

Plaintes auprès des Points de contact nationaux

Table des matières

Plaintes	3
Phase un : Décider de déposer ou non une plainte	5
Étape 1 : Déterminer si les Principes directeurs de l'OCDE s'appliquent.....	5
Étape 2 : Examiner les points forts, les limites et les résultats possibles d'une plainte.....	6
Phase deux : Préparation et dépôt de la plainte	10
Étape 1 : Rassembler des preuves convaincantes sur vos affirmations les plus fortes.....	10
Étape 2 : Déterminer les réclamations à formuler.....	10
Étape 3 : Déterminer le(s) PCN(s) auprès duquel/desquels déposer la plainte.....	10
Étape 4 : Prendre en compte nos conseils pour renforcer votre plainte.....	11
Étape 5 : Rédiger la plainte.....	12
Étape 6 : Déposer la plainte auprès du PCN.....	12
Phase trois : Coordination entre les PCN	14
Processus de coordination.....	14
Rôle des plaignants et des entreprises.....	14
Phase quatre : Évaluation initiale	15
Processus d'évaluation initiale.....	15
Critères d'évaluation de l'évaluation initiale.....	15
Le rôle des plaignants.....	16
Le rôle des entreprises.....	16
Phase cinq : Médiation	17
Processus de médiation.....	17
Le rôle des plaignants.....	17
Le rôle des entreprises.....	17
Phase six : Déclaration finale	19
Processus de déclaration finale.....	19
Recommandations et déterminations.....	19
Conséquences.....	19
Le rôle des plaignants.....	19
Le rôle des entreprises.....	20

Phase sept : Suivi	21
Processus de suivi.....	21
Le rôle des plaignants.....	21
Le rôle des entreprises.....	21
Autres considérations relatives au dépôt	22
Procédures parallèles du PCN	23
Pourquoi déposer un dossier auprès du PCN malgré une procédure parallèle.....	23
Ce que disent les Principes directeurs sur les procédures parallèles.....	23
Considérations importantes sur les procédures parallèles.....	23
Transparence et campagne	25
Communication par les PCN.....	25
Transparence entre les parties.....	25
Transparence envers le public.....	25
Campagne publique pendant les plaintes.....	25
Principes directeurs de 2011 ou 2023	28
Quelle version des Principes directeurs de l'OCDE (2011 ou 2023) utiliser pour quelles plaintes ?.	28
Préjudices survenus uniquement avant juin 2023.....	29
Dommages ayant débuté avant juin 2023, mais toujours en cours.....	30
Préjudices survenus uniquement après juin 2023.....	30
Responsabilité de l'entreprise en cas de préjudice	32
Trois niveaux de responsabilité de l'entreprise en cas de préjudice.....	32
Changement de responsabilité de l'entreprise en cas de préjudice.....	33
Outils et ressources pour déposer une plainte	34

Plaintes

Vous pouvez déposer une plainte au titre des Principes directeurs de l'OCDE contre une entreprise qui, selon vous, n'a pas respecté les normes des Principes directeurs. Bien que les Principes directeurs et le système de plainte soient facultatifs pour les entreprises, vous aurez plus de chances d'obtenir réparation et de promouvoir une meilleure conduite des affaires si vous suivez les conseils d'OECD Watch, notamment en ce qui concerne l'intégration de votre plainte dans une stratégie plus large en faveur de la justice.

Les Principes directeurs de l'OCDE prévoient un système de plaintes pour les victimes de préjudices causés par les entreprises. Les Points de contact nationaux (PCN) - les services gouvernementaux chargés de la mise en œuvre des Principes directeurs - sont tenus de traiter les plaintes déposées contre des entreprises soupçonnées de ne pas avoir respecté les normes des Principes directeurs. La partie II des Principes directeurs de l'OCDE (appelée « Procédures ») définit la manière dont les PCN doivent traiter les plaintes (formellement appelées « circonstances spécifiques »). Par le biais de la procédure de plainte, les PCN sont censés contribuer à résoudre les différends entre les entreprises couvertes par les Principes directeurs de l'OCDE et les personnes lésées par les activités commerciales de ces entreprises.

Les sociétés civiles du monde entier ont utilisé la procédure de plainte du PCN pour lutter contre les préjudices sociaux et environnementaux liés à la mauvaise conduite des entreprises. Les plaintes aboutissent parfois (mais pas souvent) à des réparations pour les victimes ou à la prévention d'activités commerciales préjudiciables. Plus souvent, elles sensibilisent et aident à encourager une meilleure conduite des entreprises à l'avenir. Selon l'expérience d'OECD Watch, les sociétés civiles qui suivent les conseils d'OECD Watch et qui intègrent leur plainte dans une stratégie plus large - en recherchant une collaboration internationale avec d'autres ONG, en engageant les médias, les alliés du gouvernement et les investisseurs, et même en visant un changement juridique ou normatif plus important lorsque c'est possible - ont plus de chances de réussir.

Avant de déposer une plainte, les communautés et leurs représentants doivent se demander si une plainte auprès du PCN est l'outil adéquat pour contester les préjudices auxquels ils sont confrontés. Nous encourageons les sociétés civiles qui luttent contre les impacts des entreprises à lire notre guide sur les étapes de la procédure de plainte auprès du PCN et nos conseils sur l'opportunité et la manière de déposer une plainte.

Étapes d'une plainte auprès d'un PCN

Pour les plaignants potentiels, il est utile de considérer la procédure de plainte en sept étapes :

Pré-dépôt

1. **Décision du dépôt** : Déterminez si les Principes directeurs s'appliquent et si une plainte soutiendra votre stratégie et vos objectifs généraux.
2. **Préparation et dépôt** : Rassembler des preuves, décider quelles plaintes soulever contre quelles entreprises, et rédiger et déposer une plainte solide en utilisant les conseils d'OECD Watch.

Après le dépôt

3. **Coordination** : Si plusieurs PCN sont concernés, ils se coordonnent pour choisir le PCN chef de file et le PCN de soutien (\pm 2 mois).
4. **Évaluation initiale** : Le PCN chef de file procède à une évaluation initiale pour décider d'accepter ou non la plainte (\pm 3 mois).
5. **Médiation** : Si le PCN accepte la plainte, il tente de soutenir la médiation pour aider les parties à trouver une solution aux problèmes (\pm 6 mois).
6. **Déclaration finale** : Le PCN publie une déclaration finale, qui peut contenir des recommandations et des décisions (\pm 3 mois).
7. **Suivi** : Le PCN assure généralement le suivi de tout accord conclu ou de toute recommandation formulée (\pm 1 an).

Dans la pratique, l'ensemble de la procédure de plainte dure souvent de 1 à 3 ans, plus 1 an pour le suivi.

Phase un : Décider de déposer ou non une plainte

Le dépôt d'une plainte auprès d'un Point de contact national (PCN) peut être un moyen d'obtenir réparation pour les préjudices subis par les entreprises et de lutter contre leur mauvaise conduite. Toutefois, avant de déposer une plainte auprès d'un PCN, les communautés et leurs représentants doivent déterminer si les Principes directeurs de l'OCDE s'appliquent et si une plainte soutient leur stratégie et leurs objectifs plus larges.

Étape 1 : Déterminer si les Principes directeurs de l'OCDE s'appliquent

Les Principes directeurs de l'OCDE s'appliquent à de nombreuses situations de préjudice par les entreprises, mais pas à toutes. Examiner les questions suivantes pour déterminer si vous pouvez déposer une plainte.

Qui peut déposer une plainte auprès d'un PCN ?

Toute personne, groupe ou organisation intéressé(e) par la question peut déposer une plainte. Ceci comprend :

- les membres de la communauté
- les mouvements collectifs
- les travailleurs
- les ONG
- les syndicats ou les organisations syndicales

Quelles sont les questions abordées ?

Vous pouvez déposer une plainte concernant un manquement présumé d'une ou plusieurs entreprises à respecter les nombreuses [normes](#) des Principes directeurs de l'OCDE. Les Principes directeurs sont très généraux, de sorte que la plupart des questions sont couvertes. Les plaintes peuvent porter sur des préjudices passés qui n'ont pas été correctement pris en compte par une entreprise, sur des préjudices actuels ou sur des préjudices qui pourraient se produire à l'avenir si une entreprise poursuivait ses activités planifiées.

Contre quelles entreprises pouvez-vous déposer une plainte ?

Vous pouvez déposer une plainte contre une ou plusieurs entreprises liée(s) au préjudice. Toutefois, l'entreprise doit avoir son siège dans l'un des [51 pays qui suivent les Principes directeurs](#), ou le préjudice doit se produire dans un pays qui suit les Principes directeurs.

Quand pouvez-vous déposer une plainte ?

Les plaintes peuvent être déposées avant, pendant ou après les préjudices présumés. Parfois, les plaintes déposées auprès du PCN portent sur les mêmes questions que celles qui sont traitées par un autre mécanisme de réclamation, comme une cour ou un tribunal. Ce type de plaintes est appelé « procédures parallèles ». Nous avons élaboré des orientations à l'intention de la société civile sur la manière de traiter les plaintes déposées auprès des PCN lorsque des questions sont abordées dans le cadre de [procédures parallèles](#).

Comment pouvez-vous déposer une plainte ?

Suivez les conseils d'[OECD Watch](#) pour savoir comment rédiger une plainte stratégique.

Étape 2 : Examiner les points forts, les limites et les résultats possibles d'une plainte

Si vous avez déterminé que les Principes directeurs de l'OCDE s'appliquent, examinez les forces, les faiblesses et les limites de la procédure de plainte du PCN afin de décider si le dépôt d'une plainte est l'outil approprié pour contester les préjudices auxquels vous êtes confronté(e).

Forces

Les plaintes déposées auprès des PCN peuvent être un outil utile pour lutter pour la justice contre les préjudices causés par les entreprises. Elles présentent des avantages par rapport à d'autres types de plaintes :

- **Accessibilité** : Les PCN sont plus accessibles aux plaignants que les cours ou les tribunaux administratifs. La procédure de plainte auprès du PCN est généralement moins coûteuse, plus rapide et plus simple qu'une procédure judiciaire, et le nombre de preuves nécessaires pour que la plainte soit acceptée par le PCN est moins élevé.
- **Couverture des problèmes** : Étant donné que les Principes directeurs de l'OCDE définissent un large éventail de [normes sociales et environnementales](#) que les entreprises doivent respecter, les plaintes déposées auprès des PCN couvrent souvent plus de questions qu'en vertu de la législation nationale.
- **Couverture nationale** : Les plaintes auprès du PCN peuvent être déposées contre des entreprises opérant partout dans le monde, pour autant que l'entreprise concernée ait son siège ou exerce ses activités dans un pays qui applique les Principes directeurs.
- **Accent mis sur le dialogue** : Les plaintes déposées auprès des PCN sont moins conflictuelles (ou combatives) que les procédures judiciaires, car elles sont axées sur le dialogue entre le plaignant et l'entreprise en vue de parvenir à un accord.
- **Possibilités de remèdes** : Les entreprises peuvent accepter un plus large éventail de réponses ou de remèdes que dans le cadre du droit national, tels que la prévention des dommages susceptibles de se produire à l'avenir, la cessation des dommages actuels, l'amélioration des pratiques futures, le renforcement des politiques d'entreprise, la réparation des dommages (tels que la pollution) et l'indemnisation des victimes (bien que cela soit rare à l'heure actuelle).
- **Recommandations et déterminations** : Même si la médiation n'aboutit pas à un accord, les PCN peuvent formuler des recommandations pour encourager les entreprises à mieux respecter les Principes directeurs et peuvent déterminer si le comportement de l'entreprise est conforme ou non aux normes des Principes directeurs.

Limites

Bien que de bons résultats soient possibles, ils ne sont pas garantis. Les PCN et la procédure de plainte présentent de sérieuses limites qu'il convient d'examiner attentivement avant de décider de déposer une plainte :

- **Normes non contraignantes** : Les Principes directeurs de l'OCDE ne sont pas contraignants pour les entreprises. Cela signifie que les PCN ne peuvent pas exiger d'une entreprise qu'elle participe à une plainte ou qu'elle prenne des mesures pour remédier à un préjudice ou le prévenir. Il n'y a généralement pas non plus de conséquences formelles si une entreprise

décide dans un premier temps de participer à la médiation, mais se retire ensuite de la procédure de plainte.

- **Volontaires** : Dans le meilleur des cas, les PCN ne peuvent que critiquer la mauvaise conduite des entreprises et encourager l'action. Si certains PCN ont activement encouragé une résolution significative des plaintes et la réparation des préjudices, tous les PCN n'ont pas de bons antécédents en la matière. Comme le montrent les [évaluations des PCN](#) d'OECD Watch, il existe des écarts importants entre les performances des différents PCN.
- **Peu d'accords** : Historiquement, la procédure de plainte du PCN n'a pas donné lieu à de nombreux accords entre les parties. Par exemple, seulement 10 % des plaintes déposées par la société civile ont abouti à un [accord](#).

Il est important de prendre en compte les points forts et les limites de la procédure de plainte auprès du PCN, ainsi que les résultats possibles, dans le cadre de votre stratégie globale en matière de justice.

Résultats

Les PCN utilisent la médiation pour faciliter le dialogue entre le plaignant et l'entreprise afin de les encourager à parvenir à un accord. Les accords peuvent inclure de nombreux types de mesures correctives, et même si aucun accord n'est conclu, la procédure de plainte peut déboucher sur des résultats positifs pour les plaignants.

Accords

Les accords peuvent inclure des actions visant à remédier à des préjudices qui se sont produits dans le passé et/ou qui se poursuivent, ainsi que des actions visant à empêcher que des préjudices similaires ne se produisent à l'avenir.

Les mesures prises par les entreprises pour remédier aux dommages incluent :

- Remettre en état les dommages causés à l'environnement
- Présenter des excuses publiques
- S'engager à ne pas répéter le préjudice à l'avenir
- Réembaucher les travailleurs licenciés abusivement
- Enquêter sur les dommages et en rendre compte publiquement
- Réparer les infrastructures endommagées
- Restituer les terres ou les biens injustement pris
- Fournir une compensation monétaire.

Les mesures prises par les entreprises pour prévenir les dommages incluent :

- Mettre en place un mécanisme de réclamation au niveau de l'entreprise
- Adopter des mesures pour prévenir les dommages futurs
- Aligner les objectifs de l'entreprise sur les normes internationales
- Améliorer les politiques et les pratiques en matière de droits de l'homme et d'environnement
- Renforcer l'engagement communautaire en cours

- | |
|--|
| <ul style="list-style-type: none">● Exemples d'accords conclus lors d'une médiation PCN. |
|--|

Résultats même en l'absence d'accord

Même si aucun accord n'est conclu, la procédure de plainte peut aboutir à des résultats positifs qui font progresser votre stratégie générale en matière de justice :

1. Actions du PCN : Le PCN peut inclure dans sa déclaration finale publique :

- **Recommandations** : Suggérer ce que l'entreprise devrait faire pour mieux aligner sa conduite sur les normes des Principes directeurs.
- **Décisions** : Expliquer pourquoi l'entreprise a respecté ou non les normes des Principes directeurs.
- **Conséquences** : Demander à d'autres ministères de sanctionner l'entreprise ou de lui refuser des avantages si elle n'a pas respecté les normes des Principes directeurs ou n'a pas participé de bonne foi à la procédure de plainte.

Les recommandations et les décisions sont utiles pour s'assurer que l'entreprise aligne ses politiques et pratiques futures sur les Principes directeurs afin d'éviter que des préjudices similaires ne se reproduisent à l'avenir.

- | |
|---|
| <ul style="list-style-type: none">● Exemples de déterminations prises par les PCN.● Exemples de conséquences prises par les PCN. |
|---|

Les recommandations, déterminations ou autres déclarations pertinentes du PCN pourraient encourager un autre mécanisme de plainte à prendre des mesures supplémentaires dans leur cas.

2. Actions par d'autres : La publicité faite autour d'une plainte peut engendrer une action d'impact de la part d'autres personnes :

- **Médias** : L'attention des médias peut ouvrir de nouvelles portes au dialogue et à la réparation.
- **Gouvernement** : Les autorités gouvernementales peuvent prendre des sanctions à l'encontre de l'entreprise, renforcer la politique ou la législation en la matière ou prendre d'autres mesures.
- **Investisseurs** : La pression des investisseurs peut inciter les entreprises à s'améliorer.
- **Autres entreprises** : Les relations d'affaires ou les entreprises homologues du secteur peuvent être encouragées à améliorer leur propre conduite.

3. Renforcement de la société civile :

- Les communautés ont un meilleur accès au dialogue avec l'entreprise ou d'autres entités influentes.
- La collaboration est renforcée entre les sociétés civiles locales, nationales et internationales qui travaillent sur des questions connexes.
- Les communautés sont mieux organisées dans leur lutte pour la justice.

4. Porte ouverte à la discussion :

- Porte ouverte à la discussion entre les plaignants et l'entreprise sur des questions identiques ou similaires à l'avenir.

Résultats inattendus

Parfois, une plainte déposée auprès d'un PCN peut avoir des conséquences inattendues. Par exemple, l'entreprise peut revenir sur les questions soulevées dans la plainte, ou le PCN peut conclure que l'entreprise a en fait respecté les normes des Principes directeurs.

Les entreprises pourraient exercer des représailles à l'encontre des personnes ou des organisations qui ont déposé la plainte. Les PCN sont conscients de la possibilité de représailles contre les

plaignants et doivent prendre toutes les mesures appropriées pour garantir la sécurité des procédures pour tous les participants. Contacter OECD Watch si vous subissez ou craignez des représailles liées à une plainte déposée auprès d'un PCN.

Parfois, le dépôt d'une plainte auprès du PCN n'est pas la bonne solution.

Il peut être plus rapide et plus efficace de s'adresser directement à une entreprise. Il peut également être judicieux de s'adresser aux partenaires commerciaux ou aux actionnaires de l'entreprise, à un service gouvernemental ou aux médias. Il peut également exister de meilleures voies de recours, notamment le dépôt d'une plainte auprès d'une cour, d'un tribunal, d'une commission des droits de l'homme, d'un mécanisme de responsabilité d'une institution de financement du développement ou d'un mécanisme de réclamation d'une entreprise ou d'un secteur d'activité.

Phase deux : Préparation et dépôt de la plainte

Une fois que vous avez décidé de déposer une plainte auprès du Point de contact national (PCN), suivez les étapes ci-dessous pour vous assurer qu'elle est aussi efficace que possible pour vous aider à atteindre vos objectifs.

Étape 1 : Rassembler des preuves convaincantes sur vos affirmations les plus fortes

Rassembler des preuves et des documents - tels que des déclarations de témoins, des politiques d'entreprise, des tests scientifiques et des articles ou rapports publics - montrant le préjudice qui s'est produit ou risque de se produire et un lien avec une entreprise. Les preuves doivent être crédibles et liées de manière plausible à une activité préjudiciable de l'entreprise, montrant qu'un préjudice se produit ou risque de se produire et qu'il est lié au fait que l'entreprise ne respecte pas les [normes](#) des Principes directeurs de l'OCDE.

Vous devez également recueillir des informations sur l'entreprise impliquée dans le préjudice, y compris sur son siège social. Lire les conseils d'OECD Watch ci-dessous pour rendre votre plainte plus efficace et stratégique, et contactez-nous si vous avez besoin d'aide.

Étape 2 : Déterminer les réclamations à formuler

Sur la base des éléments de preuve, déterminer les griefs à formuler à l'encontre de chaque entreprise. Nous vous recommandons de ne soulever que les griefs les plus forts, en montrant les preuves les plus évidentes de la violation des Principes directeurs de l'OCDE par une entreprise. Il est préférable de déposer des plaintes solides sur quelques dispositions des Principes directeurs plutôt que d'inclure plusieurs plaintes moins étayées.

Vous pouvez déposer une plainte contre de nombreuses entreprises si elles sont toutes liées à la même situation sous-jacente ou aux mêmes préjudices et qu'elles relèvent de la compétence d'un PCN.

Il se peut également que vous deviez déposer une plainte au titre des [versions 2011 et/ou 2023](#) des Principes directeurs de l'OCDE. OECD Watch a élaboré des conseils pour la société civile sur la version des Principes directeurs à mentionner dans une plainte déposée auprès d'un PCN.

Étape 3 : Déterminer le(s) PCN(s) auprès duquel/desquels déposer la plainte

Sur la base des réclamations et des entreprises que vous avez identifiées, déterminez le(s) PCN auprès duquel (desquels) vous déposerez la plainte.

Les plaintes doivent être déposées auprès du PCN du pays où les problèmes sont survenus. Il peut s'agir du pays où le préjudice est ressenti sur le terrain (le pays « hébergeant » l'activité commerciale, appelé « pays d'accueil »). Il peut également s'agir du pays où se trouve le siège de l'entreprise (le « pays d'origine »), soit parce que le pays d'accueil ne respecte pas les Principes directeurs et n'a pas de PCN, soit parce que les problèmes sont en réalité survenus lors d'une (mauvaise) prise de décision au niveau du siège. Parfois, les pays d'accueil et d'origine disposent tous deux d'un PCN. Les plaintes peuvent être déposées auprès des deux PCN ou d'un seul. Les PCN qui traitent des plaintes liées à la même situation [se coordonneront](#) entre eux. Contacter OCDE Watch si vous avez des questions sur le

PCN auprès duquel déposer votre demande.

Étape 4 : Prendre en compte nos conseils pour renforcer votre plainte

Sur la base de notre compréhension des limites de la procédure de plainte auprès du PCN et de notre expérience en matière de conseil aux plaignants de la société civile, nous avons identifié des conseils permettant aux plaignants d'améliorer l'efficacité de leur plainte auprès du PCN.

- **Inscrire votre plainte dans une stratégie plus large en faveur de la justice** : Les normes des principes directeurs de l'OCDE sont volontaires et les Points de contact nationaux ne peuvent pas exiger des entreprises qu'elles participent à une plainte ou qu'elles remédient aux préjudices subis. Cela signifie qu'une plainte déposée par un PCN peut ne pas entraîner de changements significatifs. Toutefois, si elle s'inscrit dans une stratégie plus large, une plainte peut permettre de remédier à la situation ou d'attirer l'attention du public, des médias, des gouvernements et des actionnaires ou investisseurs de l'entreprise sur les préjudices subis, afin d'aider à y remédier ultérieurement.
- **Collaborer avec d'autres communautés et organisations de la société civile** : La collaboration avec des communautés et des organisations de la société civile nationales et internationales qui connaissent ou se concentrent sur des problèmes, des préjudices, des entreprises, des secteurs ou des groupes de victimes similaires peut renforcer votre expertise et votre impact dans le cadre d'une plainte. Envisager de déposer des plaintes conjointes ou des « campagnes » de plaintes mettant en évidence un problème ou un thème particulier dans différentes entreprises et zones géographiques. Contactez OECD Watch pour obtenir de l'aide visant à établir des collaborations.
- **Déposer la plainte au bon moment pour soutenir votre stratégie plus large** : Tenir compte d'éléments tels que la sensibilisation du public à la situation, l'intérêt des médias, l'activité du gouvernement sur la question ou le calendrier des plaintes « parallèles ».
- **Bien réfléchir aux forces et aux faiblesses des PCN concernés** : En fonction des entreprises concernées, la plainte peut être recevable auprès de plusieurs PCN. Certains PCN favorisent une plus grande transparence des plaintes. Certains sont prêts à émettre des déterminations en cas de faute de la part de l'entreprise. D'autres procèdent à l'analyse même si une entreprise refuse de participer. Consulter les [évaluations de l'efficacité des PCN réalisées par OECD Watch](#) pour en savoir plus sur les différents PCN et sur la manière dont ils pourraient soutenir au mieux votre stratégie globale.
- **Déposer une plainte auprès des entreprises et des PCN qui soutiennent le mieux votre stratégie globale**. Essayer d'identifier l'entreprise ou l'acteur à l'origine du préjudice. Ensuite, trouver toutes les entreprises qui ont une relation commerciale avec cette entreprise ou cet acteur et qui peuvent donc être liées au préjudice et avoir leur siège dans des pays qui suivent les Principes directeurs. Vous pouvez le faire en effectuant vos propres recherches, par exemple en consultant le site web de l'entreprise ou des articles de presse, ou avec le soutien d'autres groupes de la société civile.

Entreprises pouvant être responsables des dommages

- La maison mère
- Les société(s) filiale(s)
- Les acheteurs comme les sociétés commerciales ou les supermarchés
- Les certificateurs ou les auditeurs

- Les consultants ou conseillers
- Les fabricants
- Les fournisseurs
- Les investisseurs comme les banques ou les fonds de pension

Tous ces acteurs peuvent avoir une certaine [responsabilité dans le préjudice](#) causé selon les principes directeurs de l'OCDE – voir les conseils d'OCDE Watch destinés à la société civile pour comprendre les différentes manières dont les entreprises peuvent être liées au préjudice. Réfléchir stratégiquement aux entreprises à cibler. Les facteurs à prendre en compte incluent le niveau de responsabilité de l'entreprise pour le préjudice ; l'attention du public sur certaines entreprises ou certains secteurs ; la réputation de l'entreprise en matière de résolution de problèmes et de plaintes en matière de conduite commerciale responsable ; l'emplacement du siège social de l'entreprise ; et les opportunités connexes d'attirer l'attention des médias et du gouvernement. Contacter OCDE Watch si vous avez besoin d'aide pour comprendre et rechercher les différents acteurs qui pourraient être liés aux préjudices auxquels vous êtes confrontés.

- **Envisager de déposer une plainte pour faire progresser la législation nationale ou les normes mondiales** : Le champ d'application des Principes directeurs étant souvent plus large que celui de la législation nationale, une plainte déposée auprès d'un PCN peut mettre en évidence les lacunes de la législation nationale et plaider en faveur de leur comblement. Les Principes directeurs définissent également les responsabilités des entreprises tout au long de la chaîne de valeur, faisant ainsi progresser les normes mondiales de conduite responsable des entreprises.

Étape 5 : Rédiger la plainte

Suivez tous nos conseils pour déposer des plaintes solides. OECD Watch a également développé un [modèle](#) permettant aux plaignants de structurer leurs plaintes (également disponible en [anglais](#) et en [espagnol](#)).

Remarque sur la langue : Les plaintes peuvent être écrites et les preuves peuvent être fournies au PCN dans votre propre langue si cela vous convient le mieux. Garder toutefois à l'esprit que le PCN peut ne pas accepter la plainte dans une langue quelconque, ne pas être disposé à traduire (tous) les documents et que ne pas traduire la plainte pourrait entraîner des retards supplémentaires. Si possible, rédiger la plainte en anglais ou dans une langue nationale du PCN recevant le dossier peut contribuer à garantir que la plainte soit entendue. Contacter le PCN pour savoir s'il acceptera une plainte dans la langue de votre choix. Contactez-nous si vous rencontrez des difficultés avec les barrières linguistiques.

Étape 6 : Déposer la plainte auprès du PCN

Déposer la plainte selon toute procédure particulière requise par le(s) PCN concerné(s). Certains PCN ont des exigences spécifiques quant aux informations qui doivent être incluses dans une plainte ou à la manière dont les informations doivent être présentées. Assurez-vous de consulter le site Web du ou des PCN auprès desquels vous déposerez votre plainte pour vous assurer que vous répondez à

leurs exigences. Il est également important de prendre en compte les exigences du PCN en matière de [confidentialité](#) lors du dépôt de plaintes.

Phase trois : Coordination entre les PCN

Si une plainte est déposée auprès de plusieurs Points de contact nationaux (PCN), les PCN se coordonneront pour décider de leur rôle, soit en dirigeant ou en soutenant le processus de plainte.

Processus de coordination

En règle générale, le PCN du pays où les problèmes sont survenus prendra l'initiative. Toutefois, un autre PCN pourrait prendre la tête du processus, en particulier s'il pouvait mieux faciliter la résolution des problèmes. Les PCN sont censés prendre en compte la préférence du plaignant lors de la détermination du PCN principal. Le PCN principal supervisera généralement l'ensemble du processus de plainte. Cela signifie que le processus de traitement des plaintes du PCN principal régira l'ensemble de la plainte. Le ou les PCN de soutien resteront informés et pourront apporter des ressources, telles que la révision des déclarations, la fourniture de traductions, l'animation de réunions conjointes et toute autre assistance pratique.

Cette étape ne devrait durer que deux mois.

Rôle des plaignants et des entreprises

Les PCN devraient tenir toutes les parties informées des accords de coordination. Toute décision de modifier le rôle du PCN principal devrait impliquer une consultation par le PCN avec les parties.

Phase quatre : Évaluation initiale

Une fois qu'une plainte est soumise à un Point de contact national (PCN), celui-ci procède à une première évaluation pour décider si l'affaire doit être poursuivie.

Processus d'évaluation initiale

Une fois la plainte déposée, le PCN doit en accuser réception dans un délai de quelques semaines. Le PCN prend ensuite environ trois mois pour évaluer la plainte afin de déterminer s'il doit l'accepter ou la rejeter – mais certains PCN prennent beaucoup plus de temps.

- Si le PCN accepte la plainte, il invitera les parties à passer à l'étape suivante.
- Si le PCN rejette la plainte, il doit indiquer aux parties les raisons de ce rejet.

La plupart des PCN publient une déclaration d'évaluation initiale expliquant les allégations de base du plaignant, la réponse de la ou des entreprises, la décision du PCN d'accepter ou de rejeter la plainte et les raisons de cette décision. Les évaluations initiales doivent être basées uniquement sur les informations que les deux parties ont vues et ont eu la possibilité de réfuter.

Critères d'évaluation de l'évaluation initiale

Pour déterminer si une plainte est recevable, les PCN doivent évaluer la plainte selon six « critères de recevabilité » établis dans les procédures des Principes directeurs de l'OCDE :

1. Le plaignant est-il intéressé par les questions ?
2. Les questions sont-elles abordées dans les Principes directeurs et plausibles, fondées sur des preuves suffisantes et crédibles (non certaines ou prouvées) ?
3. L'entreprise est-elle une entreprise multinationale couverte par les Principes directeurs et exerce-t-elle ses activités à l'échelle internationale ? Et l'entreprise a-t-elle son siège social dans un pays qui suit les Principes directeurs ou le préjudice se produit-il dans un pays qui suit les Principes directeurs ?
4. Existe-t-il un lien entre les activités de l'entreprise et les problèmes soulevés dans la plainte ?
5. La capacité du PCN à contribuer à la résolution des problèmes ou à la mise en œuvre des Principes directeurs par l'entreprise n'est-elle pas limitée par d'autres lois ou procédures parallèles ?
6. L'examen des questions soulevées dans la plainte contribuerait-il aux objectifs et à l'efficacité des Principes directeurs ?

Les PCN devraient examiner explicitement ces six critères uniquement. Le PCN ne devrait pas, par exemple, exiger également du plaignant qu'il exerce d'autres recours avant de déposer une plainte, fixer un délai de prescription ou rejeter une affaire si une entreprise refuse de s'engager, si l'une des parties n'est pas disposée à accepter des conditions de confidentialité, ou suite à des pressions de la part de l'entreprise ou d'un organisme gouvernemental. Au cours de la phase d'évaluation initiale, les PCN ne devraient pas entamer une analyse approfondie des éléments de preuve présentés dans la plainte ni une évaluation approfondie du lien de l'entreprise avec le préjudice. Contactez-nous si vous estimez qu'un PCN n'a pas suivi ces critères de manière appropriée.

Un PCN peut accepter de traiter la totalité ou seulement certaines des réclamations contenues dans la plainte.

Le rôle des plaignants

En tant que plaignant, vous devez vous attendre à ce que le PCN vous demande de clarifier certains aspects de la plainte ou de fournir des preuves supplémentaires par écrit, lors d'appels ou de réunions. Il se peut que vous soyez invité(e) à commenter le projet de déclaration d'évaluation initiale.

Les plaignants se demandent souvent dans quelle mesure ils peuvent communiquer sur le dossier au cours de la phase d'évaluation initiale. Nous avons élaboré des [orientations](#) sur la transparence et la confidentialité à l'intention des plaignants et des entreprises au cours de la procédure de plainte auprès du PCN.

Le rôle des entreprises

Les Principes directeurs de l'OCDE n'étant pas contraignants pour les entreprises, celles-ci peuvent choisir de ne pas s'engager dans la phase d'évaluation initiale ou dans la procédure de plainte dans son ensemble.

- Si une entreprise décide de participer à l'évaluation initiale, il lui sera demandé de répondre à la plainte et des précisions supplémentaires. Il se peut qu'elle soit invitée à commenter le projet de déclaration d'évaluation initiale.
- Si l'entreprise ne s'engage pas, nous recommandons aux plaignants de demander au PCN d'enquêter sur les plaintes, de formuler des recommandations pour améliorer la conformité de l'entreprise aux normes et de déterminer si l'entreprise a enfreint les principes directeurs de l'OCDE. Contactez-nous si vous avez besoin de conseils sur l'approche d'une entreprise dans cette phase.

Phase cinq : Médiation

Si la plainte est acceptée, le Point de contact national (PCN) proposera une assistance (officiellement appelée « bons offices »), généralement sous la forme d'une médiation ou d'une conciliation, pour aider les parties à résoudre les problèmes.

Processus de médiation

La phase de médiation est censée durer environ six mois – mais elle a souvent duré beaucoup plus longtemps. Durant cette étape, les PCN proposent généralement des services de médiation aux parties. La médiation est basée sur le dialogue et vise à faciliter un accord entre les parties sur les questions soulevées dans la plainte.

- Les PCN proposent généralement des appels vidéo et parfois des réunions en personne, y compris des réunions individuelles avec chaque partie ou des réunions conjointes.
- Les PCN peuvent assurer la médiation eux-mêmes ou par l'intermédiaire d'un médiateur professionnel engagé.

La médiation peut aboutir à un accord entre les parties sur la totalité ou seulement quelques-unes des revendications discutées, ou elle peut ne donner lieu à aucun accord. Le PCN conclura la discussion en consultation avec les parties, généralement après qu'un accord soit conclu ou s'il estime qu'aucun autre progrès ne sera réalisé dans la médiation.

Le rôle des plaignants

En tant que plaignant, vous devez vous préparer à cette étape de plusieurs manières :

- Pensez à vos objectifs : vous ne pourrez peut-être pas tous les atteindre, alors décidez quelles sont vos priorités.
- Soyez conscient de vos limites : Ne faites pas trop de compromis lors d'une négociation et soyez prêt à quitter la discussion si elle ne constitue pas un mécanisme efficace pour résoudre les problèmes ou si vous vous sentez lésé par le processus.
- Essayez de comprendre les objectifs, les perspectives, les faiblesses de l'entreprise et les domaines dans lesquels des intérêts communs peuvent être partagés.

Les plaignants se demandent souvent dans quelle mesure ils peuvent communiquer sur l'affaire pendant la médiation. Nous avons élaboré des [orientations](#) sur la transparence et la confidentialité à l'intention des plaignants et des entreprises au cours de la procédure de plainte auprès du PCN.

Le rôle des entreprises

Les Principes directeurs de l'OCDE n'étant pas contraignants pour les entreprises, celles-ci peuvent choisir de ne pas s'engager dans la phase de médiation ou dans le processus de plainte dans son ensemble.

- Si une entreprise décide de participer à une médiation, le PCN proposera des appels vidéo et/ou des réunions en personne, y compris des réunions individuelles avec le PCN ou des réunions conjointes avec le plaignant.

Si la ou les entreprises ne s'engagent pas ou abandonnent la médiation avant que les plaignants ne se sentent prêts à y mettre fin, OECD Watch recommande aux plaignants de demander au PCN de continuer à enquêter sur les réclamations, de formuler des recommandations pour améliorer la conformité de l'entreprise aux normes et de déterminer si l'entreprise a enfreint les Principes directeurs de l'OCDE. Contactez-nous si vous avez besoin de conseils sur l'approche d'une entreprise dans cette phase.

Phase six : Déclaration finale

Après la conclusion de la médiation, le Point de contact national (NCP) publiera une déclaration finale.

Processus de déclaration finale

La déclaration finale du PCN est publiée soit après la conclusion de l'évaluation initiale en cas de rejet d'une plainte, soit trois mois après la conclusion de la médiation. Il peut expliquer pourquoi le PCN n'a pas accepté la plainte, indiquant si et quel accord a été conclu par les parties ou, si aucun accord n'a été conclu, fournir un aperçu des questions soulevées et des procédures suivies.

Recommandations et déterminations

Surtout si les parties ne parviennent pas à un accord, OECD Watch encourage les PCN à s'engager à inclure dans leur déclaration finale :

- Des recommandations à l'entreprise pour aligner sa conduite future sur les principes directeurs de l'OCDE et prendre des mesures pour remédier aux préjudices passés (le cas échéant).
- Des déterminations quant à savoir si l'entreprise respecte ou non les normes des principes directeurs de l'OCDE. Les déterminations sont utiles car elles clarifient la signification des normes contenues dans les Principes directeurs et permettent aux entreprises de les comprendre et de s'y conformer à l'avenir. Les déterminations renforcent également la responsabilité des entreprises et peuvent représenter une forme de recours pour les plaignants en termes de validation publique de leurs expériences et de leurs préoccupations.

Vous devez également demander au PCN de donner suite à toute recommandation ou décision dans une déclaration de suivi.

Conséquences

Certains PCN peuvent également demander à d'autres ministères d'appliquer des sanctions aux entreprises qui n'ont pas participé de bonne foi au processus. Si vous estimez que tel est le cas dans votre plainte, nous vous encourageons à demander au PCN de rechercher de telles conséquences. Vous pouvez consulter les [évaluations d'OECD Watch sur l'efficacité des PCN](#) pour voir si le PCN a l'habitude de le faire.

Nous considérons que les recommandations, les déterminations et les conséquences sont importantes pour inciter les entreprises à négocier de bonne foi et à parvenir à un accord. Les PCN doivent indiquer clairement, avant le début de la plainte, qu'ils émettront des recommandations et des déterminations et rechercheront des conséquences, le cas échéant.

Le rôle des plaignants

En tant que plaignant, il peut vous être demandé de commenter un projet de déclaration finale. Assurez-vous que la déclaration finale représente avec précision votre position et votre sentiment à

l'égard du processus de plainte. N'hésitez pas à exhorter le PCN à inclure dans la déclaration finale des recommandations, des déterminations, une demande de conséquences et un engagement à assurer un suivi.

N'hésitez pas également à publier votre propre déclaration sur la procédure et l'issue de l'affaire parallèlement à la déclaration du PCN.

Les plaignants se demandent souvent dans quelle mesure ils peuvent communiquer sur le dossier au cours de la phase d'évaluation initiale. Nous avons élaboré des [orientations](#) sur la transparence et la confidentialité à l'intention des plaignants et des entreprises au cours de la procédure de plainte auprès du PCN.

Le rôle des entreprises

Les Principes directeurs de l'OCDE n'étant pas contraignants pour les entreprises, celles-ci peuvent choisir de ne pas s'engager dans l'étape de la déclaration finale ou dans la procédure de plainte dans son ensemble. Toutefois, si elles s'engagent, elles peuvent également être invitées à commenter un projet de déclaration finale.

Phase sept : Suivi

Après la publication de la déclaration finale, de nombreux Points de contact nationaux (PCN) assurent le suivi des résultats des cas qu'ils traitent.

Processus de suivi

Les PCN effectuent un suivi en enquêtant eux-mêmes sur la situation ou en sollicitant des rapports actualisés auprès des parties. Le but du suivi est d'évaluer si l'entreprise respecte ou non les accords conclus ou met en œuvre les recommandations formulées par le PCN. Les PCN publient généralement les déclarations de suivi 12 mois après la publication de la déclaration finale.

Le rôle des plaignants

Il vous sera peut-être demandé de fournir un rapport actualisé sur les développements depuis la déclaration finale du PCN et de commenter un projet de déclaration de suivi. Assurez-vous que la déclaration de suivi représente avec précision votre position, votre propre évaluation des activités de mise en œuvre de l'entreprise et votre sentiment à l'égard du processus de plainte.

N'hésitez pas à publier votre propre déclaration de suivi aux côtés de celle du PCN.

Les plaignants se demandent souvent dans quelle mesure ils peuvent communiquer sur l'affaire au cours de la phase de suivi. Nous avons élaboré des [orientations](#) sur la transparence et la confidentialité à l'intention des plaignants et des entreprises au cours de la procédure de plainte auprès du PCN.

Le rôle des entreprises

Les entreprises peuvent également être invitées à fournir un rapport actualisé sur leur conformité avec tout accord conclu ou sur la mise en œuvre de toute recommandation formulée et à commenter un projet de déclaration de suivi.

Autres considérations relatives au dépôt

Après avoir lu les informations sur les phases d'une plainte auprès d'un Point de Contact National (PCN), nous vous suggérons de considérer les informations suivantes sur des sujets particuliers.

- Procédures parallèles du PCN
- Transparence et campagne
- Principes directeurs de l'OCDE de 2011 ou 2023
- Responsabilité de l'entreprise en cas de préjudice

Procédures parallèles du PCN

Une « procédure parallèle » est une procédure formelle devant une autre cour, un tribunal ou un mécanisme de plainte qui traite de la même question et se déroule en même temps que le processus du Point de contact national (PCN). Cela inclut les procédures au niveau national ou international et les plaintes auprès d'autres PCN.

L'existence d'une procédure parallèle n'empêche pas un PCN de traiter également la plainte, mais elle soulève quelques considérations supplémentaires.

Pourquoi déposer un dossier auprès du PCN malgré une procédure parallèle

Il existe plusieurs raisons pour lesquelles les plaignants peuvent vouloir déposer une plainte auprès du PCN même si une autre cour ou tribunal examine une affaire connexe :

- Les autres procédures sont « bloquées » – c'est-à-dire retardées indéfiniment ou peu fiables en raison de la corruption ou de l'incompétence des tribunaux, ou bien l'entreprise retarde les procédures judiciaires – et ne constituent donc pas un moyen viable de résoudre le litige.
- Les questions couvertes par les Principes directeurs de l'OCDE sont plus larges ou différentes et permettent d'examiner des questions que la cour ou le tribunal ne peut pas traiter.
- La possibilité d'engager un dialogue constructif soutenu par le PCN parallèlement à un processus parallèle plus combatif peut permettre de trouver des solutions plus créatives et mutuellement bénéfiques.
- La plainte auprès du PCN peut permettre d'obtenir des résultats (tels que des excuses ou une amélioration des pratiques à l'avenir) qui ne sont pas possibles via une cour ou un tribunal et qui sont également souhaités par la communauté.

Ce que disent les Principes directeurs sur les procédures parallèles

Les procédures destinées aux PCN figurant dans les Principes directeurs de l'OCDE stipulent que les PCN ne doivent pas rejeter une affaire lors de son évaluation initiale simplement parce qu'une procédure parallèle est en cours. Au lieu de cela, s'il existe des procédures parallèles, les PCN doivent déterminer si la médiation pourrait aider à résoudre les problèmes soulevés dans la plainte ou améliorer la mise en œuvre future des Principes directeurs par l'entreprise, et également si la médiation créerait un « préjudice grave » ou une « situation d'outrage au tribunal » pour les parties. Les PCN doivent également envisager d'accepter partiellement une plainte, c'est-à-dire proposer une médiation uniquement pour certaines des questions soulevées dans la plainte ou suspendre son examen pendant que les procédures parallèles sont en cours. Le PCN peut également consulter la cour ou le tribunal où les autres procédures sont ou pourraient être menées. Dans tous les cas, les PCN doivent solliciter l'assistance des deux parties, notamment en demandant des informations complémentaires et leur avis sur des procédures parallèles.

Considérations importantes sur les procédures parallèles

Même si les procédures des Principes directeurs de l'OCDE stipulent que les PCN ne doivent pas automatiquement classer une affaire lorsqu'ils ont connaissance d'une procédure parallèle, de

nombreux PCN l'ont fait. Pour tenter d'éviter un rejet, OECD Watch encourage les plaignants dans leur plainte à :

- Identifier la ou les procédures parallèles et expliquer en quoi les affaires sont différentes et distinctes, par exemple parce qu'elles sont déposées par des plaignants différents ou soulèvent des questions ou des normes juridiques différentes (les Principes directeurs par rapport à une loi nationale ou internationale).
- Rappeler au PCN la règle de la Procédure relative aux procédures parallèles et insister sur la possibilité d'accepter les réclamations malgré des procédures parallèles.
- Expliquer comment l'examen de la plainte par le PCN ne créerait pas de préjudice grave ni d'outrage au tribunal pour une partie dans l'autre procédure.
- Expliquer au PCN comment son examen de la plainte pourrait contribuer à résoudre les problèmes soulevés dans la plainte ou à améliorer la mise en œuvre des Principes directeurs par l'entreprise à l'avenir.
- Le cas échéant, expliquer au PCN comment son aide pourrait contribuer à faciliter une solution hors tribunal soutenant l'autre procédure.
- Si vous prévoyez cela pourrait être utile, encourager et aider le PCN à consulter le mécanisme de plainte parallèle pour connaître son avis sur la poursuite de la plainte.

Transparence et campagne

Les procédures applicables aux Points de contact nationaux (PCN) énoncées dans les Principes directeurs de l'OCDE exigent que les PCN soient transparents et encouragent également les parties plaignantes à faire preuve de transparence.

Communication par les PCN

La transparence est un critère essentiel pour les PCN, notamment en ce qui concerne le processus de plainte. Le règlement intérieur du PCN doit être accessible au public sur son site Internet. Le PCN doit communiquer régulièrement et rapidement avec les parties sur l'état de la plainte, y compris les délais raisonnables dans les délais et la publication de l'évaluation initiale, de la déclaration finale et de la déclaration de suivi. Il est important de noter que les procédures destinées aux PCN, énoncées dans les Principes directeurs de l'OCDE, exigent que les PCN publient les déclarations finales et de suivi, et non leurs évaluations initiales. Les [évaluations d'OCDE Watch sur l'efficacité des PCN](#) analysent les pratiques de communication de chaque PCN.

[Contactez-nous](#) si vous êtes préoccupé(e) par les pratiques de communication d'un PCN.

Transparence entre les parties

Les PCN sont censés garantir la transparence entre les parties dans le processus de plainte en général, notamment en partageant tous les faits, arguments et documents pertinents soumis par chaque partie. Les déclarations des PCN devraient être basées uniquement sur les informations consultées par les deux parties, et les parties devraient également avoir la possibilité de commenter les projets de déclaration. Les PCN devraient veiller à ce que les plaignants représentant des communautés plus larges puissent communiquer librement avec leurs partisans au sujet des procédures de plainte et des discussions.

Transparence envers le public

Les PCN devraient garantir la transparence envers le public concernant les plaintes individuelles, même si, en règle générale, les informations suivantes doivent rester confidentielles :

- L'identité des personnes impliquées dans une affaire, pour des raisons de sécurité/confidentialité,
- Le contenu des discussions et des documents partagés lors des étapes d'évaluation initiale, de médiation et d'évaluation finale, à moins qu'ils ne soient déjà dans la sphère publique et
- Les informations commerciales qui constituent véritablement un secret commercial.

Campagne publique pendant les plaintes

De nombreux plaignants de la société civile souhaitent savoir s'ils peuvent continuer à faire campagne concernant les plaintes après leur dépôt. En effet, de nombreux PCN cherchent à restreindre leurs activités de campagne.

- Certains PCN estiment que faire campagne publiquement pendant une plainte peut réduire la volonté d'une entreprise de s'engager dans la procédure de plainte. Cependant, d'après

notre expérience, les campagnes peuvent contribuer à corriger un déséquilibre de pouvoir à l'encontre des plaignants en incitant l'entreprise à s'engager pour protéger sa réputation.

- Certains PCN considèrent le fait de faire campagne pendant une plainte comme une violation de la confidentialité et peuvent rejeter une plainte si les plaignants communiquent publiquement quoi que ce soit à ce sujet. Cela va au-delà des orientations que les PCN ont reçues de l'OCDE. Nous pensons qu'une campagne peut être menée tout en préservant la confidentialité des aspects du processus qui devraient être confidentiels.
- Certains PCN considèrent que faire campagne pendant une plainte constitue un manquement à la bonne foi des plaignants. Pour contrer cette vision erronée, nous encourageons les plaignants à garantir que leur matériel de campagne :
 - Ne présente pas de manière incorrecte et n'exagère pas les étapes procédurales de la plainte ou les déclarations ou autorités du PCN.
 - Insiste sur l'engagement de bonne foi des plaignants à résoudre leurs litiges par l'intermédiaire des services de médiation du PCN.

Conformément aux procédures des Principes directeurs de l'OCDE, les campagnes qui respectent les exigences de confidentialité sont autorisées. Les plaignants doivent décider eux-mêmes si et comment poursuivre leur campagne, à la lumière des exigences de transparence ou de confidentialité d'un PCN et de la réponse attendue de l'entreprise.

- Dans certains cas, des campagnes moins nombreuses ou plus ciblées peuvent renforcer la confiance entre les parties et encourager un dialogue constructif – à condition que l'entreprise agisse toujours de bonne foi pour résoudre les problèmes et que le PCN respecte les délais et les procédures.
- Dans d'autres cas, des campagnes plus larges ou plus nombreuses peuvent être nécessaires pour encourager la ou les entreprises et les gouvernements concernés à prendre le processus de réclamation et de plainte plus au sérieux.

Vous trouverez ci-dessous quelques principes directeurs généraux pour la communication aux différentes étapes du processus de plainte :

Communication avant de déposer une plainte

Avant le dépôt d'une plainte, aucune règle ne régit la communication des plaignants concernant une situation, une entreprise ou une éventuelle plainte contre un PCN.

Communication au moment du dépôt

Au moment du dépôt, la règle générale est la transparence. De nombreuses ONG publient un communiqué de presse lors du dépôt de leur plainte pour sensibiliser le public, et nombre d'entre elles publient elles-mêmes le texte de la plainte. Cela peut inquiéter le PCN particulier auprès duquel vous déposez une plainte, et certains PCN interdisent la publication des plaintes. Il est préférable de vérifier les règles du PCN en matière de confidentialité et de transparence avant de déposer une plainte, pour connaître les contraintes applicables. OECD Watch recommande de discuter de toute préoccupation ou demande avec le PCN et de nous contacter pour obtenir de l'aide si vous avez des questions ou des préoccupations.

Communication après le dépôt de la plainte

Après le dépôt du dossier, y compris lors de la médiation, de la déclaration finale et du suivi, la règle générale est la transparence du processus en cours et des résultats finaux, mais la confidentialité du contenu des discussions et des documents non publics divulgués, ainsi que de tout autre élément qu'il a été convenu de garder confidentiel. Pendant toute la durée du traitement de la plainte par le PCN :

- Les plaignants ne doivent pas divulguer publiquement les informations - y compris la correspondance, les documents ou les opinions - apprises ou échangées au cours de la procédure, à moins qu'elles ne se trouvent déjà dans la sphère publique. Cela permet aux PCN d'encourager les deux parties à s'engager pleinement et ouvertement dans le processus.
- Les plaignants peuvent divulguer publiquement des informations sur les aspects purement procéduraux de l'affaire, comme la réponse ou non de l'entreprise aux allégations ou au suivi du PCN (mais pas le contenu de la réponse de l'entreprise), l'organisation ou la tenue de réunions entre les parties (mais pas le contenu de ces réunions), et le début ou la fin de la médiation.

Les plaignants sont libres de publier leur propre déclaration à côté de la déclaration finale et de la déclaration de suivi du PCN.

Principes directeurs de 2011 ou 2023

Le 8 juin 2023, l'OCDE a mis à jour les Principes directeurs de l'OCDE à l'intention des entreprises multinationales pour une conduite responsable des affaires (« Principes directeurs de l'OCDE »), remplaçant la version précédente de 2011. Les normes des Principes directeurs de l'OCDE n'étant pas rétroactives, elles ne peuvent pas être appliquées à des activités commerciales antérieures à leur mise à jour. Cela signifie que des versions différentes des Principes directeurs sont désormais applicables dans des situations différentes.

Il existe désormais trois situations dans lesquelles les versions 2011/2023 des Principes directeurs s'appliqueront à une plainte déposée auprès d'un PCN.

Quelle version des Principes directeurs de l'OCDE (2011 ou 2023) utiliser pour quelles plaintes ?

	Quand le préjudice s'est-il produit ?	Sous quelle version des Principes directeurs la plainte est-elle déposée ?	En vertu de quelle version les manquements allégués ont-ils été commis ?	Quelle version des Principes directeurs et des procédures de traitement des plaintes le PCN utilise-t-il ?
1.	Préjudices survenus uniquement avant le 8 juin 2023	Principes directeurs de 2011 et/ou 2023	Principes directeurs de 2011	<ul style="list-style-type: none"> • Principes directeurs de 2011 – pour décider de la recevabilité des réclamations et éventuellement prendre des décisions concernant la conduite avant le 8 juin 2023 + Principes directeurs de 2011 et anciennes procédures de traitement des plaintes – pour formuler des recommandations concernant la conduite future, ou • Principes directeurs de 2023 et procédures de traitement des plaintes mises à jour – pour formuler des recommandations concernant la conduite future
2.	Dommages ayant débuté avant le 8	Principes directeurs de 2011 et de 2023	Principes directeurs de 2011 – pour les préjudices	<ul style="list-style-type: none"> • Principes directeurs de 2011 et les anciennes procédures de

	juin 2023 mais toujours en cours		survenus avant le 8 juin 2023, pour remédier au non-respect des normes à l'époque + Principes directeurs de 2023 - pour les préjudices qui se sont poursuivis après le 8 juin 2023, pour remédier à l'incapacité persistante de corriger le préjudice, désormais en vertu de nouvelles normes (plus strictes)	traitement des plaintes - pour décider de la recevabilité des plaintes déposées avant le 8 juin 2023 et prendre des décisions concernant la conduite avant le 8 juin 2023, et <ul style="list-style-type: none"> • Principes directeurs de 2023 et procédures actualisées de traitement des plaintes – pour formuler des recommandations concernant la conduite après le jeudi 8 juin 2023
3.	Préjudices survenus uniquement après le 8 juin 2023	Principes directeurs de 2023	Principes directeurs de 2023	Principes directeurs de 2023 et procédures actualisées de traitement des plaintes

Procédures de traitement des plaintes auprès du PCN

Chaque PCN dispose de ses propres procédures de traitement des plaintes. Bien que ces procédures soient basées sur les attentes en matière de traitement des plaintes décrites dans les Procédures pour les PCN des Principes directeurs de l'OCDE, elles diffèrent d'un PCN à l'autre. En 2024, les PCN sont censés réviser leurs anciennes procédures (antérieures à la mise à jour) (élaborées dans le cadre des Principes directeurs de 2011), le cas échéant, pour les aligner sur les nouvelles attentes des Principes directeurs de 2023.

Chaque PCN ayant ses propres procédures de traitement des plaintes, nous recommandons vivement aux plaignants de la société civile d'examiner les procédures de traitement des plaintes et tout modèle de dépôt de plainte du ou des PCN auxquels ils s'adressent, et de contacter également ce ou ces PCN pour discuter de toute exigence spécifique en matière de dépôt de plainte ou de toute question relative à votre cas.

Préjudices survenus uniquement avant juin 2023

Pour les préjudices survenus uniquement avant juin 2023 (c'est-à-dire que le préjudice a cessé avant juin 2023 et n'est plus en cours), la société civile doit alléguer des violations des Principes directeurs de 2011. Le PCN utilisera les Principes directeurs de 2011 pour évaluer la recevabilité de la plainte et éventuellement déterminer si l'entreprise s'est acquittée des responsabilités qui lui incombent à l'époque. Si le PCN émet des recommandations de bonnes pratiques pour l'avenir, il utilisera soit ses procédures de traitement des plaintes existantes (avant la mise à jour), soit ses procédures mises à jour conformément aux Principes directeurs de 2023. Il appartient au PCN de décider si ces cas

continueront à relever de ses anciennes procédures de traitement des plaintes ou des procédures mises à jour.

Dommmages ayant débuté avant juin 2023, mais toujours en cours

Pour les préjudices qui ont commencé avant juin 2023, mais qui se sont poursuivis depuis (préjudices continus), la société civile doit alléguer des violations des Principes directeurs de 2011 pour les activités qui ont commencé avant juin 2023. En outre, les violations des Principes directeurs de 2023 devraient être alléguées pour *le manquement continu* de l'entreprise à améliorer sa conduite irresponsable ou à résoudre les préjudices qui ont commencé avant juin 2023, mais qui se sont poursuivis au-delà de cette date. La société civile devrait également invoquer des violations des Principes directeurs de 2023 en cas de manquement à s'aligner sur les nouvelles normes.

Exemple

En 2018, une entreprise pétrolière et gazière a commencé à extraire du pétrole sans avoir réalisé d'étude d'impact environnemental adéquate et sans avoir consulté suffisamment les parties prenantes. En 2019, les activités de l'entreprise ont provoqué une marée noire. En janvier 2024, l'entreprise n'a toujours pas procédé à un nettoyage adéquat. L'entreprise n'a pas non plus de politique pour s'aligner sur les objectifs de température de l'Accord de Paris.

Violations présumées :

- Des normes des Principes directeurs de 2011 sur les évaluations inadéquates de l'impact environnemental, la consultation inadéquate des parties prenantes et les impacts sur l'environnement et les droits de l'homme causés par la marée noire.
- Des normes des Principes directeurs de 2023 sur les manquements continus de l'entreprise à mener une évaluation adéquate de l'impact environnemental (au titre des attentes renforcées du chapitre VI, 2023), à assurer une consultation significative des parties prenantes (au titre des attentes renforcées du chapitre II, 2023), et à remédier à la marée noire (depuis juin 2023).

Des Principes directeurs de 2023 à mettre en place une politique d'alignement sur l'accord de Paris, à partir du 8 juin 2023 (au titre des attentes renforcées du chapitre VI, 2023).

Pour les préjudices survenus uniquement avant juin 2023, le PCN utilisera les Principes directeurs de 2011 et ses procédures de traitement des plaintes antérieures à la mise à jour pour déterminer la recevabilité de chaque plainte et éventuellement déterminer si l'entreprise s'est acquittée des responsabilités qui lui incombaient à l'époque. Si le PCN émet des recommandations de bonnes pratiques pour l'avenir, il utilisera ses procédures de traitement des plaintes mises à jour.

Pour les préjudices se poursuivant après juin 2023, le PCN utilisera ses procédures actualisées de traitement des plaintes pour déterminer éventuellement si l'entreprise s'acquitte des responsabilités (plus importantes) qui lui sont désormais applicables après le 8 juin 2023. Si le PCN émet des recommandations de bonnes pratiques pour l'avenir, il utilisera ses procédures de traitement des plaintes mises à jour.

Préjudices survenus uniquement après juin 2023

Pour les préjudices survenus uniquement après juin 2023 (c'est-à-dire que l'investissement, l'activité ou le préjudice n'a commencé qu'après juin 2023), la société civile doit alléguer des violations des Principes directeurs de 2023. Le PCN utilisera ses procédures de traitement des plaintes mises à jour

pour toutes les étapes du processus de plainte, y compris l'évaluation de la recevabilité des réclamations, la détermination du respect par l'entreprise de ses responsabilités, la recommandation de bonnes pratiques pour aller de l'avant et le suivi de la plainte.

Ces informations s'appuient sur l'interprétation par OECD Watch des versions 2011 et 2023 des Principes directeurs et ont été élaborées en consultation avec le secrétariat de l'OCDE.

Responsabilité de l'entreprise en cas de préjudice

Les plaintes auprès des Points de contact nationaux (PCN) ne peuvent être déposées qu'à l'encontre d'entreprises liées à un préjudice couvert par les Principes directeurs de l'OCDE.

Trois niveaux de responsabilité de l'entreprise en cas de préjudice

Une entreprise peut être liée à un préjudice par ses activités (y compris ses actions ou ses omissions) de trois manières différentes :

- Des entreprises *causent* un préjudice lorsque leurs propres activités entraînent ce préjudice. Par exemple, un employeur discrimine les femmes dans ses pratiques d'embauche ou une entreprise verse un pot-de-vin à un fonctionnaire étranger.
- Des entreprises *contribuent* à un préjudice lorsque leurs activités, combinées à celles d'autres acteurs, causent le dommage, ou si leurs activités permettent à un autre acteur de causer le dommage. Par exemple, un détaillant fixe un délai de livraison court pour un produit alors qu'il sait, grâce à des produits similaires fabriqués dans le passé, que le délai de production n'est pas réalisable, ce qui oblige les travailleurs du fabricant à effectuer un nombre excessif d'heures supplémentaires. Un investisseur privé dans une usine sidérurgique siège également au conseil d'administration de l'usine et vote contre l'installation d'équipements de traitement des eaux de ruissellement de l'usine, ce qui entraîne la pollution de l'eau potable des communautés locales.
- Des entreprises peuvent être *directement liées* à un préjudice lorsqu'il existe un lien entre le préjudice et leurs produits, services ou opérations par le biais de relations commerciales avec d'autres acteurs. Par exemple, une entreprise d'électronique s'approvisionne en cobalt auprès d'un négociant en minerais qui exploite les mines en recourant au travail des enfants.

Selon l'OCDE, la relation d'une entreprise avec un impact négatif ou un préjudice détermine l'action que l'entreprise doit entreprendre pour remédier au préjudice.

- Les entreprises qui *causent* un préjudice doivent cesser, prévenir et/ou remédier au préjudice.
- Les entreprises qui *contribuent* à un préjudice doivent cesser ou prévenir leur contribution et remédier à l'impact dans la mesure de leur contribution. Elles doivent également user de leur influence pour atténuer les dommages restants et prévenir d'autres impacts et pour encourager la réparation de tous les dommages restants.
- Les entreprises *directement liées* aux préjudices doivent user de leur influence pour inciter l'entité à l'origine de l'impact à cesser de le causer et à l'atténuer, ainsi que pour inciter l'entité à l'origine de l'impact à y remédier.

En règle générale, les plaignants doivent faire valoir le lien le plus élevé possible et approprié entre l'entreprise et le préjudice, sur la base des faits de l'affaire. Contactez OECD Watch si vous avez besoin de conseils à ce sujet.

Changement de responsabilité de l'entreprise en cas de préjudice

La relation d'une entreprise avec le préjudice n'est pas statique, mais peut s'approfondir. Par exemple, une entreprise qui n'a été que « directement liée » à un dommage peut plus tard être considérée comme y ayant « contribué ». Ce changement dépend d'une liste non exhaustive de facteurs, tels que la question de savoir si l'entreprise a augmenté le risque d'impact, si elle connaissait ou aurait dû connaître les impacts, et si les mesures prises par l'entreprise pour y faire face ont effectivement diminué la probabilité que les impacts se produisent (à nouveau). D'autres facteurs peuvent également entrer en ligne de compte, comme le degré de priorité accordé par l'entreprise à la gestion des risques ou le fait que son modèle d'entreprise exploite réellement le risque et en est le fondement. L'inaction ou l'inefficacité des mesures prises sur une longue période pour atténuer le préjudice, en particulier lorsqu'une entreprise connaît ou aurait dû connaître le préjudice, peut amener une entreprise à passer du statut d'entreprise directement liée à celui d'entreprise contributrice. Le cas échéant, sur la base des facteurs présents, les plaignants peuvent souhaiter faire valoir que la relation d'une entreprise avec le préjudice s'est approfondie.

Outils et ressources pour déposer une plainte

OECD Watch a développé plusieurs outils et ressources pour aider les plaignants à déposer une plainte :

- [Guide rapide des Principes directeurs pour la société civile](#) également disponible en [arabe](#), [anglais](#), [portugais](#), [espagnol](#).
- [Guide du contenu des Principes directeurs](#), également disponible en [arabe](#), [anglais](#), [portugais](#), [espagnol](#), et [thaï](#)
- [Lettre pour les sociétés civiles sur les Principes directeurs de l'OCDE en matière de diligence raisonnable](#)
- Le modèle d'OECD Watch pour aider les communautés et les ONG à déposer des plaintes est disponible en [français](#), [anglais](#), et [espagnol](#).
- Les pages web d'OECD Watch sur les plaintes sont également disponibles dans un document unique en français, anglais, et espagnol.

Les documents suivants de l'OCDE peuvent également être utiles :

- [Version 2011 des Principes directeurs de l'OCDE](#)
- [Version 2023 des Principes directeurs de l'OCDE](#)
- [Principes directeurs de l'OCDE en matière de diligence raisonnable pour une conduite responsable des entreprises](#)
- [Orientations sectorielles de l'OCDE en matière de diligence raisonnable](#) pour le secteur extractif, les chaînes d'approvisionnement en minerais, les chaînes d'approvisionnement en produits agricoles, les chaînes d'approvisionnement en vêtements, le secteur financier et d'autres sujets