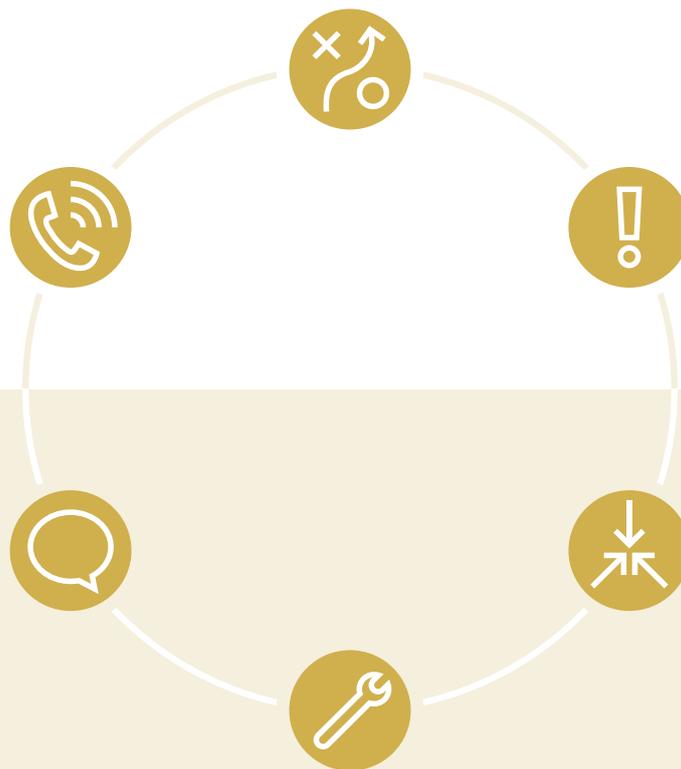


# DILIGENCE RAISONNABLE EN MATIÈRE DE DROITS DE L'HOMME

Guide pratique étape par étape pour les entreprises



# DES ATTENTES CROISSANTES ENVERS LES ENTREPRISES

Comment une entreprise peut-elle intégrer la diligence raisonnable relative aux droits de l'homme dans ses activités commerciales et sa chaîne de valeur ?

Les entreprises, en particulier celles qui opèrent à l'échelle mondiale, sont de plus en plus évaluées en fonction de leur impact sur les droits de l'homme et l'environnement. Parallèlement, les attentes des gouvernements, de la société, des clients, des partenaires commerciaux ainsi que des investisseurs relatives au respect des droits de l'homme augmentent. A cela s'ajoutent de plus en plus d'obligations légales en matière de diligence et de transparence, en Suisse par exemple en ce qui concerne les minerais de conflit et le travail des enfants.

En réponse aux demandes croissantes d'un comportement responsable des entreprises, les Nations Unies ont adopté en 2011 les Principes directeurs de l'ONU relatifs aux entreprises et aux droits de l'homme. Ils décrivent la responsabilité fondamentale des entreprises de respecter les droits de l'homme et d'éviter tout impact négatif sur les droits de l'homme par leurs propres activités commerciales ou relations d'affaires. Les mêmes principes sont également contenus dans les Principes directeurs de l'OCDE à l'intention des entreprises multinationales, qui couvrent un plus large

éventail de thèmes liés à la gestion responsable des entreprises. Dans le cadre du Plan d'action national suisse sur les entreprises et les droits de l'homme (NAP) la Confédération promeut une gestion d'entreprise responsable. Le Conseil fédéral attend des entreprises qu'elles assument leurs responsabilités en matière de droits de l'homme. La gestion responsable des entreprises est un moteur important du développement durable et revêt une importance stratégique pour les entreprises.

Selon les normes internationales, la diligence raisonnable en matière de droits de l'homme est mise en œuvre en six éléments clés (voir illustration ci-dessous). Ce guide pratique aide les PME et les grandes entreprises à développer et à mettre en œuvre des processus pragmatiques et efficaces pour la mise en œuvre de leur diligence raisonnable en matière de droits de l'homme, conformément aux Principes directeurs de l'ONU et aux Principes directeurs de l'OCDE. Il indique en outre les premières étapes qui peuvent être utiles lors de la mise en place de procédures de diligence raisonnables.

## Les 6 éléments clés de la diligence raisonnable en matière de droits de l'homme



Illustration: focusright ltd.

# PREMIERS PAS POUR COMMENCER

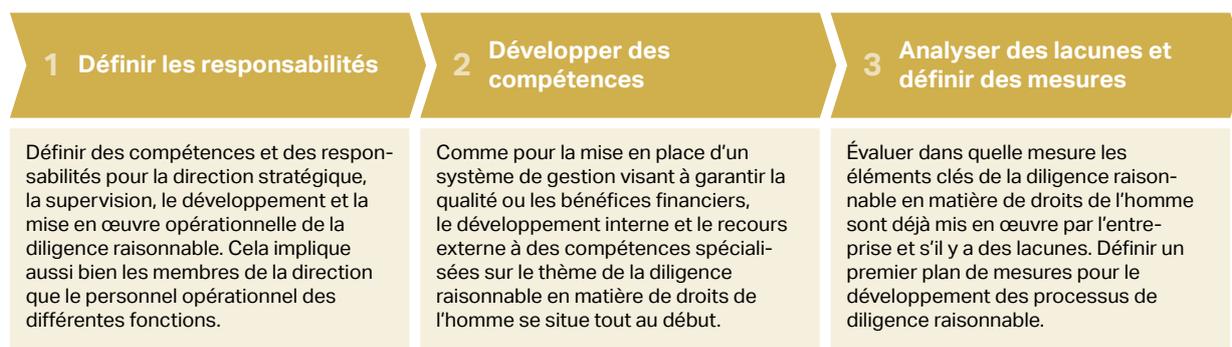
Comment une entreprise peut-elle commencer à mettre en œuvre une procédure de diligence raisonnable en matière de droits de l'homme ?

## De quoi s'agit-il ?

La mise en place de structures pour la mise en œuvre de la diligence raisonnable en matière de droits de l'homme est un processus stratégique à moyen et long terme de l'entreprise, qui est mis en œuvre pas à pas. Dans ce contexte, il est judicieux de commencer petit

et de s'améliorer constamment. Afin de faire avancer la mise en œuvre de la diligence raisonnable en matière de droits de l'homme dans l'entreprise et de la garantir durablement, les premières étapes suivantes sont pertinentes :

## Étapes recommandées



## Développement des compétences

Différentes approches peuvent être suivies ou combinées :

- **Construire à l'interne**  
Formation et perfectionnement des collaborateurs dont le domaine de responsabilité est élargi en conséquence, ou embauche de personnel qualifié dans le domaine des droits de l'homme/du développement durable, qui peut développer et faire avancer la diligence raisonnable.
- **Faire appel à des externes**  
Faire appel aux connaissances de personnes externes, par exemple en collaboration avec des associations économiques qui mettent à disposition une expertise technique pour soutenir les entreprises membres et organisent des formations continues, ou par le biais de prestataires de services de conseil spécialisés dans les thèmes de la diligence raisonnable en matière de droits de l'homme.

## Analyse des lacunes et mesures

La plupart des entreprises ont déjà mis en place différentes mesures et divers processus en rapport avec la diligence raisonnable en matière de droits de l'homme, par exemple dans le domaine de la protection des travailleurs, de la non-discrimination ou du travail des enfants. Souvent, ces mesures n'ont cependant pas été établies dans le contexte de la diligence raisonnable en matière de droits de l'homme et ne sont donc pas immédiatement reconnues comme faisant partie de celle-ci. Un bon point de départ est donc de réaliser un état des lieux et analyser les lacunes, afin d'évaluer dans quelle mesure une entreprise remplit déjà les six éléments clés de la diligence raisonnable en matière de droits de l'homme. Ceci permettra de se baser sur les processus déjà existants au sein de l'entreprise. Sur la base de l'analyse des lacunes, il est possible d'identifier des mesures pour développer les processus de diligence raisonnable et d'élaborer un premier rapport sur le sujet.

### Particularités pour les PME

La responsabilité de respecter les droits de l'homme s'applique à toutes les entreprises, quelle que soit leur taille. La mise en œuvre concrète des procédures de diligence raisonnable varie toutefois en fonction de la taille et du profil de risque de l'entreprise, car la diligence raisonnable doit à chaque fois être adaptée aux conditions spécifiques et au contexte de l'entreprise. Pour les PME, ces particularités résultent p. ex. de :

- la capacité et le degré de formalisation des processus de l'entreprise et de sa structure de gestion, qui se reflètent dans les processus de diligence raisonnable
- la complexité de la chaîne d'approvisionnement et du type de relations avec les fournisseurs, car les PME ayant des chaînes d'approvisionnement plus simples et des relations plus étroites avec les fournisseurs peuvent plus facilement mettre en œuvre des processus de diligence raisonnable

Cependant, les mesures spécifiques prises doivent toujours tenir compte de la gravité de l'impact sur les droits de l'homme, puisque les incidences négatives peuvent se produire quelle que soit la taille de l'entreprise. Une PME présentant des risques élevés dans le domaine des droits de l'homme devrait donc mettre en place des processus de diligence raisonnable plus développés qu'une PME présentant des risques faibles. Ainsi, le facteur déterminant pour la définition des procédures de diligence raisonnable est d'abord le contexte et le type d'activité d'une entreprise, tandis que sa taille n'est qu'un facteur secondaire.



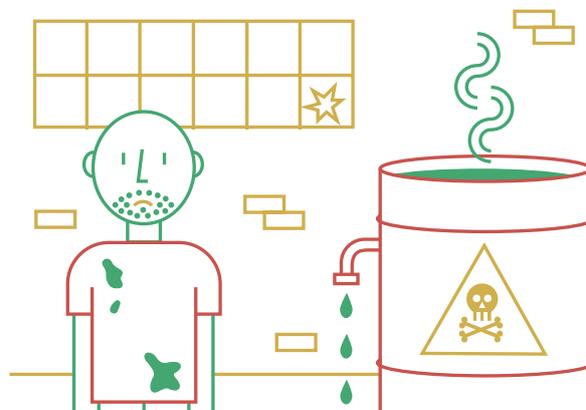
#### Important

La mise en œuvre de la diligence raisonnable en matière de droits de l'homme est une tâche transversale dans laquelle différentes entités opérationnelles de l'entreprise devraient être impliquées.

La création d'un groupe interdisciplinaire de travail ou de pilotage peut faciliter la coordination interne.

#### Informations complémentaires

- SECO, DFAE & GCNSL : [diligence raisonnable en matière de droits de l'homme des PME](#)
- Global Compact France : [Mon entreprise et les droits de l'homme – guide pour les PME](#)
- EDH entreprises pour les droits de l'Homme : [Guide d'évaluation des risques](#)
- Global Business Initiative on Human Rights : [Getting Started](#)



*En cas d'impact grave sur les droits de l'homme, même une petite entreprise doit prendre des mesures sérieuses.*



# 1. DÉCLARATION DE PRINCIPE

Comment une entreprise exprime-t-elle son engagement à respecter les droits de l'homme ?

## En quoi est-ce pertinent ?

Une déclaration publique de principe est le point de départ d'une procédure de diligence raisonnable en matière de droits de l'homme et constitue la base de l'intégration des questions relatives aux droits de l'homme dans l'entreprise. La déclaration de principe sensibilise les parties prenantes internes et externes à la thématique, définit les principes de base, déclenche des processus d'apprentissage et favorise la mise en œuvre de processus et de mesures adéquats. Elle renforce la confiance des partenaires externes dans l'entreprise et contribue à répondre à leurs attentes.

## Étapes recommandées



## Types de déclarations de principe

Les déclarations de principe peuvent varier dans leur forme et leur niveau de détail, en fonction des besoins et des préférences de l'entreprise. Différentes déclarations et/ou directives sur des sujets liés aux droits de l'homme peuvent se compléter :

- **Déclaration autonome**  
Déclaration de principe générale sur le respect des droits de l'homme ou dispositions spécifiques à un thème, comme une directive sur la diversité ou la non-discrimination, ou une directive sur la prévention et la lutte contre la corruption, etc.
- **Déclaration intégrée**  
Par exemple, dans le code de conduite de l'entreprise, des collaborateurs ou des fournisseurs, etc.



*La déclaration de principe devrait déjà indiquer les principaux thèmes relatifs aux droits de l'homme qui sont pertinents pour l'entreprise.*



### Important

L'élaboration et le développement d'une déclaration de principe est un processus dynamique.

Il est recommandé d'adopter une première version et – une fois que l'entreprise a acquis de l'expérience avec ses processus de diligence raisonnable – de la réviser périodiquement.

### Informations complémentaires

- United Nations Global Compact : [A Guide for Business : How to Develop a Human Rights Policy](#)
- BSR – Business Call to Action : [Human Rights Policy Tool](#)
- Doing Business with Respect for Human Rights : [Policy Commitment](#)
- OCDE : [Guide OCDE sur le devoir de diligence pour une conduite responsable des entreprises](#)

## ✓ CHECKLISTE Déclaration de principe<sup>1</sup>

<input type="checkbox"/>	<b>Approuvée au plus haut niveau</b>	<b>Le plus haut niveau de direction est responsable</b> de l'élaboration de la déclaration de principe et de son approbation.
<input type="checkbox"/>	<b>Englobe toute la chaîne de valeur</b>	Le champ d'application <b>englobe l'ensemble des maillons en amont et en aval de la chaîne de valeur</b> , ainsi que l'entreprise elle-même, et précise les attentes en matière de droits de l'homme.
<input type="checkbox"/>	<b>Fait référence aux normes internationales</b>	<b>Les normes internationales pertinentes en matière de droits de l'homme</b> devraient être mentionnées, par exemple la Déclaration universelle des droits de l'homme, le Pacte des Nations Unies relatif aux droits civils et politiques et le Pacte des Nations Unies relatif aux droits économiques, sociaux et culturels, ainsi que les conventions de l'Organisation internationale du travail (OIT).
<input type="checkbox"/>	<b>Fondée sur l'expertise technique</b>	Une <b>consultation d'experts internes et externes</b> a lieu pour l'élaboration et la révision périodique de la déclaration de principe.
<input type="checkbox"/>	<b>Accessible au public</b>	La déclaration de principe est <b>accessible au public</b> et compréhensible pour toutes les personnes intéressées. Elle peut être par exemple disponible sur le site internet de l'entreprise dans les langues nationales pertinentes.
<input type="checkbox"/>	<b>Communiquée activement</b>	Elle est <b>communiquée aux parties prenantes concernées</b> tout au long de la chaîne de valeur, par exemple aux collaborateurs, aux fournisseurs, aux partenaires commerciaux et aux clients.

<sup>1</sup> Éléments requis, selon les Principes directeurs de l'ONU relatifs aux entreprises et aux droits de l'homme, notamment le principe n° 16.



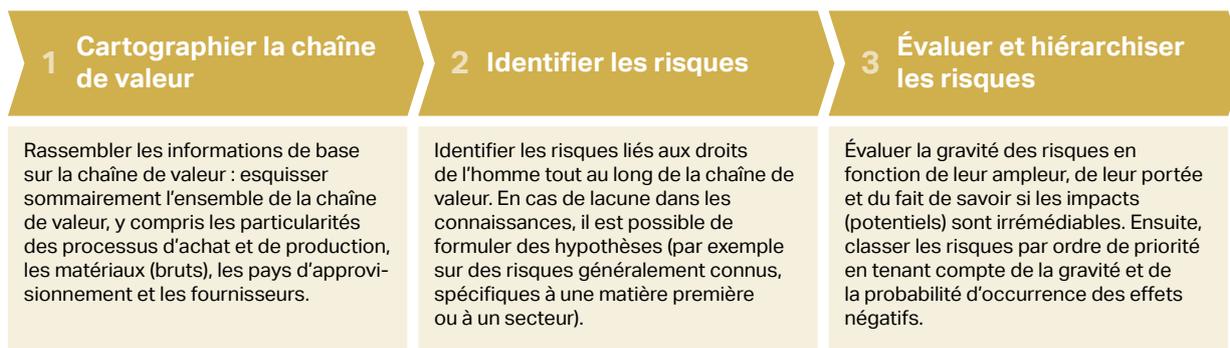
## 2. ANALYSE DES RISQUES

Comment une entreprise peut-elle identifier les risques et impacts en matière de droits de l'homme liés à ses activités ?

### En quoi est-ce pertinent ?

Une gestion proactive des risques contribue au succès d'une entreprise. Pour pouvoir prendre des décisions informées et des mesures appropriées, il est toutefois nécessaire que les risques liés aux droits de l'homme et les effets négatifs soient suffisamment connus. L'identification proactive des risques peut aider à éviter les conflits avec les parties prenantes et à prévenir les scandales. Ainsi, elle protège en même temps l'activité commerciale et la réputation d'une entreprise.

### Étapes recommandées



### Analyse d'impact et consultations

Suite à l'analyse des risques, les risques prioritaires devraient, le cas échéant, être examinés de manière approfondie dans le cadre d'une analyse d'impact. Cela implique de consulter de manière judicieuse les groupes de personnes potentiellement concernés.

### Exemple : risques typiques liés aux droits de l'homme le long d'une chaîne de valeur textile



#### Agriculture et culture

Conditions de travail, travail des enfants/ travail forcé, pollution de l'environnement, rémunération équitable, liberté d'association

#### Traitement

Conditions de travail, travail des enfants/ travail forcé, pollution de l'environnement, rémunération équitable, liberté d'association

#### Transport & agents

Conditions de travail, pollution, rémunération équitable, liberté d'association

#### Commerce

Conditions de travail, pollution, rémunération équitable, Discrimination, liberté d'association

#### Utilisation

Santé des utilisateurs, pollution de l'environnement ayant un impact sur les droits de l'homme

#### Fin de vie

Conditions de travail, travail des enfants/ travail forcé, pollution de l'environnement, rémunération équitable, liberté d'association



### Important

Les analyses traditionnelles de risques d'une entreprise se concentrent généralement sur les risques pour l'entreprise elle-même.

Pour leur part, les analyses des risques en matière de droits de l'homme se concentrent sur les risques encourus par les personnes ou les groupes potentiellement affectés (titulaires de droits).

### Informations complémentaires

- MVO Nederland : [CSR Risk Check](#)
- UNGP Reporting Framework : [Salient Human Rights Issues](#)
- EDH entreprises pour les droits de l'Homme : [Guide d'évaluation des risques](#)
- Danish Institute for Human Rights : [Guide pour l'évaluation de l'incidence](#)
- Doing Business with Respect for Human Rights : [Assessing Impacts](#)

## ✓ CHECKLISTE Analyse des risques<sup>2</sup>

<input type="checkbox"/>	<b>Prend en compte tous les droits de l'homme</b>	L'analyse des risques <b>tient compte de tous les droits de l'homme</b> contenus dans les normes internationales pertinentes.
<input type="checkbox"/>	<b>Examine toute la chaîne de valeur</b>	L'analyse des risques tient compte des incidences négatives sur <b>tous les maillons de la chaîne de valeur</b> , en amont et en aval, ainsi que les risques et impacts liés aux activités de l'entreprise elle-même.
<input type="checkbox"/>	<b>Prend en compte toutes les personnes potentiellement affectées</b>	<b>Toutes les personnes potentiellement concernées</b> tout au long de la chaîne de valeur doivent être prises en compte. En cas d'analyse d'impact, les personnes potentiellement concernées devraient être <b>consultées</b> .
<input type="checkbox"/>	<b>Se base sur la consultation d'experts</b>	L'analyse s'appuie sur une <b>expertise interne et/ou externe</b> en matière de droits de l'homme.
<input type="checkbox"/>	<b>Hierarchise les risques</b>	Donner la priorité aux <b>incidences</b> (potentielles ou réelles) <b>les plus graves</b> sur les droits de l'homme.
<input type="checkbox"/>	<b>Est réévaluée régulièrement</b>	L'analyse des risques est <b>effectuée régulièrement</b> , ainsi que lorsque les conditions changent, car tant la chaîne de valeur que les risques et contextes spécifiques peuvent évoluer.



<sup>2</sup> Eléments requis, selon les Principes directeurs de l'ONU relatifs aux entreprises et aux droits de l'homme, notamment les principes n° 17 et 18.

*Une analyse systématique des risques permet aux entreprises d'identifier les incidences négatives à un stade précoce.*



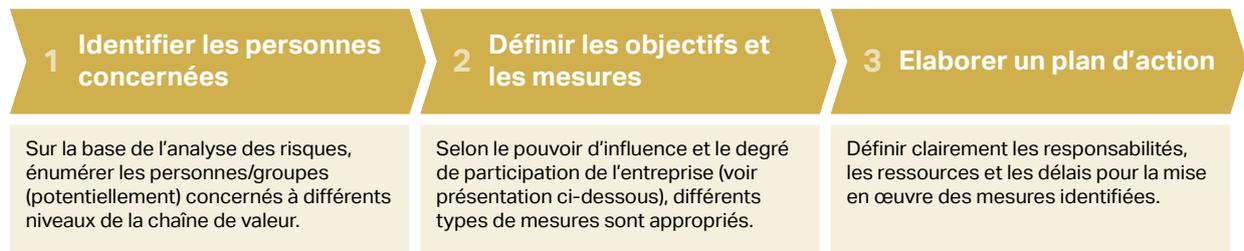
### 3. MESURES

Comment l'entreprise met-elle en œuvre des mesures efficaces et adaptées aux risques afin de prévenir, éliminer ou atténuer les incidences négatives ?

#### En quoi est-ce pertinent ?

Une analyse systématique des risques et l'identification et la mise en œuvre subséquente de mesures efficaces permet que les incidences potentielles et réelles sur les personnes et groupes concernés soient atténuées ou éliminées.

#### Étapes recommandées



#### Mesures pour faire face aux différents types d'impacts négatifs

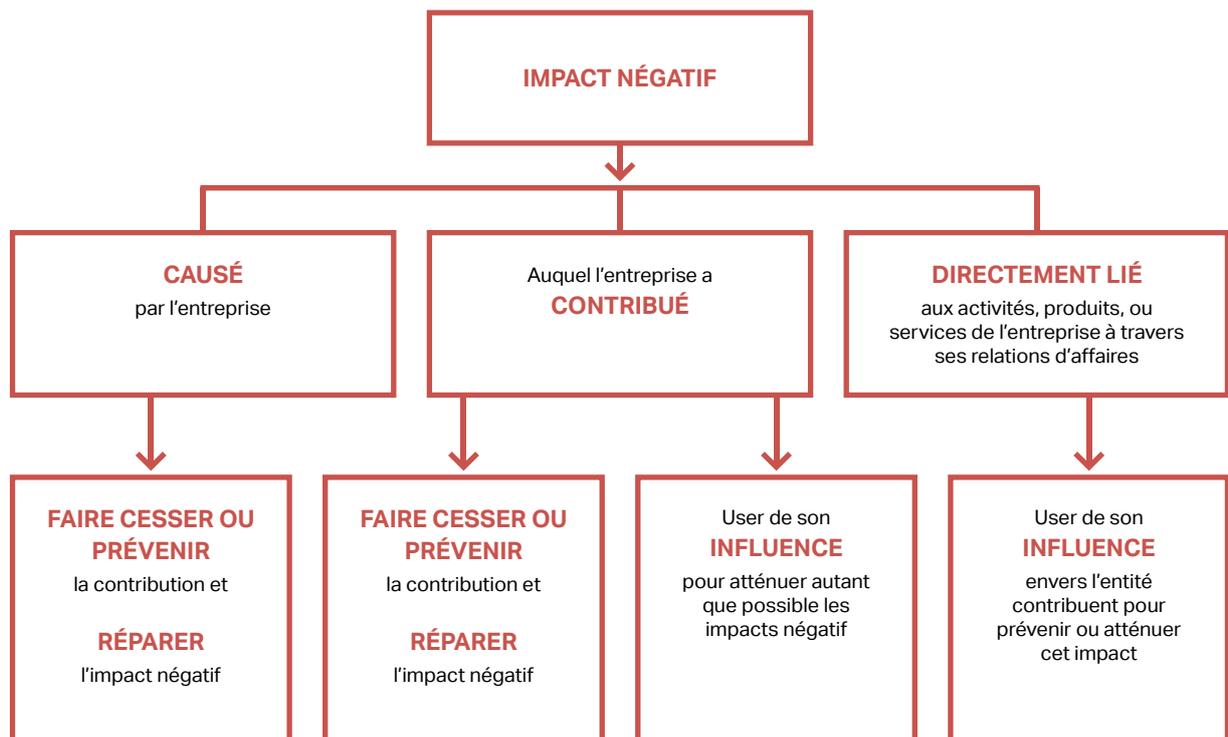


Illustration : Guide de l'OCDE sur le devoir de diligence pour une conduite responsable des entreprises, figure 2, p.80



### Important

Dans le plan de mesures de l'entreprise, les risques liés aux incidences les plus graves pour les personnes ou les groupes de personnes concernées doivent être traités en priorité (même s'il y a peu de possibilités de les influencer).

Ceux-ci sont définis dans l'analyse des risques. définiert.

### Informations complémentaires

- Global Compact Network Germany : [5 Steps towards Managing the Human Rights Impacts of Your Business](#)
- OCDE : [Guide OCDE sur le devoir de diligence pour une conduite responsable des entreprises](#)
- Danish Institute for Human Rights : [Atténuation et gestion des effets](#)
- Doing Business with Respect for Human Rights : [Integrating and acting](#)

### ✓ CHECKLISTE Mesures<sup>3</sup>

<input type="checkbox"/>	<b>Preennent en compte la nature de l'impact</b>	Les <b>effets négatifs potentiels</b> sur les personnes concernées sont évités et/ou le risque d'incidence est atténué, tandis que les <b>effets réels</b> sont rectifiés et réparés.
<input type="checkbox"/>	<b>Sont définies tout au long de la chaîne de valeur</b>	Des mesures sont définies aussi bien pour <b>l'entreprise elle-même</b> que pour la <b>chaîne de valeur, en amont et en aval</b> .
<input type="checkbox"/>	<b>Tiennent compte du pouvoir d'influence et de l'implication</b>	Il est tenu compte du <b>degré d'implication de l'entreprise</b> face à une incidence (potentielle ou réelle) et de <b>l'influence</b> qu'elle peut exercer pour la prévenir ou y remédier.
<input type="checkbox"/>	<b>Se basent sur la consultation d'experts</b>	Plus un impact négatif est complexe ou grave, plus il est important de solliciter <b>des compétences internes et/ou externes</b> en matière de droits de l'homme.



*Un plan de mesures efficace tient également compte des causes profondes des risques liés aux droits de l'homme.*

<sup>3</sup> Eléments requis, selon les Principes directeurs de l'ONU relatifs aux entreprises et aux droits de l'homme, notamment les principes n° 19, 22 et 24.



## 4. INTÉGRATION DANS L'ENTREPRISE

Comment l'entreprise intègre-t-elle la diligence raisonnable en matière de droits de l'homme dans ses processus opérationnels existants ?

### En quoi est-ce pertinent ?

L'intégration de la diligence raisonnable en matière de droits de l'homme au sein de l'entreprise renforce la cohérence et la crédibilité de cette dernière. Elle vise à décloisonner les modes de pensée, éviter les contradictions et favoriser une amélioration continue.

### Étapes recommandées



### Champs d'application fréquents des mesures axées sur les processus

- Mécanisme de réclamation
- Gestion des fournisseurs
- Déclaration de principe et structure de gouvernance
- Incitations à la performance et rémunération
- Formations internes et externes
- Audit interne et gestion de la qualité
- Pratique d'achat et d'approvisionnement
- Gestion de la clientèle et marketing
- Allocation budgétaire
- Développement de produits



*L'intégration de la diligence raisonnable en matière de droits de l'homme dans l'entreprise incite les collaborateurs de toutes les fonctions à apporter leur contribution.*



### Important

L'intégration de thèmes relatifs aux droits de l'homme dans les processus existants pour la définition d'objectifs contribue efficacement à intégrer les droits de l'homme dans l'entreprise.

Les collaborateurs de différentes fonctions peuvent intégrer des thèmes et des objectifs liés aux droits de l'homme dans leur travail.

### Informations complémentaires

- Institut fédéral du développement durable de Belgique : [boîte à outils droits de l'homme – étape 8](#)
- Shift : [Embedding Respect for Human Rights](#)
- Global Compact Network Germany : [5 Steps towards Managing the Human Rights Impacts of Your Business](#)
- Doing Business with Respect for Human Rights : [Embedding](#)

## CHECKLISTE Intégration<sup>4</sup>

<input type="checkbox"/>	<b>Définit une structure et des responsabilités adéquates</b>	Une <b>structure de pilotage interne claire</b> est définie pour la diligence raisonnable en matière de droits de l'homme, avec des <b>responsabilités à différents niveaux hiérarchiques</b> (peut être intégrée dans des structures existantes, par exemple la durabilité).
<input type="checkbox"/>	<b>Est intégrée dans les processus et départements</b>	Les risques liés aux droits de l'homme sont <b>intégrés dans les processus et départements pertinents</b> . Selon le type d'entreprise, cela concerne par exemple les pratiques d'achat/approvisionnement, les ressources humaines, le développement de produits, etc.
<input type="checkbox"/>	<b>Etablit des incitations et une gestion des performances cohérentes</b>	Une cohérence est recherchée entre la responsabilité de respecter les droits de l'homme et les politiques et procédures qui régissent les activités commerciales. Cela inclut la <b>conception d'incitations financières et autres</b> pour les collaborateurs, par exemple en rapport avec la promotion, la rémunération ou d'autres systèmes d'incitation.
<input type="checkbox"/>	<b>Se base sur une formation adéquate</b>	Les personnes qui influencent le succès de la diligence raisonnable en matière de droits de l'homme par leur travail quotidien <b>comprennent sa pertinence et comment elles peuvent concrètement contribuer</b> à sa réussite.
<input type="checkbox"/>	<b>Favorise la coopération avec des tiers</b>	Il existe une <b>coopération et un dialogue constructifs avec les concurrents et les acteurs</b> en amont et en aval de la chaîne de valeur afin de réduire les risques (par exemple avec les (sous-)fournisseurs ou les partenaires de services), en particulier lorsque le pouvoir d'influence est limité.

<sup>4</sup> Eléments requis, selon les Principes directeurs de l'ONU relatifs aux entreprises et aux droits de l'homme, notamment le principe n°19.



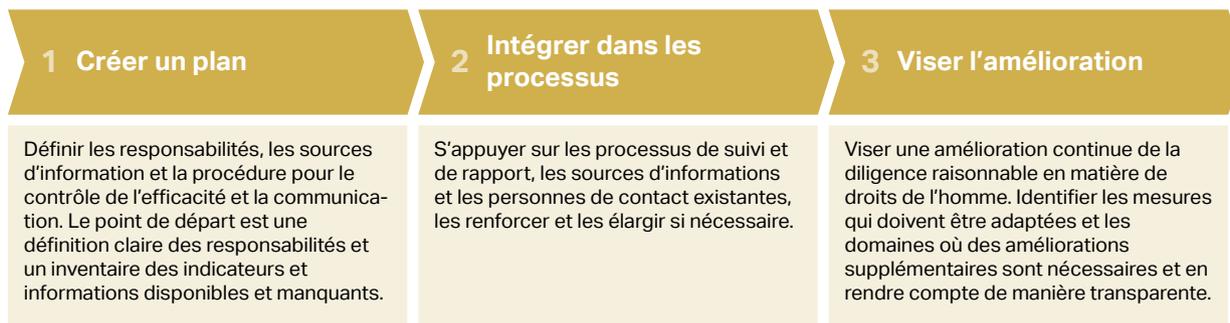
## 5. SUIVI ET COMMUNICATION

Comment une entreprise contrôle-t-elle l'efficacité de ses mesures ?  
Comment communique-t-elle de manière transparente sur les incidences de ses activités et sur la manière dont elle les traite ?

### En quoi est-ce pertinent ?

Un contrôle régulier de l'efficacité des mesures prises permet d'utiliser les ressources de manière ciblée et d'obtenir l'effet escompté pour les personnes concernées. Une communication transparente renforce la confiance des parties prenantes, favorise la réputation et peut conduire à une meilleure évaluation de l'entreprise dans les classements et les indices des investisseurs. En outre, les nouvelles obligations légales de diligence concernant les minerais de conflit et le travail des enfants en Suisse comprennent également des obligations spécifiques de transparence et de faire rapport.

### Étapes recommandées



#### Exemples de normes et de cadres reconnus servant de référence pour l'établissement de rapports :

- GRI Standards 2021
- UN Guiding Principles Reporting Framework
- Corporate Human Rights Benchmark



*Une communication transparente sur la diligence raisonnable en matière de droits de l'homme renforce la confiance des clients dans l'entreprise.*



### Important

La communication permet de sensibiliser les acteurs concernés et de créer la transparence sur les risques, les défis et les problèmes potentiels (non encore résolus).

L'amélioration continue, la résolution progressive des problèmes et la transparence à leur égard sont des éléments clés de la procédure de diligence raisonnable.

### Informations complémentaires

- Institut fédéral du développement durable de Belgique : [boîte à outils droits de l'homme – étape 7 reporting](#)
- Danish Institute for Human Rights : [Phase 5: Rapport et évaluation](#)
- Shift : [Human Rights Reporting](#)
- Doing Business with Respect for Human Rights : [Tracking performance](#)

### ✓ CHECKLISTE Suivi<sup>5</sup>

<input type="checkbox"/>	<b>Se base sur des indicateurs appropriés</b>	L'efficacité des mesures prises est <b>régulièrement contrôlée à l'aide d'indicateurs qualitatifs et quantitatifs</b> et les progrès sont évalués.
<input type="checkbox"/>	<b>Implique des sources pertinentes</b>	L'évaluation <b>fait appel à des sources internes et externes</b> , y compris une consultation des personnes/groupes concernés.
<input type="checkbox"/>	<b>Focalise sur les personnes concernées</b>	L'efficacité des mesures est évaluée en se concentrant sur la <b>situation des personnes (potentiellement ou effectivement) concernées</b> , notamment les personnes vulnérables ou marginalisées.
<input type="checkbox"/>	<b>Est intégré dans les processus existants</b>	Le contrôle de l'efficacité est <b>intégré aux procédures de vérification internes et externes existantes</b> , telles que les enquêtes auprès du personnel et les audits internes ou externes.

### ✓ CHECKLISTE Communication<sup>6</sup>

<input type="checkbox"/>	<b>Prend une forme et fréquence appropriées</b>	Il s'agit de communiquer régulièrement et sous une forme compréhensible sur les risques prioritaires et les mesures prises. Les <b>risques majeurs</b> font l'objet d'un rapport <b>formel</b> .
<input type="checkbox"/>	<b>Garantit l'accessibilité</b>	<b>Les informations sont rendues accessibles au(x) groupe(s) cible(s)</b> et, si nécessaire, des canaux de communication supplémentaires sont mis en place à cet effet (par exemple, traduction dans d'autres langues, utilisation des médias sociaux).
<input type="checkbox"/>	<b>Crée une transparence adéquate</b>	Les <b>parties prenantes peuvent évaluer</b> , sur la base des informations fournies, si les mesures prises traitent de manière appropriée les risques et impacts identifiés.
<input type="checkbox"/>	<b>Protège les sources d'information</b>	Pour protéger les sources d'information, on veille à ce que <b>la confidentialité soit garantie</b> , par exemple pour protéger les personnes concernées des effets négatifs.

<sup>5</sup> Éléments requis, selon les Principes directeurs de l'ONU relatifs aux entreprises et aux droits de l'homme, notamment le principe n°20.

<sup>6</sup> Ibid, principe n° 21.



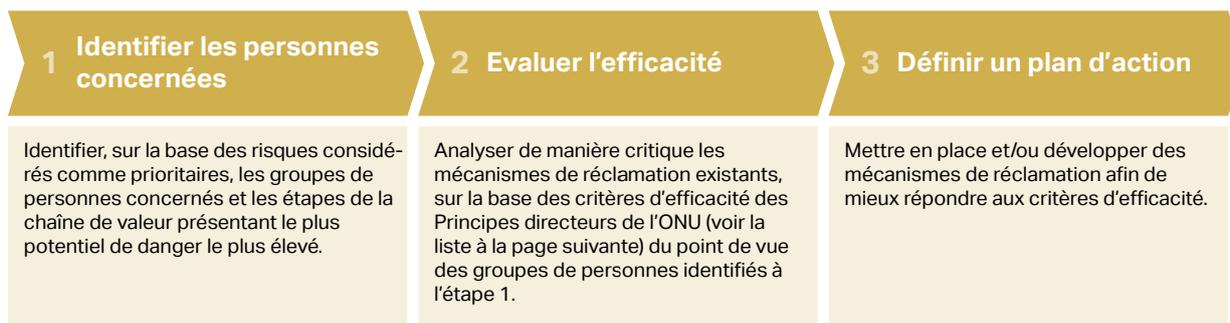
## 6. MECANISME DE RECLAMATION ET VOIES DE RECOURS

Qu'est-ce qu'un mécanisme de réclamation efficace et comment une entreprise peut-elle l'utiliser pour identifier rapidement ses incidences et accéder à la réparation ?

### En quoi est-ce pertinent ?

En tant que système d'alerte précoce, les mécanismes de réclamation aident les entreprises à détecter rapidement les conflits et à s'attaquer à leurs causes. Ils contribuent à créer un climat de confiance, à renforcer les liens avec les parties prenantes et à éviter des litiges longs et coûteux. En instaurant un dialogue direct avec les personnes concernées, les mécanismes de réclamation facilitent l'identification de voies de recours appropriées.

### Étapes recommandées



### Voies de recours

En cas de plainte légitime ou d'incidences négatives réelles dans la chaîne de valeur, les entreprises devraient permettre aux personnes concernées d'accéder à des voies de recours. Si les entreprises ont elles-mêmes causé des dommages, il est de leur responsabilité de les réparer.

#### Exemples de mesures correctives

- Excuses
- Réparation
- Réhabilitation
- Compensation financière ou non financière
- Sanctions pénales ou administratives
- Prévention d'autres dommages (par exemple, garantie de non-répétition)
- Programmes de formation et de perfectionnement pour le personnel
- Accords dans le cadre d'une médiation



*Un mécanisme de réclamation facilement accessible contribue à prévenir les conflits avec les principales parties prenantes.*



### Important

Les mécanismes de réclamation peuvent être instaurés au niveau de l'unité de production (échelon local), de l'entreprise ou du secteur/de l'industrie – par l'entreprise elle-même ou en collaboration avec des organisations partenaires (par exemple, des initiatives multipartites ou sectorielles, des associations).

Des mécanismes parallèles à différents niveaux se complètent et servent de garantie.

### Informations complémentaires

- Global Compact Network Germany : [Worth listening: Understanding and implementing human rights grievance management](#)
- CSR Europe : [Assessing the effectiveness of grievance mechanisms](#)
- Institut fédéral du développement durable de Belgique : [boîte à outils droits de l'homme – étape 9 mécanismes de réclamation au niveau opérationnel](#)
- Doing Business with Respect for Human Rights : [Remediation and grievance mechanisms](#)

## ✓ CHECKLISTE Mécanisme de réclamation<sup>7</sup>

<input type="checkbox"/>	<b>Légitime</b>	<b>Le processus</b> de traitement des réclamations et les responsabilités sont <b>clairement</b> définis et le personnel compétent est formé.
<input type="checkbox"/>	<b>Prévisible</b>	Le processus, le calendrier et les issues possibles sont <b>établis à l'avance</b> et <b>communiqués aux utilisateurs</b> potentiels du mécanisme.
<input type="checkbox"/>	<b>Transparent</b>	<b>Les utilisateurs sont informés</b> en permanence de l'avancement du processus. L'efficacité du mécanisme est <b>communiquée en interne et en externe</b> .
<input type="checkbox"/>	<b>Basé sur le dialogue</b>	<b>Le dialogue est utilisé</b> comme moyen de faire face aux dysfonctionnements et de les résoudre, par exemple lors du traitement des plaintes ou de la définition et du suivi des mesures.
<input type="checkbox"/>	<b>Accessible</b>	Les utilisateurs potentiels <b>connaissent le mécanisme et ses processus et sont en mesure de l'utiliser</b> (par exemple, dans une langue qui leur est familière).
<input type="checkbox"/>	<b>Équitable</b>	<b>Une aide pratique est fournie</b> (par exemple, l'accès à l'information, aux conseils et à l'expertise) afin que les personnes potentiellement concernées puissent <b>effectivement utiliser</b> le processus.
<input type="checkbox"/>	<b>Compatible avec les droits</b>	Les <b>plaintes particulièrement graves sont traitées en priorité</b> et attribuées aux fonctions/niveaux hiérarchiques pertinents. Des solutions sont élaborées en fonction des <b>besoins des personnes concernées</b> .
<input type="checkbox"/>	<b>Conduit à un apprentissage continu</b>	Le <b>processus est amélioré</b> en permanence sur la base de l'expérience acquise et les <b>connaissances sont intégrées</b> dans les processus opérationnels.

<sup>7</sup> Éléments requis, selon les Principes directeurs de l'ONU relatifs aux entreprises et aux droits de l'homme, notamment le principe n°31.

## Mentions légales

---

Ce guide pratique a été élaboré dans le cadre du [Plan d'action national sur les entreprises et les droits de l'homme](#), sur mandat du Secrétariat d'Etat à l'économie (SECO) et du Département fédéral des affaires étrangères (DFAE).

---

Concept, contenu et texte	focusright GmbH, <a href="https://focusright.ch">focusright.ch</a>
Révision	engageability, <a href="https://engageability.ch">engageability.ch</a> Centre de compétence pour les droits humains de l'Université de Zurich (MRZ), <a href="https://menschenrechte.uzh.ch">menschenrechte.uzh.ch</a> Etik @ Matthey, <a href="https://etikmatthey.com">etikmatthey.com</a>
Conception	Joël Walser. ArtWork., <a href="https://joelwalser.com">joelwalser.com</a>
Illustrations	Natalia Gianinazzi, <a href="https://natalia-gianinazzi.ch">natalia-gianinazzi.ch</a>
Publication	Octobre 2022

---



**focusright** rend les droits de l'homme compréhensibles et concrets pour les entreprises. Nous travaillons avec des entreprises et des organisations de différents secteurs d'activité, afin de renforcer leurs systèmes de gestion, d'identifier leurs risques en matière de droits de l'homme et d'améliorer leurs pratiques. Il s'agit par exemple de développer et mettre en œuvre des mesures, tant dans leurs propres entreprises que dans leurs chaînes de valeur élargies. focusright conseille les entreprises sur l'intégration de politiques pertinentes en matière de droits de l'homme, la conception de processus de bonne diligence, la gestion des risques de la chaîne d'approvisionnement et

la structuration des mesures de remédiation, conformément aux Principes directeurs de l'ONU relatifs aux entreprises et aux droits de l'homme (UNGPs). focusright aide les entreprises dans la mise en œuvre de réglementations liées aux droits de l'homme comme le contre-projet à l'initiative sur les multinationales responsables en Suisse ou la loi sur le devoir de vigilance dans la chaîne d'approvisionnement en Allemagne. focusright recommande à ses partenaires des mesures pour faire face aux problèmes systémiques de droits humains et réalise des évaluations d'impact sur les droits de l'homme (Impact Assessments) dans des environnements à hauts risques.

[focusright.ch](https://focusright.ch)

