

Rapport Droits de l'Homme

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

Sur base du UN Guiding Principles Reporting Framework



STOLL TRUCKS SARL

2 Rue de la Poudrerie, 3364, Leudelange, 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.....	11
PARTIE C : GESTION DES SUJETS SAILLANTS EN MATIÈRE DES DROITS DE L'HOMME	14

Informations sur l'organisation

Données préalables

Nom de l'organisation : STOLL TRUCKS SARL

Responsable de droits de l'Homme : Arnaud Cruypenninck

Date de signature du Pacte Entreprises & Droits de l'Homme : 15/07/2024

Nombre de salariés au Luxembourg : 100

Nombre de salariés hors Luxembourg : 0

Nombres des entités concernées par ce rapport : 1

Nom des entités concernées : STOLL TRUCKS SARL

Données de cadrage

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

VENTE, ENTRETIEN, REPARATION ET LOCATION DE VEHICULES UTILITAIRES ET INDUSTRIELS

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

Luxembourg, France, Belgique

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

Luxembourg, France, Belgique, Allemagne, Pologne, Italie, Bulgarie, Hollande.

Rapport Droits de l'Homme

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

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

A1 : ENGAGEMENT PUBLIC

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

UNGP	Informations et objectifs	Réponses
		<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 ?	<i>Signature de la charte pacte national "Entreprises et droits de l'Homme" (15 juillet 2024),</i> <i>Politique sociale et des droits humains,</i> <i>Adhésion à la vision ZERO pour la santé et la sécurité au travail,</i> <i>Communication sur les réseaux sociaux de la signature du pacte,</i> <i>Elaboration d'une charte d'achat responsable et diffusion auprès de nos fournisseurs,</i> <i>Inclusion de la lutte contre le harcèlement au travail dans le règlement intérieur et la désignation d'un référent au harcèlement,</i>

		Elaboration d'une fiche de mission du coordinateur aux droits de l'homme (08/01/2025), Notre stratégie RSE représente un élément important dans notre engagement pour les droits de l'homme.
A1.1	Comment l'engagement public a-t-il été développé ?	La participation de STOLL TRUCKS à la signature du pacte national "Entreprises et droits de l'Homme", Dans le cadre de la préparation de la première labellisation ESR par l'INDR en juin 2024, un travail préalable a été mené par le comité RSE afin de définir la politique RSE de l'entreprise, notamment en ce qui concerne le respect des droits de l'Homme. Une enquête de matérialité a été réalisée en avril 2023 auprès de nos parties prenantes internes et externes afin de prendre connaissance des thématiques ESG prioritaires selon elles, Au retour de l'enquête, les thématiques les plus importantes pour les collaborateurs étaient : - Respect des droits de l'Homme (50,9%) - Santé et sécurité des salariés (67,9%) - Condition de travail (60,4%) Les thématiques les plus importantes pour les parties prenantes externes (fournisseurs, partenaires...) étaient : - Condition de travail (59,3%) - Santé et sécurité (37%) Le comité exécutif se réunit de manière régulière pour traiter ce sujet, La désignation d'une déléguée à l'égalité des chances.
A1.2	A qui s'adresse l'engagement public en matière des droits de l'Homme ?	L'engagement public de STOLL TRUCKS en matière des droits de l'Homme touche toutes les parties prenantes qui sont concernés par les activités et relations commerciales de l'entreprise (Employés, clients, fournisseurs, partenaires commerciaux...).
A1.2	Quels sont les droits de l'Homme évoqués dans votre engagement ?	☐ Droit à l'auto-détermination ☐ Droit à la vie

(Veuillez cocher les droits de l'Homme identifiés.)

- ☐ Droit à ne pas être soumis à la torture ou à des peines ou à des traitements cruels, inhumains et/ou dégradants
- ☐ Droit à ne pas être soumis à l'esclavage, à la servitude ou au travail forcé
- ☒ Droit à la liberté et à la sûreté de sa personne
- ☐ Droit des personnes détenues à être traitées humainement
- ☐ Droit à la liberté de mouvement
- ☐ 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 ?	<i>L'engagement public de Stoll Trucks est diffusé :</i> - <i>Sur le site web de l'entreprise (nos engagements RSE, les actualités).</i> - <i>Communication sur l'intranet de l'entreprise.</i> - <i>Distribution du livret d'accueil et règlement de travail aux nouveaux collaborateurs et disponible via l'intranet de l'entreprise.</i> - <i>Enquête de satisfaction annuelle pour les collaborateurs).</i>
<u>Plan de progrès pour la partie A1</u> <i>Nous mettons tous les outils en place pour l'amélioration au quotidien et poursuivre notre engagement en matière de droit de l'Homme.</i>		

A2 : INTEGRATION DU RESPECT DES DROITS DE L'HOMME

UNGP	Informations et objectifs	Réponses
		<i>[Veuillez 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 ?	Depuis 2022, les sujets sur les droits de l'Homme sont abordés par le comité RSE avec l'appui d'un consultant externe. Pour sa mise en œuvre, nous avons inclus dans notre règlement intérieur plusieurs rubriques concernant : la violence, le harcèlement moral et sexuel au travail, le droit à la déconnexion pour une vie familiale après le travail.
A2.1	Comment les responsabilités quotidiennes du respect des droits de l'Homme est-elle organisée au sein de votre entreprise, et pourquoi ?	Nomination d'un coordinateur aux droits de l'homme, description de fonction du coordinateur.
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 ?	Les questions abordées par le comité exécutif et le comité RSE lors des réunions portent sur les sujets suivants : - Les actions mises en place dans le cadre du Plan RSE relatif aux droits de l'Homme, car c'est important, mais aussi parce qu'il est du devoir du COMEX de les identifier. - Analyse des risques par métier pour la sécurité des collaborateurs. - Les conditions de santé et de sécurité des mécaniciens dans nos ateliers de réparation.
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 ?	La sensibilisation est faite directement à travers le livret d'accueil et le règlement intérieur disponible sur l'intranet, et des discussions à ce sujet sont abordées lors des échanges avec la délégation du personnel. Deux membres du comité RSE ont assisté aux différentes séances de formation sur les engagements du pacte de droit de l'Homme. En 2021, notre travailleur désigné a suivi une formation sur la santé, la sécurité et la qualité de vie au travail. Cette

		formation lui a permis d'accomplir ses missions de manière efficace au cours des quatre dernières années. Le 27 novembre 2024, L'ensemble des membres du comité RSE ont suivi une formation sur la fresque de la RSE afin d'être sensibilisé sur les enjeux de la responsabilité sociétale des entreprises. Durant cet atelier de 3 heures, nous avons trouvé des liens entre plusieurs cartes à savoir : Diversité et inclusion, Burn - out et Bore-out, conditions de travail, Non -respect des droits de l'Homme. Cette section de notre fresque a été nommé Humain.
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 ?	Dans un premier temps, nous communiquons sur notre site internet et dans nos signatures de mail. Nous indiquons que Stoll Trucks est signataire du Pacte Entreprise et Droits de l'Homme. En second temps, dans notre charte d'achat responsable, nous nous engageons à respecter les droits Humains en mettant en place de bonnes pratiques tout au long de notre chaîne de valeur et en travaillant avec nos salariés, nos partenaires et nos clients pour construire un avenir meilleur pour tous. Notre charte d'achats responsables guide nos décisions et actions pour favoriser un impact positif sur notre entreprise et nos parties prenantes. - Nous choisissons de travailler avec des fournisseurs qui respectent les droits de l'homme, les normes du travail et les réglementations environnementales en vigueur. - Nous favorisons la diversité et l'inclusion au sein de notre chaîne d'approvisionnement. - Nous recherchons des fournisseurs qui partagent ces valeurs et qui contribuent à un environnement commercial équitable et inclusif. - Nous nous engageons à n'acheter que des produits provenant de fournisseurs qui offrent des conditions de travail justes, sécurisées et respectueuses des droits de leurs employés.

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 ?	<i>Pendant la période de reporting, nous avons constaté que, pour une entreprise de 100 personnes, nommer un coordinateur des droits humains ne suffisait pas. Nous avons donc décidé de créer un nouveau poste en désignant un membre de la délégation du personnel comme délégué à l'égalité des chances.</i>
------	--	---

Plan de progrès pour la partie A2

- Planifier des formations sur les droits de l'Homme pour les collaborateurs en intégrant les sujets tels que le stress au travail et la qualité de vie.
- Finaliser la collecte des signatures des fournisseurs d'ici avril 2025, avec un suivi dédié pour chaque relance.
- Organiser une fresque sur la qualité de vie au travail.

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	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. <i>(Veuillez cocher les risques saillants identifiés et/ou ajouter d'autres risques identifiés.)</i>	☐ Risques liés à l'acquisition, la construction ou des opérations sur un territoire de peuples autochtones ☒ Risques liés à la santé et sécurité des consommateurs, travailleurs de l'entreprise, les communautés voisines et au sein de la chaîne de valeur ☒ Risques liés à la santé mentale des travailleurs ou à la dégradation des conditions de travail ☐ Risques liés au travail forcé (recours à des intérimaires par exemple) ☐ Risques liés aux situations de travail illégal ☒ Risques liés à la sous-traitance ou chaîne de valeurs ☐ 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
--	--	---

		☐ 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.	<i>Une visite de sécurité a lieu chaque trimestre et coordonnée par un travailleur désigné qui s'assure de tenir l'environnement de travail des collaborateurs dans les ateliers propres et sécurisés.</i> <i>Une évaluation trimestrielle est réalisée en collaboration avec les chefs de service pour identifier les risques les plus pertinents sur la sécurité.</i> <i>La délégation du personnel contribue à identifier les risques en matière de conditions de travail justes et équitables.</i>
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.	<i>Nous nous concentrons uniquement sur une seule zone géographique, exclusivement au Luxembourg.</i>
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.	<i>Rien à Signaler</i>
Plan de progrès pour la partie B Réalisation d'une cartographie des risques des droits de l'Homme.		

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	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 ?	<i>Ex. Politique en matière de droits de l'Homme, politique de mécanisme de déclaration et gestion des plaintes relatives aux droits de l'Homme, etc.</i>
C1.1	Comment votre entreprise communique-t-elle la pertinence et l'importance de ces politiques à ceux qui doivent les mettre en œuvre ?	<i>Ex. Programme de formation, diffusion lors des appels à projet, publication en plusieurs langues sur le site internet/intranet, etc.</i>
Plan de progrès pour la Partie C1		

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	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 ?	<i>Ex. Toute politique relative à l'engagement avec les parties prenantes internes et/ou externes lié aux droits de l'Homme, Cartographie des parties prenantes et plan d'engagement des parties prenantes, programme de consultation des parties prenantes relatif aux droits de l'Homme, etc.</i>
C2.1	Comment votre entreprise identifie-t-elle les parties prenantes avec lesquelles elle collabore pour chacun des sujets saillants et quel est le calendrier et la nature de cette collaboration ?	<i>Ex. Plan de consultation des parties prenantes par sujets saillants, etc.</i>
C2.2	Pendant la période de reporting, avec quelles parties prenantes l'entreprise a-t-elle collaboré sur chacun des sujets saillants et pourquoi ?	
C2.3	Pendant la période de reporting, comment les opinions des parties prenantes ont-elles influencé la compréhension de chaque sujet saillant par l'entreprise et/ou sa façon de les gérer ?	<i>Ex. Comptes-rendus d'ateliers/réunions avec les parties prenantes et les décisions prises quant à la gestion des sujets saillants</i>
Plan de progrès pour la Partie C2		

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 ?	<i>Ex. Les processus par lesquels l'entreprise identifie les changements dans le type ou le niveau de risque pour les droits de l'homme associés à ses principales questions en matière de droits de l'homme (par exemple, les évaluations périodiques répétées de l'impact, l'engagement avec les parties prenantes concernées, les modèles et les tendances des plaintes reçues, la réactivité aux développements politiques), etc.</i>
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 ?	<i>Ex. Incidents systématiques/périodiques dans un certain secteur de la chaîne de production ou de valeur, Incident relevé par les médias, ONG, rapport d'expert, etc.</i>
C3.2	Pendant la période de référence, a-t-elle identifié des incidences graves associées à un sujet saillant et, si oui, lesquels ?	<i>Ex. Exemples d'impacts graves qui sont systémiques dans un certain domaine des opérations ou de la chaîne de valeur de l'entreprise et qui sont liés à un sujet saillant (par exemple, les impacts sur les communautés indigènes et autres en relation avec l'extraction des ressources naturelles, les impacts sur l'accès à l'eau en raison de l'activité agricole dans les régions où l'eau est rare) ; Exemples d'impacts non systémiques liés à un sujet saillant qui ont été les plus graves au cours de la période couverte par le rapport ; etc.</i>
Plan de progrès pour la partie C3		

INTEGRATION DES RESULTATS ET REPONSES

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

UNGP	Informations et objectifs	Réponses <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 ?	<i>Ex. Intégration des risques relatifs aux droits de l'Homme dans l'analyse de risque de l'organisation, au processus achat par exemple, processus d'audit interne, etc.</i>
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 ?	<i>Ex. Groupe de travail dédié, etc.</i>
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 ?	<i>Ex. Toute situation reconnue comme soulevant souvent des tensions par rapport à un sujet saillant (par exemple, la vente de produits sensibles à certains types de clients, l'approbation de projets affectant les communautés locales, l'entrée sur des marchés à haut risque et à forte opportunité, la fourniture de sécurité au personnel dans les zones touchées par un conflit) ; Les principes ou politiques qui définissent le cadre des décisions dans de tels cas, etc.</i>
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 ?	<i>Ex. Plan d'actions et état d'avancement par sujets saillants identifiés, clauses incluses en les contrats, plans d'action correctifs, audits et évaluations sociales des prestataires, participation à des initiatives sectorielles pour sensibiliser, etc.</i>

Plan de progrès pour la partie C4

SUIVI DE LA PERFORMANCE

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

UNGP	Informations et objectifs	Réponses <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 ?	<i>Ex. Indicateurs de suivi quantitatifs et qualitatifs (GRI, ESRS, autres), etc.</i>
C5.1	Durant la période de référence, quels exemples illustrent l'efficacité de la gestion des sujets saillants ?	<i>Ex. Indicateurs de suivi, Enquêtes menées, rapport indépendant, etc.</i>

Plan de progrès pour la partie C5

REPARATION

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

UNGP	Informations et objectifs	Réponses <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 actions ou ses décisions en rapport avec les sujets saillants relatifs aux droits de l'Homme ?	<i>Ex. Procédure de la protection des lanceurs d'alerte, Politique de recours, déclaration des plaintes sur internet, mécanismes de griefs, ombudsman, etc.</i>
C6.1	Par quels moyens, votre entreprise peut-elle recevoir des plaintes ou des réclamations liées à chacun des sujets saillants ?	<i>Ex. Mécanisme de plaintes en ligne, mécanisme de griefs, etc.</i>
C6.2	Comment votre entreprise s'assure-t-elle que les gens se sentent capables et autorisés à formuler une plainte ou réclamation ?	
C6.3	Comment votre entreprise traite-t-elle les plaintes et évalue-t-elle l'efficacité des résultats ?	<i>Ex. Indicateurs de suivi, procédures internes de traitement intégrant des voies d'escalade, enquête de satisfaction du traitement des plaintes, audit interne, etc.</i>
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 ?	
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 ?	
Plan de progrès pour la partie C6		