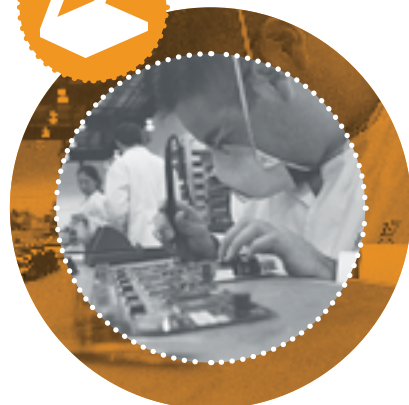




Appel à la responsabilité des entreprises:

Guide des Principes directeurs de l'OCDE
à l'intention des entreprises multinationales



 **OECD Watch**



Appel à la responsabilité des entreprises:

Guide des Principes directeurs de l'OCDE à l'intention des entreprises multinationales



Page de titre

Titre	Appel à la responsabilité des entreprises: Guide des Principes directeurs de l'OCDE à l'intention des entreprises multinationales
Date	Juin 2013
Concept graphique	JUSTAR.nl
Impression	Lenoirschuring
Crédits photo	Julien Harneis (première page, p29), Shwe Gas Movement (première page), Agostina Chiodi, FOCCO-INPADE (p6, 34), University of Papua New Guinea, Australian Conservation Foundation (p7), Elaine Gilligan, FoE EWNI (p16), Survival International (p19), ECCHR (p20), Darek Urbaniak, FoEE (p25), Global Witness (p31)
Clause de non-responsabilité	OECD Watch a essayé de contacter et d'informer tous les photographes dont le travail a été utilisé dans cette publication. Si, malgré nos efforts, nous n'avons pas réussi à reconnaître vos droits, veuillez nous contacter.
Éditeur	OECD Watch
Licence	Cette publication est sous licence Creative Commons Attribution-Non Commerciale- 3.0 licence néerlandaise.
Financement	Ce guide a été produit grâce au soutien financier du ministère néerlandais des Affaires étrangères et du ministère norvégien des Affaires étrangères. Les auteurs assument l'entière responsabilité de son contenu et celui-ci ne reflète en aucune manière le point de vue des bailleurs de fonds. Ces derniers ne sont pas responsables de l'usage qui pourrait être fait des informations continues dans ce document.
ISBN	978-94-6207-025-7
Remerciements	<p>Cette publication est le résultat d'un effort de collaboration. OECD Watch tient à remercier toutes les organisations et les particuliers - à la fois au sein et au-delà du réseau OECD Watch - qui ont contribué à la rédaction de ce guide. Les auteurs souhaitent également exprimer leur gratitude à toutes les personnes et organisations impliquées dans les études de cas qui sont présentées dans le rapport et dans d'autres cas des principes directeurs de l'OCDE en général.</p> <p>Les auteurs voudraient particulièrement remercier: Sarah Singh (Accountability Counsel); Clemence (Association Sherpa); Victor Ricco (CEDHA); Laura Ceresna (CIVIDEP); Joseph Stead (Christian Aid); Jonathan Kaufman (EarthRights International); Gunhild Oerstavik and Siri Luthren (ForUM); Aly Sagne (Lumière Synergie Développement); Serena Lillywhite (Oxfam Australia); Shirley van Buiren and Manfred zur Nieden (Transparency International Germany); Kirstine Drew (TUAC).</p>

Acronymes

ACE	Agence de crédit à l'exportation
BIAC	Comité consultatif économique et industriel
CAO	Médiateur pour l'application des directives
DNUDPA	Déclaration des Nations Unies sur les droits des peuples autochtones
ECGD	Export Credits Guarantee Department
ECCHR	Centre européen pour les droits constitutionnels et humains
EIE	Évaluation d'impact sur l'environnement
EMN	Entreprise multinationale
IFC	Société financière internationale
INDH	Institutions Nationales des Droits de l'Homme
MIGA	Agence multilatérale de garantie des investissements
OCDE	Organisation de coopération et de développement économiques
OIT	Organisation internationale du travail
ONG	Organisation non gouvernementale
ONU	Organisation des Nations unies
PCN	Point de contact national
RDC	République démocratique du Congo
RSPO	Table ronde sur l'huile de palme durable
TUAC	Commission syndicale consultative

Table des matières

1	Introduction	6
	Structure de ce 'Guide des Principes directeurs' d'OECD Watch	7
	OECD Watch et les Principes directeurs de l'OCDE	7
2	Comprendre les Principes directeurs de l'OCDE à l'intention des entreprises multinationales	8
	À propos des Principes directeurs de l'OCDE	8
	Comment sont structurés les Principes directeurs	9
	Préface	10
	Chapitre I Concepts et Principes	10
	Chapitre II Principes généraux	12
	Chapitre III Publication d'informations	16
	Chapitre IV Droits de l'homme	18
	Chapitre V Emploi et relations professionnelles	20
	Chapitre VI Environnement	22
	Chapitre VII Lutte contre la corruption, la sollicitation de pots-de-vin et d'autres formes d'extorsion	24
	Chapitre VIII Intérêts des consommateurs	26
	Chapitre IX Science et technologie	28
	Chapitre X Concurrence	29
	Chapitre XI Fiscalité	30
3	Les Points de contact nationaux et le Mécanisme de règlement des différends	32
	La structure organisationnelle des PCN	32
	Circonstances spécifiques: le mécanisme de règlement des différends des Principes directeurs de l'OCDE	34
	Dépôt d'une plainte : Qui, quoi, quand, où et pourquoi ?	35
	Le processus de résolution des différends en détail	36
4	Comment déposer une plainte	38
	Étape 1 Considération de la plainte dans son contexte	38
	Étape 2 Évaluation de la faisabilité de la plainte	40
	Étape 3 Identifier les résultats souhaités	45
	Étape 4 Rédaction de la plainte	47
	Étape 5 Déposer la plainte et s'engager dans le processus de circonstance spécifique	50
	Étape 6 Déclaration finale et suivi	52
	Conseils supplémentaires et ressources	54

Les Encadrés

1	Qu'est-ce que l'Organisation de coopération et de développement économique (OCDE)?	8
2	Concept clé: Diligence raisonnable	14
3	Gouvernements souscrivant aux Principes directeurs (en mai 2013)	32
4	Exemples de structures de PCN (en mai 2013)	33
5	Concept clé: 'l'équivalence fonctionnelle'	33
6	Principes directeurs pour le traitement des circonstances spécifiques	34
7	Effet rétroactif de la version 2000 contre la version 2011 des Principes directeurs	35
8	Concepts clé : Transparence et confidentialité	37
9	Exemples de bonnes et mauvaises pratiques d'un PCN lors du traitement de plaintes	37
10	Contre quelle entreprise faut-il déposer une plainte ?	41
11	Responsabilité de l'entreprise: Différence entre causer, contribuer, et être lié à un impact négatif	42
12	Concept clé: 'procédures parallèles'	43
13	Exemples d'affaires dont les résultats ont été positifs	45
14	Éléments d'un bon processus de médiation	51
15	Éléments d'une bonne déclaration finale	52



Introduction

Les Principes directeurs de l'OCDE à l'intention des entreprises multinationales (ci-après nommés les « Principes directeurs ») constituent au niveau international un mécanisme unique de reddition de comptes des entreprises soutenu par des gouvernements, et visant à encourager un comportement responsable des entreprises à travers le monde. Ils définissent des normes de comportement responsable des entreprises, du point de vue social et écologique, et prescrivent des procédures pour le règlement de différends entre les entreprises et les communautés ou les individus touchés négativement par les activités d'une l'entreprise. En mai 2011, les pays de l'OCDE, ainsi que des gouvernements adhérents non membres de l'OCDE, ont mis à jour les Principes directeurs en introduisant de nouvelles dispositions substantielles dans des domaines tels que les droits de l'homme, la diligence raisonnable et la responsabilité de la chaîne d'approvisionnement.

Le 'Guide des principes directeurs' d'OECD Watch est destiné aux particuliers, aux communautés, aux organisations non gouvernementales (ONG) et aux syndicats qui ont subi des préjudices dus aux comportements des entreprises et qui souhaitent agir à l'encontre de cette mauvaise conduite présumée, en leur nom propre ou au nom d'une autre partie affectée. Le mécanisme de règlement de litiges - qui est un élément clé des principes directeurs - est un instrument que les parties prenantes peuvent utiliser pour lutter contre les pratiques préjudiciables qui les ont affectées et demander réparation. La lecture du présent guide d'OECD Watch devrait vous aider à mieux comprendre les principales dispositions des Principes directeurs et leur pertinence à l'égard du comportement des entreprises et les possibilités qui vous sont offertes pour faire face aux répercussions négatives de leurs mauvais comportements. Le guide vous permettra de comprendre comment fonctionne le mécanisme de règlement de différends (également dénommé la procédure de plainte), y compris la fonction des Points de Contact Nationaux (PCN) - les organismes gouvernementaux chargés de promouvoir les Principes directeurs et de traiter les plaintes concernant la mauvaise conduite des entreprises. De plus, le guide d'OECD Watch vous aidera à utiliser les Principes directeurs de l'OCDE dans votre travail et vous fournira des suggestions et des exemples pratiques pour rédiger vous-même votre plainte.

Structure de ce 'Guide des Principes directeurs' d'OECD Watch

Ce guide est structuré de manière à vous permettre de vous familiariser avec les Principes directeurs et le mécanisme de règlement des litiges qui y est associé, pour corriger et améliorer le comportement des entreprises.

- **La partie 2** décrit les concepts, les principes et la portée des Principes directeurs. Ce chapitre met en évidence les principaux aspects des Principes directeurs qui reflètent les priorités de la société civile dans son combat contre la mauvaise conduite des entreprises.
- **La partie 3** explique ce que font les Points de Contact Nationaux (PCN) et comment fonctionne le processus de règlement de différends des Principes directeurs. Ce chapitre contient des informations sur la structure des différents PCN et donne des exemples de bonnes et mauvaises pratiques des PCN.
- **La partie 4** donne des conseils pratiques pour l'élaboration d'une plainte complète et persuasive. Un modèle est fourni pour vous aider à rédiger une plainte.

Tous les cas mentionnés dans ce guide OECD Watch se trouvent sous forme détaillée dans la base de données de cas d'OECD Watch (www.oecdwatch.org/cases). Enfin, à la fin du guide, vous trouverez une liste de ressources avec plus de conseils si vous souhaitez déposer une plainte relative aux Principes directeurs de l'OCDE.

OECD Watch et les Principes directeurs de l'OCDE

OECD Watch est un réseau mondial, comptant plus de 80 membres dans 45 pays. Cette organisation regroupe un large éventail d'organisations de la société civile unies par leur engagement à garantir que l'activité économique contribue au développement durable et à l'éradication de la pauvreté, et que les entreprises soient tenues responsables de leurs impacts dans le monde.

Politique et plaidoyer: En tant qu'acteur reconnu par le Comité de l'investissement de l'OCDE, OECD Watch agit comme un fil conducteur permettant d'introduire les perspectives et les intérêts des ONG et des communautés défavorisées dans les discussions politiques à l'OCDE. Outre le suivi et le plaidoyer en faveur de l'amélioration des performances des PCN et la mise en œuvre des Principes directeurs, OECD Watch fournit des conseils d'orientation sur un large éventail de sujets sociaux, environnementaux et économiques liés à l'investissement international et aux activités commerciales. Ainsi, le réseau plaide pour ces politiques et positions lors de ses interactions avec les décideurs politiques, les entreprises et les syndicats.

Renforcement des capacités et soutien: OECD Watch soutient les organisations de la société civile et les communautés en organisant des séminaires de renforcement des capacités, en fournissant des conseils détaillés sur le processus de traitement des plaintes relatives aux Principes directeurs à ceux qui envisagent de déposer une plainte et qui sont impliqués dans une affaire, en développant et diffusant des conseils sur la façon d'interpréter et d'utiliser les Principes directeurs, et en accordant de petites subventions aux ONG dans le besoin dont le travail contribue aux objectifs globaux du réseau.



Recherche et analyse: OECD Watch réalise des études et analyses sur différents aspects touchants à la mise en œuvre, à l'efficacité et aux impacts des Principes directeurs. Le réseau dispose d'une base de données en ligne de tous les cas de plaintes déposés par les ONG devant les PCN et publie un bulletin trimestriel de ces cas incluant leurs analyses et leurs développements.

Autres instruments de responsabilisation: Au-delà des Principes directeurs de l'OCDE, OECD Watch contribue également à d'autres efforts de plaidoyer pour le renforcement des cadres de responsabilité sociale des entreprises à travers le monde.



Comprendre les Principes directeurs de l'OCDE à l'intention des entreprises multinationales

Ce chapitre présente et explique brièvement chacun des 11 chapitres des Principes directeurs de l'OCDE. Les principaux paragraphes sont mis en évidence et des exemples sont fournis pour vous aider à comprendre comment les Principes directeurs peuvent être utilisés pour lutter contre le comportement irresponsable des entreprises et, si possible, l'améliorer.

À propos des Principes directeurs de l'OCDE

Les Principes directeurs de l'OCDE définissent des principes et des normes de comportement responsable pour les entreprises. Ce sont des recommandations des gouvernements aux entreprises multinationales opérant dans ou depuis les pays signataires de la Déclaration sur l'investissement international et les entreprises multinationales, y compris les Principes directeurs. Ils fournissent des conseils pour une conduite responsable des entreprises dans des domaines tels que: les droits du travail, les droits de l'homme, l'environnement, la publication d'informations, la lutte contre la corruption, les intérêts des consommateurs, la concurrence, la fiscalité et les droits de propriété intellectuelle. Bien qu'ils ne soient pas juridiquement contraignants pour les entreprises, l'OCDE et les gouvernements signataires sont te-

ENCADRÉ 1

Qu'est-ce que l'Organisation de coopération et de développement économique (OCDE)?

OCDE a été fondée en 1961. Aujourd'hui, l'OCDE est un forum regroupant 34 pays industrialisés, chargé de développer et de promouvoir des politiques économiques et sociales. Elle a pour mission de – "construire de fortes économies dans les pays membres, d'en améliorer l'efficacité, de promouvoir le libre échange, et contribuer au développement, aussi bien des pays industrialisés

que des pays en développement". De façon très simple, l'OCDE agit au nom des gouvernements membres et en collaboration avec eux pour promouvoir des politiques de libre échange et d'économies de marché. En plus des 34 pays membres de l'OCDE, 11 pays non membres ont signé pour mettre en œuvre les Lignes directrices de l'OCDE (voir Encadré 3).

nus de veiller à ce qu'ils soient appliqués et respectés. Ce qui distingue les Principes directeurs de l'OCDE d'autres instruments et mécanismes de responsabilité des entreprises, c'est leur caractère international, et le fait que ces normes soient soutenues par des gouvernements et qu'ils disposent d'un mécanisme de règlement des litiges pour résoudre les conflits concernant la mauvaise conduite présumée des entreprises. Les gouvernements adhérant aux Principes directeurs doivent établir un PCN pour promouvoir les Principes directeurs et traiter les plaintes contre les entreprises qui ne se seraient pas conformées aux normes des Principes directeurs. La procédure de «circonstance spécifique» - le nom officiel de la procédure de plainte qui est donné dans les Principes directeurs - se concentre sur le règlement des litiges - principalement par la médiation et la conciliation, mais aussi par d'autres moyens - et peut être utilisée par quiconque peut démontrer un 'intérêt' (défini au sens large) dans une présomption de violation des Principes. Les ONG et les syndicats du monde entier ont utilisé le processus de plainte pour lutter contre les impacts sociaux et environnementaux négatifs causés par le comportement irresponsable des entreprises. Les ONG ont également utilisé le processus de plainte pour sensibiliser sur le devoir des entreprises de respecter des normes internationalement reconnues, de contribuer au développement durable et, à tout le moins, de 'ne pas nuire' partout où elles opèrent.

Comment sont structurés les Principes directeurs

Les Principes directeurs commencent par une préface qui introduit les Principes directeurs et les modifications majeures qui ont été adoptées dans la mise à jour de 2011. Après la préface, suit la «Déclaration sur l'investissement international et les entreprises multinationales» qui constitue la volonté politique des gouvernements (signataires) qui ont établi ces Principes directeurs.

«Partie I: Principes directeurs de l'OCDE pour les entreprises multinationales: Recommandations pour la conduite responsable des entreprises dans un contexte mondial» est considérée comme le» texte officiel «des Principes directeurs, et se compose d'une préface et des 11 chapitres ci-dessous. Chaque chapitre énonce une série de recommandations et est suivi d'une section «Commentaire» qui explique et développe le texte officiel. Les chapitres de la partie I comprennent:

Préface

- I Concepts et Principes
- II Principes généraux
- III Publication d'informations
- IV Droits de l'homme
- V Emploi et relations professionnelles
- VI Environnement
- VII Lutte contre la corruption, la sollicitation de pots-de-vin et d'autres formes d'extorsion
- VIII Intérêts des consommateurs
- IX Science et technologie
- X Concurrence
- XI Fiscalité

«Partie II: Procédures de mise en œuvre des Principes directeurs de l'OCDE pour les entreprises multinationales» prévoit ce que les pays adhérents devraient faire pour promouvoir et favoriser la mise en œuvre des Principes directeurs, y compris la création d'un PCN et le traitement des plaintes. Ces procédures sont expliquées plus en détail à la section 3 du présent guide OECD Watch.

EN BREF

Un encadré "En bref" est prévu pour chaque chapitre des Principes directeurs pour vous aider à déterminer si le chapitre est pertinent suivant votre situation. Notez que les encadrés «En bref» et les dispositions clés mises en évidence dans ce guide OECD Watch ne représentent pas une reproduction du texte intégral officiel des Principes directeurs. OECD Watch conseille vivement aux personnes souhaitant déposer une plainte de lire le texte officiel complet et les commentaires, qui sont disponibles en plusieurs langues par téléchargement sur le site Internet de l'OCDE.¹

1. <http://mneguidelines.oecd.org/text/>



Préface

La Préface explique ce que les Principes directeurs de l'OCDE sont, quel est leur objectif et pourquoi ils ont été développés. La nature unique des Principes directeurs est établie dans le 1er paragraphe de la Préface, qui stipule que les pays adhérant aux Principes directeurs s'engagent **obligatoirement** à les mettre en œuvre. La préface explique aussi que, si les Principes directeurs sont volontaires pour les entreprises multinationales, les gouvernements de l'OCDE se sont engagés à mettre en œuvre la décision du Conseil de l'OCDE. Les Principes directeurs ne sont donc pas volontaires pour les gouvernements qui y adhèrent.

La Préface précise clairement que les Principes directeurs ne s'appliquent pas seulement aux grandes entreprises, mais aussi aux petites et moyennes entreprises. Ceci est important étant donné le rôle que jouent ces entreprises dans les réseaux de production et de commerce international.

Enfin, il y a des commentaires sur la contribution positive que les entreprises peuvent apporter au progrès économique, social et environnemental et le rôle que doivent jouer les gouvernements pour promouvoir et appliquer les normes internationalement reconnues.

Chapitre I Concepts et Principes

Le chapitre I définit les Principes directeurs comme des principes et des normes de bonnes pratiques d'entreprise conformes aux lois applicables et aux normes internationalement reconnues. Celles-ci s'appliquent partout dans le monde aux activités des entreprises dans ou en dehors de l'OCDE et d'autres pays adhérents non membres de l'OCDE, et également aux entreprises multinationales et nationales. La plupart des dispositions de ce chapitre se concentrent sur ce que devraient faire les gouvernements.

§ 2 stipule que les entreprises doivent, au minimum, **respecter les lois nationales** des pays dans lesquels elles opèrent. Ainsi, si une entreprise viole les lois locales, elle contrevient aussi aux Principes directeurs. Cette disposition a été largement utilisée dans les plaintes relatives aux Principes directeurs de

Depuis 2000, les ONG peuvent déposer des plaintes en vertu de la procédure de circonstance spécifique des Principes directeurs de l'OCDE. Depuis mai 2013, plus de 150 plaintes ont été déposées par les ONG.



l'OCDE. Dans certains cas cependant, il peut être plus efficace de résoudre le problème dans le cadre du système juridique national. Néanmoins, le dépôt d'une plainte relative aux Principes directeurs peut être une option efficace si le système juridique interne est réputé biaisé ou inaccessible pour les plaignants. Le paragraphe note que les entreprises doivent non seulement respecter les lois nationales, mais doivent également respecter les Principes directeurs dans les cas où ceux-ci représentent une norme plus élevée, même si ce n'est pas légalement requis.

§ 4 confirme que les Principes directeurs **s'appliquent à tous les secteurs de l'économie**, y compris le secteur financier et les institutions financières. Cela implique que les banques, fonds de pension et autres institutions financières ont la responsabilité de chercher à prévenir et atténuer les impacts négatifs à travers leurs investissements, prêts, gestion d'actifs et autres produits et services financiers. Un exemple de l'applicabilité des Principes directeurs pour le secteur financier serait une banque fournissant un financement à une entreprise qui viole les droits humains. Une plainte pourrait être déposée contre la banque pour non-conformité aux dispositions des Principes directeurs sur les droits de l'homme et la diligence raisonnable pour les impacts causés par les relations d'affaires.



EXEMPLE DE CAS

Investissement dans un projet à risque de violation des droits de l'homme

En 2012, une plainte a été déposée contre POSCO pour son incapacité à chercher à prévenir les violations des droits humains liées à son projet d'usine de minerai et d'acier à Odisha, en Inde. Les plaignants avaient également fait appel aux fonds de pension néerlandais et norvégien pour chercher à prévenir les abus directement liés à leurs activités grâce à leur investissement dans POSCO. Le PCN néerlandais a publié un communiqué confirmant que les Principes directeurs sont applicables aux institutions

financières et aux investisseurs, y compris les actionnaires minoritaires. Après une série de réunions entre le fonds de pension néerlandais ABP et les plaignants néerlandais, un accord a été conclu sur les mesures à prendre par le fonds de pension pour exercer son influence sur POSCO afin de s'assurer que ses opérations sont conformes aux normes internationales. Un nouvel accord a été scellé autour d'un cadre de référence pour une évaluation indépendante locale et une mission d'évaluation.

EN BREF

Chapitre I Concepts et Principes

- Les Principes directeurs sont des principes et des normes de bonne pratique des affaires, soutenues par les gouvernements, §1.
- Les entreprises doivent obéir aux lois nationales ; les principes et les normes des Principes directeurs peuvent passer outre la législation nationale, §2.
- Les entreprises devraient rechercher des moyens de respecter les Principes directeurs, même quand ils vont au-delà des lois et règlements nationaux, à condition que cela ne constitue pas une violation des lois nationales, §2.
- Les Principes directeurs s'appliquent aux opérations des entreprises originaires de ou agissant dans des pays membres de l'OCDE ou dans d'autres pays adhérents, §3.
- Les Principes directeurs s'appliquent globalement et les entreprises devraient les observer partout où elles opèrent, §3.
- Les Principes directeurs ne prévoient pas de définition précise du terme «entreprise multinationale». Ils traduisent de bonnes pratiques pour toutes les entreprises opérant au niveau national et à l'étranger, §4.
- Les Principes directeurs s'appliquent à toutes les entités et toutes les activités d'une entreprise multinationale et à tous les secteurs de l'économie, §4.
- Les gouvernements ne devraient pas utiliser les Principes directeurs à des fins protectionnistes ou d'une manière qui mette en cause l'avantage comparatif d'un autre pays, §7.
- Les gouvernements sont encouragés à faire un effort de bonne foi pour résoudre les exigences contradictoires que les entreprises peuvent rencontrer, §8.
- Les gouvernements qui adhèrent aux Principes directeurs conviennent de traiter les entreprises de manière équitable et conforme au droit international et à leurs obligations contractuelles, §9.
- L'utilisation des mécanismes de règlement des litiges internationaux, y compris l'arbitrage, est encouragée pour résoudre les problèmes juridiques entre les gouvernements et les entreprises, §10.
- Les gouvernements créeront des Points de Contact Nationaux qui favorisent les Principes directeurs et servent de forum pour discuter de toutes les questions relatives à leur disposition, y compris la gestion des conflits et des cas, §11.

Chapitre II Principes généraux

Le Chapitre II décrit les principes fondamentaux communs des Principes directeurs, valables pour tout le chapitre sur les recommandations spécifiques et il détaille une série d'obligations importantes pour les entreprises, y compris le respect des normes internationales en matière de droits de l'homme, le maintien et l'application des principes et des bonnes pratiques de gouvernance d'entreprise, et la coopération aux efforts de promotion de la liberté sur Internet. Le chapitre II confirme que les entreprises devraient s'abstenir de toute discrimination contre les dénonciateurs et de toute ingérence indue dans les activités politiques. En outre, les entreprises devraient promouvoir la sensibilisation de leurs employés aux Principes directeurs et à la politique d'adhésion à ces derniers de leur entreprise. Elles devraient également s'engager de façon significative avec leurs parties prenantes.

§ A.1 décrit une disposition au sens large que les entreprises doivent **contribuer** au progrès économique, environnemental et social, en vue de parvenir à un **développement durable**. Cette disposition a été fréquemment citée par les ONG dans les plaintes contre les entreprises.



§ A.5 indique que **les entreprises ne doivent ni solliciter ni accepter de dérogations** aux exigences réglementaires concernant les droits de l'homme, l'environnement, la santé, la sécurité, le travail, la fiscalité, les incitations financières ou d'autres questions. § A.15 stipule également que les entreprises devraient s'abstenir de toute ingérence indue dans les activités politiques locales.

§ A.6 stipule que les entreprises doivent **faire respecter les principes et les bonnes pratiques de gouvernance d'entreprise** à travers toute l'entreprise multinationale. Le commentaire de ce principe inclut également des indications sur l'importance de reconnaître les droits et les intérêts des parties prenantes, et pas exclusivement ceux des actionnaires.

§ A.9 souligne que les entreprises doivent **protéger les dénonciateurs** et non pas prendre des mesures discriminatoires ou disciplinaires à l'encontre des travailleurs qui signalent des pratiques contraires à l'éthique ou illégales.

EXEMPLE DE CAS

Recherche de dérogations au respect des droits de l'homme et d'autres règlements dans le Caucase du Sud

Chapitre Principes Généraux, § 5

En avril 2003, cinq plaintes ont été déposées aux PCN britannique, français, allemand, italien et américain affirmant que BP et ses partenaires du consortium ont négocié des accords avec les gouvernements hôtes qui les exemptaient de l'environnement, des droits humains, de la santé, la sécurité, le travail, la fiscalité et des autres

lois qui pourraient nuire au rendement financier de l'oléoduc Bakou-Tbilissi-Ceyhan qui traverse le Caucase du Sud. Peu de temps après le dépôt des plaintes, le consortium dirigé par BP a modifié les accords en retirant les dérogations réglementaires.



§ A.14 stipule que les entreprises devraient **s’engager dans une véritable consultation avec les parties prenantes**, les communautés locales, les travailleurs et les autres parties prenantes concernées, de sorte que leurs opinions soient prises en compte dans la planification du projet, la prise de décision ou d’autres activités qui pourraient avoir une incidence significative sur eux. Le commentaire correspondant explique que les entreprises peuvent le faire par le biais, par exemple, des réunions, des audiences publiques, du partage d’informations relatives au projet (y compris les études d’impact) ou de procédures de consultations. Une participation efficace des parties prenantes est caractérisée par une communication dans les deux sens. Cet engagement est particulièrement nécessaire dans la planification et la prise de décision des projets ou d’autres activités impliquant, par exemple, l’utilisation intensive des terres ou de l’eau, ce qui pourrait affecter de manière significative les communautés locales.

EXEMPLE DE CAS

Défaut de consultation des populations autochtones et respect des Principes directeurs aux Philippines

Chapitre Concepts et principes, § 2, Chapitre Principes généraux, § A.14

En 2009, une plainte stipulait que l’exploitation de nickel et l’usine de Intex Resources prévue aux Philippines nuiraient aux rivières et aux champs agricoles des environs. La plainte affirmait aussi que l’accord de prospection d’Intex recouvrait des terres appartenant aux populations autochtones Mangyans, qui n’avaient pas donné leur consentement pour le projet. L’une des conclusions

de la déclaration finale du PCN norvégien était qu’Intex avait omis de procéder à une évaluation systématique des groupes autochtones concernés et avait également omis de les consulter. Le PCN a fait plusieurs recommandations visant à améliorer la consultation communautaire, la publication d’informations, la transparence et le mécanisme de réclamation d’Intex.



EN BREF

Chapitre II Principes généraux

Les entreprises devraient:

- Contribuer au progrès économique, environnemental et social, en vue de parvenir à un développement durable, §A.1.
- Respecter les droits de l’homme des personnes affectées par leurs activités, §A.2.
- Encourager le renforcement des capacités locales en coopérant étroitement avec la communauté locale, §A.3.
- Encourager la «formation du capital humain», en particulier en créant des possibilités d’emploi et en facilitant la formation des salariés, §A.4.
- S’abstenir de rechercher ou d’accepter des exemptions aux exigences réglementaires concernant les droits de l’homme, l’environnement, la fiscalité ou d’autres questions, §A.5.
- Respecter et appliquer les principes et pratiques de gouvernance d’entreprise, §A.6.
- Élaborer et adopter des pratiques d’autodiscipline et des systèmes de gestion qui favorisent la confiance au sein des sociétés dans lesquelles elles opèrent, §A.7.
- Favoriser la prise de conscience et le respect des travailleurs aux politiques de l’entreprise, y compris à travers des programmes de formation, §A.8.
- S’abstenir de discriminer ou de sanctionner les travailleurs qui font des rapports légitimes aux autorités de gestion ou des rapports publics sur les violations, §A.9.
- Mener une diligence raisonnable basée sur les risques pour identifier, prévenir et atténuer les impacts négatifs actuels et potentiels, et rendre compte de la façon dont ces impacts sont traités, §A.10.
- Éviter de causer ou de contribuer à des impacts négatifs découlant de leurs propres activités et y faire face quand elles se produisent, §A.11.
- Chercher à prévenir ou atténuer les impacts négatifs qu’elles n’ont pas directement causés, mais auxquels elles sont associées par leurs relations d’affaires, §A.12.
- Encourager les partenaires commerciaux, y compris les fournisseurs et les sous-traitants, à appliquer les mêmes principes de comportement responsable des entreprises, §A.13.
- S’engager dans une véritable consultation avec les communautés locales, les travailleurs et les autres parties prenantes concernées, §A.14.
- S’abstenir de toute ingérence indue dans les activités politiques locales, §A.15.
- Collaborer aux efforts visant à promouvoir la liberté sur Internet, §B.1.
- Soutenir les efforts visant à promouvoir la gestion responsable de la chaîne d’approvisionnement, §B.2.

ENCADRÉ 2

Concept clé: Diligence raisonnable

Qu'est-ce que la diligence raisonnable?

La diligence raisonnable est un processus permettant aux entreprises d'identifier activement, de prévenir, d'atténuer (réduire) et de tenir compte de la façon dont elles prennent en charge et gèrent les préjudices réels et potentiels et leurs impacts négatifs. Les entreprises devraient mettre en place des dispositifs permanents permettant de fournir des renseignements sur une défaillance réelle ou potentielle de l'entreprise, de prendre en charge et de modifier le comportement irresponsable et enfin de remédier à la situation quand les choses tournent mal.

Les entreprises devraient non seulement répondre aux pratiques en cours qui nuisent aux communautés et/ou à l'environnement, mais elles devraient aussi prendre des mesures préventives pour éviter de futurs impacts négatifs potentiels. En outre, les entreprises devraient éviter de contribuer à des effets négatifs et traiter les violations réelles ou potentielles de normes internationalement reconnues dans leur chaîne d'approvisionnement et dans leurs relations d'affaires. La diligence raisonnable doit être une partie intégrante des systèmes de prise de décision et de gestion des risques de l'entreprise. Les Principes directeurs indiquent clairement que la diligence raisonnable devrait aller au-delà de la simple gestion des risques pour l'entreprise elle-même, et devrait permettre d'identifier et de prendre en charge les impacts sur les individus, les travailleurs, les communautés et l'environnement.

La diligence raisonnable, ou « due diligence » dans les Principes directeurs

Plusieurs chapitres des Principes directeurs de l'OCDE font référence à la responsabilité des entreprises lorsqu'il s'agit de diligence raisonnable. Il s'agit :

- Exemples de **prise en compte des impacts réels** et de leur résolution : 1) augmenter les salaires et les avantages sociaux pour s'assurer qu'ils répondent aux besoins essentiels des travailleurs et de leurs familles; 2) fournir une compensation financière adéquate aux communautés lésées par l'exploitation minière et la réinstallation.
- Exemples de **lutte contre les effets négatifs potentiels** grâce à la prévention: 1) établir des politiques visant à interdire la discrimination raciale; 2) installer des équipements de sécurité adéquats pour éviter l'exposition des travailleurs en usine à des conditions dangereuses.
- Exemples de **prévention des impacts sur les droits humains par les fournisseurs et autres relations d'affaires**: 1) stipuler dans les contrats d'achat que les



Chapitre II (Principes généraux) § A.10 stipule que les entreprises **devraient faire preuve d'une diligence raisonnable basée sur les risques** pour leurs propres opérations - ainsi que le long de leurs chaînes d'approvisionnement et d'autres relations d'affaires - pour identifier, prévenir et atténuer les impacts réels et potentiels dans les domaines couverts par les Principes directeurs. Cette disposition s'applique à toutes les entreprises dans toutes les situations, mais il convient de noter que l'ampleur et la profondeur de la diligence raisonnable peuvent varier d'une situation à l'autre. ▶

EXEMPLES

- Exemples de **réduction des impacts sur les droits humains par les fournisseurs et autres relations d'affaires**: 1) mettre en œuvre des plans d'actions correctives avec les fournisseurs pour mettre leurs activités en conformité avec les normes internationalement reconnues; 2) collaborer à l'occasion d'initiatives multi-parties prenantes et avec d'autres entreprises qui ont des relations avec l'entité pour apporter des améliorations.

► **Chapitre II (Principes généraux) § A.11 et § A.12** stipule que les entreprises **devraient éviter de causer ou de contribuer à des impacts négatifs, que ce soit** dans l'entreprise, dans la chaîne d'approvisionnement ou d'autres relations d'affaires. Les entreprises devraient **tenir compte des impacts lorsqu'ils se produisent** et chercher à **prévenir ou atténuer les impacts négatifs**, même si l'entreprise elle-même n'a pas contribué à l'impact.

Chapitre III (Publication d'informations) § 3 stipule que les entreprises sont encouragées à **communiquer des informations sur leurs systèmes d'audit interne, de gestion des risques et de conformité juridique**. Parce que la diligence raisonnable est une partie intégrante de la gestion des risques, les entreprises devraient publier les processus et les conclusions de diligence raisonnable.

Chapitre IV (Droits de l'homme) § 2 et 3 affirme que les entreprises devraient **éviter de causer ou de contribuer à des effets négatifs sur les droits de l'homme**. Même si elles ne contribuent pas à ces impacts, les entreprises devraient chercher à prévenir ou atténuer les impacts négatifs pouvant être liés à travers leurs chaînes d'approvisionnement ou d'autres relations d'affaires.

Chapitre IV (Droits de l'homme) § 5 est spécifiquement consacré au fait que les entreprises devraient **faire preuve de diligence raisonnable en matière de droits de l'homme**.

Chapitre VI (Environnement) § 3 affirme que les entreprises devraient **atténuer les impacts prévisibles sur l'environnement, la santé et les impacts liés la sécurité** étant associés à leurs procédés, produits et services à travers leur cycle de vie complet. Cette disposition revêt une importance accrue au regard des Principes généraux (Chapitre II) de diligence raisonnable et des dispositions de consultation significative des parties prenantes.

Chapitre VII (Lutte contre la corruption) § 4 stipule que, pour minimiser les risques de corruption, les entreprises doivent exercer et attester d'une **diligence raisonnable lors de l'embauche et de la supervision des agents**. La publication, pour chaque projet, de tous les paiements aux gouvernements et aux particuliers, y compris les taxes, redevances, subventions et facilitations de paiements relatifs visant à favoriser la réalisation d'opérations d'affaires est recommandée pour éviter ou au moins réduire la corruption.

Des plaintes peuvent être déposées contre les entreprises si elles ne parviennent pas à mettre en place une diligence raisonnable et sont donc incapables de prévenir ou d'atténuer les impacts négatifs importants.



EXEMPLE DE CAS

Manque de diligence raisonnable envers les droits de l'homme en Argentine Chapitre Principes généraux, § A.10; Chapitre Droits de l'homme, § 5

En juin 2011, une plainte au PCN néerlandais a appelé Nidera à mettre en œuvre une politique des droits de l'homme à l'échelle de l'entreprise, comprenant des procédures de diligence raisonnable en conformité avec le cadre conceptuel des Nations Unies 'Protéger, respecter et réparer'. La plainte a été déposée par des ONG à la suite d'enquêtes gouvernementales très médiatisées qui ont

exposé le traitement abusif des travailleurs temporaires par l'entreprise dans ses opérations d'écimage du maïs en Argentine. Après un dialogue constructif, Nidera a renforcé sa politique en matière de droits de l'homme, a formalisé les procédures de diligence raisonnable pour les travailleurs ruraux temporaires et a permis aux ONG de surveiller ses activités de culture du maïs au moyen de visites de terrain.



Chapitre III Publication d'informations

Le chapitre sur la publication d'informations stipule que les entreprises devraient faire preuve de transparence dans leurs opérations et répondre aux demandes d'informations de plus en plus sophistiquées du public. Les entreprises devraient publier les informations importantes sur les résultats financiers et d'exploitation, les objectifs, la propriété, la structure de l'entreprise, les membres du conseil d'administration et leur rémunération, les facteurs de risque prévisibles et les structures et politiques de gouvernance.

§ 2 stipule que les entreprises devraient avoir des **politiques claires en matière de publication de renseignements importants** concernant les résultats financiers, la propriété et les droits de vote, la structure de l'entreprise et de groupes d'entreprises affiliés, les facteurs de risque prévisibles, les questions concernant les travailleurs et les parties prenantes, et les structures de gouvernance. Le Commentaire souligne que l'information significative peut être définie comme une information qui pourrait influencer la prise de décision par les utilisateurs de cette information.



Les dispositions sur la publication d'informations dans les Principes directeurs sont plus faibles que les meilleures pratiques internationales actuelles, mais elles comprennent tout de même certains aspects reflétant les priorités des ONG quand il s'agit de pratiques de communication des entreprises multinationales.

EXEMPLE DE CAS

Publication d'informations fausses, trompeuses et incomplètes relatives aux déversements d'hydrocarbures au Nigéria

Chapitre Publication d'informations, § 1, 2 f-g et 4

Les pratiques de publication d'informations de Shell ont fait l'objet d'une plainte qui a été déposée en janvier 2011 auprès du PCN néerlandais, et qui allègue que l'entreprise a fait des déclarations fausses, trompeuses et incomplètes concernant les incidents de sabotage de ses opérations dans le delta du Niger. Le plainte affirme

qu'en blâmant des gangs criminels pour la proportion élevée de déversements d'hydrocarbures, Shell fuit ses responsabilités et veut éviter d'avoir à payer une indemnité pour des dommages causés aux populations et à leurs moyens de subsistance. Depuis mai 2013, la médiation était en cours.



§ 3 encourage les entreprises à **publier des déclarations sur la conduite des affaires**; les codes de conduite et les performances; les informations sur l’audit interne, la gestion des risques et les systèmes de conformité juridique; les relations avec les parties prenantes, comme les travailleurs, les fournisseurs, les sous-traitants et les autres relations d’affaires; et des informations sur les émissions de gaz à effet de serre.

§ 4 stipule que les entreprises devraient **appliquer des normes de haute qualité pour la publication d’informations financières et non financières**, y compris les rapports environnementaux et sociaux. En matière de normes de rapports environnementaux et sociaux, les exemples actuels de meilleures pratiques sont les ‘Normes de publication’ de l’International Finance Corporation de la Banque Mondiale, et les Lignes directrices sur le développement durable de l’Initiative mondiale sur les rapports de performance (Global Reporting Initiative).



EXEMPLE DE CAS

Omission de divulgation d’informations aux autorités au Royaume-Uni

Chapitre Publication d’informations, § 4

En avril 2005, une plainte contre BAE Systems, Rolls Royce et Airbus a été déposée auprès du PCN britannique, parce que ces entreprises avaient refusé de fournir les noms de leurs agents lors d’une demande de soutien déposée à l’agence de crédit à l’exportation du Royaume-Uni (ECGD). Lorsque le PCN britannique a conclu l’affaire en novembre 2010, il a noté que les entreprises auraient en effet enfreint les Principes directeurs si elles avaient demandé une aide financière,

tout en refusant en retour de communiquer les noms de leurs agents. Toutefois, le PCN a dit qu’il ne pouvait pas déterminer si les trois entreprises avaient réellement violé les Principes directeurs, car ECGD n’a pas conservé suffisamment d’archives. La déclaration finale du PCN a également réaffirmé que les entreprises ne peuvent pas refuser de fournir les noms de leurs agents en citant la confidentialité commerciale lorsque les autorités compétentes demandent cette information.

EN BREF

Chapitre III Publication d’informations

- Les entreprises devraient fournir des informations exactes et à jour sur tous les sujets concernant leurs activités, leur structure, leur situation financière et leur performance. §1.
- Les politiques de publication d’informations des entreprises devraient inclure les informations significatives suivantes, §2:
 - Les résultats financiers et opérationnels;
 - Les objectifs de l’entreprise;
 - Les principaux actionnaires et les droits de vote, y compris la structure d’un groupe d’entreprises et les relations intragroupes, et les mécanismes de renforcement du contrôle;
 - La politique de rémunération des membres du conseil d’administration et des principaux dirigeants, ainsi que des informations sur les membres du conseil, y compris leurs qualifications, processus de sélection, et indépendance;
 - Les transactions avec les parties liées ;
 - Les facteurs de risque prévisibles;
 - Les questions concernant les travailleurs et les autres parties prenantes;
- Les structures et politiques de gouvernance, en particulier, le contenu de tout code ou politique de gouvernance d’entreprise et son processus de mise en œuvre.
- Les entreprises sont encouragées à communiquer des informations supplémentaires tels que, §3:
 - Des déclarations sur le respect de certaines valeurs, ou des déclarations sur la conduite des affaires, y compris les politiques relatives aux questions couvertes par les Principes directeurs.
 - Les politiques et codes de conduite auxquels elles ont souscrit, leur date d’adoption et les entités auxquelles s’appliquent ces déclarations.
- Les entreprises devraient avoir des normes de haute qualité pour la publication d’informations comptables, financières et non financières, §4.
- Les normes et politiques qui sont utilisées pour compiler ces informations devraient être publiées, §4.
- Une vérification annuelle indépendante devrait être effectuée, §4.

Chapitre IV Droits de l'homme

Le Chapitre des droits de l'homme est un ajout important aux Principes directeurs résultant de la mise à jour de 2011. Auparavant, près de la moitié des plaintes déposées par des ONG citaient l'unique paragraphe traitant des droits de l'homme de la version de l'année 2000 des Principes directeurs. L'inclusion de ce Chapitre est une évolution majeure qui a permis aux Principes directeurs de l'OCDE de s'aligner sur les Principes directeurs des Nations Unies et le cadre de référence dans le domaine des entreprises et des droits de l'homme : 'Protéger, Respecter et Réparer'.

§ 1 stipule que les entreprises devraient **respecter tous les droits de l'homme** partout où elles opèrent et indépendamment du fait que les gouvernements s'acquittent de leurs obligations. Ce faisant, le Commentaire correspondant souligne que les entreprises devraient être guidées par les droits internationalement reconnus énoncés dans les instruments relatifs aux droits de l'homme suivants:

- La Déclaration universelle des droits de l'homme des Nations Unies
- Le Pacte international des Nations Unies relatif aux droits civils et politiques
- Le Pacte international des Nations Unies relatif aux droits économiques, sociaux et culturels
- La déclaration de l'Organisation Internationale du Travail (OIT) relative aux principes et droits fondamentaux au travail.

La liste ci-dessus doit être considérée comme un minimum. Dans des contextes spécifiques tels qu'une situation de conflit armé, ou en cas d'impact sur les droits des personnes appartenant à des groupes ou des populations spécifiques qui nécessitent une attention particulière, les entreprises doivent tenir compte des normes supplémentaires. Le Commentaire confirme également que les entreprises sont tenues de respecter la Déclaration des Nations Unies sur les droits des peuples autochtones, même si cet instrument n'est pas spécifiquement mentionné.

§ 2, 3 et 5 sont liés au fait que les entreprises devraient **exercer une diligence raisonnable en matière de droits de l'homme** de manière à évaluer, prévenir et prendre en charge les impacts réels et potentiels sur les droits de l'homme, y compris les impacts auxquels elles ne contribuent pas de manière effective, mais auxquels elles sont associées à travers leurs relations d'affaires (voir Encadré 2 sur la diligence raisonnable).

§ 4 stipule que les entreprises devraient disposer d'un **engagement politique à respecter les droits de l'homme**. Selon le Commentaire, cet engagement politique devrait:

- Etre approuvé au niveau hiérarchique le plus élevé de l'entreprise;
- Etre établi par des spécialistes internes et/ou externes;
- Définir les attentes en matière de respect des droits de l'homme de la part du personnel, des partenaires commerciaux et d'autres parties directement associées aux activités, biens ou services de l'entreprise ;
- Etre diffusé publiquement et communiqué en interne et en externe à l'ensemble du personnel, des partenaires commerciaux et des autres parties concernées ;
- Se traduire par des politiques et procédures opérationnelles qui donnent à cet engagement une dimension concrète.



EXEMPLE DE CAS

Incapacité à stopper les violations des droits de l'homme en Argentine Chapitre Droits de l'homme, § 2

En juin 2011, des ONG ont déposé une plainte contre Nidera pour violation des droits de l'homme des travailleurs temporaires lors de ses opérations d'écimage du maïs en Argentine. Basée en grande partie sur des rapports officiels du gouvernement, la plainte décrit les mauvaises conditions de vie des travailleurs, qu'un médecin local a comparées aux «camps de concentration». D'autres violations présumées des droits des travailleurs incluent le fait de ne pas leur indiquer où et combien de temps ils devraient travailler ou toute autre information sur les

salaires au cours de leur recrutement. Nidera a également été accusée de ne pas fournir de toilettes, d'eau courante ou de vêtements et d'équipements adéquats aux travailleurs pour s'acquitter de leurs tâches. Un certain nombre de résultats positifs ont été obtenus grâce au succès de la médiation, y compris le renforcement des politiques de Nidera en matière de droits de l'homme, la mise en œuvre de procédures de diligence raisonnable et l'acceptation de visites sur le terrain par des ONG pour procéder au suivi de ses activités.



§ 6 stipule que les entreprises devraient avoir des processus établis pour **permettre la réparation** - par exemple, un système d'indemnisation - en cas d'impacts sur les droits humains. OECD Watch est d'avis que, dans certaines circonstances, il est plus utile et approprié de recourir à une compensation financière ou un autre type de compensation. Il convient de noter que, dans certains cas, en particulier ceux liés à de graves violations des droits de l'homme, une médiation et une indemnisation peuvent ne pas être appropriées ou suffisantes, et il faudrait alors envisager des poursuites judiciaires.

EXEMPLE DE CAS



Non-respect des droits des peuples autochtones en Inde Chapitre Droits de l'homme, § 1, 2, 3 et 5

Une plainte déposée en 2008 contre Vedanta Resources alléguait que sa raffinerie d'aluminium et la mine de bauxite prévue sur la montagne Niyam Dongar en Orissa, Inde, violerait les droits des Dongria Kondh. Le Niyam Dongar est une montagne sacrée pour les peuples des Dongria Kondh, une des tribus les plus isolées de l'Inde. La culture, l'identité et les moyens de subsistance des tribus sont inextricablement liées à la montagne. Bien que

l'engagement de Vedanta dans le processus de plainte fût sincère, selon les plaignants, la déclaration finale du PCN britannique a confirmé les allégations des plaignants, en affirmant que Vedanta a agi en violation des Principes directeurs de l'OCDE. Le PCN a en outre recommandé que l'entreprise fasse une évaluation d'impact sur les droits humains et prenne des mesures concrètes pour mettre en œuvre les pratiques d'autorégulation qu'elle adopte.

EN BREF

Chapitre IV Droits de l'homme

Les entreprises devraient:

- Respecter les droits de l'homme, §1.
- Éviter de causer ou de contribuer aux impacts et y remédier lorsqu'ils se produisent, §2.
- Prévenir ou atténuer les impacts liés à leurs activités, produits ou services à travers une relation d'affaires, y compris avec les fournisseurs, §3.
- Avoir un engagement politique à respecter les droits de l'homme, §4.
- Exercer une diligence raisonnable en matière de droits de l'homme, §5.
- Collaborer à travers la réparation lorsqu'il y a eu des impacts négatifs sur les droits de l'homme, §6.

Chapitre V Emploi et relations professionnelles

Le chapitre V couvre les dispositions fondamentales du droit du travail, y compris la liberté d'association et le droit à la négociation collective, l'abolition effective du travail des enfants, l'élimination de toutes les formes de travail forcé ou obligatoire et la non-discrimination envers les travailleurs en matière d'emploi ou de profession. Ce chapitre prévoit également la façon dont les entreprises devraient traiter des questions telles que la formation, les conditions de travail et les relations professionnelles. Ce chapitre reflète les mêmes droits du travail fondamentaux que ceux contenus dans la Déclaration de l'OIT de 1998 relative aux principes et droits fondamentaux au travail et dans la Déclaration tripartite de l'OIT sur les entreprises multinationales et la politique sociale de 2006.

Le chapitre de l'emploi est le chapitre le plus cité dans les plaintes déposées au sujet des Principes directeurs de l'OCDE.



Dans la mise à jour datant de 2011 des Principes directeurs, le terme «**employés**» a été remplacé par «**travailleurs**». À présent, les entreprises ont les mêmes obligations envers les travailleurs externalisés ou informels qu'envers leurs employés directs. Cela comprend, par exemple, les travailleurs qui ont été embauchés par des agences de recrutement. Cet important changement a mis les Principes directeurs en conformité avec la Déclaration de principes tripartite sur les entreprises multinationales et la politique sociale et il reflète l'évolution de la diversité et de la nature des relations d'emploi que les travailleurs entretiennent avec les entreprises.

§ 1c oblige les entreprises à prendre des mesures immédiates et efficaces pour éliminer les pires formes de **travail des enfants**. En outre, § 1d oblige les entreprises à prendre des mesures pour veiller à ce que le **travail obligatoire** disparaisse de leurs opérations.



EXEMPLE DE CAS

Incapacité de faire cesser le travail des enfants en Ouzbékistan

Chapitre Emploi et relations professionnelles, § 1c

En 2010, sept négociants en coton de France, d'Allemagne, de Suisse et du Royaume-Uni ont été accusés d'avoir sciemment profité du travail forcé des enfants dans l'industrie du coton ouzbek. Bien que l'efficacité des procédures menées par les PCN diffère fondamentalement, les affaires ont été conclues avec des accords conjoints / déclarations définitives par lesquels les entreprises ont endossé la responsabilité de leurs chaînes d'approvisionnement et ont promis de prendre des mesures pour améliorer la situation des droits de l'homme en Ouzbékistan.

Bien qu'Otto Stadlander affirme qu'il ne reçoit pas directement de coton des vendeurs ouzbeks, l'entreprise a toutefois accepté, lors des discussions menées par le PCN allemand, de prendre des mesures pour éviter le travail forcé des enfants et de produire un rapport au bout d'un an. Au cours des discussions dirigées par le PCN suisse, ECOM Agroindustrial a convenu de permettre au Centre européen pour les droits constitutionnels et humains (ECCHR) d'évaluer régulièrement les mesures

prises par l'entreprise. Louis Dreyfus a décidé de poursuivre le dialogue avec ECCHR si les consultations entre les négociants en coton et le gouvernement ouzbek ne parvenaient pas à produire des résultats. Les affaires du coton TIC et du coton Cargill traitées par le PCN britannique comprenaient un accord pour un suivi au bout d'un an afin d'évaluer leurs progrès. Le PCN français, qui a traité l'affaire contre Devcot SA., n'a pas pu établir si Devcot avait violé les Principes directeurs, mais le fait qu'il faisait commerce de marchandises produites par le travail forcé des enfants constitue une violation flagrante des Principes directeurs.

Bien que les plaignants notent que l'engagement des négociants en coton, de mettre fin au travail forcé dans l'industrie d'approvisionnement en coton ouzbek, a diminué après que les plaintes ont été conclues, les plaintes ont provoqué des réactions positives de la part d'un certain nombre de grandes banques d'investissement, qui contrôlent désormais la situation du travail forcé en Ouzbékistan, avec des mises à jour des plaignants.

§ 4 déclare que les employeurs devraient respecter des **normes qui ne sont pas moins favorables**, donc au moins égal aux normes observées par des employeurs comparables dans le pays d'accueil. Dans le cas où il n'y a pas d'employeurs comparables, les entreprises devraient en tout cas offrir des salaires, avantages sociaux et conditions de travail qui **répondent aux besoins essentiels des travailleurs et de leurs familles**. Dans de nombreux pays en développement, le niveau du salaire minimum est insuffisant pour couvrir les besoins essentiels des travailleurs et de leurs familles. Toutefois, en vertu du § 4b, les entreprises peuvent maintenant être tenues responsables si elles ne fournissent pas les salaires, les prestations et les conditions de travail qui répondent à ces besoins de base, même si elles se conforment à la loi.

§ 6 souligne que, lorsque les entreprises envisagent des changements dans leurs activités pouvant avoir des répercussions majeures sur les travailleurs - par exemple, quand une entreprise décide de fermer une usine ou de délocaliser une grande partie de ses activités – elles devraient communiquer ces changements aux représentants des travailleurs et, le cas échéant, aux autorités gouvernementales raisonnablement à l'avance, de préférence avant que la décision finale ne soit prise. En outre, les entreprises devraient coopérer avec ces représentants et autorités de façon significative pour réduire au minimum les effets négatifs pour les travailleurs.



EXEMPLE DE CAS

Défaut de notification de changements importants ayant un impact sur la vie des travailleurs au Mexique

Chapitre Emploi et relations professionnelles, § 6

Une plainte a été déposée en 2002, lorsque la filiale Euzkadle de Continental a fermé son usine au Mexique sans notification appropriée aux employés et aux syndicats. Le PCN allemand a renvoyé l'affaire devant le PCN mexicain où il n'a jamais été résolu. Cependant, après une grève réussie de trois ans des travailleurs

contre la fermeture illégale, l'usine a été réouverte et les travailleurs ont reçu 50% des actions de l'usine de pneus. Le règlement a été présidé par le président d'alors Vicente Fox en 2005. Bien que la plainte contre Continental AG n'ait pas abouti à une résolution conduite par le PCN, les plaignants estiment que leur affaire a permis de générer des pressions internationales.

EN BREF

Chapitre V Emploi et relations professionnelles

Les entreprises devraient:

- Respecter le droit des travailleurs à créer ou rejoindre un syndicat, §1a.
- Reconnaître les syndicats choisis par le personnel aux fins de négociation collective et s'engager dans des négociations constructives pour parvenir à un accord sur les termes et conditions d'emploi, §1b.
- Contribuer à l'abolition du travail des enfants, §1c.
- Contribuer à l'élimination de toutes les formes de travail forcé ou obligatoire en général et dans leurs activités, §1d.
- Abolir toute discrimination fondée sur la race, la couleur, le sexe, la religion, l'opinion politique, l'ascendance nationale ou l'origine sociale ou toute autre circonstance, y compris l'activité syndicale, §1e.
- Fournir aux travailleurs des outils pour aider à la mise au point de conventions collectives efficaces, §2a.
- Fournir aux travailleurs les informations nécessaires à des négociations constructives, §2b.
- Fournir aux travailleurs et à leurs représentants des informations justes et équitables sur les performances de l'entreprise, §2c.
- Promouvoir les consultations et la coopération entre les employeurs et les travailleurs, §3.
- Respecter des normes de travail au moins aussi favorables que celles observées dans le pays d'accueil dans une entreprise comparable et au moins satisfaire les besoins essentiels des travailleurs et de leurs familles, §4a, b.
- Prendre des mesures nécessaires pour assurer la santé et la sécurité au travail dans leurs activités, §4c.
- Employer des travailleurs locaux et assurer une formation en vue d'améliorer leurs niveaux de compétences autant que possible, §5.
- Fournir une notification raisonnable de changements majeurs tels que la fermeture d'entreprises ou les licenciements à grande échelle, coopérer avec les représentants des travailleurs pour atténuer les effets négatifs et donner un préavis raisonnable avant la prise de décision finale, §6.
- Ne pas menacer de transférer tout ou partie d'une unité d'exploitation lorsque les travailleurs s'organisent ou pendant les négociations, §7.
- Permettre aux représentants des travailleurs de négocier et leur permettre de consulter ceux qui sont autorisés à prendre des décisions sur la négociation collective et les questions de travail, §8.

Chapitre VI Environnement

Dans le passé, près de 50% de toutes les plaintes déposées par des ONG comprenaient des allégations de violations de l'environnement. Ce n'est pas surprenant si de nombreux cas portaient sur des questions environnementales dans le secteur des industries extractives. Le Chapitre sur l'environnement couvre de nombreuses questions d'une importance clé pour les ONG. Cela comprend: la nécessité pour les entreprises de procéder à des évaluations d'impact environnemental, afin de prévenir ou de minimiser les dommages sur l'environnement, protéger la santé et la sécurité du public et contribuer à un objectif plus large de développement durable. Bien que l'ensemble du Chapitre soit une priorité pour de nombreuses ONG, les aspects suivants ont été mis en évidence, car ils ont souvent été cités dans des cas soulevés par le passé, ou parce qu'ils reflètent des changements dans la mise à jour 2011.

§ 1 stipule que les entreprises devraient disposer de **systèmes de gestion environnementale** pour évaluer les impacts des activités sur la sécurité, l'environnement et la santé ; établir des objectifs et cibles mesurables pour améliorer la performance environnementale et l'utilisation des ressources, et assurer le suivi ainsi que vérifier les progrès par le biais d'objectifs environnementaux, de santé et de sécurité.

§ 2 stipule que les entreprises devraient fournir au public et aux travailleurs des **informations sur les impacts potentiels sur la sécurité, la santé et l'environnement**, y compris à leurs fournisseurs. Les entreprises devraient communiquer ces informations en temps opportun et consulter les communautés, les employés et les autres parties prenantes directement concernées par les politiques et les pratiques de l'entreprise en matière d'environnement, de santé et de sécurité.

§ 4 énonce le **principe de précaution**, ce qui signifie que - en cas de menaces réelles pour l'environnement, la santé humaine ou la sécurité - les entreprises ne devraient pas attendre pour prendre des mesures visant à prévenir ou limiter des dommages, même s'il n'y a pas de certitude scientifique absolue que ces menaces se produisent.

§ 6 stipule que les entreprises doivent continuellement essayer **d'améliorer leur performance environnementale** (y compris tout au long de leur chaîne d'approvisionnement) même si elles ne sont pas formellement tenues de le faire. Les entreprises devraient faire ceci en encourageant un certain nombre d'activités, y compris le développement et la fourniture de produits et services pour **réduire les émissions de gaz à effet de serre** et en utilisant les ressources naturelles de manière rationnelle. Les entreprises devraient en outre **promouvoir la sensibilisation des consommateurs** sur les impacts environnementaux de leurs produits et services, par exemple, les gaz à effet de serre, la biodiversité ou d'autres problèmes environnementaux. De plus, les entreprises devraient explorer la possibilité d'améliorer leur performance environnementale à long terme, en élaborant par exemple des stratégies de réduction des émissions, par l'utilisation efficace des ressources et le recyclage, par la substitution ou la réduction de l'utilisation des substances toxiques, ou au moyen de stratégies en faveur de la biodiversité.

EXEMPLE DE CAS



Renoncement à engager de véritables consultations avec le village Jijnjevaerie Saami sur les opérations liées à l'énergie éolienne en Suède Chapitre Environnement, § 2a et 2b

En 2012, une plainte a été déposée contre Statkraft concernant la construction d'une infrastructure de 360 turbines éoliennes devant être située sur les terres traditionnelles d'élevage collectif de rennes des autochtones du village Jijnjevaerie Saami. Si le projet se poursuit comme prévu, il restreindra fortement la possibilité pour la communauté de poursuivre l'élevage de rennes. Cela obligerait les villageois à abandonner leurs pratiques d'élevage et les forcerait à quitter

l'environnement faisant partie de leur identité culturelle. Le village Jijnjevaerie Saami demande que Statkraft engage de véritables consultations avec eux sur toute ou n'importe quelle situation qui pourraient les affecter et qu'elle prenne toutes les mesures appropriées pour prévenir les impacts négatifs sur l'environnement et leurs pratiques d'élevage de rennes. Les PCN suédois et norvégien avaient déclaré qu'ils allaient collaborer dans le traitement de cette affaire et faciliter la médiation à partir de mai 2013.



Les ONG ont utilisé le Chapitre sur l'environnement pour résoudre des problèmes tels que la pollution, le refus de mener et publier des Evaluations d'Impact sur l'Environnement (EIE), l'impact des projets sur la biodiversité, la destruction des glaciers et la contribution des entreprises au changement climatique.



EXEMPLE DE CAS

Manque de précautions pour prévenir un préjudice environnemental au Chili et au Canada Chapitre Environnement, § 6

En 2009, une plainte contre Cermaq ASA allègue plusieurs violations des Principes directeurs, y compris des pratiques d'élevage du saumon nuisibles à l'environnement, pouvant transmettre des maladies aux stocks de saumon sauvage au Chili et au Canada. La médiation réussie du PCN norvégien a abouti à une déclaration commune dans laquelle Cermaq a reconnu qu'elle n'avait pas adopté d'approche préventive face

aux défis sociaux et environnementaux et a accepté la responsabilité pour les activités de ses filiales. Cermaq a également reconnu les principes d'une aquaculture responsable et mis en œuvre des procédures pour prévenir la propagation des maladies des poissons. Néanmoins, une évaluation après coup a révélé que l'impact local de l'accord n'était pas aussi positif qu'on l'avait espéré à l'issue de la médiation.

EN BREF

Chapter VI Environnement

Les entreprises devraient:

- Maintenir un système de gestion environnementale incluant le suivi, l'évaluation et la vérification des impacts sur l'environnement, la santé et la sécurité des activités et des objectifs, §1a, b, c.
- Fournir au public et aux travailleurs des informations adéquates, mesurables et vérifiables sur les impacts potentiels, §2a, b.
- S'engager dans la communication et la consultation adéquate et en temps opportun avec les communautés directement affectées par les politiques de l'entreprise en matière d'environnement, de santé et de sécurité, §3.
- Evaluer, prévenir ou atténuer les impacts prévisibles sur l'environnement, la santé, et liés à la sécurité et associés aux processus, aux biens et services de l'entreprise au cours de leur cycle de vie complet, §3.
- Mener une Evaluation d'Impact Environnemental (EIE) lorsque les impacts peuvent être importants et lorsqu'elle est soumise à une décision prise par une autorité compétente, §3.
- Ne pas utiliser l'absence de certitude scientifique absolue comme une raison pour remettre à plus tard l'adoption de mesures effectives visant à prévenir ou réduire les dommages environnementaux, §4.
- Établir des plans d'urgence afin de prévenir, atténuer et contrôler les dommages sérieux à l'environnement et à la santé de leurs opérations et des mécanismes d'alerte immédiate des autorités compétentes, §5.
- S'efforcer constamment d'améliorer la performance environnementale des entreprises au niveau de l'entreprise elle-même et de sa chaîne d'approvisionnement, §6.
- Fournir une éducation et une formation adéquates des travailleurs en matière de santé et de sécurité environnementale, §7.
- Contribuer à l'élaboration de politiques publiques qui ne nuisent pas à l'environnement et qui soient économiquement efficaces, §8.

Chapitre VII Lutte contre la corruption, la sollicitation de pots-de-vin et d'autres formes d'extorsion

Ce Chapitre décrit les normes recommandées que les entreprises devraient observer et appliquer pour lutter efficacement contre la corruption, les pots-de-vin et l'extorsion de fonds. Celles-ci comprennent: les recommandations concernant les contrôles internes et les programmes de conformité; la maintenance de documents financiers et comptables précis et transparents; l'engagement public de la direction à lutter contre la corruption et à assurer la sensibilisation des employés et le respect des politiques de l'entreprise; et des pratiques prescrites pour éliminer le comportement de corruption, contraire à l'éthique.

§ 1 stipule que les entreprises ne devraient **pas verser de pots-de-vin** ou demander et accepter des incitations de fonctionnaires ou d'employés de partenaires commerciaux sous forme pécuniaire ou sous toute autre forme. En outre, les entreprises ne devraient pas utiliser des tiers pour verser des pots-de-vin ou d'autres avantages à des fonctionnaires ou à des employés de partenaires commerciaux, des parents ou des associés d'affaires.

§ 2 stipule que les entreprises devraient élaborer et adopter des contrôles internes, **des programmes de déontologie et de conformité** ou des mesures de prévention et de détection de la corruption. Ces contrôles internes devraient être fondés sur une évaluation des risques, en se servant par exemple d'un programme d'évaluation des risques de corruption selon la situation géographique ou le secteur industriel de l'entreprise. Il devrait également y avoir des procédures financières et comptables appropriées pour s'assurer que les méthodes de rapports financiers ne peuvent pas être utilisées pour dissimuler la corruption. Tous les systèmes de contrôle interne devraient être régulièrement contrôlés et ajustés au besoin, afin de s'assurer de leur efficacité constante.

§ 5 invite les entreprises à être plus **transparentes dans leurs efforts de lutte contre la corruption**. Cela pourrait inclure la publication des systèmes de gestion et des contrôles internes, la déontologie et les programmes de conformité ou les mesures adoptées par les entreprises pour prévenir la corruption, la sollicitation de pots-de-vin et l'extorsion.

EXEMPLE DE CAS



Implication dans des sollicitations de pots-de-vin au Liberia

Chapitre Lutte contre la corruption, la sollicitation de pots-de-vin et d'autres formes d'extorsion, § 1

En janvier 2011, une plainte contre ArcelorMittal allègue un certain nombre de manquements aux Principes directeurs de sa filiale libérienne, y compris la sollicitation de pots-de-vin. ArcelorMittal avait déjà reconnu qu'en réponse directe à un appel lancé par le Président Johnson Sirleaf, elle avait fait don de 100 camions pick-up à des fins agricoles dans les zones rurales. Toutefois, selon la

plainte, ce sont des membres du Parlement libérien qui les utilisent. Les plaignants font valoir qu'étant donné le niveau de corruption au Libéria, l'entreprise aurait dû savoir que les camions donnés seraient détournés. L'affaire a été soumise au PCN néerlandais, mais elle a ensuite été transmise au PCN luxembourgeois où elle est restée en suspens (en mai 2013).

EXEMPLE DE CAS



Corruption d'agents publics pour conserver une entreprise en Argentine

Chapitre Lutte contre la corruption, la sollicitation de pots-de-vin et d'autres formes d'extorsion § 1, 2, 4, 5 et 7

En 2007, une plainte a été déposée contre l'entreprise française Accor après avoir découvert qu'un agent de l'entreprise avait offert un pot-de-vin de 20 millions de dollars US à un fonctionnaire du gouvernement argentin pour retarder et modifier la législation qui aurait affecté négativement l'activité des chèques déjeuner de l'entreprise. La médiation réussie du PCN argentin

a conclu avec Accor au versement d'une contribution financière à une ONG argentine afin de soutenir son programme pour la transparence et la lutte contre la corruption. Accor a également décidé d'aider les employés qui sont touchés négativement par la loi du chèque déjeuner.



EN BREF

Chapitre VII **Lutte contre la corruption, la sollicitation de pots-de-vin et d'autres formes d'extorsion**

Les entreprises devraient:

- Ne pas offrir de pots-de-vin, directement ou indirectement, en vue d'obtenir ou de conserver un marché ou un autre avantage indu, §1.
- Résister à la sollicitation de pots-de-vin et à l'extorsion de fonds, §1.
- Ne pas offrir, promettre ou octroyer des avantages indus monétaires ou autres aux fonctionnaires ou aux salariés de leurs partenaires d'affaires, directement ou par des intermédiaires, tels que des agents, consultants, fournisseurs, §1.
- Adopter des contrôles internes adéquats sur la base de l'évaluation des risques et des procédures financières et comptables pour prévenir la corruption, §2.
- Surveiller régulièrement et réévaluer les risques de corruption et les contrôles internes respectifs conçus pour des circonstances spécifiques dans l'entreprise et adapter les contrôles respectifs lorsque cela est nécessaire pour assurer leur efficacité continue, §2.
- Interdire ou décourager l'utilisation des paiements de facilitation, et, quand ceux-ci sont effectués, les enregistrer avec précision dans les dossiers financiers pour qu'ils ne puissent pas être utilisés pour corrompre ou dissimuler la corruption, §3.
- S'assurer d'une diligence raisonnable bien documentée lors de l'embauche et de la supervision des agents, en veillant à ce que leur rémunération ne serve qu'à des services légitimes, §4.
- Améliorer la transparence et l'efficacité des activités anticorruption en prenant des engagements de gestion pour combattre la corruption publique et rendre publics les processus de contrôle interne visant à atteindre les objectifs indiqués, §5.
- Encourager l'ouverture et le dialogue avec le public pour promouvoir la coopération dans le cadre de la lutte contre la corruption, §5.
- Promouvoir la sensibilisation des employés et la conformité aux politiques anticorruption et aux contrôles internes, §6.
- S'abstenir de faire des contributions illégales à des candidats à une fonction publique, aux partis politiques ou autres organisations politiques, §7.

Chapitre VIII Intérêts des consommateurs

Ce Chapitre sur les intérêts des consommateurs stipule que les entreprises devraient fonctionner conformément aux pratiques équitables de marketing et de publicité. Elles ne devraient pas se livrer à des pratiques trompeuses, fallacieuses, frauduleuses ou déloyales envers les consommateurs. Les entreprises devraient également s'assurer que leurs biens et services sont conformes aux normes convenues ou légales pour la santé et la sécurité des consommateurs - mises en garde et consignes de sécurité incluses. Les entreprises devraient fournir aux consommateurs un processus de règlement des différends équitable, facile et rapide à utiliser, et protéger les données personnelles et respecter la vie privée des consommateurs.

§ 2 stipule que les entreprises devraient fournir des informations exactes, vérifiables et claires, qui sont suffisantes pour **permettre aux consommateurs de choisir en connaissance de cause**. Ce type d'information comprend des informations sur les prix, la sécurité d'utilisation, les effets sur l'environnement, l'entretien, le stockage et l'élimination des biens et des services. Lorsque cela est possible, ces informations devraient être fournies de manière à permettre aux consommateurs de comparer les produits.



EXEMPLE DE CAS



Tromper les consommateurs et les investisseurs sur les sources de pollution dans le Delta du Niger Chapitre intérêts des consommateurs, § 4

En janvier 2011, des ONG ont déposé une plainte auprès du PCN néerlandais contre Shell pour tromperie des consommateurs et des investisseurs. Les ONG affirment que la stratégie de Shell de blâmer des gangs criminels pour le niveau élevé de pollution due aux déversements d'hydrocarbures est un moyen de détourner les critiques

sur l'impact de l'entreprise sur l'environnement et les droits de l'homme et son dossier dans le delta du Niger. En outre, Shell n'est pas responsable financièrement lorsque les déversements d'hydrocarbures sont qualifiés de «sabotages». Depuis mai 2013, la médiation était en cours.

§ 4 stipule que les entreprises devraient s'abstenir d'affirmations, omissions, ou autres pratiques, qui sont trompeuses, fallacieuses, frauduleuses ou déloyales.

§ 5 affirme que les entreprises devraient s'efforcer de **promouvoir l'éducation des consommateurs** afin d'améliorer la capacité des consommateurs à prendre des décisions réfléchies concernant 1) des biens, des services et des marchés complexes, 2) l'impact économique, environnemental et social de leurs décisions, et 3) la consommation durable.

§ 7 stipule que les entreprises devraient coopérer étroitement avec les autorités publiques pour empêcher et combattre **les pratiques commerciales mensongères** (y compris la publicité trompeuse et la fraude commerciale) et **réduire ou empêcher les menaces graves** à la santé et à la sécurité publiques ou à l'environnement résultant de la consommation, de l'utilisation ou de l'élimination de leurs biens et services. Le Commentaire souligne que, pour ce faire, les entreprises devraient considérer l'ensemble du cycle de vie de leurs biens et services.



EXEMPLE DE CAS

Implication dans des pratiques commerciales contraires à l'éthique dans plusieurs pays

Chapitre intérêts des consommateurs

Une plainte contre Ratiopharm, une société pharmaceutique allemande et principal producteur de médicaments génériques, affirmait qu'elle s'était livrée à des pratiques commerciales contraires à l'éthique en Allemagne, au Canada, en Espagne, en Estonie et en Belgique. Ces pratiques, qui comprenaient l'offre de

rabais illicites aux pharmaciens, contredisent les politiques gouvernementales de santé publique. Alors que les PCN allemand et belge ont rejeté l'affaire, les ONG plaignantes maintiennent que ce cas devrait entraîner un vaste débat public sur la question.

EN BREF

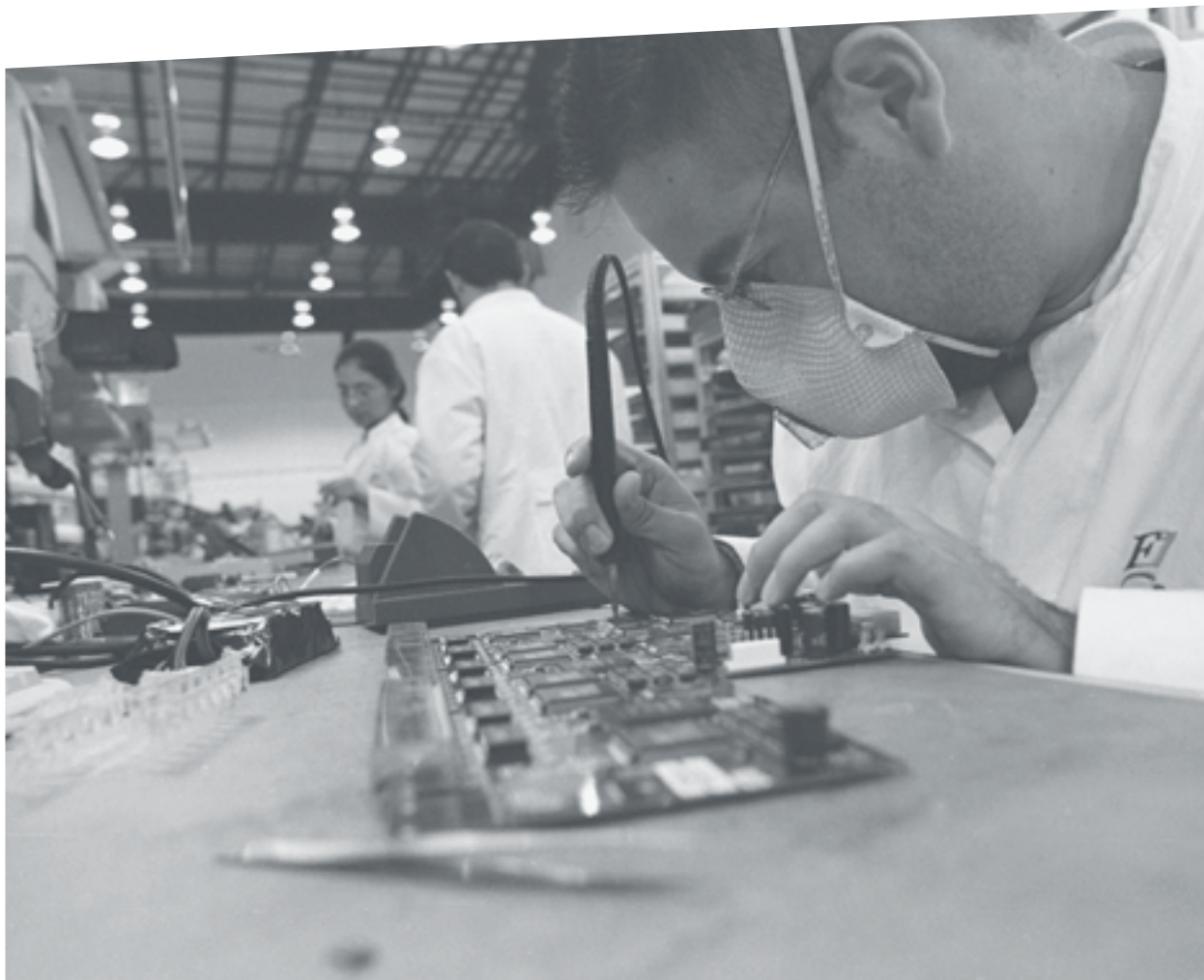
Chapitre VIII Intérêts des consommateurs

Les entreprises devraient:

- Recourir à des pratiques loyales en matière de commerce, de distribution et de publicité, Chapeau.
- Prendre toutes les mesures raisonnables pour assurer la qualité et la fiabilité des produits et services qu'elles fournissent, Chapeau.
- S'assurer que leurs biens et services sont conformes aux normes légales et requises de santé et de sécurité des consommateurs, y compris les mises en garde et les consignes de sécurité, §1.
- Fournir une information précise, vérifiable et claire afin que les consommateurs puissent prendre des décisions en connaissance de cause sur les biens et les services, §2.
- Fournir des informations de manière à permettre aux consommateurs de pouvoir comparer les produits, §2.
- Fournir aux consommateurs un cadre non judiciaire de résolution des différends et des mécanismes de réparation équitables, rapides et faciles à utiliser, §3.
- Ne pas se livrer à des pratiques trompeuses, fallacieuses, frauduleuses ou déloyales, §4.
- Soutenir les efforts visant à promouvoir l'éducation des consommateurs afin d'améliorer leurs capacités à prendre des décisions éclairées, de mieux comprendre l'impact de leurs décisions et de soutenir la consommation durable, §5.
- Respecter la vie privée des consommateurs et protéger leurs données personnelles, §6.
- Collaborer avec les pouvoirs publics pour prévenir et lutter contre les pratiques commerciales déloyales, §7.
- Collaborer avec les pouvoirs publics pour réduire ou empêcher de graves menaces pour la santé publique et la sécurité ou des menaces sur l'environnement par suite de la consommation, de l'utilisation ou de l'élimination de biens et de services, §7.
- Tenir compte des besoins des consommateurs vulnérables et défavorisés, §8.
- Examiner les défis spécifiques que le commerce en ligne (e-commerce) peut représenter pour les consommateurs, §8.

Chapitre IX Science et technologie

Avant la mise à jour des Principes directeurs en 2011, le Chapitre Science et technologie n'avait jamais été cité dans les plaintes. Néanmoins, des dispositions intéressantes font référence à la responsabilité des entreprises à contribuer au développement des capacités d'innovation locale et nationale et à adopter des pratiques permettant le transfert et la diffusion rapide de la science et de la technologie. Les entreprises devraient également employer du personnel du pays d'accueil et les capacités scientifiques et techniques locales. En outre, les entreprises devraient accorder l'utilisation de licences de droits de propriété intellectuelle à des conditions raisonnables et de manière à contribuer aux perspectives de développement durable à long terme du pays d'accueil.



EN BREF

Chapitre IX Science et technologie

Les entreprises devraient:

- Veiller à ce que les activités soient compatibles avec les politiques scientifiques et techniques et les plans des pays d'accueil, §1.
- Contribuer au développement des capacités d'innovation locale et nationale, §1.
- Adopter des pratiques permettant le transfert et la diffusion rapide de la science, de la technologie et du savoir-faire, dans le respect des droits de propriété intellectuelle, §2.
- Entreprendre un développement scientifique et technologique dans les pays d'accueil pour répondre aux besoins du marché local, §3.
- Employer et former le personnel des pays d'accueil aux capacités scientifiques et techniques, §3.
- Contribuer aux perspectives de développement durable à long terme du pays hôte par l'octroi de licences d'utilisation des droits de propriété intellectuelle ou du transfert de technologie, §4.
- Développer des liens avec les universités locales et les établissements publics de recherche et participer à des projets de recherche en coopération avec les entreprises ou associations professionnelles locales, §5.

Chapitre X Concurrence

Ce Chapitre stipule que les entreprises devraient respecter les lois et règlements sur la concurrence et ne devraient pas s'engager dans des activités qui pourraient avoir des effets anticoncurrentiels. Les entreprises devraient coopérer avec les autorités chargées de l'investigation s'il y a un risque de comportement anticoncurrentiel. Elles devraient promouvoir la sensibilisation des employés aux lois et règlements de la concurrence par le biais de formations, notamment la formation de cadres supérieurs.



EXEMPLE DE CAS

Implication dans des activités anticoncurrentielles en RDC

Chapitre Concurrence, § 2

En octobre 2002, un Groupe d'experts des Nations Unies a accusé 85 entreprises de la zone OCDE de violer les Principes directeurs pour leur rôle direct ou indirect dans l'exploitation illégale des ressources naturelles de la République démocratique du Congo (RDC). Dans une plainte qui a été déposée, Oryx a été accusée de se livrer au commerce illicite de diamants. Le Groupe a affirmé qu'une entente secrète de partage des profits existait entre Oryx et le gouvernement du Zimbabwe où chacun disposait de 40% des bénéfices net de Sengamines, une riche concession de diamants. Le PCN britannique a rejeté la plupart des questions soulevées dans la plainte au motif qu'elles avaient été «résolues» par le Groupe d'experts des Nations Unies. La déclaration finale n'était pas satisfaisante pour les plaignants et n'intégrait aucune de ses recommandations.



EN BREF

Chapitre X Concurrence

Les entreprises devraient:

- Fonctionner en conformité avec les lois et la réglementation sur la concurrence, §1.
- S'abstenir de conclure des accords anticoncurrentiels avec des concurrents, par exemple par la fixation de prix, les appels d'offres concertés, l'établissement de restrictions de production ou le partage de marchés, §2.
- Collaborer effectivement et efficacement avec les autorités en charge de la concurrence, en répondant par exemple rapidement et complètement aux demandes de renseignements, §3.
- Promouvoir la sensibilisation des employés au respect de toutes les lois et réglementations applicables en matière de concurrence, §4.
- Former les cadres supérieurs aux questions de concurrence, §4.

Chapitre XI Fiscalité

Même s'il n'y a que deux dispositions fiscales dans les Principes directeurs, les questions abordées sont d'une importance capitale, en particulier en ce qui concerne la promotion du progrès social et économique. Tout d'abord, les entreprises devraient s'acquitter de leurs obligations fiscales par des paiements d'impôts en temps opportun et par la fourniture aux autorités d'informations pour la détermination correcte des impôts, y compris le transfert.

§ 1 stipule que les entreprises doivent respecter à la lettre la loi, mais aussi **'l'esprit' de la loi**. En d'autres termes, les entreprises devraient prendre des mesures pour comprendre l'intention de la législation du pays d'accueil, et s'assurer qu'elles satisfont à leurs obligations fiscales. Le Commentaire suggère que l'on devrait se servir non seulement des lois, mais aussi de l'histoire législative, de sorte que l'on pourrait considérer que les discours parlementaires qui accompagnent les lois pourraient être utilisés pour déterminer l'esprit de la loi.

Les entreprises devraient coopérer avec les autorités en fournissant tous les renseignements légitimement demandés par les autorités compétentes. Cela devrait être fait de manière opportune et complète. Les entreprises multinationales d'un pays devraient fournir des informations sur leurs activités dans d'autres pays lorsqu'elles sont demandées par les autorités et, le cas échéant, taxer efficacement les opérations dans ce pays. Cela signifie que les entreprises ont le devoir de fournir toutes les informations nécessaires pour pouvoir être imposées efficacement. Les longs retards ou des informations incomplètes peuvent empêcher d'imposer efficacement les entreprises, ce qui peut entraîner des pertes de revenus.

Les entreprises devraient également s'assurer que leurs pratiques en matière de prix de transfert sont conformes au **principe de pleine concurrence**. Le prix de transfert est le montant payé par une partie d'une entreprise multinationale pour des biens ou services fournis par une autre, et le principe de pleine concurrence signifie que le prix de transfert devrait être le même que si les deux sociétés concernées étaient deux sociétés indépendantes et non une partie de la même structure d'entreprise. En abusant des prix de transfert, on prive les États - en particulier les pays en développement - de recettes fiscales indispensables.

§ 2 souligne que les entreprises devraient adopter des **stratégies de gestion des risques fiscaux** pour s'assurer que les risques financiers, réglementaires et associés à la fiscalité sont entièrement identifiés et évalués.

Bien que cette disposition est moins contraignante que la première, elle suggère que la politique fiscale est une question que les entreprises devraient prendre au sérieux et elle donne un point de départ utile pour s'engager avec les entreprises sur leur situation fiscale, en demandant par exemple aux entreprises de détailler leurs stratégies fiscales de gestion des risques et leurs politiques sur la gouvernance fiscale et la discipline fiscale.

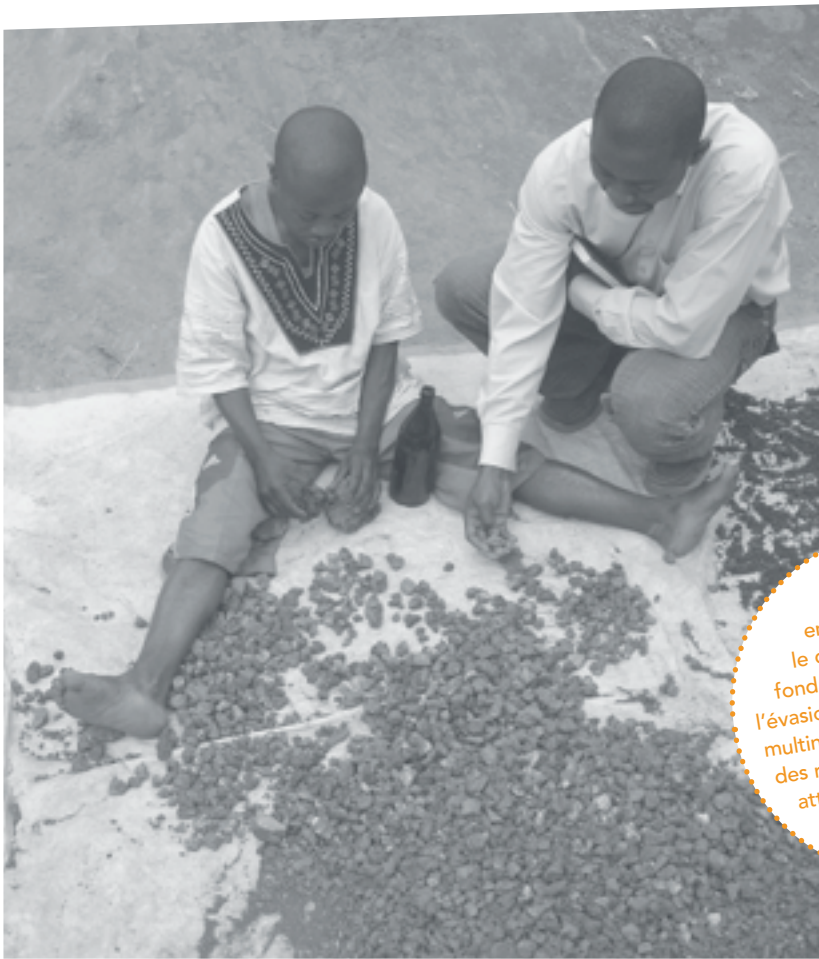


EXEMPLE DE CAS

Le commerce de minéraux et le paiement d'impôts sont une source de conflits et contribuent à des violations des droits de l'homme en RDC

La plainte que Global Witness a déposée en 2007 contre Afrimex affirmait que la commercialisation des minerais par l'entreprise a contribué directement au conflit brutal et aux violations massives des droits de l'homme en RDC. La plainte décrit comment Afrimex a participé au commerce du coltan et de la cassitérite (minerai d'étain) et a effectué des paiements d'impôts au RCD-Goma, un

groupe rebelle armé avec un dossier bien documenté sur la provocation de graves violations des droits de l'homme, notamment des massacres de civils, la torture et la violence sexuelle. Le PCN britannique a publié une déclaration finale très claire, concluant qu'Afrimex n'a pas respecté plusieurs provisions des Principes directeurs citées dans la plainte.



Le lien entre la fiscalité et le développement est fondamental. La fraude ou l'évasion fiscale des entreprises multinationales privent un État des revenus nécessaires pour atteindre ses objectifs de développement.

EXEMPLE DE CAS

Évasion fiscale et incapacité à appliquer le principe de pleine concurrence en Zambie

Une affaire soumise en 2011 a accusé la filiale zambienne de Glencore International AG, Mopani Copper Mines Plc, de manipuler ses comptes financiers pour éviter de payer des impôts. Un audit, effectué en 2009 par des comptables internationaux à la demande des autorités zambiennes, a conclu que Mopani Copper Mines emploie différentes techniques, telles que la surestimation des coûts d'exploitation,

la sous-estimation des volumes de production, la manipulation des prix de transfert, ainsi que la violation du principe de pleine concurrence. Le PCN suisse a facilité un accord entre les parties en confirmant qu'elles vont explorer comment s'engager dans la poursuite du dialogue, mais les plaignants sont déçus des engagements réels pris par la société après que l'affaire a été conclue par le PCN.

EN BREF

Chapitre XI Fiscalité

Les entreprises devraient:

- Contribuer aux finances des pays d'accueil en payant leurs impôts en temps opportun, § 1.
- Se conformer pleinement aux lois fiscales du pays d'accueil, § 1.
- Comprendre que la conformité signifie le discernement et l'acceptation de la volonté du législateur, § 1.
- Fournir aux autorités des informations en temps opportun, qui sont pertinentes ou requises par la loi aux fins de la détermination de l'impôt, § 1.
- Se conformer aux pratiques de transfert de prix selon le principe de pleine concurrence, § 1.
- Considérer la gouvernance fiscale et la discipline fiscale comme des éléments importants de leurs mécanismes de contrôle et de leurs systèmes de gestion des risques au sens large, § 2.
- Adopter des stratégies de gestion du risque fiscal qui permettent d'identifier et d'évaluer pleinement les risques financiers, réglementaires et de réputation associés à la fiscalité, § 2.



Les Points de contact nationaux et le Mécanisme de règlement des différends

La partie 3 explique le but des points de contact nationaux (PCN) et comment fonctionne le mécanisme de règlement des différends des Principes directeurs, appelé aussi le processus de circonstances spécifiques. Les PCN ne sont pas structurés de manière uniforme, mais ont des «arrangements institutionnels» divers. Cette partie fournit des informations sur les différentes structures des PCN et les implications de chaque type de structure institutionnelle. Cette partie met également en évidence des exemples concrets de bonnes et mauvaises pratiques des PCN dans les plaintes antérieures.

La structure organisationnelle des PCN

Tous les pays membres de l'OCDE, ainsi que les pays membres non-adhérents, sont tenus de mettre en place un PCN efficace. Les PCN sont des bureaux gouvernementaux mandatés pour «promouvoir l'efficacité des Principes directeurs». Leur fonction principale est de promouvoir l'adhésion aux Principes di-

ENCADRÉ 3

Gouvernements souscrivant aux Principes directeurs (en juin 2013)

34 pays membres de l'OCDE: 34 pays membres de l'OCDE: l'Allemagne, l'Australie, l'Autriche, la Belgique, le Canada, le Chili, la Corée, le Danemark, l'Espagne, l'Estonie, les États-Unis, la Finlande, la France, la Grèce, la Hongrie, l'Irlande, l'Islande, Israël, l'Italie, le Japon, le Luxembourg, le Mexique, la Norvège, la Nouvelle-Zélande, les Pays-Bas, la Pologne, le Portugal, la République tchèque, le Royaume-Uni, la Slovaquie, la Slovénie, la Suède, la Suisse et la Turquie.

11 pays membres non-adhérents: l'Argentine, le Brésil, la Colombie, l'Égypte, la Jordanie, la Lettonie, la Lituanie, le Maroc, le Pérou, la Roumanie et la Tunisie.

Pour les liens vers les sites Web des différents PCN, voir: <http://mneguidelines.oecd.org/ncps/>

recteurs par la diffusion d'informations sur les Principes directeurs et le mécanisme de règlement des différends, et par le traitement de «circonstances spécifiques» sur les infractions présumées supposées aux Principes directeurs. La «circonstance spécifique» est le terme officiel des Principes directeurs de l'OCDE désignant un cas ou une plainte sur une prétendue violation des Principes directeurs par une entreprise. Les PCN ont également d'autres obligations telles que l'engagement dans l'apprentissage entre les pairs, et la participation aux travaux du Comité de l'investissement de l'OCDE sur les Principes directeurs et les sujets connexes.

Les gouvernements souscrivant aux Principes directeurs ont la possibilité de structurer leur PCN d'une manière qui correspond à leur situation nationale. Ainsi, bien que tous les PCN soient des bureaux gouvernementaux, ils ne sont pas structurés ou organisés de la même façon. Certains sont hébergés par un seul organisme ou un ministère, comme le ministère de l'Économie ou du Commerce. D'autres PCN sont des organes intergouvernementaux. Bien que les structures spécifiques puissent varier, tous les PCN devraient être organisés de telle manière qu'ils puissent gérer le large éventail de questions couvertes par les Principes directeurs. En outre, tous les PCN doivent obligatoirement **fonctionner de manière impartiale** et être «équivalents sur le plan fonctionnel» en remplissant un certain nombre de critères de base (voir Encadré 5). Le PCN idéal a des employés qui ont de l'ancienneté et de l'autorité. Pour s'acquitter de leurs missions, les PCN peuvent également inclure ou demander l'aide d'experts indépendants, ainsi que de représentants de la société civile et d'entreprises. Les PCN sont appelés à développer et maintenir des relations avec la communauté des affaires, les organisations de travailleurs et d'autres parties intéressées qui sont en mesure de contribuer à la mise en œuvre effective et au respect des Principes directeurs.

ENCADRÉ 4

Exemples de structures de PCN (en mai 2013)

- Le PCN coréen est ce que l'on appelle un PCN 'à ministère unique', hébergé par le ministère de l'Économie de la connaissance.
- Le PCN australien est hébergé par le Trésor, et est rattaché à la Division gouvernementale australienne de la politique commerciale et des investissements étrangers.
- Le PCN canadien est un comité interministériel logé au ministère des Affaires étrangères et du Commerce international.
- Le PCN néerlandais est un organisme indépendant, qui est constitué de quatre membres indépendants issus de divers domaines et d'un conseil consultatif de quatre représentants de différents ministères. Le secrétariat du PCN est hébergé par le ministère des Affaires économiques.
- Le PCN britannique est composé des fonctionnaires du Département (ministère) des entreprises, de l'innovation et des compétences. Le PCN britannique est doté d'un comité de pilotage avec des représentants de cinq ministères et de quatre membres externes des différents groupes de parties prenantes.

ENCADRÉ 5

Concept clé: 'l'équivalence fonctionnelle'

Le concept de «l'équivalence fonctionnelle» signifie qu'indépendamment de la structure des PCN et des lieux dans lesquels ils sont hébergés, tous les PCN devraient travailler de manière cohérente. Les PCN devraient donc fonctionner en conformité avec les critères de base suivants :

- **Visibilité** : les PCN devraient informer le public de leur rôle de promotion des Principes directeurs. Cela implique - au minimum - qu'ils doivent disposer d'un site Internet accessible. Les PCN devraient également promouvoir activement les Principes directeurs, par exemple, par l'hébergement et la participation à des événements connexes sur les Principes directeurs.
- **Accessibilité** : le public devrait pouvoir facilement accéder au PCN par e-mail, téléphone et courrier. Les PCN devraient répondre aux plaintes et demandes de renseignements en temps opportun.
- **Transparence** : les PCN doivent être transparents. Cela implique de publier leurs procédures pour le processus de règlement des différends et de fournir des informations au public sur les plaintes spécifiques qu'ils ont reçues et les résultats des cas qu'ils ont traités.
- **Responsabilité** : les PCN devraient être responsables devant leurs parties prenantes. Cela implique la tenue de réunions annuelles avec les parties prenantes pour discuter de leur performance, des meilleures pratiques et d'autres questions liées à la mise en œuvre efficace des Principes directeurs. Les PCN sont tenus de présenter un rapport annuel sur leurs activités au Comité de l'investissement de l'OCDE et sont encouragés à fournir un rapport public similaire au Parlement national ou à l'Assemblée législative.

Bien que tous les PCN soient censés être impartiaux et équivalents sur le plan fonctionnel, la structure et l'implantation d'un PCN peuvent influencer la façon dont il traite les plaintes. OECD Watch recommande que les PCN ne soient pas hébergés par un seul ministère pour éviter les conflits d'intérêts (réels ou potentiels) avec les objectifs des Principes directeurs. Les PCN devraient être indépendants par nature et avoir un organe de surveillance, comme un médiateur, un conseil de direction ou un groupe multipartite pouvant conseiller sur les questions soulevées dans les plaintes ou les procédures adéquates pour le traitement des plaintes.

Pour plus d'informations sur les dispositions institutionnelles des PCN et l'éventail des activités auxquelles ils doivent prendre part, veuillez lire l'intégralité des Lignes directrices de la procédure et le Commentaire des Principes directeurs.

Circonstances spécifiques: le mécanisme de règlement des différends des Principes directeurs de l'OCDE

Les PCN sont chargés de traiter les plaintes concernant les violations présumées des Principes directeurs par une entreprise. En général, les PCN ne vont pas chercher les cas de leur propre initiative, mais ils les traitent à la demande de parties prenantes subissant un impact négatif ou d'organisations de la société civile. Le processus de plainte des Principes directeurs vise à résoudre les violations présumées des Principes directeurs par la conciliation et la médiation, en d'autres termes à faciliter le dialogue entre les parties. Les PCN peuvent traiter les plaintes concernant les violations présumées des Principes directeurs de l'OCDE par une entreprise multinationale, qui ont eu lieu dans leur propre pays. Ils peuvent également traiter les plaintes concernant les entreprises de leur pays, qui auraient participé aux violations des Principes directeurs à l'étranger.

Dans les Lignes directrices de procédure et le Commentaire des Principes directeurs, des principes sont énoncés sur la façon dont les PCN devraient traiter les plaintes. Bien que les PCN aient une certaine liberté pour établir leurs propres procédures, les PCN sont censés traiter les plaintes de manière prévisible (voir Encadré 6).

Il y a trois phases distinctes dans le processus de plainte:

- **La Phase 1 (évaluation initiale)** commence quand une plainte est soumise à un PCN. À ce stade, le PCN doit procéder à une évaluation initiale pour déterminer si le cas nécessite un examen plus approfondi.
- **La Phase 2 (médiation)** démarre lorsque le PCN décide que le cas mérite un examen plus approfondi. À ce stade, le PCN essaiera de réunir les plaignants et l'entreprise pour résoudre le cas par le biais d'un processus axé sur la médiation et la conciliation.
- **La Phase 3 (déclaration finale)** implique que le PCN publie une déclaration finale sur la plainte et le processus de médiation. Il devrait décrire les violations présumées et la manière dont le PCN s'est occupé de l'affaire. Les déclarations finales doivent inclure des recommandations sur la mise en œuvre des Principes directeurs, ainsi que la position du PCN indiquant s'il y a eu violation des Principes directeurs. Dans les cas où l'une des parties refuse de participer au processus de médiation, si les parties ne peuvent s'entendre sur les modalités de la médiation ou si la médiation échoue, le PCN devrait malgré tout publier une déclaration finale et expliquer ces circonstances.

Chacune de ces trois phases du processus de plainte est expliquée plus en détail à la p.36.

ENCADRÉ 6

Principes directeurs pour le traitement des circonstances spécifiques

Comme indiqué dans le Commentaire, les PCN devraient conduire leurs activités et répondre aux plaintes de manière similaire. Les PCN devraient traiter les circonstances spécifiques de manière :

- **Impartiale:** Les PCN devraient être impartiaux et éviter les conflits d'intérêts (réels ou potentiels).
- **Prévisible:** Les PCN devraient assurer une certaine prévisibilité en fournissant des informations claires au public sur leur rôle dans la résolution des circonstances spécifiques. Cela comprend des informations sur les étapes du processus de la circonstance spécifique (y

compris les délais indicatifs), et le rôle potentiel qu'ils peuvent jouer dans le suivi de la mise en œuvre des accords conclus entre les parties.

- **Équitable:** Les PCN devraient s'assurer que les parties peuvent s'engager dans le processus à des conditions justes et équitables, en permettant par exemple un accès raisonnable à des sources d'informations pertinentes lors de la procédure.
- **Compatible avec les Principes directeurs:** Les PCN doivent fonctionner en conformité avec les principes et normes énoncés dans les Principes directeurs.

Dépôt d'une plainte : Qui, quoi, quand, où et pourquoi ?

● Qui peut déposer une plainte?

Toute «partie intéressée» peut déposer une plainte contre une entreprise pour violation présumée des Principes directeurs. Une «partie intéressée» peut être une communauté (membre), un groupe de travailleurs ou des individus impactés par les activités de l'entreprise, un syndicat ou une ONG. Le plaignant ne doit pas nécessairement représenter un individu impacté, une communauté ou une organisation locale. Toutefois, vous devriez être en mesure de montrer votre intérêt pour la question, par exemple, au travers de la mission de votre organisation ou de questions sur lesquelles vous travaillez et avez une expertise. En outre, les personnes et organisations ayant un intérêt pour les activités de l'entreprise - comme par exemple les investisseurs, consommateurs et organisations de consommateurs - peuvent également déposer une plainte.

● Contre qui peut-on déposer une plainte?

Vous pouvez déposer une plainte contre une entreprise multinationale ou contre des entreprises d'un pays adhérent à l'OCDE ou opérant dans un pays de l'OCDE. Cela signifie, par exemple, que vous pouvez déposer une plainte contre une société brésilienne opérant en Somalie, parce que le Brésil adhère aux Principes directeurs. Mais vous ne pouvez pas déposer une plainte contre une société chinoise opérant au Ghana parce que ni la Chine ni le Ghana n'adhère aux Principes directeurs.

● À propos de quoi peut-on déposer une plainte?

Vous pouvez déposer une plainte concernant une violation présumée - par une entreprise multinationale - d'un ou plusieurs des principes énoncés dans l'un des 11 chapitres de fond des Principes directeurs de l'OCDE. Des plaintes peuvent être déposées pour des infractions passées qui n'ont pas été suffisamment traitées par l'entreprise, pour des infractions qui se produisent actuellement ou pour des infractions qui risquent de se produire si une entreprise démarre les activités prévues.

● Où déposer une plainte?

En principe, une plainte doit être déposée auprès du PCN du pays où les prétendus problèmes causés par l'entreprise se produisent (c'est-à-dire dans le pays d'accueil). Si le pays d'accueil ne dispose pas d'un PCN (car il n'adhère pas aux Principes directeurs), la plainte doit être soumise au PCN du pays dans lequel l'entreprise a son siège (c'est-à-dire le pays d'origine). Dans certains cas, le pays d'origine et le pays d'accueil ont tous deux un PCN. L'examen de l'endroit où la plainte doit être déposée dépend alors d'un certain nombre de facteurs, tels que l'objectif de la plainte et si vous souhaitez que les changements se fassent au niveau local ou au niveau du siège. Dans le cas où vous pensez que le siège social d'une entreprise est en partie responsable de manquements d'une filiale, OECD Watch conseille de déposer une plainte **à la fois** auprès du PCN du pays d'origine et auprès du PCN du pays d'accueil. Dans de tels cas, les PCN devraient collaborer au traitement du dossier.

● Quand déposer une plainte?

Comme mentionné précédemment, les plaintes peuvent être déposées avant, pendant ou après les violations présumées des Principes directeurs, qu'elles aient eu lieu dans le passé ou qu'elles soient en cours. Si une plainte ayant trait aux Principes directeurs s'inscrit dans une campagne plus large contre une entreprise, il peut aussi y avoir des considérations stratégiques et tactiques à prendre en compte pour choisir le moment adéquat pour déposer la plainte. L'Encadré 7 et la partie 4 de ce guide fournissent des directives supplémentaires sur les considérations liées au calendrier.

● Pourquoi déposer une plainte?

Les plaintes ayant trait aux Principes directeurs de l'OCDE peuvent (mais ne sont certainement pas des garanties) apporter des changements dans le comportement des entreprises, sensibiliser le public et fournir un mécanisme pour remédier à des griefs. Des orientations plus précises, concernant la stratégie sous-jacente et les avantages potentiels de déposer une plainte, sont énumérées dans la partie 4 du présent guide.

ENCADRÉ 7

Effet rétroactif et version 2000 contre version 2011 des Principes directeurs

Les plaintes relatives à des abus, qui se sont produits avant la mise à jour de mai 2011 des Principes directeurs de l'OCDE, devraient néanmoins utiliser la version 2011 des Principes directeurs. Les versions précédentes des Principes directeurs n'existent plus officiellement, ayant été annulées et remplacées par les Principes directeurs de 2011. Les plaignants doivent, cependant, reconnaître que quelques dispositions très précises des Principes

directeurs de 2011 n'ont pas été incluses dans les versions précédentes, ce qui rend illogique d'accuser une entreprise de les avoir violés avant le 25 mai 2011. Dans le même temps, les nouvelles (2011) dispositions peuvent être utilisées si l'entreprise n'a pas remédié à une transgression passée, auquel cas l'entreprise peut être considérée comme non conforme aux Principes directeurs de 2011.

Le processus de résolution des différends en détail

Si vous envisagez d'utiliser les Principes directeurs de l'OCDE pour lutter contre les impacts négatifs d'une entreprise, identifiez tout d'abord le PCN auprès duquel vous déposerez la plainte et vérifiez sur le site Internet du PCN s'il a publié ses propres procédures concernant le dépôt d'une plainte et le processus suivi pour le traitement des affaires. Le reste de cette partie fournit des conseils sur la façon dont le processus de règlement des litiges au sujet des Principes directeurs fonctionne généralement, ainsi que des exemples de (bonnes et mauvaises) pratiques du PCN dans le cadre du traitement de plaintes.

Phase 1: L'évaluation initiale

- Au cours de cette phase, le PCN devrait évaluer si la plainte «mérite un examen approfondi».
- Le PCN devrait accuser réception de votre plainte avant de l'adresser à l'entreprise.
- Au cours de cette phase, le PCN peut demander une réponse initiale à l'entreprise ou vous demander de fournir plus d'informations pour clarifier la violation présumée.
- Les questions que le PCN prendra en compte dans cette phase concernent l'identité des plaignants, l'importance et la justification des questions soulevées, et si ces dernières font également l'objet de procédures parallèles (comme un procès).
- Si les questions soulevées font l'objet de procédures parallèles, le PCN doit évaluer si la médiation pourrait apporter une contribution positive à la résolution des problèmes (voir Encadré 12).
- Cette phase se termine par l'évaluation du PCN, qui détermine si la plainte «mérite un examen approfondi».
- Si le PCN décide que la plainte mérite un examen plus approfondi, il essaiera, en principe, de réunir les parties à la médiation, et l'affaire passera à la phase 2.
- Si le PCN décide que la plainte ne mérite pas un examen plus approfondi, il devra faire une déclaration publique décrivant au minimum les problèmes soulevés et les raisons de sa décision. Le PCN pourrait décider de ne pas divulguer l'identité de l'entreprise s'il juge qu'il serait injuste de l'identifier publiquement dans sa déclaration.
- Le PCN devrait toujours informer toutes les parties du résultat de l'évaluation initiale.
- Le délai recommandé pour le PCN pour compléter l'évaluation initiale est de trois mois.
- Le PCN peut également recueillir des renseignements supplémentaires en effectuant des missions d'enquête et/ou des visites sur le terrain.
- Une fois que les parties acceptent la médiation, la règle de confidentialité des Principes directeurs (voir Encadré 8) devrait être appliquée et les informations échangées au cours du processus ne devraient pas être partagées publiquement.
- Les PCN devraient achever la phase 2 dans un délai de 12 mois suivant le dépôt de la plainte.

Phase 3: L'évaluation finale

- Après que la médiation a eu lieu ou a été tentée, les PCN devraient passer à la phase 3 et publier une déclaration finale pour clôturer l'affaire.
- Si la médiation réussit et aboutit à un accord, toutes les parties doivent s'entendre sur le contenu de la déclaration du PCN, y compris les informations sur le processus qui devraient être publiées.
- Si l'une des parties refuse l'offre de médiation du PCN, si les parties ne peuvent s'entendre sur les modalités de la médiation ou si la médiation échoue, le PCN devra malgré tout publier une déclaration finale.
- Les déclarations finales peuvent inclure une évaluation indiquant si l'entreprise a violé les Principes directeurs et des recommandations pour améliorer la mise en œuvre des principes directeurs.
- Les PCN devraient informer les autres agences gouvernementales de leurs déclarations et rapports lorsque l'on estime qu'ils sont pertinents pour les politiques et les programmes d'une agence spécifique.

Suivi: Suivi et clarification

- Une fois que le dossier a été accepté, le PCN rencontre en général les parties, conjointement ou séparément, afin de discuter des réclamations des plaignants, du point de vue de l'entreprise, et des modalités de la médiation.
- Lors de la médiation, le PCN facilitera un dialogue visant à résoudre les problèmes soulignés dans la plainte. La médiation peut être réalisée par le PCN ou par un médiateur externe.
- Au cours de cette phase, le PCN peut demander aux plaignants et à l'entreprise (plusieurs fois) de fournir des informations supplémentaires pour clarifier ou justifier leur position, ou demander une réponse sur les réactions/preuves contraires à l'autre partie.
- Le PCN peut également demander des informations à d'autres sources bien informées sur la question, telles que des experts externes, des responsables de l'ambassade locale, des conseillers techniques et d'autres ministères concernés.
- Les PCN n'ont pas de rôle formel de suivi. Toutefois, lorsque la médiation résulte en un accord, les parties peuvent aussi décider de solliciter l'aide du PCN pour le suivi et l'évaluation de la mise en œuvre de l'accord.
- Dans les cas où aucun accord n'est obtenu, le PCN peut assurer le suivi des recommandations émises dans sa déclaration finale.
- Les plaignants sont encouragés à assurer le suivi de la mise en œuvre de l'accord et/ou des recommandations par l'entreprise et à soumettre des rapports de suivi au PCN.
- Il n'existe aucun processus formel d'appel. Cependant, OECD Watch, TUAC, BIAC et tous les PCN sont en mesure de demander que le Comité de l'investissement de l'OCDE apporte des éclaircissements sur la manière dont les Principes directeurs ont été interprétés par un PCN et si le PCN en question a traité la plainte de manière appropriée.

ENCADRÉ 8

Concepts clé : Transparence et confidentialité

Les Lignes directrices de procédure des Principes directeurs stipulent que l'un des critères essentiels lors du traitement des plaintes par les PCN est la transparence. Dans le même temps, les PCN doivent être conscients de la nécessité de protéger les données sensibles des entreprises et les autres informations des parties prenantes, telles que l'identité des personnes impliquées dans l'affaire. Naviguer correctement entre transparence et confidentialité peut se révéler être un véritable dilemme pour les PCN et les plaignants. Vous trouverez ici quelques indications, structurées selon le stade du processus de plainte. Plus d'informations et conseils sur cette question, y compris, quand et comment communiquer sur une plainte, peuvent être trouvés sur le lien www.oecdwatch.org/transparence-et-confidentialite.

1 Au moment du dépôt et lors de l'évaluation initiale

La règle générale pour cette étape est la transparence. Il est permis aux plaignants d'annoncer publiquement le dépôt de la plainte et de communiquer sur le contenu de la plainte pendant que le PCN réalise l'évaluation initiale. Certains des PCN les plus performants rendent public le résultat de l'évaluation initiale sur leur site Internet, et OECD Watch encourage les plaignants à le faire, le cas échéant.

2 Après que le cas a été accepté et lorsque le cas est pendant

Durant cette phase, la règle générale est la transparence du processus, tout en conservant la confidentialité du contenu.

Les Lignes directrices de procédure indiquent clairement que les PCN devraient chercher à garder confidentielles les informations sensibles lorsque l'évaluation initiale est achevée et que le cas a été accepté. Durant toute la période de traitement du cas par le PCN, les plaignants ne doivent pas publier d'informations, de correspondances, de documents ou d'opinions apprises ou échangées au cours du processus. Toutefois, les plaignants peuvent communiquer publiquement sur des aspects ou événements purement procéduraux du processus de traitement des plaintes. Les aspects procéduraux pouvant être communiqués (sans révéler le contenu des réponses ou des réunions) sont les suivants: si l'entreprise répond aux allégations ou non; si des réunions entre les parties ont été organisées ou ont eu lieu, et si la médiation a commencé/est terminée. Tant que cela n'est pas en contradiction avec la nécessité convenue de protéger les informations échangées par les parties, la transparence sur ces éléments de procédure lors du traitement d'un cas est cruciale pour maintenir la légitimité et l'efficacité des Principes directeurs.

3 Lorsque le cas a été conclu

La règle générale pour cette phase est la transparence. À la conclusion d'un cas, les Lignes directrices de procédure prévoient que le PCN publiera les résultats de la procédure dans un rapport ou dans une déclaration publique. Les plaignants sont libres de communiquer sur les résultats et le processus du cas, tout en gardant à l'esprit la nécessité de respecter la confidentialité des informations sensibles échangées au cours du processus.

ENCADRÉ 9

Exemples de bonnes et mauvaises pratiques d'un PCN lors du traitement de plaintes

L'expérience a montré que le traitement des cas par les PCN varie considérablement. Avant de déposer une plainte, il est important de prendre connaissance des affaires qui ont été les mieux et les moins bien traitées par les PCN pour que vous puissiez clairement faire part de vos attentes au PCN qui traitera votre cas.

Les bonnes pratiques

- Plusieurs PCN ont réussi à réunir les parties et ont facilité la médiation, qui a abouti à des améliorations concrètes et dans certains cas à une indemnisation.
- De nombreux PCN ont publié des déclarations finales claires, déterminant si les Principes directeurs ont été violés, et ont formulé des recommandations sur la façon dont l'entreprise pourrait mieux les appliquer et les respecter.
- Certains PCN ont publié des déclarations finales qui ont été utiles pour résoudre les questions soulevées dans la plainte, même si la médiation a échoué ou n'a pas été possible.
- Certains PCN ont entrepris des missions d'enquête.
- Quelques PCN ont inclus des attentes en matière de suivi dans leurs déclarations finales, et certains ont produit des rapports de suivi et/ou tenu des conférences de suivi.

Les mauvaises pratiques

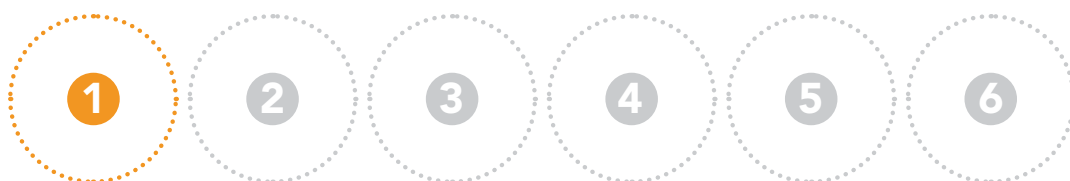
- Certains PCN ont tout simplement ignoré des plaintes.
- Certains PCN ont accepté la réponse de l'entreprise sans la mettre en doute et ont publié une déclaration affirmant que l'entreprise n'avait pas violé les Principes directeurs.
- Plusieurs PCN ont mis beaucoup trop de temps pour traiter les plaintes.
- Plusieurs PCN ont interprété de manière trop restrictive les exigences de confidentialité des Principes directeurs et ont même menacé de rejeter ou de clore le cas si la plainte était publiée.
- La plupart des PCN ne sont pas disposés à assumer un rôle de suivi après la conclusion d'un cas.
- Un nombre inquiétant de PCN n'a pas traité les parties de manière égale. La partialité en faveur de l'entreprise a souvent donné lieu au rejet injustifié des cas.
- Certains PCN ont basé leurs décisions sur des informations qui n'avaient pas été mises à la disposition des deux parties.
- Certains PCN, qui recherchent des cas «faciles», rejettent purement et simplement une plainte s'il semble peu probable de trouver facilement une résolution conjointe.



Comment déposer une plainte

La partie 4 vous explique comment formuler une plainte crédible et persuasive. Parce que la procédure de plainte peut être un processus long, complexe et coûteux, une réflexion stratégique, une planification et une recherche s'imposent avant de commencer la plainte. OECD Watch a divisé le processus en six étapes concrètes pour vous aider à rédiger une plainte, vous préparer à la médiation et au suivi de la plainte.

- **Étape 1** Considérer la plainte dans son contexte
- **Étape 2** Évaluer la faisabilité de la plainte
- **Étape 3** Identifier les résultats souhaités
- **Étape 4** Rédiger la plainte
- **Étape 5** Déposer la plainte et lancer le processus de circonstance spécifique
- **Étape 6** Déclaration finale et suivi



Étape 1 Considérer la plainte dans son contexte

Évaluer la gamme d'outils de responsabilité sociale d'entreprises, les mécanismes, les stratégies et les ressources dont vous disposez.

Le mécanisme de règlement des différends des Principes directeurs de l'OCDE est l'un des nombreux outils mis à la disposition des communautés touchées, des individus et des organisations de la société civile pour lutter contre les pratiques nuisibles des entreprises.

Une plainte sur les Principes directeurs de l'OCDE peut être utilisée à la place ou en plus d'autres stratégies de sensibilisation telles que des poursuites judiciaires, des campagnes publiques et médiatiques et des actions d'actionnaires. D'autres mécanismes non judiciaires institutionnels ou procédures de règlement des différends peuvent aussi être appropriés. Ces mécanismes comprennent ceux associés à l'Organisation Internationale du Travail, les Institutions Nationales des Droits de l'Homme (INDH), le Médiateur pour l'application des directives (CAO) et le Panel d'inspection liée à la Banque mondiale, des

mécanismes régionaux tels que la Commission africaine des droits de l'homme et des peuples, et des mécanismes sectoriels tels que la Table ronde sur l'huile de palme durable (RSPO) et la Fair Wear Foundation. Vous pouvez également utiliser le mécanisme de règlement de griefs propre à une entreprise, à condition qu'il soit en conformité avec un certain nombre de critères de base énoncés dans les Principes directeurs de l'ONU pour les droits de l'homme et les entreprises et qu'il soit basé sur le dialogue et l'engagement significatif en vue de rechercher des solutions mutuellement acceptables.

Résultats idéaux et réalistes d'une plainte relative aux Principes directeurs de l'OCDE

Avant de déposer une plainte, vous devriez vous assurer que vous avez une vision précise du résultat que vous espérez atteindre, ainsi que des résultats qui sont raisonnablement possibles et probables. L'identification des résultats à attendre est décrite dans l'étape 3 ci-dessous, mais il est très important que vous commenciez à réfléchir aux résultats souhaités au début du processus de préparation. Cela vous aidera à choisir le bon mécanisme et la bonne stratégie.

Dans la plupart des plaintes ayant trait aux Principes directeurs de l'OCDE, le résultat idéal est que la question ayant motivé la plainte soit résolue par la médiation. Par exemple, le résultat d'une médiation pourrait entraîner une réparation adéquate pour les victimes d'abus, un changement de comportement ou de politique au sein de l'entreprise, ou l'amélioration des droits de l'homme ou des conditions sociales et environnementales sur le terrain.

Même si vous pensez qu'un résultat de médiation peut être difficile à réaliser, le processus de plainte peut présenter des avantages stratégiques pour résoudre votre problème avec l'entreprise. Si la médiation échoue, les PCN peuvent malgré tout faire une déclaration significative, qui pourra être utilisée pour faire pression sur l'entreprise dans d'autres lieux. La plainte pourrait également contribuer à sensibiliser le public à la question et, par conséquent, faire pression sur l'entreprise pour changer son comportement. En outre, le processus de plainte peut alerter les responsables gouvernementaux et les membres du Parlement sur les violations présumées. Par ailleurs, les investisseurs et les institutions financières surveillent la performance sociale et environnementale des entreprises dans lesquelles ils investissent. Un cas concernant les Principes directeurs de l'OCDE peut aboutir à un retrait des investissements dans une entreprise si celle-ci n'est pas disposée à changer son comportement irresponsable et expose donc l'institution financière au risque d'être liée aux abus des sociétés dans lesquelles elles investissent.

Stratégies simultanées

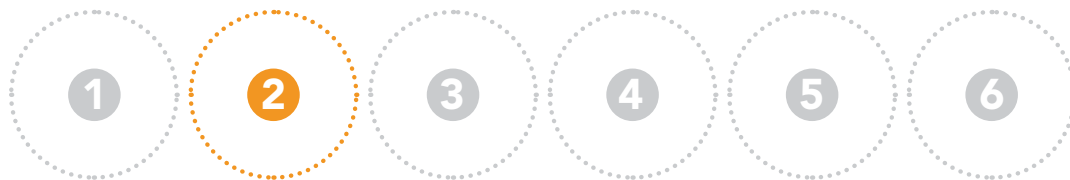
Une plainte relative aux Principes directeurs peut être l'une des nombreuses stratégies mises en œuvre simultanément. Gardez à l'esprit que la procédure de circonstance spécifique des Principes directeurs est en grande partie un processus de médiation/conciliation, conçu pour réunir les parties afin qu'elles règlent les litiges à l'amiable. Les PCN attendent des parties qu'elles s'engagent en vue de trouver une solution mutuellement acceptable à ces questions. La nature et les attentes de ce processus doivent vous permettre d'envisager d'autres actions et instruments disponibles pour résoudre le problème. Une plainte devrait soutenir, et non saper les efforts existants, lorsque des stratégies simultanées sont menées.

Temps et ressources

Le processus de résolution des différends des Principes directeurs est souvent un exercice coûteux en temps et en ressources. Les Lignes directrices de procédure recommandent aux PCN de chercher à résoudre les plaintes dans un délai d'un an, et quelques cas ont même été conclus avec succès en moins de six mois. Cependant, il y a beaucoup plus d'exemples de cas qui ont duré plusieurs années avant leur achèvement.

Le processus peut vous obliger à dépenser des ressources considérables, notamment en frais de personnel, de traduction, de recherche et d'enquête, de voyages, de soutien et de conseils de consultants. Si vous déposez une plainte conjointe (avec d'autres intervenants touchés ou des organisations de la société civile), rappelez-vous qu'il faut du temps et des efforts pour assurer la coordination avec les organisations partenaires au niveau local et au niveau international. Vous pourrez avoir besoin de vous déplacer pour participer à des réunions avec le PCN ou l'entreprise. De nombreux plaignants ont également dû investir du temps pour assurer le suivi et s'assurer que l'entreprise respecte l'accord et/ou les recommandations résultant du processus de circonstance spécifique.

Une fois que vous aurez décidé qu'une plainte relative aux Principes directeurs peut être utile, et que vous avez la volonté, le temps et les ressources nécessaires, les étapes restantes ci-dessous vous aideront à déterminer si les Principes directeurs sont applicables et appropriés à vos problèmes avec l'entreprise concernée.



Étape 2 Évaluation de la faisabilité de la plainte

Avant de passer à la préparation de votre plainte, examinez les questions de faisabilité suivantes. Ces questions préparatoires vous aideront à identifier les obstacles et les pièges potentiels lors de la rédaction de votre plainte, ce qui pourra vous faire gagner du temps et des ressources considérables. Les questions de faisabilité sont divisées en quatre catégories: les considérations d'éligibilité, les informations requises et les aspects de coopération et de stratégie.

Éligibilité de la plainte

1 La violation présumée des Principes directeurs se produit-elle dans un pays adhérent, ou a-t-elle été commise par une entreprise d'un pays adhérent?

La procédure de plainte ne peut être utilisée que si la violation présumée est en cours, si elle a eu lieu, ou si elle aura lieu dans **un pays de l'OCDE ou un pays non-membre de l'OCDE qui adhère** aux Principes directeurs, ou si les Principes directeurs ont été violés par **une entreprise d'un de ces pays**. Le processus de plainte ne peut pas être utilisé si ni le pays d'accueil ni le pays d'origine n'adhère aux Principes directeurs. Voir l'Encadré 3 pour la liste des pays adhérents.

2 Avez-vous identifié la disposition spécifique des Principes directeurs que l'entreprise a enfreint? Pouvez-vous expliquer le « qui, comment, quoi, pourquoi, quand et où » de chaque infraction?

Vous devez citer dans votre plainte les chapitres et paragraphes spécifiques prétendument violés par l'entreprise et expliquer en détail en quoi l'entreprise viole ces dispositions spécifiques. Vous ne pouvez pas prétendre qu'une entreprise viole les Principes directeurs sans expliquer qui, comment, quoi, pourquoi, quand et où.

Qui	Qui (ou quoi) est lésé par les violations de l'entreprise?
Comment	Comment les activités de l'entreprise nuisent-elles aux plaignants, aux membres d'une communauté, à l'environnement, etc.?
Quoi	Quelles activités ou quel comportement de l'entreprise constitue(nt) une violation des Principes directeurs?
Pourquoi	Pourquoi les activités constituent-elles une violation des Principes directeurs?
Quand	Quand la/les violation (s) présumée (s) a-t-elle/ont-elles eu lieu?
Où	Où la/les violation (s) présumées (s) a-t-elle/ont-elles eu lieu?

3 Êtes-vous une 'partie intéressée'?

Vous devriez être capable de démontrer et d'expliquer votre intérêt pour la question soulevée dans la plainte (voir partie 3, p35).

4 Voulez-vous participer de 'bonne foi'?

Les PCN veulent savoir s'ils peuvent vous faire confiance en tant que partie honnête dans le processus de plainte des Principes directeurs. En général, la participation de 'bonne foi' signifie que vous êtes disposé à engager un dialogue de médiation avec l'entreprise, à répondre aux demandes du PCN dans un délai raisonnable et à respecter la confidentialité des informations échangées au cours de la médiation. Notez que la volonté d'engager un dialogue avec une entreprise ne signifie pas que vous devez adoucir ou modérer vos réclamations envers celle-ci. Soyez conscient que certains PCN considèrent les plaignants qui utilisent des plaintes pour exercer une activité de plaidoyer comme de personnes agissant de mauvaise foi. Cela ne signifie pas que vous ne pouvez pas communiquer publiquement les aspects (non confidentiels) de votre plainte.

Les informations que vous devez avoir sur l'entreprise et la/les violation(s) présumée(s)

5 Avez-vous des preuves des violations commises par l'entreprise?

Plus les preuves et la documentation seront substantielles, meilleure sera votre position dans le processus. Potentiellement, de bonnes sources de preuve incluent: des travaux de recherche, des rapports de médias, des échantillons de sol ou d'eau, des correspondances avec l'entreprise, des documents internes de l'entreprise, des évaluations d'impact social et environnemental et des témoignages de travailleurs ou de membres de la communauté.

6 Avez-vous créé des profils pour toutes les entités que vous avez l'intention de nommer dans votre plainte?

Il est important de connaître la structure de l'entreprise et/ou d'autres relations d'affaires pour démontrer que vous déposez la plainte contre l'entité ou les entités appropriée(s).

Les questions pertinentes sont les suivantes :

- Dans quel pays adhèrent l'entreprise est-elle basée? Où se trouve le siège social de l'entreprise?
- Quel type d'entreprise est-ce? Par exemple, l'entreprise est-elle la société mère, la filiale locale, une joint-venture, l'utilisateur final, un fournisseur/producteur, un sous-traitant, ou une institution financière?
- L'entreprise est-elle cotée dans une ou plusieurs bourse(s) de valeurs ou est-elle une société privée?

7 Si plus d'une entreprise est impliquée, pouvez-vous expliquer leur structure et la relation qui les unit et leur relation/contribution au préjudice?

Par exemple, s'agit-il d'une relation société mère-filiale ou d'une relation acheteur-fournisseur? Ou d'un autre type de relation, telle une relation entreprise-banque où la banque accorde des financements à l'entreprise? Dans le cas d'une joint-venture, quelle est la répartition des actions entre les sociétés, et quels sont leurs différents rôles dans la 'venture' (l'un des partenaires de la coentreprise peut être plus particulièrement responsable des activités entraînant les dégâts)? Dans le cas d'une relation acheteur-fournisseur, quelle est l'importance des activités de l'acheteur pour le fournisseur? Y a-t-il un contrat à long terme entre l'entreprise et le fournisseur? Il peut parfois s'avérer impossible de mettre le doigt sur la nature exacte et les détails de la chaîne d'approvisionnement, car les informations portant sur la chaîne d'approvisionnement (par exemple le nombre de fournisseurs, les volumes ou l'influence) sont souvent secrètes. Cela ne devrait pas vous empêcher de déposer une plainte si vous êtes certain que l'entreprise contribue ou est directement liée à une infraction présumée.

8 L'entreprise viole-t-elle d'autres normes internationales telles que celles énoncées par les Nations Unies, l'OIT ou tout autre organisme pertinent?

Si vous pensez que l'entreprise viole d'autres normes internationales, vous devriez le mentionner dans la plainte. Il pourrait être utile de donner un aperçu de l'instrument et de citer les dispositions pertinentes. Cependant n'oubliez pas de concentrer votre plainte sur les dispositions et les normes des Principes directeurs de l'OCDE elles-mêmes. Il pourrait également être utile de donner un aperçu des éventuels codes de conduite (volontaires) auxquels l'entreprise affirme adhérer.

Il pourrait également être utile de donner un aperçu des éventuels codes de conduite (volontaires) auxquels l'entreprise affirme adhérer.

ENCADRÉ 10

Contre quelle entreprise faut-il déposer une plainte?

Étant donné la nature complexe des structures et des relations d'affaires, il n'est pas toujours facile de décider quelle(s) entreprise(s) nommer dans une plainte. Par exemple, vous pourriez décider de vous concentrer sur la société mère, ou sur la filiale spécifique qui est le plus à blâmer pour les activités néfastes, ou bien déposer votre plainte envers diverses entités de la chaîne d'approvisionnement ou encore mettre l'accent sur le rôle des institutions financières (comme les banques ou les fonds de pension) liées à leurs activités. Dans de nombreux cas, plusieurs entreprises sont impliquées dans le même pro-

blème. La décision de la ou les entité(s) contre laquelle/ lesquelles on déposera une plainte dépend en partie de l'origine nationale, et de la capacité de dialogue avec toutes les entreprises pendant le processus de plainte. Une autre question à considérer est l'entité qui a le plus d'influence ou a potentiellement le plus d'impact. Il est également utile de discuter de votre cas avec OECD Watch ou une organisation familiarisée avec les PCN pour savoir si un PCN particulier est plus à même de traiter la plainte sérieusement, et de procéder à des enquêtes équitables et approfondies.

Responsabilité de l'entreprise: Différence entre causer, contribuer, et être lié à un impact négatif

Ce que vous pouvez demander d'une entreprise qui a violé les Principes directeurs dépend largement du degré de responsabilité de celle-ci sur ces violations. En fonction de son implication, vous pouvez demander à l'entreprise d'arrêter ou de prévenir les impacts négatifs et de remédier aux impacts en cours et/ou demander à l'entreprise d'utiliser son influence pour changer les pratiques commerciales de son partenaire pour réduire ou prévenir ces impacts négatifs.

Être la cause : une entreprise est la cause d'impacts négatifs quand elle est l'actrice principale dans cette violation (produit directement les abus) par le biais de ses propres actions ou omissions. Vous pouvez demander à l'entreprise d'arrêter, de prévenir et remédier aux impacts négatifs qu'elle a pu causer ou qu'elle pourrait potentiellement causer.

Contribuer à : Une entreprise contribue à des impacts négatifs quand ses actions ou omissions permettent, encouragent, accentuent ou facilitent une violation des

Principes directeurs par une tierce partie. Une entreprise peut contribuer à des impacts négatifs avec une relation commerciale ou simplement via une relation commerciale. Vous pouvez demander à l'entreprise d'arrêter, de prévenir et de remédier aux impacts négatifs auxquels elle a pu contribuer ou auxquels elle risque de contribuer. En outre, vous pouvez demander à l'entreprise d'utiliser son influence pour changer les pratiques de son partenaire commercial de sorte à réduire ou prévenir les impacts négatifs qu'il pourrait causer.

Liée à : Si l'entreprise ne cause pas ou ne contribue pas aux impacts négatifs, elle peut au demeurant être liée directement aux violations des Principes directeurs de l'OCDE par le biais des opérations d'un partenaire commercial, ses produits ou services. Dans ce cas, vous pouvez demander à l'entreprise d'utiliser son influence pour changer les pratiques de son partenaire commercial de sorte à réduire ou prévenir les impacts négatifs qu'il pourrait causer.

Coopération avec les partenaires et les alliés

9 **Y a-t-il des partenaires susceptibles d'appuyer vos efforts?**

Les ONG et les syndicats peuvent soutenir vos efforts de différentes manières, en vous fournissant par exemple des conseils sur le processus de plainte, en assistant à des réunions en votre nom ou en vous aidant à recueillir et vérifier les informations sur l'entreprise. OECD Watch recommande que les plaintes soient soumises par une coalition de groupes ou d'organisations, dont certains sont basés dans le pays d'accueil et d'autres basés dans le pays d'origine. Cela permettra d'améliorer grandement votre capacité à engager le processus, en particulier si les ressources sont limitées.

OECD Watch a la possibilité de vous fournir des conseils et une assistance dans la rédaction et le dépôt des plaintes. De la même manière, si votre plainte est liée à la main-d'œuvre, envisagez de prendre contact avec TUAC et les syndicats locaux et internationaux concernés. TUAC peut aider les individus, les communautés et les ONG à prendre contact avec les syndicats concernés.

10 **Tous les plaignants comprennent-ils parfaitement les Principes directeurs et leur implication dans la procédure de plainte?**

Si vous faites partie d'une coalition qui va soumettre une plainte conjointe, avez-vous convenu ensemble de votre collaboration et de l'identité du principal contact pour le PCN? Par exemple, si la médiation a lieu dans le pays d'origine, comment les personnes présentes à ces réunions établiront-ils la liaison avec les individus, les travailleurs ou les communautés touchés dans le pays d'accueil?

Considérations stratégiques

11 **Quelles autres mesures avez-vous prises, vous ou les autres acteurs, pour tenter de résoudre les problèmes directement avec l'entreprise?**

Les précédentes tentatives pour résoudre le différend avec l'entreprise ont-elles échoué? OECD Watch vous recommande vivement de conserver un journal avec des informations sur les principaux développements, des copies des lettres ou des courriels reçus ou envoyés, des comptes rendus des réunions (y compris les participants et les résultats), etc. pour montrer que vous avez déjà essayé de résoudre le problème directement avec l'entreprise. Notez qu'il n'est pas nécessaire d'avoir tenté de résoudre le problème par d'autres moyens avant de déposer une plainte relative aux Principes directeurs.

12 Si l'entreprise a commis plusieurs infractions aux Principes directeurs, comptez-vous toutes les inclure dans votre plainte?

Certains problèmes sont-ils plus urgents que d'autres, et serait-il plus efficace de déposer une plainte ciblée pour espérer atteindre une résolution particulière ? Serait-il préférable d'inclure certains problèmes seulement et d'employer d'autres méthodes pour régler les autres ? Si vous souhaitez prouver que l'entreprise a commis des manquements significatifs aux Principes directeurs, le meilleur moyen consiste alors peut-être à déposer une plainte exhaustive. Étudiez les avantages et les inconvénients d'inclure chaque allégation (et son ampleur) dans votre plainte.

13 Avez-vous décidé où vous allez déposer votre plainte, y compris s'il y a lieu de la déposer auprès de plusieurs PCN?

En principe, une plainte devrait être déposée auprès du PCN du pays d'accueil. Si ce pays ne dispose pas de PCN, la plainte pourra être soumise au PCN du pays d'origine. Si le pays d'accueil et le pays d'origine possèdent tous deux un PCN, le choix de l'endroit où déposer votre plainte dépendra de plusieurs facteurs tels que : le niveau de responsabilité du siège, l'objectif de la plainte, si la mesure prévue est au niveau local ou si elle va exiger un changement systémique plus ample au sein de l'entreprise, ou si la question implique les fournisseurs et les autres relations commerciales. Il est également important de savoir comment le PCN à qui vous envisagez de soumettre votre plainte a traité les affaires dans le passé. Il est possible de déposer une plainte auprès de plusieurs PCN simultanément. Dans de tels cas, les PCN sont appelés à travailler ensemble et à collaborer pour le traitement de la plainte.

14 Comptez-vous utiliser plusieurs stratégies?

Si vous comptez employer d'autres stratégies telles que la médiatisation, les activités de plaidoyer et les campagnes de sensibilisation, il vous faudra expliquer pour quelle raison vous estimez que ces activités sont appropriées et pourquoi elles n'entrent pas en conflit avec la procédure de plainte et ne la compromettent pas.

ENCADRÉ 12

Concept clé: 'procédures parallèles'

Les plaintes relatives aux Principes directeurs de l'OCDE n'existent pas dans l'abstrait. De nombreuses situations ont fait l'objet d'actions en justice avant d'être soumises au PCN. Mais s'il ya déjà des 'procédures parallèles' en cours devant une juridiction ou un tribunal, pourquoi déposer une plainte portant sur les mêmes questions auprès du PCN? Pour un certain nombre de raisons, notamment:

- Les procédures judiciaires peuvent être 'bloquées' - c'est-à-dire indéfiniment retardées ou peu fiables en raison de la corruption ou de l'incompétence du tribunal - et donc ne pas être un moyen viable pour résoudre le litige.
- Les Principes directeurs sont à bien des égards plus larges que les cadres juridiques, et la plainte peut chercher à résoudre des aspects d'un litige que les tribunaux ne peuvent pas traiter.
- Le PCN peut fonctionner comme un agent de coopération créatif, et apporter des résultats positifs que l'on n'obtiendrait pas par une voie judiciaire.
- Dans certains cas, le simple dépôt d'une circonstance spécifique peut répondre (en partie) aux objectifs du plaignant, comme la sensibilisation du public ou la solidarité entre les groupes touchés. Cependant, prenez garde si tel est votre objectif. Certains PCN peuvent considérer les plaignants utilisant les circonstances spécifiques pour exercer leurs activités de plaidoyer comme des personnes de mauvaise foi.

Les PCN traitent les procédures parallèles de différentes manières. Bien que les Lignes de procédure stipulent que les PCN ne devraient pas rejeter des affaires simplement en raison de l'existence de procédures parallèles, certains PCN peuvent considérer cela comme une évidence. D'autres PCN peuvent adopter une approche beaucoup plus progressive, en partant de l'hypothèse que des procédures parallèles n'empêchent pas l'examen d'une affaire, et adopter une définition étroite des types de procédures parallèles qui pourraient mener au rejet d'une affaire. Les PCN progressistes chercheront activement à contribuer de façon productive à la résolution des litiges, même lorsqu'ils sont confrontés à une procédure parallèle. Certains PCN mettent plus la pression sur le plaignant, car bien que les procédures parallèles ne suggèrent pas un rejet automatique, le PCN demandera généralement au plaignant de montrer comment la poursuite de l'examen de la circonstance spécifique pourrait contribuer à la résolution positive du différend. Pour chaque PCN, le facteur le plus critique est de savoir si l'examen d'une circonstance spécifique pourrait créer un 'préjudice grave' à l'une des parties de la procédure parallèle.

- 15** **Savez-vous s'il y a des cas en cours ou d'autres procédures parallèles relatives à cette question?**
Si vous le savez ou si vous êtes impliqué(e) dans une telle procédure parallèle, pensez à expliquer pourquoi vous estimez que le PCN devrait s'occuper du cas en question, malgré les procédures parallèles. Par exemple, les parties et/ou questions soulevées dans votre plainte peuvent être différentes de celles mentionnées dans d'autres procédures. Quelle valeur ajoutée aura le processus de plainte des Principes directeurs pour résoudre les problèmes ? Reportez-vous à l'Encadré 12 pour plus de conseils sur la façon de traiter les procédures parallèles.
- 16** **Avez-vous des raisons de penser que les informations ou les documents que vous communiquerez dans la procédure de plainte pourraient nuire ou mettre quiconque en danger ?**
Il n'est pas nécessaire de communiquer des informations telles que les noms d'individus et les sources des preuves ou de la documentation dans la plainte. Dans certains cas, il peut être important de garder les noms des individus confidentiels afin d'éviter les représailles. Afin de protéger les individus, vous avez la possibilité d'utiliser des noms anonymes ou fictifs en notant que les vrais noms ont été retenus pour protéger les personnes des risques de représailles.
- 17** **Avez-vous décidé si vous souhaitez médiatiser votre plainte?**
Certains PCN prétendent que les plaintes médiatisées compromettent le processus de médiation. Cependant, la médiatisation a également contribué, dans certains cas, à obtenir des résultats positifs. Bien que la publicité et la communication sur une plainte ne constituent pas une violation de la confidentialité, il faut donc déterminer si la médiatisation de votre cas pourrait ou non vous aider à atteindre vos objectifs.
- 18** **Avez-vous déterminé quand vous allez déposer votre plainte?**
Y a-t-il un moment particulièrement propice pour inciter l'entreprise à améliorer son comportement? Par exemple, une plainte présentée lors de l'assemblée annuelle de l'entreprise pourrait se traduire par une plus grande prise de conscience des actionnaires sur les problèmes concernés.



Étape 3 Identifier les résultats souhaités

Vous avez peut-être déjà identifié un résultat avant d'avoir lié les violations de l'entreprise à des dispositions spécifiques des Principes directeurs. Dans cette étape, il est conseillé de définir précisément ce que vous voulez obtenir à partir du processus de plainte et ce que vous voulez que le PCN fasse. Vous devez également être clair sur les questions non-négociables et sur celles sur lesquelles vous êtes prêt(e) à faire des compromis. Tout au long du processus, et en particulier si votre plainte passe à la médiation, vous devrez continuellement vous demander ce que serait un résultat idéal et ce que vous considérez comme une solution acceptable ou utile.

Par exemple, pour une communauté touchée par l'exploitation minière, un résultat positif peut être que l'expansion de la société minière soit arrêtée. Ou peut-être serait-il souhaitable que l'entreprise admette ses actes répréhensibles et/ou indemnise les personnes ayant subi un préjudice ou un dommage. Dans d'autres cas, les plaintes peuvent demander à ce que l'entreprise améliore ses politiques globales pour éviter que des problèmes similaires ne se reproduisent à l'avenir, ou elles peuvent exiger d'un certain acheteur qu'il fasse pression sur son fournisseur pour améliorer son comportement. Un autre objectif pourrait être une déclaration vigoureuse du PCN confirmant que l'entreprise a violé les Principes directeurs avec des recommandations pour améliorer le comportement de l'entreprise.

Certaines questions peuvent être plus appropriées que d'autres au processus de médiation sur les Principes directeurs de l'OCDE. Par exemple, il est sans doute irréaliste de s'attendre à ce qu'une entreprise ouvre à nouveau une usine après sa fermeture. Concentrer votre médiation sur l'indemnisation des travailleurs concernés ou sur les garanties de sécurité d'emploi pour d'autres travailleurs peut avoir plus de succès. De même, en demandant à une entreprise de cesser l'approvisionnement d'un certain produit, on risque d'obtenir une réponse défensive de l'entreprise. Toutefois, la négociation d'un délai raisonnable pour l'entreprise afin de trouver une alternative peut finalement aboutir à un accord.

ENCADRÉ 13

Exemples d'affaires dont les résultats ont été positifs

- Une plainte déposée contre Continental AG a attiré une attention suffisante des médias et a de plus contribué à la résolution du problème grâce au soutien des Parlementaires allemands.
- Dans les affaires contre Vedanta et Afrimex, le PCN britannique a publié des déclarations finales concluant que les entreprises avaient violé les Principes directeurs. Ce faisant, ces affaires ont contribué à une meilleure compréhension commune de ce que l'on attend du comportement d'une entreprise. La déclaration Vedanta a également sensibilisé les investisseurs de l'entreprise et a amené certains grands actionnaires institutionnels à retirer leur investissement.
- Le PCN australien a réalisé une médiation qui a débouché sur un accord avec Global Solutions Ltd pour améliorer ses performances sur les questions des droits de l'homme dans les centres de détention et plus particulièrement sur la détention des enfants.
- Le PCN argentin a facilité un accord avec Accor Services, qui a conduit l'entreprise à améliorer sa performance en matière de transparence, et de lutte contre les pots-de-vin et la corruption.
- Après un dialogue constructif facilité par le PCN néerlandais, Nidera a renforcé sa politique en matière de droits de l'homme, en formalisant ses procédures de diligence raisonnable pour les travailleurs ruraux temporaires. Nidera a également permis aux plaignants de faire le suivi de ses activités de semences de maïs argentins par des visites de terrain.
- Une médiation norvégienne réussie par le PCN a abouti à une déclaration commune des plaignants et de Cermaq, dans laquelle l'entreprise a reconnu qu'elle n'avait pas adopté une approche de précaution pour respecter les enjeux sociaux et environnementaux et elle a accepté d'assumer la responsabilité des activités de ses filiales.
- Le PCN néerlandais a réalisé la médiation d'un accord entre les plaignants et ABP sur les mesures à prendre par le fonds de pension pour exercer son influence sur POSCO afin de garantir que ses opérations sont conformes aux normes internationales. Il a publié un communiqué confirmant que les Principes directeurs sont applicables aux institutions financières et aux investisseurs, y compris aux actionnaires minoritaires.

L'expérience a montré qu'il est utile d'expliquer clairement vos demandes à l'entreprise dans votre plainte initiale.

Après avoir identifié les résultats souhaités, vous devriez également considérer la manière dont le PCN pourrait vous aider à atteindre votre objectif. Votre plainte doit clairement exprimer vos demandes au PCN. Demandez au PCN d'utiliser ses bons offices pour résoudre les questions soulevées dans la plainte. En outre, vous pouvez demander au PCN d'organiser la médiation, de réaliser une mission d'enquête, de fournir une traduction pour permettre aux collectivités locales de suivre le processus de plainte et/ou de faire une déclaration finale déterminant si les Principes directeurs ont été violés et des recommandations pour améliorer la conduite de l'entreprise. Soyez conscient qu'une déclaration du PCN peut ne pas aboutir à des changements tangibles de l'entreprise, même si, dans le cas idéal, ces changements verront le jour.



Étape 4 Rédaction de la plainte

Bien que le PCN et la (les) entreprise (s) soient le principal public cible de la plainte, il est important de réaliser que plusieurs audiences sont possibles pour votre plainte, en plus du PCN. Ces audiences peuvent inclure des médias ou des fonctionnaires officiels qui ne sont pas familiers avec les Principes directeurs ou les problèmes auxquels vous tentez de remédier. L'audience de la plainte comprend également les personnes touchées, les travailleurs ou les membres de la communauté. Il est donc important que la plainte soit rédigée dans un langage clair, concis et convaincant. Essayez d'éviter d'utiliser trop de jargon ou d'acronymes. Et si les allégations nécessitent beaucoup d'explications, rédigez un compte-rendu concis pour la plainte et joignez une annexe avec une description plus approfondie. La plainte sera plus convaincante si elle est soutenue par des preuves substantielles et crédibles.

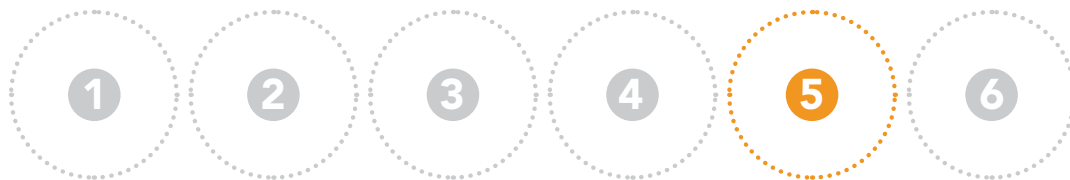
Aucun format ou style de rédaction particulier n'est requis pour les plaintes relatives aux Principes directeurs. Le modèle ci-dessous devrait vous aider à rédiger une plainte claire, concise et convaincante. Le modèle est basé sur un cas hypothétique. Tous les exemples peuvent être modifiés selon le cas. Vous n'avez pas besoin de suivre ce format à la lettre, mais l'expérience d'OECD Watch montre qu'une plainte bien rédigée comprend toutes les informations décrites ci-dessous. Certains PCN donnent des indications quant au genre de renseignements qu'ils attendent dans une plainte, alors n'oubliez pas de consulter le site Web du PCN auquel vous voulez soumettre votre plainte. La base de données des cas en ligne d'OECD Watch (www.oecdwatch.org/cases) contient de riches archives de plaintes que vous pourrez utiliser comme exemples.

Structure de plainte suggérée avec des exemples hypothétiques

Élément de la plainte	Description	Exemple
Date	Date de soumission de la plainte au PCN et à tout autre destinataire.	1er mai 2013
Coordonnées du PCN recevant la plainte	Il faut inclure l'adresse complète du PCN et, si vous les connaissez, le nom du président ou du représentant, son adresse électronique et son ou ses numéro(s) de téléphone. Si vous envoyez la plainte à d'autres PCN, à l'OCDE, à des représentants du gouvernement, à OECD Watch, à la CSC, etc., vous devriez l'indiquer dans cette partie de la lettre par la mention 'c.c.'.	PCN de <Nom du pays d'accueil> <Adresse>, <E-mail>, <Téléphone / Fax> c. c. : PCN de <pays d'origine de l'entreprise> <Nom de la personne-ressource au PCN>, <Adresse>, <E-mail>, <Téléphone / Fax> c. c. OECD Watch, info@oecdwatch.org
Objet	OECD Watch recommande d'indiquer le nom de l'entreprise, le problème soulevé et le pays dans lequel le problème existe.	Objet : Plainte contre <entreprise> concernant <par ex. La violation des droits de l'homme et la pollution environnementale> déposée par <nom de votre organisation> au/en <pays>.
Introduction	Indiquez au moins : le nom du plaignant, le nom de l'entreprise, le problème et le lieu de l'infraction commise. Vous pouvez également exposer la demande principale au PCN, ainsi que les chapitres qui ont été violés.	Nous, <nom de votre organisation>, les plaignants, déposons aux présentes un cas spécifique à l'encontre de l'<entreprise> pour ses activités violant les Principes directeurs de l'OCDE à l'attention des entreprises multinationales en ce qui concerne <par ex., la violation des droits de l'homme et la pollution environnementale résultant de l'exploitation aurifère en Australie>. Nous demandons au PCN <nationalité> de traiter les infractions aux chapitres <...> résultant des activités <type d'activités> de l'<entreprise> et de sa/ses <filiale(s)> en/au <pays>.

Élément de la plainte	Description	Exemple
► Expliquez votre intérêt dans la plainte ou indiquez la personne que vous représentez	Par exemple, l'intérêt d'une ONG pourrait être lié à sa mission ou à son travail avec la communauté ou les travailleurs syndiqués touchés.	<Votre organisation> est une ONG travaillant sur les enjeux sociaux et écologiques liés aux activités minières en Asie-Pacifique. Depuis 1990, <votre organisation> étudie les activités des multinationales et les conséquences de leurs activités sur les communautés locales et l'environnement.
Coordonnées de l'entreprise	Les coordonnées de l'entreprise incluent son nom complet, son adresse, et toute autre information pertinente connue comme le nom des personnes-ressources, les numéros de téléphone, les adresses électroniques et l'adresse du site Web.	<Entreprise> <Nom de la personne-ressource> <Adresse> <Adresse électronique/site Internet> <Téléphone / Fax> <Filiale> <Nom de la personne-ressource> <Adresse> <Adresse électronique/site Internet> <Téléphone / Fax>
Structure de l'entreprise	Si le dossier implique plusieurs entreprises, décrivez leur structure et leur relation. Par exemple, la relation entre société mère et filiales, la relation avec la chaîne d'approvisionnement, la relation entre la banque et l'entreprise, etc.	<Société mère> est une multinationale basée en/au <pays> et mène ses activités dans le monde entier. <Entreprise locale> est une filiale en propriété exclusive de <société mère> qui est basée en/au <pays> avec des activités en Australie.
Contexte de la plainte	Inclure des informations générales plus vastes sur l'historique, le contexte ou l'emplacement des violations mentionnées dans la plainte, avant de détailler les violations spécifiques.	<Entreprise> opère dans une zone écologiquement sensible, qui est habitée par différentes communautés indigènes.
Citez les chapitres et paragraphes que l'entreprise a enfreints, selon vous	Ces informations devraient inclure le « qui, comment, quoi, où, quand et pourquoi » de chaque allégation. De plus, vous devriez fournir des preuves et des renseignements détaillés appuyant vos allégations. Vous pouvez allonger ou raccourcir cette section comme bon vous semble, mais veillez à ce que votre argumentation soit claire. Les documents peuvent être joints à la plainte, mais ils devraient être mentionnés et cités en référence dans le texte.	Nous prétendons que <entreprise> enfreint le chapitre IV, paragraphe < ... > qui spécifie : < ... > Tel qu'établi dans <preuves détaillées dans l'annexe>, les activités menées par < entreprise > à <lieu> en <année/date de l'infraction> ont gravement nui aux <communautés locales vivant autour des installations de l'entreprise> en compromettant leurs moyens de subsistance par <infraction présumée>. Les <activités> de l'entreprise constituent une infraction aux Principes directeurs de l'OCDE parce que l'<entreprise> n'a pas < >.
Autres normes internationales pertinentes que le PCN devrait prendre en compte lors de l'examen de la plainte	S'il y a lieu, soulignez d'autres instruments pour illustrer la gravité du problème. Les plaignants devront décider de la manière la plus efficace de présenter ces informations.	Les plaignants soutiennent que l'<entreprise> a encore violé le chapitre sur les droits de l'homme, paragraphe 1, en ne prenant pas suffisamment en compte les droits des Autochtones en Australie. L'article 7 de la Déclaration des Nations Unies sur les droits des peuples autochtones déclare que 'Les États devront...les ressources'.
Tentatives précédentes de résolution du problème	Avez-vous cherché à résoudre le problème directement avec l'entreprise. Si oui, quelle a été la ré-	Au cours de l'année écoulée, <entreprise> a ignoré nos demandes sollicitant des discussions pour résoudre le problème. Des copies des courriers envoyés a <entre-

Élément de la plainte	Description	Exemple
	ponse de l'entreprise?	prise> pour demander une résolution de ces problèmes sont jointes à la présente plainte. Étant donné le refus de <entreprise> à traiter directement avec nous, nous espérons que la procédure de cas spécifique des Principes directeurs permettra de résoudre notre problème.
PCN choisi et justification (si nécessaire)	Dans certains cas, le pays d'accueil et le pays d'origine sont tous deux dotés d'un PCN. La plainte peut être soumise aux deux PCN; toutefois, il est recommandé d'en expliquer les raisons.	Étant donné que les violations présumées des Principes directeurs de l'OCDE ont lieu en/au <pays>, nous demandons au <PCN en/au pays> d'examiner la plainte. De plus, nous soumettons également cette demande au <PCN en/au pays> car nous estimons que le siège d'une multinationale joue un rôle crucial pour assurer le comportement responsable des entreprises dans un contexte mondial.
Objectifs de la plainte	Si cela est logique sur le plan stratégique, expliquez vos revendications ou ce que l'entreprise devrait faire, selon vous, pour résoudre le problème.	Nous souhaitons que <entreprise> adopte et mette en œuvre <une politique de respect des droits de l'homme et de l'environnement à l'échelle de l'entreprise pour arrêter et prévenir les conséquences négatives sur <.....>.
Demande au PCN	Précisez ce que vous attendez du PCN, par ex., une médiation, une mission d'enquête, une décision, etc.	Nous demandons au PCN d'offrir ses bons offices pour faciliter la médiation entre les parties. Étant donné la gravité des répercussions sur la communauté, nous demandons au PCN de mener une mission d'enquête afin de vérifier les faits. Nous demandons en outre au PCN d'évaluer les faits et les circonstances pour déterminer si les Principes directeurs de l'OCDE ont été enfreints.
Demande de confidentialité et justification (si nécessaire)	Indiquez si les noms des individus, des sources des preuves ou toute documentation ont été rendus anonymes, et pourquoi cela est justifié.	Veillez noter que nous ne divulguons pas l'identité des dénonciateurs dans l'annexe A pour les protéger de représailles éventuelles de la part de l'<entreprise ou gouvernement>.
Déclaration de 'bonne foi' en vous engageant dans la procédure relative à la plainte	Indiquez votre volonté de bien faire en vous engageant dans la procédure et les mesures que vous allez prendre pour faciliter cette dernière. Vous pouvez également mentionner que vous respecterez la confidentialité des parties, par exemple si vous déployez d'autres stratégies telles que la médiatisation, les actions en justice et les campagnes.	Avec ce cas spécifique, nous nous engageons de 'bonne foi' dans le but de résoudre les problèmes soulevés dans la présente plainte. Le PCN et l'entreprise devraient cependant noter que nous devons informer la communauté de l'évolution de la plainte et devons peut-être répondre aux demandes non sollicitées des médias. Dans un tel cas, nous respectons la confidentialité de la procédure.
Clôture	Pour conclure, vous devriez indiquer que vous attendez un accusé de réception.	Nous espérons recevoir un accusé de réception de la présente plainte par écrit, et nous vous remercions pour l'aide que vous pourrez apporter à la résolution des problèmes soulevés dans la présente plainte.
Signature	Ajoutez les noms et signatures de toutes les organisations signataires de la plainte.	Cordialement, <nom, organisation>
Pièces jointes et/ou annexes	Indiquez les pièces jointes et/ou les annexes accompagnants la plainte.	Annexe A : Rapport sur les violations présumées Annexe B : Déclaration gouvernementale à l'appui Annexe C : Déclarations des témoins



Étape 5 Déposer la plainte et s'engager dans le processus de circonstance spécifique

Après avoir rempli votre plainte, le PCN procédera à une évaluation initiale pour décider s'il accepte votre plainte. Bien que les PCN doivent procéder à une telle évaluation dans les trois mois, certains PCN prennent plus de temps. Si un PCN décide d'accepter votre plainte, vous devriez anticiper vos réponses pour contrer les demandes écrites ou verbales de l'entreprise tout au long du processus. Cela peut prendre un temps considérable et nécessite une connaissance approfondie de l'affaire. Il se peut aussi que vous deviez fournir plus d'informations au sujet de votre plainte avant que le PCN prenne la décision d'accepter ou non votre plainte.

Si votre dossier est accepté, le PCN vous invitera probablement à des réunions, avec l'entreprise ou séparément, pour discuter de vos demandes, des points de vue de l'entreprise, et des conditions dans lesquelles les deux parties seraient prêtes à participer à une médiation. La médiation vise à obtenir des engagements pour prendre des mesures, reflétant les intérêts communs et complémentaires des parties impliquées. Il s'agit d'un processus volontaire et orienté dans lequel un médiateur qualifié aide les parties à négocier le règlement d'un différend. Il est important que le médiateur (qui peut être le PCN ou un médiateur externe) soit considéré comme impartial par toutes les parties. Si votre plainte vise une médiation, vous devriez vous y préparer en décidant des compromis que vous êtes prêt(e) à faire et les revendications non-négociables. Avant d'accepter la médiation, assurez-vous que les termes de référence de la médiation reflètent votre position et votre vision du processus.

Il est difficile d'estimer combien de temps le processus de médiation prendra ou combien de réunions pourront en résulter. Au cours de la médiation, le PCN pourra aussi vous demander de fournir des informations supplémentaires ou de prendre part à l'enquête elle-même. La durée du processus dépend du PCN et du succès des réunions de médiation dans l'évolution vers un accord. Toutefois, de manière générale, l'ensemble de la procédure devrait être terminée dans un délai de douze mois.

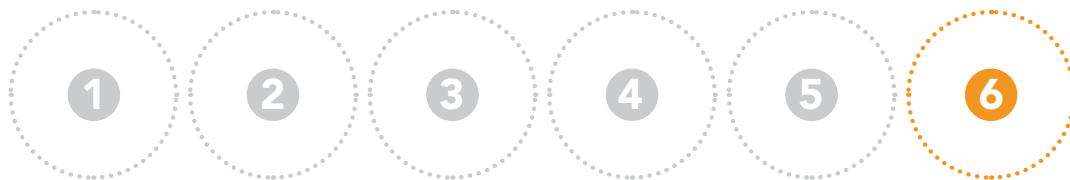
La mesure à laquelle il est possible de parvenir à un accord entre les parties dépend de la nature de vos demandes et de votre volonté de compromis, de la volonté de l'entreprise de satisfaire à (une partie de) ces demandes et de respecter les Principes directeurs, et de la qualité du médiateur. La médiation a plus de chances de réussir s'il y a un sentiment de respect mutuel entre les parties et une compréhension des intérêts et des préoccupations des uns et des autres. Étant donné que la médiation ne peut pas toujours avoir lieu entre tous les plaignants concernés ou les individus touchés ou les communautés qu'ils représentent, il est important d'avoir une compréhension claire de votre mandat et de l'espace de négociation avant d'entrer dans une réunion de médiation. Dans le cadre du processus de négociation, vous devrez peut-être faire des allées et venues pour discuter des propositions avec votre co-plaignant et les personnes ou les groupes concernés. Le résultat d'un processus de médiation réussie est un accord sur des solutions mutuellement satisfaisantes aux problèmes abordés et un engagement à mettre en œuvre les actions convenues.

ENCADRÉ 14

Éléments d'un bon processus de médiation

Questions à prendre en compte dans le processus de médiation:

- La médiation est un processus volontaire et guidé dans lequel un médiateur qualifié aide les parties à négocier le règlement d'un différend.
- Des réunions de pré-médiation peuvent se produire après l'évaluation initiale pour identifier et clarifier les enjeux, identifier les participants nécessaires, et choisir un médiateur accepté de façon consensuelle.
- Les parties doivent être convaincues que le médiateur est impartial et équitable. Le PCN peut choisir, avec l'accord des parties, un médiateur professionnel externe. Si le PCN agit lui-même en tant que médiateur, toutes les parties doivent accepter sa neutralité.
- Si un PCN et les parties concernées décident d'entamer une médiation, le PCN peut procéder à une évaluation des parties prenantes évaluer leurs perceptions et préoccupations.
- Lors de la première réunion des parties, le médiateur doit préciser l'objet de la médiation comme stipulé dans les termes de référence.
- Une mission d'enquête, réalisée par le PCN ou par un expert externe peut être utile dans les cas où il y a des opinions contradictoires concernant certains aspects du litige.
- Les parties devraient collaborer avec le médiateur pour définir des indicateurs pouvant être utilisés pour vérifier si les parties respectent l'accord.



Étape 6 Déclaration finale et suivi

À la fin d'un processus de plainte, un PCN devrait faire une déclaration finale. Si la médiation aboutit à un accord satisfaisant avec l'entreprise, vous devriez tous les deux vous mettre d'accord sur le contenu de la déclaration du PCN, y compris sur les informations qui devraient être rendues publiques. Si la médiation a échoué parce que les parties n'ont pas pu s'entendre sur les modalités de la médiation, ou bien l'une des parties a refusé de participer à une médiation ou encore la médiation n'a pas abouti à un accord, le PCN devra également publier une déclaration finale.

Avant de faire la déclaration publique finale, le PCN devrait vous donner l'occasion de commenter le texte. Vous devriez examiner attentivement le texte de manière à vous assurer que votre position est correctement et complètement reflétée dans la déclaration. Les PCN ne font tous pas des recommandations sur la mise en œuvre des Principes directeurs ou ne se déterminent pas sur la violation ou non des Principes directeurs par l'entreprise, mais vous devriez encourager le PCN à inclure ces deux éléments (à savoir la détermination et les recommandations) dans son communiqué.

Bien que les PCN n'aient pas de rôle formel de suivi, les PCN les plus performants font le suivi de leurs déclarations finales. Les PCN peuvent demander aux deux parties de présenter un rapport sur la mise en œuvre un certain temps (par exemple, trois mois ou un an) après l'accord/la déclaration. Sur la base des rapports des parties, le PCN peut publier son propre rapport de suivi. Certains PCN ont organisé des réunions de suivi ou des conférences pour discuter des résultats et de l'impact de l'affaire. Cela exige un investissement de temps et des ressources supplémentaires lorsque le processus de plainte est officiellement terminé, mais c'est une bonne occasion de maintenir la pression sur l'entreprise afin qu'elle améliore son comportement. Aussi, si le suivi n'est pas proposé par un PCN, il est conseillé de garder un œil sur l'entreprise et, le cas échéant, d'assurer le suivi de votre dossier au moyen de campagnes, par le dépôt d'une autre plainte sur les Principes directeurs de l'OCDE ou par d'autres mécanismes de règlement des griefs.

ENCADRÉ 15

Éléments d'une bonne déclaration finale

Le PCN devrait publier une déclaration ayant été rédigée en consultation avec toutes les parties. Les plaignants devraient demander la publication d'une déclaration finale solide comprenant les éléments suivants:

- Les allégations de la plainte et les dispositions des Principes directeurs en question.
- Toute preuve et information recueillie par le PCN.
- Les informations pertinentes que le PCN n'a pas pu obtenir ou la raison pour laquelle il n'a pas pu les obtenir.
- Le processus suivi par le PCN dans le traitement de l'affaire, en notant si l'une des parties a refusé de coopérer de quelque façon.
- Si la médiation n'est pas possible ou n'a pas réussi à

aboutir à un accord, l'évaluation du PCN en expliquant la raison.

- L'opinion du PCN sur la mise en œuvre des Principes directeurs de l'OCDE dans ce cas précis, et une décision déterminant si les allégations contenues dans la plainte constituent une violation des Principes directeurs.
- Des recommandations claires et précises sur la façon dont l'entreprise devrait modifier son comportement pour se mettre en conformité avec les Principes directeurs.
- Des procédures de suivi, y compris un calendrier de rapports par les parties sur la mise en œuvre des recommandations.

Conseils supplémentaires et ressources

Le secrétariat d'OECD Watch

Le secrétariat d'OECD Watch conseille et soutient les ONG dans les dépôts de plaintes contre des entreprises soupçonnées d'avoir enfreint les Principes directeurs de l'OCDE. Si vous avez des questions concernant le dépôt d'une plainte, vous pouvez contacter le secrétariat de l'OCDE pour obtenir des conseils.

OECD Watch
Sarphatistraat 30 +31 20 6391291
1019 GL Amsterdam info@oecdwatch.org
Pays-Bas www.oecdwatch.org

Téléchargements et modèles

Ce guide d'OECD Watch est disponible en plusieurs langues. Vous trouverez toutes les versions sur le site internet d'OECD Watch, ainsi que des ressources supplémentaires comme des modèles de dépôt de plainte et des exemples de plaintes et de lettres. www.oecdwatch.org/guide

Base de données de cas en ligne d'OECD Watch

La base de données de cas en ligne d'OECD Watch contient des informations sur des cas relatifs aux Principes directeurs de l'OCDE ayant été déposés auprès des PCN par des organisations de la société civile. La base de données contient des informations pertinentes sur ces cas, y compris des plaintes, des pièces justificatives, des lettres et des déclarations que vous pourrez utiliser comme exemples. Des informations sont également publiées par OECD Watch sur les cas pendant lors de mises à jour trimestrielles. www.oecdwatch.org/cases

Expérience des ONG

De nombreux membres d'OECD Watch ont déjà rédigé des plaintes. Ils sont donc en mesure de vous conseiller et de vous aider si vous souhaitez déposer une plainte. Sur le site internet d'OECD Watch, vous trouverez une liste de membres à contacter si vous recherchez un partenaire dans le pays d'origine ou le pays d'accueil de votre entreprise. <http://oecdwatch.org/about-us/members>

Commission syndicale consultative (TUAC)

Le TUAC est le porte-parole officiel du mouvement syndical à l'OCDE. Le TUAC coordonne la participation des syndicats dans l'élaboration de politiques pour les Principes directeurs de l'OCDE, assure la formation sur les Principes et procure des conseils aux syndicats qui souhaitent déposer une plainte relative à ces Principes directeurs. La TUAC (Commission syndicale consultative) a publié un guide pratique des Principes directeurs de l'OCDE pour aider les syndicats à utiliser les Principes directeurs sur les lieux de travail et dans leurs campagnes pour défendre les droits des travailleurs et améliorer leurs conditions de vie et de travail. Comme OECD Watch, le TUAC conserve des informations sur les cas des syndicats et les publie dans une base de données de cas syndicaux.

www.tuac.org et www.tuacocdmneguidelines.org

Ressources de l'OCDE

Sur le site de l'OCDE, vous trouverez d'autres informations sur le contexte, les Principes directeurs et les activités générales de l'OCDE. Vous y trouverez également des ressources importantes comme la liste des PCN et le texte officiel complet des Principes directeurs de l'OCDE à l'intention des entreprises multinationales, ainsi que les procédures et les commentaires connexes. <http://mneguidelines.oecd.org/>

Autres mécanismes de réclamation

Si les Principes directeurs de l'OCDE ne sont pas le mécanisme de réclamation adapté dans votre cas, il existe d'autres recours, par exemple : les mécanismes de réclamation au sein de l'entreprise, le Conseiller/médiateur de la Société financière internationale (IFC) et de l'Agence multilatérale de garantie des investissements (MIGA), les institutions nationales des droits de l'homme, ou encore des mécanismes régionaux prévus notamment par la Commission interaméricaine des droits de l'homme et le mécanisme indépendant d'inspection de la Banque africaine de développement.

