



Mon entreprise et les droits de l'homme

*Un guide sur les droits de l'homme
à l'attention des petites et
moyennes entreprises*



Avertissement

Le présent guide a été rédigé par une équipe de GLOBAL CSR et BBI International et a été financé par la Commission européenne (Direction générale Entreprises et Industrie). Il ne reflète pas nécessairement la position officielle de la Commission européenne.

Avant-propos



La Commission européenne souhaite aider les petites et moyennes entreprises à exploiter pleinement leur potentiel. Nous voulons leur donner les moyens de se déployer : innover, créer des emplois et de la richesse, être leaders à l'échelle mondiale dans le domaine des pratiques entrepreneuriales et de l'excellence.

Nous savons que les propriétaires et directeurs de petites entreprises ont, en grande majorité, pour ambition de respecter leurs employés et les personnes qu'ils sont amenés à côtoyer dans leur activité professionnelle. Dans l'environnement de marché actuel, c'est en partie ce qui définit une entreprise à la fois excellente et compétitive.

Mais même si vous souhaitez faire en sorte que votre entreprise respecte autrui, cela peut être parfois difficile à mettre en pratique. Ce guide sur les droits de l'homme est destiné à vous aider sur ce chemin. Il est basé sur les Principes directeurs des Nations Unies relatifs aux entreprises et aux droits de l'homme et traduit ces principes dans le contexte des petites et moyennes entreprises européennes.

Les nombreuses personnes et organisations qui ont pris le temps de commenter les versions antérieures de ce guide sont listées en dernière partie. Nous les en remercions toutes.

Nous espérons que ce guide servira à la fois d'encouragement et de référence pratique aux entreprises de l'Union européenne et d'ailleurs, qui souhaitent intégrer les droits de l'homme plus explicitement dans leurs activités.

Joanna Drake
Envoyé spécial adjoint pour les PME
Commission européenne

1 Introduction

Je dirige une entreprise, pourquoi devrais-je m'intéresser aux droits de l'homme ?

Parce que cela fait partie du rôle d'un entrepreneur moderne et prospère. Comme la plupart des directeurs, vous avez probablement pour ambition de traiter vos employés et vos clients avec respect. Cette ambition, vous pouvez la concrétiser en intégrant activement les droits de l'homme dans vos activités. C'est l'occasion de vous assurer que votre entreprise accorde toute sa priorité aux personnes et que vous pouvez en être fier.

Les sociétés et les marchés ne cessent de se complexifier et toutes les entreprises doivent s'adapter aux nouvelles règles du jeu. De nouvelles attentes apparaissent qui redéfinissent notre conception de la bonne gestion. Le respect des droits de l'homme s'inscrit dans cette évolution.

Partout dans le monde, les entreprises sont tenues aujourd'hui de respecter les droits de l'homme. Cette attente est reprise dans les Principes directeurs relatifs aux entreprises et aux droits de l'homme, préconisés par les Nations Unies, l'Union européenne et les gouvernements du monde entier, ainsi que par les organisations patronales, les syndicats et la société civile.

«Nous, PME, sommes si occupées, nous mettons tellement l'accent sur nos activités et notre rentabilité – mais nous ne pouvons y parvenir sans nous intéresser également au monde extérieur. Il est crucial de s'ouvrir et de regarder autour de soi.»

- Jean-Marc Barki

PDG, Sealock, France

Mais qu'est-ce que les droits de l'homme ?

Les droits de l'homme sont les droits auxquels nous pouvons prétendre par notre simple qualité d'être humains. Ce sont les conditions minimales convenues à l'échelle internationale qui permettent à chacun de vivre dans la dignité. Les droits de l'homme sont inhérents à tous, sans distinction de nationalité, de lieu de résidence, de sexe, d'origine ethnique ou nationale, de couleur, de religion, de langue ou de tout autre statut.

Nous devons également respecter les droits de l'homme d'autrui. Ce guide vous aidera à faire en sorte que votre entreprise respecte les droits de l'homme. Cela signifie prévenir toute incidence négative sur les droits de l'homme et y remédier si tel est le cas dans votre entreprise.

Le respect des droits de l'homme améliorera-t-il la rentabilité de mon entreprise ?

La réponse est de plus en plus souvent oui, mais pas toujours et peut-être pas immédiatement. Intégrer explicitement les droits de l'homme dans votre gestion peut faire office de radar ou de système d'alerte précoce. Cela permet d'identifier des problèmes potentiels et de les résoudre avant qu'ils ne deviennent plus graves et plus coûteux. Mettre l'accent sur les droits de l'homme peut également améliorer vos relations avec vos clients et votre réputation, et accroître la satisfaction de vos salariés, ce qui aura une influence positive sur la productivité et l'efficacité. Cela peut vous éviter des coûts supplémentaires pour attirer et conserver vos bons éléments, obtenir des permis ou vaincre les réticences du public face à d'éventuelles nouvelles approches entrepreneuriales. Il peut arriver que certains de vos clients souhaitent connaître votre approche concernant différentes

problématiques, dont celle des droits de l'homme. Prévenir et remédier à des incidences négatives sur les droits de l'homme peut également vous inspirer des solutions innovantes et des améliorations qui rendront votre entreprise plus forte et plus résistante.

En fin de compte, respecter les droits de l'homme, c'est faire ce qui est « bien » et ce que l'on attend de vous. Car, en somme, vous avez la responsabilité de respecter les droits de l'homme, que cela se traduise ou non par des avantages financiers pour votre entreprise.

«Il y a deux façons de diriger une entreprise : en se concentrant uniquement sur les résultats ou en se concentrant sur les valeurs pour obtenir les résultats. Le respect des droits de l'homme est un mode de vie.»

- Marek Jurkiewicz

Directeur général, StartPeople, PME polonaise

Le respect des droits de l'homme n'est-il pas avant tout l'affaire des gouvernements ?

Oui. Mais en tant qu'entreprise, vous aussi avez une responsabilité. Les gouvernements ont le devoir de protéger les droits de l'homme en mettant en œuvre des législations et des politiques appropriées. Les entreprises, elles, ont la responsabilité de respecter les droits de l'homme, c'est-à-dire que vous devez mettre en place une procédure visant à prévenir toute incidence négative sur les droits de l'homme et à y remédier. Cette responsabilité incombe aux entreprises, que les gouvernements accomplissent ou non leur devoir de protection des droits de l'homme.

À quelles entreprises ce guide s'adresse-t-il ?

Ce guide s'adresse aux petites et moyennes entreprises de l'Union européenne. Celles-ci étant extrêmement variées, les exemples et recommandations présentés dans ce guide ne s'appliquent pas forcément à toutes.

Toutes les entreprises, petites et moyennes ou grandes multinationales, ont la responsabilité de respecter les droits de l'homme. Les guides sur les droits de l'homme à l'attention des grandes entreprises multinationales sont de plus en plus nombreux, mais les ressources destinées aux plus petites entreprises sont plus rares. Le présent guide vient donc combler ce vide.

Bien qu'il ait été rédigé à l'attention des entreprises européennes, ce guide peut également s'avérer utile aux autres entreprises du monde entier. C'est la raison pour laquelle il est publié dans d'autres langues que les langues nationales de l'UE.


Les droits de l'homme ne concernent-ils pas seulement les grandes sociétés ?

Non. Les entreprises de toute taille risquent d'avoir des incidences négatives sur les droits de l'homme. De nombreux facteurs déterminent les risques particuliers auxquels votre société est confrontée, notamment le lieu où vous opérez, le secteur d'activité dans quel vous travaillez, ainsi que vos partenaires. Mais la petite taille de votre entreprise ne vous prémunit en rien des risques dans le domaine des droits de l'homme.

Mon entreprise est active uniquement au sein de l'UE. Présente-t-elle toutefois des risques d'incidences négatives sur les droits de l'homme ?

Oui, vous pouvez tout de même présenter des risques d'incidences négatives sur les droits de l'homme. Le droit à la non-discrimination pour des motifs d'origine nationale ou ethnique, de sexe, de handicap, d'âge ou d'autres différences est un bon exemple de droit fréquemment menacé au sein de l'UE.

Cependant, vous avez raison de supposer que les incidences les plus graves sur les droits de l'homme ont plus de chances de se produire dans les pays où la législation est faible ou mal appliquée. Cela correspond souvent – mais pas toujours – aux pays les moins avancés sur le plan économique, comme les économies émergentes et en voie de développement. Même si vous opérez essentiellement au sein de l'UE, certains de vos clients ou fournisseurs peuvent être originaires d'autres parties du monde, ce qui peut vous exposer à des risques en matière de droits de l'homme liés à ces pays



« Le respect des droits de l'homme ne concerne pas uniquement les pays hors d'Europe – nous devons également regarder à l'intérieur de l'Europe. »

- Michel Van Bavel

Directeur général, Van Bavel Business Gifts, PME belge

Mon entreprise se conforme à la législation. N'est-ce pas suffisant ?

Si vous opérez au sein de l'UE et que vous vous conformez à la législation, c'est généralement déjà une excellente chose pour éviter toute incidence négative sur les droits de l'homme. Car, bien souvent, les droits de l'homme sont déjà intégrés dans la législation nationale et européenne. Par exemple, le respect de la réglementation en matière de santé et de sécurité vous aide à éviter toute incidence négative sur le droit à la vie, le droit à un environnement de travail sûr et le droit à la santé physique et mentale.

Vous pouvez cependant produire des incidences négatives sur les droits de l'homme même si vos activités sont conformes à la législation applicable, étant donné que la législation n'exige généralement que le niveau minimum de protection. Par ailleurs, vous pouvez prendre part à des incidences négatives sur les droits de l'homme par le biais des actions de vos fournisseurs, clients ou d'autres partenaires commerciaux, même si votre entreprise n'a rien commis d'illégal.

La mise en place d'une procédure pour prévenir les incidences négatives sur les droits de l'homme et y remédier vous aide à identifier des domaines dans lesquels le respect de la législation ne garantit pas à lui seul que votre entreprise respecte les droits de l'homme. Cette procédure devrait donc vous aider à savoir où et quand prendre des mesures pour aller au-delà des exigences légales.

Que sont exactement les Principes directeurs relatifs aux entreprises et aux droits de l'homme des Nations Unies ?

Les Principes directeurs des Nations Unies définissent ce que gouvernements et entreprises

doivent faire afin d'éviter que les entreprises n'aient des incidences négatives sur les droits de l'homme et y remédier. Ils établissent une distinction claire entre ce qui est attendu des gouvernements et ce qui est attendu des entreprises. Ils incluent également des principes de « réparation » – que faire lorsque les entreprises ont tout de même produit des incidences négatives sur les droits de l'homme.

Le présent guide se concentre sur ce que l'on attend des entreprises. Les Principes directeurs des Nations Unies indiquent à toutes les entreprises – petites ou grandes – comment se comporter pour respecter les droits de l'homme. Ils représentent la norme mondiale du comportement attendu dans ce domaine et sont applicables à toutes les entreprises dans toutes les situations.

Qu'en est-il des incidences positives de mon entreprise sur les droits de l'homme ?

Il est quasi certain que votre entreprise produit des incidences positives sur les droits de l'homme. En proposant des biens ou des services, en employant du personnel et en contribuant au développement économique et social, vous contribuez probablement à faire du respect des droits de l'homme une réalité. Vous pourriez avoir envie de savoir comment exploiter au mieux votre contribution positive aux droits de l'homme. Mais le présent guide se limite à décrire comment prévenir les incidences négatives et y remédier car c'est ce qui est attendu au minimum de votre entreprise.

Puis-je aborder les droits de l'homme dans le cadre de mes procédures et systèmes de gestion existants ?

Il est souvent possible de respecter les droits de l'homme en adaptant les procédures et les systèmes existants. Si vous réalisez des analyses de risques par exemple, vous pouvez les compléter en ajoutant l'identification des risques d'incidences négatives sur les droits de l'homme. Vous avez peut-être également mis en place des systèmes de gestion qui vous aident à gérer plus efficacement la santé et la sécurité, les incidences environnementales ou la qualité. Ces systèmes peuvent vous aider à prévenir les incidences négatives sur les droits de l'homme et à y remédier.

Si vous appliquez une politique de Responsabilité sociale des Entreprises (RSE), celle-ci peut constituer un bon point de départ. Sachez néanmoins que, bien que de nombreuses entreprises abordent déjà la RSE et certains éléments des droits de l'homme de diverses manières, les Principes directeurs des Nations Unies fixent de nouvelles attentes officielles concernant les procédures à mettre en place au sein d'une entreprise pour respecter les droits de l'homme.

« En lisant les Principes directeurs des Nations Unies, je me suis dit : je les applique déjà ! Mais certains éléments sont nouveaux, bien sûr, et nous allons les examiner. »

- Marjonka Veljanovska

Administratrice, Farmahem, PME macédonienne

Dois-je assumer cette tâche seul(e) ?

Oui et non. La responsabilité vous incombe, mais il vous sera probablement utile de coopérer avec d'autres personnes pour trouver des solutions partagées, vous inspirer des bonnes pratiques existantes et bénéficier des enseignements retirés.

Que contient la suite de ce guide ?

Dans le présent guide, vous trouverez :

Section II : Une présentation des six étapes que vous devez mettre en place en vertu des Principes directeurs des Nations Unies ;

Section III : Des questions à vous poser, grâce à 15 situations professionnelles qui peuvent comporter un risque d'incidences négatives sur les droits de l'homme ;

Section IV : Une liste des droits de l'homme, ainsi que de courts exemples présentant comment les entreprises pourraient, si elles ne sont pas vigilantes, produire une incidence négative sur chacun de ces droits ;

Section V : Et une liste de références utiles.

Vous pouvez consulter les sections dans l'ordre qui vous convient. Si vous ne savez pas avec certitude ce que sont les droits de l'homme, il pourrait s'avérer utile de commencer votre lecture par la liste des droits de l'homme à la section IV.

Votre avis nous intéresse

Nous avons tout mis en œuvre pour rendre ce guide aussi utile que possible. Nous serions heureux de savoir ce qu'en pensent les entreprises ou les conseillers qui l'ont utilisé. Les commentaires ou suggestions d'amélioration sont les bienvenus et sont à envoyer à l'équipe Responsabilité sociale des entreprises de la Commission européenne (Direction générale Entreprises et Industrie) : entr-csr@ec.europa.eu.

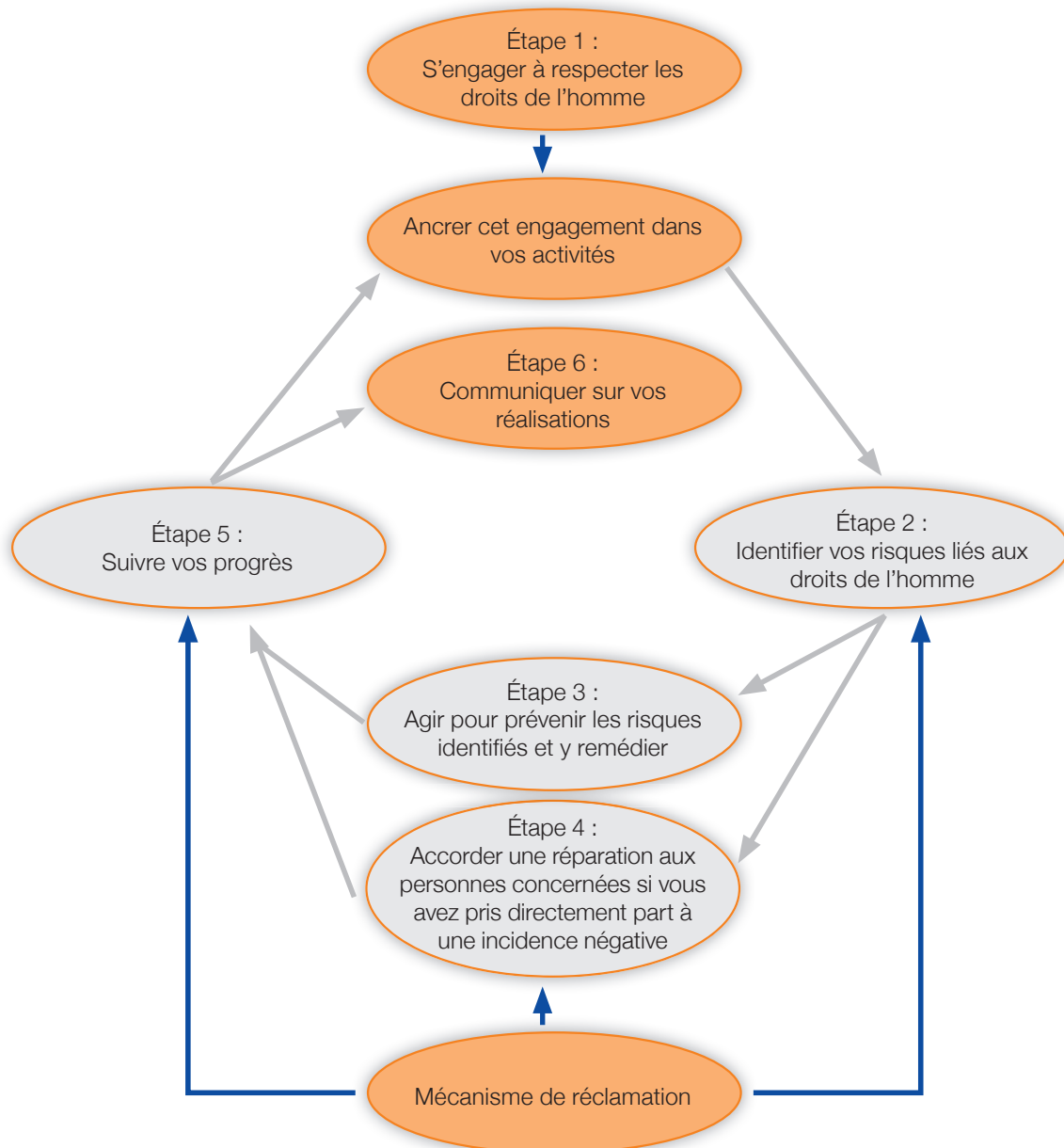
2 Respecter les droits de l'homme en six étapes

Cette section présente six mesures à prendre pour comprendre vos risques d'incidences négatives sur les droits de l'homme, les prévenir et y remédier :

- 1 Engagez-vous à respecter les droits de l'homme et ancrez cet engagement dans vos activités
- 2 Identifiez vos risques liés aux droits de l'homme
- 3 Agissez pour prévenir les risques identifiés et y remédier
- 4 Accordez une réparation aux personnes concernées, si vous avez pris directement part à une incidence négative

- 5 Suivez vos progrès
- 6 Communiquez sur ce que vous faites

Dans la plupart des cas, ces six étapes peuvent s'intégrer dans vos politiques et procédures existantes. Mais n'oubliez pas qu'il ne suffit pas de mettre en place ces six étapes une seule fois. Le respect des droits de l'homme exige des mesures permanentes ; voir l'illustration ci-dessous.



Etape 1 : Engagez-vous à respecter les droits de l'homme et ancrez cet engagement dans vos activités

La première étape consiste à s'engager publiquement à respecter les droits de l'homme ; à afficher votre intention de respecter tous les droits de l'homme et le fait que vous en attendez autant des personnes qui travaillent avec vous.

Vous donnez ainsi à vos salariés et aux acteurs concernés les moyens d'agir en leur indiquant clairement de quelle manière vous souhaitez que vos activités soient menées.

Vous devez ensuite ancrer ou intégrer cet engagement dans vos systèmes internes, de façon à le transposer dans la culture organisationnelle de votre entreprise, en s'adressant à tous vos salariés de manière appropriée.

Comment procéder ?

- Veillez à ce que l'engagement émane du propriétaire ou de la direction.
- Décidez de la façon dont vous allez vous engager. Vous pouvez choisir de formuler votre engagement par écrit. Mais, selon la taille de votre entreprise, il peut s'avérer plus judicieux de l'énoncer verbalement. Il est important que vous informiez correctement tous ceux qui doivent être au courant, par exemple les personnes susceptibles d'être concernées, le personnel et les partenaires commerciaux.
- L'engagement écrit peut se présenter sous la forme d'une déclaration séparée ou faire partie de votre vision entrepreneuriale, de la charte sur les valeurs de l'entreprise ou de votre politique de responsabilité sociale des entreprises. Vous souhaitez peut-être inclure votre engagement, ou une

référence à celui-ci, dans votre manuel du salarié, vos conditions de vente, votre code de conduite à l'attention des salariés ou des fournisseurs ou votre politique de qualité.

- Dans votre engagement, veillez à ce que vos salariés comprennent bien ce que vous attendez d'eux et informez vos partenaires commerciaux et les autres entreprises avec lesquelles vous travaillez que vous attendez également d'eux qu'ils respectent les droits de l'homme.
- Envisagez de communiquer votre engagement sur votre site Web, si vous en avez un.
- Que votre engagement soit écrit ou verbal, veillez à ce que « l'attitude » se reflète dans l'ensemble de votre entreprise. Cela peut nécessiter de réviser vos politiques et vos procédures pouvant présenter des incohérences avec votre engagement dans le domaine des droits de l'homme, de mettre en place des structures d'incitation appropriées et de proposer une formation pour que tous les salariés et partenaires comprennent votre engagement et ce qu'il implique dans leurs activités quotidiennes.

« Le respect des droits de l'homme doit être présent à tous les niveaux de gestion – c'est une philosophie qui doit être intégrée dans l'entreprise depuis le sommet. »

- Michel Van Bavel

Directeur général, Van Bavel Business Gifts, PME belge

Étape 2 : Identifiez vos risques liés aux droits de l'homme

L'étape suivante consiste à connaître vos incidences potentielles, c'est-à-dire les risques d'incidences négatives sur les droits de l'homme d'autrui.

Vous devez identifier les champs où votre entreprise est susceptible de produire une incidence négative sur les droits de l'homme. Il convient ici d'établir une distinction importante. Premièrement, vous pouvez prendre part directement à des incidences négatives sur les droits de l'homme résultant de vos activités. Vous pourriez par exemple effectuer une discrimination contre certaines personnes lors de vos procédures de recrutement. Mais vous pouvez aussi prendre part de manière indirecte à des incidences négatives, simplement en raison d'un agissement d'une autre entreprise ou d'une organisation avec qui vous entretenez une relation commerciale.

Les circonstances peuvent évoluer, vous devez donc régulièrement mettre à jour l'identification de vos risques potentiels, par exemple lorsque vous lancez un nouveau produit ou projet, lorsque vous pénétrez un nouveau marché ou lorsque vous nouez une nouvelle relation commerciale.

Comment procéder ?

- Lisez les sections III et IV de ce Guide, pour bien connaître les droits de l'homme et mieux cerner le type d'incidences susceptibles d'être identifiées. Au début, vous devez prendre en considération tous les droits de l'homme lors de l'identification de vos incidences négatives potentielles.
- Envisagez de modifier vos procédures existantes afin d'y intégrer une analyse d'impact sur les droits de l'homme. Il peut s'agir d'un système de gestion des risques, d'un système de santé et de sécurité, d'analyses d'impacts sociaux et environnementaux, de systèmes de gestion de la diversité. Vous devez également envisager d'inscrire vos attentes en matière de respect des droits de l'homme dans vos systèmes de gestion de la chaîne d'approvisionnement. Certaines certifications des systèmes de gestion – par exemple ISO 9001, ISO 14001, OHSAS 18001 ou SA8000 – exigent des processus qui peuvent être développés en y incluant l'évaluation des incidences négatives sur tous les droits de l'homme. Les lignes directrices de la norme ISO 26000 relative à la responsabilité sociale comprennent un chapitre sur la responsabilité de respecter les droits de l'homme.
- Envisagez de créer des systèmes de réclamations ouverts aux salariés ainsi qu'aux tiers. Ces systèmes peuvent vous aider à identifier des incidences négatives potentielles sur les droits de l'homme avant qu'elles ne s'aggravent. (Voir ci-après à l'Étape 4 pour en savoir plus.)
- Discutez régulièrement avec les personnes susceptibles d'être concernées (salariés, communauté locale, clients) pour connaître leur avis sur vos incidences potentielles.
- Au besoin, demandez conseil et informez-vous auprès d'experts des droits de l'homme, d'ONG, de syndicats et d'initiatives multipartites. Contacter votre fédération professionnelle peut également s'avérer utile.
- Utilisez les six étapes définies dans ce guide lorsque vous prenez en considération les risques liés à d'autres entreprises. Si ces entreprises prétendent respecter les droits de l'homme, elles doivent être en mesure de vous informer sur les incidences négatives qu'elles ont identifiées et la façon dont elles y remédient. Vous pouvez estimer utile de discuter de leurs résultats si elles prétendent n'avoir identifié aucune ou très peu d'incidences négatives. Dans ces discussions, vous pouvez vous concentrer sur les incidences reconnues comme pouvant comporter un risque dans le secteur ou le pays en question.

« Ma société place des travailleurs temporaires chez des clients. Les droits qui concernent le plus nos activités sont, fondamentalement, le droit au travail, le droit à une rémunération égale à travail égal, le droit à la non-discrimination, le droit au respect de la vie privée et le droit à la vie familiale... Certains risques ne sont peut-être pas présents dans mon entreprise, mais ils peuvent l'être sur mon marché et dans mon secteur. »

- Marek Jurkiewicz

Directeur général, StartPeople, PME polonaise

Étape 3 : Agissez pour prévenir les risques identifiés et y remédier

Vous devez intervenir pour traiter les risques que vous avez identifiés dans le domaine des droits de l'homme. Les mesures que vous prenez peuvent être informelles et avoir pour objectif de modifier les attitudes et la culture organisationnelle, en particulier dans les plus petites entreprises.

Si les risques découlent des activités de votre entreprise (c'est-à-dire que vous les avez causés ou que vous y avez pris part), vous devez prendre des mesures concrètes pour y remédier.

Les situations sont un peu plus complexes si le risque d'incidence négative sur les droits de l'homme résulte d'un client, d'un fournisseur ou d'un autre partenaire commercial, et non pas de votre entreprise. Dans ce cas, vous devez essayer d'employer l'influence ou le pouvoir dont vous disposez pour prévenir une incidence négative, même si vous n'êtes pas en mesure de l'éviter entièrement. Si l'autre organisation est une petite entreprise comme

vous, il se peut que votre influence soit relativement importante. S'il s'agit d'une organisation beaucoup plus grande, vous pourriez ne pas avoir suffisamment d'influence à vous seul pour faire évoluer la situation. Dans ce cas, il peut s'avérer utile de s'associer à d'autres acteurs ayant les mêmes intérêts.

Comment procéder ?

- Désignez une personne au sein de votre entreprise chargée de prendre les choses en main et de décider qui doit contribuer à la résolution de chacun des risques identifiés. Fournissez-lui suffisamment de ressources humaines – y compris une expertise externe si nécessaire – et de moyens financiers.
- Incluez des performances liées aux droits de l'homme dans vos incitations et/ou sanctions destinées aux membres du personnel. Les primes des contremaîtres de la chaîne de production peuvent être associées à la réduction du nombre de blessures liées au travail.
- Incluez le respect des droits de l'homme, en insistant sur les risques identifiés à l'étape 2, dans les conditions de vente, les pratiques d'approvisionnement et de sous-traitance et les clauses de vos contrats.
- Utilisez votre influence lorsque des risques existent dans vos relations commerciales, éventuellement en partageant vos expériences et vos bonnes pratiques. Associez-vous à d'autres personnes (clients, fournisseurs, fédérations professionnelles, syndicats et autorités publiques) si vous n'exercez pas suffisamment d'influence sur un partenaire commercial pour l'amener à changer.
- En dernier recours, si vous ne parvenez pas à rassembler assez d'influence pour amener une organisation avec laquelle vous travaillez à remédier à ses incidences négatives sur les droits de l'homme, vous pourriez envisager de mettre un terme à vos relations commerciales avec cette organisation.

Qu'est-ce que « l'influence » ?

Dans ce contexte, l'influence signifie votre pouvoir de persuasion ou votre capacité à inciter une autre organisation à remédier aux incidences négatives sur les droits de l'homme qu'elle produit ou auxquelles elle prend part. Votre responsabilité en cas d'incidences négatives n'est pas proportionnelle à votre influence. Si un fournisseur ne respecte pas les droits de l'homme par exemple, vous êtes en partie responsable des incidences négatives même si vous n'avez pas l'influence nécessaire pour amener le fournisseur à modifier son comportement.

« Dans nos procédures d'embauche, nous disposons d'une politique de non-discrimination à l'égard des personnes d'ethnie, de sexe ou de religion différents. J'estime que c'est très important pour une société pluriethnique comme la Macédoine, et je crois aussi que cela est bénéfique pour nos activités. »

- Marjonka Veljanovska

Administratrice, Farmahem, PME macédonienne

Étape 4 : Accordez une réparation aux personnes concernées, si vous avez pris directement part à une incidence négative

En cas de problème et si les droits d'une personne ne sont pas respectés, vous devez vous efforcer de mettre un terme à ces incidences et, si votre entreprise les a causées ou y a pris part, trouver des moyens de corriger la situation pour la ou les victime(s). Parmi ces mécanismes de réparation, citons les excuses, une compensation financière

ou non financière ou toute autre réparation que la victime et l'entreprise estiment juste. La réparation doit également impliquer des mesures afin d'éviter que l'incidence négative ne se reproduise. Il est important de comprendre ce que les personnes concernées considèrent comme une réparation efficace, indépendamment de l'opinion de votre entreprise.

Comment procéder ?

- Soyez ouvert : parlez aux individus qui se sentent concernés par vos activités. Cela peut contribuer à résoudre les plaintes de manière précoce et directe, en limitant le problème pour votre entreprise comme pour les personnes concernées.
- Mettez en place un système de réclamation permettant aux personnes estimant qu'elles ou que d'autres personnes ont été ou seront concernées par votre entreprise, de faire des réclamations en toute sécurité. Vous pouvez aussi accorder un accès à un système de réclamation administré par une organisation externe (par exemple, une fédération sectorielle ou un groupe multipartite). Cela peut donner lieu à des mesures efficaces afin de corriger les torts avant qu'ils ne dégèrent en conflit difficile à résoudre.
- La négociation collective et les relations constructives avec les représentants élus du personnel constituent souvent une bonne base de réparation efficace dans des situations impliquant les salariés. Certaines entreprises mettent également en place des lignes téléphoniques pour les salariés ou à des boîtes de suggestions.
- Pour les individus externes à l'entreprise, vous pouvez envisager de mettre en place une adresse électronique ou une ligne téléphonique pour traiter les plaintes ou répondre aux remarques.

« Notre société a installé une boîte à lettres anonyme dans laquelle les salariés déposent leurs propositions, leurs critiques et toutes leurs remarques sur d'éventuelles violations des droits de l'homme. »

- Tina Lund

Directrice partenariat NU, Danimex Communication, PME danoise

Qu'est-ce que la « réparation » ?

Apporter une réparation signifie corriger une erreur ou, dans ce contexte, « dédommager » une personne pour une incidence négative sur ses droits. Il est essentiel de penser à la victime. Il est plus facile de réparer une incidence négative si vous disposez de systèmes permettant aux personnes concernées de vous contacter et d'engager le dialogue.

Étape 5 : Suivez vos progrès

La bonne gestion de vos mesures de réparation des incidences négatives réelles et potentielles sur les droits de l'homme, passe par un système de suivi systématisé de ces mesures. Qu'avez-vous fait pour prévenir une incidence négative potentielle et y êtes-vous parvenu ? Avez-vous rectifié la situation pour les personnes concernées en cas d'incidences négatives réelles ?

Il peut s'avérer nécessaire d'utiliser des indicateurs pertinents : aussi bien des indicateurs quantitatifs pouvant être mesurés que des indicateurs qualitatifs qui révèlent les perceptions et les attitudes des personnes. Ces efforts doivent vous permettre d'évaluer les mesures prises.

Comment procéder ?

- Envisagez de réaliser votre suivi à l'aide d'outils et d'indicateurs déjà utilisés dans vos évaluations concernant la santé et la sécurité, vos rapports d'évaluation des performances du personnel ou vos enquêtes d'opinion auprès des employés. Vous pouvez également intégrer des indicateurs pertinents dans les systèmes existants de gestion de la qualité ou de suivi des performances environnementales et utiliser les enquêtes effectuées auprès des consommateurs, clients ou fournisseurs.
- Il peut également s'avérer utile d'évaluer les résultats de vos systèmes de réclamations. Ont-ils entièrement résolu le problème ?
- Songez à impliquer des parties prenantes et en particulier des personnes concernées dans vos activités de suivi, afin de vous apporter un retour sur l'efficacité de vos efforts de prévention et de réparation des incidences négatives sur les droits de l'homme.

« Ma société est plus forte aujourd'hui depuis que nous avons commencé à intégrer directement les droits de l'homme dans nos activités. Nous avons mis en place une meilleure communication interne. Nous n'avions pas l'habitude de parler et nous étions très hiérarchiques. »

- Jean-Marc Barki

PDG, Sealock, PME française

Étape 6 : Communiquez sur ce que vous faites

Cette étape consiste à montrer ce que vous faites pour respecter les droits de l'homme. Vous n'êtes pas obligé de dévoiler tous les risques ou incidences identifiés ni la manière dont vous avez procédé pour y remédier.

Vous devez toutefois être prêt, si on vous le demande – notamment les personnes concernées ou leurs représentants – à révéler des informations sur des incidences particulières, tout en garantissant une protection appropriée des informations personnelles ou commerciales et, éventuellement, de votre personnel.

Comment procéder ?

- Veillez à communiquer ce que vous faites aux personnes potentiellement ou réellement concernées. Pensez à rencontrer ou à consulter les acteurs concernés, cet élément doit être au cœur de votre communication. Avoir recours à un organisme indépendant pour la vérification ou l'approbation de vos rapports sur les droits de l'homme ou inclure les commentaires des personnes concernées peut renforcer le contenu et la crédibilité de vos communications.
- Choisissez également votre mode de communication. Votre communication peut être informelle et intégrée dans vos réunions et discussions régulières avec vos salariés, fournisseurs, clients ou représentants de la société civile, ou elle peut prendre la forme d'un rapport officiel et accessible au public.
- Présentez des informations pertinentes dans vos rapports annuels, vos rapports sur la responsabilité sociale des entreprises ou sur durabilité. Des passages pertinents peuvent être publiés dans les rapports périodiques de performances dans le domaine de la santé et de la sécurité. Si votre

entreprise participe à des initiatives nationales ou internationales, comme le Pacte mondial des Nations Unies ou les Initiatives de commerce éthique, vous êtes déjà censé communiquer certaines informations. Vous pouvez donc y ajouter des informations pertinentes concernant le respect des droits de l'homme.

- N'oubliez pas d'informer les autres parties prenantes concernées. Vos clients qui s'engagent en faveur d'une chaîne d'approvisionnement responsable ou durable peuvent exiger ou simplement apprécier de recevoir ces informations.
- Envisagez de publier des points réguliers sur ces sujets sur votre site Web ou sur les réseaux sociaux.

« Danimex communique sur notre engagement envers le respect des droits de l'homme en publiant un rapport d'avancement. Il s'agit d'un rapport que nous publions une fois par an, dans le cadre de notre participation à l'initiative Pacte mondial des Nations Unies... Mais nous n'arrivons pas encore très bien à communiquer avec nos clients et nos fournisseurs. C'est l'un de nos prochains défis, mieux communiquer sur ce que nous faisons. »

- Tina Lund

Directrice partenariat ONU, Danimex Communications, PME danoise

3 Questions à se poser dans des situations quotidiennes

Vous trouverez ci-dessous une liste de 15 activités ou de situations relativement courantes dans l'entreprise. Chacune pourrait comporter des risques d'incidences négatives sur les droits de l'homme. Chaque situation est suivie de quelques questions suggérant des mesures susceptibles d'être prises pour prévenir ces incidences ou y remédier.

Ces situations ne s'appliqueront pas toutes à votre activité, mais vous vous reconnaîtrez probablement dans plusieurs d'entre elles. Certaines activités relativement ordinaires, effectuées dans la plupart des entreprises, peuvent comporter des risques liés aux droits de l'homme.

Ces questions ne sont pas exhaustives, elles ne couvrent donc pas tous les risques possibles d'incidences négatives sur les droits de l'homme dans chacune des situations décrites. Vous répondrez sans doute « oui, je le fais déjà » à la plupart d'entre elles. Si c'est le cas, c'est que le respect des droits de l'homme est déjà en bonne voie dans votre entreprise. Mais vous trouverez peut-être de nouveaux éléments auxquels vous n'aviez pas encore pensé.

Il existe une législation applicable à la plupart des situations décrites. Gardez à l'esprit, en lisant ces situations, que vous devez toujours connaître et respecter les lois et les conventions collectives applicables. Quand vous dirigez votre entreprise, veillez toujours à ce que vos activités se déroulent dans le cadre légal et institutionnel prévu. Si vous employez du personnel, recourez uniquement à des relations de travail reconnues par la loi. Et vérifiez que vous ne travaillez qu'avec des organisations ou des personnes qui respectent la loi. En procédant ainsi, vous aurez déjà en grande partie respecté les droits de l'homme.

Certaines de ces questions suggèrent des mesures que vous pourriez être légalement tenu de prendre. Le fait qu'elles soient présentées ici sous forme de questions ne sous-entend aucunement que les entreprises ont le choix de se conformer ou non à la législation.

LES DROITS DE L'HOMME DANS VOS ACTIVITES

1. Lorsque vous recrutez des salariés...

Tenez-vous compte uniquement des compétences et expériences lorsque vous évaluez des candidats ?

Posez-vous uniquement des questions en rapport avec le poste à pourvoir ?

Prévoyez-vous des aménagements raisonnables pour permettre aux salariés handicapés d'exercer un emploi dans votre entreprise ?

Tous les salariés impliqués dans les procédures de recrutement ont-ils connaissance de l'approche de votre entreprise en matière de discrimination ?

Formulez-vous publiquement votre engagement en matière de diversité, en signant une charte de la diversité par exemple ?

Conservez-vous les informations personnelles sur vos candidats dans un lieu sûr ?

- Droits menacés :
- Droit au travail
 - Droit à la non-discrimination
 - Droit au respect de la vie privée

2. Une fois que les salariés ont été recrutés et travaillent pour vous...

Encouragez-vous un environnement de travail dans lequel chacun se respecte ?

Avez-vous mis en place des mesures pour prévenir et lutter contre la discrimination sur le lieu de travail ?

Prenez-vous des mesures visant à protéger vos salariés du harcèlement moral, sexuel ou autre provenant d'autres salariés ou de tiers, tels que clients ou fournisseurs ?

Soutenez-vous les salariés qui se plaignent d'avoir fait l'objet de harcèlement moral, sexuel ou autre ?

Vous assurez-vous que les salaires sont versés régulièrement et à temps ?

- Droits menacés :
- Interdiction des traitements dégradants
 - Droit à la non-discrimination
 - Droit à un environnement de travail sain et sûr
 - Droit à la santé physique et mentale
 - Droit à une rémunération juste et favorable

3. Lorsque vous fixez les salaires et décidez à qui donner de l'avancement...

Garantissez-vous une rémunération égale à travail égal ou à travail d'égale valeur ?

Augmentez-vous les salaires et accordez-vous des avantages selon des facteurs objectifs en évitant la discrimination ?

Garantissez-vous une promotion et des possibilités d'évolution de carrière justes et transparentes ?

Si votre entreprise emploie une main-d'œuvre peu qualifiée, migrante ou saisonnière, savez-vous si le revenu total reçu par les travailleurs est suffisant pour subvenir à leurs besoins de base, en tenant compte des éventuelles allocations complémentaires accordées par l'État ?

- Droits menacés :
- Droit à une rémunération égale à travail égal
 - Droit à la non-discrimination
 - Droit au travail
 - Droit à une rémunération juste et favorable

4. Si les salariés souhaitent s'affilier à un syndicat et entamer une négociation collective...

Autorisez-vous vos salariés à s'affilier au syndicat de leur choix ou à le créer ?

Dialoguez-vous avec vos salariés, par exemple au moyen de réunions régulières avec les représentants du personnel ?

Menez-vous un dialogue sain et êtes-vous de bonne foi lorsque vous négociez avec les syndicats auxquels vos salariés sont affiliés ?

- Droits menacés :
- Droit de s'organiser et de participer à la négociation collective
 - Liberté d'association

5. Lorsque l'une de vos salariées ou l'épouse de l'un de vos salariés tombe enceinte...

Modifiez-vous l'organisation du travail pour ces salariés compte tenu du congé de maternité ou de paternité ?
Donnez-vous des instructions à vos salariés concernant la façon de manager et de se comporter lorsqu'une de leurs collègues est enceinte ?

Veillez-vous à ne pas discriminer les salariées enceintes ou les jeunes femmes, par exemple dans le cadre du recrutement ou de l'avancement ?

Adoptez-vous la même approche envers les hommes et les femmes qui prennent un congé parental ?

- Droits menacés :
- Droit à la vie de famille
 - Droit à la non-discrimination
 - Droit à un environnement de travail sûr et sain
 - Droit à la santé physique et mentale

6. Si vous faites de la publicité pour vos produits...

Évitez-vous de renforcer les préjugés et de stigmatiser des personnes ou des groupes dans vos publicités ?

Veillez-vous à ne pas encourager la sexualisation des enfants dans la publicité ?

Veillez-vous à ce que votre publicité ne représente pas les femmes de manière sexiste ?

Avez-vous mis en place un canal de réaction permettant au public d'exprimer ses commentaires sur vos publicités ?

- Droits menacés :
- Droit à la non-discrimination

7. Si vous vendez vos produits directement aux consommateurs...

Vos employés sont-ils formés dans le domaine de la non-discrimination des clients et sont-ils, par exemple, informés des risques liés à l'usage d'expressions discriminatoires ou désobligeantes ?

Les informations concernant la clientèle sont-elles stockées en lieu sûr et les consommateurs savent-ils comment vous les utiliserez ?

Donnez-vous des instructions claires concernant l'utilisation de produits dangereux et des avertissements à ce sujet ?

- Droits menacés :
- Droit à la non-discrimination
 - Droit au respect de la vie privée
 - Droit à la vie
 - Droit à la santé physique et mentale

8. Si vos salariés travaillent dans des conditions de stress élevé...

Êtes-vous encore plus vigilant au bien-être des salariés en période de stress et de pression intenses ?

Essayez-vous, dans la mesure du possible, de planifier le travail suffisamment à l'avance afin d'éviter d'exposer en permanence vos salariés à des niveaux élevés de stress ?

Créez-vous un climat de confiance dans lequel vos salariés ne craignent pas de parler du stress ou des symptômes liés au stress ?

Veillez-vous à ce que vos salariés et vous-même connaissent les symptômes précoces du stress ?

- Droits menacés :
- Droit à un environnement de travail sûr et sain
 - Droit au repos et aux loisirs
 - Droit à la santé physique et mentale

9. Si vos salariés ont accès à internet sur leur lieu de travail...

Indiquez-vous à vos salariés dans quelles circonstances vous accédez à leurs courriers électroniques ?

Indiquez-vous à vos salariés quelles sont les limites à ce qu'ils peuvent affirmer publiquement au sujet ou au nom de votre entreprise ?

Vous assurez-vous que vos salariés ne copient pas le travail d'autrui à des fins personnelles ou professionnelles ?

Réalisez-vous des aménagements raisonnables pour permettre à vos salariés handicapés, déficients visuels par exemple, d'avoir accès à Internet ?

- Droits menacés :
- Droit au respect de la vie privée
 - Droit de ne pas être inquiété pour ses opinions
 - Liberté d'information et d'expression
 - Droit à la non-discrimination
 - Droit de prendre part à la vie culturelle, de jouir des avantages du progrès scientifique et de bénéficier de la protection des droits d'auteur

10. Si vos salariés manipulent des substances dangereuses...

Vous assurez-vous que vos salariés reçoivent des instructions et une formation sur la façon de manipuler ces substances et sur la méthode à suivre en cas d'accidents ?

Vous assurez-vous que vos salariés ont accès à une trousse de premiers secours ?

Réalisez-vous régulièrement des inspections pour vous assurer que les exigences en matière de santé et de sécurité sont remplies ?

Vous assurez-vous que ces substances sont éliminées ou stockées de manière sûre selon leur utilisation ?

- Droits menacés :
- Droit à un environnement de travail sûr et sain
 - Droit à la santé physique et mentale

11. Si votre entreprise utilise des machines ou des véhicules...

Les machines ou véhicules utilisés dans votre entreprise sont-ils sans danger et contrôlez-vous régulièrement leurs dispositifs de sûreté ?

Tous les salariés utilisant des machines ou des véhicules sont-ils formés de manière appropriée et autorisés à les faire fonctionner ?

Les salariés sont-ils formés pour savoir comment réagir en cas de panne ou de dysfonctionnement des machines ?

Les salariés utilisant des machines ou conduisant des véhicules ont-ils suffisamment de temps de repos pour éviter les accidents liés à la fatigue ?

Droits menacés :

- Droit à un environnement de travail sûr et sain
- Droit à la santé physique et mentale

LES DROITS DE L'HOMME DANS VOS RELATIONS COMMERCIALES

12. Si vous passez commande auprès de vos fournisseurs dans des délais très courts...

Vos fournisseurs savent-ils que vous attendez d'eux qu'ils respectent les droits de l'homme, en faisant référence à des risques éventuels dans vos contrats ou vos accords avec vos fournisseurs par exemple ?

Planifiez-vous vos ventes et vos commandes de façon à éviter, dans la mesure du possible, des délais très courts avec vos fournisseurs ?

Tenez-vous compte et discutez-vous avec vos fournisseurs des conditions de travail de leurs salariés en cas de délais très courts ?

Droits menacés :

- Droit à un environnement de travail sûr et sain
- Droit au repos et aux loisirs

13. Si vous utilisez une entreprise extérieure pour des services de sécurité...

Indiquez-vous clairement à vos prestataires de services que vous attendez d'eux qu'ils respectent les droits de l'homme, en l'incluant dans vos conditions d'achat par exemple ?

Vous assurez-vous que votre prestataire de services est dûment agréé ? Veillez-vous à ce que votre prestataire de services forme son personnel sur les questions liées aux droits de l'homme, telles que l'usage adapté de la force et la non-discrimination ?

Vous assurez-vous que votre prestataire de service réduit au minimum ses incidences négatives sur le droit au respect de la vie privée des salariés ou clients, engendrées par la surveillance ou par des fouilles physiques ?

Droits menacés :

- Droit au respect de la vie privée
- Droit à la vie, à la liberté et à la sécurité de la personne
- Interdiction des traitements dégradants
- Droit de réunion et d'association pacifiques
- Droit à la non-discrimination

14. Si vous achetez des produits dans des pays ou des secteurs à bas prix de revient que vous soupçonnez d'exploiter des enfants...

Indiquez-vous clairement à vos fournisseurs que vous attendez d'eux qu'ils respectent les droits de l'homme, et notamment qu'ils ne recourent pas au travail des enfants ?

Avez-vous demandé conseil auprès d'experts, une ONG par exemple, sur les produits ou les pays pouvant comporter un risque particulier dans le domaine du travail des enfants ?

Avez-vous mis en place une procédure pour l'éventualité où vous découvririez que l'un de vos fournisseurs ne respecte pas les droits de l'homme ?

Avez-vous envisagé la possibilité de participer à une initiative collaborative sur la gestion responsable de la chaîne d'approvisionnement, telles que l'Initiative de commerce éthique ou la Business Social Compliance Initiative ?

Droits menacés :

- Abolition du travail des enfants
- Droit à l'éducation

15. Si vous vendez des produits ou des services susceptibles d'être utilisés dans des zones de conflit, ou achetez des produits réalisés dans des zones de conflit...

Vos clients et fournisseurs savent-ils que vous attendez d'eux qu'ils accordent une attention toute particulière au respect des droits de l'homme, compte tenu des risques accrus dans les zones de conflit ?

Recherchez-vous des conseils crédibles et indépendants auprès de gouvernements ou d'experts sur la façon de respecter les droits de l'homme dans les zones de conflit ?

Collaborez-vous avec d'autres entreprises ou organisations de la société civile pour gérer les risques identifiés ?

Accordez-vous une attention particulière au risque de prendre part à des différends ou des conflits ethniques, religieux ou culturels dans la région ?

De nombreux droits de l'homme peuvent comporter un risque accru dans des zones de conflit, dont :

- Droit à la vie, à la liberté et à la sûreté de la personne
- Interdiction de la torture, des traitements cruels, inhumains ou dégradants
- Droit à la non-discrimination
- Droit à l'auto-détermination
- Droit humanitaire

4 Courts exemples d'incidences négatives sur les droits de l'homme

Les entreprises peuvent avoir des incidences négatives sur tous les droits de l'homme internationalement reconnus. C'est la raison pour laquelle votre entreprise doit prendre en considération l'ensemble des droits de l'homme, lorsque par exemple elle identifie les risques liés aux droits de l'homme (voir Étape 2, Section II).

Vous trouverez ci-dessous 29 droits de l'homme inscrits dans la Charte internationale des droits de l'homme et les Conventions fondamentales de l'OIT. Chaque droit est illustré à l'aide d'un exemple montrant comment les entreprises, si elles ne sont pas vigilantes, peuvent produire des incidences négatives, y contribuer ou y prendre part.

Certains exemples constituent des actes illégaux dans les pays européens et ailleurs. Dans d'autres cas, les entreprises en question pourraient faire face à des suites pénales et le respect de la législation aurait sans doute permis de prévenir les incidences négatives. D'autres exemples, plus « ambigus », ne permettent pas de déterminer clairement si l'action est contraire ou non à la loi.

Ce sont tous, cependant, des exemples d'incidences négatives sur les droits de l'homme qu'il convient de prévenir et auxquelles il conviendrait de remédier si elles se produisaient dans votre entreprise. Notez toutefois que tout le monde ne s'accorde pas sur la définition d'une incidence négative sur les droits de l'homme. Cette liste tente d'utiliser des exemples relativement clairs.

o **Liberté d'association**

Plusieurs salariés se réunissent en dehors des heures de travail pour s'affilier à un syndicat. L'entreprise engage un avocat dans le but délibéré d'intimider les salariés, espérant ainsi qu'ils ne mèneront pas à bien leur projet de syndicalisation.

o **Droit à une rémunération égale à travail égal**

Une entreprise recrute un nouveau salarié : un migrant originaire d'un pays émergent. Il est moins payé que ses collègues en raison de son origine nationale car la direction estime que son salaire est tout de même bien supérieur à ce qu'il aurait reçu dans son pays d'origine.

o **Droit de s'organiser et de participer à la négociation collective**

Dans un pays où le cadre légal autorise la négociation collective des conditions d'emploi, une entreprise refuse de participer à cette négociation avec les représentants du personnel membres d'une organisation de travailleurs reconnue juridiquement, soit directement, soit indirectement par le biais des organisations patronales (par exemple au niveau local, sectoriel ou national).

o **Droit à l'égalité au travail**

Le directeur d'une petite entreprise décide de donner de l'avancement à un salarié, non pas en fonction de ses résultats, mais parce que c'est un homme et qu'il ne prendra donc pas de congé de maternité, à la différence d'une femme.

o **Droit à la non-discrimination**

Le directeur d'une petite entreprise entreprend de recruter un vendeur pour son magasin. Plusieurs candidats qualifiés et appropriés posent leur candidature, y compris des personnes appartenant à des minorités ethniques. La directrice décide de rencontrer en entretien uniquement les candidats dont l'origine est visible, car il est arrivé par le passé que des clients se plaignent d'avoir été servis par des vendeurs issus de minorités visibles.

o **Droit à une rémunération juste et favorable**

Une entreprise paie ses salariés à temps plein selon un système de commission. Cependant, aucune rémunération de base n'est garantie et les paiements sont irréguliers et varient selon les fluctuations des ventes.

o **Abolition de l'esclavage et du travail forcé**

Une entreprise travaillant comme intermédiaire fournit des ouvriers non qualifiés pour des travaux agricoles. L'entreprise recherche des migrants disposés à travailler dans les champs dans des conditions relativement médiocres et pour de faibles salaires. L'entreprise reçoit une prime en fonction du nombre d'ouvriers restés chez l'employeur tout au long de la saison. En raison de la rotation élevée des ouvriers, l'entreprise décide de conserver leur passeport pendant la saison prévue et de mettre en place des « frais de consultation » élevés si l'ouvrier souhaite récupérer son passeport avant la fin de la saison.

o **Droit à un environnement de travail sûr**

Le responsable de l'approvisionnement d'une entreprise se rend chez un fournisseur important en Asie de l'Est. Pendant une visite de terrain de l'entreprise, il est satisfait de constater que tous les ouvriers portent des casques de sécurité. Quand il revient plus tard récupérer l'attaché-case qu'il avait oublié, il remarque que tous les ouvriers ont désormais enlevé leur casque. Comme le fournisseur est essentiel pour son entreprise, il choisit de ne rien dire de ce qu'il a vu et conclut l'accord quand même.

o **Abolition du travail des enfants**

Une entreprise achète des articles promotionnels, tels que stylos, porte-clés et briquets arborant son logo, auprès d'un fournisseur relativement important. En visitant le fournisseur et en négociant les prix et la qualité de la prochaine commande, la directrice de l'approvisionnement remarque plusieurs jeunes enfants qui semblent assembler de petites pièces. Comme elle représente une toute petite entreprise par rapport au fournisseur, elle choisit de faire semblant de n'avoir rien vu et passe commande.

o **Droit au repos et aux loisirs**

En raison d'une commande urgente d'un client important, le propriétaire d'une petite entreprise demande à son fournisseur de doubler la production d'un article dans les délais d'une commande existante. En conséquence, les salariés du fournisseur doivent travailler plusieurs heures supplémentaires pendant toute la semaine et même le week-end, pour pouvoir livrer à temps. Les salariés se plaignent et, dans le feu de l'action, le propriétaire menace de les licencier s'ils refusent de travailler les heures supplémentaires.

o **Droit au travail**

Une entreprise refuse d'utiliser des contrats ou des lettres d'embauche avec les salariés nouvellement engagés.

o **Droit à la vie de famille**

Une salariée annonce sa deuxième grossesse à son supérieur. Celui-ci avait entendu dire par l'employeur précédent de cette salariée qu'elle était souvent absente durant sa première grossesse. Il décide de renvoyer immédiatement la salariée.

o **Droit à la vie, à la liberté et à la sûreté de la personne**

Le propriétaire d'une entreprise repousse les travaux de réparation de la camionnette de société en raison de ses difficultés économiques. En conséquence, les freins du véhicule lâchent et une personne est tuée.

o **Droit de réunion et d'association pacifiques**

Le syndicat local organise une manifestation pacifique et autorisée contre les conditions de travail d'une entreprise de taille moyenne, devant les locaux de celle-ci. L'entreprise le prend mal et engage une entreprise de sécurité pour disperser les manifestants.

o **Droit à un niveau de vie suffisant (notamment pour l'alimentation, l'habillement et le logement)**

Un agriculteur fournit des dortoirs à des ouvriers migrants pendant la saison haute. Pour réduire ses frais, les dortoirs sont surchargés, ne sont pas dotés d'équipements sanitaires et sont rarement nettoyés. Les ouvriers se plaignent car ils n'ont nulle part ailleurs où dormir.

o **Interdiction de la torture ou des traitements cruels, inhumains ou dégradants**

Une directrice de bureau harcèle systématiquement ses salariés, par exemple en les appelant par des noms désobligeants lorsqu'elle n'est pas satisfaite du résultat de leur travail.

o **Droit de se marier et de fonder une famille**

Une entreprise encourage vivement une salariée à repousser son mariage d'un an pour éviter toute distraction inutile pendant une période chargée. On lui dit qu'il n'y aura peut-être pas de place pour elle dans l'entreprise, si elle concrétise son projet de mariage.

o **Droit à la santé physique et mentale**

Un petit détaillant vend de la viande et des volailles surgelées. Le propriétaire du magasin reçoit une offre très avantageuse de viande surgelée et achète un gros volume de marchandises. Les marchandises portent une date de péremption de trois mois. Il ne réussit à vendre qu'une fraction de la viande avant la date d'expiration, qu'il modifie ensuite sur les emballages restants.

o **Égales reconnaissance et protection de la loi**

Une entreprise profite du fait que les travailleurs migrants ne bénéficient pas tous de la même protection selon les législations nationales pour leur proposer des conditions de travail inférieures aux normes nationales.

o **Liberté de pensée, de conscience et de religion**

Le propriétaire d'une entreprise constate que certains salariés portent des symboles religieux et pratiquent leur religion pendant leurs pauses. En tant qu'athée, il est choqué par ces démonstrations de foi. Même si ces pratiques ne représentent aucun risque pour la santé et la sécurité des autres salariés ni n'interfèrent avec leur aptitudes à accomplir leurs tâches, il leur demande d'y mettre un terme.

o **Droit à l'éducation**

La direction d'une entreprise estime que deux salariés expriment trop d'idées sur les droits des travailleurs depuis qu'ils suivent un programme de formation proposé par le syndicat local en dehors des heures de travail. L'entreprise informe les salariés qu'ils éprouveront « des difficultés » s'ils continuent d'assister aux cours.

o **Droit à un procès équitable**

Une entreprise utilise un distributeur pour vendre ses produits. Lors d'un dîner, le PDG du distributeur se vante d'avoir « convaincu » un juge de rejeter le procès d'un ancien salarié.

o **Droit de ne pas être inquiété pour ses opinions, liberté d'information et d'expression**

Une entreprise moyenne vend des solutions informatiques aux autorités publiques. L'entreprise sait que certains clients publics utilisent ses produits pour suivre et persécuter des individus qui désapprouvent les politiques du gouvernement. Le propriétaire se dit qu'une petite entreprise n'a pas l'influence nécessaire pour modifier cet usage et que d'autres entreprises reprendront ce marché lucratif si son entreprise s'abstient.

o **Droit de prendre part à la vie culturelle, de jouir des avantages du progrès scientifique et de bénéficier de la protection des droits d'auteurs**

Une petite entreprise d'ingénierie émet des avis sur des projets de construction à l'échelle mondiale. Pour l'une de ses missions, elle conseille un grand client à propos de la construction d'une grande usine. La construction empêchera la population locale de visiter un site culturel qui lui est cher. L'entreprise d'ingénierie est au courant de cette question, mais ne s'estime pas concernée et décide de ne rien faire.

o **Droit à l'auto-détermination**

Une entreprise achète un terrain bien qu'elle sache qu'un groupe de peuples indigènes pourrait y prétendre en raison de l'usage coutumier de ces terres. L'entreprise profite de la situation de ce groupe de peuples indigènes qui a très peu de liens politiques et qui ne

possède aucun titre pour ces terres. Elle ne tient pas compte de leurs protestations et finit par demander à la police d'expulser les personnes vivant sur ces terres.

o **Droit à la vie politique**

Un salarié se présente à une élection locale. Le directeur général de l'entreprise soutient un autre parti et commence à mettre en doute les compétences professionnelles du salarié et à lui retirer certaines de ses responsabilités.

o **Droit à la sécurité sociale**

Une entreprise utilise une escroquerie comptable pour éviter de contribuer au système public de sécurité sociale.

o **Liberté de mouvement**

Une petite entreprise dépend des importations d'un établissement vinicole situé dans une zone rurale reculée, à plus de deux heures de route de la ville la plus proche. Lors de sa visite au fournisseur pendant les vendanges, le propriétaire de l'entreprise apprend que l'établissement vinicole interdit aux ouvriers de quitter l'exploitation après les heures de travail, car il avait eu affaire par le passé à des ouvriers qui rentraient trop tard le soir pour être en forme au travail le lendemain matin.

o **Droit au respect de la vie privée**

Le directeur d'une entreprise fait une faveur à un ami d'une autre entreprise en lui transmettant des informations personnelles relatives à certains clients, sans leur consentement préalable.

5 Références

Vous trouverez ci-dessous une liste de documents de référence sur les droits de l'homme.

N'oubliez pas que ces références n'ont pas forcément été rédigées à l'attention des entreprises et ne s'appliquent pas aux PME. Vous devrez peut-être faire appel à des experts pour vous aider à les utiliser, et notamment des institutions nationales en charge des droits de l'homme, des organisations de la société civile spécialisées dans les droits de l'homme, des fédérations professionnelles, des chambres de commerce ou des initiatives multipartites de RSE.

Ressources et documents de référence mondiaux :

- **Les Principes directeurs des Nations Unies (PDNU) :**

les Principes directeurs des Nations Unies relatifs aux entreprises et aux droits de l'homme, Haut-Commissariat des Nations Unies pour les droits de l'homme, 2011 : http://www.ohchr.org/Documents/Publications/GuidingPrinciplesBusinessHR_EN.pdf

- **Un guide d'interprétation des Principes directeurs des Nations Unies:**

The Corporate Responsibility to Respect Human Rights: An Interpretive Guide, Office of the United Nations High Commissioner for Human Rights, 2011 : <http://www.ohchr.org/Documents/Issues/Business/RtRInterpretativeGuide.pdf>

- **Le Pacte mondial des Nations Unies :**

Le Pacte mondial est l'initiative mondiale d'entreprises citoyennes des Nations Unies. L'initiative est disponible à l'adresse www.unglobalcompact.org. Pour plus d'information sur le lien entre les Principes directeurs de Nations Unies relatifs aux entreprises et

aux droits de l'homme et le Pacte mondial, voir : http://www.unglobalcompact.org/docs/issues_doc/human_rights/Resources/GPs_GC%20note.pdf

- **La Charte internationale des droits de l'homme :**

<http://www2.ohchr.org/english/law>

- **Le Haut-Commissariat des Nations Unies pour les droits de l'homme :**

Information en ligne de référence sur les droits de l'homme : <http://www.ohchr.org>

- **La Déclaration relative aux principes et droits fondamentaux au travail de l'OIT**

<http://www.ilo.org/declaration/thedeclaration/textdeclaration/lang--en/index.htm>

- **L'Organisation internationale du Travail**

Informations en ligne de référence sur les droits au travail : <http://www.ilo.org>, Helpdesk du BIT : Assistance aux entreprises sur les normes internationales du travail : <http://www.ilo.org/empent/areas/business-helpdesk/lang--en/index.htm>

Documents européens de référence :

- **La Charte des Droits fondamentaux de l'Union européenne :**

http://ec.europa.eu/justice/fundamental-rights/charter/index_en.htm

- **La Convention européenne des droits de l'homme :**

<http://www.echr.coe.int/ECHR/EN/Header/Basic+Texts/The+Convention+and+additional+protocols/The+European+Convention+on+Human+Rights/>

- **La Stratégie 2011-14 pour la Responsabilité sociale des entreprises de la Commission européenne**

<http://eur-lex.europa.eu/>

[LexUriServ/LexUriServ.](#)

[do?uri=COM:2011:0681:FIN:EN:PDF](#)

Remerciements

La Commission européenne et l'équipe de projet de GLOBAL CSR et BBI International souhaite remercier les nombreuses personnes qui ont commenté les versions précédentes de ce guide, et notamment:

Les membres du Comité consultatif d'experts mis en place par la Commission européenne pour émettre des recommandations sur ce projet

- Jim Baker, Global Trade Unions
- Alexandra Guáqueta, Groupe de travail des Nations Unies sur les entreprises et les droits de l'homme
- Tom Koenen, Econsense
- Viraf Metha, Centre for Responsible Business, Inde
- Geneviève Paul and Elin Wrzoncki, Fédération Internationale des Droits de l'Homme
- Brent Wilton, Organisation internationale des employeurs

Autres personnes et organisations ayant soumis leurs commentaires sur la première version de ce guide :

- BANKIA
- Plamen Christov, Management Systems Services
- Confédération de l'industrie danoise
- Sebastien Coquoz, Centre norvégien des droits de l'homme
- Initiative danoise de commerce éthique (DIEH), Initiative de commerce éthique (ETI), Initiative de commerce éthique Norvège (IEH)
- Andres Dochao, Unión de Asociaciones de Trabajadores Autónomos y Emprendedores (UATAE)
- ENDESA
- European Network for CSR & Disability (CSR+D)
- Beata Faracik, Instytut Allerhanda
- Confédération des entreprises et des employeurs irlandais
- Ales Kranjc Kuslan, Ekvilib Institute, Réseau slovène de responsabilité sociale
- Amanda Ortega, Lavola
- Repsol
- Gabriel Spaeti, Département fédéral des affaires étrangères, Division sécurité humaine, Berne, Suisse
- Nicolas Zambrana Tévar, Grupo de Estudio sobre el Derecho Internacional Privado y los Derechos Humanos
- Mika Vehnmäki, ministre des Affaires étrangères, Finlande
- Neill Wilkin, Institute for Human Rights and Business

Autres participants à la table ronde organisée par la Commission européenne le 12 septembre 2012 :

- Signe Andreasen, GLOBAL CSR, Danemark
- Jean-Marc Barki, Sealock, France
- Ajnacska B. Nagy, Commission européenne, DG Entreprises
- Peer Bondevik, Initiative de commerce éthique, Norvège
- Kerstin Born, Bernard Brunhes International (BBI), Allemagne
- Mile Boshkov, Confédération des entreprises de Macédoine
- Guy Bultinck, Van Bavel Business Gifts, Belgique
- Iulia Buttu, Bernard Brunhes International (BBI), Roumanie
- Daniele Cavallotti, La Fucina, Italie
- Pascale Charhon, Bernard Brunhes International (BBI), France
- David Connor, Coethica, Royaume-Uni
- Rachel Davis, Shift, États-Unis
- Gerdien Dijkstra, MVO Pays-Bas
- Tom Dodd, Commission européenne, DG Entreprises
- Kirsty Drew, Commission syndicale consultative auprès de l'OCDE (CSC-OCDE)
- Jean-Luc Fasseur, Unie van Zelfstandige Ondernemers (UNIZO), Belgique
- Evie Francq, International Peace Information Service (Ipis), Belgique
- German Granda, Foretica, Espagne
- Jana Heinze, Ecosense (Forum de développement durable de l'économie allemande)
- Luc Hendrickx, Association européenne de l'artisanat et des PME (UEAPME)
- Henning Høy Nygaard, Fédération danoise des PME
- Marek Jurkiewicz, StartPeople, Pologne
- Jutta Knopf, adelphi, Allemagne
- Ales Kranjc, Réseau de responsabilité sociale, Slovénie
- Olatz Landa Pena, The Rights Factory, Espagne
- Tina Lund, Danimex Communication A/S, Danemark
- Andrew Marshall Roberts, Scottish Business in the Community, Royaume-Uni
- Alan Miller, Groupe européen des institutions nationales des droits de l'homme, Commission écossaise des droits de l'homme
- Aleksandar Nikolov, Bernard Brunhes International (BBI), Macédoine
- Jurgen Noack, Eurocommerce
- Vladimir Petkovski, CSR Macédoine
- Grzegorz Piskalski, CentrumCSR, Pologne
- Anna-Elina Pohjolainen, Commission européenne, DG Justice
- Veronica Rubio, Business Social Compliance Initiative (BSCI/FTA)
- Joanna Serdynska, Commission européenne, DG Justice
- Emily Sims, Organisation internationale du Travail (OIT)
- Sune Skadegaard Thorsen, GLOBAL CSR, Danemark
- Mariya Stoyanova, CSR Europe
- Damla Taskin, Organisation des Nations Unies pour le développement industriel (ONUDI), Turquie
- Matthias Thorns, Organisation internationale des employeurs (OIE)
- Michel Van Bavel, Van Bavel Business Gifts, Belgique
- Marjon van Opijnen, CREM, Pays-Bas
- Marjonka Veljanovska, Farmahem, Macédoine
- Juan Villamayor, Consultant en développement durable des entreprises, Espagne
- Sarah Vlastelic, Bernard Brunhes International (BBI), France
- Margaret Wachenfeld, Institute for Human Rights and Business (IHRB)
- Mark Wright, Commission pour l'égalité et les droits de l'homme, Royaume-Uni

Citations des personnes travaillant dans des petites et moyennes entreprises

Les citations présentées dans ce guide émanent de dirigeants ou employés de cinq petites et moyennes entreprises européennes. Ces entreprises ont été contactées par l'équipe de projet de GLOBAL CSR et BBI International pour évaluer les politiques et pratiques en place au regard des attentes fixées par les Principes directeurs des Nations Unies relatifs aux entreprises et aux droits de l'homme. Les citations reflètent les opinions personnelles des individus concernés. Les études de cas des entreprises en question sont disponibles à l'adresse www.ec.europa.eu/enterprise/business-and-human-rights

