

Rapport Droits de l'Homme

**Pacte national Entreprises et Droits de l'Homme
2024**

Sur base du UN Guiding Principles Reporting Framework

LINEHEART
SINCE 1991



Lineheart s.à r.l.

Lineheart Group | 1, rue Drosbach, L-3372 Leudelange | Tél. 44 68 44-1
www.lineheart.lu

Table des matières

Informations sur l'organisation	3
Données préalables.....	3
Données de cadrage	3
Rapport Droits de l'Homme	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	11

Informations sur l'organisation

Données préalables

Nom de l'organisation : Lineheart Groupe

Responsable de droits de l'Homme : Veloso Susana

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

Nombre de salariés au Luxembourg : 107

Nombre de salariés hors Luxembourg : 0

Nombres des entités concernées par ce rapport : 4

Nom des entités concernées : Lineheart s.à r.l. ; Lineheart City 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

Rapport Droits de l'Homme

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 ?	Le Groupe Lineheart a adhéré en 2022 au « Pacte national Entreprises et droits de l'Homme ». Dans le cadre de cet engagement, nous avons publié nos rapports annuels 2022 et 2023 sur notre site internet. Ces rapports détaillent les actions mises en place et les progrès réalisés pour intégrer les principes des droits de l'Homme dans nos pratiques commerciales et relations professionnelles.
A1.1	Comment l'engagement public a-t-il été développé ?	L'engagement public du groupe Lineheart en matière de droits humains a été initié par la signature du « Pacte national Entreprises et droits de l'Homme », par notre direction. Cette initiative a posé les bases d'une approche structurée visant à ancrer ces principes au cœur de nos activités. Cet engagement a favorisé la mise en place de politiques et de procédures internes élaborées de manière collaborative. Divers services et parties prenantes au sein du groupe Lineheart – notamment la direction, le comité de direction, la délégation du personnel, les ressources humaines, les services achat, informatique, réparation, après-vente, comptabilité,

		administration ainsi que le travailleur désigné ont contribué activement à ce processus. Grâce à cette coopération transversale, nous avons pu développer des initiatives concrètes qui reflètent nos valeurs communes et renforcent notre engagement envers les droits humains, tout en tenant compte des autres enjeux fondamentaux 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 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 ?	☒ Droit à un procès équitable ☒ Droit au respect de la vie privée ☒ Droit à la liberté de pensée, de conscience et de religion ☒ Droit à la liberté d'opinion et d'expression ☒ Droit à la liberté de réunion ☒ Droit à la liberté d'association ☒ Droit à la protection de l'enfant ☒ Droit à l'égalité devant la loi, à une égale protection de la loi et à ne pas subir de discrimination ☒ Droit à des conditions de travail justes et favorables ☒ Droit à la santé ☒ Droit à l'éducation et à la formation
A1.3	Comment l'engagement public est-il diffusé ?	L'engagement public est diffusé en interne par l'intégration des engagements dans le code de conduite et les politiques internes, la sensibilisation des collaborateurs à travers des réunions d'information et lors du recrutement et de l'onboarding, ainsi que par le partage des informations via l'intranet et email. En externe, ces engagements sont publiés sur notre site internet.

Plan de progrès pour la partie A1

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 ?	Le Groupe Lineheart 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, désignée responsable des droits humains, travaille sous la supervision directe de la direction et coordonne les activités quotidiennes en matière de droits humains, qui sont intégrées dans nos systèmes de gestion. En collaborant avec les différents services, elle identifie les besoins, anticipe les risques potentiels et met en place les mesures correctives appropriées. Cette organisation garantit que le respect des droits humains est ancré dans les pratiques quotidiennes de l'entreprise, assurant ainsi une gestion proactive et systématique de ces enjeux.
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 ?	La direction du Groupe Lineheart aborde régulièrement des questions relatives aux risques majeurs en matière de droits de l'Homme, y compris les risques émergents liés à la chaîne d'approvisionnement, aux relations commerciales et aux enjeux internes concernant les droits et devoirs des employés. Ces discussions se tiennent en collaboration avec la responsable des droits humains et le comité de direction, qui est composé de membres issus de différents services du groupe.
A2.3	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 ?	Lors d'une nouvelle embauche, nous remettons aux nouveaux employés le code de conduite interne, qui définit les valeurs et principes à respecter. L'ensemble des procédures internes, notamment celles concernant le harcèlement et la violence au travail, la politique de protection des lanceurs d'alerte, la confidentialité des données et la sécurité informatique, ainsi que les procédures de sécurité leurs est également fourni. Ces réglementations et directives sont ensuite abordées lors du processus d'onboarding afin de garantir une bonne compréhension et une application effective au sein de l'entreprise. De plus, tous ces documents restent accessibles à tout moment via l'intranet, permettant ainsi aux employés de s'y référer en cas de besoin.

A2.4	Comment votre entreprise indique-t-elle clairement dans ses relations commerciales l'importance qu'elle accorde au respect des droits de l'Homme ?	La direction du 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. 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.
A2.5	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 ?	Nous avons développé notre code de conduite interne. Ce document établit et définit les normes régissant les relations de travail entre les employés et l'entité patronale, garantissant ainsi un cadre de travail respectueux et éthique. Dans ce code, nous avons également intégré le droit à la déconnexion, afin de préserver l'équilibre entre vie professionnelle et vie personnelle des employés.

Plan de progrès pour la partie A2

Formation des salariés pour sensibiliser aux droits de l'Homme en entreprise.

Intégration des droits de l'Homme dans les clauses contractuelles avec fournisseurs et partenaires.

Mise en place d'un point de contact et d'une procédure de suivi pour les lanceurs d'alerte externes et publication de la procédure sur le site web de l'entreprise.

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	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.	Sujets saillants RH : ☒ Risques liés à la santé, à la sécurité et à la santé mentale des travailleurs de l'entreprise. ☒ Risques liés à des pratiques de discrimination (genre, statut familiale, personnes handicapés, âge, résidence etc.), violence et harcèlement sur le lieu de travail. ☒ Risques liés à la vie privée des salariées, ainsi qu'aux données personnelles. Sujets saillants Fournisseurs : ☒ Risques liés à l'interdiction du travail des enfants, au travail forcé ou travail illégal. ☒ Risques liés aux conditions de travail justes et équitables (durée du travail, rémunération, pauses, etc.). ☒ Risques liés à des pratiques de discrimination (genre, statut familiale, personnes handicapés, âge, résidence etc.), violence et harcèlement sur le lieu de travail. ☒ Risques liés à la sous-traitance ou chaine de valeurs. ☒ Risques liés à la dégradation des conditions de travail. ☒ Risques liés à la santé et à la sécurité au sein de la chaine de valeur.

		Sujets saillants Clients : ☒ Risques liés à la santé et sécurité des clients. ☒ Risques liés à la vie privée des clients et à la protection des données personnelles (RGPD).
B2	Détermination des sujets saillants : Décrivez comment les sujets saillants relatifs aux droits de l'Homme ont été déterminées, y compris toute contribution des parties prenantes.	Les sujets saillants en matière de droits de l'Homme ont été identifiés grâce à un mapping détaillé des droits humains et des risques associés à l'ensemble de nos parties prenantes : collaborateurs, clients, partenaires commerciaux, fournisseurs et leur chaîne d'approvisionnement. Cette analyse nous a permis de créer une cartographie des risques, afin d'identifier les droits susceptibles de subir une incidence négative dans le cadre de nos activités, en nous basant sur trois critères : L'ampleur de l'incidence, c'est-à-dire son niveau de gravité sur les droits de l'Homme ; La portée de l'incidence, soit le nombre de personnes touchées ou pouvant être touchées ; L'irréremédiabilité, c'est-à-dire les efforts à déployer pour remédier aux dommages causés et rétablir les droits concernés. Les catégories de risques considérées dans la cartographie sont basées sur les droits énoncés dans la Charte internationale des droits de l'Homme, ainsi que sur les principes directeurs des Nations Unies.
B3	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.	Les sujets saillants ont été identifiés en fonction des zones géographiques où notre activité peut avoir un impact, incluant à la fois les régions où nous opérons directement et celles où sont basés nos principaux fournisseurs. Cette analyse tient également compte des risques liés à la chaîne d'approvisionnement. La plupart de nos fournisseurs exercent leur activité en Europe, mais une partie de la chaîne d'approvisionnement s'étend hors d'Europe, notamment dans des pays où les risques liés au respect des droits humains sont plus élevés, en particulier dans le secteur électronique. La plupart de nos fournisseurs ont souscrit le Code de conduite RBA (Responsible Business Alliance) qu'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. Le choix des zones géographiques de la chaîne d'approvisionnement repose sur une analyse des rapports annuels de nos principaux fournisseurs, permettant d'identifier les pays concernés. Cette démarche évalue leurs engagements en matière de droits humains, examine les audits réalisés et les problèmes soulevés, tout en suivant les actions correctives mises en place chaque année. Cela nous aide à repérer les zones à enjeux majeurs en matière de droits humains.
B4	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.	Aucun incident grave sur les droits de l'Homme n'est survenu pendant la période de reporting.
Plan de progrès pour la partie B		

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	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 ?	Nous avons élaboré un code de conduite interne qui définit les normes encadrant les relations de travail entre les employés et l'entité patronale, assurant ainsi un environnement professionnel respectueux et éthique. Il intègre également des dispositions sur la sécurité, la santé au travail et le droit à la déconnexion. Notre politique de protection des lanceurs d'alerte garantit la sécurité de ceux qui signalent des infractions au droit national ou européen via des canaux dédiés (pas encore diffusée en externe). De même, notre Politique contre le harcèlement et la violence au travail interdit toute forme de harcèlement ou de violence et précise les démarches pour signaler ces actes. Les procédures de sécurité sont régulièrement évaluées et optimisées pour garantir la protection des salariés et des clients en cas d'urgence ou de sinistre. En matière de protection des données, nos politiques et pratiques font l'objet d'évaluations régulières afin de garantir leur conformité au RGPD et d'assurer la sécurité des informations de nos clients, ainsi que celles liées au recrutement, aux ressources humaines et à la vidéosurveillance.
C1.1	Comment votre entreprise communique-t-elle la pertinence et l'importance de ces politiques à ceux qui doivent les mettre en œuvre ?	Nous diffusons nos politiques par divers canaux, notamment les réunions d'équipe, l'intranet, notre site internet, les e-mails et le processus d'onboarding, afin d'assurer une communication claire et accessible. Tous les employés sont tenus de signer les différentes politiques afin de confirmer qu'ils en ont pris connaissance et qu'ils comprennent leur contenu.

	Nous encourageons toutes les parties prenantes à nous faire part de leurs retours d'expérience et de leurs suggestions afin d'améliorer en continu nos politiques, de les adapter aux besoins réels et aux évolutions réglementaires, et d'en garantir ainsi l'efficacité et la pertinence.
Plan de progrès pour la Partie C1 Développer une politique en matière de droits de l'Homme.	

ENGAGEMENT AVEC LES PARTIES PRENANTES

UNGP Informations et objectifs		Réponses
C2	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 ?	Notre approche en matière d'engagement avec les parties prenantes sur les sujets liés aux droits de l'Homme repose sur le dialogue, la transparence et l'amélioration continue. En interne, nous entretenons des échanges réguliers avec le comité de direction, les responsables de différents services, le travailleur désigné et la délégation du personnel. Ces discussions nous permettent d'identifier les attentes, de recueillir des retours et d'adapter nos politiques en conséquence. En externe, notre engagement en faveur des droits humains est diffusé publiquement, garantissant une communication claire et accessible. Lorsque des questions spécifiques se posent, nous interagissons directement avec les parties prenantes concernées pour y répondre de manière appropriée et efficace.
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 ?	Les différentes parties prenantes sont impliquées en fonction de la nature spécifique de chaque sujet saillants identifié. Ainsi, une collaboration étroite entre la direction, le comité de direction, la responsable des droits humains, le DPO, les responsables des différents services et les représentants du personnel est essentielle. Cette approche nous permet d'obtenir des perspectives diversifiées au sein de l'organisation, en prenant en compte les expériences et les expertises de chaque service (ressources humaines, service client, service achat, service SAV, service informatique, service financier). Les échanges sur ces sujets se tiennent de manière flexible, selon les besoins et les priorités, sans calendrier fixe.

C2.2	Pendant la période de reporting, avec quelles parties prenantes l'entreprise a-t-elle collaboré sur chacun des sujets saillants et pourquoi ?	Pendant la période de reporting, l'entreprise a collaboré avec les parties prenantes internes suivantes : Sujets saillants RH : Comité direction, ressources humaines, DPO, représentants du personnel, travailler désigné. Sujets saillants Clients : Comité de direction, DPO, service informatique, service commercial, service financier, service-après-vente, travailleur désigné. Sujets saillants Fournisseurs : Comité direction, DPO, responsables service B2C et B2B, service Achat. Ces services ont été impliqués en raison de leurs rôles spécifiques et de leur expertise dans les domaines concernés, ce qui a permis de traiter les différents enjeux de manière transversale, tout en garantissant une approche cohérente fondée sur les compétences et l'expertise de chacun. Chaque partie prenante apporte une contribution essentielle pour assurer la conformité et l'efficacité des pratiques de l'entreprise en matière de droits humains.
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 ?	Nous avons organisé des réunions avec les parties prenantes susmentionnées afin de recueillir leurs opinions sur les enjeux liés aux droits humains. Ces échanges ont permis d'identifier des risques spécifiques et de mieux comprendre les attentes en matière de responsabilité sociale. Grâce au feedback recueilli, l'entreprise a pu prioriser certaines thématiques essentielles, ce qui a conduit au renforcement de nos politiques internes. Afin d'assurer un suivi rigoureux, nous avons mis en place des mécanismes de surveillance renforcés, notamment des dispositifs de signalement accessibles en interne. Ces outils permettent d'identifier et de traiter rapidement toute situation non conforme à nos engagements, garantissant ainsi une vigilance accrue et une amélioration continue de nos pratiques.
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 ?	Nous recueillons les retours de nos parties prenantes internes et avons mis en place un système d'indicateurs de suivi. Nous surveillons l'évolution des risques liés aux droits humains tant au sein de nos activités qu'auprès de nos parties prenantes. Nous analysons les rapports annuels de nos fournisseurs et partenaires, notamment le nombre d'audits réalisés au sein de la chaîne d'approvisionnement et les résultats concernant les droits humains, afin d'évaluer l'impact de tout changement dans leurs pratiques sur nos activités.
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 sujet saillant relatif aux droits de l'Homme dans ses processus décisionnels et ses actions ?	La direction réalise une analyse des risques relatifs aux droits de l'Homme, avant de signer un contrat avec un nouveau fournisseur ou partenaire. Nous adaptons nos politiques et procédures en fonction des évolutions identifiées. Ces conclusions sont intégrées à nos processus décisionnels ainsi qu'à notre analyse des risques et de la conformité.
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 responsables des services dont les décisions et les actions peuvent affecter la gestion des sujets saillants (comité de direction, ressources humaines, achats, service-après-vente, service clients, service informatique, développement, service financier, DPO, délégués du personnel). Nous sollicitons 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 constructif, nous analysons les différents besoins et suggestions afin de trouver des solutions adaptées. Nous veillons à concilier nos engagements en matière de droits humains avec nos impératifs opérationnels en recherchant des compromis équilibrés. Nous privilégions des relations d'affaires avec des fournisseurs et partenaires partageant nos valeurs sociales et environnementales, et respectant les principes et standards internationaux en matière de droits humains.
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 ?	Nous avons élaboré un code de conduite interne intégrant des principes essentiels, notamment le droit à la déconnexion. Notre DPO (Délégué à la Protection des Données) veille en permanence à sensibiliser et à informer les différents services de l'entreprise sur les bonnes pratiques en matière de sécurité et de confidentialité.

Notre travailleur désigné assure un suivi constant des conditions de sécurité et de santé au travail. Il identifie les éventuels risques et propose des améliorations.

Plan de progrès pour la partie C4

Mettre en place des formations sur les droits humains, ciblées selon les différents niveaux de l'organisation, pour favoriser leur intégration dans les pratiques quotidiennes.

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 relative aux droits de l'Homme sont efficaces dans la pratique ?	À partir de l'analyse des indicateurs mentionnés dans la question C3, ainsi que des retours donnés par les différentes parties prenantes. Ces éléments nous permettent d'ajuster nos actions en fonction des résultats observés et des besoins exprimés.
C5.1	Durant la période de référence, quels exemples illustrent l'efficacité de la gestion des sujets saillants ?	Absence de plaintes relatives aux droits humains. Réduction significative des erreurs et des incidents liés à la protection des données., les personnes étant désormais mieux informées et faisant moins d'erreurs. Le sentiment de sécurité et de protection des employés s'est significativement amélioré avec la mise en place des procédures dédiées et des canaux de signalement des violations des droits humains.

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 ?	Nous avons mis en place des canaux de signalement dédiés, seulement accessibles aux parties prenantes interne. La procédure précise également les canaux de signalement externes disponibles en cas de besoin. Nous disposons de procédures claires et bien définies pour traiter les plaintes assurent un traitement rapide, impartial et équitable de chaque cas, en garantissant la confidentialité des informations et de l'émetteur du signalement.
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 par e-mail via des adresses dédiées, ainsi que par téléphone ou 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 ?	En tant que PME, nous entretenons une relation de proximité avec nos salariés, ce qui favorise un climat de confiance et de dialogue. Tout salarié qui identifie un risque de violation des droits de l'Homme peut contacter directement un membre de la direction ou s'adresser à la délégation du personnel s'il se sent plus à l'aise pour faire part de ses observations et sensibiliser à une problématique existante. Nous avons mis en place différents canaux de signalement qui permettent de déposer une plainte facilement et en toute sécurité. Nos procédures internes garantissent la confidentialité des signalements et protègent toute personne ayant signalé une violation contre d'éventuelles représailles. Elles assurent également que chaque signalement est traité de manière équitable et impartiale.

		Dans une démarche d'amélioration continue, nous prévoyons également de mettre en place un canal de signalement externe, afin d'offrir un accès encore plus large et sécurisé aux parties prenantes externes souhaitant signaler une violation des droits humains.
C6.3	Comment votre entreprise traite-t-elle les plaintes et évalue-t-elle l'efficacité des résultats ?	Si une plainte nous est adressée, nous suivons les procédures définies pour son traitement. Cela comprend la réception de la plainte, la collecte et l'analyse des documents, l'évaluation des faits, ainsi que l'élaboration d'un rapport détaillant les résultats de l'enquête et les mesures appropriées à prendre. Un accompagnement du ou des plaignant(s) est prévu afin de garantir l'efficacité des mesures appliquées et de s'assurer 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

Développer des outils quantitatifs permettant de mesurer efficacement l'impact des mesures mises en place.