**Projet Responsabilité et Recours du HCDH, phase III**

**Questionnaire pour les Mécanismes de Responsabilité Indépendants**

|  |
| --- |
| Bienvenue sur le questionnaire du HCDH adressé aux mécanismes de responsabilité indépendants sur la phase III du Projet Responsabilité et Recours. L’objectif de la phase III du Projet sur Responsabilité et Recours est de développer des recommandations crédibles, réalisables et pratiques pour renforcer l’efficacité des mécanismes de réclamation ne relevant pas de l’Etat dans les cas d’abus des droits de l’homme impliquant des entreprises. Des informations supplémentaires concernant la phase III du Projet sur Responsabilité et Recours sont disponibles dans le rapport du HCDH sur le lien suivant : https://www.ohchr.org/Documents/Issues/Business/ARP/ARPIII-PoW.pdf.  Ce sondage est ouvert aux employés de mécanismes de responsabilité indépendants de institutions financières de développement. Ce questionnaire est structuré en quatre parties : la partie 1 porte sur la conception de base du mécanisme de votre entreprise. La partie 2 comporte une question sur chacun des critères d’efficacité présenté dans le principe 31 des Principes Directeurs relatifs aux entreprises et aux droits de l’homme. La partie 3 porte sur quelques questions transversales. La partie 4 offre un espace pour partager vos coordonnées.  Nous accordons de l’importance à chaque contribution. Vous pouvez répondre à autant de questions que vous le souhaitez. Nous vous encourageons à répondre en utilisant le questionnaire électronique disponible sur le lien suivant : http://tiny.cc/ARP3IAMSurvey. Cependant, si vous le préférez, vous pouvez également répondre au questionnaire en utilisant ce document et nous le retourner par courrier électronique à l’adresse suivante : business-access2remedy@ohchr.org ou bshea@ohchr.org. Dans les deux cas, le délai de réponse à ce questionnaire est le **30 avril 2019**.  **TOUTES LES REPONSES FOURNIES SERONT GARDEES CONFIDENTIELLES.**  Pour toute question, veuillez contacter business-access2remedy@ohchr.org ou bshea@ohchr.org.  Dans le cas où vous souhaiteriez fournir de plus amples informations, un questionnaire séparé ouvert au public et contenant des questions additionnelles est disponible sur le lien suivant: http://tiny.cc/ARP3PublicSurvey. |

**Information sur la conception de base de votre mécanisme**

1. **Qui peut utiliser le mécanisme pour soumettre une réclamation ?**
2. **Quels types de réclamation peuvent être traitées par le mécanisme ?**

*Cochez toutes les réponses pertinentes.*

Réclamations liée au droit du travail (par exemple: discrimination, sécurité sur le lieu de travail, paiement de salaires)

Réclamations liée à la propriété (par exemple : déplacements involontaires, perte de terrain/de propriété)

Réclamations liée au bien-être physique (par exemple : violence, réclamations liées à al santé)

Réclamations impliquant des questions environnementales (par exemple : pollution, accès à l’eau)

Réclamations liée au consommateur (par exemple : sécurité du produit)

Réclamations liée au respect de la vie privée (par exemple : mauvais usage de données de caractère privé)

Autre:

1. **Quel type de recours peut être obtenu par le biais du mécanisme ? Veuillez fournir des exemples si possibles.**
2. **Comment est-ce que la mise en œuvre des recours est contrôlée en pratique ?**
3. **Comment est-ce que le mécanisme est financé ?**
4. **Quelles ont été les raisons principales pour lesquelles le mécanisme a été établi ?**
5. **Quelles directives, ressources et sources d’information ont été consulté lors de la conception du mécanisme ?**

**Information sur l’efficacité du mécanisme**

|  |
| --- |
| Le principe 31 des Principes Directeurs relatifs aux entreprises et aux droits de l’homme présente une série de critères d’efficacité pour les mécanismes de réclamation non-étatiques. Les questions ci-dessous portent sur chacun de ces critères. Pour description plus détaillée de ces critères, veuillez consulter le principe 31 des Principes Directeurs relatifs aux entreprises et aux droits de l’homme ainsi que son commentaire.  N’hésitez pas à répondre à autant de questions que vous le souhaitez, Si possible, veuillez inclure des exemples concrets là où ceci est pertinent. |

1. **Quelles mesures sont prises afin d’assurer que le mécanisme est légitime (c’est-à-dire qu’il inspire la confiance des usagers et qu’il est protégé d’interférence injustifiée) ?**
2. **Quelles mesures sont prises afin d’assurer que le mécanisme est accessible (c’est-à-dire que les usagers ont connaissance de l’existence de ce mécanisme et sont aidés à surmonter les difficultés d’accès (liées à la langue, au degré l’alphabétisation, au coût, à la localisation, à la crainte de représailles, etc.)) ?**
3. **Quelles mesures sont prises afin d’assurer que le mécanisme est prévisible (c’est-à-dire que les procédures du mécanismes, les résultats disponibles, et les outils de mise en œuvre sont clairs et connus publiquement) ?**
4. **Quelles mesures sont prises afin d’assurer que le mécanisme est équitable (c’est-à-dire que les personnes affectées ont un accès raisonnable aux sources d’information, au conseil et à l’expertise nécessaire à ce qu’elles puissent s’engager dans le processus de réclamation sur une base juste et informée) ?**
5. **Quelles mesures sont prises afin d’assurer que le mécanisme est transparent :** 
   1. **Dans des cas individuels (c’est-à-dire que les parties prenantes sont régulièrement informées sur le progrès de la réclamation) ?**
   2. **Pour le public (c’est-à-dire que la performance générale du mécanisme est connue par le biais de statistiques disponibles publiquement, d’études de cas et d’information détaillée sur le traitement des cas) ?**
6. **Afin d’être considérée comme efficace sous les Principes Directeurs, les mécanismes non-étatiques de réclamation doivent être compatibles avec les droits, c’est-à-dire que les mécanismes assurent que les résultats et les remèdes soient en accord avec les droits de l’homme internationalement reconnus. Pouvez-vous donner des exemples illustrant comment ceci est effectué en pratique ?**
7. **Quelles mesures sont prises afin d’assurer que les enseignements tirés du mécanisme:** 
   1. **Sont utilisé afin d’améliorer le mécanisme ?**
   2. **On tune influence sur les politiques, procédures et/ou pratiques de l’institution financière de développement de manière à prévenir de futures réclamations et abus ?**
8. **Quelles mesures sont prises afin d’assurer que:** 
   1. **Les groups de parties prenantes affectées sont consultés à propos de la conception et de la performance du mécanisme ?**

*Remarque : Le principe Directeur 31(h) sur la participation et le dialogue traite de mécanismes de réclamation de niveau opérationnel. Cependant, dans le cadre de la phase III du Projet Responsabilité et Recours, nous cherchons à en savoir plus sur la question de comment d’autres types de mécanismes de réclamation répondent à ces problèmes.*

* 1. **Les décisions par rapport au résultat de la procédure de recours sont prises sur la base d’un dialogue avec les personnes affectées ?**

**Information sur les questions transversales**

1. **Veuillez décrire toute relation que le mécanisme ait avec des institutions étatiques ? Est-ce que le mécanisme est régi par le droit national ? Y a-t-il des politiques sur la possibilité de référer ou de collaborer avec des mécanismes étatiques ? Dans quelle mesure est-ce que le mécanisme interagit avec des mécanismes étatiques en pratique?**
2. **Est-ce que le mécanisme coopère avec d’autres mécanismes non-étatiques de réclamation, tels que ceux administrés par l’entreprise à propos de laquelle vient la réclamation ou des mécanismes d’autres organisations (par exemple : initiatives multi-acteurs, associations d’industrie ou mécanismes de responsabilité indépendants émanant d’institutions financières de développement) ? Si tel est le cas, comment et dans quelles circonstances ?**
3. **Quelles mesures sont prises pour assurer les usagers effectifs et potentiels, leurs amis et familles, les défenseurs des droits de l’homme et autres sont protégés d’actes de représailles et d’intimidation lorsque ce mécanisme est ou sera utilisé ?**
4. **De quelle manière est-ce que le mécanisme implique les parties prenantes affectées dans la conception et dans la mise en œuvre des remèdes ? Quelles mesures sont prises pour assurer que l’expérience et les perspectives des usagers (et en particulier ceux qui présentent un risque de vulnérabilité et de marginalisation) sont correctement comprises et reflétées ? Quels processus sont en place pour assurer une représentation suffisante des grands groupes ou des groupes disparates ?**

**Information sur le participant au sondage**

|  |
| --- |
| Toutes les informations personnelles seront gardées strictement confidentielles. Vous pouvez cependant décider d’omettre toute information que vous n’êtes pas confortable de partager. |

1. **Votre nom.**

*Remarque : Cette information sera gardée confidentielle et vous êtes libre de l’omettre.*

1. **Quel est votre rôle dans l’organisation par rapport au mécanisme de réclamation dont vous nous avez parlé ?**
2. **Nom de votre organisation.**

*Remarque : Cette information sera gardée confidentielle et vous êtes libre de l’omettre.*

1. **Adresse électronique de contact.**

*Remarque : Cette information sera gardée confidentielle et vous êtes libre de l’omettre.*

1. **Seriez-vous d’accord que nous vous contactions, si nécessaire, dans un objectif de contribution à la recherche ?**

Oui

Non

**Information supplémentaire**

1. **Veuillez ajouter toute autre information que vous n’avez pas pu partager ci-dessus.**