

Rapport Droits de l'Homme

Pacte national Entreprises et Droits de l'Homme
1^{er} / 2^{ème} exercice, 2023

Sur base du UN Guiding Principles Reporting Framework



HACA Partners S.à.r.l

6, Route d'Esch L-1470 Luxembourg – Grand Duchy of
Luxembourg

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.....	11
PARTIE C : GESTION DES SUJETS SAILLANTS EN MATIÈRE DES DROITS DE L'HOMME	15

Informations sur l'organisation

Données préalables

Nom de l'organisation : HACA PARTNERS

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

Nombre de salariés au Luxembourg : 80

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

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 <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>Rapport relatif au Pacte National "Entreprises et Droits de l'Homme".</p> <p>En interne, nous sommes activement engagés dans la révision de notre politique de Responsabilité Sociale et d'Entreprise, laquelle consolide l'ensemble de nos engagements essentiels envers nos parties prenantes</p>
A1.1	Comment l'engagement public a-t-il été développé ?	<p>Notre engagement public a été élaboré par les responsables de la Responsabilité Sociale d'Entreprise (RSE) de l'entreprise, initialement avec la participation de deux membres du personnel, aujourd'hui avec un membre du personnel et un membre de la direction.</p> <p>Ce dernier est soumis à discussion et validation lors de réunions dédiées.</p>

		Il fait l'objet d'une mise à jour annuelle, tenant compte de l'avancement des projets et de la croissance de l'entreprise.
A1.2	A qui s'adresse l'engagement public en matière des droits de l'Homme ?	<p>Notre engagement public s'étend à tous les individus et groupes pouvant être impactés par nos activités.</p> <p>Cependant, il accorde une attention particulière aux parties prenantes les plus susceptibles d'être affectées par l'impact de nos activités et pratiques. Parmi ces parties prenantes figurent nos employés et nos clients, qui occupent une place essentielle dans le processus de création de valeur de notre entreprise.</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. Le Mapping des droits de l'Homme et des risques associés peut vous aider à mieux répondre à cette question.)</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 <input type="checkbox"/> Droit à un procès équitable <input type="checkbox"/> Droit à ne pas être soumis à une législation pénale rétroactive <input type="checkbox"/> Droit à la reconnaissance de la personnalité juridique <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 type="checkbox"/> 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 <input checked="" type="checkbox"/> Droit à la liberté de réunion <input checked="" type="checkbox"/> Droit à la liberté d'association

		<ul style="list-style-type: none"> <input checked="" type="checkbox"/> Droit à la protection de la famille et droit de se marier <input type="checkbox"/> Droit à la protection de l'enfant <input checked="" type="checkbox"/> Droit de participer à la vie publique <input 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"/> Droits des minorités <input checked="" type="checkbox"/> Droit au travail <input checked="" type="checkbox"/> Droit à des conditions de travail justes et favorables <input checked="" type="checkbox"/> Droit de fonder et de s'affilier à des syndicats et droit de grève <input checked="" type="checkbox"/> Droit à la sécurité sociale, y compris les assurances sociales <input checked="" type="checkbox"/> Droit à une vie familiale <input type="checkbox"/> Droit à un niveau de vie suffisant <input type="checkbox"/> Droit à la santé <input type="checkbox"/> Droit à l'éducation <input type="checkbox"/> 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 <input type="checkbox"/> D'autres droits :
A1.3	Comment l'engagement public est-il diffusé ?	<p>Notre engagement public est diffusé à travers notre site internet, où nous rendons accessible ce rapport ainsi que d'autres documents importants tels que notre Politique de Confidentialité.</p> <p>De plus, au sein de l'entreprise, notre engagement est largement diffusé de manière formelle par le biais de communications régulières telles que des newsletters, des formations et des ateliers, ainsi que des notices de sensibilisation.</p> <p>Parallèlement, une diffusion informelle est également assurée à travers des discussions visant à rappeler les bonnes pratiques et les valeurs fondamentales de notre entreprise.</p>
<p>Plan de progrès pour la partie A1</p>		

Notre entreprise vise à consolider ses acquis concernant ses engagements. A ce titre, nous planifions de :

- formaliser les mécanismes existants qui ne feraient pas encore l'objet de procédures,
- mettre à jour les procédures existantes en accord avec notre croissance, et
- communiquer à toutes nos parties prenantes, via notre site web notamment, l'ensemble des mesures en place au sein de l'entreprise qui participent de notre engagement en faveur du respect des Droits de l'Homme.

A2 : INTEGRATION DU RESPECT DES DROITS DE L'HOMME

UNGP	Informations et objectifs	Réponses <i>[Veillez insérer vos réponses dans cette colonne. Les exemples en gris servent seulement à vous inspirer.]</i>
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 ?	<p>L'entreprise HACA Partners vit au quotidien les valeurs promues qui sont l'humilité, la disponibilité, la compétence et la responsabilité. Au travers de ce prisme, les engagements pris dans la façon de mener ses activités dans le respect de l'ensemble des parties prenantes ie ses collaborateurs, ses clients, ses partenaires économiques et autres membres de la communauté économique, forment partie intégrante de la société HACA Partners.</p> <p>Concrètement les engagements pour la diversité, pour le respect de l'environnement, pour des associations sportives locales, pour une interaction constante et constructive avec la délégation du personnel, le respect du code d'éthique professionnel applicable à notre profession volontairement étendue à l'ensemble de nos activités sont autant d'exemples démontrant par capillarité notre intégration des valeurs des droits de l'Homme dans notre gestion quotidienne.</p> <p>Tous les actes de gestion sont pesés in fine lorsque cela est applicable au regard de ces engagements.</p>
A2.1	Comment les responsabilités quotidiennes du respect des droits de l'Homme est-elle	Les éléments décrits au point précédent sont, dans le cadre de la gouvernance effective de la société essentiellement discutés au cours de Management Meeting de la société

	organisée au sein de votre entreprise, et pourquoi ?	<p>(incluant tous les responsables de Business Lines et les 2 managing partners) ainsi qu'au sein du comité d'audit externe incluant le compliance officer et le risk manager, comité qui traite en particulier des sujets d'éthique, de confidentialité, d'acceptation de clients, de gestion des conflits d'intérêts et tout autre sujet sensible dans la mise en oeuvre des valeurs de la société et in fine des droits de l'Homme à notre échelle.</p> <p>La coordinatrice RSE assure le pilotage des projets, leur suivi et les reportings.</p>
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>En plus des exemples repris au point précédent, sont abordés en priorité des sujets RH en collaboration avec notre directrice RH qui touche parfois à des sujets de droits de l'Homme quant à la manière de traiter certains cas individuels ou d'instaurer plus généralement des règles ou des principes dans la façon de traiter les collaborateurs en particulier. Ces sujets ont parfois pu amener à la remise en cause de relations clients lorsque celles-ci mettaient à mal ou en péril la vision de la société en matière de respect de la personne. Encore des sujets de respect au sein de l'entreprise de toute obédience personnelle ou opinion au travers de la pratique d'une laïcité souple visant le respect de tous dans la neutralité sur le lieu de travail (absence de signes ostentatoires et de prosélytisme).</p>
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 ?	<p>Les employés sont initiés à nos engagements dès les entretiens d'embauche, où il est essentiel pour l'entreprise d'évaluer l'adéquation de l'état d'esprit du candidat avec nos valeurs fondamentales. Par la suite, lors du processus d'intégration, nous présentons le fonctionnement de notre entreprise accompagné d'un guide détaillé incluant nos valeurs (telles que le respect au sein de l'environnement de travail, la prise en charge de l'entretien des locaux, et le respect des procédures de recyclage, entre autres) ainsi que nos engagements essentiels (notamment notre label de gestion des déchets écoresponsable, notre adhésion au Pacte EDH et notre engagement envers la Charte de la diversité). Enfin, tout au long de la collaboration entre l'entreprise et ses employés, la sensibilisation se poursuit de manière constante. Ce processus d'amélioration continue est particulièrement important compte tenu de notre croissance rapide. En plus de cette sensibilisation continue, des moments spécifiques sont également dédiés à cet effet,</p>

		notamment lors de formations ou d'ateliers organisés annuellement.
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 ?	<p>En raison du caractère réglementé de notre secteur d'activité, nous sommes contraints de respecter un ensemble de règles établies par les organismes de régulation tels que la CSSF et l'IRE.</p> <p>Dans ce cadre, nous examinons attentivement la manière la plus adéquate de formaliser nos engagements en matière de Responsabilité Sociale des Entreprises (RSE) lors de nos relations commerciales avec nos clients.</p> <p>Cependant, notre priorité première reste l'analyse de chaque prospect en conformité avec les critères établis par les organismes de régulation et en accord avec notre éthique professionnelle.</p>
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 ?	<p>En 2023, nous avons eu l'opportunité de collaborer étroitement avec l'équipe de la Délégation du Personnel pendant une année entière.</p> <p>Grâce à l'implication des membres élus, plusieurs mécanismes, notamment en matière d'information et d'escalade, ont été instaurés.</p> <p>Cette expérience nous a permis de comprendre l'importance d'avoir un organe indépendant des fonctions traditionnelles de l'entreprise, même à petite échelle, pour renforcer nos engagements.</p>

Plan de progrès pour la partie A2

Nous avons actuellement plusieurs projets en cours que nous souhaitons mener à bien. Les changements organisationnels survenus en 2023 nous ont obligés à revoir notre calendrier initial, ce qui a entraîné le report de certains d'entre eux. Les projets essentiels qui doivent être réalisés en 2024 incluent :

L'élaboration de notre politique en matière de Responsabilité Sociale des Entreprises (CSR).

La reprise des formations et des ateliers axés sur les compétences relationnelles (notamment en ce qui concerne la gestion des risques psychosociaux).

La validation de notre approche de communication envers nos clients et fournisseurs concernant nos engagements.

La mise à jour de notre stratégie de gouvernance.

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 pour 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. Le Mapping des droits de l'Homme et des risques associés peut vous aider à mieux répondre à cette question.)</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 déterminées, y compris toute contribution des parties prenantes.	<p>L'identification des sujets prioritaires est étroitement liée à notre exercice de matérialité réalisé dans le cadre de notre processus de labélisation ESR avec l'INDR.</p> <p>Nous avons entrepris une analyse approfondie afin de déterminer les thématiques RSE les plus pertinentes, en nous appuyant sur le guide de l'INDR.</p> <p>Ce travail de matérialité s'est fondé sur les attentes de nos parties prenantes à l'égard de notre entreprise, son secteur d'activité, sa taille etc.</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 le Luxembourg, car c'est là que se déroule notre activité principale.</p> <p>Bien que nous collaborions avec les équipes des entités de Dakar et de Paris et que nous mettions en œuvre les mêmes mécanismes et procédures, notre rapport se concentre sur le Luxembourg, où notre activité est prépondérante.</p> <p>Les entités de Paris et de Dakar, bien qu'indépendantes, adoptent nos principes de gouvernance ainsi que notre engagement envers le respect des personnes et des conditions de travail.</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 relatifs aux droits de l'Homme et expliquez comment elle a été gérée.	<p>Sur la période de reporting, nous n'avons pas d'incidence grave sur les droits de l'Homme à déclarer.</p>

Plan de progrès pour la partie B

Une fois les axes prioritaires identifiés, il est probable que ces derniers resteront inchangés, étant donné la nature de notre activité. Cependant, en raison de la croissance de notre entreprise et des situations personnelles spécifiques qui pourraient survenir dans un avenir proche, telles que des employés appelés à travailler à l'étranger, nous prévoyons de renforcer nos compétences en matière fiscale et en droit du travail. Cette initiative vise à garantir des conditions équitables à tous nos employés, quel que soit leur lieu de travail.

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

[La partie C est facultative pour les nouveaux signataires de 2023.]

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>En raison des directives établies par nos organes de régulation, les questions primordiales liées à nos clients font l'objet d'une procédure spécifique, à savoir une Déclaration annuelle des plaintes.</p> <p>Parallèlement, en interne, nous avons mis en place une politique de signalement (Whistleblowing).</p> <p>De plus, notre entreprise adhère à une politique de confidentialité des données conforme aux dernières réglementations GDPR. Enfin, pour garantir la transparence et la responsabilité, un mécanisme autonome et indépendant a été mis en place, permettant à toute personne, que ce soit le responsable des Ressources Humaines ou la délégation du personnel, de signaler des points d'intérêt, y compris les sujets prioritaires.</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 politiques de Whistleblowing et de Déclaration annuelle des plaintes sont des exigences inhérentes à nos secteurs d'activité respectifs, faisant partie intégrante des dispositifs mis à disposition de manière automatique. De même, le dispositif relatif à la confidentialité des données</p>

		<p>s'applique de manière unilatérale à toutes nos parties prenantes, y compris nos employés, qui reçoivent une sensibilisation lors de formations obligatoires dispensées par nos experts internes sur le thème du GDPR.</p> <p>Concernant le mécanisme propre à la Délégation du Personnel, des communications sont organisées par notre Office Management lors des élections, et par la suite, l'équipe même de la Délégation du personnel, assure une communication régulière, à la fois formelle et informelle, concernant les actions en cours. Ces informations sont également intégrées dans le livret d'accueil destiné aux nouveaux arrivants.</p>
--	--	---

Plan de progrès pour la Partie C1

Notre entreprise a lancé un projet pour l'année 2024 visant à mettre en place des formations obligatoires sur l'éthique nécessaire à la pratique de nos métiers. Actuellement, des discussions sont en cours pour intégrer à ces formations un module abordant d'autres aspects éthiques, liés au fonctionnement global de notre entreprise.

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><i>[Veuillez insérer vos réponses dans cette colonne. Les exemples en gris servent seulement à vous inspirer.]</i></p> <p>Les principales parties prenantes de notre activité sont nos employés et nos clients. Pour nos clients, des voies de recours obligatoires sont mises en place afin qu'ils puissent signaler tout point qu'ils jugent préoccupant. De plus, nos échanges quasi hebdomadaires avec la plupart de nos clients nous permettent d'identifier rapidement les alertes en cas de défaillances.</p> <p>Quant à nos engagements envers nos employés, ils revêtent une importance capitale pour nous. Ainsi, notre approche vise à appliquer nos principes dès le</p>

		<p>recrutement jusqu'au départ éventuel du collaborateur de la société. La communication sur les sujets essentiels est continue tout au long de l'année, que ce soit de manière formelle (à travers des entretiens annuels, semi-annuels, des réunions d'information, des formations sur les "soft skills", etc.) ou informelle, lors des échanges quotidiens.</p> <p>Bien que la communication fluide au sein des équipes soit l'un des premiers moyens de signaler des pistes d'amélioration quant à notre approche, la croissance de notre entreprise a engendré de nouveaux défis. Le travail réalisé par la Délégation du Personnel nous a permis de remonter ces défis. Après plus d'un an de pratique, nous considérons que c'est le moyen le plus impartial et efficace pour nous assurer que notre approche est adaptée, ou pour y intégrer de nouvelles considérations, émergeant des besoins exprimés par nos employés.</p>
C2.1	<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 des efforts déployés pour le projet de labélisation ESR, notre équipe a mené une analyse de matérialité, intégrant les différentes parties prenantes. Cette démarche s'est alignée sur les directives de l'INDR, s'appuyant sur les normes internationales et la norme ISO 26000.</p> <p>Cette analyse visait à évaluer notre impact sur ces parties prenantes et à comprendre leurs attentes à l'égard de notre entreprise.</p>
C2.2	<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, notre entreprise a principalement interagi avec ses employés et ses clients. La communication avec nos clients est continue, étant donné la nature même de notre activité. D'autre part, la collaboration avec nos employés sur les sujets prioritaires est essentielle, car ils représentent l'atout majeur de notre entreprise. Cette configuration, bien que semble "logique" du fait de sa nature inhérente, constitue également le principal moteur de notre analyse de matérialité.</p>
C2.3	<p>Pendant la période de reporting, comment les opinions des parties prenantes ont-elles influencé la compréhension de chaque sujet</p>	<p>Étant donné que nos employés constituent notre principale partie prenante, nous recueillons leurs opinions de manière à la fois formelle et informelle. La première méthode implique des discussions directes</p>

	<p>saillant par l'entreprise et/ou sa façon de les gérer ?</p>	<p>entre le top management et les employés. Cependant, conscient du fait que cette approche peut ne pas être suffisante, notamment dans des situations complexes, nous avons mis en place un système appelé « HACAngels », qui permet aux membres expérimentés d'accompagner les nouveaux arrivants.</p> <p>Un autre moyen de communication est la Staff Delegation, qui a joué un rôle crucial dans l'identification et la communication des sujets prioritaires au top management. Son influence significative a permis à l'entreprise de répondre à certaines demandes, dont l'une portait sur l'amélioration des conditions de recrutement pour un poste dédié aux Ressources Humaines</p>
--	---	--

Plan de progrès pour la Partie C2

En ce qui concerne notre engagement envers nos parties prenantes, notre objectif est de renforcer la communication déjà en place. En raison de l'expansion continue de notre entreprise, notre Staff Delegation s'est élargi lors des dernières élections de Mars 2024 et a doublé en taille. Les membres élus sont reconnus pour leur fort engagement envers le bien-être et les bonnes conditions de travail de leurs collègues. Ils remontent de manière neutre les points d'amélioration et les éventuels conflits à traiter.

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	<p>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>	<p>Le suivi de notre approche en matière de Responsabilité Sociale des Entreprises (RSE) est dirigé par la coordinatrice RSE, avec l'assistance du Management et des fonctions supports, tout en bénéficiant de toute information jugée pertinente pour cette tâche.</p>

		<p>Ainsi, les travaux sont réévalués chaque année depuis le lancement du projet de labélisation ESR par l'INDR.</p> <p>Jusqu'à présent, il n'y a pas eu de changement significatif dans la nature des sujets prioritaires. Cependant, différentes situations et manifestations de ces sujets, remontées par la Délégation du Personnel, ont été identifiées.</p> <p>Les éléments jugés pertinents sont intégrés aux projets en cours.</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 ?	Pas de tendance ou schéma notable dans les impacts liés à un sujet saillant identifié.
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 associée à un sujet saillant identifié.

Plan de progrès pour la partie C3

À ce jour, nous sommes heureux de constater l'absence d'incidents majeurs, et notre objectif est de maintenir cette situation en restant vigilant.

Nous sommes convaincus que cela est réalisable en mettant en place ou en actualisant nos mécanismes et procédures concernant nos principales problématiques. Notre objectif est de créer un environnement de travail sécurisé et agréable, en offrant des voies de recours et des espaces d'échange adaptés pour prévenir tout incident éventuel.

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>[Veuillez 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 ?	Étant donné que les sujets prioritaires identifiés concernent principalement nos employés, les conclusions qui en découlent sont pleinement intégrées dans le processus dédié.
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 ?	Actuellement, en raison de la petite taille de l'entreprise, nous favorisons des méthodes de communication simples. Cela inclut notamment des réunions impliquant les personnes et les fonctions pertinentes pour la mise en place de projets et de solutions visant à améliorer notre gestion des sujets prioritaires.
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>Processus d'escalade via la Staff Delegation</p> <p>En ce qui concerne nos sujets matériels en matière de Responsabilité Sociale d'Entreprise (RSE), nous n'avons pas rencontré de tensions significatives jusqu'à présent. Le processus en place encourage toujours le dialogue entre la direction et les collaborateurs. Cependant, en cas de contradiction entre l'objectif d'atténuation des impacts liés à nos sujets prioritaires en matière de RSE et d'autres objectifs, tels que des objectifs financiers, une discussion impliquant la direction, la coordinatrice RSE, la Staff Delegation et la personne responsable des ressources humaines serait engagée.</p> <p>Notre vision d'entreprise consiste à aligner l'atténuation des impacts liés à nos sujets prioritaires avec les autres objectifs de l'entreprise. Dans une démarche de "meilleur effort", l'entreprise considère la prévention ou l'atténuation des conséquences négatives de son activité comme faisant partie intégrante de sa stratégie.</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 ?	En 2023, la Délégation du Personnel a entrepris un travail de collecte d'avis, à la fois quantitatif et qualitatif, à travers des entretiens approfondis. Les représentants du personnel ont fourni un travail considérable. L'objectif était de passer en revue l'expérience professionnelle de nos collaborateurs, en examinant des aspects tels que l'ambiance de travail, la qualité du management, le niveau de charge de travail, la rémunération, etc. À l'issue

		de cette démarche, un rapport comprenant les observations principales a été établi et partagé. Par la suite, les sujets les plus importants pour nos employés, étant notre principale partie prenante exposée aux risques évoqués dans ce rapport, ont été pris en compte. Parmi les avancées notables, nous avons procédé au recrutement d'une personne dédiée aux questions des ressources humaines et à des augmentations de salaire pour certains grades, jugées légitimes.
--	--	---

Plan de progrès pour la partie C4

Les plans d'amélioration impliquent une fois de plus une formalisation plus systématique, grâce à une collecte de données plus régulière et à un reporting adapté et fréquent.

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 ?	<p><i>[Veuillez insérer vos réponses dans cette colonne. Les exemples en gris servent seulement à vous inspirer.]</i></p> <p>Notre entreprise, représentée par sa direction, reconnaît que les efforts doivent être continus et accompagner l'activité tout au long de son cycle de vie. Afin d'évaluer de manière objective l'efficacité de ces efforts, le Staff Delegation réalise des "audits de satisfaction" auprès de nos employés (voir question C4.3). Cette approche, anonyme par nature, permet d'obtenir des retours sincères et complets.</p> <p>Parallèlement, notre entreprise accorde une grande valeur aux échanges quotidiens entre les collaborateurs, quels que soient leur niveau hiérarchique, leurs fonctions ou leurs départements. Ainsi, les demandes, les suggestions et les idées sont souvent exprimées de</p>

		manière informelle dans le but d'améliorer continuellement les conditions de travail.
C5.1	Durant la période de référence, quels exemples illustrent l'efficacité de la gestion des sujets saillants ?	En 2023, l'une des principales demandes de nos employés pour améliorer la prise en compte de leurs besoins était l'instauration d'un poste dédié aux Ressources Humaines (voir C4.3). Après plusieurs semaines de recrutement, cette personne a rejoint notre équipe début 2024 et ses objectifs ont été alignés sur les demandes exprimées par nos employés.

Plan de progrès pour la partie C5

Les plans de progrès concernent une fois encore une formalisation plus systématique, par le biais d'un process de collecte plus régulier et d'un reporting régulier et adapté.

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	Comment votre entreprise permet-elle un recours effectif si des personnes sont lésées par ses	Notre entreprise bénéficie de la présence de sa Délégation du Personnel, qui constitue le principal

	<p>actions ou ses décisions en rapport avec les sujets saillants relatifs aux droits de l'Homme ?</p>	<p>mécanisme de recours en cas de préjudice subi par nos employés.</p> <p>En ce qui concerne nos clients, nous disposons d'une procédure de plainte, conformément aux exigences de notre organe de régulation.</p> <p>Enfin, 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.</p> <p>Dans ce contexte, toutes nos parties prenantes sont informées de leur capacité à nous signaler tout incident, quel qu'il soit.</p>
<p>C6.1</p>	<p>Par quels moyens, votre entreprise peut-elle recevoir des plaintes ou des réclamations liées à chacun des sujets saillants ?</p>	<p>Considérant la taille de notre entreprise, en cas de réclamations ou de plaintes, le circuit de communication est très court : les contacts entre les employés, avec le Management et/ou les clients sont quotidiens. La présence des voies de recours est physique (Membres de la Délégation du Personnel et de la personne responsable des Ressource Humaines) et disponible par email, via des adresses emails dédiées.</p>
<p>C6.2</p>	<p>Comment votre entreprise s'assure-t-elle que les gens se sentent capables et autorisés à formuler une plainte ou réclamation ?</p>	<p>Nos parties prenantes les plus susceptibles de subir un préjudice en matière de droits de l'Homme sont nos employés et nos clients.</p> <p>Concernant nos clients, il nous est imposé par la réglementation d'avoir un dispositif de plainte pour nos clients. Il s'agit donc de requis contractuels.</p> <p>Concernant nos employés, les échanges sont privilégiés au quotidien et sont facilités par une hiérarchie plane. Toute personne peut contacter le Management, les fonctions supports, les différents départements, sans limitation. Cela contribue à mettre à l'aise tous les employés : aucun(e) grade, fonction, culture, lieu de résidence n'est plus légitime qu'un(e) autre. Notre diversité et notre intégration des pluralités doivent être partagées par toutes et tous.</p> <p>Ensuite, le principal dispositif de plainte ou de réclamation peut être appuyé par le Staff Delegation ou les Ressources Humaines. Cela permet aux personnes</p>

		d'avoir une voie de recours, une oreille attentive en dehors de leur département, et en dehors du Management et qui permet de faire « tampon », donc de mettre encore davantage à l'aise.
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

La recherche d'axes d'amélioration sur notre dispositif de recours, pour toutes nos parties prenantes.

Concernant, notre partie prenante principale, nos employés, nous travaillerons main dans la main avec les fonctions clefs qui nous aident à consolider notre dispositif RSE (RH, Délégation du Personnel, employés, Management etc.).