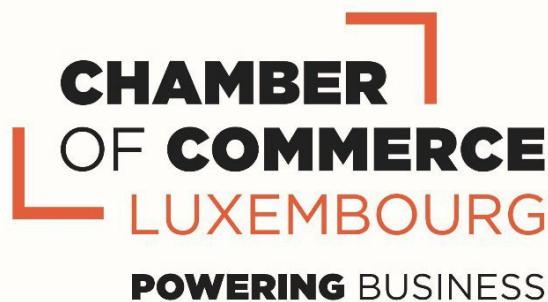


# Rapport Droits de l'Homme

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

Sur base du « UN Guiding Principles Reporting Framework »



**Chambre de Commerce**

7, rue Alcide de Gasperi  
L-1615 Luxembourg

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

## Informations sur l'organisation

---

### Données préalables

Nom de l'organisation : Chambre de Commerce

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

Nombre de salariés au Luxembourg : 160

Nombre de salariés hors Luxembourg : -

Nombres des entités concernées par ce rapport : 1

Nom des entités concernées : Chambre de Commerce

### Données de cadrage

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

Services

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

Luxembourg, Belgique, France, Allemagne, Grande Bretagne

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

Sur base des achats de la Chambre de Commerce, les pays suivants sont le pays d'origine des fournisseurs : Luxembourg (en très large majorité), France, Belgique, Allemagne, Irlande, Grande Bretagne, Espagne, Finlande, Suisse, 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
A1	<p><b>Quelles sont les déclarations publiques de votre entreprise concernant son engagement à respecter les droits de l'Homme ?</b></p>	<p>La Chambre de Commerce s'est engagée volontairement 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 économique. Cet engagement est formalisé par la signature du Pacte National "Entreprises et Droits de l'Homme" le 6 juillet 2022.</p> <p>Le <a href="#">premier Rapport Droits de l'Homme</a> publié en mars 2023 dans le cadre du Pacte National "Entreprises et Droits de l'Homme" illustre l'engagement de la direction de la Chambre de Commerce, ainsi que les engagements pris lors de la première année de signature du Pacte.</p> <p>Avec le présent Rapport Droits de l'Homme, la Chambre de Commerce réaffirme son engagement.</p>

A1.1	<b>Comment l'engagement public a-t-il été développé ?</b>	<p>Le Pacte National "Entreprises et Droits de l'Homme" a été signé par un membre de la Direction générale de la Chambre de Commerce le 6 juillet 2022. L'Assemblée plénière de la Chambre de Commerce a été informée sur la signature et les engagements y associés.</p> <p>Le premier Rapport Droits de l'Homme de la Chambre de Commerce portant sur l'année 2022 inclut un édito du Directeur Général et du Président de la Chambre de Commerce, qui souligne l'importance accordée à l'application des Principes Directeurs au sein de l'organisation : « Parce que la Chambre de Commerce est porteuse d'une mission d'intérêt économique général, elle ambitionne d'avoir une conduite exemplaire, responsable et respectueuse de toutes et tous. [...] A la suite d'un groupe de travail transversal que nous avons mis en place sur le développement durable [...] nous avons publié en juillet 2021 les Luxembourg Sustainable Business Principles (LSBP), regroupant les dix principes directeurs pour intégrer les enjeux de durabilité au cœur de la stratégie des entreprises au Luxembourg. Ils ont été définis et corédigés, par et pour les entreprises du Luxembourg, en prenant en compte les retours du groupe de travail développement durable. Le Principe n° 9 des LSBP invite notamment les entreprises à adopter « une diligence raisonnable en matière de Droits de l'Homme et d'impacts environnementaux tout au long de la chaîne de valeur de l'entreprise ».</p> <p>Depuis le lancement officiel de la House of Sustainability en avril 2023, elle accompagne les entreprises dans leur mise en œuvre des dix principes directeurs, dont le Principe n°9 dédié à la chaîne de Valeur responsable, ceci à travers des événements et des ateliers dédiés. En collaboration avec l'organisme de formation House of Training, elle développe des formats de formation pour assurer un développement des compétences autour de ce sujet important dans la communauté d'affaires. Depuis le 2<sup>e</sup> semestre 2023, la House of Sustainability a repris la gestion opérationnelle du Pacte National « Entreprises et Droits de l'Homme » en coopération avec le Ministère des Affaires Etrangères. Le rapport Droits de l'Homme 2022 et 2023 ainsi que la cartographie de risque propre à la Chambre de Commerce ont été développés dans une approche collaborative avec</p>
------	---	---

		<p>les départements et fonctions concernés: Direction ; Sustainability &amp; Business Development ; Ressources Humaines ; les lignes métier, dont International Affairs, Economic Affairs, Training et Legal &amp; Tax ; Property, Facility &amp; Projects ; Finance &amp; IT ; Controlling ; Excellence &amp; Quality Management Data Protection Officer ; Travailleur désigné.</p>
A1.2	<p><b>A qui s'adresse l'engagement public en matière des droits de l'Homme ?</b></p>	<p>Les engagements publics s'adressent à tous les individus et les groupes pouvant être touchés par les activités de la Chambre de Commerce, dont ses employés, contractants et sous-traitants, ainsi que ses fournisseurs, partenaires commerciaux et ses ressortissants.</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 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 type="checkbox"/> Droit à ne pas être soumis à l'esclavage, à la servitude ou au travail forcé</li> <li><input 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 type="checkbox"/> Droit à la liberté de pensée, de conscience et de religion</li> <li><input 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> </ul>

		<ul style="list-style-type: none"> <li><input 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> <li><input type="checkbox"/> Droit de participer à la vie publique</li> <li><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</li> <li><input type="checkbox"/> Droits des minorités</li> <li><input type="checkbox"/> Droit au travail</li> <li><input checked="" type="checkbox"/> Droit à des conditions de travail justes et favorables</li> <li><input type="checkbox"/> Droit de fonder et de s'affilier à des syndicats et droit de grève</li> <li><input type="checkbox"/> Droit à la sécurité sociale, y compris les assurances sociales</li> <li><input checked="" type="checkbox"/> Droit à une vie familiale</li> <li><input type="checkbox"/> Droit à un niveau de vie suffisant</li> <li><input checked="" type="checkbox"/> Droit à la santé</li> <li><input checked="" type="checkbox"/> Droit à l'éducation</li> <li><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</li> <li><input type="checkbox"/> D'autres droits :</li> </ul> <p>NB : les engagements publics se focalisent surtout sur les risques associés aux droits de l'Homme, cf. partie B</p>
A1.3	<p><b>Comment l'engagement public est-il diffusé ?</b></p>	<p>Les engagements pris dans le cadre du Pacte National "Entreprises et Droits de l'Homme" sont communiqués sur le site Internet de la Chambre de Commerce (<a href="https://www.cc.lu/missions/notre-engagement-rse">https://www.cc.lu/missions/notre-engagement-rse</a>) et, de manière plus approfondie, dans le premier Rapport Droits de l'Homme portant sur l'année 2022. Des communications ponctuelles sont effectuées via d'autres canaux.</p> <p>Les engagements pris par la Chambre de Commerce à l'égard de ses collaborateurs sont communiqués au sein de l'organisation par le biais de l'intranet. Ils sont également</p>

		intégrés au processus d'onboarding de nouveaux collaborateurs avec une session d'information sur les engagements de la Chambre de Commerce en matière de développement durable.
--	--	---

## Plan de progrès pour la partie A1

Au cours des deux prochains exercices, la Chambre de Commerce envisage la formulation d'une politique dédiée aux droits de l'homme.

Par ailleurs, il convient de noter que le règlement d'ordre interne de la Chambre de Commerce a fait l'objet d'une révision substantielle en 2023, avec l'intégration des règles de bonne conduite. Cette révision, réalisée en 2023, permettra la diffusion du nouveau règlement en 2024.

Dans le cadre du rapport annuel de la Chambre de Commerce, il est prévu d'inclure l'engagement souscrit dans le contexte du Pacte National "Entreprises et Droits de l'Homme"

## A2 : INTEGRATION DU RESPECT DES DROITS DE L'HOMME

UNGP	Informations et objectifs	Réponses
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>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• La <b>Direction générale</b> de la Chambre de Commerce était impliquée et favorable au Pacte depuis la signature en 2022.</li> <li>• La désignation d'une <b>référénte identifiée</b> pour les Droits de l'Homme pour l'ensemble des activités de la Chambre de Commerce en la personne d'Anne-Marie Loesch, responsable du département Sustainability &amp; Business Development. Elle rapporte directement au Chief Operating Officer. Le département Sustainability &amp; Business Development pilote et coordonne la démarche Droits de l'Homme pour la Chambre de Commerce.</li> <li>• La formation du département Sustainability &amp; Business Development ainsi qu'une sensibilisation approfondie des interlocuteurs des lignes métiers sur les enjeux des Droits de l'Homme (effectuée à</li> </ul>



l'occasion de l'exercice de la cartographie des risques) ;

- L'établissement d'une première cartographie des risques liés aux Droits de l'Homme et la définition d'une feuille de route dédiée ;
- La sensibilisation du Management Committee sur les enjeux « Droits de l'Homme » qui a par la suite validé la feuille de route du plan d'action précisé dans le présent rapport ;
- L'information de l'Assemblée plénière sur la signature du Pacte national "Entreprises et droits de l'Homme" et les engagements y associés ;
- La publication et la diffusion du présent rapport sur le site internet de la Chambre de Commerce, ainsi communiqué aux parties prenantes et soumis à l'évaluation qualitative et quantitative du Groupe de Travail « Entreprises et Droits Humains » dûment appuyé par une expertise externe ;
- La publication sur le site internet et des communications sur les réseaux sociaux pour la signature du Pacte National Entreprises et Droits de l'Homme, pour la Journée internationale des Droits de l'Homme, et pour la publication des rapports en la matière.

L'approche Droits de l'Homme de la Chambre de Commerce s'inscrit dans une démarche d'amélioration continue, fondée sur l'identification et la gestion des risques liés aux activités spécifiques de la Chambre de Commerce et à sa sphère d'influence.

Les nouveaux collaborateurs de la Chambre de Commerce sont sensibilisés à travers une session d'onboarding par le service Sustainability & Business Development qui intègre les informations relatives à l'engagement pris par la Chambre de Commerce dans le cadre du Pacte National Entreprises et Droits de l'Homme.

Au-delà de son activité en interne, la Chambre de Commerce participe activement au Groupe de Travail « Entreprises et Droits Humains » géré par le Ministère des Affaires étrangères et y représente les intérêts de ses ressortissants.

		<p>Afin de manifester de manière tangible l'importance que la Chambre de Commerce accorde à la mise en œuvre de son engagement en matière de droits de l'Homme, elle a, en 2023, repris aux côtés du ministère des Affaires Étrangères et Européennes (MAEE) la gestion du Pacte National "Entreprises et Droits de l'Homme". La Chambre de Commerce, à travers la House of Sustainability, vise ainsi à promouvoir un engagement volontaire auprès des entreprises luxembourgeoises et à soutenir celles-ci dans l'application de ces engagements.</p>
A2.1	<p><b>Comment les responsabilités quotidiennes du respect des droits de l'Homme est-elle organisée au sein de votre entreprise, et pourquoi ?</b></p>	<p>La <b>référénte Droits de l'Homme</b>, ayant par ailleurs le rôle plus large de Responsable Sustainability, a été identifiée et nommée dans l'organisation courant de l'année 2022 en la personne de Anne-Marie Loesch. Elle rapporte directement au Chief Operating Officer. Le département Sustainability &amp; Business Development pilote et coordonne la démarche Droits de l'Homme pour la Chambre de Commerce.</p> <p>Dans ce contexte, des interactions ont lieu avec les collaborateurs au sein de la Chambre de Commerce qui sont en charges de gérer les différents risques au quotidien ; à titre d'exemple, ce lien est assuré avec le Data Protection Officer qui est en charge de la protection des données personnelles ; ou encore avec les Ressources Humaines qui sont en charge de la gestion du canal de signalement interne.</p>
A2.2	<p><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>	<p>Les avancements de la feuille de route et des points d'actualités sur de nouvelles réglementations (p.ex. sur la déconnexion ou sur le canal de signalement) ainsi que de nouveaux projets (p.ex. achats responsables) sont discutés au sein du Management Committee.</p>
A2.3	<p><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>	<p>Au moment de leur intégration, chaque nouvel employé est invité à prendre connaissance du règlement d'ordre interne, qui englobe les principaux thèmes d'importance pour la vie organisationnelle interne.</p> <p>En outre, le département Sustainability &amp; Business Development organise semestriellement des sessions d'information dédiées à la démarche de développement durable de la Chambre de Commerce. Lors de ces sessions,</p>

		il est également porté à l'attention des nouveaux arrivants que la Chambre de Commerce est signataire du Pacte National Entreprises et Droits de l'Homme. Les engagements qui en découlent, ainsi que les procédures internes mises à la disposition des employés, leur sont explicitement présentés.
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>	La Chambre de Commerce spécifie notamment dans ses appels d'offres pour les projets de plus grande envergure les attentes en matière de qualité et de durabilité, dont des considérations relatives au respect des droits de l'Homme et de l'environnement. Une préférence est notamment donnée à un fournisseur qui possède le label ESR de l'INDR.
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>	<p>Au cours de la période de référence, aucune violation des droits de l'homme n'a été signalée.</p> <p>La Chambre de Commerce a ainsi avancé sur la feuille de route spécifiée dans le rapport 2022, qui englobe notamment les achats responsables.</p> <p>Dans ce contexte, un état des lieux des pratiques et procédures en places a été initié courant 2023. Cette démarche vise notamment une intégration plus systématique et cohérente des critères liés aux droits de l'Homme et à l'environnement au sein des pratiques d'achats.</p>

### Plan de progrès pour la partie A2

Une révision formelle de la procédure de gestion des risques à l'échelle de la Chambre de Commerce est projetée. L'intégration des risques liés aux Droits Humains, et de manière générale aux thématiques ESG, est prévue dans ce contexte.

En fin d'année 2023, la Chambre de Commerce a effectué un état de lieux de ses processus d'achats dans le but d'appréhender l'organisation actuelle des achats, ainsi que de développer et d'implémenter une stratégie et une politique d'achats durables, soigneusement ajustées aux besoins spécifiques de l'organisation. Une série de recommandations a été élaborée dans ce contexte. Celles-ci feront l'objet d'une priorisation en 2024 pour développer une feuille de route pluriannuelle.

## 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
B1	<p><b>Déclaration des sujets saillants :</b>  <b>Indiquez les sujets saillants relatifs aux droits de l'Homme liés 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>	<p>Comme décrit dans le premier Rapport Droits de l'Homme 2022, la Chambre de Commerce a effectué une cartographie de risques et identifié les sujets saillants relatifs aux droits de l'Homme et à l'environnement suivants :</p> <p><b>SUR LE PÉRIMÈTRE DES ACTIVITÉS PROPRES DE LA CHAMBRE DE COMMERCE (COLLABORATEURS ET SITES) :</b> compte tenu des conditions d'exercice de ses activités (essentiellement au Luxembourg, avec des métiers de service avec des risques liés à la santé et sécurité physiques au travail faibles), six enjeux saillants ont été identifiés :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Les « conditions de travail – facteurs psychiques et sociaux » et en particulier les risques sur les collaborateurs liés au stress, à l'hyperconnexion, à la surcharge de travail, dans un contexte d'attentes et de pressions externes de plus en plus fortes ;</li> <li>• La gestion des données personnelles ;</li> <li>• La non-discrimination ;</li> <li>• La non-violence et le harcèlement sur le lieu de travail ;</li> <li>• En matière environnementale, les émissions de GES liées aux transports des collaborateurs et</li> <li>• La gestion des déchets.</li> </ul>

		<p>SUR LE PÉRIMÈTRE DES ACHATS DE LA CHAMBRE DE COMMERCE : compte-tenu du fait que la majorité des achats sont effectués auprès d'entreprises luxembourgeoises, et qu'elle fait appel à un nombre limité de sous-traitants, de confiance avec qui elle entretient souvent des relations sur la durée, les catégories d'achats qui ressortent comme les plus à risque sont celles liées à des chaînes d'approvisionnement à risques sectoriels forts du fait des produits fournis : Gadget – merchandising, Hardware et matériel audiovisuel, Mobilier / fournitures de bureau, les transports (enjeu environnemental).</p> <p>CONCERNANT LES MISSIONS DE LA CHAMBRE DE COMMERCE : la Chambre de Commerce a par ailleurs choisi de s'interroger sur la manière dont elle devait et pouvait agir dans son périmètre d'influence auprès des entreprises et des acteurs de son écosystème. Elle en a conclu que si elle n'avait pas de risques directs au titre de ses missions auprès des entreprises, elle pouvait jouer un rôle d'accompagnement, de sensibilisation, de formation et de promotion des bonnes pratiques concernant les enjeux Droits de l'Homme et environnementaux.</p> <p>L'analyse de double matérialité, menée en 2023 en concertation avec les parties prenantes internes et externes de la Chambre de Commerce, a identifié le « Respect des droits humains » comme sujet matériel surtout pour la mission d'accompagnement des ressortissants de la Chambre de Commerce et confirme ainsi l'importance de l'engagement pris dans le cadre du Pacte national "Entreprises et droits de l'Homme" ainsi que l'engagement de co-gestion du Pacte national Entreprises et droits de l'Homme.</p>
B2	<p><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></p>	<p>Dès septembre 2022, la Chambre de Commerce a élaboré une cartographie des risques liés aux Droits de l'Homme et aux impacts environnementaux.</p> <p>L'objectif de cet exercice était :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• de déterminer les situations dans lesquelles l'exercice des activités spécifiques à la Chambre de Commerce</li> </ul>

		<p>pouvait conduire à des impacts (négatifs) sur les droits humains de toute personne ou à l'environnement ;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• d'identifier les réponses déjà en place et à mettre en place afin de répondre aux risques identifiés.</li> </ul> <p>La Chambre de Commerce a privilégié une approche collaborative en impliquant dans l'exercice l'ensemble des directions, via des groupes de travail dédiés rassemblant un total de 33 collaborateurs en plus du service Sustainability &amp; Business Development. La méthodologie ainsi que les résultats de la cartographie de risque sont décrits dans le <u>premier Rapport Droits de l'Homme</u> de la Chambre de Commerce sur les pages 7 à 9.</p>
B3	<p><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></p>	<p>Les zones géographiques couverts par la cartographie de risque se concentrent principalement sur le Luxembourg et la Grande Région compte-tenu du fait des conditions d'exercice de ses activités et de l'approvisionnement en majorité effectué auprès d'entreprises luxembourgeoises.</p>
B4	<p><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></p>	<p>Aucune incidence grave sur les droits de l'Homme a été déclarée en 2023.</p>

### Plan de progrès pour la partie B

Il est prévu de renouveler l'exercice de cartographie des risques tous les quatre ans (la prochaine session étant prévu pour 2026), dans le but de réévaluer la pertinence des risques initialement identifiés.

Il est projeté d'incorporer les risques associés aux droits de l'Homme dans la cartographie des risques globaux de la Chambre de Commerce afin de garantir un suivi régulier.

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

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
C1	<p><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></p>	<p>Avant même la signature du Pacte national Entreprises et Droits de l'Homme, la Chambre de Commerce a commencé à adopter certaines mesures liées aux droits humains, dont notamment :</p> <p><b>Santé-Sécurité au travail (physique)</b></p> <p>Un travailleur désigné :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Organise la surveillance générale du respect des dispositions légales et réglementaires en vigueur en matière de sécurité et de santé des travailleurs (Contrôles réglementaires, Rondes par Experts externes, Rapports de contrôle) ;</li> <li>▪ Surveille les méthodes de travail et les moyens mis en œuvre, évalue les risques et propose des solutions. Sur base de cette analyse, il définit une stratégie afin de développer la sécurité et la santé des travailleurs ;</li> <li>▪ Assure la gestion des registres de sécurité ;</li> <li>▪ Élabore et assure la mise à jour des plans de sécurité et de santé, d'alerte, d'alarme,</li> </ul>



d'intervention et d'évacuation. Il prépare, organise et dirige les exercices d'évacuation ;

- Entretient les relations avec l'Inspection du travail et des mines, les organismes de contrôle et le service de santé au travail auquel l'entreprise est affiliée et avec les autres autorités de contrôle en matière de sécurité et de santé ainsi qu'avec les services de secours en cas d'accident et d'incendie.

### **Sureté des employés en mission**

Les déplacements à l'étranger sont souvent organisés via des délégations qui assurent l'organisation et la sécurité et sureté sur place.

### **Liberté d'association et négociation collective**

Les relations sont institutionnalisées entre la Délégation du personnel et la Direction générale.

### **Conditions de travail justes et favorables - QVT**

Sensibilisations ponctuelles via des séances de sensibilisation interne « Tipps & Tricks ».

### **Discrimination et harcèlement**

Depuis sa mise en place en lien avec la délégation du personnel en 2019, il existe une procédure de gestion des situations à risque d'harcèlement moral ou de discrimination respectant les trois étapes suivantes : « anticiper - protéger - remédier » ; Dans le cadre de ladite procédure, une commission paritaire qui pourra prévenir des situations à risques et le cas échéant traiter une plainte d'une personne estimant être victime de harcèlement moral ou de discrimination au travail.

### **Donnés personnelles**

- Le respect du droit à la vie privée et de la législation en matière de protection des données à caractère personnel ;
- Le respect des règles édictées par le Règlement (UE) 2016/679 du Parlement européen et du conseil du 27 avril 2016 relatif à la protection des personnes physiques à l'égard du traitement des données à caractère personnel et à la libre circulation de ces données, et abrogeant la directive 95/46/CE (ci-après,



le « RGPD ») consistant notamment dans le respect des principes de licéité, loyauté, transparence, limitation des finalités, minimisation des données, exactitude, limitation de la conservation, intégrité et confidentialité et responsabilité ;

- La Chambre de Commerce a, entre autres, procédé à la désignation d'un Délégué à la protection des données et à la formalisation de processus concernant (i) la prévention des risques liés aux traitements de données à caractère personnel notamment des collaborateurs de la Chambre de Commerce et des personnes en contact avec la Chambre de Commerce ; (ii) la gestion des demandes d'exercice des droits au titre du RGPD et (iii) la gestion d'éventuelles violations de données.

### **Enjeux environnementaux (déchets – émissions GES)**

- Un bilan carbone est réalisé tous les ans afin de connaître les émissions GES et d'en tirer des actions à impact pour leur réduction ;
- Des actions sur la gestion des déchets ont été mises en œuvre, avec notamment l'achat de poubelles appropriées pour le tri des déchets. De plus, le traitement des déchets au sein du restaurant d'entreprise « Table de Mercure », des actions pour éviter le gaspillage alimentaire et la gestion des déchets pour les événements ont été mises en œuvre en collaboration avec les sous-traitants.

### **Transparence sur les activités en matière de RSE de la Chambre de Commerce**

- Un premier **Rapport RSE** a été publié en 2020 et visait à présenter, d'une part, la démarche de développement durable mise en œuvre par la Chambre de Commerce depuis plus de 15 ans ainsi que, d'autre part, sa stratégie en matière de Responsabilité Sociétale des Entreprises (RSE) ;
- Depuis l'exercice 2021, le **Rapport annuel** intègre les aspects RSE liés à l'ensemble des activités de la Chambre de Commerce.

Au-delà des réponses déjà apportées par la Chambre de Commerce sur les enjeux Droits de l'Homme et environnementaux, de nouvelles actions ont été réalisées en 2023 :

### **Canal de signalement**

La Loi du 16 mai 2023 portant transposition de la directive (UE) 2019/1937 du Parlement européen et du Conseil du 23 octobre 2019 sur la protection des personnes qui signalent des violations du droit de l'Union est entrée en vigueur. En conformité avec cette législation, la Chambre de Commerce a préparé l'instauration d'un canal de signalement, intégrant les sujets saillants liés aux droits de l'Homme. Celui-ci sera dans une première phase accessible aux collaborateurs à travers l'intranet de la Chambre de Commerce courant de l'année 2024. Un processus de fonctionnement a été défini pour l'opérationnalisation de cette voix de recours. Il est prévu que la gestion initiale d'une alerte reçue via ce canal est confiée à un cabinet d'avocat externe, garantissant une confidentialité rigoureuse dans le cadre d'une procédure bien définie. Cette phase de préparation a été réalisée en 2023 et ouvrira la voie à l'activation et à la communication relatives en 2024.

### **Code de conduite**

Il convient également de noter que le règlement d'ordre interne de la Chambre de Commerce a fait l'objet d'une révision substantielle en 2023, avec l'intégration de règles de bonne conduite à destination des collaborateurs. L'année 2023 a été consacrée à la révision de ce document. La diffusion du nouveau règlement d'ordre interne est prévue pour 2024.

### **Discrimination et Harcèlement**

La procédure sur le harcèlement moral et la non-discrimination sur le lieu de travail a été revue en 2023 et la version mise à jour va être communiqué auprès des collaborateurs dans le cadre de la communication du Règlement d'ordre interne. Des formations spécifiques seront mises en œuvre dans ce contexte.

		<p><b>Achats durables</b></p> <p>En fin d'année 2023, la Chambre de Commerce a effectué un état de lieux de ses processus d'<b>achats</b> dans le but d'appréhender de manière approfondie l'organisation actuelle des achats, ainsi que de développer et d'implémenter une stratégie et une politique d'achats durables, soigneusement ajustées aux besoins spécifiques de l'organisation. Une série de recommandations a été élaborée, lesquelles feront l'objet d'une priorisation en 2024. L'application échelonnée de ces recommandations sur une période de deux ans favorisera une appropriation efficace et approfondie du sujet.</p>
C1.1	<p><b>Comment votre entreprise communique-t-elle la pertinence et l'importance de ces politiques à ceux qui doivent les mettre en œuvre ?</b></p>	<p>Des collaborateurs dédiés de la Chambre de Commerce ont la charge de la gestion de certains sujets saillants. Par exemple, le Délégué à la protection des données gère le sujet de la Protection des données personnelles à la Chambre de Commerce. Tous les collaborateurs sont régulièrement sensibilisés lors des séances d'information sur les bonnes pratiques à appliquer dans leur quotidien concernant la protection des données personnelles ou à l'occasion d'informations et/ou de procédures et autres ressources publiées sur l'intranet.</p> <p>Les informations sur les procédures internes sont communiquées aux nouveaux collaborateurs dans le cadre de leur onboarding.</p> <p>De plus, la Chambre de Commerce communique sur son engagement en termes de Droits de l'Homme et de l'environnement sur son site Internet ainsi que dans ses rapports annuels.</p>

## Plan de progrès pour la Partie C1

- La loi du 28 juin 2023 portant modification du Code du travail en vue d'introduire un dispositif relatif au droit à la **déconnexion** est entrée en vigueur le 4 juillet 2023. De ce fait, la Chambre de Commerce va mettre en place un régime assurant le respect du droit à la déconnexion en dehors du temps de travail adapté à sa situation. Il s'agit de définir les modalités pratiques et les mesures techniques de déconnexion des outils numériques, les mesures de sensibilisation et de formation et des modalités de compensation dans le cas de dérogations exceptionnelles au droit à la

déconnexion. L'introduction et la modification de ce régime spécifique se fera d'un commun accord entre la direction et la délégation du personnel.

## ENGAGEMENT AVEC LES PARTIES PRENANTES

UNGP	Informations et objectifs	Réponses
C2	<p><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>	<p>Dans le cadre de son analyse de double matérialité, la Chambre de Commerce a réalisé en 2023 une cartographie de ses principales parties prenantes, en prenant en compte leur niveau d'influence, de dépendance, de vulnérabilité et leur capacité de dialogue. Sur base de cette cartographie, un plan d'engagement et de consultation des parties prenantes clés a été élaboré et mis en œuvre.</p> <p>Les premières consultations avec les parties prenantes principales ont permis de comprendre leurs attentes et leurs préoccupations concernant les questions clés du développement durable et de connaître leur engagement en faveur des droits de l'Homme et de l'environnement.</p> <p>Des canaux de communication sont instaurés de manière systématique et régulière avec les parties prenantes internes. Ces dernières ont également joué un rôle actif dans l'élaboration de la cartographie des risques, ainsi que dans la rédaction des rapports sur les Droits de l'Homme pour les années 2022 et 2023.</p>
C2.1	<p><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>	<p>Pour les sujets saillants sur le périmètre des activités propres de la Chambre de Commerce, les parties prenantes sont principalement internes et des canaux de communication sont établis et réguliers.</p> <p>D'autres parties prenantes externes, dont les sous-traitants, fournisseurs et membres élus, ont été consulté en termes de développement durable dans le cadre de l'analyse de double matérialité en 2023 et pendant des échanges bilatéraux.</p>

<p>C2.2</p>	<p><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>	<p>En interne, des échanges constructifs sur les sujets saillants sont menés dans le but de les examiner, de les gérer et de les améliorer. Ces discussions portent notamment sur la procédure de non-discrimination, la prévention du harcèlement, l'implémentation d'une voie de recours, la gestion des données personnelles, les questions de santé et sécurité au travail ainsi qu'à la déconnexion. Par ailleurs, ils s'attellent à l'évaluation des pratiques d'achats responsables, à l'élaboration d'un bilan carbone et à l'optimisation de la gestion du tri des déchets.</p> <p>Au sein du processus de réalisation de l'analyse de double matérialité de la Chambre de Commerce, des entretiens bilatéraux et des sondages ont été menés avec des sous-traitants, des collaborateurs, des membres élus, des acteurs patronaux, des autorités publiques et des entités du groupe. Ces entretiens ont permis de prendre connaissance des enjeux prioritaires qu'ils identifient pour la Chambre de Commerce en matière de durabilité, mais également de connaître leur engagement en matière de durabilité et de Droits Humains.</p>
<p>C2.3</p>	<p><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>	<p>Les parties prenantes ont facilité l'identification de nos sujets matériels et l'intégration de leurs attentes dans notre stratégie de développement durable, favorisant ainsi l'établissement d'une base de collaboration concernant les sujets relatifs aux droits de l'homme et à l'environnement.</p>
<p><b>Plan de progrès pour la Partie C2</b></p>		

### EVALUATION DES INCIDENCES

UNGP	Informations et objectifs	Réponses
------	---------------------------	----------

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>Pour les sujets saillants pour lesquels une procédure est déjà en place, les personnes responsables des différents sujets s'occupent du suivi dans une approche d'amélioration continue et d'un traitement ponctuel de demandes spécifiques.</p> <p>La Chambre de Commerce est engagée dans la mise en place d'un canal de signalement qui est décrite en plus de détail dans la partie C1.</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>	NA
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>	NA

### Plan de progrès pour la partie C3

La mise en pratique du canal de signalement sera effectuée en 2024 afin de garantir une surveillance et une adaptation continues face à l'évolution des risques prééminents.

### 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
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>	Étant donné que les parties prenantes relèvent principalement du cadre interne, les responsabilités sont pour la plupart des sujets saillants clairement établies et font l'objet d'une gestion continue.

C4.1	<b>Comment les départements de l'entreprise dont les décisions et les actions peuvent affecter la gestion des sujets saillants sont-ils impliqués dans la recherche et la mise en œuvre de solutions ?</b>	Sur les achats responsables, à titre d'exemple, un Groupe de Travail interne intégrant les départements clés concernés a été lancé en 2023 afin d'élaborer un état de lieux sur les pratiques d'achats. Cet exercice a pour objectif de déboucher sur un plan d'action pour intégrer davantage des critères de durabilité dans les décisions d'achat.
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>	-
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>	Toutes les actions mises en œuvre en 2023 sont détaillées dans la partie C1.
<b>Plan de progrès pour la partie C4</b>		

### 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>[Veillez 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>	NA

C5.1	<b>Durant la période de référence, quels exemples illustrent l'efficacité de la gestion des sujets saillants ?</b>	NA
------	--	----

**Plan de progrès pour la partie C5**

---

**Un système de management de la performance transverse et centralisé est en cours de mise en œuvre. Il sera étudié si un suivi sur la gestion des risques liés aux droits de l'Homme peut utilement être inclus dans cette démarche.**

**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
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>	<p><b>Canal de signalement</b></p> <p>La Loi du 16 mai 2023 portant transposition de la directive (UE) 2019/1937 du Parlement européen et du Conseil du 23 octobre 2019 sur la protection des personnes qui signalent des violations du droit de l'Union est entrée en vigueur. En conformité avec cette législation, la Chambre de Commerce a procédé à l'instauration d'un canal de signalement., décrit en plus de détail dans la partie C1.</p>



		<p>Pour l'année 2024, l'objectif est d'assurer le suivi et l'analyse du nombre et de la nature des alertes lancées en lien avec les sujets saillants associés aux Droits de l'Homme, dans le but de développer des stratégies encore plus efficaces pour atténuer ces risques à l'avenir.</p>
C6.1	<p><b>Par quels moyens, votre entreprise peut-elle recevoir des plaintes ou des réclamations liées à chacun des sujets saillants ?</b></p>	<p>La Chambre de Commerce sera en mesure de recevoir des plaintes ou des réclamations liées à chacun des sujets saillants à travers une adresse mail ou un formulaire en ligne, ceci une fois que ce canal de signalement sera activé et communiqué courant 2024.</p>
C6.2	<p><b>Comment votre entreprise s'assure-t-elle que les gens se sentent capables et autorisés à formuler une plainte ou réclamation ?</b></p>	<p>Tel qu'exigé par la loi, la Chambre de Commerce garantit une protection efficace et équilibrée aux lanceurs d'alerte, en conférant un véritable statut au lanceur d'alerte, comportant des droits et obligations clairement définis.</p>
C6.3	<p><b>Comment votre entreprise traite-t-elle les plaintes et évalue-t-elle l'efficacité des résultats ?</b></p>	<p>La gestion initiale d'une alerte reçue via ce canal est confiée à un cabinet d'avocat externe, garantissant une confidentialité rigoureuse dans le cadre d'une procédure bien définie et en conformité avec la loi.</p>
C6.4	<p><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 saillants, et quels enseignements l'entreprise a-t-elle tiré ?</b></p>	<p>Pour les alertes reçues avant la mise en œuvre du canal de signalement, un traitement pouvait être pris en charge par la Délégation du Personnel et les Ressources Humaines.</p> <p>Dès que le canal de signalement sera en place, le bureau d'avocat rédigera un rapport intégrant les informations non-confidentielles, incluant le nombre d'alertes reçues, leur typologie et le traitement, le nombre d'alertes encore en cours d'enquête.</p>
C6.5	<p><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></p>	<p>-</p>

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

Le canal de signalement dûment préparé en 2023 sera activé, communiqué et suivi dès 2024.