

# REGLES DE PROCEDURE DU POINT DE CONTACT NATIONAL DU LUXEMBOURG POUR LES PRINCIPES DIRECTEURS DE L'OCDE A L'INTENTION DES ENTREPRISES MULTINATIONALES SUR LA CONDUITE RESPONSABLE DES ENTREPRISES (LUXPCN)

## TABLE DES MATIERES

<b>TABLE DES MATIERES .....</b>	<b>1</b>
<b>ÉLEMENTS LIMINAIRES.....</b>	<b>2</b>
– INTRODUCTION .....	2
– MISSION ET MANDAT DU PCN .....	2
– PRINCIPES FONDAMENTAUX.....	3
<b>PARTIE I : PROCÉDURE RELATIVE AUX INSTANCES SPÉCIFIQUES (PLAINTES) .....</b>	<b>4</b>
– INTRODUCTION D'UNE INSTANCE SPÉCIFIQUE (plainte) .....	4
– APERÇU DE LA PROCÉDURE DE TRAITEMENT DES INSTANCES SPÉCIFIQUES (plaintes) .....	5
– ÉTAPE 1 : ACCUSÉ DE RÉCEPTION ET COORDINATION.....	6
– ÉTAPE 2 : ÉVALUATION INITIALE .....	7
– ÉTAPE 3 : BONS OFFICES.....	9
– ÉTAPE 4 : DÉCLARATION FINALE .....	11
– ÉTAPE 5 : SUIVI .....	12
<b>PARTIE II : DISPOSITIONS D'APPUI.....</b>	<b>12</b>
– DÉLAIS INDICATIFS.....	12
– ASSISTANCE AUX PARTIES .....	13
– APPLICABILITÉ.....	13
– INFORMATIONS UTILES ET CONTACTS.....	13

## ÉLÉMENTS LIMINAIRES

### INTRODUCTION

Les Principes directeurs de l'OCDE à l'intention des entreprises multinationales pour la conduite responsable des entreprises (les « Principes directeurs ») constituent la norme internationale de référence en matière de conduite responsable des entreprises. Ils contiennent des recommandations adressées par les gouvernements aux entreprises multinationales afin de promouvoir une contribution positive au développement durable et de prévenir ou d'atténuer les incidences négatives de leurs activités sur les individus, la planète et la société.

Les Principes directeurs s'appliquent à l'ensemble des secteurs d'activité, à toutes les tailles d'entreprises et à toutes les structures de propriété. Ils couvrent un large éventail de thématiques, notamment 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 et la fiscalité.

Les États adhérents aux Principes directeurs sont tenus d'établir un Point de contact national (PCN) chargé de promouvoir leur mise en œuvre et de contribuer à la résolution des questions soulevées concernant leur application dans des instances spécifiques, c'est-à-dire des plaintes alléguant le non-respect des Principes directeurs par une entreprise.

Le Point de contact national du Luxembourg (PCN luxembourgeois) agit en tant que mécanisme non juridictionnel de règlement des griefs et exerce ses fonctions conformément aux critères fondamentaux d'efficacité définis dans les procédures de mise en œuvre des Principes directeurs, à savoir la visibilité, l'accessibilité, la transparence, la responsabilité, l'impartialité et l'équité, la prévisibilité, ainsi que la compatibilité avec les Principes directeurs.

Le présent document établit les règles de procédure applicables au traitement des instances spécifiques par le PCN luxembourgeois. Il décrit, de manière publique et ex ante, les différentes étapes de la procédure, y compris les délais indicatifs, l'assistance susceptible d'être apportée aux parties, le recours aux bons offices, ainsi que l'approche adoptée par le PCN en matière de transparence et de confidentialité.

Les règles de procédure peuvent évoluer afin de tenir compte de l'expérience acquise dans le cadre du réseau des PCN de l'OCDE, de la pratique du PCN luxembourgeois et des travaux du Groupe de travail de l'OCDE sur la conduite responsable des entreprises.

### MISSION ET MANDAT DU PCN

Le Point de contact national du Luxembourg (le « PCN » ou le « PCN luxembourgeois ») a été établi par le Gouvernement du Luxembourg conformément à l'engagement du Luxembourg au titre de la Déclaration de l'OCDE sur l'investissement international et les entreprises multinationales, en vue de favoriser la mise en œuvre effective des Principes directeurs de l'OCDE à l'intention des entreprises multinationales sur la conduite responsable des entreprises.

La mission du PCN est de promouvoir la connaissance et l'application des Principes directeurs, ainsi que de mettre à disposition un mécanisme non juridictionnel de règlement des griefs pour traiter les questions soulevées en lien avec le respect de ces principes. Dans ce cadre, le PCN assiste les parties dans la résolution des instances spécifiques en facilitant le dialogue et en les accompagnant dans la recherche de solutions

mutuellement acceptables et compatibles avec les Principes directeurs, en s'appuyant sur son expertise pour orienter le processus.

Le PCN est rattaché au Ministère de l'Économie et exerce ses missions de manière indépendante, conformément à la Décision du Conseil de l'OCDE relative aux Principes directeurs et aux procédures de mise en œuvre qui y sont associées.

## PRINCIPES FONDAMENTAUX

Le PCN traite les instances spécifiques conformément aux critères fondamentaux d'efficacité énoncés dans les procédures de mise en œuvre des Principes directeurs de l'OCDE (2023), en veillant à ce que ses activités soient visibles, accessibles, transparentes, responsables, impartiales, équitables, prévisibles et compatibles avec les Principes directeurs.<sup>1</sup>

Les parties à une instance spécifique sont tenues de s'engager de bonne foi tout au long de la procédure. Cela implique notamment de répondre en temps utile aux communications du PCN, de fournir des informations exactes, de s'abstenir de toute déformation des faits ou du processus, de respecter les obligations de confidentialité convenues et de participer de manière sincère à la procédure dans l'objectif de parvenir à une solution compatible avec les Principes directeurs pour les questions soulevées.

Le PCN agit sur la base d'une présomption de transparence, tout en respectant la confidentialité lorsque la divulgation d'informations serait susceptible de porter préjudice au déroulement de la procédure, de contrevienir à des obligations légales ou de compromettre la vie privée, la sécurité ou d'autres intérêts légitimes des parties ou des personnes concernées. Afin de garantir l'équité et la prévisibilité de la procédure, le PCN communique aux deux parties les informations pertinentes et peut, le cas échéant, échanger des informations avec d'autres PCN, des autorités compétentes ou des experts indépendants, dans le respect de garanties appropriées en matière de confidentialité. En règle générale, l'identité de l'entreprise concernée est rendue publique, tandis que les noms des personnes physiques peuvent être tenus confidentiels lorsque cela est nécessaire pour protéger leur vie privée ou leur sécurité. Le PCN traite les données à caractère personnel conformément au droit applicable en matière de protection des données, y compris le RGPD. Aucune disposition des présentes règles de procédure n'empêche les parties de communiquer publiquement au sujet d'une instance spécifique ou de ses différentes étapes procédurales, pour autant que cette communication soit effectuée de bonne foi et dans le respect des obligations de confidentialité applicables.

Les membres du PCN agissent de manière impartiale et déclarent toute situation de conflit d'intérêts, réelle ou potentielle. Tout membre en situation de conflit s'abstient de participer au traitement de l'instance spécifique concernée. Le PCN peut, le cas échéant, réattribuer certaines responsabilités ou recourir à un appui externe afin de préserver l'indépendance et l'intégrité du processus.

Le PCN veille à ce que toutes les parties disposent d'une égalité de chances pour présenter leurs points de vue et participer de manière effective à la procédure. Il peut prendre des mesures raisonnables pour remédier à des obstacles procéduraux ou d'accessibilité susceptibles d'entraver une participation effective et équitable.

Toute forme de représailles, d'intimidation ou de menace à l'encontre de toute personne ou organisation impliquée dans une instance spécifique, y compris les défenseurs des droits de l'homme, ou à l'encontre du

---

<sup>1</sup> Principes directeurs de l'OCDE et commentaire sur les procédures de mise en œuvre, paragraphe 10.

PCN lui-même, est inacceptable. Si le PCN a connaissance d'une menace de représailles ou de représailles effectives en lien avec une instance spécifique, il évaluera la situation et prendra, dans la limite de ses capacités et en concertation avec les autorités publiques compétentes, les mesures appropriées afin d'assurer une protection adéquate aux personnes exposées à un risque et de permettre la poursuite de la procédure dans des conditions sûres, accessibles, équitables et impartiales. Avant toute action, le PCN consultera, dans la mesure du possible, la personne exposée au risque. Les mesures appropriées peuvent inclure, à titre d'exemple, le maintien de la confidentialité de l'identité de la personne concernée, la suggestion qu'elle soit représentée par un tiers de confiance, la consignation des tentatives de représailles dans les déclarations du PCN, un échange avec l'entreprise sur les leviers dont elle dispose pour remédier aux représailles alléguées, la prise de contact avec les autorités compétentes ou l'assistance à la personne concernée dans cette démarche.

Le PCN promeut la responsabilité par la publication de ses déclarations, le suivi des accords conclus ou des recommandations formulées, ainsi que par des rapports réguliers transmis à l'OCDE. Le cas échéant, il peut solliciter des orientations ou une assistance auprès du Groupe de travail sur la conduite responsable des entreprises (WPRBC) ou du Secrétariat de l'OCDE sur des questions relatives à l'interprétation des Principes directeurs.

## PARTIE I : PROCÉDURE RELATIVE AUX INSTANCES SPÉCIFIQUES (PLAINTES)

### INTRODUCTION D'UNE INSTANCE SPÉCIFIQUE (PLAINE)

Toute partie intéressée, y compris les personnes physiques, les communautés locales, les organisations non gouvernementales et les organisations de travailleurs, peut soumettre une instance spécifique au Point de contact national du Luxembourg (PCN) en soulevant des préoccupations relatives à l'observation des Principes directeurs de l'OCDE par une entreprise multinationale opérant au Luxembourg ou à partir du Luxembourg. Une instance spécifique peut également être introduite par l'intermédiaire d'un représentant dûment autorisé.

Les soumissions peuvent être effectuées en français, en allemand, en luxembourgeois, en anglais ou dans toute autre langue convenue entre le plaignant et le PCN. Elles peuvent être transmises par courrier postal à l'adresse suivante : Point de contact national du Luxembourg, Ministère de l'Économie, L-2937 Luxembourg, par courrier électronique à l'adresse [pcn@eco.etat.lu](mailto:pcn@eco.etat.lu), ou remises en personne. Des modalités de communication électronique sécurisée peuvent être mises en place sur demande pour les documents ou informations sensibles.

Un questionnaire volontaire est mis à disposition sur le site internet du PCN afin d'aider les plaignants à structurer leur soumission. Les instances spécifiques peuvent également être introduites sous forme libre. Afin de faciliter une évaluation dans des délais raisonnables, il est recommandé aux plaignants de fournir, dans la mesure du possible :

- le nom et les coordonnées du ou des plaignants ;
- le nom de l'entreprise concernée et, le cas échéant, de sa société mère ou de ses entités affiliées ;
- le lieu, la période concernée et une description concise des impacts allégués ;
- le ou les chapitres pertinents des Principes directeurs de l'OCDE dont la violation est alléguée ;
- la manière dont les questions soulevées se rapportent aux activités de l'entreprise ou à celles de ses relations d'affaires ;

- tout document ou élément de preuve à l'appui.

Le PCN accueille la soumission et se tient à la disposition du plaignant pour le rencontrer afin d'expliquer la procédure et, le cas échéant, l'aider à formuler ou à préciser la soumission. Lorsqu'il existe un risque crédible de représailles, le PCN peut, si nécessaire, préserver la confidentialité de l'identité du plaignant vis-à-vis de l'entreprise concernée.

Les informations relatives aux nouvelles instances spécifiques sont en principe rendues publiques conjointement avec l'évaluation initiale, sous réserve de l'occultation des identités des personnes physiques pour des raisons de sécurité ou de protection de la vie privée, ainsi que des informations commerciales légitimement confidentielles. Au cas par cas, le PCN luxembourgeois peut également rendre public, à un stade antérieur, le fait qu'une instance spécifique a été reçue, en précisant clairement qu'aucune évaluation n'a encore été effectuée.

#### APERÇU DE LA PROCÉDURE DE TRAITEMENT DES INSTANCES SPÉCIFIQUES (PLAINTES)

Le PCN luxembourgeois examine les instances spécifiques conformément aux procédures de mise en œuvre des Principes directeurs de l'OCDE. La procédure se compose de plusieurs étapes destinées à garantir un traitement équitable, transparent et prévisible des instances spécifiques. Bien que ces étapes soient présentées de manière séquentielle, elles peuvent se chevaucher ou être adaptées en fonction des circonstances propres à chaque cas. À tout stade de la procédure, le PCN peut demander des clarifications, solliciter des avis ou consulter d'autres PCN ou des parties prenantes pertinentes.

Les étapes de la procédure sont les suivantes :

- **Accusé de réception et coordination** : le PCN accueille la soumission et vérifie qu'elle contient les informations minimales nécessaires pour être considérée comme une instance spécifique au sens des Principes directeurs. Il peut contacter le plaignant afin de clarifier ou de compléter la soumission avant de la transmettre à l'entreprise concernée. Le PCN détermine également s'il est l'entité compétente pour traiter l'instance spécifique ou s'il convient de la transmettre à un autre PCN ou d'en assurer la coordination avec un autre PCN ou une autorité compétente.
- **Évaluation initiale** : le PCN examine si les questions soulevées justifient un examen plus approfondi, conformément aux critères énoncés dans les procédures de mise en œuvre.
- **Bons offices (dialogue ou médiation, ou examen approfondi)** : lorsque l'instance spécifique est acceptée, le PCN offre ses bons offices afin de faciliter un dialogue ou une médiation entre les parties, en vue de parvenir à une solution mutuellement acceptable et compatible avec les Principes directeurs. Si l'une ou l'autre des parties refuse la médiation, ou si le dialogue ne permet pas de résoudre l'ensemble des questions soulevées, le PCN peut poursuivre son examen dans le cadre de ses bons offices. Cela peut inclure des activités d'établissement des faits ou la consultation d'experts afin de clarifier les points restant en suspens.
- **Déclaration finale** : le PCN publie une déclaration résumant le déroulement de la procédure, y compris la participation des parties, l'issue du processus et, le cas échéant, ses constatations ou

recommandations, ainsi que, lorsque cela est applicable et sous réserve des considérations de confidentialité, des informations relatives à tout accord conclu entre les parties.

- **Suivi** : le PCN assure, le cas échéant, le suivi de la mise en œuvre des accords qu'il a facilité ou des recommandations qu'il a formulé. Lorsqu'un suivi est effectué, le PCN publie une déclaration de suivi, généralement environ un an après la conclusion de l'instance spécifique, sauf si un tel suivi n'est pas jugé pertinent, par exemple lorsque les parties déclinent le suivi ou conviennent que les questions ont été pleinement résolues.

Le PCN s'efforce de conclure la procédure dans un délai de douze mois à compter de la réception d'une soumission complète (quatorze mois lorsque la coordination avec d'autres PCN est nécessaire), tout en reconnaissant que des circonstances complexes peuvent justifier un délai supplémentaire. Lorsque des retards surviennent ou sont pressentis, le PCN en informe les parties en temps utile.

Les parties sont tenues de respecter les délais fixés par le PCN et de coopérer pleinement tout au long de la procédure. Un défaut de coopération peut conduire le PCN à poursuivre l'examen sur la base des informations dont il dispose.

À l'issue de chaque étape procédurale, y compris l'évaluation initiale, la déclaration finale et toute phase de suivi, le PCN transmet les documents publics pertinents à la base de données de l'OCDE sur les instances spécifiques. Conformément à ses règles de procédure, le PCN peut également publier des mises à jour publiques sur l'état d'avancement des instances en cours.

## ÉTAPE 1 : ACCUSÉ DE RÉCEPTION ET COORDINATION

À la réception d'une soumission, le PCN adresse au plaignant un accusé de réception dans un délai de cinq jours ouvrables. Cet accusé de réception confirme la réception de la soumission, précise qu'aucune évaluation n'a encore été effectuée et informe le plaignant que la soumission ainsi que tout document connexe peuvent être partagés par le PCN avec des autorités compétentes ou des experts indépendants, conformément aux présentes règles de procédure.

À la suite de cet accusé de réception, le PCN procède à une vérification administrative visant à s'assurer que la soumission contient les informations minimales requises pour être considérée comme une instance spécifique au sens des Principes directeurs de l'OCDE. Cette vérification porte notamment sur l'identité et les coordonnées du plaignant, son intérêt à agir, l'entreprise concernée, ainsi qu'une description des questions soulevées au regard des Principes directeurs. Cette étape n'implique aucune analyse de fond des questions soulevées. Lorsque la soumission apparaît incomplète ou manifestement infondée, le PCN peut contacter le plaignant afin de demander des clarifications ou des informations complémentaires. Tant que cette vérification est en cours, le PCN peut différer la transmission de la soumission à l'entreprise concernée.

À ce stade, le PCN examine également s'il est l'entité compétente pour traiter l'instance spécifique. Lorsqu'il ressort de la soumission qu'un autre PCN ou qu'une autorité compétente serait mieux placé pour traiter les questions soulevées, le PCN peut envisager de réorienter la soumission en conséquence.

Une fois que le PCN a vérifié que la soumission contient les informations minimales requises et qu'elle n'est pas manifestement inappropriée pour un traitement par le PCN, il informe le plaignant qu'il procède à l'évaluation initiale. Cette information ne vaut pas acceptation de l'instance spécifique pour un examen plus

approfondi, sauf indication expresse contraire du PCN. Elle précise également que la soumission et tout document complémentaire sont communiqués aux parties à la procédure.

Dans le même temps, le PCN transmet, par communication séparée, la soumission et tout document complémentaire à l'entreprise concernée. Lorsqu'une instance spécifique concerne plusieurs pays adhérents, le PCN consulte les autres PCN concernés ainsi que les parties afin de déterminer quel PCN assumera le rôle de PCN chef de file et assurera la coordination du traitement de l'instance. En principe, le PCN du pays dans lequel les questions sont survenues en lien avec les activités ou les décisions de l'entreprise agit en tant que PCN chef de file, sauf accord différent entre les PCN concernés et les parties, lorsque cet accord est de nature à mieux favoriser la résolution de l'instance.

## ÉTAPE 2 : ÉVALUATION INITIALE

Après avoir consulté les parties sur les questions soulevées et, le cas échéant, coordonné avec d'autres PCN afin de désigner un PCN chef de file, le PCN luxembourgeois procède à une évaluation initiale afin de déterminer si l'instance spécifique doit être acceptée, en tout ou en partie, pour un examen plus approfondi.

Pour prendre cette décision, le PCN applique les critères énoncés dans les procédures de mise en œuvre 2023 des Principes directeurs de l'OCDE :

- **L'identité de la partie concernée et son intérêt à**

Le plaignant doit indiquer son identité et expliquer son intérêt à agir. Une partie dispose d'un intérêt légitime, par exemple, lorsqu'elle est directement affectée par les activités de l'entreprise, lorsqu'elle est autorisée à représenter des personnes affectées, ou lorsqu'elle est une organisation dont les objectifs sont étroitement liés aux questions soulevées.

- **Le caractère matériel et étayé de la question soulevée, c'est-à-dire son lien avec la mise en œuvre des Principes directeurs et l'existence d'informations suffisantes et crédibles**

La question doit relever du champ matériel des Principes directeurs et être présentée comme un comportement actuel ou potentiel non conforme à une ou plusieurs de leurs recommandations. Elle doit être étayée par des informations suffisantes et crédibles. Aux fins de l'évaluation initiale, les informations n'ont pas à être établies de manière certaine ni prouvées ; elles doivent être suffisamment crédibles pour justifier un examen plus approfondi, sans préjuger du fond de l'affaire.

- **La couverture de l'entreprise par les Principes directeur**

L'entreprise doit relever de la catégorie large des entreprises multinationales opérant sur le territoire d'un pays adhérent aux Principes directeurs ou à partir de celui-ci.

- **L'existence apparente d'un lien entre les activités de l'entreprise et les questions soulevées dans l'instance spécifique (plainte)**

Le PCN examine si les activités de l'entreprise sont liées aux questions soulevées d'une manière couverte par les Principes directeurs. Un tel lien peut exister lorsque l'entreprise a causé l'impact, y a contribué, ou y est directement liée par ses opérations, produits ou services, notamment par l'intermédiaire d'une relation d'affaires.

- La mesure dans laquelle le droit applicable et/ou des procédures parallèles limitent la capacité du PCN à contribuer à la résolution des questions soulevées et/ou à la mise en œuvre des Principes directeurs

Le PCN examine si des procédures judiciaires ou non judiciaires, nationales ou internationales, sont en cours, achevées ou disponibles et portent sur des questions identiques ou étroitement liées. De telles procédures, y compris d'autres instances spécifiques, n'empêchent pas le PCN d'offrir ses bons offices. Le PCN apprécie si une offre de bons offices est susceptible de contribuer positivement à la résolution des questions soulevées et à la mise en œuvre des Principes directeurs, sans créer de préjudice sérieux pour l'une ou l'autre des parties ni entraîner une situation d'outrage à la justice. Le cas échéant, le PCN peut consulter des institutions pertinentes, solliciter des informations auprès des parties et accepter partiellement l'instance spécifique ou suspendre temporairement son examen.

- La contribution potentielle de l'examen des questions soulevées aux objectifs et à l'efficacité des Principes directeurs

Les Principes directeurs visent à la fois à encourager les contributions positives des entreprises au progrès économique, environnemental et social, et à réduire les incidences négatives associées à leurs opérations, produits et services.

L'objectif de l'évaluation initiale est uniquement de déterminer si les questions soulevées justifient un examen plus approfondi ; elle n'a pas vocation à être inutilement lourde. Tout examen ultérieur des questions ou du fond intervient au stade des bons offices et, le cas échéant, lors de la préparation de la déclaration finale.

Par principe, les deux parties sont entendues. Le PCN peut tenir des échanges séparés avec chacune d'elles afin de clarifier les questions soulevées. Lorsqu'il rencontre une partie, il informe l'autre qu'une telle rencontre a eu lieu. Le PCN veille à ce que les deux parties aient la possibilité de présenter leurs points de vue et de formuler des observations sur les informations pertinentes en vue de l'évaluation initiale.

Le PCN peut demander des informations complémentaires aux parties ou à d'autres sources pertinentes. En règle générale, les soumissions de chaque partie sont communiquées à l'autre. Des informations ne sont retenues ou occultées que lorsque cela est clairement justifié, par exemple pour protéger la sécurité des personnes, la vie privée ou des informations commerciales légitimement sensibles, telles que des secrets d'affaires. Lorsque des informations ne peuvent être partagées pour de telles raisons, le PCN veille à ce qu'un résumé soit communiqué afin de préserver l'équité de la procédure. Le PCN ne fonde pas ses décisions sur des éléments qui n'ont pas été portés à la connaissance des deux parties.

Le PCN établit un projet d'évaluation initiale exposant sa décision et ses motifs (acceptation en tout ou en partie, ou rejet) et invite les parties à formuler des observations ou des corrections factuelles dans un délai de dix jours ouvrables. Il examine les commentaires reçus et décide si des ajustements sont nécessaires avant de finaliser le texte.

Lorsque le PCN accepte l'instance spécifique pour un examen plus approfondi, il offre ses bons offices lors de la transmission de l'évaluation initiale aux parties. Le PCN invite chaque partie à indiquer si elle accepte cette offre. Les réponses des parties sont consignées dans l'évaluation initiale, qui précise également si un dialogue ou une médiation sont engagés.

L'évaluation initiale comprend normalement : (i) le nom de l'entreprise concernée, ainsi que les noms des autres parties, les noms des personnes physiques étant occultés lorsque cela est nécessaire pour des raisons

de sécurité ou de protection de la vie privée ; (ii) la substance de la soumission, avec des références aux parties pertinentes des Principes directeurs et un résumé de la procédure à ce stade ; (iii) les motifs de l'acceptation ou du rejet, y compris l'indication des éléments relevant ou non du champ d'application des Principes directeurs ; (iv) une description des étapes suivantes de la procédure.

L'acceptation d'une instance spécifique pour un examen plus approfondi ne signifie pas que les questions soulevées ont été pleinement examinées ni que l'entreprise a agi de manière non conforme aux Principes directeurs ; cette précision figure expressément dans l'évaluation initiale.

Une fois finalisée, l'évaluation initiale est communiquée aux parties, publiée sur le site internet du PCN et transmise à l'OCDE. À ce stade, le PCN peut également publier la plainte et les réponses de l'entreprise.

Si les parties parviennent à un accord de manière indépendante, ou si le plaignant retire la soumission avant la publication de l'évaluation initiale, le PCN peut clore son examen sans effectuer de déclaration publique.

Le PCN s'efforce de conclure l'évaluation initiale dans un délai de trois mois à compter de la réception d'une soumission complète (après toute coordination relative à la désignation d'un PCN chef de file, le cas échéant). Lorsque des délais supplémentaires sont nécessaires, par exemple pour des besoins de traduction ou de collecte d'informations, le PCN en informe les parties afin de préserver la prévisibilité de la procédure.

### ÉTAPE 3 : BONS OFFICES

Lorsque l'évaluation initiale conclut que les questions soulevées justifient un examen plus approfondi et que les parties ont accepté l'offre de bons offices, le PCN facilite le dialogue afin de les aider à parvenir à une solution mutuellement acceptable et compatible avec les Principes directeurs de l'OCDE. Les bons offices constituent un processus volontaire, fondé sur le dialogue et non judiciaire. Ils visent à créer les conditions d'un engagement constructif et, le cas échéant, à recourir à la médiation ou à la conciliation afin d'aider les parties à résoudre les questions soulevées et à convenir de mesures conformes aux Principes directeurs, y compris, le cas échéant, des engagements pris par l'entreprise en vue de renforcer à l'avenir la mise en œuvre des Principes directeurs et de remédier, conformément à ceux-ci, aux incidences négatives qui auraient pu se produire.

Si l'une ou l'autre des parties décline l'offre de bons offices, le PCN poursuit l'examen de l'instance spécifique à la lumière des Principes directeurs.

### DIALOGUE ET MÉDIATION

Les bons offices peuvent prendre la forme d'un dialogue, d'une médiation, d'une conciliation ou d'autres réunions facilitées. Toutes ces modalités sont volontaires, non judiciaires et reposent sur la participation de bonne foi des parties. Le PCN peut conduire lui-même la médiation ou, en concertation avec les parties, désigner un médiateur externe ou un service de conciliation.

Au début du processus, le PCN et les parties conviennent d'un cadre de base pour l'engagement, couvrant, le cas échéant, l'objectif, le périmètre, le calendrier, le format, les participants, la langue de travail ainsi que les modalités relatives à la confidentialité ou à la communication publique. Les séances peuvent se tenir en présentiel, à distance ou en format hybride. Le PCN peut adapter le lieu ou le format du dialogue ou de la médiation, lorsque cela est nécessaire, afin de garantir une participation sûre et équitable des parties.

La participation aux bons offices suppose un engagement de bonne foi, comprenant notamment des réponses en temps utile, le respect de la confidentialité, l'absence de déformation des faits ou du processus, l'absence de représailles, ainsi qu'un effort réel pour parvenir à une solution constructive. Le PCN facilite la participation des parties concernées et peut, lorsque cela est utile et en concertation avec les parties, associer d'autres parties prenantes dont l'implication est susceptible de contribuer à la résolution de l'instance.

Un dialogue ou une médiation aboutit généralement à un accord ou à une déclaration conjointe signée par les parties. Le PCN encourage les parties, dans la mesure du possible, à intégrer dans leur accord des mesures claires et opérationnelles, telles que les actions à entreprendre, les responsables désignés et les délais correspondants. Tout accord conclu dans le cadre des bons offices doit être compatible avec les Principes directeurs, c'est-à-dire conforme aux recommandations qui y sont adressées aux entreprises. Avant toute référence à un accord dans la déclaration finale, le PCN ou le médiateur vérifie qu'il apparaît compatible avec les Principes directeurs. Sous réserve du consentement des parties, le PCN peut annexer l'accord à sa déclaration finale ou en fournir un résumé. Lorsqu'un accord ne couvre qu'une partie de la soumission, le PCN peut poursuivre l'examen des questions restantes.

Le dialogue ou la médiation peuvent conduire à :

- un accord, reflété dans la déclaration finale (annexé ou résumé, selon ce qui est convenu) ;
- un accord partiel, les points convenus étant reflétés dans la déclaration finale, tandis que les questions non résolues peuvent faire l'objet d'un examen ultérieur ;
- l'absence d'accord, un retrait ou un défaut d'engagement de bonne foi, auquel cas le PCN procède à un examen ultérieur ou, le cas échéant, clôt l'instance.

## CADRE DE LA MÉDIATION

Lorsque les parties acceptent la médiation, le PCN ou le médiateur désigné organise une réunion préalable de médiation afin de confirmer le cadre du processus, notamment son périmètre, son format, son calendrier, les participants et les modalités de confidentialité.

Les parties sont tenues de participer de bonne foi et de ne pas utiliser la médiation comme un moyen de collecter des informations ou de retarder la résolution des questions soulevées. Une participation constructive suppose en principe l'implication de représentants disposant du pouvoir de décision au nom de leurs organisations.

La confidentialité s'applique aux informations non publiques échangées dans le cadre de la médiation, sauf lorsque leur divulgation est nécessaire pour obtenir un conseil juridique ou un autre avis professionnel au sein de l'organisation concernée. Les parties sont rappelées à leur obligation de respecter les engagements de confidentialité convenus et d'agir avec bonne foi et exactitude dans leurs communications publiques pendant la phase de bons offices. En cas de violation grave de la confidentialité ou de conduite persistante de mauvaise foi, le médiateur peut mettre fin au processus.

## EXAMEN ULTÉRIEUR PAR LE PCN

Si l'une ou l'autre des parties refuse la médiation, ou si le dialogue ne permet pas de résoudre l'ensemble des questions soulevées, le PCN poursuit l'examen de l'instance spécifique par un examen ultérieur. L'objectif de cet examen est de clarifier les faits et d'évaluer la conduite de l'entreprise au regard des Principes directeurs.

À cette fin, le PCN peut demander des informations complémentaires aux parties, consulter des autorités compétentes et des experts, se coordonner avec d'autres PCN et, le cas échéant, procéder à des activités d'établissement des faits, y compris des visites sur le terrain ou des évaluations techniques. Le PCN informe les parties des méthodes employées et échange les informations entre elles conformément à ses règles en matière de transparence et de confidentialité.

L'examen ultérieur prend fin lorsque le PCN a examiné les informations disponibles et évalué la conduite de l'entreprise au regard des Principes directeurs de l'OCDE.

#### ÉTAPE 4 : DÉCLARATION FINALE

La procédure relative à une instance spécifique s'achève par la publication d'une déclaration finale par le PCN. Cette déclaration récapitule le déroulement de la procédure, présente son issue et, le cas échéant, fournit des orientations relatives à la résolution des questions soulevées et à la mise en œuvre des Principes directeurs de l'OCDE.

La déclaration finale comprend normalement :

- la date de réception de la soumission ;
- des informations sur les parties impliquées ;
- un résumé des questions soulevées et des dispositions pertinentes des Principes directeurs de l'OCDE ;
- une description de la procédure suivie par le PCN ;
- un aperçu de l'engagement des parties dans la procédure, y compris leur coopération et leur participation de bonne foi.

Lorsque les parties sont parvenues à un accord, la déclaration finale en résume l'issue ainsi que les démarches entreprises par le PCN pour en faciliter la conclusion. Sous réserve du consentement des parties, l'accord, ou un résumé de celui-ci, peut être inclus dans la déclaration finale.

Lorsqu'aucun accord n'est conclu, ou lorsque les bons offices n'ont pas été acceptés, la déclaration finale expose, le cas échéant, les raisons pour lesquelles aucun accord n'a pu être atteint ou pour lesquelles un examen ultérieur a été nécessaire. Elle peut également inclure, lorsque cela est approprié, une appréciation quant à la conformité ou à la non-observation des Principes directeurs par l'entreprise, des exemples de bonnes pratiques, ainsi que des recommandations relatives à la mise en œuvre des Principes directeurs.

Avant sa publication, le PCN communique un projet de déclaration finale aux parties et les invite à formuler des observations ou des corrections factuelles dans un délai de dix jours ouvrables. Le PCN examine les commentaires reçus avant de finaliser le texte.

La déclaration finale est publiée sur le site internet du PCN et transmise à l'OCDE pour inclusion dans la base de données publique des instances spécifiques. La publication peut être accompagnée d'un communiqué de presse. Afin de promouvoir la cohérence des politiques publiques, le PCN informe, le cas échéant, les autorités publiques compétentes de ses déclarations. Le PCN peut également, lorsque cela est pertinent, informer les autorités publiques compétentes de l'engagement de bonne foi, ou de l'absence d'un tel engagement, des

parties au cours de la procédure, et recommander en conséquence des mesures appropriées. Le PCN communique de manière transparente avec les parties concernant toute démarche envisagée ou entreprise à cet égard.

## ÉTAPE 5 : SUIVI

Le PCN assure, le cas échéant, le suivi des accords qu'il a facilités ainsi que des recommandations ou constatations formulées à l'issue de son examen des questions soulevées. L'objectif du suivi est d'évaluer les progrès réalisés dans la mise en œuvre des résultats de la procédure et de favoriser une conformité continue avec les Principes directeurs de l'OCDE.

En principe, le PCN invite les parties à une réunion de suivi dans un délai de douze mois après la publication de la déclaration finale. Cette réunion permet aux parties de rendre compte de la mise en œuvre et de l'efficacité de tout accord conclu ou, lorsqu'aucun accord n'a été atteint, des progrès réalisés dans la mise en œuvre des recommandations du PCN ou d'autres mesures prises pour remédier aux questions soulevées.

À l'issue de cette réunion et/ou sur la base des informations communiquées par ailleurs par les parties, le PCN établit une déclaration de suivi résument les progrès rapportés par les parties. Cette déclaration peut inclure, le cas échéant, les observations du PCN, ses constatations ou des recommandations complémentaires.

La déclaration de suivi est publiée sur le site internet du PCN et transmise à l'OCDE pour inclusion dans la base de données des instances spécifiques.

## PARTIE II : DISPOSITIONS D'APPUI

### DÉLAIS INDICATIFS

Le PCN s'efforce de traiter les instances spécifiques de manière rapide et prévisible. Les délais indiqués ci-dessous sont indicatifs et peuvent varier en fonction de la complexité des questions soulevées, du degré de coopération des parties ou de la nécessité de coordonner l'examen avec d'autres PCN. Lorsque des retards surviennent ou sont anticipés, le PCN en informe les parties afin de préserver la transparence et la prévisibilité de la procédure.

ÉTAPE	ACTIVITÉ	DÉLAI INDICATIF
<b>Accusé de réception et coordination</b>	(a) Accusé de réception de la soumission et transmission à l'entreprise concernée.	Dans les cinq jours ouvrables suivant la réception de la soumission.
	(b) Coordination avec d'autres PCN afin de déterminer le PCN chef de file, le cas échéant.	En principe dans un délai de deux mois à compter de la réception de la soumission.
<b>Évaluation initiale</b>	Appréciation de la question de savoir si les questions soulevées justifient un examen plus approfondi et préparation de l'évaluation initiale.	En principe dans un délai de trois mois à compter de la réception d'une soumission complète (avec possibilité de prolongation lorsqu'elle est justifiée).
<b>Bons offices (dialogue / médiation ou examen ultérieur)</b>	Après consultation des parties, fixation par le PCN d'un délai raisonnable pour résoudre les questions soulevées. Cette étape est généralement achevée dans	En principe dans un délai de six à douze mois après l'évaluation initiale, que ce soit par les bons offices ou par un examen ultérieur, avec possibilité

	un délai de six à douze mois, avec possibilité de prolongation lorsque des activités supplémentaires d'établissement des faits sont nécessaires ou lorsqu'une prolongation est autrement justifiée.	de prolongation lorsqu'elle est justifiée.
<b>Déclaration finale</b>	Rédaction, vérification factuelle par les parties (délai de dix jours ouvrables), finalisation et publication de la déclaration finale.	En principe dans un délai de trois mois après la conclusion des bons offices ou de l'examen ultérieur.
<b>Suivi</b>	Élaboration et publication d'une déclaration de suivi relative à la mise en œuvre des accords, recommandations ou constatations.	En principe dans un délai de douze mois après la publication de la déclaration finale.

## ASSISTANCE AUX PARTIES

Le PCN veille à ce que toutes les parties aient une compréhension claire de la procédure et des exigences applicables aux soumissions, afin de leur permettre de participer efficacement au processus. Le cas échéant, le PCN peut fournir des clarifications ou des informations complémentaires, notamment pour aider les plaignants à comprendre comment satisfaire aux critères de recevabilité d'une soumission, tout en demeurant neutre et sans prendre position sur le fond de l'affaire.

Le PCN n'apporte aucune assistance financière aux parties. Il peut toutefois prendre en charge les coûts directement liés au déroulement de la procédure, notamment ceux relatifs à la médiation, à la conciliation, à l'établissement des faits ou au recours à des experts indépendants. Lorsque cela est approprié, et afin de permettre une participation effective et équitable, le PCN peut également couvrir certains frais pratiques des participants, tels que les frais de déplacement ou de traduction, et prendre des mesures raisonnables pour répondre aux besoins linguistiques ou d'accessibilité lors des réunions ou des échanges écrits.

## APPLICABILITÉ

Les présentes règles de procédure sont applicables à compter du 1er février 2026.

## INFORMATIONS UTILES ET CONTACTS

- Des informations complémentaires sur le Point de contact national du Luxembourg, ses procédures ainsi que des modèles pour la soumission d'une instance spécifique sont disponibles sur le site officiel du PCN : <https://pcn.gouvernement.lu/fr.html>
- Des informations générales sur les Principes directeurs de l'OCDE à l'intention des entreprises multinationales pour la conduite responsable des entreprises, les procédures de mise en œuvre ainsi que la base de données des instances spécifiques sont disponibles sur le site de l'OCDE : <https://www.oecd.org/en/topics/policy-issues/responsible-business-conduct.html>
- Les demandes de renseignements ou les soumissions peuvent être adressées à :  
Point de contact national du Luxembourg pour la conduite responsable des entreprises  
Ministère de l'Économie  
19–21, boulevard Royal

L-2449 Luxembourg

[pcn@eco.etat.lu](mailto:pcn@eco.etat.lu)

#### **Autres contacts pertinents**

Les organisations mentionnées ci-dessous représentent respectivement les syndicats, les entreprises et la société civile auprès de l'OCDE. Elles peuvent fournir des informations ou des conseils aux parties, y compris aux plaignants, avant ou pendant la procédure relative à une instance spécifique.

- **Trade Union Advisory Committee to the OECD (TUAC)**

1, rue Viala, 75015 Paris – France

[tuac@tuac.org](mailto:tuac@tuac.org)

- **Business at the OECD (BIAC)**

13/15, Chaussée de la Muette, 75016 Paris – France

[biac@biac.org](mailto:biac@biac.org)

- **OECD Watch**

The Netherlands

[info@oecdwatch.org](mailto:info@oecdwatch.org)