



Assemblée générale

Distr. générale
14 mai 2018
Français
Original : anglais

Conseil des droits de l'homme

Trente-huitième session

18 juin-6 juillet 2018

Points 2 et 3 de l'ordre du jour

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

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

Améliorer la responsabilisation des entreprises et l'accès à des voies de recours pour les victimes de violations des droits de l'homme liées aux activités des entreprises au moyen de mécanismes non judiciaires relevant de l'État

Rapport du Haut-Commissaire des Nations Unies aux droits de l'homme

Résumé

Le présent rapport fournit des recommandations pratiques en vue d'améliorer la responsabilisation des entreprises et l'accès à des voies de recours pour les victimes de violations des droits de l'homme liées aux activités des entreprises au moyen de mécanismes non judiciaires relevant de l'État. Établi dans le cadre du projet du Haut-Commissariat des Nations Unies aux droits de l'homme (HCDH) sur la responsabilité et les voies de recours et conformément à la demande formulée par le Conseil des droits de l'homme dans sa résolution 32/10, il fait suite au rapport concernant la responsabilisation des entreprises et l'accès à des voies de recours au moyen de mécanismes judiciaires qui a été établi pendant la première phase du projet (voir A/HRC/32/19 et Add.1).

Dans le présent rapport, le Haut-Commissaire expose les actions à mener, présente l'approche du HCDH et formule des observations générales quant au rôle des mécanismes non judiciaires relevant de l'État en matière de responsabilisation et d'accès à des voies de recours dans les affaires relatives aux droits de l'homme liées aux activités des entreprises. Le rapport comprend une annexe dans laquelle figurent un ensemble de recommandations d'objectifs stratégiques à l'intention des États et une série d'éléments illustrant les différentes façons, pour les États, d'atteindre ces objectifs. Un additif au rapport (A/HRC/38/20/Add.1) apporte des explications complémentaires, issues des travaux de recherche menés pendant deux ans par le Haut-Commissariat.



Table des matières

	<i>Page</i>
I. Introduction	3
II. Responsabilisation et accès aux voies de recours : le rôle des mécanismes non judiciaires relevant de l'État	3
III. Vue d'ensemble.....	5
A. Champ d'application.....	5
B. Méthode	6
C. Structure et optique des recommandations	6
D. Public visé.....	7
IV. Observations d'ordre général	7
A. Cohérence des politiques et efficacité du système	7
B. Efficacité, à titre individuel, des mécanismes non judiciaires relevant de l'État	8
C. Mécanismes non judiciaires relevant de l'État et affaires transfrontières.....	8
V. Recommandations	8
Annexe	
I. Recommandations pratiques pour améliorer l'efficacité des mécanismes non judiciaires relevant de l'État qui s'occupent des questions relatives aux entreprises et aux droits de l'homme	10

I. Introduction

1. En 2013, dans le cadre de son mandat de protection et de promotion des droits de l'homme au niveau mondial, le Haut-Commissariat des Nations Unies aux droits de l'homme (HCDH) a entrepris d'aider les États à renforcer la mise en œuvre du pilier des Principes directeurs relatifs aux entreprises et aux droits de l'homme concernant l'accès à des voies de recours (voir A/HRC/17/31, annexe).
2. Dans sa résolution 26/22, le Conseil des droits de l'homme a prié le Haut-Commissaire de poursuivre ses travaux visant à améliorer l'accès à des voies de recours et de lui faire rapport à ce sujet. En novembre 2014, conformément à cette demande, le HCDH a lancé le projet « responsabilité et recours », dans le cadre duquel il a examiné le rôle des mécanismes judiciaires (c'est-à-dire des juridictions nationales) et la manière dont ils étaient utilisés. Le Haut-Commissaire a soumis un rapport sur la question au Conseil des droits de l'homme à sa trente-deuxième session (A/HRC/32/19 et Add.1).
3. Dans sa résolution 32/10, le Conseil des droits de l'homme a demandé au Haut-Commissaire, dans le but d'améliorer l'efficacité des mécanismes non judiciaires relevant de l'État qui contribuent au respect des droits de l'homme par les entreprises, y compris dans un contexte transfrontière, de recenser et d'analyser les enseignements de l'expérience, les meilleures pratiques, les problèmes et les possibilités en la matière. Les travaux menés par le HCDH en réponse à cette demande constituent la partie II du projet « responsabilité et recours », qui fait l'objet du présent rapport (voir également A/HRC/38/20/Add.1).

II. Responsabilisation et accès aux voies de recours : le rôle des mécanismes non judiciaires relevant de l'État

4. Il est encore difficile pour les victimes de violations des droits de l'homme liées aux activités des entreprises d'obtenir réparation des préjudices subis. Si les obstacles varient d'un contexte à l'autre, on peut toutefois relever des problèmes persistants et communs à de nombreux pays, parmi lesquels des régimes juridiques fragmentés, mal conçus ou incomplets, l'absence d'évolution du droit, la méconnaissance du champ d'application et du fonctionnement des régimes, la complexité structurelle des entreprises, les difficultés d'accès à un financement suffisant pour demander réparation et l'inapplication des lois (A/HRC/32/19, par. 4).
5. L'action menée en vue d'obliger les entreprises à rendre des comptes et de garantir l'accès des victimes à des recours utiles est un élément essentiel du devoir de protection contre les violations des droits de l'homme liées aux activités des entreprises qui incombe aux États en vertu du droit international des droits de l'homme, et qui trouve son expression dans les Principes directeurs. Si l'existence de mécanismes judiciaires efficaces est cruciale pour garantir l'accès à des voies de recours (voir A/HRC/17/31, annexe, principe 26 et commentaire), les mécanismes administratifs, législatifs et autres mécanismes non judiciaires jouent un rôle essentiel en complément et en remplacement des mécanismes judiciaires (ibid., principe 27 et commentaire).
6. Il existe de nombreuses catégories de mécanismes non judiciaires relevant de l'État. Dans la plupart des pays, on constate l'existence d'un éventail de mécanismes ayant un rôle à jouer dans le traitement des plaintes ou dans la résolution des différends découlant des violations des droits de l'homme liées aux activités des entreprises. On trouve ces mécanismes à tous les niveaux de l'administration (local, régional et national). Le mandat de certains couvre l'ensemble des droits de l'homme, mais nombre d'entre eux sont des organes spécialisés dans des domaines particuliers tels que le droit du travail, la lutte contre la discrimination, les droits des consommateurs, le droit à la vie privée, les droits environnementaux ou encore le droit d'avoir accès à une eau potable et le droit à la santé. Les inspections du travail, les tribunaux du travail, les organismes de protection des consommateurs (souvent conçus pour différents secteurs d'activité), les tribunaux de l'environnement, les organismes de protection de la vie privée et des données, les services

du médiateur de l'État, les organismes étatiques de santé et de sécurité, les organismes chargés des normes professionnelles et les institutions nationales des droits de l'homme, sont des mécanismes non judiciaires relevant de l'État.

7. Certains États peuvent ne pas se cantonner à cette liste et faire preuve d'innovation afin de prendre en compte des risques d'atteintes aux droits de l'homme auxquels ils sont particulièrement exposés, par exemple en mettant en place des mécanismes spécialisés dans la protection de groupes considérés comme étant en situation de risque accru de vulnérabilité ou de marginalisation tels que les femmes, les enfants, les travailleurs migrants, les personnes handicapées, les victimes de formes contemporaines d'esclavage ou de servitude pour dettes ou les membres des communautés autochtones.

8. Les mécanismes non judiciaires relevant de l'État peuvent aussi découler de régimes différents et tirer leur autorité de sources différentes. Si nombre d'entre eux ont un mandat, des fonctions et des pouvoirs définis par la loi, certains ont été institués en application de règlements ou d'arrêtés et d'autres ont une assise plus informelle. Quelques-uns, à l'exemple des mécanismes de plainte concernant les normes professionnelles, doivent leur existence à des régimes réglementaires spécifiques. D'autres, tels que les points de contact nationaux au titre des Principes directeurs de l'OCDE à l'intention des entreprises multinationales, ont été mis en place en application d'instruments ou d'initiatives internationaux.

9. Ces mécanismes ont en outre des fonctions et des pouvoirs variés. Certains ont par exemple un rôle réglementaire ou juridictionnel, tandis que d'autres ont une fonction de conciliation ou de médiation. Certains peuvent rendre des décisions exécutoires (par exemple en vue de contraindre une partie à coopérer, d'exiger la communication d'informations ou de veiller à l'exécution d'une mesure de réparation), tandis que d'autres ont besoin de la coopération des parties impliquées. Certains mécanismes peuvent ouvrir une enquête de leur propre initiative, tandis que d'autres ne peuvent engager de procédures que s'ils sont saisis d'une plainte ou d'un litige spécifique.

10. On peut distinguer cinq grandes catégories de mécanismes non judiciaires relevant de l'État :

- Les mécanismes de plainte¹ ;
- Les inspections² ;
- Les services du médiateur de l'État³ ;
- Les organismes de médiation ou de conciliation⁴ ;
- Les tribunaux arbitraux et spécialisés⁵.

¹ En général gérés par un organisme désigné, soutenu ou agréé par l'État, et qui a des responsabilités en matière de réglementation et d'application de la réglementation.

² En général gérées par un organisme désigné, soutenu ou agréé par l'État, ayant des responsabilités en matière de réglementation et d'application de la réglementation, ainsi qu'un ensemble de fonctions et de pouvoirs en matière d'exécution, notamment ceux d'enquêter, d'infliger des sanctions ou d'ordonner des mesures de réparation ; ces mécanismes peuvent s'autosaisir ou agir en réponse à une plainte. Ils peuvent également avoir une fonction d'éducation et de sensibilisation.

³ En général dotés d'un mandat spécialisé en lien avec des groupes d'intérêt, des domaines de réglementation ou des secteurs commerciaux spécifiques, ils sont chargés de connaître des litiges qui opposent des particuliers à des entreprises, d'enquêter sur ces affaires et d'y apporter une solution, et ont fréquemment recours à des techniques de médiation ou de conciliation pour s'acquitter de leur tâche.

⁴ Similaires aux services du médiateur, ils ont pour objectif de trouver une solution satisfaisante pour les parties plutôt que de déclarer l'une ou l'autre fautive. Les techniques de médiation et de conciliation sont souvent utilisées dans la résolution des différends en matière de consommation, de travail ou d'environnement, et peuvent déboucher sur des procédures plus formelles telles que l'arbitrage ou la conciliation.

⁵ Mènent des procédures de résolution des différends accusatoires ou inquisitoires. Ces mécanismes ont souvent un fonctionnement très formel. Certains sont habilités à mener des enquêtes de leur propre initiative. Ils peuvent être compétents pour rendre des décisions juridiquement contraignantes.

11. La diversité de ces mécanismes et le fait qu'ils sont très utilisés montrent à la fois leur importance en matière de réglementation et leur adaptabilité à différents contextes et problématiques. Il ressort toutefois de l'expérience des personnes demandant des comptes et cherchant à obtenir réparation suite à des violations des droits de l'homme liées aux activités d'entreprises que, dans de nombreux cas, ces mécanismes ne remplissent pas encore le rôle que leur assignent les Principes directeurs (voir A/HRC/17/31, principe 27 et commentaire). Dans certains pays, le développement désordonné du droit et des institutions rend la protection de certains droits de l'homme par ces mécanismes inégale ou lacunaire. Les protestations contre l'insuffisance des ressources et des capacités techniques sont courantes. Le fait que les personnes concernées ne connaissent pas leurs droits et que les mécanismes soient peu accessibles (en particulier pour les personnes en situation de risque accru de vulnérabilité ou de marginalisation) pose un problème dans de nombreux pays. Pour les affaires graves ou complexes, étant donné qu'il est parfois difficile de savoir quel mécanisme (ou quelle combinaison de mécanismes) a un mandat suffisamment large pour connaître de l'affaire dans son ensemble, les solutions apportées peuvent être fragmentaires, et les réparations accordées non conformes aux normes internationales (voir annexe, par. 4.1). Enfin, de nombreux mécanismes non judiciaires relevant de l'État ayant un mandat strictement territorial, leur compétence dans les affaires transfrontières est souvent limitée ou nulle.

12. La capacité des mécanismes non judiciaires relevant de l'État agissant individuellement ou en association, à constituer un recours utile dans les cas où les activités d'entreprises ont porté atteinte aux droits de l'homme, pourrait être grandement améliorée. Il est nécessaire, en premier lieu, d'améliorer la compréhension de l'importance de ces mécanismes non judiciaires dans la satisfaction, par les États, de leurs obligations en matière de protection contre les violations des droits de l'homme liées aux activités des entreprises, ainsi que du rôle de chacun de ces mécanismes au sein d'un dispositif étatique global de responsabilisation et de recours. Tous les États devront, unilatéralement ou en coopération, faire des efforts divers et concertés pour améliorer l'efficacité de ces mécanismes et faire en sorte qu'ils puissent s'acquitter des tâches qui leur incombent dans le cadre de ces dispositifs, notamment en ce qui concerne leur rôle essentiel de complément et d'appui aux mécanismes judiciaires.

III. Vue d'ensemble

A. Champ d'application

13. La partie II du projet « responsabilité et recours » vise à préciser de quelle manière les États peuvent utiliser les mécanismes étatiques non judiciaires pour renforcer la mise en œuvre du pilier des Principes directeurs concernant l'accès aux voies de recours, l'accent étant particulièrement mis sur : a) la structure et le mandat des différents mécanismes ; b) les procédures d'enquête et de collecte d'informations ; c) certains aspects des « critères d'efficacité » relatifs aux mécanismes non judiciaires (voir A/HRC/17/31, principe 27 et commentaire) ; d) l'efficacité systémique et la cohérence des politiques ; e) la coopération transfrontière⁶.

14. Dans de nombreux pays, l'efficacité des mécanismes non judiciaires relevant de l'État est susceptible d'être compromise par des difficultés politiques, sociales et économiques plus générales, qui peuvent avoir trait au respect de l'état de droit, à la pauvreté, à la corruption et au manque de ressources et de capacités des principales

⁶ Les paramètres de projet proposés par le HCDH ont été examinés au cours d'un atelier d'experts de deux jours qui s'est tenu à Genève les 19 et 20 janvier 2017 et auquel ont participé des représentants des États et de la société civile, des entreprises, des organismes des Nations Unies, des organisations internationales et des universitaires spécialistes de la question des mécanismes non judiciaires relevant des États (voir https://business-humanrights.org/sites/default/files/images/ARPII_FINAL%20Scoping%20Paper.pdf). Pour la liste finale des domaines d'action et des programmes de recherche, voir https://business-humanrights.org/sites/default/files/documents/ARPII_phase1_Sector%20Study_Part%201.pdf.

institutions. Les recommandations pratiques fournies en annexe visent à compléter et à étayer l'action de l'État face à ces problèmes d'une plus grande portée, qui est essentielle.

B. Méthode

15. Pour avoir une vision plus nette des difficultés auxquelles font face les mécanismes non judiciaires relevant de l'État au niveau national et des mesures qui pourraient être les plus efficaces compte tenu de la diversité des systèmes, des structures et des traditions juridiques de par le monde, le HCDH a rassemblé des informations empiriques auprès d'un large éventail de pays, en examinant plus de 430 éléments concrets (faits, articles de presse, allégations et différends) ayant trait à l'entreprise et aux droits de l'homme, en procédant à une collecte minutieuse d'informations (dont une consultation mondiale en ligne et une procédure dirigée faisant appel à des universitaires et à des praticiens issus d'horizons très divers), en menant des travaux complémentaires portant spécifiquement sur le rôle et les activités des points de contact nationaux au titre des Principes directeurs de l'OCDE et des institutions nationales des droits de l'homme, en participant à un webinaire afin de recueillir les points de vue des entreprises, en organisant deux consultations multipartites et en procédant régulièrement à des consultations en ligne lors des étapes clés du projet⁷. La totalité des documents de référence et des informations relatives aux grandes étapes du projet a été communiquée directement aux États et mise à la disposition des autres parties prenantes sur les plateformes et les réseaux d'échange d'informations appropriés⁸. En outre, une réunion visant à recueillir des observations directement auprès des représentants des États et des mécanismes non judiciaires relevant de l'État a été organisée à Genève les 22 et 23 février 2018.

C. Structure et optique des recommandations

16. Les recommandations formulées fournissent un certain nombre d'objectifs stratégiques et d'éléments illustrant les différents moyens d'atteindre ces objectifs (voir annexe). Cette structure, qui repose sur une approche similaire à celle utilisée dans le rapport final sur la partie I du projet « responsabilité et recours » (A/HRC/32/19 et Add.1), est volontairement souple. Afin de garantir leur pertinence et leur applicabilité à l'échelle mondiale, les recommandations sont formulées de manière à pouvoir être facilement adaptées à différents systèmes et contextes juridiques. En outre, elles se veulent pragmatiques et visent à s'inscrire dans une perspective d'avenir et à refléter les normes internationales en matière d'accès à des voies de recours.

17. Les mesures recommandées ne doivent pas être envisagées comme une liste figée de solutions. Il peut en effet exister d'autres façons d'atteindre l'objectif sous-jacent qui consiste à améliorer la mise en œuvre, par les différents États, des Principes directeurs en général et des critères d'efficacité des mécanismes de réclamation non judiciaires (voir A/HRC/17/31, principe 31 et commentaire) en particulier. Il convient en outre de ne pas considérer ces recommandations comme une liste exhaustive des mesures que devraient prendre les États pour mettre en œuvre le pilier des Principes directeurs relatif à l'accès à des voies de recours.

18. Les recommandations formulées constitueront néanmoins une ressource essentielle pour les États qui cherchent à améliorer l'efficacité de leurs mécanismes non judiciaires visant à remédier aux problèmes liés aux entreprises et aux droits de l'homme ainsi qu'une plateforme potentielle de dialogue, d'échange d'idées, d'innovation et de progrès.

⁷ Voir HCDH, « Accountability and Remedy Project Part II: State-based non-judicial mechanisms: State-based non-judicial mechanisms for accountability and remedy for business-related human rights: Supporting actors or lead players? » (« Mécanismes non judiciaires étatiques sur la responsabilité sociale et recours : soutenir les acteurs ou les joueurs ? »), document de travail établi dans le cadre du sixième Forum sur les entreprises et les droits de l'homme, Genève, 27-29 novembre 2017, 2 novembre 2017.

⁸ Voir www.ohchr.org/EN/Issues/Business/Pages/ARP_IL.aspx.

D. Public visé

19. Les recommandations s'adressent en priorité aux États et aux organismes publics chargés de concevoir, de mettre sur pied, de gérer et de superviser les mécanismes non judiciaires relevant de l'État pertinents. Les États peuvent appliquer les objectifs stratégiques de diverses manières. Ils peuvent par exemple mettre en place des processus d'examen internes, des plans d'action nationaux relatifs aux entreprises et aux droits de l'homme, des stratégies visant à améliorer l'accès à la justice ou d'autres dispositifs plus adaptés au contexte national. Les recommandations présenteront également un intérêt pour les décideurs et les professionnels et, en particulier, pour les administrateurs des mécanismes non judiciaires relevant de l'État, des organes d'application des lois et des institutions nationales des droits de l'homme. Les objectifs stratégiques peuvent également contribuer à guider l'action que mènent actuellement les organes internationaux qui s'occupent des questions relatives aux entreprises et aux droits de l'homme, notamment les organes créés en vertu d'instruments internationaux relatifs aux droits de l'homme et le Groupe de travail intergouvernemental à composition non limitée sur les sociétés transnationales et autres entreprises et les droits de l'homme. Différents éléments des recommandations peuvent encore servir de guide aux entreprises et de source d'inspiration à d'autres acteurs tels que les organisations de la société civile et les syndicats. Des explications complémentaires sur les différents éléments des recommandations (et sur les manières dont elles pourraient être mises en œuvre) figurent dans l'additif au présent rapport.

IV. Observations d'ordre général

20. Les mesures recommandées sont axées sur celles que les États peuvent prendre pour améliorer l'efficacité des mécanismes non judiciaires relevant de l'État, au niveau du système comme au niveau individuel, en assurant la responsabilisation des entreprises et l'accès à des voies de recours dans les affaires de violations des droits de l'homme liées aux activités des entreprises.

A. Cohérence des politiques et efficacité du système

21. Dans plusieurs pays (pour ne pas dire dans tous), les objectifs consistant à améliorer la responsabilisation des entreprises et l'accès à des voies de recours en cas de violations des droits de l'homme liées aux activités des entreprises sont souvent mieux réalisés lorsque les personnes et les groupes touchés disposent de différents moyens pour obtenir réparation, qu'il s'agisse de mécanismes judiciaires, de mécanismes non judiciaires ou, dans certains cas, d'une combinaison de mécanismes.

22. La partie I des recommandations pratiques porte sur les obstacles rencontrés pour assurer la cohérence des politiques entre ces différents mécanismes et sur les divers moyens dont disposent les États pour élaborer un cadre juridique et réglementaire permettant à ces différents mécanismes de contribuer de manière collective et positive à la responsabilisation des entreprises et à l'accès aux voies de recours dans les affaires concernant les entreprises et les droits de l'homme. Il a été pensé pour aider les États : a) à repérer les liaisons réciproques entre les différentes entités d'un système étatique complet de recours contre les atteintes aux droits de l'homme commises par des entreprises ; et b) à renforcer ces entités autant que possible afin que les lois et les politiques nationales, prises dans leur ensemble, puissent indiquer, objectivement et simplement, aux personnes et aux groupes touchés la marche à suivre pour faire recours, dans le respect des normes internationales relatives aux éléments constitutifs d'un recours utile, et que ces lois et politiques contribuent vraiment à la prévention.

B. Efficacité, à titre individuel, des mécanismes non judiciaires relevant de l'État

23. La partie II des recommandations pratiques est consacré à l'efficacité, à titre individuel, des mécanismes non judiciaires relevant de l'État pour ce qui concerne le respect des droits de l'homme par les entreprises. Si la diversité des menaces qui pèsent sur les droits de l'homme et des situations pratiques déterminent souvent des dispositifs réglementaires et juridiques différentes, les facteurs d'efficacité des mécanismes non judiciaires et les mesures nécessaires pour qu'ils soient dûment mis en œuvre sont identiques, même lorsque ces mécanismes appartiennent à des catégories différentes. Les mesures recommandées dans la partie II s'inspirent des diverses activités de collecte d'informations menées par le HCDH dans le cadre du projet et mettent en évidence les différents moyens disponibles pour mettre en œuvre, dans la pratique, les divers critères d'efficacité énoncés dans le principe directeur 31.

C. Mécanismes non judiciaires relevant de l'État et affaires transfrontières

24. À l'heure actuelle, relativement peu de mécanismes non judiciaires relevant de l'État ont la compétence et la capacité nécessaires pour intervenir dans des affaires transfrontières (voir par. 15 ci-dessus). Dans certains pays, de tels mécanismes ont été créés pour donner un moyen d'exprimer des préoccupations relatives à des violations des droits de l'homme liées aux activités des entreprises commises dans d'autres juridictions et pour jouer le rôle de médiateur. À ce titre, le système des points de contact nationaux au titre des Principes directeurs de l'OCDE constitue un exemple remarquable. La plupart de ces mécanismes font appel à la médiation et n'ont que des pouvoirs d'enquête formelle limités. Leur efficacité dépend de la coopération des entreprises concernées. Les mécanismes non judiciaires relevant de l'État qui ont des pouvoirs d'intervention étendus et qui sont habilités à enquêter sur les allégations de leur propre initiative (à savoir les mécanismes dotés d'un mandat exprès de contrôle) ne peuvent généralement examiner que les affaires relatives à des préjudices causés sur le territoire national.

25. Toutefois, la pratique récente des États témoigne de la volonté croissante de certains mécanismes non judiciaires relevant de l'État, et d'institutions nationales des droits de l'homme en particulier, de conclure des accords de coopération ponctuels avec leurs homologues d'autres États afin de pouvoir enquêter sur les effets néfastes, pour les droits de l'homme, d'activités transfrontières menées par des entreprises, et de déterminer les moyens d'y remédier.

26. La partie III des recommandations pratiques met l'accent sur les différents moyens de renforcer, dans la pratique, la capacité des mécanismes non judiciaires relevant de l'État à traiter les affaires transfrontières.

V. Recommandations

27. **Le HCDH recommande aux États membres :**

a) **D'envisager, dans le cadre de leurs activités de mise en œuvre du pilier des Principes directeurs relatif à l'accès aux voies de recours, d'examiner la portée et l'efficacité des mécanismes non judiciaires relevant de l'État en se fondant sur les objectifs stratégiques et les éléments énoncés dans les recommandations pratiques, ainsi que sur le modèle de mandat (voir A/HRC/38/20/Add.1) ;**

b) **D'élaborer une stratégie globale de mise en œuvre des objectifs stratégiques en tenant compte des structures juridiques, des enjeux et des besoins locaux, par exemple, dans le cadre de plans d'action nationaux sur les entreprises et**

les droits de l'homme⁹, ou dans le cadre des stratégies visant à améliorer l'accès à la justice en général ;

c) De prendre des mesures, en se fondant sur les objectifs stratégiques et les éléments énoncés dans les recommandations, pour améliorer la capacité des mécanismes non judiciaires relevant de l'État à traiter des affaires de violations des droits de l'homme liées aux activités des entreprises lorsque les faits incriminés, les éléments probants, les préjudices infligés ou les acteurs concernés relèvent de plusieurs juridictions, selon qu'il convient, au regard du mandat et des fonctions de ces mécanismes.

⁹ Voir Directives concernant les plans d'action nationaux relatifs aux entreprises et aux droits de l'homme, Groupe de travail sur la question des droits de l'homme et des sociétés transnationales et autres entreprises, décembre 2014.

Annexe

Recommandations pratiques pour améliorer l'efficacité des mécanismes non judiciaires relevant de l'État qui s'occupent des questions relatives aux entreprises et aux droits de l'homme

Partie I. Amélioration de l'efficacité des mécanismes non judiciaires relevant de l'État dans le contexte plus large du système de lois, de politiques et d'institutions de réglementation de l'État

Objectif stratégique 1 : Les mécanismes non judiciaires relevant de l'État, agissant individuellement ou en association, contribuent à la mise en œuvre efficace des obligations juridiques et des engagements stratégiques contractés par l'État au niveau international en matière de responsabilisation des entreprises et d'accès aux voies de recours en cas de violations des droits de l'homme liées aux activités des entreprises, d'une manière conforme aux structures juridiques et aux principes constitutionnels du pays, ainsi que dans le respect des besoins locaux et des modalités de fonctionnement, en particulier selon le type, la nature et la gravité des risques que les activités liées aux entreprises font peser sur les droits de l'homme.

1.1 L'État a procédé à un examen complet et consulté dûment les parties prenantes afin de déterminer : a) quel est l'arsenal des différents mécanismes non judiciaires relevant de l'État établis sous sa juridiction qui veillent au respect des droits de l'homme par les entreprises ; b) si le niveau d'indépendance, le mandat, les fonctions et les pouvoirs de ces mécanismes sont adaptés et suffisants, lorsqu'on les examine conjointement avec les lois et politiques y relatives, pour offrir un environnement juridique et réglementaire propice au respect des droits de l'homme par les entreprises ; et c) si ces mécanismes répondent aux besoins des personnes ou des groupes pour lesquels ils sont prévus et s'ils protègent suffisamment leurs droits.

1.2 L'État a pris les mesures nécessaires pour remédier à toute insuffisance constatée eu égard aux questions mentionnées au paragraphe 1.1 ci-dessus.

1.3 Le cas échéant, les mécanismes non judiciaires relevant de l'État sont invités à collaborer et à coopérer avec d'autres mécanismes non judiciaires relevant de l'État, organes de répression et organismes de réglementation afin d'améliorer l'efficacité de la communication et de la coordination entre les divers mécanismes, organes et institutions, et sont dotés des ressources nécessaires à cette fin.

1.4 L'État vérifie régulièrement si la contribution globale des mécanismes non judiciaires relevant de l'État permet la responsabilisation des entreprises et l'accès aux voies de recours en cas de violations des droits de l'homme liées aux activités des entreprises, en examinant notamment avec un soin particulier : a) la cohérence (voir A/HRC/17/31, principe 8 et commentaire) entre les rôles, les politiques et les pratiques des mécanismes non judiciaires relevant de l'État pertinents et ceux d'autres ministères, organismes de réglementation et institutions publiques ; b) les domaines dans lesquels la communication et la coordination entre les différents mécanismes, organes et institutions pourraient être améliorées, compte tenu de leur mandat et de leurs fonctions ; c) le degré de connaissance et de compréhension, chez les membres du personnel des mécanismes non judiciaires relevant de l'État dont le rôle est déterminant, des obligations juridiques de l'État au niveau international en matière de droits de l'homme, ainsi que du rôle de ces mécanismes dans le respect de ces obligations ; d) le degré de satisfaction de ces mécanismes aux besoins des personnes ou des groupes auxquels ils sont destinés et leur capacité à protéger suffisamment leurs droits ; e) les recommandations des organes de contrôle compétents, y compris des mécanismes d'examen par les pairs. L'État publie les

conclusions de cet examen, met en place les réformes juridiques, stratégiques et structurelles nécessaires et apporte les améliorations administratives indispensables.

Objectif stratégique 2 : Les personnes et les groupes victimes de violations des droits de l'homme liées aux activités des entreprises, ou qui y sont exposés, disposent d'un accès réaliste et facilement repérable à une voie de recours utile.

2.1 Les informations concernant les différentes possibilités et les divers mécanismes qui existent pour traiter les plaintes ou régler les différends, selon les situations et les cas, sont mises à la disposition des titulaires de droits d'une manière qu'ils peuvent aisément comprendre.

2.2 Des services de conseil et d'appui sont mis à la disposition des titulaires de droits, y compris en ce qui concerne : a) les avantages et les inconvénients relatifs à chaque option en matière de traitement des plaintes ou de règlement des différends ; et b) les types de réparations qui peuvent être accordées selon chaque mécanisme (y compris judiciaire).

2.3 L'État encourage ceux qui fournissent les informations ou les services de conseil et d'appui mentionnés aux points 2.1 et 2.2 à mener des activités de sensibilisation adaptées auprès des titulaires de droits concernés afin de faire connaître le plus possible les différentes possibilités et les divers mécanismes qui existent pour traiter les plaintes ou régler les différends, selon les situations et les cas, y compris par l'intermédiaire de bureaux régionaux et de centres de services, de bureaux mobiles et de « spectacles itinérants », et fournit les ressources nécessaires à cette fin.

2.4 Lorsque l'obtention d'un recours utile est susceptible de nécessiter l'intervention de plusieurs mécanismes non judiciaires relevant de l'État, organismes de répression ou institutions de réglementation, des dispositions ont été prises pour faciliter (selon qu'il convient, compte tenu des mandats, fonctions et pouvoirs des institutions ou des mécanismes concernés) l'échange d'informations entre les institutions, organismes ou mécanismes compétents ou le renvoi de la procédure ou de l'enquête à une autre institution, un autre organisme ou un autre mécanisme compétent : d'une manière équitable, prévisible, respectueuse des droits et transparente ; conformément aux structures juridiques et aux principes constitutionnels du pays ; conformément à l'objectif de réduction des obstacles rencontrés dans l'accès aux voies de recours et de non-constitution d'écueils empêchant que des affaires légitimes soient portées devant les mécanismes choisis par les titulaires de droits ; en tenant dûment compte des besoins et des préférences des titulaires de droits en ce qui concerne l'accès aux différents types de mécanismes ; et en prenant également dûment en considération la nécessité de préserver la confidentialité dans certaines circonstances, notamment pour ce qui est de l'identité des personnes qui pourraient faire l'objet de menaces, de harcèlement ou de représailles.

Objectif stratégique 3 : Les mécanismes non judiciaires et judiciaires relevant de l'État se complètent et se renforcent mutuellement d'une manière qui favorise la responsabilisation des entreprises et l'accès aux voies de recours en cas de violations des droits de l'homme liées aux activités des entreprises.

3.1 Les rôles et les responsabilités des mécanismes non judiciaires et des mécanismes judiciaires relevant de l'État sont délimités selon le type, la nature et la gravité des différentes violations des droits de l'homme liées aux activités des entreprises et compte tenu du fait que, dans certains cas, un recours en justice est indispensable pour obtenir réparation.

3.2 Selon qu'il convient, compte tenu de leur mandat et de leurs fonctions, les mécanismes non judiciaires relevant de l'État peuvent aisément solliciter l'aide des mécanismes judiciaires sur des points précis tels que l'utilisation des pouvoirs d'enquête, l'obtention de mesures conservatoires ou l'application des réparations accordées et juridiquement contraignantes.

3.3 Selon qu'il convient, compte tenu de leur mandat et de leurs fonctions, les mécanismes non judiciaires relevant de l'État peuvent : a) demander ou recommander le transfert d'une plainte ou d'un différend à un mécanisme judiciaire ; ou b) renvoyer les allégations ou les éléments attestant de l'implication d'une entreprise dans des violations des droits de l'homme aux mécanismes judiciaires ou à d'autres services chargés de

l'application de la loi pour enquête ou action. Les procédures régissant ces transferts ou ces renvois sont équitables, prévisibles, compatibles avec les droits et transparentes, et tiennent dûment compte des besoins et des préférences des titulaires de droits en ce qui concerne les différentes possibilités qui existent pour traiter des plaintes ou régler des différends, ainsi que de la nécessité de préserver la confidentialité dans certaines circonstances, en particulier pour ce qui est de l'identité des personnes qui pourraient faire l'objet de menaces, de harcèlement et de représailles.

3.4 Les titulaires de droits sont informés : a) des circonstances dans lesquelles les mécanismes judiciaires participent à l'enquête menée, à la décision rendue ou au règlement des plaintes ou des différends au sujet d'affaires dont les mécanismes non judiciaires relevant de l'État ont été saisis ou qu'ils ont examinées de leur propre initiative, ainsi que des étapes de la procédure auxquelles ces mécanismes interviennent ; et b) des droits dont ils disposent de contester ou de demander un réexamen de la décision prise par un mécanisme non judiciaire relevant de l'État de transférer ou de renvoyer la procédure, les allégations ou les éléments probants à des mécanismes judiciaires ou à d'autres services d'application de la loi.

3.5 Les règles de procédure et les pratiques des mécanismes judiciaires prévoient la participation des mécanismes non judiciaires relevant de l'État aux procédures judiciaires selon qu'il convient (par exemple, en tant que procureur, avocat, représentant, expert, témoin ou personne habilitée à intervenir au motif qu'elle apporte une expertise ou un élément utiles).

3.6 Les mécanismes non judiciaires relevant de l'État et les mécanismes judiciaires ont adopté et mis en œuvre des procédures équitables, prévisibles, compatibles avec les droits et transparentes qui doivent être suivies lorsque plusieurs mécanismes (judiciaires ou non judiciaires) sont chargés d'enquêter, de statuer ou de jouer un rôle de médiateur dans le cas d'une série d'allégations issues des mêmes faits ou d'ensembles de situations similaires, concernant les mêmes entreprises.

3.7 Les titulaires de droits peuvent toujours choisir un autre recours, selon l'évolution de la situation. Ils peuvent notamment transférer une plainte ou un différend d'un mécanisme relevant de l'État à un mécanisme judiciaire s'il apparaît clairement que le recours judiciaire est indispensable ou que d'autres moyens de parvenir à un recours utile ne sont pas envisageables.

3.8 Si tant les mécanismes non judiciaires relevant de l'État que les mécanismes judiciaires peuvent permettre d'aboutir à un recours utile, leurs règles de procédure et leur pratique sont telles qu'elles réduisent les obstacles que les titulaires de droits pourraient rencontrer et qu'elles ne contribuent pas à créer de nouveaux écueils à l'accès aux voies de recours.

Objectif stratégique 4 : Les mécanismes non judiciaires relevant de l'État, agissant individuellement ou en association, permettent aux personnes et aux groupes victimes de violations des droits de l'homme liées aux activités des entreprises d'obtenir réparation.

4.1 L'État adopte et met en œuvre des lois et politiques relatives aux mécanismes relevant de l'État alignées sur les principes de l'accès effectif à la justice dans des conditions d'égalité, de la réparation adéquate, effective et rapide du préjudice subi et de l'accès aux informations utiles concernant les violations et les mécanismes de réparation¹. À cette fin, les lois et les politiques liées à la mise en œuvre des mesures de réparation en cas de violations des droits de l'homme liées aux activités des entreprises s'appuient dûment sur toutes les catégories de réparation pleine et effective reconnues (à savoir la restitution, l'indemnisation, la réadaptation, la satisfaction et les garanties de non-répétition)² et, chaque fois que cela est possible, prévoient que les titulaires de droits pourront choisir le type de réparation le plus adapté aux circonstances particulières de l'espèce.

¹ Principes fondamentaux et directives concernant le droit à un recours et à réparation des victimes de violations flagrantes du droit international des droits de l'homme et de violations graves du droit international humanitaire (résolution 60/147 de l'Assemblée générale, annexe).

² Ibid., sect. IX, par. 18.

4.2 L'État a pris des dispositions appropriées pour remédier au risque de non-respect des réparations accordées (y compris des conditions d'un accord ou d'une décision de réparation), notamment (selon le mandat et les fonctions des mécanismes concernés) : a) l'utilisation de pouvoirs de répression solides et auto-exécutoires ; b) la possible répression via les mécanismes judiciaires ; c) les activités de suivi en matière réglementaire ou administrative (y compris le contrôle) ; ou d) l'imposition de conséquences réglementaires ou d'autre nature. Les organismes chargés de l'application de la loi, du suivi, du contrôle ou d'autres actions interviennent selon qu'il convient lorsque des titulaires de droits leur demandent d'exercer leurs pouvoirs de répression ou de supervision (le cas échéant) et opèrent dans le respect des normes internationales relatives à la mise en œuvre rapide des réparations accordées dans les affaires de violation des droits de l'homme.

Partie II. Amélioration de l'efficacité, à titre individuel, des mécanismes non judiciaires relevant de l'État qui veillent au respect des droits de l'homme par les entreprises

Objectif stratégique 5 : Les mécanismes non judiciaires relevant de l'État traitent efficacement les cas d'atteintes aux droits de l'homme liées aux activités des entreprises.

5.1 L'État adopte et met en œuvre des lois ou des politiques relatives à la création et à l'administration des mécanismes non judiciaires relevant de l'État conformes aux critères d'efficacité énoncés dans le Principe directeur 31.

5.2 Les mécanismes non judiciaires relevant de l'État fonctionnent d'une manière compatible avec les recommandations formulées par les organes de contrôle compétents et tiennent dûment compte des recommandations d'autres entités concernées par le suivi et l'évaluation de leurs résultats, tels que les mécanismes d'examen par les pairs.

Objectif stratégique 6 : Les mécanismes non judiciaires relevant de l'État sont légitimes³.

6.1 L'État a pris les dispositions structurelles, institutionnelles et administratives nécessaires et prévu les ressources nécessaires pour : a) assurer à chaque mécanisme relevant de l'État un niveau d'autonomie opérationnelle vis-à-vis des fonctions gouvernementales, compte tenu de son mandat et de ses fonctions ; b) réduire au minimum les risques de conflit d'intérêts pour le mécanisme relevant de l'État (ou pour tout membre de son personnel) en ce qui concerne l'exercice de ses pouvoirs ou fonctions ; c) réduire autant que possible le risque de tout abus d'influence de la part de tout acteur ou groupe d'acteurs.

6.2 Lorsqu'ils sont investis du pouvoir d'enquêter de leur propre initiative sur des allégations ou des plaintes, les mécanismes non judiciaires relevant de l'État exercent ces pouvoirs de manière équitable, compatible avec les droits, prévisible, transparente et professionnelle, sans délai.

6.3 Les mécanismes non judiciaires relevant de l'État ont adopté et mis en œuvre des procédures adaptées à leur mandat et à leurs fonctions afin de permettre aux titulaires de droits et aux autres parties prenantes d'exprimer leurs préoccupations ou leurs griefs quant à la façon dont ces mécanismes s'acquittent de certaines fonctions ou attributions, notamment leur intervention en cas de plainte ou de différend, leur manière de mener l'enquête, la décision qu'ils ont rendue ou le règlement qu'ils ont proposé.

6.4 L'État a pris des dispositions appropriées pour que les décisions d'un mécanisme non judiciaire relevant de l'État, son action ou son inaction dans certaines circonstances, puissent être revues, notamment lorsqu'il existe des éléments attestant d'un éventuel conflit d'intérêts ou d'une irrégularité de procédure ou d'autre nature.

³ A/HRC/17/31, principe 31 a) et commentaire y relatif.

6.5 Les mécanismes non judiciaires relevant de l'État sont soumis à un examen périodique effectué par un organe de contrôle adapté ou un mécanisme d'examen collégial qui peut fournir des conseils sur la manière dont leurs résultats et leur efficacité pourraient être améliorés.

6.6 Les mécanismes non judiciaires relevant de l'État ont adopté et mis en œuvre des politiques et des procédures appropriées pour repérer les conflits d'intérêts (réels et potentiels), les prévenir et y réagir comme il se doit, y compris les conflits d'intérêts qui peuvent survenir lorsque le mécanisme en question assume une série de fonctions, telles que l'éducation et la sensibilisation, en sus du traitement des plaintes et du règlement des différends.

Objectif stratégique 7 : Les mécanismes non judiciaires relevant de l'État sont accessibles⁴.

7.1 Les mécanismes non judiciaires relevant de l'État informent en amont les titulaires de droits des mandats, fonctions et activités qu'ils exercent, notamment dans le cadre d'activités de sensibilisation ciblées.

7.2 L'État prend des mesures raisonnables et appropriées à la lumière du mandat et des fonctions du mécanisme non judiciaire relevant de l'État pour permettre que le traitement des plaintes ou le règlement des différends du mécanisme soient assurés aux parties à titre gratuit et pour promouvoir la gratuité de ces services.

7.3 Dans la mesure du possible, les titulaires de droits peuvent bénéficier d'une aide financière pour couvrir les frais liés à l'évaluation des services compétents. Des mesures sont prises en amont pour faire en sorte que les titulaires de droits aient connaissance de cette aide financière qui leur est réservée.

7.4 Les procédures de traitement des plaintes ou de règlement des différends sont conçues pour être d'un abord aussi facile que possible et, le cas échéant, elles permettent : a) la représentation en personne (c'est-à-dire le fait de ne pas avoir besoin d'un conseiller juridique) ; b) l'assistance d'un représentant ou d'un autre tiers ; c) le recours collectif.

7.5 Les mécanismes relevant de l'État prennent les mesures voulues pour permettre aux titulaires de droits d'engager une procédure de plainte ou de règlement d'un différend par les moyens qui leur conviennent le mieux, notamment par un formulaire électronique, par téléphone, par courrier ou en personne.

7.6 Les mécanismes non judiciaires relevant de l'État mettent gratuitement à disposition : a) les services de conseil et d'appui nécessaires pour faciliter l'accès des individus et des groupes aux procédures de traitement des plaintes ou de règlement des différends, notamment au moyen de ressources électroniques (par exemple, des brochures et des vidéos en ligne), de ressources au format papier et de services d'assistance téléphonique ; b) le cas échéant, des services de conseil ou d'orientation qui permettent de renvoyer rapidement les plaintes ou les différends là où ils pourront être le plus rapidement, efficacement et adéquatement réglés à la lumière de toutes les circonstances de l'espèce.

7.7 Les documents, les ressources et les services de conseil visés aux paragraphes 7.5 et 7.6 ci-dessus sont mis à disposition : a) dans des formats qui répondent aux besoins des personnes handicapées, y compris celles qui présentent des déficiences auditives, visuelles ou motrices, et qui respectent leurs droits ; b) selon qu'il convient, compte tenu du mandat et des fonctions du mécanisme concerné, dans la langue des titulaires de droits visés.

7.8 Les délais de prescription, dans la mesure où ils s'appliquent aux fonctions de traitement des plaintes ou de règlement des différends des mécanismes non judiciaires relevant de l'État, sont fixés selon certains facteurs tels que la nature et la gravité des risques pour les droits de l'homme pour lesquels le mécanisme peut être saisi, et d'autres points, notamment l'éloignement des personnes et des groupes exposés à ces risques et les besoins particuliers des titulaires de droits pour lesquels ces mécanismes ont été conçus.

⁴ Ibid., principe 31 b) et commentaire y relatif.

7.9 Les mécanismes non judiciaires relevant de l'État ont mis en place des mesures visant à permettre l'accès à ces mécanismes, et leur utilisation, par les titulaires de droits, dans des conditions d'égalité, par exemple en améliorant l'accessibilité physique des locaux et l'accès à l'information, ainsi qu'en apportant les modifications nécessaires aux modalités opérationnelles et aux procédures afin d'en faciliter l'utilisation par les personnes handicapées, notamment les sourds et les personnes atteintes de handicap intellectuel ou psychosocial, et par les personnes âgées (et de réduire les obstacles à leur participation).

7.10 Les mécanismes non judiciaires relevant de l'État adoptent et mettent en œuvre des procédures et des pratiques visant à protéger la confidentialité lorsque le contexte et les circonstances de l'espèce l'exigent, en particulier pour ce qui est de l'identité des personnes qui pourraient faire l'objet de menaces, de harcèlement ou de représailles, ainsi que des dispositions garantissant la protection des titulaires de droits, en tenant compte des besoins particuliers des personnes les plus exposées au risque de vulnérabilité ou de marginalisation.

7.11 La confidentialité des informations personnelles des utilisateurs des mécanismes non judiciaires relevant de l'État est protégée par des régimes juridiques internes solides en matière de vie privée et de protection des données personnelles.

7.12 L'État adopte des lois et les applique, et il prend d'autres mesures pour protéger les individus et les groupes contre les risques de représailles, de harcèlement et de discrimination pour avoir saisi un mécanisme non judiciaire relevant de l'État pour toute allégation, tout litige, toute plainte ou tout différend ayant trait aux droits de l'homme et aux activités des entreprises.

Objectif stratégique 8 : Les mécanismes non judiciaires relevant de l'État sont prévisibles⁵.

8.1 Outre les mesures décrites au paragraphe 7.1 ci-dessus, les mécanismes non judiciaires relevant de l'État informent en amont les titulaires de droits des différentes étapes de la procédure de traitement des plaintes ou de règlement des différends, et leur communiquent notamment des renseignements sur : a) toute condition préalable qui doit être remplie ; b) ce à quoi les parties peuvent s'attendre à chaque stade de la procédure, les délais dans lesquels les principales décisions seront prises et les étapes franchies ; c) le droit des parties de se retirer d'une procédure de traitement d'une plainte ou de règlement d'un différend, une fois engagée ; d) les conséquences juridiques des réparations accordées ; e) les modalités de contrôle du respect des réparations accordées à l'issue de la procédure de traitement d'une plainte ou de règlement d'un différend ; f) le contenu des normes réglementaires, des codes de conduite ou des politiques relatives à l'un des points mentionné ci-dessus.

8.2 Selon qu'il convient, compte tenu de leur mandat et de leurs fonctions, dans la mesure où les lois, les normes et les politiques applicables en matière de confidentialité et de protection des lanceurs d'alerte et des personnes qui pourraient faire l'objet de menaces, de harcèlement ou de représailles le permettent, et selon qu'il convient pour que la population comprenne mieux les procédures de traitement des plaintes ou de règlement des différends et les méthodes employées dans la pratique, les mécanismes non judiciaires relevant de l'État publient des informations aisément compréhensibles sur les affaires traitées ou les décisions rendues, par exemple des dossiers ou des informations compilées sur les types de demandes, plaintes ou différends reçus, sur la nature des mesures accordées et sur la durée de la procédure.

Objectif stratégique 9 : Les mécanismes non judiciaires relevant de l'État sont équitables⁶.

9.1 Outre les mesures décrites aux paragraphes 7.1 et 8.1 ci-dessus, les mécanismes non judiciaires relevant de l'État informent en amont les titulaires de droits des sources de

⁵ Ibid., principe 31 c) et commentaire y relatif.

⁶ Ibid., principe 31 d) et commentaire y relatif.

renseignements complémentaires, de conseil et d'aide qui peuvent leur permettre de participer de manière équitable et efficace aux procédures qui les concernent.

9.2 Les mécanismes non judiciaires relevant de l'État ont adopté et mis en œuvre les procédures et les pratiques nécessaires, compte tenu de leurs mandats et fonctions, pour garantir que les parties à une plainte ou à un différend reçoivent : a) des informations utiles, quand il le faut, sur les arguments, les allégations et les éléments de preuve avancés par l'autre partie ; b) une copie des documents ou autres pièces du dossier, ou la possibilité de les consulter ; c) la possibilité de faire des observations sur chacun des points mentionnés aux alinéas a) et b) avant toute décision ou tout jugement sans appel ; d) les motifs suffisamment détaillés étayant la décision rendue, par écrit ; e) des informations, aisément compréhensibles, concernant les mesures à prendre et les délais applicables si une partie souhaite contester une décision ou un jugement sans appel.

9.3 Les règles de procédure, les politiques et les pratiques des mécanismes non judiciaires relevant de l'État respectent le droit des titulaires de droits de se retirer de la procédure de traitement des plaintes et de règlement des différends s'ils n'en sont pas satisfaits. Elles ne privent pas injustement les titulaires de droits de l'accès à un recours en justice.

9.4 Les mécanismes non judiciaires relevant de l'État ont adopté et mis en œuvre des politiques, des procédures et des pratiques garantissant que les membres de leur personnel annoncent rapidement tout éventuel conflit d'intérêts lié à une plainte ou à un différend qu'ils sont appelés à traiter ou à régler, et que, après cela, l'intéressé ne participe plus à la procédure et qu'il soit remplacé par quelqu'un possédant les compétences requises.

Objectif stratégique 10 : Les mécanismes non judiciaires relevant de l'État sont transparents⁷.

10.1 Outre les mesures décrites aux paragraphes 7.1, 8.1 et 9.1 ci-dessus, les mécanismes non judiciaires relevant de l'État informent en amont les titulaires de droits : a) des règles de procédure, des politiques, des codes de conduite ou des normes régissant les procédures de traitement des plaintes ou de règlement des différends, y compris des relations avec les parties ou de toute enquête ou activité visant à établir les faits ; b) de l'adhésion du mécanisme en question aux normes d'exécution et de la situation en ce qui concerne les certifications nécessaires ; c) de tout autre élément qui pourrait être important pour les titulaires de droits, par exemple la durée moyenne des procédures de traitement des plaintes ou de règlement des différends et les coûts probables selon les différents scénarios.

10.2 Les mécanismes non judiciaires relevant de l'État ont mis en place des procédures pour faire en sorte que les parties à une plainte ou à un différend soient tenues au courant des principaux faits nouveaux et des éléments requis, notamment par des comptes en ligne, par des lignes d'assistance téléphonique ou par des assistants sociaux spécialisés, selon qu'il convient.

10.3 Les mécanismes non judiciaires relevant de l'État publient des rapports périodiques sur leurs activités et résultats, et les diffusent. Ces rapports présentent de manière facilement compréhensible des informations pouvant être utiles aux titulaires de droits concernés, par exemple : a) les types de plaintes ou de différends portés devant le mécanisme au cours d'une période donnée ; b) le pourcentage d'affaires réglées avec succès, et dans quel délai ; c) le pourcentage de plaintes rejetées par le mécanisme, et pour quels motifs ; d) les difficultés courantes.

10.4 Les informations qui concernent les activités et les résultats des mécanismes non judiciaires relevant de l'État supervisés par des ministères ou fonctionnant en leur sein sont mis à la disposition de la population, en application du régime national relatif à la liberté d'accès aux informations de source gouvernementale.

⁷ Ibid., principe 31 e) et commentaire y relatif.

Objectif stratégique 11 : Les mécanismes non judiciaires relevant de l'État sont compatibles avec les droits⁸.

11.1 L'État adopte et met en œuvre des lois et des politiques relatives à l'administration des mécanismes non judiciaires relevant de l'État qui sont conformes aux obligations de l'État en vertu du droit international des droits de l'homme, notamment le droit à l'égalité de traitement et à la non-discrimination.

11.2 Les mécanismes non judiciaires relevant de l'État exercent leur mandat et leurs fonctions d'une manière qui facilite : a) un accès effectif à la justice, dans des conditions d'égalité ; b) la réparation adéquate, effective et rapide du préjudice subi ; et c) l'accès aux informations utiles concernant les violations et les mécanismes de réparation⁹.

11.3 En vue d'obtenir une réparation adéquate, effective et rapide en cas de violations des droits de l'homme liées aux activités des entreprises, les mécanismes non judiciaires relevant de l'État ont adopté et mis en place des procédures et des pratiques conçues pour garantir que, dans les limites prévues par leur mandat et leurs fonctions : a) les plaintes ou les différends seront traités et réglés dans des délais raisonnables ; b) le mécanisme compétent pourra prendre des mesures préventives pour atténuer le préjudice subi, en cas de dommages graves ou irrémediables ; c) les titulaires de droits seront dûment consultés sur les éléments constituant un recours adéquat et utile en l'espèce ; d) les titulaires de droits seront dûment consultés sur toute décision de rejet, de report, d'abandon ou de règlement d'une plainte ou d'un différend et auront la possibilité de donner leur avis sur cette décision (et, le cas échéant, pourront décider d'engager un autre recours) ; e) et, à l'issue d'une procédure de traitement des plaintes ou de règlement des différends, les titulaires de droits seront informés de la marche à suivre s'ils souhaitent poursuivre leur action, notamment des mesures à prendre si une partie ne respecte pas les termes de la mesure de réparation accordée dans le cadre d'une procédure non judiciaire.

11.4 Lorsqu'ils envisagent de rejeter, de reporter, d'abandonner ou de régler une procédure de traitement de plaintes ou de règlement de différends, les mécanismes non judiciaires relevant de l'État tiennent dûment compte de l'existence (ou de l'absence) de voies de recours dans le cadre d'autres mécanismes (y compris les mécanismes judiciaires).

11.5 Les mécanismes non judiciaires relevant de l'État prennent des mesures pour veiller à ce que les membres de leur personnel chargés de recevoir ou de traiter les plaintes ou de statuer sur les plaintes ou les différends issus d'atteintes aux droits de l'homme liées aux activités des entreprises ou de régler ces affaires ou de fournir conseil ou appui aux titulaires de droits sur ces points : a) connaissent bien les besoins et les droits des titulaires de droits (qu'il s'agisse d'individus ou de groupes) dont le respect est garanti par le mécanisme en question, en tenant dûment compte des besoins particuliers des individus ou des groupes les plus exposés à la vulnérabilité ou à la marginalisation ; b) ont accès aux informations nécessaires en matière de droits de l'homme pour s'acquitter de leurs responsabilités sans discrimination, dans le respect des obligations juridiques internationales et des engagements stratégiques pris par l'État en matière d'entreprises et de droits de l'homme.

Objectif stratégique 12 : Les mécanismes non judiciaires relevant de l'État sont une source d'apprentissage permanent¹⁰.

12.1 L'État fait bon usage de l'expertise des mécanismes non judiciaires relevant de l'État lorsqu'il élabore la politique de réglementation et d'exécution en vue de garantir que les entreprises respectent les droits de l'homme. À cette fin, les mécanismes sont en mesure de formuler des recommandations relatives à la réforme des institutions, des initiatives et des pratiques opérationnelles en vue d'améliorer l'efficacité des mécanismes non judiciaires relevant de l'État et leur contribution à la responsabilisation des entreprises et à l'ouverture de voies de recours en cas de violation des droits de l'homme commise par des entreprises.

⁸ Ibid., principe 31 f) et commentaire y relatif.

⁹ Principes fondamentaux et directives concernant le droit à un recours et à réparation des victimes de violations flagrantes du droit international des droits de l'homme et de violations graves du droit international humanitaire, art. IX, par. 18.

¹⁰ A/HRC/17/31, principe 31 e) et commentaire y relatif.

12.2 Les rapports périodiques ou annuels établis par les mécanismes non judiciaires relevant de l'État contiennent, dans la mesure du possible et selon qu'il convient, des informations sur : a) les difficultés en matière de réglementation ou de respect des dispositions prises, dans certaines situations ou dans certains contextes professionnels, ou sur des problèmes liés au système ou au marché qui pourraient réduire l'efficacité des stratégies applicables en matière réglementaire ou des institutions compétentes en la matière ; b) les actions juridiques ou stratégiques qui peuvent aider à régler ces difficultés, ainsi que sur leur efficacité, si de telles informations existent. L'État s'inspire de ce savoir-faire et des recommandations formulées lorsqu'il élabore des politiques, des lois, des réglementations et des orientations pour lutter contre les risques que les activités des entreprises font peser sur les droits de l'homme et protéger les individus et les groupes contre des violations des droits de l'homme liées aux activités des entreprises.

12.3 L'État a pris des dispositions pour faciliter le partage de savoir-faire entre les mécanismes non judiciaires relevant de l'État, ainsi qu'entre ces mécanismes et d'autres organismes de réglementation, dans la mesure qui convient selon le mandat et les fonctions de chacun, en vue d'améliorer la capacité et l'efficacité de toutes les instances et initiatives nationales qui, directement ou indirectement, vérifient que les entreprises respectent les droits de l'homme.

Partie III. Amélioration de l'efficacité des mécanismes non judiciaires relevant de l'État dans les affaires transfrontières

Objectif stratégique 13 : Les mécanismes non judiciaires relevant de l'État bénéficient des informations, des conseils et de l'aide des organismes publics compétents d'autres États, dans la mesure et selon les modalités prévues pour qu'ils s'acquittent de leur mandat et de leurs fonctions.

13.1 L'État dispose clairement que les mécanismes relevant de l'État connaîtront des affaires transfrontières dans toute la mesure autorisée par leur mandat et leurs fonctions, et envisage de modifier ces mandats et fonctions selon que de besoin pour faire face aux risques, transfrontières par nature, qui pèsent sur les droits de l'homme en raison d'activités d'entreprises.

13.2 L'État a pris des dispositions pour permettre aux mécanismes non judiciaires relevant de l'État, selon qu'il convient et compte tenu de leur mandat et de leurs fonctions, de demander l'aide d'organismes publics d'autres États, et de répondre à leur demande d'entraide afin : a) de recueillir des informations sur les plaintes ou les différends ; b) d'éclairer la procédure de traitement des plaintes ou de règlement des différends ; c) de statuer sur des plaintes ou des différends ; d) d'accorder une mesure de réparation efficace.

13.3 Les mécanismes non judiciaires relevant de l'État, selon qu'il convient et compte tenu de leur mandat et de leurs fonctions, participent et contribuent à l'élaboration d'initiatives et à la constitution de réseaux d'organismes publics et de praticiens de différents pays afin : a) d'améliorer la facilité avec laquelle les demandes d'information, de conseil et d'entraide peuvent être déposées et la célérité avec laquelle elles peuvent être traitées ; b) de créer des possibilités d'action commune ou coordonnée en cas de plainte ou de différend lié à la participation d'une entreprise à des violations des droits de l'homme qui ont, ou semblent avoir, un caractère international ; c) de promouvoir l'apprentissage par les pairs auprès des organismes publics en ce qui concerne les meilleures pratiques dans le domaine de la réglementation, du traitement des plaintes et du règlement des différends.

13.4 L'État a pris des dispositions pour que les mécanismes non judiciaires relevant de l'État, selon qu'il convient et compte tenu de leur mandat et de leurs fonctions, puissent demander une aide à ses services consulaires et à ses ambassades afin d'obtenir les informations nécessaires pour enquêter, statuer et régler des plaintes ou différends nés d'effets préjudiciables que des activités liées aux entreprises ont sur les droits de l'homme.

13.5 Par l'intermédiaire de leurs ambassades et services consulaires, les États informent des activités et des procédures des mécanismes non judiciaires relevant de l'État et expliquent notamment leur mandat et leurs fonctions en matière d'enquête, de décision et de règlement de plaintes ou de différends liés à la participation d'entreprises dans des violations des droits de l'homme qui ont, ou qui semblent avoir, un caractère international.

13.6 Les mécanismes non judiciaires relevant de l'État ont accès aux informations, à l'appui, à la formation et aux ressources nécessaires pour permettre aux membres de leur personnel de tirer le meilleur parti des dispositions visées aux paragraphes 13.2, 13.3, 13.4 et 13.5 ci-dessus.

13.7 Par l'intermédiaire des organisations et instances bilatérales, régionales et multilatérales compétentes, l'État s'efforce de renforcer les méthodes, le système et le régime juridique du pays, ainsi que les initiatives en matière d'enquête, de décision et de règlement des plaintes ou des différends dans des affaires concernant la participation d'entreprises à des violations des droits de l'homme.
