

Rapport Droits Humains

**dans le cadre du Pacte national
« Entreprises et Droits de l'homme »**

Mars 2025

Sur base des principes directeurs des Nations Unies

Sommaire

Informations sur l'organisation

Données préalables 4

Données de cadrage 5

Table des matières

Partie A : Gouvernance du respect
des Droits Humains 7

Partie B : Définition de l'axe de reporting 15

Partie C : Gestion des sujets saillants
en matière des Droits Humains 19

Informations sur l'organisation

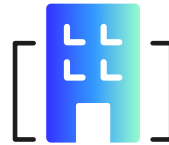
Données préalables 4

Données de cadrage 5

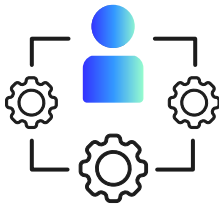
Données préalables



Année de **référence**
de ce rapport
2024



Nom de
l'**organisation**
LuxTrust



Coordinateur
Droits Humains
Sophie Roberge
CSR Manager



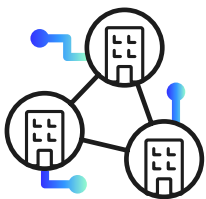
Date de signature du
**Pacte Entreprises &
Droits de l'Homme**
20/09/2023



Nombre de **salariés**
au **Luxembourg**
115



Nombre de **salariés**
hors **Luxembourg**
17



Nombres des
entités concernées
par ce rapport
5



Nom d'**entités**
concernées
LuxTrust SA
LuxTrust France SAS
LuxTrust Monaco SAM
LuxTrust S.A. Belgique
LuxTrust Maroc SàRL

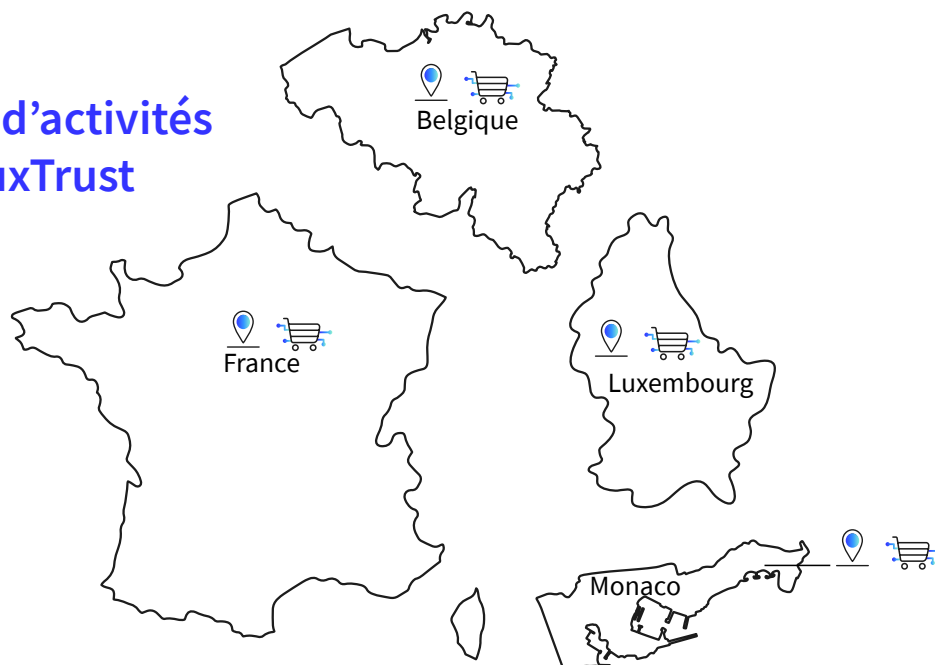
Données de cadrage

Secteur d'activité de LuxTrust

TIC - Technologies de
l'Information et de la
Communication services



Pays d'activités de LuxTrust



Pays les plus importants dans lesquels **LuxTrust opère**



Pays les plus importants dans lesquels **nous nous fournissons**

Table des matières

Partie A :

Gouvernance du respect des Droits Humains	7
--	---

Partie B :

Définition de l'axe de reporting	15
----------------------------------	----

Partie C :

Gestion des sujets saillants en matière des Droits Humains	19
---	----

Partie A :

Gouvernance du respect des Droits Humains

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 communie 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
A1	Quelles sont les déclarations publiques de votre entreprise concernant son engagement à respecter les droits de l'Homme ?	LuxTrust a signé le « Pacte National Entreprises & Droits de l'homme » (Pacte National E&DH) comme première étape de son engagement pour le respect des Droits Humains. Sur son site internet LuxTrust déclare s'engager à respecter et promouvoir les Droits Humains et à faire appliquer les Principes Directeurs des Nations unies relatifs aux entreprises et aux Droits de l'Homme » dans son organisation et dans sa chaîne de valeur.En 2024 EcoVadis a évalué la performance RSE de LuxTrust et a attribué une note de 70 / 100 au pilier Social et Droits Humains

UNGP

INFORMATIONS ET OBJECTIFS

RÉPONSES

A1

Quelles sont les déclarations
publiques de votre entreprise
concernant son engagement
à respecter les droits de
l'Homme ?

LuxTrust a également remis sa première « communication on progress » au Pacte Mondial des Nations Unies en juillet 2024. Ce document est un mécanisme de responsabilisation puisqu'il s'agit d'une exigence annuelle et obligatoire pour toutes les entreprises signataires du Pacte mondial. Cette communication décrit les mesures mises en place au cours de l'année. Le chapitre 5 est consacré aux Droits Humains et permet de voir la matérialité de nos engagement et les mécanismes de prévention et de recours qui ont été mis en place.

Une politique Droits Humains a été élaborée suite à l'analyse de nos risques saillant afin de respecter et promouvoir dans nos activités les principes universels qui garantissent la dignité de tous et favorise un environnement de travail sain et des pratiques commerciales équitables.

Notre code de conduite fournisseurs intègre des exigences en matière de Droits Humains et de conditions de travail. Ce Code de Conduite engage notamment les fournisseurs au respect de la réglementation internationale, européenne et nationale ainsi que de la Déclaration Universelle des droits de l'Homme de l'Organisation des Nations Unies et des conventions de l'Organisation Internationale du Travail (OIT).

Depuis 2023 LuxTrust est signataire de la Charte de la Diversité Luxembourg qui nous engage à combattre de manière proactive les discriminations (basées sur l'ethnicité, la couleur, le sexe, la langue, la religion, les opinions, l'origine, etc.)

Une politique Diversité, Equité et Inclusion complète cet engagement et précise nos domaines d'action tant sur la diversité qu'en matière d'égalité professionnelle entre les hommes et les femmes.

Nos actions en matière de diversité et d'égalité de genre ont été évaluées par Bureau Véritas selon les référentiels Gender Equality & Diversity for European & International Standard » et nous avons obtenu une note de 4 / 6 pour ces labels.

Nous sommes également labelisé « Entreprise Responsable » par l'Institut National du Développement Durable depuis octobre 2023, qui évalue également le respect des droits de l'Homme dans l'entreprise mais également sur toute sa chaine de valeur. Nous avons obtenu un score de 71% sur le pilier social lors de notre dernière évaluation.

Le premier Rapport Droits Humains publié en mars 2024 illustre l'engagement du Conseil d'Administration et du Comité Exécutif de LuxTrust, ce nouveau rapport permet de réaffirmer notre engagement.

UNGP

INFORMATIONS ET OBJECTIFS

RÉPONSES

A1.1

Comment l'engagement public a-t-il été développé ?

L'engagement de LuxTrust en matière de droits de l'Homme a été lancé à l'initiative du CEO, Fabrice Aresu, qui a signé le Pacte National E&DH le 20 septembre 2023.

Cet engagement a été approuvé par le conseil d'Administration et notre *Executive Committee* (ExCo) en amont de la signature.

Trois groupes de travail ont été constitué pour établir une analyse des risques Droits Humains pour LuxTrust. Chaque groupe a analysé les risques sur une des trois cibles identifiées par LuxTrust : collaborateurs, fournisseurs/partenaires et clients. Tous les membres de l'Exco et des managers dédiés à certains sujets ont pris part à cet exercice. Le CFO en charge de l'intégration de la stratégie RSE au sein de la stratégie d'entreprise et la CSR Manager ont ensuite mis en place des actions pour sensibiliser les collaborateurs en interne et pour améliorer la mitigation des risques saillants (plus de détails dans le plan de progrès de la partie C).

A1.2

À qui s'adresse l'engagement public en matière des droits de l'Homme ?

L'engagement public en matière des Droits Humains de LuxTrust s'adresse à trois groupes détenteurs de droits affectés par les opérations de LuxTrust - les employés, les clients et les fournisseurs.

A1.2

Quels sont les droits de l'Homme évoqués dans votre engagement ?

- ☐ 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 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

UNGP	INFORMATIONS ET OBJECTIFS	RÉPONSES
A1.2	Quels sont les droits de l'Homme évoqués dans votre engagement ?	☒ 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 : droit à l'environnement sain

UNGP

INFORMATIONS ET OBJECTIFS

RÉPONSES

A1.3

Comment l'engagement
public est-il diffusé ?

LuxTrust a partagé publiquement la signature du Pacte sur sa page LinkedIn et sur son site internet où LuxTrust s'engage à respecter et promouvoir les Droits Humains et à faire appliquer les Principes Directeurs des Nations unies relatifs aux entreprises et aux Droits de l'Homme » dans son organisation et dans sa chaîne de valeur.

De plus, LuxTrust promeut son engagement envers le Pacte en affichant la lettre d'engagement signée par le CEO à la Réception du siège à Luxembourg, constituant ainsi un moyen de communiquer cet engagement aux parties prenantes internes et externes.

Par ailleurs le présent rapport est publié sur le site internet de LuxTrust

Plan de progrès pour la partie A1

LuxTrust a ouvert un nouveau bureau au Maroc à Rabat, nous allons donc mettre à jour notre appréciation des risques en matière de droits de l'Homme et mettre à jour les politiques internes en conséquence. .

Nous allons mettre en place une politique d'achats responsables. En parallèle la procédure de due diligence pour la sélection de nos fournisseurs va être mise à jour pour intégrer les enjeux de Droits Humains en faisant référence à notre code de conduite fournisseurs. Des sessions de sensibilisation vont être délivrées aux nouveaux collaborateurs afin de s'assurer de la continuité de notre engagement à respecter les Droits Humains.

Dans le cadre de la stratégie RH de recrutement LuxTrust s'engage à ce que tous les collaborateurs disposent d'un contrat de travail garantissant un travail décent en termes de rémunération, environnement physique et psychologique, tâches et responsabilités.

A2 : INTEGRATION DU RESPECT DES DROITS DE L'HOMME

UNGP

INFORMATIONS ET OBJECTIFS

RÉPONSES

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 ?

LuxTrust a signé le Pacte National E&DH comme première étape de son engagement pour le respect des Droits Humains.

Par ailleurs LuxTrust a désigné un '*Human Rights Officer*' pour mettre en œuvre son engagement en matière de Droits Humains qui rapporte directement au Chief Financial Officer. Les Droits Humains sont traités et suivis à travers différentes politiques ou procédures et parmi elles :

- la politique Droits Humains
- l'*Internal Rules*
- la politique HR Recruitment Strategy
- le code de conduite fournisseur
- la politique Diversité Égalité et Inclusion
- la politique relative au harcèlement moral
- la procédure Outsourcing Policy dans son chpt 3 Supplier selection
- la politique du droit à la déconnexion, la politique télétravail
- le funeral package

Etc.

A2.1

Comment les responsabilités quotidiennes du respect des droits de l'Homme est-elle organisée au sein de votre entreprise, et pourquoi ?

Le *Human Rights Officer* a la responsabilité de coordonner les activités quotidiennes de l'entreprise en matière de Droits Humains. Le Human Rights Officer est un membre du département RSE de Luxtrust qui est piloté par le directeur financier de l'entreprise (CFO)

Ce double rôle permet d'assurer le lien avec les autres départements en charge de gérer certains risques Droits Humains tels que le département des Ressources Humaines ou bien le département Compliance qui compte le DPO (Data Protection Officer) pour les données personnelles.

UNGP

INFORMATIONS ET OBJECTIFS

RÉPONSES

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 ?

Le Directeur financier de LuxTrust participe à l'appréciation des risques en matière de droits de l'Homme et entretient des échanges réguliers avec le responsable des Droits Humains sur toutes les questions relatives aux droits de l'Homme au sein de l'entreprise.

En outre, tous les membres du comité exécutif ont été impliqués dans le processus d'appréciation des risques de LuxTrust.

Pour la cible clients les participants étaient : le Président-Directeur Général, le Directeur Commercial, la Directrice Jurique ainsi que la Responsable des Comptes Clients et la Responsable du Service Après-vente.

Pour la cible collaborateurs, l'ensemble de l'équipe des ressources humaines était impliquée.

Concernant les fournisseurs, le Directeur des Opérations et des Infrastructures, le Directeur Informatique et R&D, le Directeur Comptable et le Responsable Logistique ont participé à l'évaluation des risques.

Les risques pour notre nouvelle entités au Maroc ont été évalués pour les cibles collaborateurs et fournisseurs avec le directeur financier également en charge des Ressources Humaines, le Responsable du bureau de Rabat, la Facility Manager.

Par ailleurs le CFO reporte au Comité Exécutif tous les points d'avancement concernant les nouvelles réglementations et parmi elle la loi sur le droit à la déconnexion ou au Luxembourg sur les salariés aidants, ou bien les actions en matière d'achats responsables et de code de conduite fournisseur.

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 ?

Les employés de LuxTrust ont reçu une formation sur les droits de l'Homme en entreprise. Cette formation a permis de présenter le Pacte national E&DH et les Droits Humains dans le contexte des affaires.

Cette formation a permis de sensibiliser l'ensemble des collaborateurs sur les principaux risques en matière de droits de l'Homme pouvant potentiellement survenir dans notre secteur d'activité.

La formation était obligatoire pour tous les employés de LuxTrust pouvant assister à cette session d'information. Par ailleurs chaque employé a accès à une plateforme RH où se trouvent toutes nos politiques et procédures dont certaines font référence aux questions des Droits Humains et notamment dans le règlement intérieur notre *Internal Rules*.

UNGP	INFORMATIONS ET OBJECTIFS	RÉPONSES
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 ?	LuxTrust reconnaît l'importance de collaborer avec l'ensemble de ses partenaires commerciaux. Un code de conduite fournisseur a été élaboré et il fait directement référence à l'importance du respect des Droits Humains. Par ailleurs la procédure de sélection d'un fournisseur a été mise à jour afin d'intégrer le code de conduite fournisseur et son respect par les tiers dans l'Outsourcing Policy.
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 ?	Au cours de la période de référence, aucune violation des droits de l'homme n'a été signalée. Nous avons créer ou mis à jour certaines de nos politiques afin d'y intégrer les enjeux de Droits Humains : • la politique Droits Humains • l'<i>Internal Rules</i> • la politique HR Recruitment Strategy • le code de conduite fournisseur • la politique Diversité Egalité et Inclusion • la procédure Outsourcing Policy dans son chpt 3 <i>Supplier selection</i> • la politique du droit à la déconnexion, la politique télétravail

Plan de progrès pour la partie A2

LuxTrust reconnaît l'importance d'une communication régulière avec toutes les parties prenantes concernées.

Nous souhions développer la sensibilisation de nos partenaires et fournisseurs sur les sujets de Droits Humains en poursuivant nos efforts sur le dialogue avec eux et en sensibilisation aussi en interne via la création d'une politique d'achats responsables.

Partie B :

Définition de 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

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.

RÉPONSES

Sujets saillants HR:

- Risques liés à la santé et sécurité des travailleurs de l'entreprise - y compris risques liés à la santé mentale des travailleurs.

Désormais dénommé : « Risques liés à la santé et à la sécurité »

- Risques liés à des pratiques de discrimination (genre, statut familiale, personnes handicapés, âge, résidence etc.) – y compris la violence et le harcèlement sur le lieu de travail.

Désormais dénommé : « Risques de discrimination »

- 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).

Désormais dénommé : « Risques liés à la vie privée »

UNGP

INFORMATIONS ET OBJECTIFS

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.

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.

RÉPONSES

Sujet saillant Clients :

- Risques liés à la vie privée des clients et aux données personnelles

Désormais dénommé : « Risques liés à la vie privée »

- Risques liés à la santé et sécurité des clients et consommateurs de l'entreprise

Désormais dénommé : « Risques liés à la santé et à la sécurité »

- Risques liés à l'inclusion et participation des clients

Désormais dénommé : « Risques liés à l'inclusion et participation »

Sujet saillant Achats :

- Risques liés à la vie privée
- Risques liés au travail forcé et au travail des enfants
- 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 à la sous-traitance ou chaîne de valeurs

Pour définir les sujets saillants relatifs aux droits de l'Homme, LuxTrust détermine un niveau de risque initial (NRI) sur la base d'une évaluation de la vraisemblance du risque et de sa sévérité pour les personnes concernées, en prenant en compte des mesures déjà en place.

L'évaluation des niveaux de la vraisemblance et de la sévérité d'un risque est effectuée par des représentants du Comité de Direction de chacun des groupes ciblés. (Vous trouverez plus d'informations sur les personnes qui ont participé à l'évaluation des risques dans la réponse à la question A2.2.)

L'échelle d'appréciation de la vraisemblance comprend quatre niveaux – rare, possible, probable et très probable – qui dépendent de la probabilité qu'une violation des droits se produise et qui sont traduits en données numériques («scores» de 1 à 4). Un risque est considéré comme (1) rare s'il y a une occurrence une fois tous les cinq ans ou plus, (2) possible s'il y a une occurrence possible sur un historique de 2-3 ans, (3) probable s'il y a une occurrence par année et (4) très probable s'il y a plus d'une occurrence chaque année.

UNGP

INFORMATIONS ET OBJECTIFS

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.

RÉPONSES

En ce qui concerne la sévérité d'un risque, il existe également quatre niveaux différents - mineur, modéré, majeur, critique - avec des valeurs numériques correspondantes (1, 4, 16, 32). L'évaluation de ce niveau repose sur différents critères, dont la gravité de l'impact sur les personnes concernées. Un risque est considéré (1) mineur s'il y a un impact gérable sur quelques personnes, (4) modéré si les impacts sont significatifs sur 10 % de la population de personnes concernées, (16) majeur si l'impact est significatif sur 50 % de la population de personnes concernées et (32) critique si les impacts sont significatifs sur la majorité des personnes concernées.

Les scores de vraisemblance et de sévérité sont ensuite multipliés pour faire ressortir les enjeux les plus saillants sur une échelle de 1 à 265 et pour déterminer le niveau de risque initial (NRI).

Les résultats des sujets de risque évalués pour chaque groupe de détenteurs de droits variaient considérablement. Par conséquent, les sujets de droit de l'Homme prioritaires pour chaque groupe de détenteurs de droits étaient relatifs aux scores.

Sujets saillants HR :

Sur la base de cette méthodologie, les risques considérés comme saillants pour le groupe des employés sont ceux qui ont reçu un score de NRI égale ou supérieure à 4.

Sujet saillant Clients :

Pour les risques de clients, les droits de l'Homme qui reçoivent des scores significatives (niveaux 8 à 64) sont considérés comme sujets saillants.

Trois sujets ont été exclus de l'évaluation des risques prioritaires, bien qu'ils puissent être considérés comme présentant un risque élevé en raison de la fourchette de notation qui leur a été attribuée. Ces risques sont liés aux droits environnementaux, à la corruption, et à la mauvaise gestion des stocks et des fournisseurs. Ces risques ont été exclus parce qu'ils n'ont pas d'impact direct sur les individus, ils sont plutôt associés à des risques pour l'entreprise.

Sujet saillant Achats :

Pour les fournisseurs, l'évaluation des risques a révélé deux risques significatifs avec un score supérieur à un.

UNGP

INFORMATIONS ET OBJECTIFS

RÉPONSES

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.

LuxTrust a des bureaux au Luxembourg, en France, en Belgique et à Monaco et depuis fin 2024 un bureau au Maroc concentre donc son évaluation des sujets saillants sur ces cinq pays. La majorité des achats de LuxTrust sont également réalisés sur ces cinq pays.

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.

Cette question n'est pas applicable car aucun incident majeur en matière de droits de l'Homme n'a été identifié au cours de la période de reporting.

Plan de progrès pour la partie B

Bien qu'il soit crucial d'engager des discussions avec des détenteurs de droits spécifiques, il est également recommandé d'examiner les risques inhérents au marché, à l'industrie ou au secteur de nos fournisseurs. Cette approche plus large garantira une identification et une gestion complètes des risques, sans écarter initialement aucun sujet potentiel de préoccupation.

Partie C :

Gestion des sujets saillants en matière des Droits Humains

Selon le **principe 19 et 20** des principes directeurs des Nations Unies relatifs aux entreprises et aux droits de l'Homme, pour prévenir et 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.

UNGP**INFORMATIONS ET OBJECTIFS****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 ?

RÉPONSES

LuxTrust a mis en place différentes mesures et politiques générales et spécifiques pour adresser les sujets saillants relatifs aux droits de l'Homme identifiés.

Politiques Générales

- **Politique pour les lanceurs d'alerte (Whistleblowing Policy)**

Les groupes de détenteurs de droits concernés par la politique sont toutes les parties prenantes de LuxTrust (employés de Luxembourg, France, Belgique et Monaco, contractants, consultants, fournisseurs et clients).

En décembre 2023, LuxTrust a mis en place la politique de Whistleblowing. L'objectif de la politique est de fournir un cadre permettant aux employés et aux autres parties prenantes de signaler toute préoccupation ou tout soupçon d'actes répréhensibles au sein de l'organisation.

En relation des sujets saillants, la politique adresse surtout les risques de discrimination et les risques liés à la vie privée.

UNGP

INFORMATIONS ET OBJECTIFS

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 ?

RÉPONSES

Le système de rapport, mentionné dans la politique, peut être utilisé pour soulever des préoccupations concernant un risque/des violations des politiques, y compris sur le harcèlement ou la discrimination, les violations relatives au code de conduite de LuxTrust, la protection de la vie privée et des données personnelles, et la sécurité du réseau et des systèmes d'information.

Voir la section C6 pour plus d'information sur le contenu de la politique.

- **Règlement intérieur (Internal Rules)**

Le règlement intérieur de LuxTrust s'applique à tous ses employés et sous-contractants et touche aux questions de la protection de la santé et de la sécurité des employés et aux questions de la protection de la vie privée des employés et sous-contractants.

En ce qui concerne la santé et la sécurité des employés, les règles énoncent les exigences en matière de sécurité des bâtiments et indiquent où les employés peuvent trouver des trousseaux de premiers secours en cas de problème de santé.

La sécurité de l'information privée est particulièrement importante pour LuxTrust. Pour cette raison, la politique de règles internes définit les exigences vis-à-vis des employés, de la direction et du département informatique afin de s'assurer que toutes les informations sensibles sont conservées en toute sécurité. Par exemple, la politique stipule que le «Département IT-SYS» de LuxTrust est responsable de la mise en œuvre des mesures de sécurité protégeant le réseau informatique de LuxTrust, afin que les données privées des employés soient protégées au mieux.

- **Politiques et procédure spécifiques aux sujets saillants:**

Risques liés à la vie privée

- **Politique de Protection des Données Personnelles (Data Protection Policy)**

Les groupes de détenteurs de droits concernés par la Politique de Protection des Données (en vigueur depuis 2019) comprennent les Ressources Humaines, les Clients et Consommateurs et les Achats.

UNGP

INFORMATIONS ET OBJECTIFS

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 ?

RÉPONSES

LuxTrust a mis en place une politique de protection des données personnelles. L'objectif de la politique est de fournir des informations et des conseils pratiques aux employés, consultants ou sous-traitants de LuxTrust sur les obligations de l'entreprise en matière de protection des données à caractère personnel et sur la manière de se conformer aux exigences applicables, afin de rester en conformité avec les législations relatives à la protection des données telles que le RGPD.

LuxTrust a un Système de Management de la Protection des Données (SMPD), qui fonctionne en mode amélioration continue. Des contrôles internes sont en place pour surveiller la conformité, en particulier pour les traitements présentant des risques élevés pour les collaborateurs (exemple : vidéo-surveillance, enregistrement téléphonique, etc.).

Des rapports périodiques du Chief Legal And Regulation Officer à l'attention du Comité d'audit et du Board font état des activités de conformité et de l'évolution de la maturité de l'entreprise.

Le pilotage interne de la conformité conduit périodiquement à découvrir des non-conformités de routine, facilement et rapidement corrigées. A ce jour, les conséquences de ces non-conformités restent modérées pour les droits et libertés des collaborateurs.

Pour les fournisseurs ayant un impact sur la vie privée, nous réalisons systématiquement une analyse de risque (réalisée par notre département Sécurité et potentiellement compliance) afin de valider les fournisseurs et leurs services.

- **Politique de gouvernance RGPD (GDPR Governance Policy)**

Dans le cadre de la *Politique de Protection des Données*, LuxTrust a développé une politique de gouvernance RGPD. Cette politique énumère spécifiquement les fonctions qui composent la gouvernance RGPD et énonce les rôles et responsabilités de chaque fonction. La ligne de communication est également clarifiée. Chez LuxTrust, la gouvernance GDPR est composée du conseil d'administration, d'un comité exécutif, d'un responsable de la protection des données et d'un responsable de la conformité. Le DPO (Data Protection Officer) est nommé et désigné à la CNPD.

La politique est en vigueur depuis 2019.

UNGP

INFORMATIONS ET OBJECTIFS

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 ?

RÉPONSES

- **Procédure de traitement des plaintes (Complaint Handling Procedure)**

La procédure de traitement des plaintes ne s'applique qu'aux clients en matière de vie privée et de données personnelles. La procédure elle-même est un document interne qui a été conçu pour fournir des plans d'action pratiques, en réponse aux questions d'un client, à l'exercice de ses droits en vertu du RGPD ou aux plaintes relatives au traitement de ses données personnelles par LuxTrust. Les clients et les consommateurs ont accès à une adresse e-mail par laquelle ils peuvent soumettre une plainte.

La procédure est en vigueur depuis 2019.

- **HR Privacy Policy**

Cette politique définit la manière dont LuxTrust traite les données personnelles de ses salariés, consultants externes, Board members et des candidats à un poste au sein de LuxTrust qui répondent à une annonce de recrutement ou qui envoient une candidature spontanée. Elle détaille le type de données collectées, comment ses données sont obtenues, qui en est responsable et quels en sont les usages. Le document HR List of Suppliers vient compléter cette politique.

Risques liés à la santé et à la sécurité

LuxTrust a mis en place l'ensemble des dispositifs réglementaires pour s'assurer de la santé et de la sécurité de ses collaborateurs au travail.

Une mesure importante a été adressée aux collaborateurs du *customer care* (centre d'appels) particulièrement exposé à des agressions verbales de la part de certains clients, ce qui peut provoquer une insécurité émotionnelle et détériorer la santé mentale de nos employés. Pour garantir le droit à un environnement de travail sûr et sain, LuxTrust a formé ses collaborateurs à la **gestion du stress**, à la prévention et à la gestion de la relation client. De plus, LuxTrust dispose dans son organisation d'un **délégué à la sécurité** et d'un **travailleur désigné** tous deux garant de la sécurité et la santé au travail.

Il existe également une **politique de sécurité interne** qui indique toutes les instructions à suivre en cas d'activation de l'alarme incendie. Huit membres du personnel ont été formés pour guider le processus d'évacuation.

UNGP

INFORMATIONS ET OBJECTIFS

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 ?

RÉPONSES

Afin de faire face aux risques de santé et sécurité de nos clients et des consommateurs, LuxTrust a développé sa communication auprès de ses clients en fournissant des guides d'utilisation de ses produits et services, en faisant des campagnes médias sur les risques d'hameçonnage (*phishing*), et en améliorant l'accessibilité de son centre d'appels.

Risques de discrimination

- **Politique interne relative au harcèlement moral (Internal Policy on Moral Harassment)**

La politique de harcèlement moral s'adresse à tous les employés de LuxTrust et à toutes les parties prenantes externes qui sont victimes ou témoins de harcèlement moral de la part d'un employé de LuxTrust. La politique interdit toute forme de harcèlement et souhaite prévenir les actes de harcèlement au travail. Les comportements constituant le harcèlement moral comprennent des insultes répétées, des menaces ou des pressions et demandes excessives. La politique énumère certaines mesures préventives pour empêcher tout harcèlement moral au travail, comme la sensibilisation des employés et des cadres à la définition du harcèlement moral, à ses méthodes de gestion au sein de l'entreprise et aux sanctions qui s'appliquent aux auteurs. Si un cas de harcèlement moral est soulevé par une victime, LuxTrust doit prendre des mesures pour faire cesser immédiatement les actes de harcèlement signalés et entamer une enquête rapide et impartiale sur ces actes. LuxTrust doit également procéder à une évaluation interne de l'efficacité des mesures préventives et de la mise en œuvre éventuelle de nouvelles mesures préventives.

LuxTrust s'est également engagé sur la charte diversité et mène des actions auprès de ses collaborateurs.

- **Politique Diversité Equité et Inclusion**

La politique de Diversité Equité et Inclusion s'adresse à tous les employés de LuxTrust et à toute personne souhaitant postuler à un emploi chez LuxTrust ou à toute personne souhaitant signaler un comportement abusif.

La politique est basée sur des piliers d'engagement qui permettent de garantir l'équité et l'égalité lors du recrutement, d'assurer l'égalité salariale, de développer l'employabilité des salariés, de promouvoir la santé et la sécurité et garantir un dialogue ouvert. Cette politique affirme interdire les comportements contraire aux principes et engagement et rappelle les points de contacts en interne pour toute réclamation ainsi que celui en externe pour permettre à toute partie prenante de pouvoir activer le mécanisme de plainte.

UNGP

INFORMATIONS ET OBJECTIFS

RÉPONSES

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 ?

- **HR Recruitment strategy policy**

Ce document fournit une explication de la politique de stratégie de recrutement des RH pour les postes ouverts au sein de l'entreprise. Il décrit les procédures requises pour garantir l'intégrité du recrutement et des mouvements internes, en mettant l'accent sur des décisions d'embauche fondées sur les compétences techniques plutôt que sur les préférences personnelles.

Il décrit les procédures nécessaires pour garantir l'intégrité du recrutement et des mouvements internes, en mettant l'accent sur les décisions d'embauche fondées sur les compétences techniques plutôt que sur les préférences personnelles, le favoritisme ou toute forme de corruption.

Risques liés à l'inclusion et participation des clients

Pour garantir l'inclusion et des pratiques non-discriminatoires pour les clients et les consommateurs LuxTrust a installé une sonnette PMR (personne à mobilité réduite) pour la prise en charge d'une assistance par les receptionnistes.

Le règlement interne impose aux collaborateurs un comportement exemplaire quant à l'accueil de chaque client.

C1.1

Comment votre entreprise communique-t-elle la pertinence et l'importance de ces politiques à ceux qui doivent les mettre en œuvre ?

Sujets saillants HR :

Toutes les politiques relatives aux employés sont accessibles sur le serveur interne de LuxTrust. En outre, elles font partie du processus de onboarding de chaque employé.

Sujet saillant Clients :

Pour le sujet de la protection des données des consommateurs, il est crucial d'impliquer les organes de gouvernance, en particulier le responsable de la protection des données, dans le processus de mise en œuvre de la politique dans la pratique.

Les politiques relatives aux clients sont fréquemment mises à jour et partagées aux clients de LuxTrust, soit via des users groups, des meetings avec les gestionnaires de comptes, ou publiées sur notre site interne.

Plan de progrès pour la partie C1

LuxTrust continuera à travailler sur l'amélioration de ses pratiques de dialogue avec ses parties prenantes, en apportant une attention particulière à l'amélioration de la communication avec ses fournisseurs.

ENGAGEMENT AVEC LES PARTIES PRENANTES

UNGP

INFORMATIONS ET OBJECTIFS

RÉPONSES

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 ?

Pour sa première évaluation des risques, LuxTrust a travaillé avec l'ensemble de ses départements, notamment les Ressources Humaines, les Achats, le Service Clients et le Comité Exécutif.

Une analyse de double matérialité a été menée et les parties prenantes internes et certaines externes ont été consultées afin de comprendre leurs attentes et préoccupations concernant les questions clés du développement durable et de connaître leur engagement en faveur des droits de l'Homme et de l'environnement.

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 ?

LuxTrust poursuit son identification des groupes de détenteurs de droits plus spécifiques afin de renforcer leur évaluation des risques liés aux droits de l'Homme. Initialement, LuxTrust a engagé ses propres employés lors d'une session de formation sur les droits de l'Homme, ce qui a sensibilisé ce groupe aux risques potentiels liés au sujet.

Un groupe de travail a été mis en place afin d'adresser plus particulièrement les groupes vulnérables particulièrement sur la cible clients avec un projet « inclusion » qui engage de nombreux services en interne.

C2.2

Pendant la période de reporting, avec quelles parties prenantes l'entreprise a-t-elle collaboré sur chacun des sujets saillants et pourquoi ?

Pour la première évaluation des risques, LuxTrust a travaillé en collaboration avec l'ensemble de ses départements.

Pour la seconde évaluation, nous avons collaboré plus particulièrement avec les Ressources Humaines sur leur politique *HR Recruitment strategy policy* et avec le département IT Security pour faire référence dans le processus de sélection de nos fournisseurs au code de conduite fournisseurs qui a été élaboré au cours de l'année.

Nous avons également multiplié les échanges avec des parties prenantes externes et notamment des asbl et des organismes étatiques ou de tutelles afin de mieux comprendre leurs attentes et de répondre au mieux à leur questions sur l'accessibilité et l'inclusivité de nos produits et services.

UNGP

INFORMATIONS ET OBJECTIFS

RÉPONSES

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 ?

Les opinions des parties prenantes ont permis à LuxTrust de mettre en place des actions afin de répondre à leur attentes. Ainsi, un nouveau service gratuit a été mis en place dans le but d'éduquer et d'accompagner nos utilisateurs dans le contexte de la digitalisation de nos services. Ce programme, nommé « Inclusion Delivery » a pour objectif d'éduquer, d'informer et de rapprocher LuxTrust des personnes ayant des difficultés d'accessibilité liées à l'inclusion.

Plan de progrès pour la partie C2

LuxTrust a élargit ses efforts d'engagement des parties prenantes en intégrant les opinions d'un groupe plus large de parties prenantes, à la fois internes et externes, dans son processus d'évaluation des risques. Pour faciliter cela, LuxTrust a l'organiser des groupes de travail plus spécifiques dédiés à la prise en compte des questions relatives aux droits de l'Homme, permettant une collaboration plus étroite et une contribution plus approfondie des parties prenantes pertinentes. L'objectif cette année est de mettre en œuvre les actions qui sont validées par les groupes de travail.

ÉVALUATION DES INCIDENCES

UNGP	INFORMATIONS ET OBJECTIFS	RÉPONSES
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 ?	Risques liés à la santé et à la sécurité / Risques de discrimination Pour identifier l'évolution des questions relatives aux droits de l'Homme, les Ressources Humaines suivent les procédures engagées dans le cadre de la politique de whistleblowing ou de la politique de harcèlement moral. Risques liés à la vie privée Plusieurs rapports annuel du Chief Legal And Regulation Officer à l'attention du Comité d'audit et du Board font état des activités de conformité et de l'évolution de la maturité de l'entreprise. Le contrôle interne de la conformité conduit périodiquement à la découverte de non-conformités de routine qui peuvent alors être rapidement modifiées et adaptées. La politique est réexaminée chaque année. Pour les fournisseurs ayant un impact sur la Private Data, LuxTrust réalise systématiquement une analyse de risque réalisée par le département Sécurité et par le département Compliance afin de valider les fournisseurs et leurs services.
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 ?	LuxTrust est souvent confronté à des campagnes de phishing de plus en plus sophistiquées via email, SMS et/ou téléphone. Les fraudeurs se font passer pour des agents de LuxTrust et prétendent qu'une transaction frauduleuse a été effectuée sur le compte bancaire de la personne concernée afin d'obtenir des informations confidentielles relatives à l'authentification LuxTrust. Les équipes de LuxTrust, soucieuses de la sécurité de ses clients, mettent en garde contre ces actions frauduleuses et informent sur les bonnes pratiques à suivre et la manière d'identifier une tentative de phishing sur son site web, via des campagnes médias et en dédiant une ligne téléphonique (call center) prioritaire dédiée en cas de phishing. Les attentes sociétales sont également plus prégnantes sur les sujets d'accessibilité.

UNGP

INFORMATIONS ET OBJECTIFS

RÉPONSES

C3.2

Pendant la période de
référence, a-t-elle identifié
des incidences graves
associées à un sujet saillant
et, si oui, lesquels ?

Aucun incident lié aux risques prioritaires en matière de
droits de l'Homme n'est survenu au cours de la période
de référence. En cas de violation des Droits Humains,
l'entreprise s'engage à mener une enquête approfondie
afin de comprendre les causes profondes et les impacts.

Plan de progrès pour la partie C3

LuxTrust élaborera un processus d'évaluation pour surveiller et évaluer régulièrement les processus et procédures internes afin de garantir leur conformité avec les normes et attentes en constante évolution en matière de Droits Humains. LuxTrust veille à rester informé sur les changements réglementaires, les meilleures pratiques de l'industrie et les problématiques émergentes en matière de droits de l'Homme pertinentes pour les activités de l'entreprise. Cela pourra également être réalisé grâce à l'engagement des parties prenantes, telles que les pairs de l'industrie et les initiatives multipartites.

INTÉGRATION DES RÉSULTATS ET RÉPONSES

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
C4	Comment votre entreprise intègre-t-elle ses conclusions sur chaque sujet saillant relatif aux droits de l'Homme dans ses processus décisionnels et ses actions ?	Les sujets saillants ont été soumis à la Direction Générale et des politiques et/ou des actions ont été réalisées. LuxTrust s'est fait évaluer par un organisme tiers indépendant sur l'égalité professionnelle et la diversité sur ces entités Luxembourg, Belgique et France. Un groupe de travail sur l'accessibilité a été créé afin de répondre aux questions d'inclusivité et aux risques de discriminations. Concernant les risques fournisseurs, un premier questionnaire a été envoyé aux principaux fournisseurs de luxTrust et un code de conduite a été élaboré. Afin de faciliter son intégration dans les processus internes, ce code de conduite a été intégré dans les attendus de la IT Due Diligence pour la sélection d'un nouveau fournisseur.
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 ?	Les différents départements responsables de chaque groupe de défenseurs des droits (Ressources Humaines, Clients et Achats) sont impliqués dans le processus d'appréciation des risques. Ils déterminent le niveau de vraisemblance et de sévérité de chacun des risques. La mise en œuvre de solutions est piloté par le directeur financier en impliquant l'ensemble des départements concernés.
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 ?	Aucune tension n'est à reporté sur cet exercice.

UNGP

INFORMATIONS ET OBJECTIFS

RÉPONSES

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 ?

Au cours de cet exercice, LuxTrust a poursuivi ses mesures pour atténuer un risque qui est celui des courriels de phishing mentionnés plus haut (C 3.1). Suite aux campagnes de phishing de plus en plus sophistiquées, LuxTrust avait mis en place plusieurs stratégies de communication afin d'informer ses clients. Les communications ont pour objet d'éduquer sur les bons comportements à adopter en cas d'incident de phishing. (campagne médias et informations sur notre site web). De plus lors de cet exercice, LuxTrust est allé plus loin en mettant en place un programme nommé

'Inclusion delivery' qui a été pensé suite aux échanges que nous avons eu avec des Asbl sur les forums inclusion numérique et le programme Part and Act de IMS. Des agents de Luxtrust ont organisé des sessions de formation et d'information dans les associations pour expliquer les produits et services LuxTrust (notamment dans le cadre du décommissionnement du token) et aider les personnes âgées, les réfugiés ou toute personne ayant un besoin spécifique à accéder aux services de LuxTrust (app ou scan). Depuis octobre 2024, le lancement du programme nous sommes intervenus auprès de 7 associations et communes et avons réalisé 12 sessions de présentation et d'accompagnement – plus de 220 personnes ont ainsi pu être accompagnées et se faire aider par nos agents.

Plan de progrès pour la partie C4

LuxTrust prévoit de continuer de développer des plans d'actions spécifiques pour chaque sujet de risque identifié comme saillant. Dans la préparation de ces plans d'action stratégiques, LuxTrust reconnaît l'importance d'objectifs clairement définis, de cibles mesurables et d'indicateurs clés de performance pour suivre efficacement les progrès. Des mécanismes de surveillance continus seront établis et révisés périodiquement pour ajuster les politiques, les objectifs et les actions en conformité avec les évolutions normatives des Droits de l'Homme.

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

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 ?

RÉPONSES

Les indicateurs de contrôle sont cruciaux pour suivre l'efficacité des mesures mises en place par LuxTrust afin de prévenir les risques en matière de Droits Humains. Ils fournissent des points de données mesurables permettant une évaluation objective des progrès et des résultats au fil du temps. De plus, ces indicateurs aideront à démontrer la responsabilité envers les parties prenantes et garantiront que les considérations en matière de droits de l'Homme restent au cœur des opérations commerciales et des processus décisionnels de LuxTrust.

LuxTrust a déjà créé des indicateurs de contrôle clés (KCI), y compris :

Sujets saillants Ressources Humaines

Risques liés à la santé et sécurité

- Employee Net Promoter Satisfaction indicateur
- Nombre de conflits avec un client ou end user
- Nombre de procédures de whistleblowing initié

Risques de discrimination

- Nombre de plaintes ou de réclamations

Sujet saillant Clients

Risques liés à la vie privée et aux données personnelles

- PENTEST et Certification

Risques liés à la santé et sécurité des clients et consommateurs de l'entreprise

- KPI Call Center

Nombre de campagnes médiatiques : En 2024 nous n'avons pas fait de campagne médiatique sur le sujet. Nous en avons fait une en décembre 2023 et une campagne nationale avec les acteurs de la place est prévue pour 2025.

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 ? (suite)	<i>Risques liés à l'inclusion et participation des clients</i> • Nombre de clients aux meetings • Nombre d'entités accompagnées sur l'inclusion delivery • Nombre de personnes formées ou accompagnées par un membre du customer care (service client) dans le cadre de l'inclusion delivery Sujet saillant Achats <i>Risques liés à la vie privée</i> • Pourcentage de fournisseurs qui ont signé la charte fournisseurs- employeur responsable LuxTrust prévoit de suivre régulièrement ces indicateurs afin d'évaluer l'efficacité des mesures.
C5.1	Durant la période de référence, quels exemples illustrent l'efficacité de la gestion des sujets saillants ?	Comme indiqué ci-dessus, certains indicateurs existent déjà pour les sujets de droits de l'Homme identifiés comme saillants. Nous suivons les plaintes relatives aux données personnelles, les réclamations faites auprès du customer care, les alertes pour harcèlement. Des organigrammes décisionnels sont mis en place.

Plan de progrès pour la partie C5

LuxTrust développe des plans d'action pour adresser les sujets de Droits Humains saillants. LuxTrust envisage d'évaluer régulièrement ses actions et de publier les résultats dans le rapport Droits Humains.

RÉPARATION

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

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 ?

RÉPONSES

Des mécanismes de réclamation en matière de droits de l'Homme ont été spécifiquement mis en œuvre dans certaines politiques et procédures et fournissent des indications sur la manière dont LuxTrust souhaite réagir si une plainte était déposée ou si un individu était lésé.

La politique de Whistleblowing initiée fin 2023, et la procédure de réclamation des clients (Complaints Handling Procedure), comprennent les mécanismes de recours les plus élaborés. La politique Droits Humains est venue les compléter.

Politique pour les lanceurs d'alerte (Whistleblowing Policy)

LuxTrust veille à apporter une résolution efficace à toute plainte soulevée dans le cadre de la procédure de Whistleblowing.

Le département 'Regulatory & Compliance' vérifie si les mesures ont été mises en œuvre et si la situation a été résolue 3 à 6 mois après la clôture de toutes les étapes de la procédure de dénonciation.

Procédure de traitement des plaintes (Complaint Handling Procedure)

Concernant la confidentialité des données, LuxTrust a mis en place un processus efficace de traitement et de gestion des plaintes soumises par les clients et les utilisateurs. LuxTrust dispose d'une période d'un mois à trois mois selon les demandes pour informer les clients des mesures prises pour traiter leur plainte. Lorsque LuxTrust ne peut pas agir (par exemple, si un client ou un utilisateur ne peut pas être identifié), des alternatives sont fournies aux utilisateurs pour déposer une plainte auprès d'une autorité de supervision et chercher un recours judiciaire.

Pour les clients, le seul sujet saillant applicable est la confidentialité des données.

UNGP

INFORMATIONS ET OBJECTIFS

RÉPONSES

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 ?

Politique Droits Humains

LuxTrust met à disposition plusieurs canaux pour signaler tout comportement non éthique, illégal ou toute violation de la présente politique, que ce soit en interne ou en externe. Le principal moyen de contact est l'adresse email dédiée: sustainability@luxtrust.lu, via laquelle une équipe spécialisée traite les signalements de manière strictement confidentielle.

Des boîtes à suggestions anonymes sont également disponibles à la réception de nos locaux, principalement à l'usage des collaborateurs internes. Les signalements reçus par ce biais sont pris en charge par l'équipe des ressources humaines.

En complément, un canal de signalement est accessible sur notre site internet, accompagné d'une politique dédiée (Whistleblowing Policy) qui précise les modalités de traitement des plaintes anonymes ou confidentielles, tout en garantissant la protection des lanceurs d'alerte contre toute forme de représailles.

C6.1

Par quels moyens, votre entreprise peut-elle recevoir des plaintes ou des réclamations liées à chacun des sujets saillants ?

LuxTrust a mis en place un canal de réclamation officiel pour tous les sujets liés aux droits de l'Homme via l'adresse email : sustainability@luxtrust.lu. Par ailleurs, il existe d'autres processus permettant aux parties prenantes de déposer des plaintes et/ou de signaler des problèmes et des risques.

**Responsable des Droits Humains
(Human Rights Officer)**

Le responsable des Droits humains peut être contacté par e-mail (sustainability@luxtrust.lu) concernant toute question ou plainte spécifiquement liée au sujet des droits de l'Homme.

D'autres politiques et procédures existent à LuxTrust, mais ne sont pas spécifiques aux droits de l'Homme :

**Politique pour les lanceurs d'alerte
(Whistleblowing Policy)**

Le whistleblower a le choix de signaler un comportement illégal soit par le biais d'un canal interne dédié, soit directement aux autorités compétentes par le biais d'un canal externe. En ce qui concerne le canal interne, les whistleblowers peuvent envoyer un 'Reporting Form' par e-mail ou par courrier à des adresses dédiées. Si un whistleblower estime que la voie interne n'a pas répondu de manière adéquate, il peut s'adresser à des autorités externes, telles que des organismes de réglementation ou des agences chargées de l'application de la loi.

UNGP

INFORMATIONS ET OBJECTIFS

RÉPONSES

C6.1

Par quels moyens, votre entreprise peut-elle recevoir des plaintes ou des réclamations liées à chacun des sujets saillants ?

Autre

Pour le sujet des risques liés à la confidentialité et à la protection des données des clients, une adresse e-mail (dpo@luxtrust.lu) dédiée a été créée à cet effet.

C6.2

Comment votre entreprise s'assure-t-elle que les gens se sentent capables et autorisés à formuler une plainte ou réclamation ?

Grâce à son principe « open door », Luxtrust permet un dialogue ouvert afin que les collaborateurs se sentent suffisamment en sécurité pour faire part de leurs doléances. En outre, les questions peuvent également être adressées directement au responsable des Droits Humains et par l'intermédiaire des canaux dédiés aux politiques spécifiques mentionnées ci-dessous.

Les salariés disposent de divers dispositifs pour faire un signalement. Ils peuvent contacter le HRBP, leur manager, un membre de l'ExCo, le DPO, un membre de la délégation du personnel ou bien utiliser de manière anonyme une boîte à lettre dans les locaux de Luxembourg. Pour les autres sites la politique dédiée Whistleblowing Policy précise les modalités de traitement des plaintes anonymes ou confidentielles.

**Politique pour les lanceurs d'alerte
(Whistleblowing Policy)**

LuxTrust s'assure que les whistleblowers se sentent en sécurité pour déclarer toute plainte et garanti la possibilité de porter tout problème de manière anonyme et confidentielle par courrier à une adresse dédiée (whistleblowing@luxtrust.lu). En outre, si le whistleblower décide de ne pas rester anonyme, il est garanti d'être protégé et ne peut faire l'objet de représailles. Tout au long de l'enquête et par la suite, tous les membres du département «Regulatory & Compliance» sont tenus à la confidentialité.

**Procédure de traitement des plaintes
(Complaints Handling Procedure)**

Pour la confidentialité et les informations sur les données des clients, la communication est essentielle. Les responsables de LuxTrust sont tenus de répondre et d'informer le client dans un délai d'un mois (trois mois maximum selon les cas) concernant les actions prises concernant leur demande ou leur plainte. Lorsqu'aucune action ne peut être entreprise, des solutions alternatives sont communiquées au client.

UNGP

INFORMATIONS ET OBJECTIFS

RÉPONSES

C6.3

Comment votre entreprise traite-t-elle les plaintes et évalue-t-elle l'efficacité des résultats ?

En fonction de la nature de la plainte, LuxTrust dispose de différentes stratégies pour traiter la plainte et évaluer l'efficacité des résultats.

**Politique pour les lanceurs d'alerte
(Whistleblowing Policy)**

Après avoir reçu une information par les canaux susmentionnés, le département «Regulatory & Compliance» procède à un premier examen pour déterminer si la divulgation signalée relève du champ d'application de la politique et, dans l'affirmative, il procède à une enquête sur la divulgation signalée. Si le département se trouve en situation de conflit d'intérêts, il sera exclu de la suite de la procédure et celle-ci sera confiée à un autre département.

Le département concerné enquête alors sur l'affaire en organisant une (ou plusieurs) réunion(s) avec le whistleblower et rédige un rapport. Ensuite, le département concerné propose et met en œuvre les actions nécessaires pour répondre au cas signalé. Pour vérifier l'efficacité du processus, le département de «Regulatory & Compliance» vérifie les mesures prises après 3 à 6 mois et détermine si la situation a été résolue.

**Procédure de traitement des plaintes
(Complaints Handling Procedure)**

La procédure de gestion des plaintes indique qui est impliqué dans le processus initial et à qui la demande doit être escaladée. De plus, il couvre également différents droits liés à la confidentialité des données et fournit deux scénarios alternatifs - où une action est possible ; où une action n'est pas possible.

Les plaintes des clients sur ce sujet doivent être traitées promptement, et lorsque LuxTrust ne peut pas agir, les clients sont invités à solliciter un soutien externe pour traiter la plainte et obtenir réparation.

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 ?

N/A - aucun cas n'a encore été enregistré.

UNGP

INFORMATIONS ET OBJECTIFS

RÉPONSES

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 - aucun cas n'a encore été enregistré.

Plan de progrès pour la partie C6

Une politique de whistleblowing n'est pas l'équivalent d'une procédure de plainte ou d'un mécanisme de réclamation selon le UNGP 31. LuxTrust a mis en place sa politique en matière de Droits Humains et a décrit les différents mécanismes spécifiques d'alerte et de plainte dans la gestion des risques liés aux droits de l'Homme dans l'entreprise.

LuxTrust a également développé des mécanismes spécifiques pour la prise en compte des Droits Humains par ses fournisseurs dans ses différentes chaînes d'approvisionnement et doit encore développer son dialogue ces parties prenantes spécifiques afin d'améliorer la gestion des risques et la mitigation ou la résolution de plaintes éventuelles.

