

## 3.10. Atteintes aux droits de l'homme

---

**A. La mise en place par l'entreprise de politiques et de processus clairs visant au respect des droits de l'homme n'empêche pas toujours la perpétration d'atteintes aux droits de l'homme commises par des PSP.**

.....

### **BONNES PRATIQUES\***

Revoir l'évaluation des risques et des incidences pour s'assurer que tous les risques et incidences ont été correctement analysés et que toutes les mesures préventives possibles ont été adoptées (Voir Défi 3.1.a.)

- ▶ Dans le cadre de l'exercice, évaluer les capacités des autorités locales à enquêter sur les atteintes aux droits de l'homme et à assurer une bonne résolution de ces cas. Les évaluations des risques devraient « examiner la capacité du ministère public local et des autorités judiciaires à poursuivre les personnes responsables d'atteintes aux droits de l'homme et de violations du droit humanitaire international tout en respectant les droits de l'accusé. » (PV : 3)

Lors de l'élaboration d'un contrat avec un nouveau PSP, préciser, dans l'appel d'offres, que les candidats doivent être officiellement enregistrés, conformément aux règlements nationaux, et fournir une attestation de licence d'exploitation (Voir Défi 3.2.a.)

Veiller à ce que le contrat avec le PSP inclue les exigences et conditions suivantes (Voir Défi 3.2.c.):

- Des formations de remise à niveau sur l'usage de la force, les droits de l'homme et le droit international humanitaire, le cas échéant, y compris des exercices pratiques quant à la manière de gérer les incidents de sécurité. (Voir Défi 3.6.a)
- Un système de monitoring. (Voir Défi 3.9.a.)
- Un mécanisme de signalement des incidents. Le PSP est tenu de signaler à ses clients tout incident où ses personnels ont participé à une « action criminelle nationale ou internationale, entre autres crimes de guerre, crimes contre l'humanité, génocide, tortures, disparitions forcées, travail forcé ou obligatoire, prises d'otages, violences sexuelles ou sexistes, traite d'êtres humains, trafic d'armes ou de drogue, travail des enfants et exécutions extrajudiciaires, sommaires ou arbitraires », ont encouragé ces actes ou ont cherché à en tirer profit. (ICoC : par. 22) Les obligations contractuelles envers le client ne sauraient être invoquées comme justifications de tels actes.
- Un processus d'enquête sur les incidents signalés.
- Le droit de résilier le contrat en cas d'atteintes aux droits de l'homme ou de violations du droit humanitaire avérées ou d'exclure les personnels impliqués dans des allégations crédibles d'atteintes aux droits de l'homme ou de violations du droit humanitaire.

## 3.10. Atteintes aux droits de l'homme

**Mettre en place un système d'alerte précoce et mener un monitoring proactif**

- ▶ Élaborer une politique d'entreprise et des processus internes pour traiter les atteintes aux droits de l'homme réelles ou potentielles, et veiller à ce que tous les personnels de l'entreprise soient informés de ces politiques.
  - Dispenser une formation en droits de l'homme aux employés, qui traite notamment de la manière d'identifier les signes avant-coureurs d'atteintes possibles aux droits de l'homme.
  - Désigner des points focaux au sein de l'entreprise (par exemple un responsable de la sécurité, un agent chargé des relations avec les communautés) qui recevront des informations par oral ou par écrit relatives à des atteintes aux droits de l'homme potentielles et réelles. Faire en sorte que les coordonnées de ces personnes soient communiquées à toutes les parties prenantes pertinentes.
  - Exiger que toutes les atteintes aux droits de l'homme présumées et confirmées soient systématiquement signalées.
- ▶ Surveiller les causes et les déclencheurs de conflit sur une base régulière, en particulier dans des environnements instables, et établir un plan d'action concret pour prévenir et atténuer les risques d'escalade de la violence.
- ▶ Surveiller les actions du PSP en recourant à divers moyens : réseaux de radios, caméras de vidéo-surveillance CCTV (y compris l'installation de caméras dans les véhicules d'intervention de sécurité), et inspections inopinées du site.
- ▶ Soutenir les actions de contrôle du secteur de la sécurité privée menées par les autorités locales et les groupes de la communauté. (OECD 215)
  - Mettre en place un réseau avec les parties prenantes pertinentes, en veillant à ce que les différents groupes composant les communautés locales soient adéquatement représentés (en particulier les groupes les plus vulnérables), et leur fournir des orientations et un renforcement de capacités – de manière directe ou indirecte – quant aux actions à mener en cas de risque d'atteinte aux droits de l'homme.
- ▶ Encourager le dialogue et « la constitution de partenariats locaux entre les prestataires de sécurité et les communautés qui définissent clairement les rôles et les pratiques des différents acteurs en matière de maintien de la sécurité, de la loi et de l'ordre au niveau local. » (OECD : 215)

**Mettre en place un mécanisme de réclamation opérationnel qui permet aux individus de signaler des atteintes aux droits de l'homme de manière anonyme**

- ▶ Mettre en place au moins un des mécanismes suivants (MIGA : III-16) :
  - Une ligne permettant de signaler directement les atteintes aux droits de l'homme par téléphone ou sms ;
  - Une adresse électronique qui soit uniquement accessible depuis un écran d'affichage sécurisé ;
  - Des boîtes à suggestions placées dans des endroits auxquels les individus peuvent accéder sans être vus et y glisser de manière anonyme des notes, des remarques ou d'autres informations. Ces boîtes à suggestions devraient être accompagnées d'instructions clairement affichées..
- ▶ Consulter les communautés locales lors de la conception du mécanisme de réclamation afin qu'il soit culturellement approprié et que les communautés puissent y accéder effectivement.
- ▶ Faire en sorte que les procédures soient « équitables, accessibles et offr[ent] des mesures correctives efficaces, dont des recommandations visant à la prévention d'occurrences futures. » (ICoC : par 67)

## 3.10. Atteintes aux droits de l'homme

- ▶ Faire en sorte que le mécanisme de réclamation n'ait « pas à attendre qu'une question atteigne le stade d'une atteinte aux droits de l'homme ou d'une violation d'autres normes pour pouvoir la prendre en compte. » (UNIG : 68)
- ▶ Veiller à ce que « les acteurs pour lesquels [le mécanisme de réclamation] est prévu, le connaissent et lui [fassent] confiance. » (UNIG : 65) Des réunions avec les communautés locales peuvent être organisées à cette fin ; de même, les informations relatives au mécanisme de réclamation peuvent être affichées dans des endroits visibles ainsi que sur un site internet accessible au public.
- ▶ Faire en sorte que les personnes qui signalent « de bonne foi des manquements reçoivent la protection nécessaire contre toutes représailles motivées par leur témoignage, par exemple en les protégeant contre des mesures disciplinaires injustifiées ou autrement imméritées, et [veiller] à ce que les cas signalés soient examinés et des mesures prises à leur sujet sans retard indu. » (ICoC : par. 67)
- ▶ Consigner toutes les atteintes aux droits de l'homme présumées qui auraient été commises par des agents de sécurité privée, qu'une réclamation ait été déposée ou non.

### Enquêter sur les allégations crédibles et, le cas échéant, signaler les atteintes aux droits de l'homme aux autorités compétentes

- ▶ Enquêter sur « les allégations promptement et de façon impartiale, en respectant dûment leur confidentialité. » (ICoC : par. 67)
- ▶ Veiller à ce que les équipes d'enquête prennent en compte les questions de genre et, si possible, connaissent les dynamiques communautaires et/ou ethniques ou tribales, ainsi que la langue parlée dans la région.
- ▶ Recueillir les informations nécessaires à partir de sources internes et externes afin de déterminer si l'allégation est crédible et justifie l'ouverture d'une enquête officielle. (IGTs : 56)
  - Demander au PSP de rédiger un rapport sur tout incident, tel que prévu dans le contrat. Ces rapports devraient couvrir « tout incident ou accident auquel son personnel a été associé et ayant donné lieu à l'utilisation d'une arme quelconque, c'est-à-dire un tir quelles qu'en soient les circonstances (sauf tir d'entraînement autorisé), toute escalade de violence, des dommages matériels, des blessures, des attaques, des actes criminels, des accidents de la circulation (et), des incidents auxquels d'autres forces de sécurité ont pris part. » (ICoC : par. 63) Ces rapports devraient fournir des informations sur :
    - « L'heure et le lieu de l'incident ou de l'accident ;
    - L'identité et la nationalité de toutes les personnes concernées, avec l'adresse et autres renseignements permettant de les contacter ;
    - Les blessures et dommages occasionnés ;
    - Les événements qui ont précédé ou immédiatement suivi l'incident ; et
    - Toutes les mesures prises à sa suite par [le PSP] », y compris toute interaction avec les victimes ou témoins. (ICoC : par 63)
  - Établir rapidement les faits essentiels (BP : 15):
    - Ce qui est arrivé ;
    - Qui a été impliqué;
    - Si l'incident a été causé par l'entreprise directement ou par le biais de ses sous-traitants et ses prestataires de sécurité ;
    - La gravité réelle ou potentielle de l'événement.
- ▶ Consigner tous les résultats de l'enquête.

## 3.10. Atteintes aux droits de l'homme

- ▶ Si un incident apparaît crédible et sérieux, en notifier la direction et le conseiller régional en matière de sécurité concerné. (BP : 15)
- ▶ Sur la base des informations disponibles, décider si l'enquête devrait être menée en interne ou confiée à une tierce partie. (IGTs : 56) Lorsqu'un événement suscite des préoccupations importantes auprès de parties prenantes externes, envisager de demander une enquête externe. (BP : 15)
- ▶ Le cas échéant, signaler les atteintes aux droits de l'homme « au moins à l'une des entités suivantes : les autorités compétentes du pays où ont été commis les actes, le pays dont la victime est ressortissante ou le pays dont l'auteur de l'acte est ressortissant » (ICoC : par. 37).
- ▶ Si le gouvernement du pays d'accueil mène l'enquête, laisser officiellement entendre que l'entreprise est prête à aider et à coopérer à l'enquête. (BP : 15) Ne pas faire « obstruction et ne [pas] tolérer [...] que le personnel [d'une entreprise] fasse obstruction à des témoins, des témoignages ou des enquêtes. » (ICoC : 15)

**Prendre des mesures disciplinaires ou correctives appropriées** (IGTs: 56)

- ▶ Prévenir toute exacerbation de l'événement perturbateur. (PSC.1 : 25)
- ▶ En cas d'usage de la force, veiller à ce qu'une attention médicale soit fournie aux blessés. (PV : 6)
- ▶ Déterminer les mesures disciplinaires ou correctives qui s'imposent en fonction des conclusions de l'enquête. (IGTs : 56)
- ▶ Fournir réparation, ou s'associer aux mesures de réparation, pour les incidences négatives que l'entreprise a causées, ou auxquelles elle a contribué, par le biais de processus légitimes. (GPs : 24)
- ▶ Prendre des mesures pour mettre fin aux relations commerciales avec les prestataires qui ont violé de manière avérée le droit international humanitaire ou ont commis des atteintes aux droits de l'homme. (IGTs : 56)
- ▶ Si l'enquête est menée par les autorités chargées de l'application de la loi, « surveiller activement les progrès de l'enquête et encourager une résolution appropriée. » (PV : 6)
- ▶ Coopérer autant que possible aux enquêtes menées par d'autres acteurs légitimes (par exemple, les institutions de médiation, les institutions nationales des droits de l'homme, les commissions régionales des droits de l'homme ou des initiatives multipartites)

**Assurer le suivi de l'efficacité** des interventions en se fondant sur « des indicateurs qualitatifs et quantitatifs appropriés » et « sur les appréciations de sources tant internes qu'externes, y compris des acteurs concernés » (GPs : 22)

**Recenser les leçons apprises**

- ▶ En cas d'incidence significative sur les droits de l'homme, engager systématiquement une procédure pour identifier ce qui est survenu et pourquoi. Cette mesure est importante pour prévenir ou atténuer la poursuite ou la répétition de ces faits. « Si les preuves sont suffisamment claires, le fait de relier ce type d'analyse aux incitations et freins du personnel – qu'il s'agisse de compensations financières, de promotions ou d'autres récompenses – peut jouer un rôle non négligeable en contribuant à ancrer le respect des droits de l'homme dans les pratiques de l'entreprise. » (UNIG : 54)

## 3.10. Atteintes aux droits de l'homme

- ▶ Modifier en conséquence les contrats conclus avec les nouveaux prestataires de sécurité privée et opérer les changements nécessaires en ce qui concerne leur déploiement, leur conduite (ou mission), le cas échéant, afin de prévenir la répétition de ces faits. (IGTs : 56)
- ▶ Assurer une formation complémentaire aux prestataires de sécurité privée, le cas échéant. (IGTs : 56)
- ▶ Le cas échéant, examiner la possibilité d'utiliser l'incident comme exemple d'exercices pratiques dans le cadre de formations futures.
- ▶ Examiner si et comment impliquer les parties prenantes externes (par exemple les communautés affectées, les organisations de la société civile) dans l'évaluation rétrospective de l'incident et dans les activités de réparation.

**Faire savoir à toutes les parties prenantes la manière dont l'entreprise traite ses incidences sur les droits de l'homme**, en particulier en cas d'incident qui fait grand bruit et qui suscite d'importantes préoccupations chez des parties prenantes externes

- ▶ Faire en sorte que les communications dans ce domaine soient faciles d'accès pour les publics auxquels elles s'adressent (en utilisant, par exemple, des panneaux d'affichage, des posters, un site internet). (GPs : 23)
- ▶ « Fournir les informations permettant d'évaluer l'efficacité des mesures prises par une entreprise pour remédier à une incidence sur les droits de l'homme spécifique. » (GPs : 23)
- ▶ Envisager de partager les « leçons apprises » avec d'autres entreprises opérant dans la région.

**REVENIR À LA LISTE DES DÉFIS**

\* Ces bonnes pratiques ne sont pas de nature prescriptives. Il appartient à l'utilisateur d'évaluer si elles peuvent être réalisables, utiles et appropriées au contexte local spécifique.

1. Dans ce chapitre, le terme « entreprises » renvoie aux sociétés commerciales qui recourent à des prestataires privés de services de sécurité. Ceux-ci sont toujours désignés, dans le présent document, sous le nom de « PSP » (pour « prestataires de sécurité privée ») ; dans certaines citations, ces entreprises sont appelées « ESP » (« entreprises de sécurité privée ») et nous avons respecté cette dénomination.
2. <http://www.securityhumanrightshub.org/content/risk-impact-assessment>
3. Business and International Humanitarian Law: An Introduction to the Rights and Obligations of Business Enterprises under International Humanitarian Law, CICR, 2006.
4. Oliver Cushing, Directeur du Développement, Tsamota Natural Resources, et Mark Camilleri, Directeur juridique, Tsamota Ltd.
5. Code de conduite de l'International Stability Operations Association (ISOA).
6. Ibid.
7. Ibid.
8. Une liste exhaustive des entreprises membres de l'ICOCA peut être consultée sur : [www.icoca.ch](http://www.icoca.ch)
9. South Africa's Private Security Industry Regulatory Authority.
10. Le système de gestion d'ASIS International pour la qualité des opérations des entreprises de sécurité privée inclut les normes PSC 1- 4. La norme PSC 1 deviendra bientôt une norme de l'ISO.
11. Principes de base des Nations Unies sur le recours à la force et l'utilisation des armes à feu par les responsables de l'application des lois, par. 5.
12. Socio-Economic Assessment Toolbox (SEAT), version 3 (AngloAmerican, 2012), p. 134.
13. Ibid., p. 133.
14. Ibid., p. 138.
15. Principes directeurs de l'OCDE à l'intention des entreprises multinationales, 2011: p.38.
16. Red to Green Flags: The corporate responsibility to respect human rights in high-risk countries (IHRB, 2011), p.4.
17. Ibid.
18. Ibid.
19. Ibid..