LUXEMBOURG

PACTE NATIONAL
ENTREPRISES ET
DROITS DE L'HOMME

Rapport
Droits de l'Homme

Pacte national Entreprises et Droits de l'Homme
2024

Sur base du UN Guiding Principles Reporting Framework

Autocars Emile Frisch SARL

120 , Z.A.E Wolser A L-3225 Bettembourg

Table des matières

Informations sur l’organisation 3
Données préalables 3
Données de cadrage 3
Rapport Droits de l’Homme 3
PARTIE A : GOUVERNANCE DU RESPECT DES DROITS DE L'HOMME 3
PARTIE B : DEFINIR L'AXE DE REPORTING 10
PARTIE C : GESTION DES SUJETS SAILLANTS EN MATIÈRE DES DROITS DE L'HOMME 14

Informations sur l'organisation

Données préalables

Nom de l'organisation : Autocars Emile Frisch SARL

Responsable de droits de l'Homme : Dominique Labalestra, Chef du personnel

Date de signature du Pacte Entreprises & Droits de l'Homme : 27 juillet 2024

Nombre de salariés au Luxembourg : 142

Nombre de salariés hors Luxembourg : 0

Nombres des entités concernées par ce rapport : 1

Nom des entités concernées : Autocars Emile Frisch SARL

Données de cadrage

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

Transports urbains et suburbains de voyageurs

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

Luxembourg, Belgique, France, Italie, Allemagne, Espagne, Autriche, Pays-Bas, Suisse

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

Luxembourg, Belgique, Lithuanie, Espagne, Allemagne, Pays-Bas

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 ***[Veuillez insérer vos réponses dans cette colonne. Les exemples en gris servent seulement à vous inspirer.]***
A1	**Quelles sont les déclarations publiques de votre entreprise concernant son engagement à respecter les droits de l'Homme ?**	**Publiés sur notre site internet** : Rapport de Responsabilité Sociale de 2022, Politique de Responsabilité et Durabilité, Politique en matière de droits de l'Homme **Nos labels** : le label ESR décerné par l'INDR depuis 2020, renouvelé tous les 3 ans, comporte un volet social qui spécifie notamment des point d'attention en matière de droits de l'Homme.
A1.1	**Comment l'engagement public a-t-il été développé ?**	Chez Emile Frisch, nous intégrons la question des droits de l'Homme dans notre approche globale de Responsabilité Sociétale des Entreprises (RSE), en développement continu depuis **2020** : **Depuis 2020** : Notre Politique de Responsabilité et Durabilité établie dans notre vision et appuie nos engagements en matière de responsabilité et de durabilité, et est publiquement consultable sur notre site internet. **2022** : Formalisation de notre politique et de notre stratégie dans la publication de notre Rapport de Responsabilité Sociale. **2022** : Signature de la Charte de la diversité de Luxembourg. **2024** : Emile Frisch est signataire du PACTE national Entreprises et droits de l'Homme. Cette signature formalise

		notre engagement en matière de respect et protection des droits humains au sein de nos activités à travers l'ensemble de leur chaine de valeur, de l'achat de nos véhicules et équipements à la prestation de nos services de transport, voyages et excursions.
A1.2	**A qui s'adresse l'engagement public en matière de droits de l'Homme ?**	Nous accordons une attention particulière à tous les groupes avec lesquels nous sommes en interaction dans notre chaine de valeur, soit à la fois à nos employés, nos clients et nos fournisseurs ainsi que les communautés locales.
A1.2	**Quels sont les droits de l'Homme évoqués dans votre engagement ?** *(Veuillez cocher les droits de l'Homme identifiés.)*	☐ Droit à l'auto-détermination ☒ Droit à la vie ☒ 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 de ne pas être emprisonné pour non-exécution d'un contrat ☒ 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 ?**	Notre engagement en matière de droits de l'Homme chez Emile Frisch est disponible à la consultation publique par divers canaux. D'une part, notre Politique des droits de l'Homme, ainsi que les autres documents mentionnés en réponse à la question A1, sont accessibles sur notre site web. D'autre part, nous partageons également ces initiatives via nos réseaux sociaux, notamment Facebook, pour toucher une plus large proportion de nos parties prenantes.

Plan de progrès pour la partie A1

- Etablir un Code de conduite des fournisseurs / une politique d'achat responsable ;
- Sensibiliser les équipes concernées sous forme d'ateliers de teambuilding ;
- Sensibiliser les chauffeurs aux risques liés aux droits de l'Homme et à la sécurité au travail

A2 : INTEGRATION DU RESPECT DES DROITS DE L'HOMME

UNGP	Informations et objectifs	Réponses *[Veuillez insérer vos réponses dans cette colonne. Les exemples en gris servent seulement à vous inspirer.]*
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 ?**	L'engagement en matière de droits de l'Homme chez Emile Frisch est concrétisé par notre adhésion au Pacte National « Entreprises et Droits». Notre approche RSE inscrite dans notre stratégie depuis 2020 fait partie intégrale de notre modèle d'affaires. La protection de droits de l'Homme est donc un aspect de cette stratégie que nous veillons à intégrer au sein de notre gouvernance, et à ce titre, nous avons désigné en interne un Responsable des Droits de l'Homme.
A2.1	**Comment les responsabilités quotidiennes du respect des droits de l'Homme sont-elles organisées au sein de votre entreprise, et pourquoi ?**	La gouvernance de la diligence raisonnable en matière de droits de l'Homme chez Emile Frisch est organisée à travers un Comité Stratégique RSE, composé de trois niveaux hiérarchiques. L'instance la plus haute est la Direction, dont le rôle stratégique est de superviser la mise en œuvre de la politique tout en répondant aux exigences réglementaires. La coordination et le suivi de la mise en œuvre de la diligence raisonnable en matière de droits de l'Homme relèvent de la responsabilité de l'équipe RSE dédiée ainsi que d'un responsable des Droits de l'Homme, qui se réunissent trimestriellement ou tous les quatre mois. Cette équipe assure la coordination des actions avec les fonctions opérationnelles, réalise la cartographie des risques, suit la mise en œuvre des actions correctives, et

		travaillent ponctuellement avec les services à risque concernant des enjeux liés aux droits humains. De leur côté, les fonctions opérationnelles, représentant les collaborateurs des différents métiers de l'entreprise, mettent en application les mesures de vigilance dans leurs processus. Elles identifient et signalent les risques directement observés sur le terrain, via un mécanisme de recours permettant de gérer toute réclamation, portant notamment sur les droits de l'Homme. Ce flux d'informations joue un rôle clé dans l'intégration des critères liés aux droits de l'Homme dans les décisions d'achat et la gestion de nos opérations, garantissant ainsi une approche plus responsable et conforme à nos engagements.

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 ?**	En se réunissant annuellement voire biannuellement afin de valider la politique des droits de l'Homme, la Direction générale de Emile Frisch permet l'allocation des ressources nécessaires pour aligner la stratégie d'entreprise et se rendre proactive vis-à-vis des exigences réglementaires en la matière.
		
		Spécifiquement, celle-ci concentre ses efforts dans l'atteinte de ses objectifs par l'évaluation périodique des indicateurs suivants :
		
		Indicateurs internes :
		
		• Niveau de sécurité et de bien-être au travail du personnel mesuré par :
		  ○ un taux de satisfaction
		  ○ nombre d'agressions recensées envers les conducteurs
		
		• Stabilité de l'emploi :
		  ○ taux de rotation du personnel / de recrutement /
		  ○ proportion de contrats à durée indéterminée
		
		• La diversité de nos effectifs, mesurée par :
		  ○ Répartition de l'effectif par tranche d'âge
		  ○ Répartition de l'effectif par genre
		  ○ Répartition de l'effectif par nationalité
		
		Indicateurs externes :

		• Niveau de satisfaction des clients mesuré par :
		  ○ Temps de traitement de réclamations reçues et traitées
		  ○ Nombre d'incidents liés à la sécurité des passagers (agressions, discriminations, traitement inégal, accidents)
		  ○ Nombre de plaintes recensées
		
		• Conformité réglementaire, mesurée par :
		  ○ Taux de mise en conformité des contrats et politiques internes par rapport à l'évolution des réglementations
		  ○ Nombre de campagnes de sensibilisation menées pour les clients et employés
		  ○ Existence d'une clause "droits de l'Homme" dans les contrats fournisseurs

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 au respect des droits de l'Homme est intégrée dans les formations de "onboarding" des travailleurs, ainsi que de manière volontaire continue. La réunion annuelle de la Direction permet également de veiller à ce que les principes qui émanent de leurs décisions soient diffusés à l'ensemble des collaborateurs. La culture d'entreprise souligne également l'exercice d'une Politique de Diversité, Equité et Inclusion (DE&I) conformément aux engagements souscris par la Charte de la diversité de Luxembourg.
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 ?**	Afin de garantir que les pratiques de nos fournisseurs soient alignées avec nos valeurs fondamentales, nous veillons à ce que leur sélection soit scrupuleusement réalisée. Un axe de travail que nous souhaitons initier est la formalisation de nos critères de sélection et nos relations commerciales avec nos fournisseurs.
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 ?**	Avec notre signature du PACTE national des Entreprises et droits de l'Homme, nous reconnaissons notre devoir d'accompagner notre engagement de structures et de procédures formelles, affirmant ainsi notre engagement de manière claire et transparente. Nous avons d'ores et déjà pris les dispositions suivantes :

		– **Formalisé nos engagements** avec une Politique des droits de l'Homme intégrée à notre gouvernance. – **Désigné un Responsable Droits de l'Homme** chargé du suivi et de la mise en œuvre des engagements. – **Affiné l'évaluation des risques** via une cartographie des impacts liés aux droits de l'Homme. Ainsi, nous nous attelons à initier d'autres travaux à ce propos dans notre exercice de 2025, notamment avec la publication d'un Rapport RSE en 2026, renforçant ainsi la sensibilisation au sein des instances dirigeantes et des collaborateurs.

Plan de progrès pour la partie A2

- Renforcer notre communication interne et externe à l'égard de chaque nouvelle publication en relation avec le sujet.

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 de responsabilité 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 *[Veuillez insérer vos réponses dans cette colonne. Les exemples en gris servent seulement à vous inspirer.]*
B1	**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.** *(Veuillez cocher les risques saillants identifiés et/ou ajouter d'autres risques identifiés.)*	☐ 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 chaine 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 chaine de valeur ☒ 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 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 déterminés, y compris toute contribution des parties prenantes.**	Le processus d'identification des sujets saillants chez Emile Frisch s'est déroulé en deux phases consécutives. **Sensibilisation et identification :** Premièrement, un atelier de sensibilisation et d'identification des risques s'est tenu en février 2025, mettant à contribution la participation de plusieurs départements particulièrement exposés à des risques liés aux droits de l'Homme (Ressources Humaines, Achat, atelier, Dispatch, Direction). **Évaluation des impacts sur les droits de l'Homme** : Une analyse détaillée a été réalisée au sein de chacun ces départements, en prenant comme référence les 32 droits fondamentaux applicables aux entreprises définis par la méthodologie des UNGP. Mené en collaboration avec des experts RSE externes, cet atelier nous a permis d'être en mesure d'évaluer chacun de ces risques significatifs dans notre secteur d'activité en fonction de leur gravité et leur probabilité d'occurrence propre.
B3	**Choix des principales zones géographiques : Si votre rapport sur**	Les activités propres de Emile Frisch se déroulent dans plusieurs pays européens (Luxembourg, Belgique, France,

	les sujets saillants relatifs aux droits de l'Homme se concentre sur des zones géographiques particulières, expliquez comment ce choix a été fait.	Allemagne, Autriche, Pays-Bas, Italie, Suisse, Espagne). Ainsi les sujets saillants relatifs aux droits de l'Homme de notre entreprise concerne principalement ces territoires nationaux, tout en se conformant aux exigences légales européennes en la matière. Plus spécifiquement, nous portons une attention particulière aux droits de l'Homme au sein de nos opérations internes recensées à risques (Ressources Humaines, Achat, Atelier, Dispatch).
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.**	Au cours de la période de reporting chez Emile Frisch aucun cas d'incidence grave concernant les sujets saillants identifiés relatifs aux droits de l'Homme n'a été remonté. Dans l'éventualité d'une telle occurrence, nos parties prenantes, notamment les employés, les partenaires et les communautés locales disposent d'un canal de dépôt de plaintes et de réclamations transparent et accessible, permettant de signaler toute violation potentielle des droits humains directement sur notre site web (rubrique *Contact*).

Plan de progrès pour la partie B

- Formaliser les mécanismes d'alerte et de plaintes en complément de l'actuel mécanisme de recours aux réclamations ;
- Renforcer la communication interne et externe concernant l'utilisation de ce type de mécanisme, notamment par des ateliers de teambuilding et l'établissement d'un Code de conduite des employés ;
- Concevoir des formations continues pour former les employés aux éventuels risques métiers en terme de droits de l'Homme.

PARTIE C : GESTION DES SUJETS SAILLANTS EN MATIÈRE DE 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'entendue 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 *[Veuillez insérer vos réponses dans cette colonne. Les exemples en gris servent seulement à vous inspirer.]*
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 ?**	
C1.1	**Comment votre entreprise communique-t-elle la pertinence et l'importance de ces politiques à ceux qui doivent les mettre en œuvre ?**	
Plan de progrès pour la Partie C1		

ENGAGEMENT AVEC LES PARTIES PRENANTES

UNGP	Informations et objectifs	Réponses *[Veuillez insérer vos réponses dans cette colonne. Les exemples en gris servent seulement à vous inspirer.]*
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 ?**	
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 ?**	
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 ?**	
Plan de progrès pour la Partie C2		

EVALUATION DES INCIDENCES

UNGP	Informations et objectifs	Réponses *[Veuillez insérer vos réponses dans cette colonne. Les exemples en gris servent seulement à vous inspirer.]*
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 ?**	
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 ?**	
C3.2	**Pendant la période de référence, l'entreprise a-t-elle identifié des incidences graves associées à un sujet saillant et, si oui, lesquels ?**	
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

		[Veuillez insérer vos réponses dans cette colonne. Les exemples en gris servent seulement à vous inspirer.]
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 ?**	
C4.1	**Comment les départements de l'entreprise dont les décisions et les actions peuvent affecter la gestion des sujets saillants sont-ils impliqués dans la recherche et la mise en œuvre de solutions ?**	
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 ?**	
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 ?**	
Plan de progrès pour la partie C4		

SUIVI DE LA PERFORMANCE

Selon le **principe 21** des principes 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 *[Veuillez insérer vos réponses dans cette colonne. Les exemples en gris servent seulement à vous inspirer.]*
C5	**Comment votre entreprise sait-elle si les efforts qu'elle déploie pour traiter chaque sujet saillant relatif aux droits de l'Homme sont efficaces dans la pratique ?**	
C5.1	**Durant la période de référence, quels exemples illustrent l'efficacité de la gestion des sujets saillants ?**	
Plan de progrès pour la partie C5		

REPARATION

Selon le **principe 29** des 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 conscients 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

		[Veuillez insérer vos réponses dans cette colonne. Les exemples en gris servent seulement à vous inspirer.]
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 ?**	
C6.1	**Par quels moyens, votre entreprise peut-elle recevoir des plaintes ou des réclamations liées à chacun des sujets saillants ?**	
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 ?**	
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 tirés ?**	
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