

Rapport Droits de l'Homme

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

Sur base du UN Guiding Principles Reporting Framework



HACA Partners S.à.r.l

26 Rue des Gaulois, L-1618, Luxembourg

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.....	13
PARTIE C : GESTION DES SUJETS SAILLANTS EN MATIÈRE DES DROITS DE L'HOMME	17

Informations sur l'organisation

Données préalables

Nom de l'organisation : HACA PARTNERS

Responsable de droits de l'Homme : Clarisse Ivañez-Biessy

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

Nombre de salariés au Luxembourg : 110

Nombre de salariés hors Luxembourg : N/A

Nombres des entités concernées par ce rapport : 1

Nom des entités concernées : HACA Partners S.à.r.l

Données de cadrage

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

Services

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) :

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 communiquée 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 <i>[Veuillez insérer vos réponses dans cette colonne. Les exemples en gris servent seulement à vous inspirer.]</i>
A1	Quelles sont les déclarations publiques de votre entreprise concernant son engagement à respecter les droits de l'Homme ?	<p>Comme l'année précédente et depuis 2022, le rapport relatif au Pacte National « Entreprises et Droits de l'Homme » constitue notre déclaration publique et écrite principale.</p> <p>Celle-ci est diffusée via notre site internet et/ou fournie sur simple demande de nos parties prenantes.</p> <p>En parallèle, nous avons étoffé notre engagement public envers nos parties prenantes, via les éléments suivants:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Politique des Droits de l'Homme ; - Charte fournisseurs, accompagnée de sa due diligence ; - Procédure anti-harcèlement ; - Politique de lanceurs d'alerte.
A1.1	Comment l'engagement public a-t-il été développé ?	Notre engagement public en matière de Responsabilité Sociale d'Entreprise (RSE) a été élaboré par les responsables

		<p>RSE de l'entreprise, initialement avec la participation de deux collaborateurs. Aujourd'hui, il est porté par un membre du personnel, un alternant et un représentant de la direction. Ces acteurs pilotent la démarche RSE de manière transversale, en étroite collaboration avec le service Qualité, le service d'acceptation clients et fournisseurs, ainsi que les fonctions supports.</p> <p>Cet engagement fait l'objet de discussions et de validations lors de réunions dédiées. Il est mis à jour chaque année afin d'intégrer les avancées des projets et l'évolution de l'entreprise.</p>
A1.2	<p>A qui s'adresse l'engagement public en matière des droits de l'Homme ?</p>	<p>Notre engagement public s'étend à l'ensemble de nos parties prenantes, sans exception. Dans le cadre de la structuration de notre stratégie RSE, nous avons mené une analyse de matérialité afin d'identifier et de pondérer les relations de dépendance et d'influence que nous entretenons avec elles, et inversement. Cette matrice de dépendance/influence a été cartographiée et intégrée à notre stratégie.</p> <p>Nous mettons en place des actions pour générer un impact à la fois en amont et en aval de notre chaîne de valeur.</p> <p>Par ailleurs, la refonte de notre site internet constituera un levier supplémentaire pour afficher publiquement et plus facilement, nos engagements.</p>
A1.2	<p>Quels sont les droits de l'Homme évoqués dans votre engagement ?</p> <p><i>(Veuillez cocher les droits de l'Homme identifiés.)</i></p>	<ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> Droit à l'auto-détermination <input checked="" type="checkbox"/> Droit à la vie <input type="checkbox"/> Droit à ne pas être soumis à la torture ou à des peines ou à des traitements cruels, inhumains et/ou dégradants <input type="checkbox"/> Droit à ne pas être soumis à l'esclavage, à la servitude ou au travail forcé <input checked="" type="checkbox"/> Droit à la liberté et à la sûreté de sa personne <input type="checkbox"/> Droit des personnes détenues à être traitées humainement <input checked="" type="checkbox"/> Droit à la liberté de mouvement <input type="checkbox"/> Droit des étrangers à une procédure équitable en cas de menace d'expulsion

- Droit à un procès équitable
- Droit à ne pas être soumis à une législation pénale rétroactive
- Droit à la reconnaissance de la personnalité juridique
- 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 ne pas être soumis à une propagande en faveur de la guerre ou à un appel à la haine nationale, raciale ou religieuse
- Droit à la liberté de réunion
- Droit à la liberté d'association
- Droit à la protection de la famille et droit de se marier
- Droit à la protection de l'enfant
- Droit de participer à la vie publique
- Droit à l'égalité devant la loi, à une égale protection de la loi et à ne pas subir de discrimination
- Droits des minorités
- Droit au travail
- Droit à des conditions de travail justes et favorables
- Droit de fonder et de s'affilier à des syndicats et droit de grève
- Droit à la sécurité sociale, y compris les assurances sociales
- Droit à une vie familiale
- Droit à un niveau de vie suffisant
- Droit à la santé
- Droit à l'éducation
- Droit de prendre part à la vie culturelle et de participer au progrès scientifique et droit à la protection des intérêts moraux et matériels des auteurs et inventeurs
- D'autres droits :

A1.3	Comment l'engagement public est-il diffusé ?	<p>Notre engagement public est actuellement diffusé via notre site internet, où nous publions notamment ce rapport ainsi que d'autres documents clés, tels que notre Politique de Confidentialité. La refonte prévue de notre site d'ici le quatrième trimestre 2025 nous offrira une maîtrise complète de nos publications, nous permettant ainsi d'y centraliser l'ensemble de nos engagements en matière de Droits de l'Homme (politique et charte des Droits de l'Homme, charte fournisseurs, Business Code of Conduct).</p> <p>En parallèle, nous avons étoffé nos éléments de dialogue avec nos parties prenantes avec la mise en place d'une :</p> <ul style="list-style-type: none">- Politique des Droits de l'Homme ;- Charte fournisseurs, accompagnée d'une due diligence ;- Procédure anti-harcèlement ;- Politique de lanceurs d'alerte. <p>Notre engagement est également largement diffusé, en interne, par le biais de communications formelles : newsletters, ateliers, formations, campagnes de sensibilisation et mises en avant de nos politiques.</p> <p>LinkedIn, notre principal réseau social, sert quant à lui de vitrine externe en attendant la refonte du site.</p> <p>Enfin, une diffusion plus informelle se fait à travers des échanges quotidiens, rappelant nos valeurs et bonnes pratiques, renforçant ainsi l'ancrage de notre engagement au sein de notre culture d'entreprise.</p>
------	---	---

Plan de progrès pour la partie A1

Notre audit de labélisation en tant qu'Entreprise Socialement Responsable nous a permis de faire un point sur nos engagements et leur efficacité. Pour continuer à s'inscrire dans un processus d'amélioration continue nous avons préparé un planning 2025 regroupant les actions suivantes :

- Refonte de notre site internet nous permettant de diffuser plusieurs documents et politiques relatifs aux Droits de l'Homme (et plus largement d'autres engagements clés en lien avec la RSE).
- Intégration plus formelle de notre engagement dans le processus d'acceptation (avant entrée en relation) clients et fournisseurs de :
 - o Mots clés relatifs à toute infraction aux Droits de l'Homme dans l'outil de screening ;
 - o Clause spécifique dans nos contrats.
- Dans le cadre de la refonte de notre analyse des risques, nous souhaitons mettre en place une consultation auprès de nos parties prenantes les plus importantes (collaborateurs/trices et clients).

A2 : INTEGRATION DU RESPECT DES DROITS DE L'HOMME

UNGP	Informations et objectifs	Réponses
A2	<p>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 ?</p>	<p><i>[Veillez insérer vos réponses dans cette colonne. Les exemples en gris servent seulement à vous inspirer.]</i></p> <p>Chez HACA Partners, nous attachons une importance particulière à la mise en œuvre concrète de notre engagement en matière de Droits de l'Homme. Cet engagement repose sur une analyse des risques approfondie, qui a été refondée sur la base de l'audit N-1. Cette analyse couvre l'ensemble de notre chaîne de valeurs, avec un système de cotation permettant d'identifier, d'évaluer et de prioriser les risques liés aux Droits de l'Homme dans nos activités.</p> <p>Nous intégrons ces enjeux à toutes nos interactions professionnelles :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Relations internes : via notre politique Droits de l'Homme, garantissant un cadre respectueux et inclusif pour nos collaborateurs. - Relations fournisseurs : à travers notre charte fournisseurs, imposant des exigences strictes en matière de respect des droits fondamentaux. - Relations clients : en appliquant des critères d'exclusion liés aux Droits de l'Homme dans notre processus CAC (Client Acceptance and Continuance), afin de nous assurer que nos partenaires respectent ces principes. <i>NB : celui-ci est d'ailleurs en processus d'amélioration.</i> <p>HACA Partners est activement engagé à suivre et adhérer à ces principes, en cohérence avec ses valeurs fondamentales : humilité, disponibilité, compétence et responsabilité.</p> <p>Ces valeurs sont ancrées dans notre ADN et guident notre quotidien.</p>

		<p>Enfin, notre délégation du personnel, appuyée par un ensemble de politiques internes dont certaines sont nouvelles (Politique anti-harcèlement, politique de lancement d'alerte notamment), nous permet de faire respecter nos engagements en matière de Droits de l'Homme et d'assurer une vigilance constante sur ces sujets.</p>
<p>A2.1</p>	<p>Comment les responsabilités quotidiennes du respect des droits de l'Homme est-elle organisée au sein de votre entreprise, et pourquoi ?</p>	<p>Le cadre de gouvernance et les responsabilités en matière de respect des Droits de l'Homme restent inchangés par rapport à l'année dernière.</p> <p>Les principes décrits précédemment sont intégrés à la gouvernance effective de l'entreprise et sont principalement abordés :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Lors des réunions entre le Managing Partner responsable de la RSE et les membres de l'équipe RSE et les échanges avec la responsable du service des Ressources Humaines. • Lors des Management Meetings, qui réunissent l'ensemble des responsables de Business Lines ainsi que les deux Managing Partners. • Au sein du comité d'audit externe, qui inclut le Compliance Officer et le Risk Manager. Ce comité traite spécifiquement des enjeux liés à l'éthique, à la confidentialité, à l'acceptation des clients, à la gestion des conflits d'intérêts, ainsi qu'aux sujets sensibles liés à l'application des valeurs de la société, et par extension, aux Droits de l'Homme. • Lors des réunions des représentants du personnel. <p>L'équipe RSE assure le pilotage, le suivi et le reporting des projets liés à ces engagements.</p> <p>Par ailleurs, dans le cadre de la mise en place de l'ISQM (International Standard on Quality Management), notre équipe RSE collabore étroitement avec l'équipe dédiée à ce système de management de la qualité, afin d'y intégrer les processus liés aux Droits de l'Homme. Cette approche vise à garantir la pérennité et la continuité de nos engagements en les inscrivant dans une démarche qualité structurée.</p>
<p>A2.2</p>	<p>Quels types de questions relatives aux droits de l'Homme sont discutés par la direction</p>	<p>Les enjeux majeurs en matière de droits de l'Homme à savoir ceux concernant nos parties prenantes les plus exposées, nos collaborateurs/trices.</p>

	<p>générale et le conseil d'administration, et pourquoi ?</p>	<p>Les sujets sont remontés par notre directrice des ressources humaines qui travaille en collaboration avec l'équipe RSE.</p> <p>Plus généralement, tout sujet lié à l'amélioration des conditions de travail et du bien-être de nos employés et à leur condition sociale dans l'entreprise qui pourrait créer un désagrément de quelque manière est remonté au Management et traité immédiatement.</p> <p>La délégation du personnel est également très attentive et toujours encline à faire respecter les Droits de l'Homme lorsqu'il s'agit de ceux traitant de nos collaborateurs/trices.</p> <p>Le processus prévoit que toute plainte faite à travers notre processus d'harcèlement ou de lanceurs d'alerte soit également remontée au plus haut niveau de management pour prendre des mesures correctives ou sanctions si nécessaire.</p> <p>Les enjeux réputés « secondaires » sont également discutés et pilotés en collaboration entre l'équipe RSE et le Managing Partner en charge de la RSE.</p>
<p>A2.3</p>	<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 collaborateurs sont sensibilisés à l'importance du respect des droits de l'Homme par le biais de divers canaux de communication et initiatives internes.</p> <p>Dès les entretiens d'embauche, l'alignement du candidat avec les valeurs fondamentales de l'organisation est systématiquement évalué. Un manque d'adhésion à ces principes peut constituer un critère de non-retenu.</p> <p>Ce processus se poursuit dès l'intégration : le parcours d'onboarding comprend une journée d'accueil animée conjointement par un représentant du Business Support et un membre de la Business Line, accompagnée d'un ensemble de documents informatifs, dont le <i>Welcome Pack</i>. Ce dernier aborde directement les engagements de l'entreprise en matière de droits humains, tels que le respect dans l'environnement de travail, l'entretien des locaux ou encore l'application des procédures de recyclage.</p> <p>Nos engagements sont également mis en avant à travers plusieurs initiatives concrètes, parmi lesquelles :</p> <ul style="list-style-type: none"> • notre labellisation en matière de gestion responsable des déchets,

		<ul style="list-style-type: none"> • notre adhésion au Pacte pour le respect des Droits de l'Homme (EDH), • notre engagement envers la Charte de la Diversité, • ainsi que notre récente labellisation ESR, désormais intégrée dans notre politique d'entreprise. <p>La sensibilisation se poursuit tout au long de la vie professionnelle chez HACA, notamment via des formations (telle que HACAre, dédiée au bien-être et à la sensibilisation aux risques psychosociaux), ainsi que des communications internes régulières, notamment par email.</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>L'importance accordée aux Droits de l'Homme dans nos relations commerciales est très claire et structurée : en amont, notre charte fournisseurs nous permet de sensibiliser nos fournisseurs à nos pratiques et en retour d'affiner nos critères de sélection. En aval, notre processus CAC fait déjà un premier tri en intégrant des questions relatives aux Droits de l'Homme et entraînant un refus si ces principes ne sont pas respectés. Dans un second temps, si aucun risque n'a été détecté durant la phase de screening mais que certaines déclarations ou éléments nous amènent à des suspicions le Management examinera une seconde fois le dossier et prendra la décision finale d'écarter ou non le potentiel client. Les Droits de l'Homme sont donc primordiaux dans nos relations commerciales puisqu'ils représentent un critère d'exclusion.</p> <p>De plus, en raison du caractère règlementé de notre activité, nous sommes contraints de respecter un ensemble de règles établies par les organismes de régulations tels que la CSSF et l'IRE.</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>Cette période de reporting 2024 a été particulièrement rythmée : HACA Partners a encore grandi, nous poussant à adapter notre stratégie et à affiner nos engagements. Nous avons mis en place les mécanismes de lanceurs d'alerte et de harcèlement, nous avons également revu notre analyse de double matérialité pour nous assurer de couvrir la chaîne de valeurs dans son ensemble et avons par la suite restructuré notre stratégie RSE en conséquence. Le processus de labélisation ESR nous a également permis de faire le point sur nos pratiques et d'adresser les éventuels</p>

éléments manquants. Nous avons pu formaliser par exemple nos politiques liées à la RSE : Politique des droits de l'Homme, Business Code of Conduct, rédaction du rapport 2024. Encore une fois, nous avons pour projet d'élaborer cette année un système de dialogue formalisé avec nos parties prenantes externes.

Plan de progrès pour la partie A2

Nous allons renforcer la sensibilisation des collaborateurs avec des formations et un suivi plus rigoureux des dispositifs existants. La communication interne et externe sera améliorée pour assurer une meilleure diffusion de nos engagements. La collaboration entre la délégation du personnel et la direction sera structurée pour optimiser la remontée des préoccupations. Enfin, nous affinerons notre gestion des risques en continuant à intégrer des critères renforcés dans nos processus de sélection des clients et fournisseurs :

- Amélioration continue de la communication interne (projet intranet en cours de développement) ;
- Plan de formation pour l'ensemble des collaborateur/trices avec des sessions ciblées pour les « vigies », c'est-à-dire les fonctions Business Support Achats, Acceptation clients, membres de la Délégation du Personnel ;
- Formalisation de l'intégration des Droits de l'Homme dans notre processus achats ;
- Formalisation de nos processus existants dans le dispositif ISQM.

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 <i>[Veuillez insérer vos réponses dans cette colonne. Les exemples en gris servent seulement à vous inspirer.]</i>
B1	<p>Déclaration des sujets saillants : Indiquez les sujets saillants relatifs aux droits de l'Homme liés à aux activités et aux relations commerciales de votre entreprise pendant la période de reporting.</p> <p><i>(Veuillez cocher les risques saillants identifiés et/ou ajouter d'autres risques identifiés.)</i></p>	<ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> Risques liés à l'acquisition, la construction ou des opérations sur un territoire de peuples autochtones <input type="checkbox"/> Risques liés à la santé et sécurité des consommateurs, travailleurs de l'entreprise, les communautés voisines et au sein de la chaîne de valeur <input checked="" type="checkbox"/> Risques liés à la santé mentale des travailleurs ou à la dégradation des conditions de travail <input type="checkbox"/> Risques liés au travail forcé (recours à des intérimaires par exemple) <input type="checkbox"/> Risques liés aux situations de travail illégal <input type="checkbox"/> Risques liés à la sous-traitance ou chaîne de valeurs <input checked="" type="checkbox"/> Risques liés aux conditions de travail justes et équitables (durée du travail (par exemple des pressions pour travailler en dehors du cadre du contrat), rémunération, pauses, etc.)

- Risque juridique et réputationnel par législation pénale rétroactive
- 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 des discriminations ou persécutions envers les individus en raison de leurs croyances, opinions ou pratiques religieuses
- Risques liés à la vie privée (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)
- Risques liés au non-respect de la liberté individuelle, la censure, ou des représailles pour l'expression d'opinions divergentes.
- Risques liés au respect de la liberté d'association et négociation collective (par exemple, discrimination envers les salariés syndiqués, ne pas donner les moyens à l'exercice de la représentation, de la négociation etc.)
- Risques liés à l'interdiction du travail des enfants (par exemple des stagiaires sur des chantiers)
- Risques liés à la marginalisation ou à l'exclusion injustifiée de personnes des processus décisionnels et des affaires publiques
- Risques liés à la dégradation des conditions de travail
- Risques liés aux conditions de travail justes et équitables (durée du travail (par exemple des pressions pour travailler en dehors du cadre du contrat), rémunération, pauses, etc.)
- Risques liés à l'insécurité économique, à la pauvreté, et à l'accès inadéquat aux besoins essentiels, ce qui peut compromettre le bien-être et la dignité humaine
- Risques liés au manque d'accès aux soins de santé adéquats, les discriminations dans la prestation des services de santé
- Risques liés à l'interdiction de participer à la vie culturelle et au progrès scientifique, ainsi qu'à la protection des intérêts moraux et matériels des créateurs

		<input type="checkbox"/> Autres risques identifiés :
B2	Détermination des sujets saillants : Décrivez comment les sujets saillants relatifs aux droits de l'Homme ont été déterminés, y compris toute contribution des parties prenantes.	<p>Cette année, conformément aux recommandations de notre audit précédent, nous avons mené une analyse approfondie des risques liés aux droits humains sur l'ensemble de notre chaîne de valeur.</p> <p>Cette évaluation repose sur une approche structurée, intégrant une cotation des risques en fonction de leur ampleur, de leur irrémédiabilité et de leur probabilité d'occurrence. L'analyse distingue trois niveaux de probabilité d'occurrence, notés de 1 à 5 (tranches) et répartis en trois catégories : Faible, Moyen et Élevé. Ces niveaux ont été croisés avec une échelle d'impact allant de 1 à 10, suivant la même classification.</p> <p>Nous mettons en place des mesures de prévention et/ou de correction significatives pour tous les risques identifiés présentant un impact supérieur au niveau Moyen, même lorsque leur probabilité d'occurrence est faible.</p>
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.	<p>Notre zone géographique principale est toujours le Luxembourg et c'est là que se déroule et s'est développée notre activité principale. Le rapport porte donc sur l'entité luxembourgeoise.</p> <p>Cette année et sur base des recommandations de l'audit du précédent rapport, nous avons toutefois intégré dans notre analyse des risques, les entités de Dakar et Paris.</p> <p>Celles-ci suivent les procédures mises en place dans l'entité mère au Luxembourg, tout en appliquant une approche proportionnée tenant compte des spécificités légales, réglementaires et opérationnelles propres à chaque pays et à chaque entité.</p> <p>Les engagements relatifs aux Droits de l'Homme de notre entité Luxembourgeoise se répercutent donc sur toutes les entités HACA Partners et notre devoir de vigilance s'étend cette année sur ces entités.</p>
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	<p>Sur la période de reporting, nous n'avons pas d'incidence grave sur les Droits de l'Homme à déclarer.</p>

relatifs aux droits de l'Homme et expliquez comment elle a été gérée.

Plan de progrès pour la partie B

Afin d'améliorer notre approche, nous avons identifié plusieurs axes d'amélioration :

- Renforcement de notre analyse de double matérialité en sollicitant plus activement nos parties prenantes à travers par exemple des enquêtes ciblées. Cette démarche nous permet de nous adapter en fonction des évolutions du contexte réglementaire et de notre secteur d'activité en général.
- Mise en place d'une due diligence annuelle sur les évolutions des pratiques sur l'entité de Dakar.
- Approfondir le suivi des risques saillants en intégrant des indicateurs de suivi qui viendront agrémenter notre analyse annuelle de risques.

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

[La partie C est facultative pour les nouveaux signataires de 2024.]

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 <i>[Veuillez insérer vos réponses dans cette colonne. Les exemples en gris servent seulement à vous inspirer.]</i>
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>Sur base des recommandations de l'audit du rapport de l'an passé, nous avons mis en place une politique des Droits de l'Homme. Nous avons également mis à jour notre Politique de protection des lanceurs d'alerte (Whistleblowing) et une Politique anti-harcèlement.</p> <p>Ces politiques s'accompagnent de dispositifs de vigilance déjà existants l'an passé et pour certains, renforcés.</p> <p>Dans un premier temps, les directives qui nous régulent nous obligent à tenir une déclaration annuelle des plaintes.</p> <p>En ce qui concerne la thématique de confidentialité des données, nous sommes soumis et conformes au règlement GDPR.</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>Les dispositifs que nous devons mettre en place, conformément aux exigences réglementaires et à notre engagement en matière de Droits de l'Homme, sont élaborés en collaboration avec les équipes chargées de leur mise en œuvre. Une fois finalisés, ils sont diffusés de manière homogène à l'ensemble des collaborateurs et</p>

		<p>mis à disposition sur notre SharePoint, garantissant ainsi leur pleine intégration dans nos processus internes.</p> <p>Concernant la Délégation du Personnel, notre Office Management organise des communications spécifiques lors des élections. Par la suite, la Délégation elle-même assure une communication continue, à la fois formelle et informelle, sur les actions en cours.</p> <p>Toutes ces informations sont également intégrées dans le livret d'accueil destiné aux nouveaux arrivants.</p> <p>Enfin, afin de structurer et d'assurer la qualité de ces processus ainsi que leur application, nous avons initié en 2024 un processus ISQM (Qualité), intégrant ces aspects et y associant des contrôles pertinents.</p>
--	--	--

Plan de progrès pour la Partie C1

Nous allons terminer la mise en place des différents volets du projet ISQM et veiller à le mettre à jour afin d'y intégrer les dispositions prévues à nos engagements sur le respect des Droits de l'Homme.

Par ailleurs, une fois le processus d'acceptation client mis à jour (en collaboration avec les équipes dédiées), nous allons nous assurer de sa bonne communication et implémentation auprès/par l'ensemble des collaborateurs.

Formation et ateliers sur notre Politique et processus global de prise en considération des Droits de l'Homme.

ENGAGEMENT AVEC LES PARTIES PRENANTES

UNGP	Informations et objectifs	Réponses <i>[Veuillez insérer vos réponses dans cette colonne. Les exemples en gris servent seulement à vous inspirer.]</i>
C2	<p>Quelle est l'approche de votre entreprise en matière d'engagement avec les parties prenantes pour chaque sujet</p>	<p>Nous avons mis à jour notre cartographie relative à nos parties prenantes via la matrice de risques. Cela nous a permis d'orienter notre communication auprès des parties prenantes les plus importantes.</p>

<p>saillant relatif aux droits de l'Homme ?</p>	<p>Nos principales parties prenantes sont nos employés et nos clients. Pour ces derniers, des voies de recours obligatoires sont en place afin de leur permettre de signaler toute préoccupation. Par ailleurs, nos échanges quasi hebdomadaires avec la majorité d'entre eux facilitent l'identification rapide d'éventuelles alertes en cas de défaillances.</p> <p>En interne, notre engagement envers nos employés est au cœur de notre démarche. Nos principes sont appliqués dès le recrutement et tout au long du parcours professionnel au sein de l'entreprise. La communication sur les sujets essentiels est continue tout au long de l'année à travers des formats plus formels (entretiens annuels et semi-annuels, réunions d'information, formation aux « soft skills » etc) ainsi que des échanges informels au quotidien.</p> <p>Avec la croissance de notre entreprise, de nouveaux défis ont émergé. La délégation du personnel nous permet de remonter et structurer ces enjeux. Après plus de deux ans d'expérience maintenant, nous considérons ce dispositif comme l'un des moyens les plus efficaces et impartiaux pour évaluer et ajuster notre approche en fonction des besoins exprimés par nos collaborateurs.</p> <p>Cette année, nous sommes également engagés à renforcer le dialogue avec nos parties prenantes externes. Le processus de labélisation ESR nous a permis d'identifier des axes d'amélioration concrets pour lesquels nous sommes en train de structurer une démarche plus approfondie pour intégrer les attentes de nos parties prenantes.</p>
<p>C2.1</p> <p>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 ?</p>	<p>Dans le cadre de la restructuration de notre stratégie RSE et des recommandations de l'audit de notre rapport de l'an passé, nous avons mis à jour notre analyse de matérialité afin d'identifier et de pondérer les relations de dépendance et d'influence que nous entretenons avec nos parties prenantes, et inversement.</p> <p>Cette matrice de dépendance/influence a été cartographiée et intégrée à notre stratégie.</p> <p>Elle est accompagnée d'une matrice de risques relatifs aux Droits de l'Homme.</p>

<p>C2.2</p>	<p>Pendant la période de reporting, avec quelles parties prenantes l'entreprise a-t-elle collaboré sur chacun des sujets saillants et pourquoi ?</p>	<p>Pendant la période de reporting nous avons interagi avec l'ensemble de nos clients, nos collaborateurs et l'ensemble de nos fournisseurs, qui sont nos parties prenantes principales.</p> <p>De la même façon que l'année précédente, notre communication avec ces parties prenantes est continue et supportée par des politiques et voies de recours permettant une collaboration transparente et efficace.</p> <p>Concernant nos fournisseurs plus spécifiquement, nous avons communiqué une charte fournisseur visant à récolter leurs pratiques. Nous l'avons mise à jour avec les considérations sur leurs propres pratiques et considérations relatives aux Droits de l'Homme.</p>
<p>C2.3</p>	<p>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 ?</p>	<p>Durant la période de reporting, nous avons poursuivi les échanges avec nos collaborateurs et collaboratrices, notamment à travers des discussions informelles menées dans le cadre du suivi assuré par l'équipe RSE, les équipes RH et la représentation du personnel.</p> <p>Dans une démarche plus structurée, nous avons également diffusé un questionnaire spécifique sur la diversité, thématique directement liée à nos engagements en matière de droits de l'Homme. Un rapport d'analyse est actuellement en cours d'élaboration et sera présenté au Management.</p> <p>En cas d'identification de points sensibles, des actions correctrices seront mises en œuvre et feront l'objet d'un suivi approprié.</p> <p>Par ailleurs, nous avons poursuivi le travail engagé suite aux recommandations de l'audit de l'an passé, en établissant un plan de progrès (voir ci-dessous) qui a constitué l'un des axes de travail prioritaires de cette année.</p> <p>Du côté de notre clientèle, nous continuons de recueillir leurs retours à travers notre dispositif de voie de recours, ainsi que via des échanges plus informels sur leur satisfaction.</p> <p>Sur la période considérée, nous n'avons reçu aucun retour négatif notable ni signalement préoccupant.</p>

Plan de progrès pour la Partie C2

Nous avons comme objectif de mettre en place vis-à-vis de nos parties prenantes les plus importantes des moyens plus formels de remonter les opinions:

- Collaborateurs : sondage annuel permettant d'obtenir des éléments relatifs aux droits les concernant, notamment la santé et la sécurité, la protection de la vie privée, la protection des données etc.
- Clients : questionnaires auprès de nos clients les plus importants.

La restructuration de notre site internet nous permettra également de fortifier notre communication publique.

Nous avons également intégré au projet intranet nos enjeux RSE, incluant ceux relatifs au respect des Droits de l'Homme. Ce projet nous permettra de communiquer plus directement et fluidement avec nos collaborateurs/trices (notes d'informations, rappels, sondages, bibliothèques de documents, supports de formation etc.).

EVALUATION DES INCIDENCES

UNGP	Informations et objectifs	Réponses <i>[Veuillez insérer vos réponses dans cette colonne. Les exemples en gris servent seulement à vous inspirer.]</i>
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 réalisons chaque année une évaluation des risques liés aux droits de l'Homme. Cette analyse inclut une réévaluation de tout changement dans la nature des droits fondamentaux identifiés comme essentiels. Par ailleurs, les échanges avec les principales parties prenantes nous permettent d'intégrer leurs perspectives sur les risques émergents ou existants.
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 ?	Aucune tendance ou modèle notable d'impact lié à des questions importantes en matière de droits de l'Homme n'a été identifié cette année par rapport à l'évaluation précédente des risques en matière de droits de l'Homme.
C3.2	Pendant la période de référence, a-t-elle identifié des incidences graves associées à un sujet saillant et, si oui, lesquels ?	Pas d'incidence grave liée à un sujet saillant identifié.

Plan de progrès pour la partie C3

Continuer de mettre à jour annuellement notre matrice de risques relative aux Droits de l'Homme et l'intégrer à notre process ISQM.

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 <i>[Veillez insérer vos réponses dans cette colonne. Les exemples en gris servent seulement à vous inspirer.]</i>
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 ?	Les conclusions concernant notre approche et nos performances en matière de développement durable, y compris les points à améliorer en ce qui concerne les droits de l'Homme, sont discutées au niveau du Management. En fonction de la nature de la question, le Management confie ensuite la tâche d'élaborer un plan d'action ou de remédiation au comité ou au groupe de travail approprié.
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 ?	L'équipe RSE collabore étroitement avec l'équipe Business Support, la responsable des ressources humaines ainsi que la représentation du personnel. Le pilotage des engagements en matière de respect des Droits de l'Homme est coordonné par l'équipe RSE, puis déployé au sein des équipes responsables de leurs processus métiers respectifs. Chaque décision visant à limiter les impacts négatifs ou à renforcer les engagements RSE et Droits de l'Homme fait l'objet d'une concertation préalable avec les équipes concernées. Cette approche vise à garantir la faisabilité opérationnelle des actions et à intégrer leurs retours concrets. Une fois les mesures validées par le

		Management, elles sont formalisées et intégrées dans les processus des fonctions concernées.
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 ?	<p>Notre processus est basé sur le dialogue et l'intelligence collective, tout sujet amenant des tensions entraînera une réunion dans laquelle le sujet sera traité et qui impliquera tous les services concernés. L'entreprise a pour objectif d'avoir un impact positif sur son environnement en général et donc traiter, prévenir, et atténuer les sujets saillants inhérents à notre activité en est un des principes.</p> <p>Ultimement, en cas de tension entre la prévention ou l'atténuation des impacts liés à une question importante, la question est discutée au niveau du Management.</p>
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 ?	Après le travail de collecte et la publication du rapport qu'a entrepris la délégation du personnel en 2023, HACA a continué son processus d'amélioration continue. Nous avons aussi tenu compte des recommandations de l'audit de l'an passé en renforçant la formalisation de notre processus de protection des lanceurs d'alerte et de lutte contre le harcèlement.

Plan de progrès pour la partie C4

- Campagne de sensibilisation à nos engagements en matière de droits humains, notamment ceux des femmes et des enfants : lancement d'un projet de soutien à des associations locales.
- Poursuite des formations et actions de sensibilisation à destination de l'ensemble de nos collaborateurs/trices concernant leurs droits et devoirs.
- Lancement d'une campagne de collecte des opinions de nos parties prenantes les plus importantes.
- Renforcement de notre culture d'entreprise et de nos valeurs : nous veillons à préserver une dynamique d'engagement volontaire, respectueuse des diversités personnelles, en continuant à proposer une offre d'événements internes variée, portée par et pour nos collaborateurs/trices :
 - o HACASport
 - o Lunch & Learn
 - o HACAtrail
 - o HAC'Art
 - o Dîners ou afterworks spontanés
 - o Etc.

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 <i>[Veuillez insérer vos réponses dans cette colonne. Les exemples en gris servent seulement à vous inspirer.]</i>
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 ?	<p>Nous avons mis en place des mécanismes de feedbacks simples, notamment après les trainings ou sur des temps appropriés comme les évaluations individuelles régulières.</p> <p>Chaque problème lié à un sujet saillant peut être remonté au service qui en est responsable et en fonction de la gravité peut faire l'objet d'actions correctives.</p> <p>Nos actions ponctuelles comme la rédaction d'un rapport sur la Diversité ou l'organisation de formations « HACARe » nous permettent de faire un point sur les différentes facettes de nos engagements et d'inclure les collaborateurs dans notre processus d'amélioration continue.</p>
C5.1	Durant la période de référence, quels exemples illustrent l'efficacité de la gestion des sujets saillants ?	<p>Le bien-être en entreprise étant une priorité, les sujets saillants décelés lors de l'année de reporting précédente ont été adressés de diverses manières : les formations HACARe liées au bien-être et à la gestion du stress, nous avons élargi notre offre sportive, et nous avons formalisé et amélioré nos mécanismes de dialogue.</p> <p>Nous avons également recruté cette année une personne au service RSE/ESG qui appuie cette gestion des sujets saillants.</p>

Plan de progrès pour la partie C5

Nous prévoyons de renforcer nos mécanismes d'évaluation en formalisant notamment des indicateurs de suivi et en intégrant des retours plus réguliers de nos parties prenantes internes et externes sur nos actions mises en place.

Pour ce faire, nous nous aiderons des retours d'une campagne de collecte des opinions de nos parties prenantes les plus importantes.

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 <i>[Veuillez insérer vos réponses dans cette colonne. Les exemples en gris servent seulement à vous inspirer.]</i>
C6	<p>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 ?</p>	<p>Nos parties prenantes bénéficient de divers moyens de recours.</p> <p>Nos employés bénéficient d'une procédure de lancement d'alerte et anti-harcèlement, traitées directement par les RH et le Management. Ils bénéficient également des voies prévues par la Délégation du Personnel.</p> <p>En ce qui concerne nos clients, nous disposons d'une procédure de plainte, conformément aux exigences de notre organe de régulation. De manière informelle, nos interactions avec toutes nos parties prenantes sont guidées par la recherche de la pleine satisfaction. Cela implique, en ce qui concerne nos clients par exemple, non seulement la qualité de nos services, mais aussi la démonstration d'une éthique professionnelle exemplaire. Dans ce contexte, toutes nos parties prenantes sont</p>

		<p>informées de leur capacité à nous signaler tout incident, quel qu'il soit.</p> <p>L'ensemble de nos parties prenantes peuvent engager directement via notre politique de lancement d'alerte.</p>
C6.1	<p>Par quels moyens, votre entreprise peut-elle recevoir des plaintes ou des réclamations liées à chacun des sujets saillants ?</p>	<p>Les réclamations peuvent être exprimées par différents canaux, en fonction de leur nature :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Via les dispositifs internes de protection des lanceurs d'alerte et de lutte contre le harcèlement ; • Par l'intermédiaire de la délégation du personnel ; • Ou encore directement auprès du Management, toujours disponible et à l'écoute. <p>Un système d'alerte anonyme et sécurisé est en place pour permettre aux collaborateurs de signaler tout problème de manière confidentielle, garantissant ainsi la protection de l'intégrité du signalement et la sécurité du lanceur d'alerte. Ce dispositif permet une remontée directe au plus haut niveau de la gouvernance.</p> <p>En parallèle, pour nos clients, une voie de recours formelle est mise à disposition, conformément à la réglementation. Celle-ci se fait généralement par écrit, assurant un contact clair et traçable avec notre organisation.</p>
C6.2	<p>Comment votre entreprise s'assure-t-elle que les gens se sentent capables et autorisés à formuler une plainte ou réclamation ?</p>	<p>Dans un premier temps, il nous est imposé par la réglementation d'avoir une voie de recours/un dispositif de plante pour nos clients, ce qui assure leur agilité à formuler une plainte ou réclamation sur base de requis contractuels.</p> <p>Concernant nos employés, dans un premier temps les communications sont ouvertes et les pratiques managériales horizontales permettent aux collaborateurs de s'adresser directement au Management. La délégation du personnel peut également se placer en facilitateur et faire remonter les éventuels conflits ou plaintes.</p> <p>Aussi, à travers notre politique de lanceur d'alerte les collaborateurs ont à disposition un moyen de recours sécurisé, anonyme, et directement lié au Management. Ce système de Whistleblowing permet encore une fois</p>

		d'offrir l'anonymat et la sécurité à nos collaborateurs ce qui facilite un dialogue ouvert et authentique.
C6.3	Comment votre entreprise traite-t-elle les plaintes et évalue-t-elle l'efficacité des résultats ?	A date, il n'y a eu aucune plainte.
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 ?	A date, il n'y a eu aucune plainte.
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

Grâce à la mise en place de notre politique des Droits de l'Homme, et de nouvelles voies de recours (Whistleblowing par exemple) nous avons pour ambition de poursuivre l'amélioration de nos dispositifs en assurant une communication plus efficace sur les mécanismes existants et en veillant à leur accessibilité pour toutes nos parties prenantes.