

Projet du HCDH sur la responsabilité et les voies de recours : Satisfaire les critères d'efficacité des Principes Directeurs des Nations Unies Relatifs aux Entreprises et aux Droits de l'Homme

1

Résumé des orientations de l'ARP III
10 Décembre 2021



Les [Principes Directeurs des Nations Unies Relatifs aux Entreprises et aux Droits de l'Homme \(UNGPs, en anglais\)](#) constituent la norme mondiale en matière de prévention et de traitement des atteintes aux droits de l'homme liées à l'activité des entreprises. Les UNGP sont divisés en trois chapitres ("piliers"), dont le troisième est consacré à l'accès aux recours et détaille les rôles complémentaires des mécanismes judiciaires et non judiciaires. En outre, le dernier principe du troisième pilier (UNGP 31) comprend **une série de critères d'efficacité**, qui fournit un point de référence pour concevoir, évaluer et réviser les mécanismes non judiciaires afin de s'assurer qu'ils sont efficaces dans la pratique.

Depuis son lancement officiel en 2014, [le projet du HCDH sur la responsabilisation et les voies de recours \(ARP, en anglais\)](#) a produit des orientations sur la manière de mettre en œuvre le troisième pilier des UNGP sur l'accès aux recours. [Dans une série de rapports publiés en 2020](#), le HCDH s'est concentré sur la **manière d'améliorer la responsabilité et l'accès aux voies de recours par le biais des mécanismes de réclamation des entités privées**, telles que les entreprises, les initiatives multipartites et les institutions de financement du développement. Une partie de ces rapports examine spécifiquement la manière **d'améliorer l'efficacité de ces mécanismes** de réclamation conformément aux critères d'efficacité de l'UNGP 31.

Cette note contient une version **simplifiée** des orientations de l'ARP sur la manière dont les mécanismes privés (par exemple, les mécanismes de réclamation au niveau opérationnel) peuvent répondre aux critères d'efficacité des UNGP. Pour la version officielle de cette orientation, qui contient des mises en garde et des nuances importantes, veuillez consulter le [rapport ARP III](#) et son [addendum](#).¹ Rien dans cette note n'est censé remplacer les rapports officiels de l'ARP ; si des explications supplémentaires sont nécessaires, veuillez consulter les directives officielles.

Ci-dessous, **un tableau est fourni pour chaque critère** couvrant ce à quoi les développeurs et les opérateurs de mécanismes de réclamation devraient penser, ainsi qu'une liste non exhaustive de suggestions sur la façon de répondre à ces questions basées sur les leçons de bonnes pratiques observées pendant le travail de l'ARP. Les tableaux sont suivis d'une brève discussion sur certains thèmes transversaux clés pertinents pour plusieurs critères. Le cas échéant, un symbole représentant les thèmes transversaux peut être trouvé dans les tableaux ci-dessous.

¹ Plus précisément, A/HRC/44/32, annexe, partie II ; A/HRC/44/32/add.1, partie II(B).

CONTENU

Critères d'efficacité pour les mécanismes de réclamation non judiciaires (UNGP 31):

- a [Légitimes](#)
- b [Accessibles](#)
- c [Prévisibles](#)
- d [Equitables](#)
- e [Transparents](#)
- f [Compatibles avec les droits](#)
- g [Une source d'apprentissage permanent](#)
- h Les mécanismes de niveau opérationnel doivent aussi être [fondés sur la participation et le dialogue](#)

Thèmes transversaux

-  [Intégration de la dimension de genre](#)
-  [Protéger les personnes contre le risque de représailles](#)
-  [L'importance d'un engagement significatif des parties prenantes](#)
-  [Etablir des liens entre les mécanismes de réclamation et la diligence raisonnable en matière de droit de l'homme](#)
-  [Transparence et bonne communication](#)
-  [Comprendre l'écosystème des remèdes et y répondre](#)

- Suscite la confiance des groupes d'acteurs pour auxquels il s'adresse; et
- Répond du bon déroulement des procédures de réclamation.

QUOI penser**Établir et maintenir la confiance des parties prenantes****COMMENT** répondre

Rechercher et prendre en compte les points de vue des détenteurs de droits lors de la conception du mécanisme, et lors de l'évaluation et de l'amélioration du mécanisme une fois qu'il est établi.

- Dans l'idéal, consulter ceux qui ont l'expérience des préjudices que le mécanisme cherche à combattre.
- S'il est difficile d'atteindre directement les titulaires de droits, utiliser des alternatives raisonnables, telles que les organisations de la société civile, les syndicats et autres défenseurs.

Élaborer des politiques qui tiennent compte des besoins particuliers des personnes qui peuvent être exposées à un risque accru de vulnérabilité ou de marginalisation.

- S'attaquer aux déséquilibres de pouvoir et aux obstacles uniques à la participation auxquels sont confrontés les différents groupes.
- S'inspirer des normes internationales pertinentes en matière de droits de l'homme.

S'engager et contribuer de manière constructive aux efforts visant à développer des mécanismes de réclamation dirigés par les travailleurs et les communautés.

Indépendance et objectivité

Minimiser le risque d'influence induite de la part de tout acteur.

Maintenir une indépendance suffisante par rapport aux personnes dont les activités peuvent faire l'objet de griefs. Voici quelques façons de démontrer son indépendance :

- Des processus d'embauche transparents et des lignes hiérarchiques appropriées ;
- Mécanisme de contrôle du budget ;
- Autonomie sur les politiques et procédures du mécanisme ;
- Le mécanisme a la capacité de prendre ses propres décisions quant à l'acceptation et au traitement des griefs ; et
- Utilisation d'un groupe consultatif indépendant et multipartite.

Réduire au minimum les risques de conflits d'intérêts. Voici quelques moyens de réduire les risques :

- Recrutement ouvert et compétitif pour le personnel du mécanisme ;
- Restrictions sur les mouvements du personnel du mécanisme aux opérations commerciales pertinentes (et vice versa) ;
- Rotation du personnel ;
- Déclarer et répondre à des conflits d'intérêts dans des cas spécifiques ; et
- Déléguer le règlement des différends et la prise de décision à des mécanismes tiers légitimes et indépendants dans les cas appropriés.

Communications

Diffuser de manière proactive des informations aux titulaires de droits sur :

- Ce que le mécanisme peut et ne peut pas offrir ;
- Comment fonctionne le mécanisme ;
- Politiques sur les questions d'éthique (par exemple, les conflits d'intérêts) ; et
- Politiques de protection contre les représailles.

Ressources et expertise

Engager du personnel qualifié et/ou investir dans la formation du personnel de manière à ce qu'il :

- Avoir une connaissance des droits de l'homme et de la responsabilité des entreprises en matière de respect des droits de l'homme ;
- Comprendre les droits/besoins des titulaires de droits et être capable d'entrer en relation avec eux d'une manière culturellement appropriée et sensible, y compris en cas de traumatisme ;
- Pouvoir évaluer et répondre de manière adéquate aux risques de représailles ;
- Avoir des compétences linguistiques et de médiation appropriées ; et
- Être tenus de respecter des normes élevées de conduite personnelle et professionnelle.

Un mécanisme de règlement des griefs **accessible** est un mécanisme qui

- est communiqué à tous les groupes d'acteurs auxquels il est destiné; et
- fournit une assistance suffisante à ceux qui se voient opposer des obstacles particuliers pour y accéder.

QUOI penser

COMMENT répondre

Sensibilisation proactive



Sensibiliser de manière proactive à :

- **L'existence du mécanisme ;**
- **Comment cela fonctionne ;**
- **Les droits des titulaires de droits ;** et
- **Comment le mécanisme peut contribuer à faire respecter ces droits.**

Cibler la sensibilisation des personnes susceptibles d'utiliser le mécanisme, en tenant compte des obstacles auxquels différents groupes peuvent être confrontés lorsqu'ils cherchent à obtenir réparation. Les méthodes de sensibilisation pourraient inclure :

- L'engagement en face à face (par exemple, les groupes de discussion) ;
- Des sessions éducatives (idéalement animées par des personnes de référence - pairs, représentants syndicaux ou membres de la communauté) ;
- Médias sociaux ;
- Dépliants ou avis affichés en évidence.

Conception facile d'utilisation



- **Faire en sorte qu'il soit très facile de déposer des griefs et de s'engager dans le processus.**
- **Réduire au minimum les critères d'accès au mécanisme ("critères d'éligibilité") et les communiquer clairement.**
 - Délais d'accès suffisamment souples pour tenir compte au moins du temps que les abus peuvent mettre à se manifester ou que les titulaires de droits peuvent mettre à connaître l'existence du mécanisme.
- **Éviter les exigences lourdes en matière de plaidoirie** (formuler les griefs en termes juridiques ou politiques, ou identifier les droits de l'homme spécifiques qui ont été affectés).
- **Permettre aux titulaires de droits de participer dans leur propre langue.**
- **Utiliser plusieurs canaux de communication** (par exemple, lignes téléphoniques gratuites, formulaires en ligne).
- **S'attaquer aux obstacles auxquels sont confrontées les personnes qui peuvent être exposées à un risque accru de vulnérabilité ou de marginalisation** (en ce qui concerne la sécurité physique ou la sécurité de l'emploi, les coûts associés à la participation, les pertes de salaire dues à un arrêt de travail, les difficultés d'accès aux services de garde d'enfants, les difficultés physiques et de communication, les obstacles à l'alphabetisation, le manque de compétences numériques et le manque de confiance en raison de l'âge ou du statut social).
- **Mettre les ressources et services à disposition dans des formats accessibles et dans les langues parlées par les parties prenantes (potentiellement) concernées.** Envisager de fournir :
 - **Des soumissions / modèles de modèles, et d'autres ressources hors ligne et en ligne** (des brochures d'instruction et des vidéos) ;
 - **Des services gratuits de conseil et de soutien** (lignes d'assistance téléphonique, travailleurs sociaux désignés et services de triage) ; et
 - **Des documents accessibles (i)aux enfants, (ii)aux personnes confrontées à des difficultés d'alphabetisation, et (iii)aux personnes handicapées.**

Réduire les obstacles financiers



- **Ne pas imposer de frais pour la présentation de griefs.**
- **Permettre que les griefs soient déposés et poursuivis collectivement** (par exemple, lorsque les membres du groupe ont des revendications similaires).
- **Ne pas fonctionner d'une manière qui pourrait suggérer la nécessité d'engager un conseiller juridique.** Mais laisser la possibilité d'une représentation par une 3^{ème} partie si souhaité.

Complémentarité avec d'autres processus de remédiation



- **N'exiger d'aucune personne qu'elle renonce à son droit de demander réparation par un autre mécanisme de recours.**
- **Tenir compte des différentes manières dont le mécanisme peut être complémentaire à d'autres processus décisionnels pertinents.**
- **Mettre en place des politiques pour traiter les procédures parallèles, superposées et consécutives.**

Assurer la sécurité des personnes



- **Avoir en place des politiques pour faire face aux risques de représailles à l'encontre de ceux qui soulèvent des griefs et d'autres personnes** (par exemple, des politiques de tolérance zéro).
- **S'assurer que les risques de représailles sont correctement évalués et traités, de manière générale et dans les cas spécifiques.**
- **Fournir des conseils aux titulaires de droits sur les mesures qui peuvent être prises pour améliorer la sécurité.**
- **La confidentialité est assurée si elle est demandée ou si les circonstances l'exigent.**
- **Protéger les informations personnelles et veiller à ce qu'elles ne soient pas divulguées sans un consentement explicite et éclairé.**
- **Être prêt à préserver l'anonymat des plaignants dans des circonstances appropriées.**

- Un mécanisme de règlement des griefs **prévisible** est un mécanisme qui prévoit
- 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.

QUOI penser

COMMENT répondre

Communications externes



Publier des informations précises*, notamment sur :

- **A quoi sert le mécanisme et comment il fonctionne ;**
- **Qui peut accéder au mécanisme ;**
- **La mesure dans laquelle le mécanisme peut aider les titulaires de droits concernant les risques de représailles ;**
- **Les types de préjudices que le mécanisme peut traiter ;**
- **Critères d'éligibilité ;**
- **Ce à quoi s'attendre à chaque étape du processus** (avec des délais indicatifs) ;
- **Les droits des parties à chaque étape du processus** (par exemple, le droit de modifier un grief ou de contester une décision) ;
- **Les types de remèdes que le mécanisme peut fournir ;**
- **La mesure dans laquelle les recours peuvent être appliqués et la mise en œuvre surveillée ;**
- **Les cas passés** (voir [UNGP 31\(e\)](#) ci-dessous), en veillant à éviter les risques de représailles ;
- **Toute autre information qui pourrait être utile aux parties prenantes** (par exemple, la disponibilité du soutien).

* Ces informations doivent être rédigées dans les langues appropriées, dans des formats facile d'utilisation, être mises à jour et être disponibles par de multiples canaux de communication.

Gestion des attentes



Éviter les promesses excessives, notamment en ce qui concerne :

- Les délais de résolution des griefs ;
- Les types de recours qui peuvent être disponibles ;
- La mesure dans laquelle les recours peuvent être appliqués et la mise en œuvre surveillée ; et
- L'efficacité des mesures de protection contre les représailles en place.

Gestion de cas



- **Traiter les doléances sans retard excessif.**
- **Consulter de manière significative les titulaires de droits avant de joindre les griefs ou d'impliquer des tiers dans tout aspect du processus.**
- **Mettre en place des politiques claires concernant la coopération avec d'autres mécanismes et agences de l'État, qui tiennent compte des risques de représailles.**

QUOI penser**COMMENT** répondre**Déséquilibre en matière de pouvoir et de ressources**

- **Fournir (ou diriger les parties prenantes concernées vers des sources externes de) soutien consultatif, technique et financier.**
- **Faire des ajustements appropriés et sensibles au genre pour répondre aux besoins des personnes susceptibles d'être affectées par des traumatismes ou de courir un risque accru de vulnérabilité ou de marginalisation.** Par exemple, en faisant appel à des navigateurs ayant une expérience directe du préjudice ou pouvant fournir un soutien tout au long de la procédure de réclamation.

Autonomie

- **Les titulaires de droits ont le droit de se retirer du processus.**
- **Permettre aux titulaires de droits de décider qui les représente.** En cas de doute sur la légitimité d'une demande de représentation, demander l'avis des titulaires de droits.

Considérations de justice naturelle

- **Les parties peuvent obtenir et commenter des informations pertinentes avant que les décisions importantes ne soient prises** (par exemple, sur la recevabilité / les décisions finales). Ces informations comprennent :
 - Ce qui est obtenu par le mécanisme (par exemple, les arguments, les allégations et les preuves) ;
 - les résultats des enquêtes ; et
 - Tout rapport personnel (par exemple, les évaluations médicales).
- **A l'issue d'un processus, les titulaires de droits reçoivent :**
 - Un compte rendu du processus, des résultats et des raisons des décisions ;
 - Un compte rendu de tout accord conclu ; et
 - Des informations sur la manière de contester ou d'assurer un suivi.
- **Les parties peuvent contester la procédure de grief et ses résultats.**

Utilisation des technologies

- **Les technologies utilisées dans le cadre des procédures de réclamation respectent les droits (par exemple, à la vie privée/à la protection des données) et sont utilisées de manière responsable.**

Un mécanisme de règlement des griefs **transparent** est un mécanisme qui

- tient les requérants informés du cours de la procédure; et
- fournit 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.

QUOI penser

COMMENT répondre

Communication avec les parties



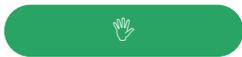
- **Assurer un engagement continu et proactif avec les parties concernant l'état d'avancement de chaque étape du processus.** Cela peut impliquer :
 - Des informations sur les prochaines étapes, les options disponibles et les points de décision ; et
 - Mises à jour périodiques (même lorsqu'il n'y a rien de nouveau à signaler).

Communication avec le grand public



- **Publier régulièrement des informations sur :**
 - **Le nombre, les types et la nature des griefs reçus ;**
 - **Le nombre de demandes rejetées et pour quels motifs ;**
 - **Le nombre de cas achevés, les résultats, les éventuelles activités de suivi et la durée moyenne des processus ;**
 - **Les niveaux de satisfaction des parties prenantes ; et**
 - **Toute autre donnée qui aidera le public à comprendre les performances du mécanisme.**
- **Les communications devraient pouvoir atteindre toutes les parties prenantes concernées,** et pourraient être transmises :
 - Sous **forme narrative, statistique** et/ou **d'études de cas** ; et/ou
 - Par le biais de **rapports annuels, de réunions publiques** et/ou **d'informations sur un site web.**

Assurer la sécurité des personnes



- **Lorsque cela s'avère nécessaire pour réduire les risques de représailles ou pour garantir un résultat correctif réussi, des formats expurgés ou agrégés (tels que des études de cas anonymes) pourraient être envisagés.** L'avis des parties prenantes sur la solution appropriée doit être recherché et dûment pris en compte.

QUOI penser

COMMENT répondre

Normes de remédiation



- Les recours doivent être adéquats, efficaces, rapides, culturellement appropriés et tenir compte de la dimension de genre.
- Consulter les parties prenantes concernées sur le type de remède et la manière dont il doit être mis en œuvre.
- Différents types de remèdes (par exemple, financiers et non financiers) doivent être envisagés.

Veiller à ce que les recours apportent une contribution positive aux droits de l'homme



- **Évaluer et traiter les implications potentielles des recours et des résultats sur les droits de l'homme pour éviter tout nouveau préjudice.**
 - Tenir compte du contexte local, y compris des problèmes hérités du passé et des formes de discrimination bien ancrées.
 - Consulter les parties prenantes concernées et les experts compétents.
- **Évaluer l'efficacité des mesures correctives et remédier à toute déficience.**
- **Disposer d'un plan pour faire face à la non-application des résultats correctifs.** Cela pourrait inclure :
 - Le suivi de la mise en œuvre (y compris par une tierce partie); et/ou
 - Renvoi à un autre mécanisme (étatique ou non étatique) ou mise en œuvre par celui-ci.
- **Veiller à ce que la procédure de réclamation soit une expérience valorisante pour les titulaires de droits.**
 - Éviter/supprimer tout aspect du processus qui pourrait être condescendant ou culturellement insensible.
 - Travailler avec les structures préexistantes de prise de décision et s'en inspirer.
 - Consulter les parties prenantes concernées.

Assurer la sécurité des personnes



- **Veiller tout particulièrement à assurer la sécurité des titulaires de droits dans tout engagement avec les acteurs étatiques.**
 - Tenir compte du contexte local et pratiquer une vigilance accrue dans les zones de faible gouvernance.
 - Prendre des mesures pour réduire les risques de représailles.

QUOI penser

Améliorer le mécanisme



- **Recueillir des informations sur les performances du mécanisme.**
 - Demander un retour d'information sur les expériences des parties.
 - Tenir des registres désagrégés sur la fréquence, les modèles et les causes des griefs.
 - Suivre l'efficacité de la gestion et des processus du mécanisme.
 - Évaluer l'efficacité des résultats de la remédiation.
 - S'appuyer sur des compétences internes et externes (groupes consultatifs indépendants, organisations de la société civile, syndicats et INDH).
- Mettre en œuvre des stratégies pour améliorer le mécanisme sur la base de ces informations.

Futures stratégies de prévention



- Appliquer les "enseignements tirés" des procédures de réclamation pour améliorer la qualité de la diligence raisonnable en matière de droits de l'homme des entreprises concernées, et plus largement de l'action préventive.
- Contribuer à influencer les réformes, notamment en partageant avec les entreprises des informations concernant :
 - La nature et le schéma des impacts sur les droits de l'homme et la manière dont ces impacts peuvent affecter différents groupes ;
 - Les mesures appropriées qui peuvent être prises en réponse ; et
 - Les bonnes pratiques qui peuvent être adoptées pour améliorer les processus existants de diligence raisonnable.
- Partager les informations (y compris publiquement et par le biais d'initiatives de collaboration) qui peuvent révéler des problèmes spécifiques au secteur ou systémiques.

UNGP 31 (h) Les mécanismes de niveau opérationnel devraient aussi être fondés sur la participation et le dialogue

Un mécanisme de niveau opérationnel est **fondé sur la participation et le dialogue** lorsqu'il consulte les groupes d'acteurs auxquels il s'adresse au sujet de sa conception et de ses résultats, en mettant l'accent sur le dialogue concernant les moyens d'examiner et de résoudre les plaintes.

QUOI penser

Engagement sur la conception et la performance du mécanisme



COMMENT répondre

- **Développer une compréhension des contextes locaux.** En particulier, apprendre à connaître les structures de dialogue et de prise de décision existantes (par exemple, les processus institutionnels et décisionnels autochtones) et s'appuyer dessus.
- **Consulter de manière significative et régulière les parties prenantes sur leurs besoins et leurs attentes.**
 - Offrir aux parties prenantes de multiples possibilités et occasions de donner leur avis.
 - Rechercher des sources d'expertise locale (par exemple, les syndicats et les organisations de la société civile).
- **Utiliser les activités au-dessus lors de la conception et de l'amélioration du mécanisme, notamment en ce qui concerne :**
 - Le champ d'application du mécanisme ;
 - Langue et méthodes de communication ;
 - Méthodes de présentation des griefs ;
 - Lieux et horaires des réunions ; et
 - Participation de médiateurs ou d'arbitres indépendants.

Privilégier le dialogue pour résoudre les griefs



- S'inspirer des meilleures pratiques de médiation.
- Former et soutenir le personnel du mécanisme aux méthodes de résolution des griefs basées sur le dialogue.
- Utiliser des enquêtes et des méthodes de résolution de problèmes communes chaque fois que cela est possible et approprié.
- Faire appel à des arbitres indépendants et tiers si nécessaire.



Incorporer les perspectives de genres

Les mécanismes de réclamation qui n'adoptent pas d'analyse spécifique aux genres et ne recherchent pas de perspectives spécifiques aux genres pour contribuer à leur conception et à l'évaluation de leur performance (en général et dans des cas spécifiques) ont très peu de chances de répondre aux critères d'efficacité de l'UNGP 31.

Les femmes peuvent être confrontées à des obstacles particuliers en matière de recours en raison des structures sociales ou des attentes culturelles ou sexistes. Ces obstacles peuvent prendre de nombreuses formes, allant de l'incapacité d'assister aux audiences en raison de difficultés à organiser la garde des enfants, à des inquiétudes quant à la sécurité physique et à des menaces de violence sexuelle en représailles pour s'être exprimées. Les femmes peuvent ne pas avoir le même accès aux structures décisionnelles que les hommes, ou moins d'accès aux ressources nécessaires pour les aider, et ont donc souvent plus de mal à faire entendre leur voix.

Les perspectives de genre aident à identifier les mesures spéciales nécessaires pour garantir, entre autres, que le mécanisme:

- puisse avoir la confiance de tous, indépendamment du sexe ("légitimité"),
- ne fasse pas de discrimination (directe ou indirecte) quant aux personnes qui peuvent accéder au mécanisme ("accessibilité"),
- puisse fonctionner d'une manière qui soit juste et respectueuse de tous ("équité"), et
- soit capable de tenir compte des différences entre les sexes dans la manière dont les préjudices et les réparations peuvent être vécus, et donc de la mesure dans laquelle les réparations peuvent être considérées comme "efficaces" ("compatibilité des droits").



Protéger les personnes contre le risque de représailles

Les gens peuvent être découragés d'accéder aux mécanismes de règlement des griefs par crainte de représailles. Le fait de ne pas apprécier ce type de risques et de ne pas y répondre de manière adéquate va inévitablement ébranler la confiance des parties prenantes ("légitimité") et constitue un sérieux obstacle psychologique et pratique à la volonté des personnes d'utiliser une procédure de règlement des griefs ("accessibilité"). Différents groupes de personnes peuvent être confrontés à différents types ou niveaux de risques ou peuvent subir des représailles de différentes manières. Le fait de se trouver dans une position de vulnérabilité ou de marginalisation (par exemple, en raison de la pauvreté ou du manque d'autonomie personnelle) peut augmenter considérablement les niveaux de risque, ce qui a des conséquences sur la mesure dans laquelle un individu peut s'engager dans une procédure de règlement des griefs dans des conditions justes, informées et respectueuses ("équité").

Les concepteurs et les exploitants des mécanismes doivent être conscients du fait que les différentes formes de représailles peuvent ne pas être immédiatement évidentes pour eux, et ils doivent donc demander conseil à des personnes qui comprennent les défis et les dilemmes auxquels les parties lésées peuvent être confrontées. En outre, ils doivent être conscients que les risques de représailles peuvent aller au-delà des personnes qui soulèvent des griefs et inclure les personnes qui leur sont associées (par exemple, les membres de la famille), ainsi que les personnes qui peuvent travailler pour le mécanisme. De simples garanties de confidentialité (et/ou d'anonymat) peuvent ne pas suffire à protéger les personnes contre les préjudices. Dans certains cas, des dispositions sur mesure peuvent être nécessaires, sur la base d'une évaluation adéquate des risques. Dans tous les cas, les mécanismes devraient envisager le conseil et le soutien qui peuvent être nécessaires à la lumière des risques pertinents, et les rendre librement accessibles.



L'importance d'un engagement significatif des parties prenantes

Les concepteurs et les opérateurs de mécanismes de réclamation doivent être prêts à consulter de manière significative les parties prenantes (potentiellement) concernées à différents stades. Cet engagement doit permettre aux personnes concernées par le développement et le fonctionnement du mécanisme d'entendre, de comprendre et de répondre aux intérêts et aux préoccupations des parties prenantes.

Une consultation significative des parties prenantes est fondamentale pour établir leur confiance ("légitimité"). Sans une consultation sérieuse, il est difficile de comprendre et d'éliminer les obstacles à l'accès auxquels les gens sont confrontés ("accessibilité"). Une consultation sérieuse est également nécessaire pour garantir que les résultats et les solutions des processus sont basés sur le "dialogue" et sont culturellement appropriés et sensibles au genre ("compatibilité des droits"). En outre, la mesure dans laquelle un mécanisme est capable de tirer des enseignements des

réactions des parties prenantes aura une incidence sur sa capacité à être une "source d'apprentissage continu".

Cependant, un engagement significatif des parties prenantes peut être difficile à réaliser dans la pratique. Dans certains cas, il sera nécessaire de collaborer avec des mandataires appropriés, tels que des organisations de la société civile et des syndicats. Les concepteurs et opérateurs de mécanismes doivent être conscients du fait que les communautés sont rarement homogènes en termes d'intérêts. Des efforts considérables et des approches créatives sont souvent nécessaires pour impliquer correctement les groupes plus difficiles à atteindre et obtenir une image complète des besoins et des préférences des parties prenantes.



Établir des liens entre les mécanismes de réclamation et la diligence raisonnable en matière de droit de l'homme

Les mécanismes de réclamation au niveau opérationnel constituent un moyen essentiel d'alerter les entreprises sur la possibilité qu'elles puissent causer ou contribuer à des impacts négatifs sur les droits de l'homme, ou que ces impacts puissent être directement liés à leurs opérations, produits ou services par leurs relations commerciales. De cette manière, ces mécanismes peuvent contribuer à l'identification et à l'évaluation précoces des atteintes réelles et potentielles aux droits de l'homme, qui sont essentielles à la pratique de la diligence raisonnable en matière de droits de l'homme (voir UNGP 18). En outre, ces mécanismes de réclamation peuvent aider à clarifier les actions qui peuvent être appropriées en réponse à différents types d'impacts (UNGP 19).

De même, les activités de diligence raisonnable en matière de droits de l'homme peuvent éclairer la portée et la conception des mécanismes de réclamation qui peuvent être nécessaires, par exemple en mettant en évidence les besoins spécifiques des parties prenantes (voir "légitimité" et "accessibilité"), et les risques les plus saillants d'une entreprise en matière de droits de l'homme. En outre, des mécanismes de réclamation efficaces garantiront que les leçons tirées des processus de réclamation sont utilisées pour prévenir de futurs griefs et préjudices ("apprentissage continu").

Transparence et bonne communication

Si la mesure dans laquelle un mécanisme est prêt à partager des informations est un critère d'efficacité en soi ("transparence"), c'est aussi un moyen important de satisfaire à d'autres critères d'efficacité. Par exemple, un mécanisme qui manque de transparence a peu de chances de susciter la confiance des parties prenantes ("légitimité"). La transparence est également essentielle pour la "prévisibilité" des mécanismes, ainsi que pour la confiance avec laquelle les parties lésées peuvent coopérer avec eux ("équitabilité"). L'accès à l'information est nécessaire pour redresser (du moins en partie) les déséquilibres de pouvoir et de ressources qui existent généralement entre les entreprises et ceux dont les droits de l'homme ont pu être affectés par leurs activités.

Afin d'atteindre le plus grand nombre possible de parties prenantes, les mécanismes sont encouragés à utiliser une variété de moyens et de formats de communication. Si la communication via des sites web, des médias sociaux et des outils en ligne est désormais courante, les concepteurs et opérateurs de mécanismes doivent tenir compte de la "fracture numérique" et des difficultés rencontrées par les personnes peu alphabétisées pour accéder aux informations dont elles ont besoin. Dans l'idéal, chaque partie prenante devrait pouvoir accéder aux informations dans sa propre langue, bien que cela puisse présenter des difficultés évidentes pour les mécanismes de réclamation dont la pertinence et la portée sont géographiquement étendus.

Comprendre l'écosystème des remèdes et y répondre

Les mécanismes privés de règlement des griefs existent dans un "écosystème de recours" complexe composé de lois, de politiques, d'institutions et d'attentes sociales. Les concepteurs et les exploitants de mécanismes de réclamation *efficaces* tiennent compte de l'"écosystème de recours" dans lequel ils opèrent, y compris les diverses façons dont les systèmes juridiques antérieurs peuvent rendre le mécanisme de réclamation plus ou moins efficace, et les interrelations qui peuvent exister entre différents types de mécanismes de réparation (étatiques et non étatiques).

Étant donné que les mécanismes privés de règlement des griefs n'offrent souvent pas un recours qui réponde pleinement aux normes internationalement reconnues en matière de "recours effectif", ces mécanismes devraient éviter d'imposer aux parties lésées des conditions qui pourraient avoir pour effet de les empêcher de poursuivre des stratégies ou des options de réparation ailleurs.

Les mécanismes privés sont également bien avisés d'anticiper la possibilité qu'ils soient contraints de partager les informations obtenues au cours d'une procédure de grief avec des tiers (par exemple, des organismes de réglementation ou d'application de la loi de l'État). Compte tenu des implications en matière de sauvegarde, les entreprises sont encouragées à élaborer, publier et réviser des politiques solides sur des questions telles que le partage d'informations, l'engagement avec les organes de l'État et le renvoi des griefs.