

# Rapport Droits de l'Homme

**Pacte national Entreprises et Droits de l'Homme  
2<sup>ème</sup> exercice, 2023**

Sur base du UN Guiding Principles Reporting Framework



***TK Elevator Luxembourg sàrl***

5 rue Lätteschbaach, L-5324 Contern

Clément Wampach, Directeur-Gérant

## Table des matières

<b>Informations sur l'organisation</b> .....	3
Données préalables.....	3
Données de cadrage.....	3
<b>Questionnaire</b> .....	4
PARTIE A : GOUVERNANCE DU RESPECT DES DROITS DE L'HOMME .....	4
PARTIE B : DEFINIR L'AXE DE REPORTING.....	9
PARTIE C : GESTION DES SUJETS SAILLANTS EN MATIÈRE DES DROITS DE L'HOMME .....	12

## Informations sur l'organisation

---

### Données préalables

**Nom de l'organisation :** TK Elevator Luxembourg sàrl

**Date de signature du Pacte Entreprises & Droits de l'Homme :** 6 juillet 2022

**Nombre de salariés au Luxembourg :** 48

**Nombre de salariés hors Luxembourg :** 0

**Nombres des entités concernées par ce rapport :** 1

**Nom des entités concernées :** TK Elevator Luxembourg sàrl

### Données de cadrage

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

Construction et immobilier

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

Luxembourg, Belgique

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

Luxembourg, Allemagne, Belgique, France, Espagne, Italie, Autriche

## 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	<b>Quelles sont les déclarations publiques de votre entreprise concernant son engagement à respecter les droits de l'Homme ?</b>	<p><i>Engagement Pacte Entreprise et Droits de l'Homme sur site web, posts LinkedIn, communications de l'entreprise, signature fixe de mails</i></p> <p><i>Engagement RSE, Charte de la Diversité, Santé&amp;Sécurité au Travail, Vision Zéro sur site web, posts LinkedIn, communications de l'entreprise, signature fixe de mails</i></p> <p><i>Rapport extra-financier de notre groupe</i></p> <p><i>Code de conduite, Code éthique, Code de conduite des fournisseurs de notre groupe</i></p> <p><i>Formations régulières du personnel</i></p>
A1.1	<b>Comment l'engagement public a-t-il été développé ?</b>	<p><i>Publications, intranet et formations de notre groupe TK Elevator, implication des parties prenantes</i></p>

A1.2	<p><b>A qui s'adresse l'engagement public en matière des droits de l'Homme ?</b></p>	<p><i>L'engagement public couvre à priori tout le monde.</i></p> <p><i>Certaines catégories sont plus concernées que d'autres en raison du type de métier et le contexte sociétal dans lequel nous évoluons</i></p> <p><i>Les parties prenantes les plus concernées: employés, contractants et sous-traitants, clients et consommateurs, partenaires commerciaux, voisinage et communauté locale</i></p>
A1.2	<p><b>Quels sont les droits de l'Homme évoqués dans votre engagement ?</b></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"> <li><input type="checkbox"/> Droit à l'auto-détermination</li> <li><input checked="" type="checkbox"/> Droit à la vie</li> <li><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</li> <li><input checked="" type="checkbox"/> Droit à ne pas être soumis à l'esclavage, à la servitude ou au travail forcé</li> <li><input checked="" type="checkbox"/> Droit à la liberté et à la sûreté de sa personne</li> <li><input type="checkbox"/> Droit des personnes détenues à être traitées humainement</li> <li><input type="checkbox"/> Droit à la liberté de mouvement</li> <li><input type="checkbox"/> Droit des étrangers à une procédure équitable en cas de menace d'expulsion</li> <li><input type="checkbox"/> Droit à un procès équitable</li> <li><input type="checkbox"/> Droit à ne pas être soumis à une législation pénale rétroactive</li> <li><input type="checkbox"/> Droit à la reconnaissance de la personnalité juridique</li> <li><input checked="" type="checkbox"/> Droit au respect de la vie privée</li> <li><input checked="" type="checkbox"/> Droit à la liberté de pensée, de conscience et de religion</li> <li><input checked="" type="checkbox"/> Droit à la liberté d'opinion et d'expression</li> <li><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</li> <li><input type="checkbox"/> Droit à la liberté de réunion</li> <li><input checked="" type="checkbox"/> Droit à la liberté d'association</li> <li><input type="checkbox"/> Droit à la protection de la famille et droit de se marier</li> <li><input type="checkbox"/> Droit à la protection de l'enfant</li> </ul>

		<input type="checkbox"/> Droit de participer à la vie publique <input checked="" 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 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 type="checkbox"/> Droit à une vie familiale <input checked="" type="checkbox"/> Droit à un niveau de vie suffisant <input checked="" type="checkbox"/> Droit à la santé <input checked="" 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	<b>Comment l'engagement public est-il diffusé ?</b>	<i>Site web, site intranet, contrats avec des tiers, réunions et communications internes et externes</i>

### **Plan de progrès pour la partie A1**

*Pour les risques qui nous concernent le plus, nous avons des certifications avec des audits internes et externes réguliers. Cet effort va être encore intensifié au niveau du groupe et avec une plateforme digitale d'enregistrement et de suivi*

## 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	<b>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 ?</b>	<p><i>Site web intranet, présentation « corporate », processus onboarding et formations continues intégrant les engagements en matière de droits de l'Homme</i></p> <p><i>Pour les parties les plus concernées, analyses des risques quotidiennes et/ou continues</i></p>
A2.1	<b>Comment les responsabilités quotidiennes du respect des droits de l'Homme est-elle organisée au sein de votre entreprise, et pourquoi ?</b>	<p><i>Engagement personnel de la direction interne et externe, coordinatrice Droits de l'Homme, Ethics Line et whistleblower</i></p> <p><i>Au niveau du groupe, rapport sustainability et engagements divers (p.ex. médaille d'or EcoVadis)</i></p>
A2.2	<b>Quels types de questions relatives aux droits de l'Homme sont discutés par la direction générale et le conseil d'administration, et pourquoi ?</b>	<p><i>Processus, indicateurs et suivis particuliers sur les risques avec ampleur, portée ou irrémédiabilité élevée. En particulier le sujet santé&amp;sécurité&amp;bien-être de nos salariés et sous-traitants et la « compliance » dans la collaboration avec nos fournisseurs</i></p> <p><i>Différentes fréquences de réunions, de visites et de contrôles locaux ou internationaux (groupe), internes et externes</i></p>
A2.3	<b>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 ?</b>	<p><i>Intégration dans la formation de "onboarding" des travailleurs, ateliers et réunions « toolbox », visites régulières sur nos chantiers, communications internes et externes, signature fixe de mails</i></p>
A2.4	<b>Comment votre entreprise indique-t-elle clairement dans ses relations commerciales l'importance qu'elle accorde au respect des droits de l'Homme ?</b>	<p><i>Code de Conduite, Accords-Cadre avec nos fournisseurs et sous-traitants comprenant des clauses relatives au respect des droits de l'Homme</i></p>

A2.5	<b>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 ?</b>	<i>Le résultat de l'analyse des risques en matière des Droits de l'Homme en fonction de l'ampleur, la portée et l'irrémediabilité de ces risques</i>  <i>Cette méthode d'analyse permet de fixer clairement les priorités d'action</i>
------	--	--

### **Plan de progrès pour la partie A2**

***Revoir l'analyse des risques en ateliers avec des parties prenantes***

## 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><b>Déclaration des sujets saillants :</b>  <b>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.</b></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"> <li><input type="checkbox"/> Risques liés à l'acquisition, la construction ou des opérations sur un territoire de peuples autochtones</li> <li><input checked="" 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</li> <li><input checked="" type="checkbox"/> Risques liés à la santé mentale des travailleurs ou à la dégradation des conditions de travail</li> <li><input type="checkbox"/> Risques liés au travail forcé (recours à des intérimaires par exemple)</li> <li><input type="checkbox"/> Risques liés aux situations de travail illégal</li> <li><input checked="" type="checkbox"/> Risques liés à la sous-traitance ou chaîne de valeurs</li> <li><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.)</li> </ul>

- 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	<b>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.</b>	<i>Expérience de la direction, ateliers et réunions Validation lors de l'audit externe</i>
B3	<b>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.</b>	<i>Activités situées dans l'Union Européenne uniquement</i>
B4	<b>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.</b>	<i>Aucune incidence grave notée pendant la période concernée  (des possibilités sécurisées de déclaration, y compris anonymes, et de recours, y compris anonymes, existent)</i>
<p><b>Plan de progrès pour la partie B</b></p> <p><b>Augmenter localement l'implication des parties prenantes</b></p>		

## 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	<b>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 ?</b>	<i>Santé&amp;Sécurité&amp;Bien-être au travail (domaine d'attention essentiel et continu ; renforcement de l'attention sur le bien-être mental)</i>
C1.1	<b>Comment votre entreprise communique-t-elle la pertinence et l'importance de ces politiques à ceux qui doivent les mettre en œuvre ?</b>	<i>Onboarding, formations initiales qualifiantes, formations continues PPSS pour chaque chantier Site web, intranet, posts médias sociaux, presse Messages de la direction du groupe et de la direction nationale</i>

#### Plan de progrès pour la Partie C1

**En reprenant la courbe de Bradley : une culture bien développée (interdépendance) ; désormais nous visons une culture de partage**

## 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	<b>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 ?</b>	<p><i>Salariés : onboarding, formations initiales et continues, messages de la direction, intranet, etc.</i></p> <p><i>Fournisseurs et sous-traitants : accords-cadre, code de conduite, formations, réunions de suivi et audits</i></p>
C2.1	<b>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 ?</b>	<p><i>Analyse des risques</i></p> <p><i>Formations et réunions</i></p> <p><i>Suivi continu</i></p> <p><i>Indicateurs de performances</i></p> <p><i>Audits internes et externes</i></p>
C2.2	<b>Pendant la période de reporting, avec quelles parties prenantes l'entreprise a-t-elle collaboré sur chacun des sujets saillants et pourquoi ?</b>	<p><i>Salariés : continu (essentiel dans un métier à risques)</i></p> <p><i>Fournisseurs et sous-traitants : accords-cadre, formations et réunions, rappel automatique avec chaque commande, audits par TKE ou par des auditeurs externes</i></p>
C2.3	<b>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 ?</b>	<p><i>Réunions de concertation positives, chaque partie allant dans la même direction (collaboration positive et constructive avec nos parties-prenantes)</i></p>

### Plan de progrès pour la Partie C2

Renforcer encore davantage la coopération avec les sous-traitants

## 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	<b>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 ?</b>	<p><i>Ateliers de veille deux fois par an</i></p> <p><i>Participation à des réunions, conférences et forums externes pour suivre l'actualité</i></p> <p><i>Abonnements à diverses newsletters</i></p> <p><i>Contact direct avec le House of Sustainability, l'INDR, l'IMS et diverses ONG.</i></p>
C3.1	<b>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 ?</b>	<i>Rien à signaler</i>
C3.2	<b>Pendant la période de référence, a-t-elle identifié des incidences graves associées à un sujet saillant et, si oui, lesquels ?</b>	<i>Rien à signaler</i>
<p><b>Plan de progrès pour la partie C3</b></p> <p><b>Continuer les actions déjà en cours</b></p>		

## 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	<b>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 ?</b>	<i>Réunions mensuelles de direction Management reviews annuelles Directives du groupe TK Elevator</i>
C4.1	<b>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 ?</b>	<i>Groupe de travail régulier de la direction avec le salarié désigné et la délégation du personnel Groupes « ad hoc » en cas de sujets particuliers demandant des connaissances ou une expertise spéciales</i>
C4.2	<b>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 ?</b>	<i>Comme le risque principal concerne la Santé&amp;Sécurité&amp;Bien-Etre, il n'y a pas de tensions improductives. Notre expérience actuelle reflète une collaboration positive de tous pour aller dans la même direction et qui est bien résumée par la Vision Zéro</i>
C4.3	<b>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 ?</b>	<i>Nouvelles Directives Safety encore plus exigeantes pour atteindre le Zéro Accidents. Formations et audits complémentaires. Communications internes et externes supplémentaires.</i>

### Plan de progrès pour la partie C4

**Formations intensives avec un groupe de consultance pour viser encore mieux nos principaux risques**

## 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	<b>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 ?</b>	<i>Indicateurs de suivi intégrés aux reportings mensuels Power BI Enquêtes parmi les salariés Evaluation fournisseurs</i>
C5.1	<b>Durant la période de référence, quels exemples illustrent l'efficacité de la gestion des sujets saillants ?</b>	<i>Audits internes et externes Evolution des incidents</i>

### Plan de progrès pour la partie C5

**Digitalisation complète des enregistrements et suivis**

## 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	<b>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 ?</b>	<i>Ethics Line / Whistle Blower</i>
C6.1	<b>Par quels moyens, votre entreprise peut-elle recevoir des plaintes ou des réclamations liées à chacun des sujets saillants ?</b>	<i>Par tous les moyens (téléphone, email, courrier) En cas de besoin de communication sécurisé et anonyme : Ethics Line / Whistle Blower</i>
C6.2	<b>Comment votre entreprise s'assure-t-elle que les gens se sentent capables et autorisés à formuler une plainte ou réclamation ?</b>	<i>Communications régulières Toolbox meetings</i>
C6.3	<b>Comment votre entreprise traite-t-elle les plaintes et évalue-t-elle l'efficacité des résultats ?</b>	<i>Pour TKE Luxembourg : aucune plainte sur Ethics Line ou Whistle Blower Traitement des plaintes locales : la direction avec la ou les parties concernées ou par l'intermédiaire de la délégation du personnel</i>
C6.4	<b>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</b>	<i>Quasiment pas d'incidents, donc pas de tendances à observer (niveau de satisfaction très élevé des parties prenantes internes et externes avec notre entreprise)</i>

	<b>saillants, et quels enseignements l'entreprise a-t-elle tiré ?</b>	
C6.5	<b>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 ?</b>	<i>Non</i>

### **Plan de progrès pour la partie C6**

**Continuer à travailler dans une relation de confiance, éthique et positive avec les parties prenantes**