurs concernés sur le choix d'un individu ou d'une organisation en qui tous les concernés ont confiance pour fournir des évaluations justes. Sinon, une recherche des faits conjointe entre l'entreprise et les représentants de la collectivité est aussi possible. Pour cela, il faut souvent soit que les acteurs concernés soient libres de choisir un expert pour les représenter au cours de la procédure, ou qu'un ou plusieurs acteurs concernés soient eux-mêmes formés pour avoir la compétence nécessaire pour pouvoir participer à une procédure conjointe.

Q 50. Jusqu'où doit aller le système de suivi ?

Le système de suivi des réponses qu'une entreprise donne à une incidence sur les droits de l'homme peut simplement examiner comment elle a répondu à l'incidence potentielle identifiée, et si ces réponses préviennent l'incidence – et dans quelle mesure. Mais si une incidence importante sur les droits de l'homme est survenue, l'entreprise a tout intérêt à entreprendre une analyse des causes ou une procédure équivalente pour comprendre le *pourquoi* et le *comment*. Ce type de procédure peut s'avérer important si l'entreprise doit prévenir ou atténuer sa poursuite ou sa répétition. Une analyse des causes peut permettre de faire ressortir les actions par lesquelles l'entreprise, ou d'autres parties en lien avec l'entreprise, ont joué un rôle dans la commission de l'incidence et comment. Si les preuves sont suffisamment claires, le fait de relier ce type d'analyse aux incitations et freins du personnel – qu'il s'agisse

de compensation financière, promotion ou autres récompenses – peut jouer un rôle non négligeable en contribuant à ancrer le respect des droits de l’homme dans les pratiques de l’entreprise.

Q 51. Quels indicateurs une entreprise doit-elle utiliser ?

Pour déterminer les indicateurs appropriés, il faut considérer avant tout : la conjugaison des questions de droits de l’homme auxquelles l’entreprise est généralement confrontée; si ce sont des indicateurs déjà bien établis pour traiter ces questions; quelles données peuvent raisonnablement être obtenues de l’entreprise; s’il est aisé d’obtenir une réaction directe de la part des acteurs concernés, et ainsi de suite. Dans le droit du travail, par exemple, les audits et indicateurs sont relativement bien établis. Dans d’autres domaines, tel l’incidence en matière de santé, sécurité et environnement, il existe des normes techniques, y compris au niveau international, bien que les visions diffèrent sur les normes à utiliser. Pour ce qui est de la consultation des collectivités et leur réinstallation, les organisations internationales et autres organes fiables proposent une orientation croissante sur le mode d’évaluation des résultats.

Ces types d’orientation peuvent aider les entreprises à forger les indicateurs appropriés pour garder la trace des réponses efficaces aux incidences négatives sur les droits de l’homme. Pour de grandes entreprises ou celles qui présentent des risques majeurs relatifs aux droits de l’homme, il est essentiel d’inclure des indicateurs qui enregistrent comment elles ont géré l’incidence différente qu’elles peuvent avoir sur les femmes et les hommes et sur les individus issus de groupes particulièrement vulnérables.

Certains indicateurs sont quantitatifs, d’autres qualitatifs. Il peut y avoir des avantages à avoir des indicateurs quantitatifs, étant donné la précision qu’ils offrent et leur facilité d’intégration, ou de liaison avec des indicateurs utilisés dans d’autres services de l’entreprise. Cependant, étant donné que le respect des droits de l’homme concerne la dignité des peuples, les indicateurs qualitatifs – qui incluent, autant que possible, les perspectives des groupes d’acteurs concernés – auront toujours leur importance. Dans certaines situations, les indicateurs qualitatifs compteront dans l’interprétation précise des indicateurs quantitatifs: par exemple, évaluer si une baisse du nombre de rapports relatifs au non-respect des normes de sécurité dans le travail reflète une baisse des accidents, un manque de confiance dans le système de rapports ou encore que l’intimidation empêche d’établir un rapport.

Q 52. A quoi doit servir le retour d'information des sources internes et externes ?

L'engagement auprès des « sources internes et externes, notamment des acteurs concernés » dans la procédure de suivi a pour objectif de définir un panorama aussi précis que possible de la qualité des réponses que l'entreprise fournit aux incidences sur les droits de l'homme. Cela permet de réduire le risque de manque d'objectivité qui peut surgir quand on est juge et partie.

Différentes sources peuvent s'avérer utiles. Il se peut que les individus dans l'entreprise aient vu ou entendu des choses qui offrent des preuves du comportement de l'entreprise et il peut être utile de leur offrir un canal pour qu'ils fassent entendre leur voix (bien sûr, sans la peur des représailles si le retour d'information est négatif). Des observateurs expérimentés (autorités locales, société civile, etc.) et les acteurs directement concernés en dehors de l'entreprise peuvent aussi avoir une vision intéressante. Pour une petite entreprise avec une incidence limitée, un simple moyen pour les personnes de donner leur réaction peut être suffisant, tel qu'une adresse courriel ou un numéro de téléphone connu et accessible. Pour les entreprises qui présentent des risques majeurs pour les droits de l'homme, une approche plus active pour obtenir un retour d'information semble plus appropriée.

Un mécanisme de réclamation au niveau opérationnel peut aussi jouer un rôle important à cet égard. Un tel mécanisme peut fournir un canal pour exprimer les réactions à savoir si l'incidence sur les droits de l'homme est efficacement prise en compte du point de vue des acteurs concernés. Des mécanismes similaires pour les employés peuvent être tout aussi importants en ce qui concerne l'incidence sur leur travail ou sur d'autres droits de l'homme et parce qu'il leur permet de s'exprimer lorsqu'ils ont à redire sur la réponse de l'entreprise à l'incidence sur les droits de l'homme concernant des individus en dehors de l'entreprise. Pour optimiser leur efficacité, ces mécanismes doivent remplir des critères minimum qui sont établis dans le Principe directeur 31 et débattus dans la section C ci-dessous.

Q 53. Comment démontrer la fiabilité du système de suivi ?

Les systèmes de suivi doivent être fiables et solides quand il s'agit d'aider une entreprise à savoir et à montrer qu'elle respecte les droits de l'homme. Plus les indicateurs sont clairs et plus les procédures sont complètes pour rassembler des informations sur l'efficacité de l'entreprise, mieux elle sera placée pour

répondre à la critique, si elle le souhaite et s'il le faut. Si l'entreprise a cherché l'apport d'acteurs ou d'experts indépendants et respectés, ceci peut aussi aider à renforcer la crédibilité des informations qui en résultent.

QUESTIONS À SE POSER

Possédons-nous déjà des systèmes de suivi dans lesquels nous pourrions efficacement intégrer une partie ou l'ensemble des aspects pour garder la trace de nos incidences sur les droits de l'homme et des réponses apportées ? Si tel est le cas, conviennent-ils à cet objectif supplémentaire ?

Quelles mesures devrions-nous adopter ?

- Existe-t-il des indicateurs établis et largement acceptés sur lesquels nous pouvons nous appuyer ?
- Existe-t-il des paramètres quantitatifs qui puissent s'appliquer ?
- Quelles mesures qualitatives sont nécessaires pour s'assurer que nous interprétons correctement les données quantitatives et pour nous donner un panorama complet ?
- Quels indicateurs pouvons-nous raisonnablement inclure pour nous aider à voir comment nous répondons à une incidence qui concernent des femmes et des hommes séparément, et également des groupes vulnérables ?

Que moyens avons-nous pour obtenir la réaction des groupes d'acteurs directement concernés ou de leurs représentants légitimes ? Nos procédures d'engagement des acteurs au sens plus large ou nos mécanismes de réclamation contribuent-ils à ce processus ?

Dans quel type de situations devrions-nous entreprendre des analyses approfondies des causes de l'incidence et des réponses apportées dans le cadre du suivi ? Comment pouvons-nous être sûrs qu'à tous les échelons de l'entreprise, nous avons tiré des leçons du passé ?

PRINCIPE DIRECTEUR 21

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

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

Q 54. Pourquoi est-ce important ?

Les entreprises connaissent bien le concept de responsabilisation. Elles reconnaissent généralement l'importance de la responsabilisation interne pour atteindre leurs objectifs commerciaux et – dans le cas d'entreprises cotées en bourse – leurs objectifs comptables pour en rendre compte aux actionnaires. Lorsqu'il s'agit de savoir comment les entreprises considèrent leur incidence réelle et potentielle sur les droits de l'homme, des questions plus larges d'intérêt public ont des implications supplémentaires sur la responsabilisation.

C'est pourquoi les entreprises doivent être en mesure de montrer qu'elles remplissent leur responsabilité en matière de respect des droits de l'homme dans la pratique. Ceci signifie, au minimum, d'avoir des systèmes internes de recueil d'informations et de responsabilisation et d'être capable de rendre compte à l'extérieur de ses actions si l'on est confronté à des accusations d'atteintes aux droits de l'homme.

Q 55. Jusqu'où l'entreprise est-elle censée communiquer ?

Le Principe directeur 21 met l'accent sur le fait d'être prêt à communiquer sur la façon dont une entreprise prend en compte son incidence négative sur les droits de l'homme. Cela signifie être en possession des informations afin d'être en mesure de les communiquer. Le moment, le contenu et les moyens de cette communication font ensuite l'objet de décisions séparées.

Ce Principe ne propose pas à une entreprise de révéler publiquement toutes les questions qu'elle identifie dans ses évaluations continues concernant l'incidence sur les droits de l'homme ou les mesures qu'elle entreprend pour atténuer tous les risques identifiés. C'est avant tout être prêt à communiquer son approche générale pour prendre en compte les risques pour les droits de l'homme, qui peut inclure certains exemples, des communications sur des réponses spécifiques à une incidence particulière sur les droits de l'homme.

Si l'entreprise présente des risques importants pour les droits de l'homme, l'intérêt public majeur impose d'informer l'opinion, sous forme de rapports formels et réguliers, pour justifier des systèmes que l'entreprise a mis en place pour atténuer ces risques et prendre en compte les violations qui peuvent survenir.

Q 56. Qu'est-ce que l'entreprise doit être prête à communiquer?

Les premières étapes de la procédure de diligence raisonnable en matière de droits de l'homme permettent à une entreprise d'identifier son incidence réelle et potentielle sur les droits de l'homme, d'agir sur les conclusions et de garder la trace de l'efficacité de la réponse. Ces procédures et résultats fournissent le corps des informations qu'une entreprise doit avoir à disposition pour communiquer de façon appropriée, si nécessaire.

Certaines communications peuvent se concentrer sur les approches générales de l'entreprise pour prendre en compte les risques pour les droits de l'homme, en particulier l'incidence potentielle sur les droits de l'homme les plus manifestes dans ses activités. Ainsi, une société de détail doit être prête à communiquer sur la façon dont elle prend en compte les atteintes réelles et potentielles dans sa chaîne logistique. Les entreprises qui utilisent beaucoup d'eau doivent être prêtes à communiquer sur la façon dont elles prennent en compte les risques pour les droits de l'homme sur cette question. Les compagnies pharmaceutiques doivent être capables de communiquer sur la façon dont elles veillent à ce que

les tests cliniques soient menés en toute sécurité et avec les informations et le consentement appropriés.

Certaines communications peuvent être spécifiques à une incidence en particulier et à la façon dont elle est ou sera prise en compte. Ainsi, une mine avec déversement d'un bassin de réception de résidus doit être prête à communiquer sur la façon dont elle a pris, ou elle prend en compte, l'incidence réelle ou potentielle de cet accident sur les droits de l'homme. Si les forces de sécurité qui gardent les installations d'une compagnie pétrolière ou gazière attaquent les villageois alentours, l'entreprise doit être prête à communiquer sur la façon dont elle prend en compte les atteintes aux droits de l'homme qui en résultent et le risque de leur répétition.

Q 57. Quelle(s) forme(s) doit prendre la communication ?

La forme de la communication dépend de l'objectif.

Si l'objectif est de communiquer à des acteurs potentiellement concernés sur la façon dont l'entreprise prend en compte le risque pour les droits de l'homme qui a été identifié, alors la communication peut être limitée à ce groupe et doit envisager les barrières sociales, linguistiques et culturelles (par exemple si la communication orale est jugée plus respectueuse que la communication écrite). Des rencontres avec le groupe ou ses représentants légitimes peuvent être appropriées et fructueuses.

Si l'objectif est de prendre aussi en compte les actionnaires et les autres parties concernées, notamment dans la société civile, pour montrer comment l'entreprise considère un risque spécifique ou des risques en général, alors des documents et des présentations lors de l'assemblée générale annuelle, des mises à jour sur internet, des courriels adressés à des listes de diffusion qui s'identifient comme parties intéressées ou d'autres moyens similaires de communication semblent appropriés.

La question se pose ensuite de savoir quand une entreprise doit produire des rapports formels publics qui présentent sa façon de prendre en compte les droits de l'homme. Comme le précise le Principe directeur 21, les entreprises dont les activités ou les cadres de fonctionnement présentent un risque d'incidences graves sur les droits de l'homme doivent faire connaître formellement la manière dont elles y font face. L'opinion publique est largement engagée lorsque l'entreprise risque une implication dans une incidence sur les

droits de l'homme qui soit vaste ou irrémédiable (voir Principe directeur 14). Communiquer au public est par conséquent approprié.

Il peut même sembler judicieux pour certaines entreprises avec des profils moins à risque pour les droits de l'homme, d'inclure des informations sur leurs résultats en matière de droits de l'homme dans des rapports publics formels. Ainsi, la procédure interne qui consiste à écrire un rapport peut aider à ancrer au sein d'une entreprise une compréhension des questions relatives aux droits de l'homme et de l'importance que prend le fait de respecter les droits de l'homme pour l'entreprise elle-même. La transparence supplémentaire qu'un rapport de ce type fournit peut aider à protéger la réputation de l'entreprise et à instaurer davantage de confiance dans ses efforts à respecter les droits de l'homme. Ces relations renforcées avec les acteurs peuvent s'avérer utiles si une entreprise doit gérer des problèmes imprévus.

Des rapports formels peuvent être des rapports indépendants sur les résultats de l'entreprise en matière de droits de l'homme uniquement, ou une partie d'un plus grand rapport sur des résultats financiers qui couvrent des questions sociales et environnementales ou encore une partie d'un rapport intégré sur les résultats à la fois financiers et autres. Si l'entreprise est capable d'intégrer un rapport sur les droits de l'homme dans ses rapports financiers, avec des paramètres appropriés, ceci peut montrer que respecter les droits est considérée comme partie intégrante de l'entreprise et concerne ses fondamentaux. Les rapports peuvent être sous format papier, format électronique ou les deux (et ces choix doivent montrer le souci de rendre le rapport accessible à ses lecteurs supposés). Ils peuvent paraître de façon périodique (chaque année ou plus fréquemment) ou lorsqu'une incidence spécifique surgit ou dans les deux cas.

Q 58. Quand la communication externe est-elle nécessaire ?

Si une entreprise identifie une incidence actuelle ou potentielle sur les droits de l'homme que les individus ou les groupes concernés doivent connaître pour leur sécurité et leur bien-être, ceci doit leur être communiqué directement le plus rapidement possible. L'entreprise doit aussi les informer sur sa façon de chercher à gérer l'incidence. Elle ne doit pas attendre une demande de telles informations pour prendre ces mesures.

Lorsqu'une entreprise est mise en cause par des parties externes sur la façon de gérer son incidence présumée sur les droits de l'homme, elle doit considérer si elle peut raisonnablement communiquer pour gérer cette préoccupation et ce qu'elle doit communiquer. Si les parties qui la mettent en cause déclarent être

elles-mêmes concernés directement ou être les représentants légitimes de ces individus ou groupes, le choix de la communication directe s'impose plus que jamais. Un manque de communication comprend des risques pour l'entreprise et sera souvent invoqué pour sous-entendre que l'accusation est fondée ou que l'entreprise ne dispose pas des procédures en place pour savoir et montrer qu'elle n'est pas impliquée dans une incidence présumée.

Il peut arriver qu'une entreprise conclut qu'une partie externe qui la met en cause manque de légitimité et qu'il n'est pas nécessaire ou approprié de répondre. En l'absence d'obligations juridiques, c'est à l'entreprise que revient la décision. Même si elle choisit de ne pas communiquer en réponse à une accusation, elle devra prendre cette décision en se fondant sur la connaissance interne de la situation, ainsi que sur des critères clairs et nets.

Q 59. Qu'est-ce qui rend la communication externe d'informations « suffisante »?

Toutes les communications, y compris les rapports formels, doivent être précis et sincères. Si les informations communiquées se rapportent à une incidence spécifique sur des acteurs, elles doivent faire état de tous les faits nécessaires pour que ceux qui sont concernés puissent prendre des décisions éclairées concernant leurs propres intérêts.

Les communications qui de toute évidence cherchent à embrouiller ou à s'auto-congratuler ne recueilleront pas les bénéfices de la transparence, et risquent de conduire à la critique et à la méfiance envers l'entreprise. Inversement, les entreprises qui ont poussé les limites de la transparence pour débattre des défis qui se posent à elles en matière de droits de l'homme, et du type d'incidence sur les droits de l'homme qu'elles essaient de prendre en compte, sont généralement vues comme plus crédibles quand elles proclament respecter les droits de l'homme. Ceci n'empêche en rien la possibilité de réfuter les plaintes ou accusations d'incidences sur les droits de l'homme que l'entreprise a de bonnes raisons de rejeter – si possible en expliquant ces raisons.

Q 60. Qu'entend-on par risques que la communication peut poser aux acteurs, au personnel concerné ou aux exigences légitimes en matière de confidentialité des affaires commerciales ?

Certaines formes d'informations qui portent sur la façon de gérer l'incidence sur les droits de l'homme peuvent présenter des risques pour les acteurs ou le

personnel concernés. Ce peut être le cas s'ils doivent révéler, par implication, l'identité d'un plaignant ou d'individus responsables d'actions qui sont jugées dommageables, en les désignant comme cibles pour d'éventuelles représailles. Diffuser publiquement les informations relatives aux débats avec le gouvernement, les forces de police ou de sécurité qui s'efforcent de mettre un terme ou de prévenir les actions dommageables contre les individus peut mettre en danger la procédure. Cependant, il faut prendre garde que les hypothèses générales sur ces risques ne deviennent pas une justification facile pour éviter de partager des informations qui peuvent légitimement être rendues publiques.

La nécessité légitime de la confidentialité commerciale s'étend généralement aux informations cruciales quant aux négociations concernant une transaction commerciale importante, pendant la durée de ces négociations. Elle englobe aussi les informations qui sont juridiquement protégées contre la divulgation à des tiers.

S'il n'existe aucun risque pour ces groupes ou exigences, d'autres considérations qui portent sur savoir s'il faut, quand et comment communiquer feront l'objet de décisions selon les types de facteurs évoqués précédemment.

Q 61. En quoi la communication concerne l'engagement général des acteurs ?

Comme il a été souligné, il peut s'avérer important pour une entreprise de s'engager directement auprès des acteurs potentiellement concernés sur la façon de prendre en compte son incidence sur les droits de l'homme. Il peut s'agir d'expliquer comment elle prend en compte l'incidence potentielle en termes généraux ou une incidence en particulier qui est survenue.

Pour toute entreprise qui présente un risque significatif d'incidence sur les droits de l'homme, ce n'est qu'une façon de s'engager auprès des acteurs concernés. L'engagement des acteurs doit aussi figurer dans les efforts de l'entreprise afin d'évaluer son incidence et d'obtenir une réaction sur l'efficacité de sa réponse. Plus généralement, c'est un moyen important de comprendre les préoccupations et les intérêts des acteurs concernés et de bâtir des relations efficaces avec ces groupes essentiels sur une base continue.

QUESTIONS À SE POSER

Avons-nous la communication interne nécessaire et les systèmes de rapports pour recueillir toutes les informations pertinentes sur la façon dont nous prenons en compte notre incidence négative sur les droits de l'homme ? Sinon, quels systèmes supplémentaires possédons-nous ?

Quels sont les différents groupes avec qui nous pourrions avoir besoin de communiquer et sur quels types de questions ?

De quels moyens de communication avons-nous besoin pour ces différents groupes, en prenant en compte leur mode d'accès à l'information et ce qui serait le plus efficace ?

Ces communications doivent-elles être conduites par un agenda défini, être une réponse à des événements spécifiques ou les deux ?

Quelles sont les procédures en place pour prendre des décisions judicieuses et motivées concernant le moment où nous devons communiquer publiquement ?

Si nos opérations ou nos contextes opérationnels présentent des risques importants pour les droits de l'homme, comment fournir des rapports publics formels sur notre façon de gérer le risque ?

Si nous ne sommes pas dans un contexte de risques élevés pour les droits de l'homme et que nous ne sommes pas tenus de faire un rapport public sur nos résultats en matière de droits de l'homme, y aurait-il néanmoins d'autres avantages à faire un rapport public formel ?

Comment s'assurer que notre communication ne présente aucun risque pour les personnes à l'intérieur et à l'extérieur de l'entreprise ?

Comment obtenir une réaction sur notre communication publique pour savoir comment elle est perçue et voir comment l'améliorer ?

C. RÉPARATION

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.

Q 62. Pourquoi est-ce important ?

Par définition, une entreprise ne peut pas remplir sa responsabilité en matière de respect des droits de l'homme si elle cause une incidence négative sur les droits de l'homme, ou y contribue, sans prévoir par la suite sa réparation.

Avoir des systèmes en place pour permettre la réparation d'une telle incidence n'implique en aucun cas que l'entreprise n'a pas l'intention de respecter les droits de l'homme. Au contraire, cela montre une reconnaissance que l'incidence peut survenir malgré ses efforts, et que l'intention de veiller au respect des droits de l'homme est restaurée aussi rapidement et efficacement que possible, si cela devait arriver.

Q 63. En est-il de même si les accusations sont infondées ?

Non. Ce Principe directeur est limité aux situations où l'entreprise *elle-même* reconnaît qu'elle a causé une incidence négative sur les droits de l'homme, ou y a contribué. C'est dans ces situations que l'on attend de l'entreprise qu'elle permette la réparation de cette incidence. Elle peut découvrir qu'elle a causé l'incidence négative, ou y a contribué, à travers ses propres évaluations de l'incidence, son mécanisme de réclamation ou autres procédures internes, ou l'incidence peut être portée à son attention par d'autres sources et confirmée par ses enquêtes.

Q 64. Quand une entreprise doit-elle directement prévoir la réparation ?

Si une entreprise reconnaît qu'elle a causé une incidence contraire aux droits de l'homme, ou y a contribué, dans de nombreux cas, elle sera bien placée pour jouer un rôle direct en prévoyant une réparation efficace et en temps utile. Les réparations peuvent prendre diverses formes et il est important de comprendre ce que ceux qui sont concernés considèrent comme une réparation efficace, en dehors de la vision propre de l'entreprise. Il s'agira peut être d'excuses,

de dispositions pour veiller à ce que le dommage ne se répète pas, d'une compensation (financière ou autre) relative au dommage, de la cessation d'une activité ou d'une relation spécifique, ou de toute autre réparation conclue entre les parties.

Dans certains cas, il est souhaitable que la réparation soit proposée par une entité autre que l'entreprise. Par exemple, si une procédure judiciaire ou quelque autre procédure relevant de l'Etat est en cours, il peut être utile ou opportun pour l'entreprise de s'en remettre à cette procédure plutôt que de chercher une réparation directe. Comme le montre bien le commentaire du Principe directeur 22, cela peut s'avérer nécessaire, lorsque l'entreprise est accusée de crimes. Chaque fois que c'est possible, ceux qui sont concernés doivent avoir la possibilité de prendre une décision éclairée sur la procédure qu'ils souhaitent adopter, après avoir pris connaissance des alternatives.

Si l'entreprise a contribué à l'incidence mais qu'une autre entité (par exemple, un sous-traitant, un fournisseur ou les forces armées) en est la cause première et que celle-ci prévoit une réparation ou bien qu'elle est tenue de rendre des comptes à travers un mécanisme légitime relevant de l'Etat, c'est précisément le cas approprié pour s'en remettre à cette procédure chaque fois qu'une réparation parallèle pourrait la mettre en danger. Ces mécanismes relevant de l'Etat pourraient être le bureau du médiateur, un bureau du travail, un Point de Contact National ou une institution nationale des droits de l'homme. En pareils cas, l'entreprise doit coopérer dans la procédure de réparation.

Q 65. Quel type de procédures de réparation une entreprise doit-elle prévoir ?

Le Principe directeur 22 est consacré à la réalisation de la réparation. Cela étant, les moyens de fournir une réparation peuvent influencer sur l'efficacité de ce résultat. Ainsi, si une entreprise s'appuie entièrement sur des procédures ad hoc pour remédier à toute incidence qu'elle a causée, ou à laquelle elle a contribué, il y a peu de chance d'arriver à une compréhension partagée au sein de l'entreprise sur une réponse appropriée. Ceci crée un risque de différend interne sur la façon de procéder et donc une réparation tardive.

Certaines entreprises peuvent avoir des procédures formalisées sur l'incidence négative spécifique qui est un risque particulier à leurs activités – par exemple si un polluant s'échappe dans une canalisation d'eau ou si un employé est blessé. Le risque d'une approche spécifique à la question est qu'il n'y a pas de procédure précise disponible lorsqu'une incidence imprévisible survient.

C'est pourquoi il est généralement préférable d'avoir à disposition des procédures conclues pour réparation d'une incidence négative sur les droits de l'homme dans tout domaine d'activités, même si cela requiert plus d'un type de procédures (par exemple, pour des employés directs et pour des acteurs externes).

Dans de nombreux cas, la façon la plus efficace est de prévoir des procédures de réparation à travers un mécanisme de réclamation au niveau opérationnel. Un *mécanisme* de réclamation n'est pas une simple procédure administrative interne pour gérer les incidences ou les plaintes. Alors qu'une procédure interne est généralement passive, c'est-à-dire qu'elle attend que surgissent les problèmes pour y répondre, le mécanisme de réclamation est actif : il vise à faciliter l'identification des plaintes et à les prendre en compte aussitôt que possible. Il agit ainsi en s'assurant que les acteurs pour lesquelles il est prévu, le connaissent et lui font confiance. Les procédures fondamentales fournies par le mécanisme sont publiques, tout comme les échéances habituelles qu'il propose pour gérer les plaintes et les façons dont les individus peuvent consigner leurs problèmes. Il y a une transparence de communication envers les plaignants et la responsabilisation de prévoir pour eux une procédure équitable. Certes, un mécanisme de réclamation requiert aussi quelques procédures internes, mais celles-ci ne sont qu'une partie d'une plus grande procédure qui est offerte.

Les mécanismes de réclamation et les critères relatifs à leur efficacité sont débattus plus loin aux Principes directeurs 29 et 31.

Q 66. Quels types de « procédures légitimes » la réparation peut-elle prévoir autre que celles de l'entreprise elle-même ?

Il peut y avoir un ou plusieurs types de mécanismes relevant de l'Etat qui sont à même de fournir une réparation si l'entreprise ne peut ou ne devrait pas la faire elle-même. Ils comprennent bien évidemment les tribunaux mais peuvent aussi inclure le médiateur ou les bureaux de plaintes (parfois spécifiques à un secteur), le bureau des normes du travail, le Point de Contact National (dans les Etats qui ont signé les Principes directeurs à l'intention des entreprises multinationales de l'Organisation pour la coopération et développement économique), les institutions nationales des droits de l'homme ou tout autre organe géré par l'Etat ou réglementaire doté de ce rôle. Ils peuvent aussi comprendre les mécanismes locaux, traditionnels auxquels ont recours les autochtones ou autres collectivités. Dans certains cas, un mécanisme géré par une initiative multipartite peut jouer un rôle, par exemple, si les plaintes

impliquent un fournisseur ou sous-traitant pour plus d'un des membres de son entreprise.

Tous ces mécanismes ne sont pas présents ou efficaces dans tous les Etats. Une entreprise doit recueillir l'avis des experts pour savoir dans quelle mesure ces mécanismes peuvent jouer un rôle pratique dans son contexte d'exploitation local, loin de la corruption ou de la manipulation, et avec suffisamment de crédibilité aux yeux des plaignants pour que les résultats soient durables.

Q 67. Qu'advient-il si une entreprise reconnaît qu'elle a causé une incidence, ou y a contribué, mais n'est pas d'accord sur la réparation appropriée pour ceux qui sont concernés ?

Si l'entreprise et ceux qui sont concernés n'arrivent pas à un accord sur la réparation appropriée, il peut s'avérer nécessaire d'impliquer un tiers neutre, comme médiateur, ou d'avoir recours à un jugement.

Tout médiateur tiers doit être librement accepté par toutes les personnes concernées. Le rôle du médiateur est d'assister les parties dans la recherche d'une solution concertée et aucune partie à la médiation ne peut être forcée d'accepter une issue définie. Si les parties s'accordent sur une issue, elles sont également libres d'accepter de s'y soumettre.

Le jugement ne requiert pas l'accord des parties sur l'issue et est souvent contraignant. Il s'inscrit à travers les tribunaux, un organe gouvernemental ou réglementaire tels qu'un médiateur ou une institution nationale des droits de l'homme ou un autre mécanisme qui est compétent ou dont sont convenues l'entreprise et les personnes concernées.

Q 68. Qu'advient-il si une entreprise ne reconnaît pas qu'elle a causé une incidence sur les droits de l'homme, ou y a contribué ?

Si une entreprise réfute une accusation disant qu'elle a causé une incidence négative ou y a contribué, on ne peut s'attendre à ce qu'elle prévoit une réparation elle-même, à moins d'y être contrainte (par exemple par un tribunal). Néanmoins, s'il existe des occasions crédibles de chercher une solution concertée à un différend, à travers des négociations ou une médiation, une entreprise a souvent tout intérêt à participer à ces efforts.

QUESTIONS À SE POSER

Quelles procédures avons-nous déjà en place pour remédier à toute incidence négative que nous avons causée, ou à laquelle nous avons contribué ?

Ces procédures ont-elles fait preuve d'efficacité dans le passé ? Impliquent-elles toutes les parties concernées de l'entreprise ? Pouvons-nous les renforcer pour les rendre plus efficaces ?

Couvrent-elles tous les domaines d'où peut surgir l'incidence négative ? Sinon, quelles lacunes devons-nous combler au regard des procédures existantes ou supplémentaires ?

Pouvons-nous systématiser ces procédures dans un ou plusieurs mécanismes de réclamation au niveau opérationnel ?

Quelles procédures judiciaires et non judiciaires existe-t-il dans l'Etat ou les Etats dans lesquels nous exerçons nos activités ? Sont-elles efficaces et jusqu'à quel point pouvons-nous ou devons-nous généralement nous en remettre à elles ? Qui peut nous donner un avis d'expert dans ce domaine ?

Y-a-t-il eu des situations dans lesquelles nous aurions pu bénéficier d'une partie neutre pour nous aider à trouver un accord sur des solutions ou des réparations avec ceux qui sont concernés ? Pouvons-nous envisager pareilles situations à l'avenir ? Si tel est le cas, où trouver des médiateurs experts qui puissent nous assister dans ce sens et qui soient acceptés par tous ceux qui sont impliqués ?

PRINCIPE DIRECTEUR 29

Pour pouvoir examiner rapidement les plaintes et y remédier, 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.

Q 69. Pourquoi est-ce important ?

Comme il est dit dans le Principe directeur 22, une entreprise ne peut remplir sa responsabilité en matière de respect des droits de l'homme, si elle cause une incidence négative sur les droits de l'homme, ou y contribue, et n'envisage pas ensuite de réparation. Le recours à un mécanisme de réclamation au niveau opérationnel est un des moyens les plus systématiques pour une entreprise de prévoir une réparation à une telle incidence.

Contrairement aux mécanismes relevant de l'Etat (tribunaux, bureaux du médiateur, et ainsi de suite), un mécanisme de réclamation au niveau opérationnel n'a pas à attendre qu'une question devienne une atteinte aux droits de l'homme ou une violation d'autres normes pour pouvoir la prendre en compte. Il peut recevoir et prendre en compte les problèmes bien avant qu'ils n'atteignent ce niveau et avant qu'un individu ou une collectivité n'envisage une plainte.

Les mécanismes de réclamation efficaces contribuent également à renforcer les aspects de la procédure de diligence raisonnable en matière de droits de l'homme. Ils peuvent aider à identifier l'incidence négative sur les droits de l'homme en temps utile et à garder la trace des réponses efficaces apportées à l'incidence à travers le mécanisme. Ils peuvent aussi aider à instaurer une relation positive avec les acteurs en démontrant que l'entreprise prend au sérieux leurs préoccupations et l'incidence sur les droits de l'homme.

Q 70. Qu'est-ce qu'un mécanisme de réclamation au niveau opérationnel ?

Un mécanisme de réclamation au niveau opérationnel est un moyen formalisé grâce auquel des individus ou des groupes expriment leurs préoccupations quant à l'incidence qu'une entreprise a sur eux – notamment mais pas uniquement, sur leurs droits de l'homme – et cherche une réparation. Comme l'explique le commentaire du Principe directeur 29, les mécanismes de réclamation au niveau opérationnel sont :

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

En résumé, leur objectif premier est de fournir une possibilité immédiate de recours pour définir et prendre en compte les problèmes des acteurs directement concernés avant une aggravation ou avant qu'ils ne mènent à un dommage autrement évitable.

Ces mécanismes diffèrent des systèmes d'alerte, qui permettent aux employés de soulever des problèmes relatifs à des violations des codes et de l'éthique de l'entreprise, qui peut atteindre ces individus, mais qui concernent l'entreprise dans son ensemble. Des mécanismes de réclamation au niveau opérationnel sont en particulier un moyen pour les individus – à l'intérieur ou à l'extérieur de l'entreprise – de soulever un problème sur l'incidence qu'ils subissent et n'exigent pas de l'individu de montrer une violation du code de l'entreprise.

Q 71. Doit-il s'appeler « mécanisme de réclamation »?

« Mécanisme de réclamation » est utilisé dans les Principes directeurs et leurs commentaires comme terme consacré pour désigner un éventail de mécanismes qui prennent en compte les plaintes et les différends qui impliquent les entreprises et leurs acteurs. Il est possible que le terme ait des connotations négatives dans certaines cultures ou contextes, et il n'est absolument pas nécessaire d'utiliser ce terme pour chaque mécanisme de réclamation. Cependant, il est dangereux d'appeler un mécanisme de réclamation par un terme jugé inapproprié par ses utilisateurs potentiels, par exemple s'il diminue ou gomme son objectif réel. En agissant ainsi, cela peut rendre la chose plus acceptable pour l'entreprise mais laisser ceux qui ont des plaintes à formuler, avec le sentiment qu'on les méprise ou qu'on leur manque de respect.

Q 72. A qui doit s'adresser un mécanisme de réclamation au niveau opérationnel ?

La plupart des mécanismes de réclamation au niveau opérationnel sont accessibles uniquement aux individus et aux groupes qui sont directement concernés par les activités d'une entreprise, ou à leurs représentants légitimes, plutôt qu'à tout un éventail de groupes qui peuvent avoir des préoccupations ou des critiques concernant leurs activités. Ceci ne doit pas exclure d'autres moyens d'inclure d'autres voix et il est dans l'intérêt de l'entreprise d'agir ainsi au moins dans certains cas.

Comme cela a été dit dans le cadre du Principe directeur 22, il est assez courant d'avoir des mécanismes de réclamation séparés pour les employés directs et pour les acteurs concernés extérieurs à l'entreprise, bien qu'il ne soit pas toujours nécessaire de faire la distinction. Il peut s'avérer utile d'avoir des mécanismes de réclamation taillés sur mesure dans des situations précises, telles que la réinstallation d'une collectivité, ou pour des groupes particuliers, tels que les populations autochtones. Cependant, plus les mécanismes sont

simplifiés, plus il est facile d'en contrôler l'efficacité, et mieux ils parviennent à identifier des tendances et des schémas généraux qui montrent comment l'entreprise prend en compte son incidence sur les droits de l'homme.

Q 73. Quelles questions un mécanisme de réclamation au niveau opérationnel doit-il pouvoir prendre en compte ?

Pour être totalement efficace, un mécanisme de réclamation ne doit pas se limiter à prendre en compte les plaintes qui correspondent à des violations présumées des droits de l'homme ou d'autres normes spécifiques. Pareilles limites pourraient exclure un grand nombre de préoccupations qui peuvent, si elles sont négligées, porter atteinte aux droits de l'homme ou conduire à des manifestations ou des actions violentes, qui à leur tour peuvent accroître les risques de violations des droits de l'homme. Ainsi, les collectivités qui trouvent qu'une entreprise persiste à ignorer leurs préoccupations concernant le bruit, la poussière ou les possibilités d'emploi peuvent se sentir poussées à entreprendre des actions pour entraver ses activités comme unique moyen d'attirer l'attention, éventuellement jusqu'à la confrontation physique et même jusqu'à mettre leur vie en danger. Un des avantages comparatifs d'un mécanisme de réclamation au niveau opérationnel sur les mécanismes formels des tiers, c'est justement sa capacité à identifier et prendre en compte les problèmes immédiatement, avant que les choses empirent.

Il est logique pour un mécanisme d'exclure les plaintes clairement abusives, mais il faut être très attentif avant de conclure qu'une plainte entre dans cette catégorie relativement rare. Une plainte qui apparaît abusive peut masquer d'autres préoccupations sincères avec de possibles implications au niveau des droits de l'homme ou des risques majeurs pour l'entreprise. Par défaut, toute plainte doit être prise au sérieux dans un premier temps.

Q 74. Qui doit superviser le mécanisme ?

Un mécanisme de réclamation sera rarement efficace sans responsabilisation et supervision adéquates au plus haut niveau de l'entreprise. Dans une petite entreprise, ceci peut correspondre à un rapport direct entre la direction de l'entreprise et la personne qui gère les plaintes. Dans une grande entreprise, cela incombe généralement à des systèmes de contrôle et de supervision interne plus formels. La création de fonctions de contrôle doit éviter tout conflit d'intérêt, par exemple entre veiller à l'efficacité du mécanisme et défendre les actions ou décisions de certains services de l'entreprise.

Si la confiance entre l'entreprise et les acteurs concernés est limitée ou que les risques pour les droits de l'homme sont élevés, il peut s'avérer très utile d'envisager un contrôle conjoint du mécanisme par des représentants à la fois de l'entreprise et des acteurs concernés. Ceci permet de s'assurer que le mécanisme jouit bien de la confiance de ses utilisateurs présumés et que son accessibilité et ses procédures sont conçues en fonction de leurs besoins. Si le contrôle conjoint n'est pas jugé nécessaire ou opportun, il faudrait au minimum que les acteurs concernés puissent avoir voix au chapitre concernant sa forme et son évaluation, tel que prévu dans le Principe directeur 31.

Q 75. En quoi un mécanisme de réclamation au niveau opérationnel concerne-t-il l'ensemble des activités de l'entreprise ?

Le personnel ou les services d'une entreprise qui sont responsables des droits de l'homme et des questions sociales jouent un rôle fondamental de coordination dans tout mécanisme de réclamation. Mais le mécanisme échouera s'il est perçu comme relevant de leur seule et unique responsabilité. Résoudre l'incidence, et y remédier, nécessitera souvent d'autres participations dans toute l'entreprise. Le rôle de la direction est particulièrement important car elle assure que ce type de réponse transversale aux plaintes est possible et encouragée dans toute l'entreprise, par exemple à travers des incitations adéquates auprès du personnel concerné.

Il peut sembler nécessaire et approprié pour le personnel ou les services dans l'entreprise dont les décisions ou les actions concernent l'incidence présumée sur les droits de l'homme de prendre part aux enquêtes initiales internes. Là où cela n'est pas nécessaire – par exemple, en raison d'un conflit d'intérêt potentiel ou de risques encourus par des individus – ils assureront toujours un rôle d'information pour ceux qui mènent l'enquête. Ils peuvent contribuer à concevoir différentes solutions pour la réparation – encore une fois, si nécessaire. Et ils auront un rôle essentiel pour s'assurer que l'entreprise en a tiré les leçons afin de prévenir ou d'atténuer toute répétition.

Q 76. En quoi le mécanisme concerne l'engagement général des acteurs ?

A maintes reprises, les Principes directeurs et ce Guide interprétatif souligne le rôle de l'engagement des acteurs dans la diligence raisonnable en matière de droits de l'homme auprès d'une entreprise qui présente des risques importants

pour les droits de l'homme. Un mécanisme de réclamation efficace n'est pas un substitut à cet engagement général de la part des acteurs. C'est plutôt un complément important. Avoir un mécanisme de réclamation, quelle que soit sa qualité, sans procédures d'engagement général des acteurs, risque d'envoyer aux acteurs concernés le message que l'entreprise veut les consulter uniquement quand elle est confrontée à des problèmes majeurs.

Cela étant, les Principes directeurs reconnaissent aussi que les petites et moyennes entreprises n'ont peut-être pas besoin de s'engager directement auprès des acteurs concernés si elles présentent des risques limités pour les droits de l'homme et que leur engagement est un défi sincère pour des raisons géographiques, financières ou autres. Comme il en a été débattu dans le Principe directeur 18, ces entreprises envisageront d'autres moyens de recueillir des informations et d'autres perspectives quant à leur incidence sur les droits de l'homme. Pour ces entreprises, avoir un mécanisme de réclamation simple mais efficace peut être une façon d'assurer qu'elles sont à même d'identifier les problèmes directement soulevés par ceux qui sont concernés.

Q 77. Quand une entreprise peut-elle « prendre part » à un mécanisme de réclamation plutôt que d'en établir un elle-même ?

Il semble généralement approprié pour une grande entreprise ou une entreprise qui présente des risques importants pour les droits de l'homme d'avoir son propre mécanisme de réclamation. Les petites et moyennes entreprises qui présentent des risques limités pour les droits de l'homme peuvent aussi développer des mécanismes de réclamation qui sont simples dans la forme, mais capables de répondre aux critères d'efficacité établis dans le Principe directeur 31. Cependant, les entreprises peuvent aussi envisager de participer à un mécanisme de réclamation fourni par une organisation externe, s'il présente des qualités similaires pour identifier l'incidence négative et y remédier rapidement. Parmi les exemples, on peut citer une assistance téléphonique et une réparation fournies par une organisation externe – gouvernement, entreprise, ONG ou action multipartite – ou un mécanisme classique dirigé par des collectivités ou des autorités locales comme faisant partie de leurs pratiques locales. De tels mécanismes doivent être examinés pour savoir s'ils répondent aux critères d'efficacité et comment appréhender les lacunes.

A l'inverse, une entreprise peut établir son propre mécanisme mais utiliser des ressources externes et partagées pour permettre de réduire ses coûts et/

ou accroître sa capacité et son efficacité. Par exemple, une ONG qui jouit de la confiance des acteurs pourrait agir comme point d'accès et pourrait s'engager avec l'entreprise à trouver des solutions pour légitimer les plaintes. Une telle ONG peut prendre ce rôle pour plus d'une entreprise, que ce soit avec des financements indépendants ou des financements groupés de plusieurs entreprises, à condition que cela ne porte pas atteinte à sa crédibilité. Les syndicats officiels doivent jouer ce genre de rôle au moins pour les travailleurs qu'ils représentent. Plusieurs entreprises peuvent aussi rassembler de petites contributions financières pour aider une institution locale à offrir des conseils d'expert aux plaignants ou à proposer une médiation, si nécessaire.

QUESTIONS À SE POSER

Avons-nous déjà un mécanisme qui gère les plaintes au moins en partie?

Si tel est le cas, est-il disponible pour les acteurs concernés ou faut-il élargir sa portée ? Est-il capable de prendre en compte tout type d'incidence ou faut-il l'élargir pour cela ?

Existe-t-il une supervision à haut niveau quant au mécanisme de réclamation et une responsabilisation quant à ses résultats dans l'entreprise ?

Y-a-t-il une possibilité ou un avantage à avoir une supervision conjointe du mécanisme avec des représentants des groupes d'acteurs ? Si tel n'est pas le cas, comment pouvons-nous au moins obtenir les réactions de la part des acteurs concernés sur ses résultats et sur ses possibles améliorations ?

Est-ce que le mécanisme permet à tous les services et fonctions concernés de l'entreprise de s'impliquer dans l'enquête et la résolution des plaintes, tout en évitant les conflits d'intérêts et les risques pour les personnes ?

Si des contraintes de ressources rendent difficile la gestion d'un mécanisme de réclamation autonome, pouvons-nous bénéficier de ressources partagées pour le rendre utilisable, ou encore pouvons-nous participer à un mécanisme efficace externe ?

PRINCIPE DIRECTEUR 31

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

- (a) **Légitimes** : ils suscitent la confiance des groupes d'acteurs auxquels ils s'adressent et doivent répondre au bon déroulement des procédures de réclamation ;
- (b) **Accessibles** : ils sont communiqués à tous les groupes d'acteur 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 droit 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.

Q 78. Pourquoi est-ce important ?

Les mécanismes de réclamation qui à la fois relèvent de l'Etat et se situent au niveau opérationnel doivent être efficaces pour fournir une réparation à ceux qui sont concernés par des atteintes aux droits de l'homme de la part des entreprises. Un mécanisme de réclamation au niveau opérationnel réellement efficace peut offrir le type d'avantages présentés dans le Principe directeur 29, y compris l'identification immédiate des problèmes, des solutions rapides et concertées, une confiance accrue et l'économie de manifestations publiques, litiges et autres formes d'opposition.

Un mécanisme de réclamation mal conçu ou mal administré peut déformer les évaluations qui donnent la mesure de la bonne gestion des risques pour les droits de l'homme. Il peut faire croire que les problèmes seront pris en compte, sans recours à des procédures qui permettent la résolution. Dans le pire des cas, un mécanisme de réclamation inefficace peut alimenter chez les acteurs le sentiment de mécontentement.

C'est pourquoi il est important que les mécanismes de réclamation au niveau opérationnel répondent à certains critères qui permettent de veiller à leur efficacité.

Q 79. Pourquoi ces critères ?

Les critères énoncés dans ce Principe directeur ont été développés à travers un processus de recherche, consultation et évaluation sur le terrain. Il existe d'autres moyens pour les définir ou pour désigner ou rassembler les questions qu'ils recouvrent. Mais les éléments fondamentaux qu'ils reflètent fournissent un ensemble de repères pour s'assurer qu'un mécanisme peut aboutir à des avantages et éviter les écueils définis en réponse à la question 78. Ces critères doivent être pris dans leur ensemble, étant donné qu'ils sont reliés – en exclure un reviendrait à réduire la capacité à répondre aux autres et rendrait le mécanisme moins efficace dans son ensemble. Les critères sont expliqués individuellement dans le commentaire des Principes directeurs.

Comme il est noté ci-dessus, pour être efficace, le mécanisme de réclamation exige que tous les services et fonctions concernés, tout comme la direction, y apportent leur soutien à la fois en théorie et en pratique. Il conviendra aussi d'inclure le personnel ou les services concernés dans le développement du mécanisme de réclamation afin qu'ils comprennent ses objectifs et les normes qu'il faut respecter et qu'ils soutiennent le modèle développé. Il est particulièrement important pour le personnel de voir que le fait d'évoquer les

problèmes n'est pas une menace, mais que c'est constructif et nécessaire pour permettre à l'entreprise d'en tirer des leçons et, avec le temps, de réussir.

Q 80. Comment faut-il évaluer l'efficacité d'un mécanisme de réclamation ?

Il est important pour l'entreprise de développer des mesures appropriées qui permettent d'évaluer l'efficacité du mécanisme dans la pratique. Il peut y avoir des avantages à consulter les acteurs sur ce que ces mesures doivent comprendre, afin de veiller à ce qu'ils considèrent comme une « réussite » soit bien reflété.

Une entreprise doit se garder des hypothèses rapides sur le sens à donner à certains indicateurs chiffrés. Une baisse des plaintes avec le temps peut indiquer que l'entreprise tire les leçons du passé et évite de répéter ses erreurs; cela peut aussi signifier que les acteurs perdent confiance dans le mécanisme de réclamation et se tournent vers d'autres moyens pour faire part de leurs doléances. A l'inverse, une augmentation des plaintes – au moins au début ou après un changement majeur – peut indiquer soit que le mécanisme inspire la confiance et fonctionne bien, ou que les problèmes se multiplient. Les indicateurs qualitatifs – notamment les réactions de ceux pour lesquels le mécanisme est conçu (et non pas seulement ceux qui l'ont utilisé en réalité) – permettent d'interpréter précisément ce type de données.

QUESTIONS À SE POSER

Comment tout mécanisme de réclamation que nous avons en place mesure-t-il ces critères ?

Comment obtenir les points de vue des utilisateurs présumés du mécanisme sur sa capacité d'évaluation ?

Les lacunes que nous avons identifiées peuvent-elles être comblées par des adaptations des systèmes en place ou avons-nous intérêt à concevoir une nouvelle procédure ? Si oui, pouvons-nous impliquer les représentants des groupes d'utilisateurs présumés (les acteurs concernés) dans sa conception ?

Quelles mesures à long terme devons-nous mettre en place pour évaluer l'efficacité continue du mécanisme ?

Pouvons-nous faire confiance à l'interprétation des données quantitatives sur ses résultats et comment pouvons-nous compléter avec des mesures qualitatives ?

D. QUESTIONS RELATIVES AU CONTEXTE

PRINCIPE DIRECTEUR 23

Dans tous les contextes, les entreprises devraient :

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

Q 81. Pourquoi est-ce important ?

La responsabilité de respecter les droits de l'homme s'applique à tous les contextes. Il s'agit d'une norme uniforme, qui s'ancre dans l'attente universelle que les entreprises ne doivent pas porter atteinte à la dignité des personnes, lorsqu'elles exercent leurs activités. Ceci permet la prévisibilité à la fois pour les entreprises et pour leurs acteurs. Cependant, les risques pour les droits de l'homme liés aux activités et aux relations commerciales d'une entreprise varient souvent en fonction des contextes spécifiques dans lesquels elle évolue. Ces contextes peuvent poser des questions ou des dilemmes particuliers pour les entreprises dans leurs efforts à remplir leur responsabilité de respecter les droits de l'homme, par exemple lorsque des exigences locales semblent obliger une entreprise à agir d'une manière contraire aux droits de l'homme internationalement reconnus. Les entreprises doivent se munir d'une « boussole » toute simple lorsqu'elles se retrouvent en pareils cas, étant donné que par définition, il n'y a pas de réponses faciles ou de réponses toutes faites.

Q 82. En quoi le respect de la légalité concerne-t-il le respect des droits de l'homme ?

Les entreprises reconnaissent que leurs responsabilités sociales commencent avec le respect de la loi. La responsabilité de respecter les droits de l'homme en soi se reflète souvent – au moins en partie – dans les lois et règlements. Le

concept de respect de la loi impose aux entreprises de se conformer aux lois et règlements nationaux qui protègent les droits de l'homme, même si l'Etat se montre incapable de faire appliquer ces lois.

Toutefois, la responsabilité de respecter les droits de l'homme s'étend au-delà de la conformité aux lois et règlements nationaux qui protègent les droits de l'homme et implique le respect de tous les droits de l'homme internationalement reconnus. Par conséquent elle s'applique aussi là où il n'existe aucune loi ou règlement national pour protéger ces droits. Pour la même raison, lorsque les lois et règlements nationaux offrent un niveau de protection en matière de droits de l'homme inférieur aux normes des droits de l'homme internationalement reconnus, les entreprises doivent agir selon la norme supérieure.

En résumé, la responsabilité de respecter les droits de l'homme, comme norme mondiale attendue de toutes les entreprises dans toutes les situations, offre la clarté et la prévisibilité pour les entreprises qui sont confrontées à diverses attentes et exigences. Cela signifie aussi que les entreprises ne doivent pas profiter d'environnements d'exploitation qui fournissent une protection insuffisante aux droits de l'homme pour réduire leur propre norme de conduite.

Q 83. Comment une entreprise gère-t-elle les obligations contradictoires ?

Dans certains contextes d'exploitation, les coutumes, règlements et droits nationaux peuvent exiger des entreprises (et non simplement leur permettre) d'agir en opposition avec leur responsabilité en matière de respect des droits de l'homme internationalement reconnus. Ces exigences peuvent par exemple être en relation avec les droits des femmes, les droits du travail ou le droit à la vie privée. Ce type de situation pose problème aux entreprises quand elles doivent à la fois se conformer à toutes les lois applicables, mais aussi remplir leur responsabilité de respecter les droits de l'homme dans tous les contextes.

La procédure de diligence raisonnable en matière de droits de l'homme impose à une entreprise de révéler quand elle est aux prises avec un tel dilemme et quelles mesures peuvent prévenir ou atténuer le risque. S'il existe un conflit direct d'obligations, le défi est de trouver le moyen d'honorer les principes des droits internationalement reconnus. Quant aux autres questions, il n'existe aucun plan directeur sur la façon de répondre. Toutefois, plus une entreprise a ancré le respect des droits de l'homme dans ses valeurs et plus elle a préparé son personnel à faire face à des questions d'éthique, à travers des formations, des scénarios, des leçons tirées du passé, des schémas décisionnels et autres

processus, plus elle sera à même d'identifier en temps utile les réponses appropriées.

Comprendre la nature, la portée et les implications exactes d'obligations contradictoires est une étape importante pour voir comment résoudre un dilemme. Il se peut que les exigences locales soient plus ambiguës que prévu ou que le conflit soit d'une certaine manière surestimé. Le reconnaître peut offrir des solutions pour atténuer le conflit. Il est peut-être possible d'obtenir des éclaircissements auprès du gouvernement ou des autorités locales concernant la portée de l'obligation contradictoire et même de la défier. Ceci peut à la fois réduire les risques pour les personnes et l'entreprise, mais également signaler aux acteurs l'engagement de l'entreprise à respecter les droits de l'homme. Il se peut aussi que d'autres, dans le secteur ou dans le pays, aient des approches qui atténuent l'atteinte aux droits de l'homme qui peut être reproduite. Par exemple, certaines entreprises qui exercent leurs activités dans des pays où la liberté d'association est restreinte ont établi des procédures parallèles pour s'engager auprès des travailleurs.

Si une entreprise ne peut pas trouver de solutions évidentes et immédiates, elle aura intérêt à s'engager auprès des acteurs concernés experts en la matière – notamment, si possible, tout groupe ou individu dont les droits peuvent être concernés par des obligations contradictoires. A tout moment, les entreprises doivent être conscientes de tous les risques qu'une conduite particulière peut poser aux acteurs concernés et les considérer dans leurs décisions.

Il y a de grandes chances qu'une entreprise qui fait face à des défis de ce type, verra sa conduite examinée en détail par les acteurs. Les entreprises doivent pouvoir rendre compte de leurs efforts pour maintenir le respect des droits de l'homme dans ces situations et il est souvent conseillé de faire des rapports à ce propos, à condition que ceci n'accroisse pas les risques envers les droits de l'homme.

Dans de rares situations où le droit local ou autres obligations mettent une entreprise en danger d'être impliquée dans des atteintes graves aux droits de l'homme, comme les crimes internationaux, elle doit considérer avec attention si et comment elle peut continuer à exercer ses activités avec intégrité en pareilles circonstances, tout en étant consciente de l'incidence sur les droits de l'homme qui peut résulter de la fin de ses activités.

Q 84. Pourquoi le risque d'être impliqué dans des atteintes caractérisées aux droits de l'homme doit être considéré comme une question de respect de la loi ?

Si les entreprises risquent d'être impliquées dans des atteintes caractérisées aux droits de l'homme, il serait prudent veut qu'elles traitent ce risque de la même façon que le risque d'implication dans un crime grave, qu'il soit évident ou non qu'elles seraient jugées responsables aux yeux de la loi. Ceci à la fois à cause de la gravité des atteintes aux droits de l'homme en jeu et aussi à cause des risques juridiques croissants pour les entreprises du fait de l'implication dans ces atteintes.

Les entreprises peuvent être la cause d'atteintes caractérisées aux droits de l'homme du fait de leurs propres activités, par exemple si elles ont recours à l'esclavage ou traitent les employés d'une façon qui correspond à un traitement cruel, inhumain ou dégradant. Elles peuvent aussi contribuer à des atteintes caractérisées aux droits de l'homme qui sont commises par d'autres parties, notamment les forces de sécurité. Cette contribution indirecte aux atteintes caractérisées aux droits de l'homme peut engendrer des accusations de complicité juridique ou non juridique.

Le commentaire du Principe directeur 17 déclare : « du point de vue juridique, la plupart des juridictions nationales interdisent que l'on soit complice de la commission d'un délit et plusieurs confèrent une responsabilité pénale à l'entreprise en pareil cas. Généralement, des poursuites au civil peuvent aussi se fonder sur la contribution présumée d'une entreprise à un préjudice, même si elles peuvent ne pas être formulées du point de vue des droits de l'homme. L'opinion majoritaire qui se dégage de la jurisprudence pénale internationale est que pour qu'il y ait complicité, il faut apporter en connaissance de cause une assistance pratique ou un encouragement qui a un effet notoire sur la commission d'un délit. » Par exemple, des entreprises se sont vu opposer des charges de complicité juridique sur la base d'accusations selon lesquelles elles fournissaient des produits chimiques à une autre partie qui les utilisait pour commettre des actes de génocide ou qu'elles fournissait un soutien logistique aux forces gouvernementales engagées dans des crimes de guerre.

L'histoire récente des actions juridiques – le plus souvent sous forme de demandes d'indemnités en matière de responsabilité civile – contre des entreprises multinationales impliquées dans des atteintes caractérisées contre les droits de l'homme révèle un réseau irrégulier mais croissant de responsabilité juridique

potentielle d'entreprises. En raison de la nature des risques pour les droits de l'homme impliqués, mais aussi à cause des limites juridiques croissantes, qui incluent des limites territoriales dans ces exemples, les entreprises doivent traiter tous les cas de risques d'implication dans les atteintes caractérisées envers les droits de l'homme comme une question de respect de la loi, peu importe la situation du droit où l'entreprise exerce son activité.⁹

Q 85. Quelles sont les situations qui présentent un risque particulier d'implication de l'entreprise dans des atteintes caractérisées aux droits de l'homme ?

Les risques d'implication dans des atteintes caractérisées aux droits de l'homme apparaissent le plus souvent dans des contextes où il n'y a pas d'institutions gouvernementales efficaces, ni protection juridique ou encore où il existe des schémas ancrés de discrimination grave. Les risques majeurs surgissent sans doute dans les zones de conflit, bien qu'ils ne soient pas limités à ces régions. Ces contextes doivent automatiquement alerter l'entreprise et déclencher les procédures de diligence raisonnable en matière de droits de l'homme qui sont bien adaptées et sensibles à ce haut niveau de risque. Cette diligence raisonnable renforcée en matière de droits de l'homme doit aussi être considérée comme essentielle si l'entreprise exerce, ou envisage d'exercer, des activités dans des pays qui sont frappés par des sanctions qui émanent des Nations Unies ou d'organisations intergouvernementales régionales.

Q 86. Où une entreprise peut-elle trouver de l'aide pour évaluer et prendre en compte les défis qui surgissent dans des contextes difficiles ?

Bon nombre d'entreprises, quand elles envisagent de travailler, ou qu'elles travaillent dans des contextes qui posent particulièrement problème quant au respect des droits de l'homme, tels que des zones de conflit, trouvent difficile d'évaluer les risques de façon appropriée. Si tel est le cas, elles doivent chercher conseil auprès de sources externes fiables, notamment les organisations issues de la société civile qui travaillent dans la région ou qui font des rapports à ce sujet. Si nécessaire, elles peuvent aussi chercher conseil auprès de gouvernements, y compris celui de l'Etat d'origine. Les institutions

⁹ Le Centre de Ressources sur les Entreprises & les Droits de l'Homme entretient un portail qui rassemble des informations sur les actions en justice relatives aux implications présumées des entreprises dans des atteintes aux droits de l'homme : www.business-humanrights.org.

nationales des droits de l'homme peuvent représenter une autre source de conseils non négligeable. En travaillant avec des partenaires commerciaux, des organismes du secteur ou des initiatives multipartites, les entreprises peuvent aussi échanger des approches qui sont bien adaptées aux risques pour les droits de l'homme que présentent des circonstances complexes. (Voir annexe II pour plus d'exemples sur les ressources externes).

QUESTIONS À SE POSER

Exerçons-nous nos activités dans un contexte où le droit national en matière de droits de l'homme est faible, non appliqué ou inexistant ? Notre diligence raisonnable évalue-t-elle ces facteurs et leurs implications sur les risques pour les droits de l'homme ?

Est-ce clair pour tout le personnel et tous ceux avec qui nous avons des relations commerciales dans ces contextes que nous travaillons en faveur de la norme de respect pour tous les droits de l'homme internationalement reconnus ? Ont-ils bien saisi ce que cela implique ?

Exerçons-nous nos activités dans un contexte où il existe des obligations contradictoires entre le droit national et les droits de l'homme internationalement reconnus ?

Si tel est le cas, sommes-nous certains que le droit et les normes internationales ne peuvent se concilier ? Y a-t-il intérêt à approcher les autorités en quête d'une solution, sans accroître les risques pour les droits de l'homme ?

Existe-t-il des moyens bien établis de traiter ce conflit d'obligations ou encore des exemples réussis accomplis par d'autres entreprises ?

Face à de réels dilemmes, vers qui pouvons-nous nous tourner pour nous aider à identifier les meilleures réponses possibles ? Est-il possible d'inclure des représentants des acteurs concernés dans ce processus ?

Quelles procédures avons-nous en place pour rendre compte de nos décisions et actions dans ces scénarios ?

Là où les exigences locales présentent un risque d'implication dans des atteintes caractérisées des droits de l'homme telles que des crimes internationaux, à travers quelles procédures et avec quelle participation de haut niveau, allons-nous déterminer si nous restons, et si oui selon quelles conditions ?

Le danger d'être impliqués dans des atteintes caractérisées des droits de l'homme est-il géré au sein de l'entreprise comme le serait une question de respect de la loi

Le danger d'être impliqués dans des atteintes caractérisées des droits de l'homme est-il géré au sein de l'entreprise comme le serait une question de respect de la loi ? Qui doit s'impliquer et à quel moment pour veiller que ce soit le cas ?

Si nous sommes actifs dans des zones de conflit - ou ceux avec qui nous avons des relations commerciales le sont - ces situations mènent-elles automatiquement à une procédure de diligence raisonnable plus rigoureuse dans l'entreprise ?

Comment allons-nous évaluer la situation des droits de l'homme et ses implications en ce qui nous concerne dans ces zones de conflit ? Sur quelles ressources pouvons-nous compter ?

PRINCIPE DIRECTEUR 24

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

Q 87. Pourquoi est-ce important ?

Il n'existe pas de hiérarchie dans le droit international relatif aux droits de l'homme. Ou plutôt, les droits de l'homme sont traités comme étant indivisibles, interdépendants et reliés. Cependant, il n'est pas toujours possible pour une entreprise de prendre en compte immédiatement toute l'incidence négative envers les droits de l'homme. Beaucoup d'entreprises évoluent dans des contextes différents et ont des chaînes logistiques complexes et une multitude de partenaires. Elles risquent d'être impliquées dans un éventail d'incidences négatives sur les droits de l'homme, et il peut y avoir des contraintes financières et logistiques légitimes qui viennent freiner la capacité de l'entreprise à les prendre en compte toutes immédiatement.

La diligence raisonnable en matière de droits de l'homme et les procédures de réparation ont pour objectif d'aider les entreprises à minimiser l'incidence sur les droits de l'homme qui découle de leurs activités, produits et services. Si ces incidences ne peuvent raisonnablement être prises en compte toutes en même temps, il faut se concentrer sur celles qui pourraient causer le plus grand préjudice aux personnes. Ceci signifie qu'il faut établir une priorité dans ces

incidences qui sont, ou seraient, plus graves dans leur portée ou ampleur ou si une réponse tardive les rendait irrémédiables. Dès que les incidences les plus graves ont été prises en compte, l'entreprise doit se tourner vers celles qui viennent en deuxième dans l'échelle de gravité et ainsi de suite jusqu'à ce qu'elle ait pris en compte toutes les incidences réelles et potentielles sur les droits de l'homme (en gardant à l'esprit qu'il s'agit là d'une mission continue qui s'ajuste en fonction des changements de circonstances).

Q 88. Que faut-il entendre par incidence « grave » ?

Le commentaire du Principe directeur 14 dispose que la gravité des incidences sur les droits de l'homme « sera établie en fonction de leur ampleur, de leur portée et du fait de savoir si elles sont irrémédiables ou non ». Cela signifie que la gravité de l'incidence et le nombre d'individus qui sont ou seront concernés (par exemple, par les effets retardés d'un dommage environnemental) seront deux considérations importantes. L'aspect « irrémédiable » est le troisième facteur important, utilisé ici pour signifier toute limite sur la capacité à rétablir ceux qui sont concernés dans une situation au moins identique, ou similaire, à leur situation avant l'incidence. Dans cette perspective, la compensation financière n'est pertinente que dans la mesure où elle peut fournir pareil rétablissement.

L'incidence ne doit pas forcément avoir plus d'une de ces caractéristiques pour être raisonnablement considérée comme « grave ». Cela étant, il arrive souvent que plus l'ampleur ou la portée de l'incidence est grande, plus il sera difficile d'y remédier. De plus, le Principe directeur 24 souligne le fait qu'une réponse tardive à une incidence donnée peut à elle seule, la rendre moins remédiable et cela doit être pris en compte en établissant une priorité. Ainsi, si les employés sont injustement licenciés, un délai supplémentaire dans la réparation peut les obliger à déménager à la recherche d'un autre emploi, ce qui rend leur réintégration plus difficile.

Si une incidence négative est potentielle plus que réelle, les approches classiques concernant la gestion des risques suggèrent que la *probabilité* qu'elle se réalise devient un facteur premier, à côté de la gravité. Néanmoins, une probabilité faible concernant une incidence grave sur les droits de l'homme ne peut justifier à elle-seule de réduire la priorité des efforts qui visent à atténuer le risque. Au contraire, l'aspect remédiable de l'incidence potentielle doit être un facteur fondamental pour déterminer la légitimité de reporter ces efforts. En résumé, dans un contexte de risques pour les droits de l'homme, la gravité des risques réels ou potentiels doit être le facteur prédominant.

Dans de nombreux cas, définir si l'incidence est « grave » ou « irrémédiable » apparaît comme une évidence, par exemple l'incidence sur le droit à la vie et à la santé des individus ou l'incidence qui concerne le bien-être fondamental de collectivités ou de groupes entiers. Et dans des cas où une entreprise a identifié le risque d'être impliquée dans des atteintes caractérisées envers les droits de l'homme, ce risque doit toujours être prioritaire.

Dans d'autres situations, on peut se demander si l'incidence sur les droits de l'homme doit être considérée comme très grave ou quels facteurs peuvent contribuer à son caractère remédiable. De plus, comme le déclare le commentaire du Principe directeur 24, « la gravité » ne doit pas être considérée comme absolue, mais s'établit par rapport à celle des autres incidences sur les droits de l'homme que l'entreprise a identifiées. Si possible, il est conseillé aux entreprises de s'engager auprès de ceux dont les droits sont en danger afin de veiller à ce qu'elles comprennent quelle incidence elles peuvent avoir.

Selon le contexte opérationnel, l'incidence la plus grave sur les droits de l'homme est subie par les personnes qui appartiennent à des groupes qui présentent de forts risques de vulnérabilité ou de marginalisation, tels que les enfants, les femmes, les populations autochtones, ou les personnes qui appartiennent à des minorités ethniques ou autres. Si l'entreprise décide de mettre un ordre de priorité dans ses réponses aux incidences sur les droits de l'homme, elle doit prendre en compte la vulnérabilité de ces groupes et le risque qu'une réponse tardive à certaines incidences puisse les concerner de façon disproportionnée.

Q 89. Qu'en est-il des incidences qui ne sont pas jugées graves ?

Prendre en compte les questions jugées les plus graves n'implique en aucun cas que les autres incidences sur les droits de l'homme qui sont identifiées selon la procédure de diligence raisonnable de l'entreprise ne doivent pas être appréhendées. Ou plutôt, ce principe concerne des réponses par étapes dans le cas où toute l'incidence ne peut pas être prise en compte en une seule fois. Une entreprise se doit toujours de prendre en compte toute son incidence réelle et potentielle sur les droits de l'homme. Il convient aussi de garder à l'esprit que même une incidence qui au départ n'est pas considérée comme grave peut évoluer vers des violations plus graves (ou être perçue comme telle) si elle n'est pas prise en compte correctement.

QUESTIONS À SE POSER

Devons nous répondre par étapes à toute incidence négative sur les droits de l'homme que nous avons identifiées ou sont-elles de nature à être prises en compte toutes en même temps?

Si nous devons établir une priorité afin d'agir par étapes, avons-nous un moyen d'évaluer la gravité de nos incidences ?

Nos systèmes pour évaluer la gravité des incidences prennent-ils en compte la portée, l'ampleur et le caractère remédiable ?

Montrent-ils que si une incidence potentielle est grave, c'est là qu'il faut agir en priorité, peu importe sa probabilité ?

Accordent-ils une attention particulière aux personnes qui appartiennent à des groupes vulnérables qui pourraient subir l'incidence la plus grave en matière de droits de l'homme ?

Est-ce qu'ils identifient des situations où une réponse tardive à une incidence réelle peut rendre la réparation plus difficile ?

Une fois que les incidences les plus graves en matière de droits de l'homme ont été prises en compte, nos systèmes passent-ils automatiquement sur les incidences au deuxième niveau de gravité jusqu'à ce que toutes aient été prises en compte ?

ANNEXE I

Droits contenus dans la Charte internationale des droits de l'homme et dans les conventions fondamentales de l'Organisation internationale du Travail

A. Charte internationale des droits de l'homme

La Charte internationale des droits de l'homme comprend la Déclaration universelle des droits de l'homme et les principaux instruments à travers lesquels elle a été codifiée : le Pacte international relatif aux droits civils et politiques et le Pacte international relatif aux droits économiques, sociaux et culturels. Des dispositions similaires dans les deux Pactes stipulent la non-discrimination et l'égalité des genres comme principes fondamentaux qui doivent s'appliquer en conjonction avec des droits spécifiques. Les deux Pactes reconnaissent et définissent plus en détail les droits de la Déclaration universelle comme suit :

Pacte international relatif aux droits civils et politiques

Article premier : Droit à l'autodétermination

Articles 2 à 5 : Principes fondamentaux

Article 6 : Droit à la vie

Article 7 : Droit de ne pas être soumis à la torture, peines ou traitements cruels, inhumains et/ou dégradants

Article 8 : Droit de ne pas être soumis à l'esclavage, la servitude ou le travail forcé

Article 9 : Droits à la liberté et à la sécurité de la personne

Article 10 : Droit des personnes détenues à un traitement humain

Article 11 : Droit de ne pas être soumis à la prison pour le non-respect d'un contrat

Article 12 : Droit à la liberté de circulation

Article 13 : Droit des étrangers à une procédure équitable en cas d'expulsion

Article 14 : Droit à un procès équitable

- Article 15 : Droit de ne pas subir la rétroactivité du droit pénal
- Article 16 : Droit à être reconnu comme personne devant la loi
- Article 17 : Droit à la vie privée
- Article 18 : Droits à la liberté de pensée, de conscience et de religion
- Article 19 : Droits à la liberté d'opinion et d'expression
- Article 20 : Droits à la liberté face à la propagande de guerre, et la liberté face à l'incitation à la haine raciale, religieuse ou nationale
- Article 21 : Droit à la liberté de réunion
- Article 22 : Droit à la liberté d'association
- Article 23 : Droits de la protection de la famille et droit au mariage
- Article 24 : Droits de la protection de l'enfance
- Article 25 : Droit de prendre part à la vie publique
- Article 26 : Droit à l'égalité devant la loi, à une égale protection de la loi, et droits de non-discrimination
- Article 27 : Droits des minorités

Pacte international relatif aux droits économiques, sociaux et culturels

- Article 1 : Droit à l'autodétermination
- Articles 2 à 5 : Principes fondamentaux
- Article 6 : Droit au travail
- Article 7 : Droit à des conditions de travail justes et favorables
- Article 8 : Droit de former des syndicats ou d'y adhérer, et droit de grève
- Article 9 : Droit à la sécurité sociale, y compris l'assurance sociale
- Article 10 : Droit à la vie de famille

- Article 11 : Droit à un niveau de vie suffisant. (Ceci comprend le droit à une nourriture suffisante, le droit à un logement suffisant, et l'interdiction des expulsions forcées. Ce droit a aussi été interprété comme incluant le droit à l'eau potable et aux installations sanitaires.)
- Article 12 : Droit à la santé
- Articles 13 et 14 : Droit à l'éducation
- Article 15: Droits de participer à la vie culturelle, de bénéficier du progrès scientifique, et droits matériels et moraux des auteurs et inventeurs

B. Conventions fondamentales de l'OIT

En 1998, l'OIT a adopté la Déclaration relative aux droits et principes fondamentaux au travail. La Déclaration engageait les membres à respecter quatre principes et droits fondamentaux au travail : la liberté d'association et de négociation collective; l'élimination du travail forcé ou obligatoire; l'élimination de la discrimination en matière d'emploi et de profession; et l'abolition du travail des enfants. Chacun d'entre eux s'appuie sur deux conventions de l'OIT, qui ensemble constituent les huit normes fondamentales du travail de l'OIT.

1. Convention sur la liberté syndicale et la protection du droit syndical, 1949 (N°87)
2. Convention sur le droit d'organisation et de négociation collective, 1949 (N°98)
3. Convention sur le travail forcé, 1930 (N°29)
4. Convention sur l'abolition du travail forcé, 1957 (N°105)
5. Convention sur l'égalité de rémunération, 1951 (N°100)
6. Convention concernant la discrimination (emploi et profession), 1958 (N°111).
7. Convention sur l'âge minimum, 1973 (N°138)
8. Convention sur les pires formes de travail des enfants, 1999 (N°182)

ANNEXE II

Exemples de ressources provenant d'experts externes

- Il existe de plus en plus d'informations et de conseils relatifs aux risques pour les droits de l'homme émanant des bureaux ou d'organismes gouvernementaux, qu'il s'agisse de termes généraux, de secteurs précis, de contextes géographiques particuliers, ou de questions particulières telles que les droits du travail ou les droits des populations autochtones.
- Des ressources d'information en ligne qui font autorité peuvent être utiles, tels que les sites web du Haut-Commissariat des Nations Unies aux droits de l'homme (www.ohchr.org) et de l'Organisation internationale du Travail (www.ilo.org).
- D'autres sources fiables de conseil peuvent être disponibles, telles que de nombreuses institutions nationales des droits de l'homme, le Service d'assistance de l'OIT pour le travail sur les Normes internationales du travail, ainsi que les ONG respectées et les instituts universitaires qui se consacrent aux questions des droits de l'homme et des entreprises.
- Le Pacte mondial est l'initiative des Nations Unies sur la responsabilité mondiale des entreprises. La relation entre les Principes directeurs sur les entreprises et les droits de l'homme et le Pacte mondial est soulignée ici : www.unglobalcompact.org/docs/issues_doc/human_rights/Resources/GPs_GC%20note.pdf (dernière consultation le 8 mars 2012). Un éventail d'outils et de matériels d'orientation, dont beaucoup concernent aussi les petites et moyennes entreprises, peut être directement téléchargé à partir du site web du Pacte mondial des Nations Unies (UNGC) (http://www.unglobalcompact.org/Issues/human_rights, Guidance Material), par exemple:
 - **Outil d'apprentissage des droits de l'homme et de l'entreprise** (UNGC/HCDH, 2011) : Modules internet qui intègrent des exercices et des études de cas sur les tendances et attentes actuelles des entreprises relatives à la mise en œuvre des principes des droits de l'homme, tels que reflétés dans le Cadre de référence des Nations Unies « Protéger, respecter et réparer ». Une fois le test réalisé avec succès, les utilisateurs peuvent obtenir un certificat.

- **La Matrice des droits de l'homme** (Business Leaders Initiative on Human Rights/Global Business Initiative on Human Rights/Credit 360, mise à jour 2010) : la Matrice des droits de l'homme est un outil initial d'apprentissage et d'auto-évaluation qui permet à une entreprise de commencer à comprendre et à appréhender les résultats des droits de l'homme, en identifiant les politiques relatives aux droits de l'homme et les approches qu'elle a choisies envers les droits de l'homme. Elle permet aux entreprises de visualiser, évaluer et gérer leurs programmes et résultats en matière de droits de l'homme.
- **How to do Business with Respect for Human Rights** (Réseau Pacte mondial Pays-Bas, 2010) : cette publication s'appuie sur le cadre « Protéger, respecter et réparer » du Représentant spécial des Nations Unies pour les entreprises et les droits de l'homme. Ses descriptions, ses apprentissages et ses orientations se fondent sur les expériences de dix entreprises multinationales du Réseau Pacte mondial Pays-Bas et entendent aider les entreprises à mettre en œuvre l'engagement de respecter les droits de l'homme suivant le Cadre.
- **Human Rights Translated: A Business Reference Guide** (UNGC/HCDH/Castan Centre for Human Rights Law/International Business Leaders Forum, 2008): l'objectif de cette publication est d'expliquer les droits de l'homme universels d'une façon qui a du sens pour les entreprises. Cette publication illustre, à travers des exemples et des actions pratiques suggérées, comment les droits de l'homme concernent le contexte de l'entreprise.
- **Guide to Human Rights Impact Assessment and Management** (UNGC/International Finance Corporation/International Business Leaders Forum, mise à jour 2010) : cet outil interactif en ligne est conçu pour fournir une orientation aux entreprises sur la façon d'évaluer et de gérer les risques pour les droits de l'homme et les incidences de leurs activités commerciales. Même si le Guide peut servir à différents types d'organisations, les entreprises restent son public principal et privilégié. Le Guide est accessible gratuitement, après enregistrement.

- **Guide on How to Develop a Human Rights Policy** (UNGC/HCDH, 2011) : il fournit des instructions aux entreprises pour développer et mettre en œuvre une politique des droits de l'homme.
- L'OCDE offre aussi des outils et orientations largement utilisés, notamment l'Outil de sensibilisation au risque destiné aux entreprises multinationales opérant dans les zones à déficit de gouvernance (2006). Disponible sur www.oecd.org/dataoecd/26/22/36885830.pdf (dernière consultation le 8 mars 2012).
- Des informations sur les incidences relatives aux droits de l'homme pour lesquels d'autres du même secteur ont été critiqués ou attaqués en justice fournissent un très bon indicateur des questions sur lesquelles l'entreprise doit se concentrer. Les actualités peuvent aussi mettre l'accent sur les questions délicates en matière de droits de l'homme auxquelles est confronté un secteur en particulier. Le Centre de ressources sur les entreprises et les droits de l'homme (www.business-humanrights.org) constitue une source hautement reconnue d'informations dans ce domaine.
- Les pages web des diverses ONG qui établissent une évaluation critique des activités des entreprises peuvent fournir une indication des questions importantes.
- Le secteur même de l'entreprise offre souvent une expérience et des conseils pertinents. Des exemples d'initiatives du secteur peuvent être trouvés sur le site web du Centre de ressources sur les entreprises et les droits de l'homme. Certaines associations commerciales peuvent aussi offrir une orientation aux membres. Certains réseaux locaux du Pacte mondial ont également inclus les droits de l'homme dans leurs domaines de travail et peuvent posséder des informations pour les entreprises qui cherchent une orientation relative à une zone géographique particulière. Voir www.unglobalcompact.org/networksaroundtheworld/index.html (dernière consultation le 8 mars 2012).
- Les acteurs multipartites respectés ou les initiatives de secteur peuvent représenter une source non négligeable de conseils et d'expérience pour prendre en compte les défis relatifs aux droits de l'homme.

- Il peut y avoir des collaborations possibles pour relever les défis des droits de l'homme en commun. Ainsi, des marques et leurs fournisseurs peuvent avoir un intérêt commun à réduire les risques envers les droits de l'homme dans la chaîne de valeur, permettant ainsi le regroupement de ressources pour atteindre des objectifs communs.
- Pour l'orientation sur les entreprises commerciales qui évoluent dans des zones de conflits, se rapporter à « Red Flags : Liability risks for companies operating in high-risk zones », produits par International Alert et Fafo. Disponible sur www.redflags.info/index.php?page_id=14&style_id=0 (dernière consultation le 8 mars 2012).



Photos: © Shutterstock.com
Designed and printed by the Publishing Service, United Nations,
Geneva — 0512-42256 — January 2013 — 2,559 — HR/PUB/12/2