**Projet Responsabilité et Recours du HCDH, phase III**

**Questionnaire pour les usagers et leurs représentants**

|  |
| --- |
| Bienvenue sur le questionnaire du HCDH adressé aux usagers de mécanismes privés de réclamation et à leurs représentants. Les informations récoltées par le biais de ce questionnaire contribueront à la phase III du projet sur Responsabilité et Recours du HCDH. Davantage d’informations sur ce projet est disponible sur le lien suivant : https://www.ohchr.org/EN/Issues/Business/Pages/ARP\_III.aspx.Ce questionnaire permettra à notre bureau de connaître les perspectives des usagers par rapport à la manière dont les mécanismes non-étatiques offre un recours pour les abus liés aux activités d’entreprises dans différents contextes. Il nous permettra également de de développer des recommandations sur la manière dont ces mécanismes peuvent fonctionner de façon plus efficace à long terme. Ce questionnaire ne permettra cependant pas de résoudre de cas particuliers ni de porter assistance à des individus cherchant un recours pour des cas individuels. Ce sondage est ouvert à tous ceux qui ont utilisé un mécanisme de réclamation pour chercher recours contre un abus de leurs droits par un entreprise et à ceux qui ont assisté d’autres personnes à faire recours à de tels mécanismes. N’hésitez pas à aider d’autres personnes à remplir ce questionnaire ainsi qu’à partager ce questionnaire avec d’autres personnes, pour autant que cela ne pose aucun risque à ces personnes. Ce questionnaire est disponible en anglais, en français et en espagnol en format Word (accessible sur notre site web) ou en format électronique sur le lien suivant : http://tiny.cc/ARP3UserSurvey. Le délai de réponse à ce questionnaire est le **30 avril 2019**. Toutes les réponses à ce questionnaire seront gardées confidentielles. Cependant, veuillez noter que le HCDH n’est pas un mécanisme de mise en œuvre et ne peut donc pas offrir de protection physique aux personnes qui participent à ce sondage ni de garantie contre de possible conséquences résultant de la participation à ce sondage. Dans le cas où vous craignez que la participation à ce sondage présente un risque pour vous ou quiconque dans votre entourage, veuillez ne pas répondre à ce questionnaire. Si vous décidez de répondre à ce questionnaire par voie électronique, nous vous recommandons, au minimum, d’utiliser un ordinateur et une connexion internet sûres. Pour des informations sur la sécurisation de la communication électronique, veuillez consulter le lien suivant : https://securityinabox.org/fr/guide/secure-communication/.Pour toute question, veuillez contacter business-access2remedy@ohchr.org ou bshea@ohchr.org. Dans le cas où vous souhaiteriez fournir de plus amples informations, un questionnaire séparé ouvert au public et contenant des questions additionnelles est disponible sur le lien suivant: http://tiny.cc/ARP3PublicSurvey. |

**Information sur votre expérience avec le mécanisme**

|  |
| --- |
| Ce questionnaire a pour objectif de récolter des informations sur l’expérience des usagers de **mécanismes privés de réclamation**, qui sont définis comme des processus non-étatiques par lesquels des réclamations portant sur des abus de droits de l’homme impliquant des entreprises peuvent être soumises et par lesquels un recours peut être cherché. Ceci peut inclure le département de réclamations pour les employés ou pour les communautés d’une entreprise, une organisation privée qui reçoit les réclamations concernant des entreprises liées à cette organisation, ou tout autre type de mécanisme qui n’est pas administré par l’état et qui permet aux victimes d’activités d’entreprises de chercher recours. Ce questionnaire doit porter sur un mécanisme unique. Si vous souhaitez fournir des informations sur plusieurs mécanismes, veuillez remplir un questionnaire pour chacun des mécanismes. Nous accordons de l’importance à chaque contribution. Vous pouvez répondre à autant de questions que vous le souhaitez.  |

1. **Veuillez décrire le mécanisme que vous avez utilisé ou que vous avez aide quelqu’un à utiliser pour soumettre une réclamation relative à un abus impliquant l’activité d’une entreprise ?**

*Remarque: Toute information permettant d’identifier le mécanisme nous sera utile.*

1. **Aviez-vous confiance que le mécanisme allait traiter votre réclamation de manière juste ? Si non, veuillez expliquer pourquoi ?**
2. **Avez-vous trouvé le mécanisme accessible ? Si non, veuillez expliquer pourquoi ?**

*Par exemple, comment avez-vous eu connaissance de ce mécanisme ? Dans le cas où vous avez eu des difficultés à accéder au mécanisme, avez-vous pu trouver facilement quelqu’un pour vous aider ? Est-ce que l’information était disponible dans votre langue ? Avez-vous dû payer des frais ?*

1. **Est-ce que les procédures du mécanisme étaient claires au moment où vous avez soumis votre réclamation et pendant le processus de réclamation ? Est-ce que les différentes étapes du processus étaient expliquées de manière claire? Si oui, comment vous ont-elles été expliquées ?**
2. **Avez-vous reçu des informations ou conseils pour vous aider à résoudre votre réclamation ? Si oui, de quelle manière avez-vous reçu ces informations ou conseils ?**
3. **Est-ce que le mécanisme vous a fourni des informations régulières sur le statut de votre cas pendant que celui-ci était traité ? Si oui, de quelle manière avez-vous reçu ces informations ?**
4. **Est-ce que le mécanisme a traité votre réclamation de manière aussi sérieuse que le cas méritait ? Pensez-vous que vos expérience et perspective personnelles ont été prises en considération de façon adéquate ? Veuillez fournir des détails sur votre expérience si possible.**
5. **Suite à votre réclamation, y a-t-il eu un quelconque changement dans les actions ou politiques de l’entreprise en question de manière à diminuer le risque d’abus similaires ? Si oui, veuillez fournir des exemples.**
6. **Est-ce que vous considérez que vous avez été suffisamment consulté sur la manière de résoudre vos problèmes ? Avez-vous eu la possibilité d’expliquer vos besoins ? Si oui, veuillez fournir des détails sur ce qui a été fait correctement. Si non, veuillez fournir des détails sur la manière dont ceci aurait pu être fait de manière plus appropriée ?**
7. **Avez-vous eu un quelconque souci par rapport à l’utilisation du mécanisme ? Si oui, quels soucis ? Est-ce que les administrateurs du processus de réclamation ont pris une quelconque mesure afin que vous vous sentiez en sécurité ?**
8. **Quels types de recours espériez-vous obtenir par l’utilisation de ce mécanisme (par exemple : compensation financière, engagement à régler le problème, excuses) ?**
9. **Etiez-vous satisfait du résultat du processus ? Si non, pourquoi ?**
10. **Avez-vous entrepris d’autres démarches pour chercher recours contre l’abus dont vous avez été victime (par exemple : plainte à la police ou soumission de votre réclamation à un tribunal) ? Si oui, quelles démarches ? Si non, veuillez expliquer pourquoi (par example : crainte pour votre sécurité, frais impliqués par une procedure légale, manque de confiance dans les processus judiciaires) ?**
11. **Veuillez ajouter toute autre information que vous n’avez pas pu partager ci-dessus.**

**Information sur le participant au sondage**

1. **Comment décrire au mieux la perspective partagée ci-dessus ?**

[ ]  Celle d’une personne qui est victime de l’abus en question, plaignant

[ ]  Celle d’une personne qui a aidé un plaignant (par exemple : représentant légal, société civile, syndicat, etc.)

[ ]  Autre:

1. **Si vous avez aidé quelqu’un à soumettre une réclamation, veuillez indiquer le nom de votre organisation.**

*Remarque : cette information sera gardée confidentielle. Vous pouvez cependant ne pas répondre.*

1. **Merci pour votre aide ! Si vous souhaitez être contacté dans le cas où nos chercheurs ont une question, veuillez indiquer une adresse électronique et/ou un numéro de téléphone.**