**Questionnaire ouvert sur la phase III du Projet sur Responsabilité et Recours**

|  |
| --- |
| Bienvenue sur le questionnaire ouvert du HCDH portant sur la phase III du Projet sur 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. Ce projet se concentre en particulier sur les mécanismes de réclamation en entreprise, les mécanismes de réclamation développés par des initiatives multi-acteurs, et sur les mécanismes de réclamation associés à des institutions de financement et de développement. Des informations supplémentaires concernant la phase III du Projet sur Responsabilité et Recours et les typologies de mécanismes de réclamation en cours d’évaluation sont disponibles sur : https://www.ohchr.org/Documents/Issues/Business/ARP/ARPIII-PoW.pdf.  Le travail sur la phase III du Projet sur Responsabilité et Recours se déroulera jusqu’au début de l’année 2020. En conclusion de la phase III, le HCDH soumettra un rapport au Conseil des Droits de l’Homme pour la séance de juin 2020 qui exposera un certain nombre de recommandations. Même si ces recommandations seront adressées principalement aux Etats, aux entreprises, et autres acteurs responsables de la conception et administration des mécanismes de réclamations ne relevant pas de l’Etat, elles pourront aussi être utiles à d’autres groupes d’acteurs qui ont un intérêt dans l’efficacité de ces mécanismes, comme par exemple des organisations de la société civile, syndicats, juristes, défenseurs des droits de l’homme et, évidemment, les individus auxquels ces mécanismes sont destinés.  Ce sondage est ouvert à chacun de ces acteurs, ainsi qu’à tous les autres membres du public qui ont une connaissance et/ou une expérience de ces mécanismes. Ce bref questionnaire ouvert vise à recueillir des contributions initiales sur des questions clés pour orienter la phase III du Projet sur Responsabilité et Recours qui seront utilisées pour façonner et guider le travail du HCDH. Ce questionnaire sera suivi d’activités ciblées de collecte de données, impliquant une variété de groupes d’acteurs différents.  Nous apprécions toutes les contributions et vous pouvez répondre à autant de questions que vous le souhaitez.  TOUTES LES REPONSES FOURNIES SERONT STRICTEMENT CONFIDENTIELLES.  Pour plus d’informations sur les différentes parties du Project sur Responsabilité et Recours, veuillez consulter : https://www.ohchr.org/EN/Issues/Business/Pages/OHCHRaccountabilityandremedyproject.aspx. |

**Information sur les mécanismes de réclamation ne relevant pas de l’État que vous souhaiteriez partager avec nous**

|  |
| --- |
| Toutes les questions ci-dessous ne seront pas nécessairement pertinentes pour chacun; veuillez répondre aux questions de la manière qui vous semble la plus appropriée. Il y a également la possibilité de fournir des informations concernant les cas/incidents qui ont été référés à un mécanisme de réclamation ne relevant pas de l’Etat, et aussi concernant des mécanismes particuliers ou, plus généralement, des catégories de mécanismes. Un espace supplémentaire est fourni à la fin du questionnaire afin de partager des commentaires de nature plus générale, ou des études ou ressources pertinentes.  NB : Les descriptions de typologies de mécanismes qui seront l’objet de phase III du projet sur Responsabilité et Recours sont disponibles aux pages 13-17 de notre rapport initial : https://www.ohchr.org/Documents/Issues/Business/ARP/ARPIII-PoW.pdf. |

1. **A propos de quelle(s) catégorie(s) de mécanisme de réclamation ne relevant pas de l’Etat souhaitez-vous fournir des informations ?**

*Cochez toutes les cases qui conviennent.*

Mécanisme de réclamation en entreprise (i.e. mécanisme établi et administré par une entreprise)

Mécanisme de réclamation développé par une industrie, une initiative multi-acteurs ou autre initiative concertée (i.e. mécanisme ‘externe’ à l’entreprise qui administre un ensemble d’engagements auxquels l’entreprise a accepté d’adhérer)

Mécanisme de réclamation associé à une institution de financement et de développement (i.e. mécanisme à travers lequel un individu affecté de manière négative par un projet financé par une institution peut porter plainte auprès de l’institution de financement elle-même)

Autre :

1. **Veuillez fournir des détails supplémentaires concernant la typologie du mécanisme en question (par exemple : s’agit-il d’un mécanisme opérationnel, d’un mécanisme spécifique à une industrie, d’un mécanisme de responsabilité indépendant, etc.).**
2. **Si possible, veuillez fournir davantage d’informations pour nous aider à identifier le mécanisme en question (par exemple : le nom du mécanisme ou l’entité responsable de son administration).**

*NB : Cette information restera strictement confidentielle, mais vous êtes libre de ne pas la fournir.*

1. **Dans quel Etat le mécanisme est-il localisé ?**

*NB : Cette information restera strictement confidentielle, mais vous êtes libre de ne pas la fournir.*

1. **Le mécanisme est-il lié à un secteur(s) spécifique ? Si oui, lequel ?**

*Cochez toutes les cases qui conviennent.*

Habillement et textile

Agriculture/nourriture/boissons/tabac/pêche

Ressources naturelles

Construction et matériaux

Finance

Militaire/Armes/Sécurité

Technologie

Autre :

1. **Veuillez fournir un lien Internet vers le mécanisme.**

*NB : Cette information restera strictement confidentielle, mais vous êtes libre de ne pas la fournir.*

1. **Aimeriez-vous nous parler d'un cas / incident particulier qui a été soumis à un mécanisme de réclamation ne relevant pas de l’Etat?**

*NB : Comme indiqué dans l'introduction, les réponses resteront confidentielles*

Oui

Non (veuillez sélectionner si vous souhaitez fournir des informations de nature générale)

**Information sur un cas/incident particulier**

|  |
| --- |
| Cette section s’adresse aux personnes qui ont choisi « Oui » pour la question 7. Si vous avez choisi « Non » pour la question 7, veuillez passer directement à la question 17.  L’objectif de cette section est de recueillir des informations sur la performance des mécanismes de réclamation ne relevant pas de l’Etat par rapport à des cas ou incidents spécifiques plutôt que sur ces mécanismes de manière générale. En plus de partager des données utiles, vos réponses aideront le HCDH à identifier de potentiel études de cas pour la poursuite de la recherche.  Toutes les questions ci-dessous ne seront pas nécessairement pertinentes pour chacun; veuillez répondre aux questions de la manière qui vous semble la plus appropriée. |

1. **Veuillez cocher la ou les cases qui décrivent le mieux la nature de la réclamation.**

*Cochez toutes les cases qui conviennent.*

Abus de droits du travail (ex. discrimination, sécurité au travail, paiement de salaires, etc.)

Esclavage moderne (ex. traite, travail forcé, etc.)

Abus de droits de propriété (ex. expulsion forcée, perte de terres/propriété, etc.)

Violence physique/abus du droit à la santé

Abus des droits de l’environnement (ex. accès à l’eau, pollution, etc.)

Autre :

1. **Veuillez fournir des détails supplémentaires concernant la réclamation (et tout lien Internet donnant accès à davantage d’information à ce sujet).**
2. **Quels ont été les facteurs qui ont amené à l’utilisation de ce mécanisme ?**

*Cochez toutes les cases qui conviennent.*

Plus rapide, option moins coûteuse ou accès plus facile par rapport aux mécanismes relevant de l’Etat (tribunaux, INDH, etc.)

Processus plus simple que les mécanismes relevant de l’Etat

La question se prêtait mieux à être résolue par un mécanisme ne relevant pas de l’Etat (ex. parce que cela ne constituait pas une cause d'action légale)

Il n’y avait pas d’autres options disponibles pour la résolution de la réclamation

Ressources insuffisantes (ex. ressources financières) pour accéder à d’autres mécanismes

Conviction qu'alerter la société arrêterait / empêcherait les futurs abus

Le mécanisme pouvait fournir un recours efficace

Le mécanisme avait été suggéré par un tiers (ex. ONG)

Autre :

1. **Si vous souhaitez expliquer davantage vos choix ci-dessus, veuillez le faire ici.**
2. **Y a-t-il eu des préoccupations ou des difficultés avec l'utilisation de ce mécanisme? Si oui, veuillez indiquer lesquels.**

*Cochez toutes les cases qui conviennent.*

Manque d’indépendance vis-à-vis des responsables du préjudice

Manque de transparence et de prévisibilité du processus

Crainte de représailles

La question se prêtait mieux à être résolue par un mécanisme relevant de l’Etat (ex. à cause de la gravité du préjudice)

Crainte que l'utilisation du mécanisme n’exclue la possibilité d'utiliser un mécanisme relevant de l’Etat (ex. le mécanisme de réclamation ne relevant pas de l’Etat nécessite une renonciation aux droits d'accès à un mécanisme relevant de l’Etat)

Le mécanisme ne pouvait pas fournir un recours efficace

Autre :

1. **Si vous souhaitez expliquer davantage vos choix ci-dessus, veuillez le faire ici.**
2. **Quelles solutions étaient recherchées par la personne (ou les personnes) qui a soulevé la réclamation ?**

*Cochez toutes les cases qui conviennent.*

Compensation financière

Processus préventif (ex. garantie de non-répétition, renforcement des garanties)

Réparation non financière (ex. restauration de la propriété prise, etc.)

Terminaison/suspension de la relation d’affaires (ex. révocation de la certification ou adhésions à une association)

Investigation

Autre :

1. **Veuillez fournir des informations supplémentaires concernant les solutions recherchées ou obtenues (et tout lien Internet donnant accès à davantage d’information à ce sujet).**
2. **Souhaitez-vous partager des informations supplémentaires (ex. si un suivi a été effectué pour évaluer la satisfaction des utilisateurs par rapport à un ou plusieurs résultats, comment cela a été réalisé et par qui) ?**

**Informations générales**

|  |
| --- |
| N'hésitez pas à répondre à autant de questions que vous le souhaitez. |

1. **Qui a le droit de formuler une réclamation via ce mécanisme ?**
2. **Quels types de réclamation peuvent être soumises à ce mécanisme ? (ex. harcèlement en milieu de travail, violation du droit du travail, violation des droits de l’homme plus généralement, etc.).**
3. **Quelles sont les mesures prises pour que le mécanisme et ses processus soient bien connus par les groupes d’acteurs à l'usage desquels ils sont destinés?**
4. **Quelles mesures sont prises pour garantir que ceux qui peuvent utiliser le mécanisme puissent facilement y accéder, en comprendre les procédures et s'y engager?**

*NB: Nous sommes particulièrement intéressés par les innovations qui ont été utilisées pour relever les défis des personnes vivant dans des zones reculées (en particulier celles sans accès à Internet), pour améliorer l'accès physique et la convivialité du mécanisme (en particulier lorsqu'ils sont utilisés par ceux qui présentent un risque accru de vulnérabilité ou de marginalisation) et de surmonter les barrières linguistiques.*

1. **Existe-t-il des conditions préalables à l'utilisation du mécanisme (ex. une renonciation aux droits de poursuivre l'affaire ailleurs)?**
2. **Quelles mesures sont prises pour garantir que les utilisateurs actuels et potentiels, leurs amis et leur famille, les défenseurs des droits de l'homme et autres personnes sont protégés contre les représailles et l'intimidation?**

*NB : Nous sommes particulièrement intéressés par les pratiques innovantes et nouvelles technologies qui améliorent la protection.*

1. **Quelle implication (le cas échéant) les acteurs concernés ont-ils dans la conception du mécanisme?**
2. **Quelle implication (le cas échéant) les acteurs concernés ont-ils dans le fonctionnement du mécanisme ?**
3. **Quels types de solutions peuvent être fournies via ce mécanisme (ex. compensation financière, restauration de moyens de subsistance/propriété, futurs programmes de conformité et prévention, excuses, etc.) ?**
4. **Quelle implication (le cas échéant) les acteurs concernés ont-ils dans la sélection, conception ou mise en oeuvre des recours ?**
5. **Quelles mesures sont prises pour que les solutions soient mises en oeuvre correctement et dans un délai convenable ?**
6. **Quelles mesures sont prises pour que les enseignements tirés des processus de règlement de réclamations soient pris en compte dans la future diligence raisonnable en matière de droits de l'homme de la société (ou des sociétés) concernée(s)?**
7. **Avez-vous des suggestions pour améliorer l’efficacité du mécanisme ?**
8. **Le mécanisme est-il coordonné avec d'autres mécanismes de réclamation ne relevant pas de l'Etat ou avec des mécanismes de réclamation relevant de l’Etat lorsque ces autres mécanismes pourraient également être utilisés pour traiter le même grief (par exemple, en partageant des fonctions d'enquête ou des éléments de preuve)? Dans l'affirmative, veuillez fournir des informations sur la nature de cette coordination.**
9. **Nous souhaitons en savoir plus sur les différentes manières dont les gouvernements ont pu soutenir ou exiger la mise en place de mécanismes de réclamation ne relevant pas de l’Etat. Le gouvernement du pays où ce mécanisme est basé a-t-il un lien formel avec le mécanisme ou fournit-il des indications pertinentes sur le fonctionnement de ce mécanisme? La mise en place de ce mécanisme est-elle une exigence de tout régime réglementaire? Si vous avez des informations sur ces questions ou autres questions similaires, veuillez les partager ici.**

**Information au sujet du répondant**

|  |
| --- |
| Toutes les informations personnelles resteront strictement confidentielles et vous pourrez omettre toute information que vous ne souhaitez pas partager. |

1. **Votre nom.**

*NB. Cette information sera strictement confidentielle, mais vous êtes libre de l’omettre.*

1. **Quel groupe d’acteurs représentez-vous ?**

Usager (potentiel)

Entreprise

Operateur ou administrateur d’un mécanisme de réclamation

Organisation non-gouvernementale

Syndicat

Fonctionnaire du gouvernement

Juriste

Chercheur académique

Médiateur

Autre :

1. **Nom de votre organisation.**

*NB. Cette information sera strictement confidentielle, mais vous êtes libre de l’omettre.*

1. **Dans quel pays vous trouvez-vous ?**

*NB. Cette information sera strictement confidentielle, mais vous êtes libre de l’omettre.*

1. **Adresse e-mail de contact.**

*NB. Cette information sera strictement confidentielle, mais vous êtes libre de l’omettre.*

1. **Seriez-vous d’accord que nous vous contactions, si nécessaire, à des fins de recherche?**

Oui

Non

**Informations supplémentaires**

1. **Veuillez partager ici toute autre information que vous n'aviez pas pu inclure ci-dessus.**
2. **Si vous souhaitez partager des réflexions générales ou des points de vue sur l'utilisation et / ou le rôle des mécanismes de réclamation ne relevant pas de l’Etat, veuillez le faire ici.**
3. **Si vous souhaitez partager des publications ou des ressources sur les mécanismes de réclamation ne relevant pas de l’Etat, veuillez le faire ici.**