

Rapport Droits de l'Homme

**Pacte national Entreprises et Droits de l'Homme
1^{er} exercice 2023**

Sur base du UN Guiding Principles Reporting Framework

LINEHEART
SINCE 1991



Premium
Reseller

Lineheart s.à r.l.

Table des matières

Informations sur l'organisation	3
Données préalables	3
Données de cadrage	3
Questionnaire	4
PARTIE A : GOUVERNANCE DU RESPECT DES DROITS DE L'HOMME	4
PARTIE B : DEFINIR L'AXE DE REPORTING	8
PARTIE C : GESTION DES SUJETS SAILLANTS EN MATIÈRE DES DROITS DE L'HOMME.....	10

Informations sur l'organisation

Données préalables

Nom de l'organisation : Lineheart Groupe

Date de signature du Pacte Entreprises & Droits de l'Homme : 06 juin 2022

Nombre de salariés au Luxembourg : 110

Nombre de salariés hors Luxembourg : 0

Nombres des entités concernées par ce rapport : 5

Nom des entités concernées : Lineheart s.à r.l. ; Lineheart City s.à r.l. ; Lineheart & Soft s.à r.l. ; LHISP s.a ; DIL-Diffusion Internationale Luxembourg s.à r.l.

Données de cadrage

Dans quel secteur d'activité votre organisation opère-t-elle ?

Commerce de produits et de services informatiques.

Citez les 10 pays les plus importants dans lesquels vous opérez (max. 10) :

Luxembourg

Citez les 10 pays les plus importants dans lesquels vous vous fournissez (max. 10) :

Belgique

Allemagne

Italie

Slovénie

Pays-Bas

Danemark

France

Luxembourg

Questionnaire

PARTIE A : GOUVERNANCE DU RESPECT DES DROITS DE L'HOMME

Selon le **principe 16** des principes directeurs des Nations Unies relatifs aux entreprises et aux droits de l'Homme, pour ancrer la responsabilité quant au respect des droits de l'Homme, l'entreprise doit formuler son engagement publiquement par le biais d'une déclaration de principe qui : (a) est approuvée au plus haut niveau de l'entreprise, (b) est établie en recourant aux compétences internes et/ou externes, (c) énonce ce que l'entreprise attend du personnel, des partenaires commerciaux et d'autres parties directement liés à ses activités, produits et services dans le domaine des droits de l'Homme, (d) est accessible au public et fait l'objet d'une communication interne et externe.

A1 : ENGAGEMENT PUBLIC

L'adoption d'une politique des droits de l'Homme est la première étape importante pour intégrer le respect des droits de l'Homme dans les valeurs de l'entreprise, car elle déclenchera l'adoption et le développement de politiques et de procédures internes pour répondre à cet engagement. La politique communique en externe et en interne la norme minimale de l'entreprise en matière de comportement responsable, y compris les attentes de la direction quant à la manière dont tous les employés et les partenaires commerciaux doivent agir, et elle montre une compréhension des risques et des opportunités.

UNGP	Informations et objectifs	Réponses
A1	Quelles sont les déclarations publiques de votre entreprise concernant son engagement à respecter les droits de l'Homme ?	<p>Nous communiquons ouvertement sur notre engagement envers les droits de l'homme à travers la Charte du Pacte national "Entreprises et droits de l'Homme", que nous avons rendue accessible sur notre site internet. De plus, en 2023, nous avons rendu public le rapport dans le cadre du Pacte national "Entreprises et droits de l'Homme ».</p> <p>Nous avons mis en ligne notre page sur la responsabilité environnementale, témoignant de notre engagement envers la protection de l'environnement.</p> <p>Dans le domaine des RH, nous avons instauré une politique de protection des salariés contre le harcèlement et la violence au travail, ainsi qu'une politique de protection des lanceurs d'alerte. Ces politiques visent à garantir un environnement de travail sûr et respectueux pour tous.</p> <p>Enfin, nous avons mis en place des procédures de sécurité et d'évacuation en cas de sinistre, afin de garantir la sécurité et le bien-être de tous nos salariés et clientes en toutes circonstances.</p>

A1.1	Comment l'engagement public a-t-il été développé ?	Notre engagement a été développée de manière progressive, en prenant en compte les valeurs de notre entreprise. Il a bénéficié d'une coopération entre différents services et personnes au sein du Groupe Lineheart, notamment, la direction, le comité de direction, la délégation du personnel, le service de ressources humaines, les achats, le service commercial et le travailleur désigné. Ensemble, nous avons élaboré des politiques et des initiatives qui reflètent nos valeurs communes et qui renforcent notre engagement envers les droits de l'homme et d'autres questions importantes pour notre entreprise.
A1.2	A qui s'adresse l'engagement public en matière des droits de l'Homme ?	Notre engagement public en matière des droits de l'Homme s'adresse à tous les groupes les groupes de personnes impliqués dans les affaires de notre entreprise : employés, clients, sous-traitants, fournisseurs et partenaires commerciaux.
A1.2	Quels sont les droits de l'Homme évoqués dans votre engagement ?	<input checked="" type="checkbox"/> Droit à un procès équitable <input checked="" type="checkbox"/> Droit au respect de la vie privée <input checked="" type="checkbox"/> Droit à la liberté de pensée, de conscience et de religion <input checked="" type="checkbox"/> Droit à la liberté d'opinion et d'expression <input checked="" type="checkbox"/> Droit à la liberté de réunion <input checked="" type="checkbox"/> Droit à la liberté d'association <input checked="" type="checkbox"/> Droit à la protection de l'enfant <input checked="" type="checkbox"/> Droit à l'égalité devant la loi, à une égale protection de la loi et à ne pas subir de discrimination <input checked="" type="checkbox"/> Droit à des conditions de travail justes et favorables <input checked="" type="checkbox"/> Droit à la santé <input checked="" type="checkbox"/> Droit à l'éducation et à la formation
A1.3	Comment l'engagement public est-il diffusé ?	<p>Notre engagement envers le Pacte national "Entreprises et droits de l'Homme" et le rapport de l'année 2022 ont été communiqués via notre site internet, spécifiquement dans notre page dédiée à la responsabilité sociale de l'entreprise. Nous l'avons également diffusé sur notre réseau LinkedIn, assurant ainsi une visibilité à nos partenaires et parties prenantes.</p> <p>Concernant notre engagement environnemental, nous avons créé une page dédiée sur notre site internet, où nous partageons nos initiatives dans ce domaine.</p> <p>En ce qui concerne les procédures et contenus internes, nous avons partagé les informations via notre intranet et par e-mail.</p>

Plan de progrès pour la partie A1

Le Groupe Lineheart souhaite faire preuve de sa volonté de respecter un approvisionnement éthique au sein du groupe et diffuser publiquement sa politique de conduite des affaires conformément aux lois et règlements relatifs aux droits de l'homme faisant référence à ses valeurs essentielles.

A2 : INTEGRATION DU RESPECT DES DROITS DE L'HOMME

UNGP	Informations et objectifs	Réponses
A2	Comment votre entreprise démontre-t-elle l'importance qu'elle attache à la mise en œuvre de son engagement en matière de droits de l'Homme ?	Lineheart Groupe démontre son engagement en matière de droits de l'homme en mettant en place des politiques et des actions qui encouragent le respect, la protection et la promotion de ces droits fondamentaux.
A2.1	Comment les responsabilités quotidiennes du respect des droits de l'Homme est-elle organisée au sein de votre entreprise, et pourquoi ?	La Gestionnaire des Ressources Humaines, sous la supervision directe de la Direction, est chargée de coordonner les activités quotidiennes de l'entreprise en matière de droits humains. En collaborant étroitement avec les différents services de l'entreprise, elle identifie les besoins et repère les problèmes potentiels afin de mettre en place les mesures correctives appropriées.
A2.2	Quels types de questions relatives aux droits de l'Homme sont discutés par la direction générale et le conseil d'administration, et pourquoi ?	<p>Des questions liées à la chaîne d'approvisionnement sont constamment en discussion. Pour autant que possible, la direction en collaboration avec le service d'achat, s'informe sur la production des marchandises que nous commercialisons et si nos fournisseurs ainsi que les constructeurs respectent les normes sociales, environnementales et éthiques dans la chaîne d'approvisionnement. Nous vérifions si nos fournisseurs principaux ont adopté un code de conduite ou une politique interne sur les droits humains. Nous consultons également leurs rapports annuels pour évaluer leurs mesures de diligence. Nous privilégions les relations d'affaires avec les fournisseurs et partenaires qui partagent nos valeurs et respectent les principes et standards internationaux en matière des droits humains.</p> <p>Au niveau interne, nous sommes engagés dans l'amélioration continue des conditions de travail et la prévention du harcèlement et la violence au travail. La direction assure une surveillance attentive des processus et des mesures mises en places.</p> <p>Le respect de la vie privée et la protection des données sont deux sujets phares qui nous occupent au quotidien et que nous traitons</p>

		<p>avec vigilance pour être conforme à toute réglementation en vigueur.</p> <p>Nous identifions et priorisons les opportunités d'amélioration de la performance environnementale. Nous nous engageons à réduire l'empreinte environnementale dans les différents cycles de vie de nos produits et dans le respect de la législation environnementale.</p>
A2.3	<p>Comment les employés et les travailleurs contractuels sont-ils sensibilisés à la façon dont le respect des droits de l'Homme devrait guider leurs décisions et leurs actions ?</p>	<p>Les programmes de formation de nos principaux fournisseurs sous forme d'e-learning, proposent des formations à nos employés sur les valeurs essentielles et comment les mettre en pratique : accessibilité, environnement, confidentialité, éducation, inclusion et diversité, équité et justice et responsabilité des fournisseurs.</p>
A2.4	<p>Comment votre entreprise indique-t-elle clairement dans ses relations commerciales l'importance qu'elle accorde au respect des droits de l'Homme ?</p>	<p>La direction de Groupe Lineheart s'attend à ce que les différentes parties-prenantes partagent les mêmes valeurs sociales et que ceux-ci respectent leur engagement en ce qui concerne les droits humains.</p> <p>Nous projetons de revoir les textes de nos conditions générales et contrats en vue de mettre l'accent sur les valeurs en matière des droits de l'homme que le Groupe Lineheart partage et que toute entrée en relation commerciale avec le Groupe Lineheart devra être fondée sur les mêmes valeurs.</p>
A2.5	<p>Quels enseignements votre entreprise a-t-elle tirés pendant la période de reporting sur la façon de garantir le respect des droits de l'Homme et quels changements en ont résulté ?</p>	<p>Garantir le respect des droits de l'homme requiert un engagement continu et des actions concrètes à différents niveaux. Pendant la période de reporting, nous avons mis en place des nouvelles procédures de signalement des violations ainsi que des mécanismes de recours pour le traitement des cas signalés. De plus, nous avons apporté des changements significatifs à nos politiques et pratiques internes.</p> <p>Nous avons également renforcé notre transparence en rendant publics nos engagements et nos responsabilités en matière de droits de l'homme.</p> <p>Nous persistons dans nos efforts de vérification auprès de nos fournisseurs pour confirmer leur engagement en matière de droits de l'Homme. Cela comprend l'analyse de leurs rapports annuels et la mise en place de mécanismes de suivi.</p>

Plan de progrès pour la partie A2

Lineheart reconnaît l'importance de former l'ensemble des salariés aux droits de l'homme en entreprise et envisage de développer des programmes de formation à cet égard.

Intégrer les droits de l'homme dans les politiques et les procédures de l'entreprise, y compris les clauses contractuelles avec les fournisseurs et les partenaires commerciaux.

PARTIE B : DEFINIR L'AXE DE REPORTING

Selon le **principe 18** des principes directeurs des Nations Unies relatifs aux entreprises et aux droits de l'Homme, pour évaluer les risques relatifs aux droits de l'Homme, les entreprises devraient identifier et évaluer toutes les **incidences négatives effectives ou potentielles** sur les droits de l'Homme dans lesquelles elles peuvent avoir une part soit par le biais de leurs propres activités ou du fait de leurs relations commerciales.

L'identification et l'évaluation des impacts négatifs réels et potentiels est une étape essentielle pour garantir un processus adéquat de diligence raisonnable en matière de droits de l'Homme. Cela vous permettra de prendre les mesures appropriées. Une évaluation adéquate doit prendre en compte tous les domaines de l'entreprise, à travers les opérations et les relations (y compris les chaînes d'approvisionnement) où les risques en matière de droits de l'Homme sont les plus susceptibles d'être présents et les plus importants. L'évaluation doit aller au-delà de l'identification des risques matériels pour l'entreprise et inclure les risques pour les détenteurs de droits.

UNGP	Informations et objectifs	Réponses
B1	<p>Déclaration des sujets saillants : Indiquez les sujets saillants relatifs aux droits de l'Homme pour liés à aux activités et aux relations commerciales de votre entreprise pendant la période de reporting.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <input checked="" type="checkbox"/> Risques liés à la santé et sécurité des clients et des travailleurs de l'entreprise. <input checked="" type="checkbox"/> Risques liés à la santé mentale des travailleurs ou à la dégradation des conditions de travail. <input checked="" type="checkbox"/> Risques liés à la sous-traitance ou chaîne de valeurs <input checked="" type="checkbox"/> Risques liés à des pratiques de discrimination (genre, statut familiale, personnes handicapés, âge, résidence etc.), violence et harcèlement sur le lieu de travail. <input checked="" type="checkbox"/> Risques liés à la vie privée des salariées et clients, ainsi qu'aux données personnelles. <i>(Pour les salariés : questions liées par exemples à l'organisation du travail en télétravail ou au risque de mauvaise utilisation d'une caméra de surveillance)</i> <input checked="" type="checkbox"/> Risques liés à l'interdiction du travail des enfants (par exemple des stagiaires sur des chantiers) dans la chaîne de valeur
B2	<p>Détermination des sujets saillants : Décrivez comment les sujets saillants relatifs aux droits de l'Homme ont été déterminées, y</p>	<p>Les sujets saillants plus susceptibles d'avoir une incidence négative ont été déterminés selon les droits de l'homme. Tenant en considération les pays avec lesquels nous opérons, ainsi que toute la chaîne de valeur, nous avons analysé les risques plus susceptibles à apparaître. Nous avons comme</p>

	<p>compris toute contribution des parties prenantes.</p>	<p>base de travail la cartographie des risques, identifions le niveau de « Ampleur - gravité de l'incident sur les droits de l'homme », de la « Portée – Les nombres des personnes touchées ou pouvant être touchées » et de « irrémédiabilité – La facilité avec laquelle les personnes touchées peuvent retrouver la jouissance du ou des droits concernés ».</p> <p>La plupart de nos fournisseurs ont souscrit le Code de conduite RBA (Responsible Business Alliance) qui établit des normes pour veiller à ce que les conditions de travail dans le secteur de l'électronique soient conformes aux droits de l'homme et que chaque travailleur de la chaîne d'approvisionnement soit traité avec respect et dignité. Certains ont une politique d'entreprise sur les droits humains et d'autres ont un code de conduite fournisseurs.</p>
<p>B3</p>	<p>Choix des principales zones géographiques : Si votre rapport sur les sujets saillants relatifs aux droits de l'Homme se concentre sur des zones géographiques particulières, expliquez comment ce choix a été fait.</p>	<p>Nous concentrons notre évaluation des sujets saillants sur les pays où nous exerçons nos activités commerciales, notamment le territoire Luxembourgeois et à la Grande Région.</p> <p>En ce qui concerne notre chaîne d'approvisionnement, celle-ci s'étend à différentes zones géographiques (Europe et en dehors de l'Europe). Nos principaux fournisseurs publient des rapports annuels détaillant les initiatives et les contrôles réalisés en matière de droits de la personne, santé, sécurité, formation, environnement, performance, éthique et systèmes de gestion dans leurs chaînes d'approvisionnement</p>
<p>B4</p>	<p>Autres incidences graves : déclarez toute incidence grave sur les droits de l'Homme survenue ou encore en cours de traitement pendant la période de reporting qui ne concerne pas les sujets saillants relatifs aux droits de l'Homme et expliquez comment elle a été gérée.</p>	<p>Aucun incident significatif en violation des droits de l'homme n'a été relevé au cours de la période de reporting.</p>

Plan de progrès pour la partie B

Approfondir le processus d'examen des opérations et la chaîne d'approvisionnement pour identifier les domaines à risque et consulter les parties prenantes pour obtenir des informations sur les risques potentiels.

PARTIE C : GESTION DES SUJETS SAILLANTS EN MATIÈRE DES DROITS DE L'HOMME

Selon le **principe 19 et 20** des principes directeurs des Nations Unies relatifs aux entreprises et aux droits de l'Homme, pour prévenir et d'atténuer les incidences négatives sur les droits de l'Homme, les entreprises devraient tenir compte des résultats de leurs études d'impact pour toute l'étendue des fonctions et processus internes pertinents et prendre les mesures appropriées. Pour vérifier s'il est remédié aux incidences négatives sur les droits de l'Homme, les entreprises devraient contrôler l'efficacité des mesures qu'elles ont prises.

POLITIQUES SPECIFIQUES

UNGP	Informations et objectifs	Réponses
C1	<p>Votre entreprise a-t-elle mis en place des politiques spécifiques pour gérer les sujets saillants relatifs aux droits de l'Homme et si oui, lesquelles ?</p>	<p>Oui.</p> <p>Nous avons renforcé notre politique de protection des données personnels concernant nos clients B2C et B2B conformément au règlement GDPR. Une politique dédiée à la confidentialité et à la protection des données à caractère personnel a été élaborée pour le recrutement, ainsi qu'une politique spécifique sur la collecte, le traitement et le stockage des données à caractère personnel en matière de ressources humaines.</p> <p>Nous avons aussi élaboré une politique spécifique sur la protection des données à caractère personnel dans le cadre de la vidéo-surveillance. Ces mesures illustrent notre engagement continu à respecter les normes les plus élevées en matière de protection des données et à garantir la confiance de nos clients et de nos collaborateurs.</p> <p>Nous avons développé une Politique de protection des lanceurs d'alerte, visant à protéger ceux qui signalent des violations effectives ou potentielles du droit national ou européen.</p> <p>Des Procédures de sécurité et d'évacuation en cas de sinistre ont également été mises en place pour assurer la sécurité et le bien-être des salariés et des clients en cas d'urgence ou de sinistre. Nous avons organisé des exercices d'évacuation pour garantir la préparation de notre personnel en cas d'urgence. De plus, certains de nos salariés ont été spécifiquement formés en tant qu'équipiers de première intervention, renforçant ainsi notre capacité à réagir efficacement en cas de besoin. Nous avons installé des défibrillateurs dans nos</p>

		<p>magasins ainsi qu'au siège de l'entreprise, contribuant ainsi à renforcer nos mesures de sécurité et de prévention des risques.</p> <p>Afin de créer un environnement professionnel respectueux, où les droits et la dignité de chaque individu sont préservés, nous avons élaboré une Politique contre le harcèlement et la violence au travail. Cette politique interdit toute forme de harcèlement ou de violence, tout en détaillant les différents canaux de signalement.</p>
C1.1	<p>Comment votre entreprise communique-t-elle la pertinence et l'importance de ces politiques à ceux qui doivent les mettre en œuvre ?</p>	<p>Nous utilisons divers canaux de communication interne et externe tels que des réunions d'équipe, intranet, site internet, mail, pour diffuser régulièrement des informations sur nos politiques. Nous veillons à ce que les messages soient clairs, concis et facilement accessibles à tous. Nos politiques sont aussi communiquées dans le processus d'intégration des nouveaux salariés (onboarding).</p> <p>Nous encourageons les différentes parties prenantes à fournir des retours d'expérience et des suggestions d'amélioration concernant les politiques en place afin de les rendre encore plus efficaces et plus pertinentes.</p>

Plan de progrès pour la Partie C1

Créer des supports de communication attrayants pour les différents politiques.

Mettre en place des sessions de formations pour les employés, afin de renforcer leur compréhension.

Améliorer les processus de communication avec les différentes parties prenantes.

Développer une politique en matière de droits de l'Homme.

ENGAGEMENT AVEC LES PARTIES PRENANTES

UNGP	Informations et objectifs	Réponses
C2	<p>Quelle est l'approche de votre entreprise en matière d'engagement avec les parties prenantes pour chaque sujet saillant relatif aux droits de l'Homme ?</p>	<p>Nous consultons les différentes parties prenantes dès que nécessaire afin de mettre en place les actions qui répondent aux besoins et attentes de toutes parties concernées.</p>

C2.1	Comment votre entreprise identifie-t-elle les parties prenantes avec lesquelles elle collabore pour chacun des sujets saillants et quel est le calendrier et la nature de cette collaboration ?	La direction et le service des ressources humaines effectuent une évaluation des sujets saillants relatifs aux droits de l'Homme, impliquant la participation de différents services selon la nature spécifique de chaque sujet identifié. Cette approche permet une analyse approfondie et une prise en compte des perspectives variées au sein de l'organisation, garantissant ainsi une réponse adaptée et efficace à chaque enjeu en matière de droits de l'Homme.
C2.2	Pendant la période de reporting, avec quelles parties prenantes l'entreprise a-t-elle collaboré sur chacun des sujets saillants et pourquoi ?	Pour la période de reporting nous avons travaillé avec l'ensemble des départements du groupe.
C2.3	Pendant la période de reporting, comment les opinions des parties prenantes ont-elles influencé la compréhension de chaque sujet saillant par l'entreprise et/ou sa façon de les gérer ?	Des réunions ont été organisées avec les parties prenantes offrant à chacune l'opportunité de partager ses opinions et ses suggestions.

Plan de progrès pour la Partie C2

EVALUATION DES INCIDENCES

UNGP	Informations et objectifs	Réponses
C3	Comment votre entreprise identifie-t-elle les changements dans la nature de chaque sujet saillant relatif aux droits de l'Homme au fil du temps ?	<p>Nous adoptons un système continu d'évaluation et de surveillance. En ce que concerne la santé et la sécurité au travail, nous analysons des indicateurs clés tels que les absences, les accidents de travail, les plaintes concernant le harcèlement ainsi que les signalements de violations potentielles des droits de l'Homme. Nous encourageons les salariés à signaler tout problème et préoccupation liés à ces sujets.</p> <p>Notre Délégué à la Protection des Données (DPO) est chargé d'assurer la conformité en matière de protection des données et de mettre en place des actions correctives si nécessaires.</p>
C3.1	Pendant la période de référence, y a-t-il eu des tendances ou des schémas notables dans les impacts liés à un sujet saillant, et si oui lesquels ?	Non.
C3.2	Pendant la période de référence, a-t-elle identifié des incidences graves associées à un sujet saillant et, si oui, lesquels ?	Non.
Plan de progrès pour la partie C3		

INTEGRATION DES RESULTATS ET REPONSES

L'identification des impacts réels et potentiels vous permettra de prioriser adéquatement vos ressources pour prévenir, atténuer et remédier aux impacts négatifs sur les droits de l'Homme. La mise en place d'une structure de gouvernance adéquate pour garantir que la responsabilité est attribuée au niveau et à la fonction appropriés et que des ressources suffisantes sont disponibles pour mettre en place les mesures est essentielle pour une bonne intégration dans les pratiques commerciales.

UNGP	Informations et objectifs	Réponses
C4	Comment votre entreprise intègre-t-elle ses conclusions sur chaque	Nous examinons les conclusions tirées de nos évaluations et surveillances concernant les différents sujets saillants, en

	sujet saillant relatif aux droits de l'Homme dans ses processus décisionnels et ses actions ?	tenant compte les données et les retours d'expérience afin de promouvoir les actions correctives nécessaires et d'évoluer dans nos processus décisionnels.
C4.1	Comment les départements de l'entreprise dont les décisions et les actions peuvent affecter la gestion des sujets saillants sont-elles impliquées dans la recherche et la mise en œuvre de solutions ?	Nous organisons des réunions et des échanges impliquant les départements (direction, ressources humaines, achats, service-après-vente, service commercial, service technique, développement, financier) de l'entreprise dont les décisions et les actions peuvent affecter la gestion des sujets saillants. Nous sollicitons également des suggestions continues d'amélioration de leur part afin de favoriser une approche collaborative dans la recherche et la mise en œuvre de solutions efficaces.
C4.2	Lorsque des tensions apparaissent entre la prévention ou l'atténuation des impacts liés à un sujet saillant et d'autres objectifs de l'entreprise, comment ces tensions sont-elles gérées ?	Nous identifions les parties prenantes concernées, et à partir d'un dialogue ouvert et transparent, nous entendons leurs besoins et suggestions afin de trouver un compromis.
C4.3	Pendant la période de référence, quelle mesure l'entreprise a-t-elle appliquée pour prévenir ou atténuer les incidences potentielles associées à chacun des sujets saillants ?	Pendant la période de référence, dans le sens de la prévention, nous avons renforcé et créé des politiques et procédures internes. Nous avons divulgué les canaux de signalements internes et externes afin de permettre à nos employés et à d'autres parties prenantes de signaler tout problème ou toute préoccupation liée à ces sujets et d'y remédier rapidement.
Plan de progrès pour la partie C4		

SUIVI DE LA PERFORMANCE

Selon le **principe 21** directeurs des Nations unies relatifs aux entreprises et aux droits de l'Homme, pour rendre compte de la façon dont les entreprises remédient à leurs incidences sur les droits de l'Homme, les entreprises devraient être prêtes à communiquer l'information en externe, en particulier lorsque des préoccupations sont exprimées par les acteurs concernés ou en leur nom.

UNGP	Informations et objectifs	Réponses
C5	Comment votre entreprise sait-elle si les efforts qu'elle déploie pour traiter chaque sujet saillant	À partir de l'analyse des indicateurs mentionnés dans la question C3.

	relative aux droits de l'Homme sont efficaces dans la pratique ?	
C5.1	Durant la période de référence, quels exemples illustrent l'efficacité de la gestion des sujets saillants ?	Le nombre de plaintes et des réclamations, d'incidentes liées à la protection des données, l'ambiance de travail et le positionnement de la marque employeur.
Plan de progrès pour la partie C5		

REPARATION

Selon le **principe 29**, les Principes directeurs des Nations unies relatifs aux entreprises et aux droits de l'Homme, pour que les griefs puissent être traités rapidement et faire l'objet de mesures correctives directes, les entreprises commerciales devraient établir ou participer à des mécanismes de réclamation efficaces au niveau opérationnel pour les individus et les communautés susceptibles d'être lésés. Un mécanisme de réclamation efficace constitue un outil crucial pour l'identification ultérieure des impacts négatifs sur les droits de l'Homme, car il vous permet d'identifier en temps utile les éventuels impacts négatifs sur les droits de l'Homme. Cela peut également contribuer à établir de bonnes relations avec vos parties prenantes, car cela montre que vous êtes conscient et sérieux quant au fait que des impacts négatifs peuvent se produire malgré les processus en place et qu'il existe une attitude proactive pour les rétablir s'ils se produisent.

UNGP	Informations et objectifs	Réponses
C6	Comment votre entreprise permet-elle un recours effectif si des personnes sont lésées par ses actions ou ses décisions en rapport avec les sujets saillants relatifs aux droits de l'Homme ?	Notre politique de protection des lanceurs d'alerte prévoit un traitement confidentiel de l'information et garantit l'absence de représailles à l'encontre de ceux qui signalent des violations des droits de l'Homme. De plus, elle informe les parties prenantes des canaux de signalement externes auxquels les personnes peuvent faire appel en cas de besoin. Ces mesures visent à assurer la protection des droits de l'Homme et à permettre aux personnes lésées d'obtenir un recours approprié en cas de violation de ces droits.
C6.1	Par quels moyens, votre entreprise peut-elle recevoir des plaintes ou des réclamations liées à chacun des sujets saillants ?	Les réclamations et plaintes peuvent être envoyées via des adresses e-mail spécifiques dédiées à chaque sujet saillant. Elles peuvent également être soumises par téléphone ou par courrier postal. Ces différents moyens de communication permettent aux parties prenantes de nous contacter facilement et de signaler tout problème ou préoccupation lié aux sujets saillants relatifs aux droits de l'Homme.

C6.2	Comment votre entreprise s'assure-t-elle que les gens se sentent capables et autorisés à formuler une plainte ou réclamation ?	Comme PME, nous avons une relation de proximité avec nos salariés. Tout salarié peut, s'il existe des risques identifiés de violation des droits de l'homme, contacter un membre de la direction ou la délégation du personnel pour leur faire part de ses observations et les rendre attentifs à une problématique existante.
C6.3	Comment votre entreprise traite-t-elle les plaintes et évalue-t-elle l'efficacité des résultats ?	Nous suivons les procédures établis pour le traitement des plaintes. Cela comprend la réception de la plainte, la documentation des détails, l'analyse des faits, et la prise des mesures appropriés. Nous accompagnons le(s) plaignant (s) et effectuons un suivi afin de nous assurer que les mesures appliquées ont été efficaces et que le problème est résolu.
C6.4	Pendant la période de référence, quelles tendances et schémas ont caractérisé les plaintes ou les réclamations et leurs résolutions au titre de chacun des sujets saillants, et quels enseignements l'entreprise a-t-elle tiré ?	N/A
C6.5	Pendant la période de reporting, votre entreprise a-t-elle proposé ou facilité un recours à des incidences réelles sur un sujet saillant et, si oui, pouvez-vous fournir des exemples représentatifs ?	N/A
Plan de progrès pour la partie C6		