



INSTITUTION DANOISE DE MÉDIATION ET DE TRAITEMENT DES PLAINTES POUR LA RESPONSABILITÉ D'ENTREPRISE

Le Point de contact Danois de l'OCDE



Une plainte à saisir ?



Votre entreprise est-elle prête ?



Qui peut présenter une plainte ?

N'importe qui peut présenter une plainte. Celle-ci doit concerner une infraction aux Principes directeurs de l'OCDE à l'intention des entreprises multinationales, et doit être étayée par de la documentation

Pour être prise en compte par l'Institution de médiation et de traitement des plaintes, la plainte doit répondre à un certain nombre de critères.

Elle doit être présentée par écrit, ne peut pas

Qui peut faire l'objet d'une plainte ?

Les plaintes peuvent concerner des entreprises privées et publiques, des organisations et des autorités.

Pour que la plainte soit prise en compte par l'Institution de médiation et de traitement des plaintes, un lien clair doit être établi entre l'entreprise, autorité ou organisation mise en cause et l'infraction relevée. Les Principes directeurs de l'OCDE définissent les périmètres de responsabilité des entreprises ainsi que les attentes raisonnables liées à leur conduite. Les enjeux et les risques diffèrent d'un secteur à l'autre et

être anonyme, et doit concerner un événement survenu au cours des cinq dernières années.

La plainte doit être étayée par des faits. Ceci signifie qu'elle doit contenir une description de l'incident et du rôle de l'entreprise mise en cause dans celui-ci. La plainte doit concerner un domaine visé par les Principes directeurs de l'OCDE, mais il n'est pas nécessaire qu'elle identifie spécifiquement le principe concerné. Il revient à l'Institution de décider si la plainte entre dans le champ d'application des Principes directeurs.

La plainte doit être étayée par une documentation appropriée, qui doit être aussi précise et détaillée que possible. La référence à un documentaire ou à un article de presse n'est pas suffisante, mais de telles sources peuvent être intégrées à la documentation.

L'Institution peut également examiner des questions de sa propre initiative si elle estime qu'elle est fondé à le faire.

varient selon qu'il s'agit d'un producteur, d'un acheteur, d'un importateur, d'un investisseur ou d'un autre type d'acteur.

D'abord et avant tout, il est attendu des entreprises qu'elles évitent d'avoir, du fait de leurs propres activités, des incidences négatives dans des domaines visés par les Principes directeurs de l'OCDE, ou d'y contribuer, et qu'elles prennent les mesures nécessaires pour faire cesser ou prévenir ces incidences lorsqu'elles se produisent.

Lorsqu'une entreprise n'a pas provoqué ou contribué à une incidence négative, mais que celle-ci est néanmoins directement liée à ses activités, produits ou services, l'entreprise doit faire pression, seule ou en coopération avec d'autres entités, sur l'entité responsable de l'incidence négative afin d'empêcher ou d'atténuer cette dernière.

Les Principes directeurs de l'OCDE à l'intention des entreprises multinationales

Où commence la responsabilité d'une entreprise dans un environnement mondialisé, et où s'arrête-t-elle ? Les Principes directeurs de l'OCDE aident les entreprises à obtenir des réponses claires sur ce point et sur d'autres aspects liés à la responsabilité d'entreprise.

Aujourd'hui, la responsabilité d'une entreprise ne s'arrête pas à ses portes : au-delà commence une zone d'ombre. Jusqu'où s'étend la responsabilité de l'entreprise, et que peut-on raisonnablement attendre d'elle ? Quelles sont les limites de son action ?

La mondialisation ouvre de nombreuses possibilités mais entraîne aussi dans son sillage un certain nombre d'enjeux sur le plan social, éthique, environnemental et financier. Les possibilités s'accompagnent de responsabilités. En opérant dans un marché mondialisé, les entreprises, organisations et autorités risquent de provoquer, de contribuer ou d'être associées par exemple à des incidences négatives sur l'environnement ou les droits de l'homme et du

Les Principes directeurs de l'OCDE couvrent les domaines suivants :

- la publication d'informations
- les droits de l'homme
- l'emploi et les relations professionnelles
- l'environnement
- la lutte contre la corruption
- les intérêts des consommateurs
- la science et la technologie
- la concurrence
- la fiscalité

travail. Les entreprises doivent être conscientes que ces incidences négatives peuvent exister non seulement du fait de leurs propres activités mais aussi plus indirectement, en relation avec leurs partenaires commerciaux, au travers par exemple de la chaîne d'approvisionnement.

L'objectif commun des Principes directeurs de l'OCDE est double : encourager les contributions positives des entreprises en termes de progrès économique, environnemental et social, et minimiser les incidences négatives découlant des activités des entreprises.

L'ampleur des attentes en matière de responsabilité des entreprises crée la nécessité d'un ensemble commun de principes et de recommandations qui puisse servir de guide aux entreprises et aux autres parties prenantes. C'est ce type de cadre que les Principes directeurs de l'OCDE se proposent de fournir, afin de préciser les attentes. En définitive, l'objectif est de créer un socle plus solide pour un développement mondial durable.

Motifs de création de l'Institution

L'Institution s'occupe de possibles infractions aux Principes directeurs de l'OCDE, et est chargé de sensibiliser les parties prenantes à ces Principes.

L'Institution de médiation et de traitement des plaintes pour la responsabilité d'entreprise a été établi pour traiter des cas concernant des infractions aux Principes directeurs de l'OCDE à l'intention des entreprises multinationales. L'objectif est de garantir le respect de ces Principes.

L'Institution est un mécanisme non judiciaire qui permet aux entreprises, organisations et autorités publiques de résoudre des différends

concernant des incidences négatives liées à leurs activités dans des domaines visés par les Principes directeurs. Il doit permettre aux parties s'estimant lésées par des entreprises, organisations ou autorités publiques danoises de présenter une plainte pour infraction aux Principes directeurs.

Ce type de plaintes met en jeu des questions complexes qui sont souvent difficiles à résoudre, premièrement parce que les incidences négatives invoquées surviennent souvent loin du Danemark, et deuxièmement parce qu'elles peuvent concerner la conduite de sous-traitants, par exemple, et des questions sur lesquelles l'entreprise mise en cause n'a qu'un contrôle limité. Les Principes directeurs de l'OCDE constituent un point de référence important et faisant autorité, et peuvent aider toutes les parties à résoudre de façon satisfaisante leurs différends.

semaines

2

Le traitement des plaintes, étape par étape

Les plaintes sont traitées en suivant un certain nombre d'étapes, d'une durée indicative, de l'évaluation à la médiation ou à l'enquête jusqu'à la publication d'un communiqué par l'Institution.

Évaluation initiale

Lorsque l'Institution reçoit une plainte, celle-ci est évaluée pour déterminer, en particulier, si elle répond aux exigences de forme. La plainte ne peut pas être anonyme. Elle doit être accompagnée par une description de l'infraction et par la documentation correspondante, y compris sur le rôle de l'entreprise mise en cause. L'Institution détermine si la plainte entre dans le champ d'application des Principes directeurs, et décide, selon les cas, de la rejeter ou de la soumettre à un examen plus approfondi.

Devoir de diligence

Que peuvent faire les entreprises pour éviter les plaintes ? La diligence raisonnable est un concept essentiel dans les Principes directeurs de l'OCDE, avec lequel toutes les parties devraient se familiariser.

En vertu des Principes directeurs de l'OCDE, les entreprises doivent exercer une diligence raisonnable fondée sur les risques afin d'identifier, de prévenir ou d'atténuer les incidences négatives, réelles ou potentielles, liées à leurs activités, et rendre compte de la manière dont elles répondent à de telles incidences.

La diligence raisonnable est un processus, et non une norme spécifique que les entreprises seraient censées respecter. Elle requiert des entreprises que celles-ci connaissent et décrivent le risque d'incidences négatives visées par les Principes directeurs et prennent des mesures pour lutter contre ce risque. Les aspects fondamentaux de ce concept sont bien connus des entreprises qui utilisent au quotidien des systèmes de gestion et de gestion des risques. Pour ces entreprises, la diligence raisonnable suppose de mettre en œuvre les mêmes dispositifs dans des domaines supplémentaires.

Elles réduisent aussi le risque de faire l'objet d'une plainte. Les entreprises, organisations et autorités sont tenues d'exercer une diligence raisonnable. Il est toutefois admis que la nature et l'étendue de la diligence raisonnable varient en fonction de facteurs tels que la taille de l'entreprise, le contexte de ses activités, la gravité des incidences négatives qu'elle peut entraîner, etc.

mois

2,5

Possibilité de résolution indépendante

Lorsqu'une plainte justifie un examen plus approfondi, l'Institution encourage les parties à résoudre par elles-mêmes le différend en engageant un dialogue. L'objectif est de jeter les bases d'un dialogue entre les parties sans que l'Institution ait ensuite à intervenir. Les parties se contentent de communiquer à l'Institution, dans un délai déterminé, si elles ont trouvé une solution. Les questions résolues entre les parties ne font l'objet d'aucune forme de publication de la part de l'Institution

mois

3

Enquête préliminaire

Si les parties ne parviennent pas à résoudre par elles-mêmes le différend, l'Institution étudie la question plus avant. Les exigences préliminaires d'acceptation de la plainte prévalent toujours, mais l'Institution examine la question à la lumière des développements récents. De nouvelles informations peuvent être disponibles, et l'Institution adopte un rôle plus actif. Il décide s'il convient de donner suite à la plainte, et peut proposer une médiation entre les parties. L'Institution publie sa décision sur son site Web.

Dialogue et résolution de conflits

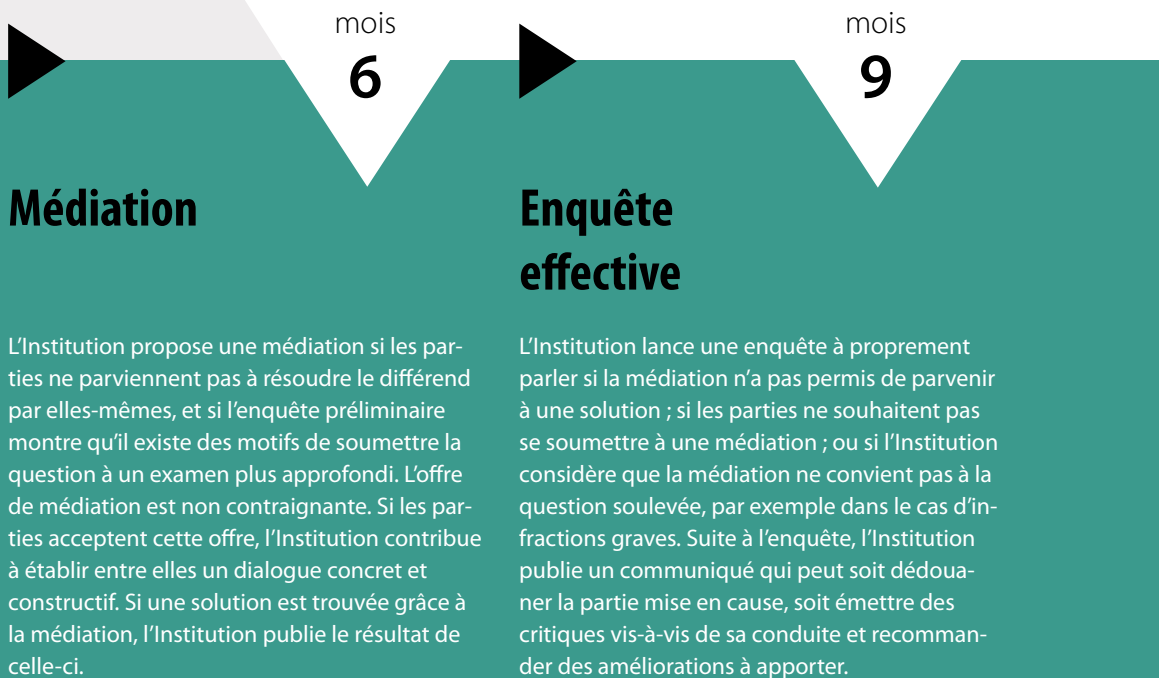
Les plaintes concernant des infractions aux Principes directeurs de l'OCDE concernent souvent des questions complexes. Le dialogue et la résolution de conflits sont une partie importante de la solution.

Les plaintes concernant des entreprises touchent souvent des problèmes complexes auxquels il n'existe aucune réponse toute faite. Il est d'autant plus difficile de trouver des solutions satisfaisantes, sans que cela revête moins d'importance. Le dialogue est souvent la manière la plus constructive et efficace d'identi-

fier des solutions satisfaisantes à des dilemmes et questions complexes. Le dialogue entre les parties joue donc un rôle clé.

L'Institution de médiation et de traitement des plaintes s'efforce de créer un cadre pour la médiation, le dialogue et la résolution de conflits dans un environnement mondialisé. Ceci est mis en évidence dans la première phase, lorsque les parties sont encouragées à résoudre par elles-mêmes le différend, et joue aussi un rôle important lorsque l'Institution propose aux parties de servir de médiateur.

Le dialogue continu avec les parties prenantes peut aussi être considéré comme faisant partie intégrante de la gestion des risques de l'entreprise. Un dialogue proactif aide l'entreprise à identifier et à gérer les problèmes avant que ceux-ci ne deviennent plus graves et difficiles à gérer.



Qui sont les membres de l'Institution ?

L'Institution danoise de médiation et de traitement des plaintes pour la responsabilité d'entreprise est constitué de cinq membres :

Président

Mads Øvlisen

Ancien chef d'entreprise et actuellement conseiller pour le Pacte mondial des Nations Unies

Linda Nielsen

Professeur, Dr. jur.
Université de Copenhague

Kim Haggren

Directeur du service de droit commercial et de CSR, Confédération de l'industrie danoise (DI)

Jens Erik Ohrt

Consultant auprès de la Confédération danoise des syndicats (LO)

Karin Buhmann

Professeur, dr. scient. adm. et phd.
L'École de commerce de Copenhague

Transparence et communiqués

L'Institution s'efforce de faire preuve d'un maximum de transparence. Cette transparence ne doit néanmoins pas constituer un obstacle à l'atteinte de l'objectif qu'il s'est fixé : trouver des solutions satisfaisantes aux infractions aux Principes directeurs de l'OCDE. Pour la partie mise en cause, ceci suppose souvent d'évoquer des questions sensibles et difficiles. La confidentialité est un autre aspect à prendre en compte. Il est important de trouver un équilibre qui soit acceptable pour les deux parties.

La transparence sur les résultats obtenus par l'Institution est une exigence fondamentale. L'Institution publie donc des communiqués une fois qu'une question a été finalisée. La transparence n'est pas la même pendant qu'une question est à l'étude. Les questions que les parties résolvent entre elles ne font l'objet d'aucun communiqué.



Le Point de contact danois de l'OCDE

Les Principes directeurs de l'OCDE à l'intention des entreprises multinationales obligent les pays qui y ont souscrit à établir des Points de contact nationaux. Plus de 40 pays ont souscrit aux Principes directeurs de l'OCDE. L'Institution de médiation et de traitement des plaintes pour la responsabilité d'entreprise a été établie en vertu de la législation danoise et constitue le Point de contact de l'OCDE pour le Danemark. Le secrétariat de la Danish Business Authority (Autorité danoise pour l'entreprise) tient lieu de secrétariat de l'Institution.

Pour plus d'informations sur les Principes directeurs de l'OCDE et les Points de contact nationaux

www.oecd.org

Secrétariat

Institution de médiation et de traitement des plaintes pour la responsabilité d'entreprise

Danish Business Authority
Langelinie Allé 17
DK-2100 Copenhagen

Tél +45 35 29 10 00

E-mail post@businessconduct.dk

www.businessconduct.dk

