



Assemblée générale

Distr. générale
21 avril 2022
Français
Original : anglais

Conseil des droits de l'homme

Cinquantième session

13 juin-8 juillet 2022

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**

Modalités d'application concrète des Principes directeurs relatifs aux entreprises et aux droits de l'homme aux activités des entreprises technologiques

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

Résumé

Le présent rapport est soumis en application de la résolution 47/23 du Conseil des droits de l'homme, dans laquelle celui-ci a prié le Haut-Commissariat des Nations Unies aux droits de l'homme (HCDH) d'établir un rapport sur les modalités d'application concrète des Principes directeurs relatifs aux entreprises et aux droits de l'homme aux activités des entreprises technologiques, et de le lui présenter à sa cinquantième session. Le rapport s'appuie sur les débats qui ont eu lieu au cours d'une consultation d'experts de deux jours, également organisée en application de la résolution 47/23, sur les contributions reçues d'États et d'autres parties prenantes, ainsi que sur d'autres activités et initiatives pertinentes, en particulier le projet B-Tech du HCDH.

Au présent rapport s'ajoute un additif¹ dans lequel figurent des précisions sur la consultation d'experts qui s'est tenue les 7 et 8 mars 2022.

¹ [A/HRC/50/56/Add.1](#).



I. Introduction

1. Dans sa résolution 47/23 sur les nouvelles technologies numériques et les droits de l'homme, le Conseil des droits de l'homme a réaffirmé l'importance d'une approche globale, inclusive et approfondie et la nécessité que toutes les parties prenantes collaborent plus étroitement pour faire face aux conséquences et aux enjeux potentiels des nouvelles technologies numériques en matière de promotion et de protection des droits de l'homme, et pour en exploiter les apports potentiels. Il a prié le Haut-Commissariat des Nations Unies aux droits de l'homme (HCDH) d'organiser une consultation d'experts afin d'examiner les modalités d'application concrète des Principes directeurs relatifs aux entreprises et aux droits de l'homme² aux activités des entreprises technologiques, et de lui en faire rapport à sa cinquantième session. Il a également prié le HCDH de solliciter la contribution d'acteurs de diverses régions géographiques et de tenir compte des travaux déjà menés sur la question.

2. Conformément à cette dernière demande, un appel à contributions a été adressé le 22 décembre 2021 à tous les États et autres parties prenantes mentionnés dans la résolution 47/23, à la suite duquel 37 contributions ont été reçues³.

3. En application de la même résolution, le HCDH a organisé une consultation d'experts de deux jours, les 7 et 8 mars 2022, qui a permis d'étudier le contenu des textes normatifs existants, ainsi que les expériences pratiques, les perspectives offertes et les difficultés rencontrées dans l'application des Principes directeurs au secteur des technologies⁴. Un compte rendu détaillé des débats qui ont eu lieu pendant cette consultation figure dans un additif au présent rapport⁵.

4. Le présent rapport a pour objet de démontrer l'importance des Principes directeurs et de leur application concrète pour prévenir et réduire les conséquences préjudiciables en matière de droits de l'homme liées aux entreprises technologiques. Il s'appuie sur le projet B-Tech du HCDH⁶, sur les débats qui ont eu lieu pendant la consultation et sur les contributions reçues des parties prenantes.

II. Application des Principes directeurs relatifs aux entreprises et aux droits de l'homme au secteur des technologies

A. Cadre général

5. Ces dernières années, une attention croissante a été accordée à la relation entre les droits de l'homme et les technologies. Il est amplement attesté que les nouvelles technologies numériques, telles que les médias sociaux, l'informatique en nuage, l'Internet des objets et les systèmes d'intelligence artificielle peuvent avoir des effets positifs sur les plans social, économique et du développement et que, dans l'ensemble, les progrès accomplis dans le domaine des technologies numériques contribuent à la réalisation des objectifs de développement durable. À l'opposé, l'utilisation de ces mêmes technologies par les entreprises, les organismes publics, les consommateurs et le grand public peut avoir des conséquences négatives, parfois graves et irréparables, sur la vie des personnes. Les fuites de données personnelles, la diffusion de discours haineux, l'affaiblissement des processus démocratiques et les biais discriminatoires des algorithmes sont, pour n'en citer que quelques-uns, autant de risques qui peuvent entraver l'exercice des droits de l'homme⁷.

² Le Conseil des droits de l'homme a souscrit aux Principes directeurs dans sa résolution 17/4 du 16 juin 2011.

³ Voir <https://www.ohchr.org/en/events/consultations/2022/ohchr-consultation-and-call-submission-practical-application-united>.

⁴ Voir la note de synthèse relative à la consultation, accessible à l'adresse https://www.ohchr.org/sites/default/files/2022-03/UNGPs-tech-consultation-CN-7_8_March_2022.pdf.

⁵ A/HRC/50/56/Add.1.

⁶ Voir <https://www.ohchr.org/fr/business/b-tech-project>.

⁷ Voir https://papers.ssrn.com/sol3/papers.cfm?abstract_id=3768813.

6. Comme cela a été souligné à de nombreuses reprises récemment, notamment dans des normes, des analyses et des recommandations émanant des mécanismes des droits de l'homme des Nations Unies, le changement porteur de transformations au service de l'humanité que promettent les technologies numériques ne pourra se concrétiser qu'en garantissant une protection efficace contre les risques d'atteinte aux personnes⁸.

7. Des efforts importants ont certes été accomplis, mais les autorités publiques sont plutôt intervenues de manière réactive et ponctuelle face aux défis que soulèvent les technologies numériques, négligeant parfois les cadres et les normes en matière de responsabilité des entreprises qui permettent d'apporter des réponses fondées sur les principes et sur les droits. Certaines entreprises technologiques et certains investisseurs sont déjà passés à l'action et appellent énergiquement à davantage de précisions et d'orientations à cet égard, mais la plupart des acteurs du secteur n'ont pas encore agi pour faire face aux risques en matière de droits de l'homme que peuvent entraîner leurs activités.

8. Les Principes directeurs relatifs aux entreprises et aux droits de l'homme constituent la norme mondiale de référence en ce qui concerne la prévention et l'élimination des atteintes aux droits de l'homme associées aux activités des entreprises, notamment dans le secteur des technologies. Ils font autorité et sont légitimes car ils ont été approuvés à l'unanimité par le Conseil des droits de l'homme en 2011, avec le soutien de diverses parties prenantes, y compris du secteur privé.

9. Les Principes directeurs décrivent le rôle différent, mais complémentaire que jouent les États et les entreprises pour prévenir et combattre les atteintes aux droits de l'homme associées à l'activité des entreprises. Ils reposent sur trois piliers distincts, mais qui se renforcent mutuellement :

a) **Pilier I.** L'obligation pour les États de protéger contre les atteintes aux droits de l'homme commises par des tierces parties, y compris des entreprises, au moyen de politiques, de dispositions réglementaires et de procédures judiciaires appropriées ;

b) **Pilier II.** La responsabilité qui incombe aux entreprises de respecter les droits de l'homme, en évitant de porter atteinte aux droits d'autrui, et de remédier aux incidences négatives sur les droits de l'homme associées à leurs activités ;

c) **Pilier III.** L'accès à des voies de recours pour les victimes d'atteintes aux droits de l'homme commises par des entreprises, à l'aide de mécanismes judiciaires ou non judiciaires.

10. Les États et les entreprises qui aspirent à gérer efficacement les risques associés à l'économie numérique trouveront dans les Principes directeurs un cadre pragmatique fondé sur des principes, applicable à l'échelle mondiale, qui favorisera la multiplication des répercussions positives et des perspectives offertes par l'innovation technologique dans un écosystème respectueux des droits⁹. En écho à ce constat, dans son bilan de la première décennie d'application des Principes directeurs, le Groupe de travail sur la question des droits de l'homme et des sociétés transnationales et autres entreprises (Groupe de travail sur les entreprises et les droits de l'homme)¹⁰ a souligné que les Principes directeurs constituaient un point de départ incontournable pour les entreprises et les États aspirant à maîtriser les risques de voir les technologies numériques causer des préjudices à des personnes, ce en gérant avec efficacité ces risques, leur but étant précisément de combler l'écart entre la rapidité du changement et la capacité de la société à en gérer les conséquences¹¹.

11. De multiples appels ont été lancés pour que les Principes directeurs soient plus largement adoptés et que de nouvelles orientations soient élaborées en ce qui concerne le secteur des technologies. En 2020, le Groupe de haut niveau sur la coopération numérique a déterminé qu'il était indispensable que les entreprises privées qui mettent au point et déploient des technologies numériques disposent d'orientations plus claires sur ce qui est

⁸ Voir <https://www.ohchr.org/sites/default/files/2022-03/Human-Rights-Council-Advisory-Committee.pdf>.

⁹ Voir <https://www.ohchr.org/sites/default/files/Documents/Issues/Business/B-Tech/introduction-ungp-age-technology.pdf>.

¹⁰ Voir <https://www.ohchr.org/fr/special-procedures/wg-business>.

¹¹ Voir <https://www.ohchr.org/sites/default/files/2021-12/ungps10plusroadmap.pdf>.

attendu d'elles en matière de droits de l'homme¹². Dans « La plus haute aspiration : un appel à l'action en faveur des droits de l'homme », le Secrétaire général de l'ONU a exhorté la communauté internationale à collaborer avec les entreprises privées pour faire appliquer les Principes directeurs, et plus précisément à travailler de concert avec les plateformes de médias sociaux afin de comprendre les inquiétudes suscitées par des violations des droits de l'homme effectives ou potentielles et d'y apporter la réponse voulue, notamment en intervenant, avec la société civile et les défenseurs et défenseuses des droits de l'homme, pour prévenir ces violations ou y remédier au plus vite.

12. Dans ce contexte, le HCDH a lancé le projet B-Tech en vue de faire progresser l'adoption des Principes directeurs tant par les États que par les entreprises technologiques. À la lumière des Principes directeurs, ce projet vise à préciser les dispositions réglementaires et à fournir des orientations pratiques sur les rôles et responsabilités que doivent remplir respectivement les États et les entreprises technologiques pour garantir le respect des droits de l'homme dans la mise au point, le déploiement et l'utilisation des technologies numériques. Le contenu du présent rapport repose en grande partie sur une série de documents fondateurs sur les trois piliers des Principes directeurs appliqués au secteur des technologies établis et publiés au titre du projet B-Tech. Toutes les activités du projet B-Tech sont menées en étroite collaboration avec des États, des entreprises technologiques, des organisations de la société civile, des universitaires, des institutions nationales des droits de l'homme et d'autres acteurs majeurs afin que les documents et les orientations produits répondent aux préoccupations et aux réalités concrètes des entreprises et des parties prenantes. Une communauté de pratique a également été créée dans le cadre du projet, afin d'inciter les entreprises à être plus respectueuses des droits de l'homme dans le secteur des technologies et de les aider à tirer mutuellement des enseignements de l'application des Principes directeurs¹³.

B. Obligation incombant à l'État de protéger les droits de l'homme (pilier I)

13. Les Principes directeurs relatifs aux entreprises et aux droits de l'homme ont pour but de combler les lacunes en matière de protection contre les atteintes aux droits de l'homme commises par les entreprises, mais il y est constaté qu'en vertu du droit international c'est aux États qu'il incombe au premier chef de protéger les droits de l'homme. Le pilier I, qui encadre l'action des États, est ancré dans les obligations qui sont les leurs en matière de droits de l'homme. Aux termes des Principes directeurs, les États ont l'obligation de protéger lorsque des entreprises, y compris dans le secteur des technologies, portent atteinte aux droits de l'homme. Cela exige l'adoption de mesures appropriées pour empêcher ces atteintes et lorsqu'elles se produisent, enquêter à leur sujet, en punir les auteurs, et les réparer¹⁴.

14. Sans faire abstraction de la diversité des systèmes politiques entre les pays et de l'hétérogénéité du secteur, il est essentiel que les réponses nationales ou multilatérales aux risques en matière de droits de l'homme associés au secteur des technologies obéissent aux Principes directeurs. Si, au lieu d'une prolifération de nouvelles normes de conduite fragmentées, les pratiques des entreprises technologiques sont alignées sur les Principes directeurs, les entreprises et, surtout, les parties concernées vulnérables pourront bénéficier d'une meilleure prévisibilité. Une telle harmonisation contribuera également à créer des conditions équitables et à mettre les entreprises technologiques sur un pied d'égalité afin de favoriser des pratiques respectueuses des droits en matière d'innovation et de concurrence.

1. Fonctions générales de l'État en matière de réglementation et de politiques

15. Dans l'exercice de leurs fonctions en matière de réglementation et de politiques, les États sont appelés à adopter un ensemble judicieux de mesures volontaires ou contraignantes

¹² Voir <https://www.un.org/en/pdfs/DigitalCooperation-report-for%20web.pdf>.

¹³ Voir la note de la communauté de pratique du projet B-Tech du HCDH intitulée « Reflections on the Status of Business Respect for Human Rights in the Technology Sector ».

¹⁴ Voir la note du projet B-Tech du HCDH intitulée « UN Guiding Principles in the Age of Technology ».

pour amener les entreprises, notamment dans le secteur des technologies, à respecter les droits de l'homme (principe directeur 3).

16. Parmi ces mesures, les États sont tenus d'appliquer des lois tendant à exiger des entreprises technologiques qu'elles respectent les droits de l'homme, ou qui ont cet effet, et, périodiquement, d'évaluer la validité de ces lois et de combler les éventuelles lacunes. Les États sont de plus en plus nombreux à avoir adopté, ou à envisager d'adopter, des lois¹⁵ qui auront pour effet d'obliger les entreprises de tous les secteurs à communiquer sur la présence de politiques et de systèmes de diligence raisonnable en matière de droits de l'homme et sur leurs effets. En parallèle, de nombreux États élaborent des cadres stratégiques nationaux ou multilatéraux sur la mise au point et l'utilisation de technologies numériques, notamment en ce qui concerne la protection des données et l'intelligence artificielle. Ces évolutions, en particulier les propositions portant sur les prescriptions relatives à la diligence raisonnable en matière de droits de l'homme applicables aux entreprises, auront des répercussions sur la manière dont les entreprises technologiques conçoivent, mettent au point et commercialisent des produits et des services ; par exemple, elles obligeront à une plus grande transparence au sujet des incidences sur les droits de l'homme et des mesures d'atténuation mises en place.

17. Dans leur ensemble judicieux de mesures, à titre incitatif des États conditionnent en partie l'accès des entreprises technologiques au crédit à l'exportation à l'exercice d'une diligence raisonnable en matière de droits de l'homme. Les États peuvent également fournir des orientations aux entreprises, notamment sur les moyens de gérer les risques pour les droits de l'homme associés à la vente de produits très sensibles dans les zones de conflit ou à haut risque (principe directeur 7). Par exemple, le Département d'État des États-Unis d'Amérique a publié un document d'orientation sur la diligence raisonnable en matière de droits de l'homme¹⁶ qui vise à aider les entreprises à empêcher que leurs produits ou services pouvant servir à des fins de surveillance ne soient utilisés abusivement à l'étranger pour commettre des violations des droits de l'homme¹⁷.

18. Dans les Principes directeurs, les États sont en outre appelés à inciter les entreprises à faire connaître la façon dont elles gèrent les incidences de leur activité sur les droits de l'homme, et à les y contraindre, le cas échéant (principe directeur 3). Cette prescription s'applique aussi aux pratiques, aux produits et aux services des entreprises du secteur des technologies numériques. Les normes relatives à la publication d'informations transparentes et utiles qu'imposent les pouvoirs publics peuvent contribuer à améliorer la compréhension des risques auxquels les technologies numériques exposent les personnes et à obtenir des données plus probantes permettant de comparer les mesures prises par les entreprises pour gérer ces risques¹⁸. À cet égard, il est de la plus haute importance d'assurer la transparence des processus de diligence raisonnable en matière de droits de l'homme, en insistant sur l'évaluation et l'action en continu, ainsi que d'établir le contact et de dialoguer avec les groupes susceptibles d'être touchés et les autres parties concernées.

2. Liens entre État et entreprises

19. Le devoir de protection qui incombe à un État s'applique aussi à ses propres actes en tant qu'acteur économique (principe directeur 4). Les obligations et les responsabilités d'un État sont complexes lorsque celui-ci collabore avec des entreprises technologiques, sous la forme de sous-traitance, de partenariat, de souscription de licence ou de soutien. Dans de tels cas, conformément aux Principes directeurs, il est recommandé que les États prennent des mesures plus rigoureuses pour exercer une protection contre les violations des droits de l'homme, y compris, le cas échéant, en prescrivant l'exercice d'une diligence raisonnable en matière de droits de l'homme, et ce, à l'égard de toute entreprise financée ou soutenue par l'État ou lui appartenant ainsi que lors de l'externalisation ou de la sous-traitance de services publics ou lors de l'achat de biens et de services.

¹⁵ Voir <https://cyrilla.org/>.

¹⁶ Voir <https://www.state.gov/wp-content/uploads/2020/09/DRL-Industry-Guidance-Project-FINAL-508.pdf>.

¹⁷ Voir <https://www.ohchr.org/sites/default/files/2022-03/UnitedStates.pdf>.

¹⁸ Voir le document fondateur du projet B-Tech du HCDH intitulé « UN Guiding Principles in the Age of Technology ».

20. Lorsque des acteurs étatiques font appel à des entreprises technologiques pour la fourniture de biens et de services publics, ils doivent vérifier de manière adéquate que ces entreprises respectent les droits de l'homme et que la coopération avec celles-ci ne nuit pas à l'exercice des droits de l'homme (principe directeur 5), par exemple en cas de recours à la prise de décisions algorithmique pour gérer les infrastructures publiques dans le contexte des villes intelligentes. Des mesures plus rigoureuses peuvent être nécessaires pour exercer une protection contre les violations des droits de l'homme commises par des entreprises qui appartiennent à l'État ou sont contrôlées par ce dernier, ou qui reçoivent un soutien conséquent d'organismes publics. Tel peut aussi être le cas lorsque l'État achète des technologies numériques à des entités du secteur privé. Dans ces relations commerciales, l'État dispose d'importants moyens de levier pour inciter les entreprises technologiques à veiller au respect des droits de l'homme (principe directeur 6). Ainsi, des technologies numériques sont utilisées dans la gouvernance de la santé publique et les États peuvent donc tirer parti des marchés publics en vue d'inciter les entreprises à faire davantage pour assurer le respect des droits de l'homme et à tenir leurs engagements dans ce sens, par exemple sous la forme d'applications de santé publique respectueuses du droit à la vie privée¹⁹. Ce sujet a suscité des débats sur les dispositions imposées par les États aux entreprises technologiques en matière d'accès aux données et de fonctionnalités dans le contexte des applications de suivi et de traçage mises au point pour lutter contre la pandémie de maladie à coronavirus (COVID-19).

3. Assurer la cohérence des politiques

21. Conformément aux Principes directeurs, les États doivent veiller à la cohérence des mesures qu'ils prennent pour s'acquitter de leur obligation de protéger les droits de l'homme (principe directeur 8).

22. Il s'agit dans le cas des technologies numériques de coordonner la prise en compte des questions relatives à leurs effets préjudiciables entre les ministères, les organismes publics et les institutions relevant de l'État, aux niveaux national et infranational, et lorsque des États participent à des institutions multilatérales ou concluent des accords commerciaux et d'investissement. Les institutions nationales des droits de l'homme peuvent grandement aider à renforcer les capacités et les compétences d'un État à cet égard²⁰.

23. Vu l'ampleur et la portée transfrontière de l'écosystème numérique et de ses produits et services, il sera souvent nécessaire d'impliquer un large éventail d'États pour gérer avec efficacité les risques que les technologies numériques font peser sur les droits de l'homme.

24. La collaboration et l'harmonisation aux niveaux régional et mondial sont impératives pour éviter la fragmentation des approches en matière de réglementation et de politiques. À cette fin, les Principes directeurs réaffirment l'importance fondamentale des approches multilatérales et multipartites pour assurer une protection contre les atteintes aux droits de l'homme commises par des entreprises, prévenir de telles atteintes et, si elles se produisent, les réparer. Parmi les approches multilatérales, il convient de mentionner la Coalition pour la liberté en ligne, alliance gouvernementale ayant pour but de favoriser un consensus multilatéral concernant la question des libertés sur Internet²¹. La Coalition s'attache à promouvoir l'élaboration de normes relatives à l'application concrète de l'obligation de protéger qui incombe aux États dans le secteur des technologies numériques.

4. Réflexions des parties prenantes sur l'obligation de protéger les droits de l'homme qui incombe aux États dans le secteur des technologies

25. Des parties prenantes ont constaté avec satisfaction que les décideurs et les législateurs portaient une attention accrue aux effets préjudiciables des technologies numériques sur les droits de l'homme, mais elles se sont inquiétées de la manière dont cette

¹⁹ Voir https://www.ohchr.org/sites/default/files/Documents/Issues/Business/B-Tech/write-up_IGF_panel.pdf.

²⁰ Voir <https://www.ohchr.org/sites/default/files/2022-03/RepublicofKorea.pdf>, https://www.ohchr.org/sites/default/files/2022-03/NHRI_B_Tech_consultation.pdf et <https://www.ohchr.org/sites/default/files/Documents/Issues/Business/B-Tech/b-tech-blog-policy-coherence-nhris-tech.pdf>.

²¹ Voir <https://www.ohchr.org/sites/default/files/2022-03/Freedom-Online-Coalition.pdf>.

question était traitée. Elles ont en particulier signalé que certains projets de règlements tendant à réduire les incidences négatives sur les utilisateurs de produits et de services numériques risquaient de rendre plus difficile pour les intermédiaires de respecter les droits des utilisateurs du fait : d'un champ d'application et de définitions trop larges et trop vagues ; des sanctions excessives auxquelles s'exposaient les employés des entreprises, en particulier, dans l'exercice de leurs fonctions ; de l'obligation faite de supprimer certains contenus dans des délais stricts ou en recourant à des outils automatisés, sans souci d'instituer les indispensables garanties²².

26. Plusieurs groupes de parties prenantes ont insisté sur les liens entre État et entreprises, exprimant la crainte que les droits de l'homme ne soient pas assez protégés quand des États externalisent ou sous-traitent des services publics à des entreprises technologiques²³. Il a été signalé, par exemple, que pour assurer la prestation de services sociaux les pouvoirs publics recouraient toujours plus à des systèmes technologiques mis au point par des acteurs privés²⁴. Un autre sujet d'inquiétude a été mentionné : l'utilisation, la mise au point, la production, la vente et l'exportation de technologies de surveillance et de reconnaissance faciale à des fins d'identification par des entités publiques aussi bien que par des acteurs du secteur privé²⁵.

27. Un outil d'orientation en cours d'élaboration au titre du projet B-Tech est destiné à éclairer les personnes qui travaillent sur des propositions de règlement concernant la conduite des affaires dans le secteur des technologies. Cet outil devrait permettre aux décideurs et aux autres principales parties prenantes de déterminer si les initiatives réglementaires ou les mesures d'incitation relatives au comportement des entreprises technologiques sont conformes aux Principes directeurs. Cet outil aura pour ambition d'éclairer les choix en matière de conception, de moyens d'action ou d'instruments lors de l'élaboration de projets de textes législatifs et d'initiatives prévoyant des mesures d'incitation destinées à amener les entreprises technologiques à respecter les droits de l'homme²⁶.

C. Responsabilité incombant aux entreprises de respecter les droits de l'homme (pilier II)

28. Les Principes directeurs définissent l'approche de principe que doivent suivre toutes les entreprises en vue de prévenir, de réduire et de traiter les atteintes aux droits de l'homme imputables à leurs activités²⁷. Les entreprises technologiques sont à ce titre tenues, en particulier, de prévoir et de traiter les préjudices découlant de ce qu'il est communément convenu d'appeler l'« utilisation finale » de leurs produits et services. Cette responsabilité couvre tous les droits de l'homme internationalement reconnus (principe directeur 12, commentaire).

29. La responsabilité de respecter les droits de l'homme incombant aux entreprises exige qu'elles prennent l'engagement général de respecter ces droits, exercent une diligence raisonnable dans ce domaine et, si elles constatent que des incidences négatives leur sont imputables ou qu'elles y ont contribué, s'attachent à y remédier ou coopèrent pour y remédier.

30. La qualité de l'exercice par une entreprise d'une diligence raisonnable en matière de droits de l'homme et des mesures qu'elle prend pour remédier à des atteintes est d'autant plus grande que sa pratique s'appuie sur des dispositions relatives à la gouvernance et une attitude

²² Voir <https://www.ohchr.org/sites/default/files/2022-03/Global-Network-Initiative.pdf>.

²³ Voir <https://www.ohchr.org/sites/default/files/2022-03/International-Organization-of-Employers.pdf>.

²⁴ Voir <https://www.ohchr.org/sites/default/files/2022-03/AlgorithmWatch.pdf> et <https://www.ohchr.org/sites/default/files/2022-03/CIPESA.pdf>.

²⁵ Voir <https://www.ohchr.org/sites/default/files/2022-03/PrivacyInternational.pdf> et <https://www.ohchr.org/sites/default/files/2022-03/Amnesty-International.pdf>.

²⁶ Voir aussi <https://www.geneva-academy.ch/news/detail/426-bridging-governance-gaps-in-the-age-of-technology-a-discussion-on-the-state-duty-to-protect>, <https://www.ohchr.org/sites/default/files/2022-02/CDT-B-Tech-CDT-GA-UNGPs-DSA-Consultation-14-Sept.docx>, https://www.ohchr.org/sites/default/files/2022-02/B-Tech_BHR_Forum_Building_Blocks.pdf et <https://www.geneva-academy.ch/news/detail/517-placing-human-rights-at-the-centre-of-new-tech-regulations>.

²⁷ Voir aussi <https://www.ohchr.org/sites/default/files/Documents/Issues/Business/B-Tech/key-characteristics-business-respect.pdf>.

des dirigeants garantissant qu'il soit donné effet à l'engagement général pris par l'entreprise de respecter les droits de l'homme du sommet à la base de l'entreprise et dans l'exercice de toutes les fonctions, faute de quoi l'entreprise risque d'agir en méconnaissant les droits de l'homme ou en ne leur accordant aucune attention (principe directeur 16, commentaire). Dans les entreprises technologiques un rôle central revient aux « responsables » des droits de l'homme pour assurer la prise en considération des droits de l'homme dans l'ensemble des processus et des fonctions, gérer le dialogue continu avec la société civile et les autres parties prenantes et garantir une prise de décisions éclairée par les hauts dirigeants. L'adhésion et le soutien des fondateurs, des cadres et des organes directeurs de l'entreprise sont essentiels pour garantir l'exercice d'une diligence raisonnable en matière de droits de l'homme et faire progresser le respect de ces droits par les entreprises²⁸.

1. Engagement général

31. Il est primordial que les entreprises s'engagent à exercer leur responsabilité en matière de respect des droits de l'homme dans une déclaration de principe accessible au public (principe directeur 16), qui devrait : être approuvée au plus haut niveau de l'entreprise ; être élaborée en recourant aux compétences internes et externes voulues ; énoncer ce que l'entreprise attend, sur le plan des droits de l'homme, de son personnel, de ses partenaires commerciaux et des autres parties directement liées à ses activités, produits ou services ; faire l'objet d'une diffusion interne et externe en direction de l'ensemble du personnel, des partenaires commerciaux et d'autres parties concernées ; être reprise dans les politiques et procédures opérationnelles afin d'être incorporée d'un bout à l'autre de l'entreprise (principe directeur 16). Toujours plus d'entreprises technologiques publient des engagements relatifs aux droits de l'homme qui renvoient expressément aux Principes directeurs²⁹.

2. Diligence raisonnable en matière de droits de l'homme aux stades de la conception, du développement et de l'utilisation de biens et services technologiques

32. L'obligation incombant aux entreprises d'exercer une diligence raisonnable en matière de droits de l'homme dans l'ensemble de leurs activités et de leurs relations commerciales en vue de détecter, prévenir et atténuer les incidences négatives effectives et potentielles sur les droits de l'homme imputables à leurs activités commerciales et de rendre compte de la manière dont elles y remédient est un élément central de leur responsabilité en tant qu'entreprise (principe directeur 17)³⁰. Le devoir de diligence en matière de droits de l'homme s'étend aux produits et services d'une entreprise. Ce devoir est particulièrement pertinent au regard des incidences des technologies numériques, dont l'utilisation est le principal véhicule d'atteintes aux droits de l'homme. En effet, des clients peuvent faire un mauvais usage d'un produit pour perpétrer des atteintes aux droits de l'homme (par exemple, un employeur se servant d'outils de réseaux sociaux pour surveiller et intimider ses employés ou un État recourant à la technologie pour exercer une surveillance extrajudiciaire).

33. La diligence raisonnable en matière de droits de l'homme doit s'exercer dès les stades de la conception et du développement et se poursuivre au stade de l'utilisation du produit, donc s'appliquer en permanence. Dans les Principes directeurs il est souligné que les situations en matière de droits de l'homme sont dynamiques et qu'on devrait donc évaluer les incidences sur les droits de l'homme des entreprises à intervalles réguliers : avant de lancer une nouvelle activité ou une nouvelle relation ; avant de prendre de grandes décisions ou d'apporter des changements de grande ampleur à l'activité commerciale ; lors de la prise de mesures en réaction à des changements dans le cadre d'exploitation ; périodiquement, pendant toute la durée de l'exploitation ou de la relation (principe directeur 18).

²⁸ Voir <https://www.ohchr.org/sites/default/files/2021-11/reflections-status-business-respect.pdf>.
Voir aussi <https://www.ohchr.org/sites/default/files/2022-02/b-tech-leadership-dialogue.pdf>
et <https://www.ohchr.org/sites/default/files/2021-11/strategic-aspects-part-I.pdf>.

²⁹ Voir <https://www.ohchr.org/sites/default/files/2021-11/reflections-status-business-respect.pdf>.

³⁰ Voir <https://www.ohchr.org/sites/default/files/Documents/Issues/Business/B-Tech/identifying-human-rights-risks.pdf>.

34. La diligence raisonnable en matière de droits de l'homme est un processus continu ancré dans un engagement fort des parties prenantes internes et externes. Il comporte quatre étapes. Les entreprises doivent d'abord repérer les incidences et les évaluer pour déterminer la nature et l'ampleur des risques liés aux droits de l'homme (étape 1). Sur cette base, elles sont tenues de prévenir et réduire les risques pour les personnes, notamment en intégrant l'exercice de la diligence raisonnable en matière de droits de l'homme dans les fonctions et processus internes (étape 2). Ensuite, elles doivent s'assurer au fil du temps de l'efficacité des mesures de réduction des risques (étape 3) et diffuser, selon des modalités adaptées, leur bilan en ce qui concerne le traitement de ces incidences (étape 4)³¹.

35. Dans l'exercice d'une diligence raisonnable en matière de droits de l'homme, les entreprises doivent porter une attention spéciale à toute incidence spécifique sur les droits des personnes appartenant à des groupes ou des populations qui sont exposés à un risque accru de vulnérabilité ou de marginalisation, à savoir les enfants, les minorités ethniques, les membres de la communauté lesbienne, gay, bisexuelle, transgenre et intersexe et les défenseurs des droits de l'homme, sans perdre de vue les risques et incidences liés au genre³².

36. La diligence raisonnable en matière de droits de l'homme doit s'appliquer à toutes les incidences imputables à une entreprise technologique, que ces incidences soient imputables à ses propres activités ou qu'elles puissent, même si cette entreprise n'y a pas contribué, être reliées directement à ses opérations, produits ou services par l'intermédiaire de ses partenaires commerciaux. Les « activités propres » d'une entreprise technologique englobent dans ce contexte la conception, le développement, la commercialisation, la vente ou la cession de licences et le déploiement de produits, de services et de solutions.

37. La diligence raisonnable en matière de droits de l'homme doit s'appliquer à tous les droits de l'homme internationalement reconnus (principe directeur 12, commentaire). Pour de nombreux acteurs du secteur des technologies se poseront des questions concernant les incidences des activités de l'entreprise sur la vie privée et la liberté d'expression. Il est déjà établi que l'usage et le mauvais usage des technologies peuvent avoir des incidences en ligne et hors ligne sur un vaste ensemble d'autres droits de l'homme, par exemple : le recours à des outils d'intelligence artificielle par les forces de l'ordre et le système de justice pénale pourrait porter atteinte au droit de toute personne de ne pas être arbitrairement arrêtée ou à son droit à l'égalité devant la loi ; les technologies de surveillance pourraient compromettre le droit de réunion pacifique ; les plateformes de médias sociaux pourraient avoir des retombées sur le droit à la santé mentale de leurs usagers ; les plateformes de location de biens immobiliers sont susceptibles de modifier le marché du logement et avoir ainsi des répercussions sur le droit à un niveau de vie suffisant.

38. Pour diffuser leur bilan en matière de droits de l'homme (étape 4), certaines entreprises technologiques publient une masse croissante de rapports de transparence³³, dans lesquels figurent divers types de statistiques et de renseignements, dont des renseignements sur les demandes adressées par les autorités publiques en vue d'obtenir des données sur des usagers ou la suppression de contenus, ainsi que sur les mesures prises pour faire respecter leurs conditions de service. Certaines entreprises technologiques publient des études consacrées aux incidences de certains de leurs produits ou services sur les droits de l'homme³⁴.

39. Un dialogue substantiel et exhaustif avec les parties prenantes externes est un élément central du processus de diligence raisonnable en matière de droits de l'homme. Un dialogue et une communication de fond avec les parties prenantes sont indispensables à tous les stades du cycle de la diligence raisonnable. Cet aspect revêt une importance particulière si une entreprise manque de diversité interne ou n'a pas mis en place de mécanismes pour consulter les groupes concernés (principe directeur 18, commentaire).

40. L'exercice d'une diligence raisonnable en matière de droits de l'homme amène souvent des entreprises technologiques à procéder à des arbitrages entre des droits ou des

³¹ Voir <https://www.ohchr.org/sites/default/files/2021-11/reflections-status-business-respect.pdf>.

³² Voir A/HRC/41/43. Voir également <https://www.ohchr.org/sites/default/files/2022-03/Women-at-the-Table.pdf>.

³³ Voir <https://www.accessnow.org/transparency-reporting-index/>.

³⁴ Voir, par exemple, <https://www.ohchr.org/sites/default/files/2022-03/Meta.pdf>.

objectifs opérationnels entrant en concurrence. Les mesures que prennent les entreprises pour prévenir et réduire des incidences négatives sur les droits de l'homme ne doivent pas causer d'autres préjudices mais si c'est inévitable elles doivent s'inspirer de la grande expérience accumulée par la communauté internationale des droits de l'homme dans la gestion des situations dans lesquelles des droits sont en concurrence³⁵.

3. Remédier ou contribuer à remédier aux atteintes aux droits de l'homme

41. En vertu des Principes directeurs, si les activités, produits ou services d'une entreprise ont causé un préjudice, elle doit adopter des mesures de réparation, par le canal de son propre mécanisme de plainte ou en participant à un tel mécanisme (principe directeur 22). Si une entreprise est dotée d'un mécanisme crédible et efficace qui permet aux parties prenantes d'exposer leurs griefs, les efforts que déploie cette entreprise pour repérer et évaluer les incidences sur les droits de l'homme en sont confortés (voir plus bas la section II. D.)³⁶.

4. Réflexions des parties prenantes sur la responsabilité incombant aux entreprises en matière de respect des droits de l'homme

42. La société civile et d'autres parties prenantes, dont des entreprises du secteur des technologies, ont signalé plusieurs difficultés et lacunes persistantes qui entravent l'exercice par les entreprises de leur responsabilité de respecter les droits de l'homme. Par exemple, les modalités de dialogue avec les parties prenantes au titre de la diligence raisonnable en matière de droits de l'homme sont souvent jugées inadéquates pour plusieurs raisons, notamment le fait que des entreprises sollicitent de manière répétée un nombre restreint d'organisations de la société civile pour recueillir leurs vues en leur imposant des exigences strictes, ce qui finit par lasser ces organisations du dialogue et par peser sur les ressources de certaines. Une autre difficulté réside dans le manque d'accès aux parties prenantes concernées, en particulier dans les pays du Sud, où de nombreuses entreprises technologiques n'ont en général pas de relations directes avec les groupes les plus exposés³⁷. Des entreprises du secteur des technologies se sont mises à publier des rapports de transparence, alors que d'autres, notamment des sociétés de surveillance, tendent à perdre en transparence³⁸. Face aux bilans inégaux des entreprises s'agissant des rapports de transparence et de diffusion, des experts ont préconisé à plusieurs reprises de normaliser les rapports de transparence³⁹. Il ressort globalement des contributions reçues qu'actuellement on ne dispose pas d'assez de données publiques détaillées sur les mécanismes que les entreprises technologiques ont mis en place pour exercer une diligence raisonnable, ce qui rend difficile d'évaluer leur efficacité⁴⁰.

43. Face à ces difficultés, les divers classements accessibles au public, dont l'indice établi par Ranking Digital Rights pour évaluer le bilan des entreprises technologiques sous l'angle des droits numériques, constituent un repère très utile pour évaluer les progrès, en particulier pour ce qui est de la gouvernance d'entreprise en matière de droits de l'homme.

D. Accès à des voies de recours (pilier III)

44. Le droit à un recours effectif en cas d'atteinte aux droits de l'homme – précepte central du droit des droits de l'homme – relève du pilier III des Principes directeurs, centré sur l'accès à un recours pour les personnes ayant subi un préjudice du fait d'une atteinte à leurs droits de l'homme imputable à des entreprises (principes directeurs 25 à 31)⁴¹. Le préjudice subi peut découler de la manière dont les produits et services technologiques sont conçus, introduits ou utilisés. Les États sont tenus d'adopter des mesures propres à

³⁵ Voir, par exemple, le Plan d'action de Rabat sur l'interdiction à tout appel à la haine nationale, raciale ou religieuse qui constitue une incitation à la discrimination, à l'hostilité ou à la violence.

³⁶ Voir également [A/HRC/50/45/Add.1](#) (à paraître).

³⁷ Voir <https://www.ohchr.org/sites/default/files/2021-11/strategic-aspects-part-II.pdf>.

³⁸ Voir <https://www.ohchr.org/sites/default/files/2022-03/Amnesty-International.pdf#page=6>.

³⁹ Voir <https://journals.sagepub.com/doi/full/10.1177/0007650317717957>.

⁴⁰ Voir <https://www.ohchr.org/sites/default/files/2022-03/GlobalPartnersDigital-joint-submission-on-behalf-of-a-groupoforganizations.pdf#page=5>.

⁴¹ Voir <https://www.ohchr.org/sites/default/files/Documents/Issues/Business/B-Tech/access-to-remedy-concepts-and-principles.pdf>.

empêcher que des entreprises portent atteinte aux droits de l'homme sur leur territoire ou sous leur juridiction et ils doivent, quand de telles atteintes se produisent, enquêter à leur sujet, en punir les auteurs et les réparer (principe directeur 1) et veiller à ce que les personnes lésées aient accès à un recours effectif (principe directeur 25).

45. Le troisième pilier distingue trois catégories de mécanismes de réclamation, à savoir : judiciaires ; non judiciaires relevant de l'État ; ne relevant pas de l'État⁴².

1. Réactivité des mécanismes judiciaires en cas de préjudice causé par une atteinte aux droits de l'homme liée à l'utilisation d'une technologie

46. Les Principes directeurs indiquent clairement qu'il est indispensable d'établir des mécanismes judiciaires effectifs pour assurer l'accès aux voies de recours (principe directeur 26, commentaire).

47. Les personnes lésées et leurs représentants légaux peuvent éprouver des difficultés à déterminer un motif d'action en justice qui cadre d'assez près avec le type de préjudice causé par une atteinte aux droits de l'homme découlant de l'utilisation d'une technologie numérique ou de la manière dont elle a été conçue ou développée⁴³. Les théories juridiques et les motifs d'action en justice axés sur les cas de préjudices individuels peuvent de plus ne pas être aisément adaptables aux cas de préjudices collectifs et sociétaux découlant des modalités de conception, d'utilisation ou de déploiement des technologies ou de problèmes systémiques.

48. Les tribunaux jouent un rôle majeur dans la clarification des responsabilités juridiques des entreprises au regard du droit national et des obligations de l'État relatives aux droits de l'homme, mais des dispositions constitutionnelles limitent la mesure dans laquelle les juges peuvent corriger les déficiences et combler les lacunes des régimes législatifs nationaux pertinents. Des régimes réglementaires complets et bien conçus ne garantissent pas non plus la mise en cause des responsables et l'accès aux recours si les intéressés ne disposent pas des informations et connaissances requises pour s'en prévaloir. Les asymétries de pouvoir et d'information sont généralement un obstacle majeur à l'accès aux voies de recours, et ces asymétries peuvent être particulièrement prononcées entre les particuliers et les entreprises technologiques, par exemple dans l'éventualité où ont été commises des atteintes aux droits de l'homme imputables au fonctionnement d'un processus décisionnel algorithmique ou au degré d'expertise technique requis pour déterminer et analyser les usages des différentes technologies et leurs liens de causalité avec des atteintes aux droits de l'homme⁴⁴.

49. À un moment où décideurs et législateurs commencent à porter une attention accrue aux incidences négatives sur les droits de l'homme qu'ont les effets collectifs et sociétaux des activités commerciales des entreprises technologiques, il est essentiel que les titulaires de droits lésés aient accès aux recours pour obtenir réparation de ces incidences négatives qui, dans de nombreux cas peuvent dépasser les frontières nationales et avoir une portée mondiale.

2. Rôle des mécanismes non judiciaires relevant de l'État

50. Les Principes directeurs mettent en relief que les mécanismes administratifs, législatifs et autres non judiciaires jouent un rôle essentiel en complément et en remplacement des mécanismes judiciaires (principe directeur 27, commentaire).

51. Certains mécanismes non judiciaires relevant de l'État présentent un intérêt particulier pour le secteur des technologies, à savoir : les autorités chargées de normaliser les produits ; les autorités chargées d'accorder des licences ; les organes de régulation responsables de l'application des lois relatives à la protection des données ; les commissaires à l'information et à la vie privée ; les services du Médiateur de l'État ; les organismes de santé et de sécurité publiques ; les organismes professionnels de normalisation ; les institutions nationales des droits de l'homme⁴⁵. Les points de contact nationaux établis conformément aux Principes

⁴² Le projet B-Tech a collaboré étroitement avec le projet « Accountability and Remedy » du HCDH. Voir en particulier https://www.ohchr.org/sites/default/files/2022-03/A2R_in_tech_consultation_report.pdf.

⁴³ Voir <https://www.ohchr.org/sites/default/files/2022-03/International-Bar-Association.pdf>.

⁴⁴ Voir <https://www.ohchr.org/sites/default/files/2022-03/AlgorithmWatch.pdf>.

⁴⁵ Voir https://www.ohchr.org/sites/default/files/2022-03/NHRI_B_Tech_consultation.pdf.

directeurs de l'Organisation de coopération et de développement économiques (OCDE) à l'intention des entreprises multinationales sont récemment intervenus dans plusieurs « affaires de mise en œuvre dans des circonstances spécifiques »⁴⁶ soumises au titre du chapitre des Principes directeurs de l'OCDE consacré aux droits de l'homme, dont certaines ont abouti à une médiation, qui concernaient les incidences de technologies et d'activités d'entreprises technologiques sur les droits de l'homme⁴⁷. Certaines de ces affaires visaient des plateformes en ligne et l'emploi d'algorithmes promouvant des liens vers des contenus potentiellement préjudiciables, d'autres concernaient la diligence raisonnable à exercer par les investisseurs pour vérifier que leurs portefeuilles d'investissement ne contiennent pas de titres d'entreprise fabriquant des technologies dangereuses, et d'autres encore portaient sur des marchés en ligne mettant en vente des produits dangereux et des prestataires de services de télécommunications qui auraient été impliqués dans la censure d'opposants politiques à leurs gouvernements clients⁴⁸.

52. Dans certains cas, des manquements à l'obligation de protéger les données par exemple, et quand le non-respect des normes juridiques est facile à établir ou manifeste, ces types de mécanismes peuvent offrir des voies assez rapides et peu coûteuses d'obtenir réparation de préjudices liés aux droits de l'homme. Des mécanismes non judiciaires bien conçus et dotés de ressources adéquates constituent un moyen accessible et assez rapide mettant en jeu une expertise technologique pour analyser et aider à résoudre les questions sous-jacentes au problème ou y contribuant, découlant par exemple de la conception ou du déploiement du produit. En fonction de leur mandat et de leurs capacités, ces mécanismes sont à même de concevoir, d'introduire ou de négocier un ensemble de mesures correctives plus créatives, plus ciblées, plus adaptées et potentiellement plus porteuses de transformations que celles susceptibles d'être obtenues en recourant à d'autres procédures⁴⁹.

53. Le champ actuellement couvert par les mécanismes de ce type demeure assez inégal, l'attention se concentrant sur la protection de quelques droits, dont le droit à la vie privée et le droit à la liberté d'expression.

3. Mécanismes de réclamation ne relevant pas de l'État (dont ceux des entreprises)

54. Au titre du principe directeur 28, les États sont invités à envisager les moyens de faciliter l'accès à des mécanismes efficaces de réclamation non étatiques compétents pour les atteintes aux droits de l'homme commises par des entreprises⁵⁰.

55. Tout comme les mécanismes non judiciaires relevant de l'État examinés plus haut, les mécanismes administrés par le secteur privé présentent une extrême diversité sur les plans de la conception et du fonctionnement, des modalités d'interaction avec les personnes et les communautés touchées et des types de recours offerts. Dans ce contexte, les Principes directeurs insistent plus particulièrement sur les mécanismes administrés par une entreprise, à titre individuel ou avec des parties prenantes, par une association professionnelle ou par un groupe multipartite (principe directeur 28).

56. Les mécanismes sectoriels et multipartites peuvent être particulièrement utiles dans les cas où la collaboration entre des entreprises (liées par des relations commerciales au sein d'une chaîne d'approvisionnement, par exemple) peut faciliter l'accès des personnes lésées à des recours effectifs, par exemple en jetant les bases d'une harmonisation des normes et des attentes de base entre les entreprises, ou aider à répartir les responsabilités en matière d'accès aux recours dans les affaires complexes. Un certain nombre de mécanismes de ce type sont déjà opérationnels ou en cours de déploiement dans plusieurs secteurs (dont l'agriculture et l'habillement), mais dans le secteur des technologies la plupart des efforts

⁴⁶ Voir <https://www.oecd.org/daf/inv/mne/48004323.pdf>.

⁴⁷ Voir <https://www.ohchr.org/sites/default/files/2022-03/Poland.pdf>.

⁴⁸ Voir la base de données de l'OCDE sur les cas spécifiques.

⁴⁹ Au sujet du rôle des institutions nationales des droits de l'homme, voir [A/HRC/47/39/Add.3](#).

⁵⁰ Voir <https://www.ohchr.org/en/business/ohchr-accountability-and-remedy-project-iii-enhancing-effectiveness-non-state-based-grievance>.

visant à établir des mécanismes privés pour le traitement rapide de plaintes liées aux droits de l'homme sont faits au niveau de l'entreprise⁵¹.

4. Écosystème des recours pour la réparation des préjudices liés à la technologie

57. Le secteur des technologies est régi par un ensemble toujours plus complexe de lois et de normes à la teneur et à la portée d'une grande diversité, si bien que l'écosystème des recours est incomplet et d'un maniement difficile pour les personnes et groupes lésés⁵².

58. Pour garantir une voie de recours réaliste et facile à déterminer aux victimes d'atteintes aux droits de l'homme imputables à des entreprises⁵³, il convient d'être plus attentif à la manière dont les différents mécanismes et processus de réparation interagissent afin de cerner dans quels domaines une cohérence et une interopérabilité accrues entre les différents types de processus (judiciaires et non judiciaires par exemple) peuvent contribuer à améliorer l'accès des personnes et groupes lésés aux recours.

59. La cohérence et l'interopérabilité peuvent être renforcées en instituant, par exemple, des modalités de saisine et de contestation devant une autorité supérieure plus nombreuses et plus claires, ou bien en donnant la possibilité d'engager des procédures parallèles relatives aux différents aspects d'un grief dans les affaires d'une grande complexité. Les administrations publiques et les entreprises technologiques doivent faire montre de davantage de créativité, d'innovation et de collaboration pour relever les défis liés aux droits de l'homme découlant du monde en ligne transcendant les frontières que les technologies ont concouru à instaurer.

5. Réflexions des parties prenantes sur l'accès aux recours dans le secteur des technologies

60. L'accord est général quant au fait que les mécanismes judiciaires doivent être au cœur de la garantie d'un accès à une réparation, mais dans certaines des contributions soumises il est constaté que face aux nombreux défis auxquels les personnes et les groupes sont susceptibles d'être confrontés, les mécanismes judiciaires pourraient être moins accessibles ou adaptés que pour d'autres secteurs. Ces défis sont notamment : la détermination de l'ampleur du préjudice ; le fait que des atteintes aux droits de l'homme liées à l'utilisation de technologies concernent souvent jusqu'à des millions de personnes dans de nombreux pays ; la nécessité de réparer immédiatement le préjudice pour que le recours soit effectif ; la méconnaissance de la technologie et de ses incidences par les juges et les législateurs.

61. Il a été signalé avec inquiétude que les décideurs et les régulateurs ne comprenaient pas à quel point il était important de concevoir des mécanismes non judiciaires relevant de l'État et des processus connexes d'accès et d'usage faciles, surtout dans un contexte transfrontière. Une consultation poussée des parties prenantes est indispensable pour concevoir des modalités de réparation de ce type judiciaires et adaptées à leur objectif⁵⁴.

62. La mise en place de mécanismes de réclamation au niveau opérationnel donne aux entreprises les moyens de traiter un grief et de remédier par elles-mêmes directement aux incidences négatives avec rapidité, en évitant ainsi que le préjudice ne s'aggrave et que le grief soit porté devant une autorité supérieure, mais les progrès ont été lents dans l'ensemble et aucune meilleure pratique en matière de réparation ne s'est encore dégagée pour l'heure dans le secteur des technologies. Des entreprises technologiques se sont dotées de mécanismes internes de réclamation⁵⁵. Le bilan actuel des entreprises technologiques montre qu'une grande marge d'amélioration existe pour ce qui est de la conception et de l'accessibilité des mécanismes de réclamation au niveau opérationnel⁵⁶.

⁵¹ Voir <https://www.ohchr.org/sites/default/files/2022-03/GlobalPartnersDigital-joint-submission-on-behalf-of-a-groupoforganizations.pdf#page=4>.

⁵² Voir <https://www.ohchr.org/sites/default/files/Documents/Issues/Business/B-Tech/access-to-remedy-ecosystem-approach.pdf>.

⁵³ Ibid.

⁵⁴ Voir <https://www.ohchr.org/en/business/ohchr-accountability-and-remedy-project-ii-enhancing-effectiveness-state-based-non-judicial>.

⁵⁵ Voir <https://www.ohchr.org/sites/default/files/2022-03/Oversight-Board.pdf>.

⁵⁶ Voir <https://rankingdigitalrights.org/index2020/indicators/G6a>.

III. Les moteurs de progrès

63. Plusieurs facteurs peuvent accélérer les progrès sur la voie du renforcement de la mise en œuvre des trois piliers des Principes directeurs par les entreprises technologiques. Cette section expose trois de ces éléments, que permettent de dégager les tendances et travaux actuels, et présente les observations des parties prenantes sans viser à l'exhaustivité.

A. Plans d'action nationaux sur les entreprises et les droits de l'homme

64. Le Groupe de travail sur les entreprises et les droits de l'homme encourage vivement les États à se doter d'un plan d'action national sur les entreprises et les droits de l'homme pour concourir à la mise en œuvre des Principes directeurs⁵⁷. Un tel plan d'action consiste en une stratégie d'action évolutive définie par l'État pour garantir une protection contre les effets défavorables des activités des entreprises sur les droits de l'homme, eu égard aux Principes directeurs des Nations Unies relatifs aux entreprises et aux droits de l'homme⁵⁸.

65. L'élaboration d'un plan d'action national donne à un État – en étroite consultation avec toutes les parties prenantes concernées – la possibilité de formuler un cadre d'action global permettant de repérer les lacunes et de définir les grandes priorités en fonction des particularités locales et du contexte national.

66. Des pays ont élaboré un plan d'action national ou sont en train de le faire⁵⁹. En raison des incidences négatives imputées aux technologies numériques, la nécessité s'accroît d'inclure une section consacrée aux technologies numériques dans le plan d'action national sur les entreprises et les droits de l'homme et certains États commencent à le faire⁶⁰. À cette fin, l'Institut danois des droits de l'homme et Global Partners Digital ont établi un document d'orientation sur la prise en considération des technologies numériques dans les plans d'action nationaux sur les entreprises et les droits de l'homme⁶¹.

B. Effet de levier potentiel d'investissements respectueux des droits dans le secteur des technologies

67. Les investisseurs peuvent grandement concourir à convaincre les entreprises technologiques d'intégrer les droits de l'homme dans leurs activités⁶².

68. Les Principes directeurs constituent un outil important pour promouvoir des investissements respectueux des droits, notamment dans les entreprises technologiques. Les Principes directeurs précisent ce qui est attendu des investisseurs, à chaque stade du cycle de vie d'une entreprise – de la création à la maturité – dans l'exercice de leur responsabilité de veiller à ce que leurs investissements dans le secteur des technologies ne nuisent pas aux droits de l'homme et contribuent ainsi à un développement et une utilisation des technologies numériques respectueux des droits de l'homme⁶³. Les investisseurs, à titre individuel ou en collaboration, peuvent être porteurs de transformations en infléchissant les modèles économiques, les politiques et les pratiques des entreprises technologiques.

⁵⁷ Voir <https://www.ohchr.org/en/special-procedures/wg-business/national-action-plans-business-and-human-rights>.

⁵⁸ Voir https://www.ohchr.org/sites/default/files/Documents/Issues/Business/UNWG_NAP_Guidance.pdf.

⁵⁹ Voir <https://www.ohchr.org/en/special-procedures/wg-business/national-action-plans-business-and-human-rights>.

⁶⁰ Voir, par exemple, https://www.ohchr.org/sites/default/files/2022-03/Denmark_0.pdf.

⁶¹ Voir <https://www.humanrights.dk/news/new-guidance-document-addressing-digital-technologies-national-action-plans-business-human>.

⁶² Voir A/HRC/47/39/Add.1.

⁶³ Voir <https://www.ohchr.org/sites/default/files/Documents/Issues/Business/B-Tech/B-Tech-Briefing-Investment.pdf>.

69. Les investisseurs tendent et sont toujours plus poussés à user de leur influence sur les entreprises technologiques pour promouvoir un développement et une utilisation responsables des technologies. Un nombre restreint, mais en hausse, d'investisseurs se dotent de politiques relatives aux droits de l'homme, rendent compte de leur exercice d'une diligence raisonnable et incitent les entreprises technologiques à veiller au respect de ces droits⁶⁴.

70. Des investisseurs ont mené récemment une série d'activités de sensibilisation des entreprises de technologie numérique au respect des droits de l'homme, notamment en faisant des déclarations publiques sur la responsabilité des entreprises en matière de respect des droits numériques⁶⁵, en engageant un dialogue sur les droits de l'homme avec les entreprises, en déposant des motions en tant qu'actionnaires⁶⁶ et en s'associant à des initiatives de pair à pair ou multipartites. Au sujet de ce dernier point, l'Alliance d'investisseurs pour les droits de l'homme a constitué un groupe de travail sur les technologies de l'information et de la communication et les droits de l'homme afin de soutenir le dialogue entre investisseurs et entreprises technologiques⁶⁷. L'initiative « Principes pour l'investissement responsable », qui travaille avec les investisseurs signataires sur l'intégration des questions environnementales, sociales et de gouvernance dans les décisions d'investissement et d'acquisition, a créé un groupe de travail sur les droits de l'homme et les grandes entreprises technologiques. Plusieurs investisseurs sont devenus membres de la Global Network Initiative⁶⁸.

71. Une série de grands documents d'orientation a été publiée en vue de soutenir les efforts que déploient les investisseurs pour intégrer les Principes directeurs dans leurs activités ; ainsi la Boîte à outils sur les droits de l'homme⁶⁹ fournit aux investisseurs des conseils et des outils pour aligner leurs pratiques d'investissement sur les Principes directeurs⁷⁰.

C. Gérer les risques auxquels les modèles économiques des entreprises exposent les personnes

72. Il est toujours plus reproché aux modèles économiques des entreprises technologiques d'avoir des incidences négatives sur divers droits de l'homme, ou d'accentuer ces incidences, en accumulant une masse de données comportementales qui les aident à prédire avec une précision grandissante et très lucrativement les centres d'intérêt et les comportements des particuliers et des groupes de la société⁷¹.

73. Les Principes directeurs donnent des indications sur la manière de gérer les situations dans lesquelles les risques les plus graves pour les personnes sont inhérents aux modèles économiques des entreprises technologiques. La responsabilité incombant aux entreprises de respecter les droits de l'homme prend effet dès leur création et s'applique tout au long de leur

⁶⁴ Les investisseurs ont engagé un dialogue couvrant un large éventail de questions, en particulier la confidentialité des données, la liberté d'expression, les discours haineux, la non-discrimination, les droits civils, les droits au travail, l'exploitation sexuelle en ligne des enfants, les zones touchées par des conflits et la protection des donneurs d'alerte.

⁶⁵ Par exemple, https://investorsforhumanrights.org/sites/default/files/attachments/2019-01/IAHR_Statement_on_Digital_Rights_Final%283%29.pdf.

⁶⁶ Voir Interfaith Center on Corporate Responsibility, « ICCR's 2020 Proxy Resolutions and Voting Guide », disponible à l'adresse : <https://www.iccr.org/iccrs-2020-proxy-resolutions-and-voting-guide>.

⁶⁷ Voir, par exemple, <https://investorsforhumanrights.org/news/new-slate-esg-proposals-amazon-signal-ongoing-shareholder-concerns> et <https://investorsforhumanrights.org/investors-engaging-palantir-on-human-rights-risks>.

⁶⁸ Voir <https://www.ohchr.org/sites/default/files/2022-03/Global-Network-Initiative.pdf#page=8>.

⁶⁹ Voir <https://investorsforhumanrights.org/investor-toolkit-human-rights>.

⁷⁰ Voir aussi <https://rankingdigitalrights.org/investors/> ; <https://shiftproject.org/resource/lg-indicators/about-lgis/> ; <https://investorsforhumanrights.org/ict-salient-issue-briefings-investors> ; <https://www.accessnow.org/transparency-reporting-index/> ; et <https://globalnetworkinitiative.org/company-assessments/>.

⁷¹ Voir également https://www.ohchr.org/sites/default/files/Documents/Issues/Business/B-Tech/B_Tech_Foundational_Paper.pdf.

croissance, ce qui amène à se poser la question de savoir si le modèle économique et la stratégie de l'entreprise sont générateurs de risques pour les droits de l'homme.

74. Les entreprises technologiques devraient tout d'abord déterminer de façon proactive les situations dans lesquelles les pratiques inhérentes à leur modèle économique et les conceptions technologiques sous-jacentes sont génératrices de risques pour les droits de l'homme ou les aggravent, et engager des discussions à ce sujet avec leurs pairs et les parties prenantes. Les entreprises peuvent alors être conduites à agir pour remédier à ces situations en vue de réduire les risques inhérents au modèle économique ou de définir un modèle entièrement nouveau – même s'il est rare que le modèle économique d'une entreprise ne présente que des aspects négatifs. L'essentiel est que, conformément à la responsabilité leur incombant de respecter les droits de l'homme, les entreprises technologiques doivent connaître les droits de l'homme et montrer qu'elles gèrent les risques ou les incidences négatives de leur modèle économique sur les personnes (principe directeur 15, commentaire).

75. Si une entreprise est dans l'impossibilité d'agir avec efficacité dans le cadre de son modèle économique pour en prévenir ou en réduire les incidences négatives sur les droits de l'homme, il faut se demander si cette entreprise doit adapter ce modèle voire le transformer en agissant seule, à l'échelle du secteur ou pour se conformer à une disposition réglementaire. Les conseils d'administration, les cadres, les entrepreneurs et les fondateurs exerçant une influence sur la stratégie de l'entreprise doivent alors passer à l'action. Le dialogue avec les parties prenantes externes, en particulier les parties concernées, est un élément crucial d'un fonctionnement respectueux des droits de l'homme, notamment la gestion des risques liés au modèle économique pesant sur les droits de l'homme.

76. Dans l'exercice de la responsabilité leur incombant de respecter les droits de l'homme, les investisseurs institutionnels ont un rôle déterminant à jouer car ils doivent veiller à la prise en considération des droits de l'homme à tous les stades de l'investissement, y compris la manière dont ils éclairent et influencent le choix du modèle économique des entreprises dans lesquelles ils investissent. En parallèle avec l'action des investisseurs, les cadres d'action, la législation et la réglementation que les États instituent dans le souci d'agencer judicieusement les mesures qu'ils introduisent pour modeler les pratiques commerciales du secteur sont de la plus haute importance pour remédier aux atteintes aux droits de l'homme liées aux modèles économiques des entreprises.

IV. Conclusions et recommandations

77. **Face à la complexification croissante des technologies mises au point et déployées et aux risques et défis qui y sont associés, il est toujours plus clair que les Principes directeurs constituent pour les acteurs publics, les acteurs privés et la société civile un outil puissant pour veiller à ce que l'innovation aille de l'avant en toute responsabilité et dans le respect des droits de l'homme. Comme exposé dans l'objectif 1.3 de la feuille de route de la prochaine décennie pour les entreprises et les droits de l'homme (Feuille de route des Principes directeurs 10+), les Principes directeurs sont un point de départ incontournable pour les entreprises et les États soucieux de prévenir les préjudices que les technologies numériques sont susceptibles de causer aux personnes, ce en gérant avec efficacité ces risques, leur but étant précisément de combler l'écart entre la rapidité du changement et la capacité de la société à en maîtriser les conséquences.**

78. **Des actions supplémentaires s'imposent à l'évidence. Les États doivent concevoir, pour le secteur des technologies, des politiques cohérentes et des règlements qui soient en pleine conformité avec les Principes directeurs afin d'instaurer un environnement protecteur des droits de l'homme. Les entreprises technologiques jouent un rôle moteur déterminant dans la configuration de l'espace d'innovation numérique et sont une partie prenante vitale pour faire en sorte que la transition numérique soit une transition responsable et, plus urgent encore, créer un écosystème numérique respectueux des droits et d'un espace inclusif. Si des atteintes aux droits de l'homme découlent de l'utilisation de technologies, les parties prenantes lésées doivent avoir accès à des mécanismes de réparation. Les entreprises technologiques doivent, tout comme les États, redoubler d'efforts et collaborer par-delà les frontières nationales pour**

surmonter la disparité des approches, combler les lacunes dans la couverture des différents mécanismes de réparation, promouvoir une cohérence et une interopérabilité accrues des différents régimes et processus (y compris dans un contexte transfrontière) et pallier les carences des régimes de base susceptibles d'aggraver les obstacles à la réparation.

79. La coopération entre les multiples parties prenantes est cruciale pour relever les défis et optimiser les possibilités qu'ouvrent les nouvelles technologies. Il faut porter une attention particulière aux conséquences des technologies pour les personnes en situation de vulnérabilité et tenir compte de l'égalité entre les genres et de la fracture numérique afin de garantir l'absence de toute discrimination et de permettre à chaque personne de bénéficier du développement économique et social dont les nouvelles technologies sont porteuses.

80. La Feuille de route des Principes directeurs 10+ contient une série de recommandations, auxquelles souscrit le HCDH, relatives à la manière d'optimiser la transformation numérique en veillant au respect des droits de l'homme.

81. Le HCDH, se fondant sur les éléments essentiels des recommandations énoncées dans la Feuille de route, sur les résultats du projet B-Tech et sur les consultations tenues et les contributions reçues aux fins de l'élaboration du présent rapport, formule les recommandations ci-après en vue de faire avancer encore la mise en application concrète des Principes directeurs dans les activités et les pratiques des entreprises technologiques.

82. Les États devraient :

a) Examiner les lois et politiques en vigueur pour déterminer si elles sont applicables à la protection des droits de l'homme auxquels les nouvelles technologies sont susceptibles de porter atteinte ;

b) Adopter un ensemble judicieux et adapté de moyens d'action et de mesures réglementaires alignés sur les Principes directeurs et définis à l'issue d'un processus de consultation inclusif impliquant la société civile, les entreprises technologiques et les autres parties prenantes concernées ;

c) Faire des marchés publics de technologies numériques un outil pour inciter les entreprises à amplifier leurs engagements en faveur du respect des droits de l'homme et à les honorer ;

d) Adopter des mesures pour rendre obligatoire l'exercice par les entreprises technologiques d'une diligence raisonnable effective en matière de droits de l'homme ;

e) Adopter un plan d'action national sur les entreprises et les droits de l'homme ou le réviser en y intégrant des mesures propres à prévenir et gérer les risques que les entreprises technologiques font peser sur les droits de l'homme ;

f) Adopter des moyens d'action et des dispositions réglementaires propres à encourager les investisseurs à privilégier des investissements respectueux des droits dans le secteur des technologies ;

g) Renforcer les alliances multilatérales, ou en créer, afin de promouvoir le respect des droits de l'homme dans le secteur des technologies ;

h) Fournir à des entités indépendantes spécialisées, telles que les institutions nationales des droits de l'homme et les autorités en charge de la protection des données, des ressources pour traiter les questions liées aux droits de l'homme dans le secteur des technologies ;

i) Envisager de créer des mécanismes de financement pour aider la société civile à mener des activités relatives aux incidences des nouvelles technologies sur les droits de l'homme ;

j) Examiner les obstacles à l'accès aux recours judiciaires dans les affaires de préjudice causé par des entreprises technologiques et prendre les mesures voulues pour éliminer ces obstacles ;

k) **Renforcer les capacités de surveillance et de répression des organes administratifs de régulation compétents pour le secteur des technologies pour rendre plus efficace la protection contre les risques auxquels ce secteur expose les droits de l'homme ;**

l) **Prendre des mesures propres à garantir la protection des droits de l'homme lorsqu'ils collaborent avec des entreprises technologiques, sous la forme de sous-traitance, de partenariat, de souscription de licence ou de soutien.**

83. **Les institutions nationales des droits de l'homme devraient :**

a) **Se doter de capacités internes, ou les renforcer, pour traiter les questions relatives aux droits de l'homme associées au secteur des technologies et s'attacher à coopérer avec les autorités en charge de la protection des données et les acteurs connexes afin de mener une action coordonnée ;**

b) **Exercer leur mandat dans toute son étendue, notamment en s'employant avec énergie à assurer la cohérence des actions menées pour encadrer le système numérique, conformément aux Principes directeurs.**

84. **Les entreprises technologiques devraient :**

a) **Assurer la supervision de l'équipe dirigeante et de la gouvernance en ce qui concerne la gestion des risques liés aux droits de l'homme, notamment en examinant et traitant les risques liés au modèle économique de l'entreprise ;**

b) **Conformément à la responsabilité leur incombant de respecter les droits de l'homme, exercer sans discontinuer une diligence raisonnable sur l'ensemble de leurs activités et de leurs relations commerciales en vue de détecter, prévenir et réduire les atteintes effectives et potentielles aux droits de l'homme et de rendre compte de la manière dont elles les traitent, y compris les risques liés aux droits de l'homme découlant de leur modèles économique ;**

c) **Jouer un rôle proactif, par exemple en s'associant à des initiatives multipartites et sectorielles, en vue d'accroître la transparence et de faire mieux connaître aux parties prenantes les acteurs constituant les « piles » et écosystèmes technologiques ;**

d) **Rendre compte publiquement des actions menées pour réduire les incidences sur les droits de l'homme liées à la conception, au développement, à la vente, au déploiement et à l'utilisation des produits ou services, et de leur efficacité ;**

e) **Se doter de mécanismes efficaces de réclamation au niveau opérationnel ou participer à de tels mécanismes à l'intention des personnes et des communautés susceptibles d'être lésées par leurs activités ;**

f) **Dialoguer avec les utilisateurs, publics ou privés, de technologies, et exercer un effet de levier pour prévenir et gérer efficacement les risques liés aux droits de l'homme et les incidences sur ces droits ;**

g) **Renforcer le dialogue avec les experts, ainsi qu'avec les parties prenantes lésées, sur tous les aspects de l'exercice d'une diligence raisonnable en matière de droits de l'homme, en particulier dans les pays du Sud ;**

h) **Collaborer avec les pouvoirs publics, d'autres entreprises ou des associations d'entreprises, la société civile et d'autres parties prenantes pour étudier les moyens d'assurer l'accès à des recours contre d'éventuelles incidences sur les droits de l'homme liées aux technologies numériques ;**

i) **S'engager dans une action collective avec leurs pairs et d'autres parties prenantes pour élaborer et appliquer des normes relatives à la conduite des affaires et à la conception des technologies tendant à réduire les risques pour les droits de l'homme, y compris les risques découlant du modèle économique de l'entreprise ;**

j) **Participer dans un esprit constructif aux processus d'élaboration de lois et des règlements tendant à renforcer la protection des droits de l'homme des groupes exposés à des atteintes découlant, intentionnellement ou non, des modèles économiques**

des entreprises. Il s'agit en particulier de ne pas biaiser ces processus en recourant au lobbying ou à une action de plaidoyer plus vaste.

85. Les investisseurs devraient assumer pleinement leur responsabilité de prendre les droits de l'homme en considération à tous les stades du cycle d'investissement, user de leur influence pour inciter les entreprises technologiques à exercer une diligence raisonnable en matière de droits de l'homme et influencer sur le choix de leur modèle économique par les entreprises dans lesquelles ils investissent.

86. Les organisations régionales et internationales devraient :

a) Favoriser la cohérence des moyens d'action et dresser une feuille de route commune exposant les attentes à l'égard du secteur des technologies en ce qui concerne la responsabilité des entreprises en matière de respect des droits de l'homme, eu égard aux Principes directeurs ;

b) Favoriser la définition d'un terrain d'entente quant aux mesures à prendre contre certaines applications dangereuses de la technologie, par exemple aider à parvenir à une unité de vues sur la nécessité de décréter des moratoires ou des mesures du même ordre, sur les technologies ou leurs applications qui, actuellement, se révèlent avoir des incidences particulièrement néfastes sur les droits de l'homme et dont l'utilisation n'est pas assortie de garanties adéquates.

87. La société civile devrait :

a) Continuer à repérer et à signaler les éventuelles lacunes en matière de protection, ainsi que les pratiques douteuses induites par des technologies numériques en évolution constante, et dialoguer avec les États et les acteurs commerciaux pour combler ces lacunes, notamment en faisant un bon usage des Principes directeurs ;

b) Procéder à un examen critique, par exemple au regard de critères ou de classements, du bilan des entreprises technologiques en matière de droits de l'homme.

88. L'Organisation des Nations Unies devrait :

a) Appliquer les Principes directeurs à ses activités, en particulier lorsqu'elle collabore avec des entreprises technologiques, sous la forme de sous-traitance, de partenariat, de souscription de licence ou de soutien ;

b) Promouvoir et diffuser les Principes directeurs lorsqu'elle dialogue avec les entreprises technologiques, les États, les acteurs de la société civile, les institutions nationales des droits de l'homme et d'autres acteurs majeurs ;

c) Continuer, par l'intermédiaire du HCDH, à fournir des orientations faisant autorité sur les modalités d'application des Principes directeurs dans le secteur des technologies, y compris sur les attentes à l'égard du secteur en ce qui concerne l'exercice par les entreprises de leur responsabilité de respecter les droits de l'homme, eu égard aux Principes directeurs ;

d) Élaborer, par l'intermédiaire du HCDH, un instrument d'orientation à l'usage des décideurs pour leur apporter des éclaircissements sur la réglementation à introduire pour assurer la mise en conformité du comportement des entreprises technologiques avec les Principes directeurs.