

#28

TERMINÉ

Collecteur : Web Link 1 (Lien Web)
Commencé le : mercredi 8 mars 2023 15:58:12
Dernière modification le : vendredi 24 mars 2023 11:57:45
Temps passé : Plus d'une semaine
Adresse IP : 212.24.221.4

Page 1: Pact Assessment

Q1

Coordonnées

| | |
|---------------------|--|
| Nom | Yves Collet |
| Société | Croix-Rouge luxembourgeoise et entités associées (Doheem Versuergt, Fondation Emile Mayrisch, Aide Internationale) |
| Adresse | 44 boulevard Joseph II |
| Ville/Localité | Luxembourg |
| Code postal | L-1840 |
| Pays | Luxembourg |
| Adresse email | yves.collet@croix-rouge.lu |
| Numéro de téléphone | 621 559 619 |

Q2

Français

Veillez indiquer la/les langue(s) dans lesquelles vous souhaitez échanger lors de la vérification de votre rapport:

Page 2: Scoping questions Questions de cadrage

Q3

Which industry/ies are you operating in? Dans quel(s) secteur(s) d'activité opérez-vous ?

Pharma, health and cosmetics / Pharmacie, santé et cosmétiques

Services / Services,

Other / Autres

Q4

Low / Faible

How high do you consider your company's risk of causing, contributing to or being linked to human rights violations through your operations, products and services (i.e operating in high risk countries/markets/industries, complex supply chains, etc.) ? À quel point considérez-vous que votre entreprise risque de causer, de contribuer ou d'être liée à des violations des droits de l'homme par le biais de vos opérations, produits et services (c'est-à-dire opérer dans des pays/marchés/industries à haut risque, chaînes d'approvisionnement complexes, etc.) ?

Q5

Name 10 of the most important countries you operate in : / Citez 10 des pays les plus importants dans lesquels vous opérez :

La Croix-Rouge luxembourgeoise, Aides et Soins Doheem Versuergt et le Centre de Réhabilitation du Château de Colpach interviennent exclusivement au Luxembourg.

L'Aide Internationale de la Croix-Rouge luxembourgeoise intervient au Niger, Tchad, Mali, Burkina, Burundi, République démocratique du Congo, Madagascar, Népal, Ukraine et Moldavie.

Q6

Name 10 of the most important countries you source from: / Citez 10 des pays les plus importants où vous vous fournissez :

Par importance du chiffres d'affaires, les fournisseurs de la Croix-Rouge luxembourgeoise, d'Aides et Soins Doheem Versuergt et du Centre de Réhabilitation du Château de Colpach sont principalement localisés au Luxembourg, en Belgique, Allemagne, Suède, Pays-Bas, France et Suisse.

Du fait de ses activités de réalisation "Shelter" et de ses interventions humanitaires, l'Aide Internationale de la Croix-Rouge luxembourgeoise se fournit localement dans ses pays d'intervention à savoir au Niger, Tchad, Mali, Burkina, Burundi, République démocratique du Congo, Madagascar, Népal, Ukraine et Moldavie.

Page 3

Q7

Yes / Oui

Does your company have a public commitment in place on the respect of human rights?(i.e a human rights policy, Code of Conduct, Supplier Code of Conduct, etc.) Votre entreprise a-t-elle mis en place un engagement public sur le respect des droits de l'homme ?(ex. une politique des droits de l'homme, un code de conduite, un code de conduite des fournisseurs, etc.)

Q8

A1.1 How was the public commitment developed? A1.1 Comment l'engagement public a-t-il été élaboré ?

Through an internal consultative process that contributed to the development of the public commitment / Par un processus consultatif interne qui a contribué à l'élaboration de l'engagement public

Q9

Yes / Oui

Were senior management and/or the Board involved in the development of the commitment and did they approve it? La direction générale et/ou le conseil d'administration ont-ils participé à l'élaboration de l'engagement et l'ont-ils approuvé ?

Q10

Whose human rights does the public commitment address? À qui s'adresse l'engagement public en matière de droits de l'homme ?

Own employees and contractors / Vos propres employés et contractants

,

Affected communities / Communautés affectées,

Clients & end-users / Clients et consommateurs ,

Other vulnerable groups / Autres groupes vulnérables

Q11

A1.3 How is the public commitment disseminated? A1.3 Comment l'engagement public est-il diffusé ?

Is the public commitment available to its target audiences? (I.e. company website, intranet site, contracts with third parties, engaging in conversation internally and externally to raise awareness of the policy, etc.) L'engagement public est-il accessible à ses publics cibles ? (p. ex. site web de l'entreprise, site intranet, contrats avec des tiers, conversations internes et externes pour sensibiliser à la politique, etc.)

,

Is the public commitment actively communicated to its target audiences (i.e employees, contractors, business partners, workers in the value chain, affected communities, client & end-users, etc...)?

L'engagement public est-il activement communiqué à ses publics cibles (c'est-à-dire les employés, les contractants, les partenaires commerciaux, les travailleurs de la chaîne de valeur, les communautés concernées, les clients et les utilisateurs finaux, etc...)?

Q12

Partially / Partiellement

Does the statement relate to the human rights issues that are particularly relevant to the company / industry? La déclaration porte-t-elle sur les questions relatives aux droits de l'homme qui sont particulièrement pertinentes pour l'entreprise ou l'industrie ?

Q13

A1.2 Does the public commitment cover the following human rights risk topics: A1.2 L'engagement public couvre-t-il les sujets de risque suivants en matière de droits de l'homme ? :

Occupational health and safety and work-related health hazards / Santé et sécurité au travail et risques sanitaires liés au travail

,

Withholding a fair wage / Retenue d'un salaire équitable

,

Destruction of the natural basis of life through environmental pollution / Destruction de la base naturelle de la vie par la pollution environnementale

,

Abuse of force from through the use of private/public security // Abus de la force par l'utilisation de la sécurité privée/publique

,

Data privacy / Confidentialité des données,

Working hours / Temps de travail,

Other human rights issues / Autres questions relatives aux droits de l'homme:

- absence de discrimination ou de distinction pour fournir le service de manière équitable, en matière de race, de couleur, de sexe, de langue, de religion, d'opinion politique ou de toute autre opinion, d'origine nationale ou sociale, de fortune, de naissance. - Droit à la sûreté et à la liberté dont la liberté d'opinion et d'expression.

Q14

Does your company have a human rights responsible / officer in your organisation?The Pact requires companies to "appoint a human rights officer in their organisation with the authority, skills and resources to carry out their duties".Votre entreprise dispose-t-elle d'un responsable / agent des droits de l'homme dans votre organisation ?Le Pacte exige que les entreprises "nomment un/une responsable des droits de l'homme dans son organisation, doté(e) de l'autorité, des compétences et des moyens nécessaires à l'exécution de ses fonctions".

Yes / Oui

Q15

A2.1 How is day-to-day responsibility for human rights performance organised within your company? A2.1 Comment la responsabilité quotidienne du respect des droits de l'homme est-elle organisée au sein de votre entreprise ?

Are reporting lines clearly identified between the human rights responsible and senior management? / Les processus décisionnels sont-ils clairement identifiés entre le responsable des droits de l'homme et la direction générale ?

Other - please specify / Autre - veuillez préciser:

Pour l'ensemble du groupe Croix-Rouge luxembourgeoise, le directeur Qualité, Innovation et Développement a pour responsabilité de mettre en œuvre les mécanismes de surveillance et maîtrise des risques et de coordonner les initiatives et engagements en matière de responsabilité sociale de l'entreprise. Les responsabilités en matière de diligence et de reporting en matière de respect des droits de l'homme s'inscrivent dans ces missions. De plus, au niveau des directions de chaque entité juridique, un directeur est en charge de ce domaine d'attention.

Q16

A2.2 Kinds of human rights issues discussed by senior management and by the Board, and why? A2.2 Types de questions relatives aux droits de l'homme discutées par la direction générale et le conseil d'administration, et pourquoi ?

Is the senior management or the Board involved in discussions around your organisation's most salient human rights risks, as well as new or evolving human rights risks? / La direction générale ou le conseil d'administration participent-ils à des discussions sur les risques les plus saillants de votre organisation en matière de droits de l'homme, ainsi que sur les risques nouveaux ou en évolution ?

Is the senior management or the Board involved in setting up appropriate follow up actions in the event of a new or evolving human rights risks or if severe impact occurred? / La direction générale ou le conseil d'administration sont-ils impliqués dans la mise en place d'actions de suivi appropriées en cas de risques nouveaux ou évolutifs en matière de droits de l'homme ou en cas d'impact grave ?

Other - please specify / Autre - veuillez préciser:

La synthèse de la revue annuelle des risques est soumise au Comité de direction élargie, aux Conseils d'administration des différentes entités juridiques et au Comité d'audit. Dans le cadre de cette revue, ces comités sont informés des risques majeurs et des actions de mitigation planifiées et mises en œuvre. Ils peuvent faire évoluer ces plans d'action.

Q17

Does your company have processes in place through which parties can raise concerns about human rights-related issues? Votre entreprise a-t-elle mis en place des processus par lesquels les parties peuvent faire remonter des inquiétudes sur des questions liées aux droits de l'homme ?

Yes, the processes are open to all employees, contract workers, business partners, and workers in the value chain / Oui, les processus sont ouverts à tous les employés, travailleurs contractuels, partenaires commerciaux et travailleurs de la chaîne de valeur.

Yes, the processes are accessible in the languages spoken by employees, contract workers, business partners and workers in the value chain / Oui, les processus sont accessibles dans les langues parlées par les employés, les travailleurs contractuels, les partenaires commerciaux et les travailleurs de la chaîne de valeur.

Yes, the processes provide confidentiality and non-retaliation / Oui, les processus garantissent la confidentialité et l'absence de représailles.

Q18

A2.3 Does your company provide trainings on human rights for its employees and contract workers? The Pact requires companies to "raise awareness among its staff, at all levels of its internal governance structure, and its stakeholders of the protection of human rights in business" and "train relevant employees on business and human rights issues" A2.3 Votre entreprise organise-t-elle des formations sur les droits de l'homme pour ses employés et ses travailleurs contractuels ? Le Pacte exige que les entreprises "sensibilisent son personnel, à tous les niveaux de sa structure de gouvernance interne, et ses parties prenantes à la protection des droits de l'homme en entreprise" et "forment les salariés concernés en matière d'entreprises et de droits de l'homme".

Yes, the company provides trainings that are in line with international standards, to its employees and contract workers / Oui, l'entreprise propose des formations conformes aux normes internationales à ses employés et travailleurs contractuels.

No, but trainings are currently being developed / Non, mais des formations sont en cours d'élaboration

Q19

A2.4 Does your company make clear in its business relationships the importance it places on respect for human rights? A2.4 Votre entreprise indique-t-elle clairement dans ses relations commerciales l'importance qu'elle accorde au respect des droits de l'homme ?

Yes, we articulate to our business partners, what our commitment and policies regarding respect for human rights are and what our expectation we have / Oui, nous expliquons à nos partenaires commerciaux notre engagement et nos politiques en matière de respect des droits de l'homme, ainsi que nos attentes.

We are currently in the process of integrating human rights into business relationships / Nous sommes actuellement en train d'intégrer les droits de l'homme dans les relations commerciales

Q20

Yes / Oui

Has your company conducted a first human rights risk assessment and identified your most salient human rights issues? Votre entreprise a-t-elle procédé à une première évaluation des risques en matière de droits de l'homme et identifié les risques les plus importants dans ce domaine ?

Q21

In progress / En cours d'élaboration

Does your company have a statement which highlights your organisation's most salient human rights issues? (i.e a stand alone statement, a human rights policy, Code of Conduct, Supplier Code of Conduct, part of a report etc.) Votre entreprise dispose-t-elle d'une déclaration qui met en évidence les risques les plus saillants de votre organisation en matière de droits de l'homme ? (ex. une déclaration indépendante, une politique des droits de l'homme, un code de conduite, un code de conduite des fournisseurs, une partie d'un rapport, etc.)

Q22

Which risks were specifically identified in the risk analysis? Quels risques ont été spécifiquement identifiés dans l'analyse des risques ?

Occupational health and safety and work-related health hazards / Santé et sécurité au travail et risques sanitaires liés au travail

,

Unequal treatment against workers in whole value chain / Traitement inégal des travailleurs dans l'ensemble de la chaîne de valeur

,

Destruction of the natural basis of life through environmental pollution / Destruction de la base naturelle de la vie par la pollution environnementale

,

Abuse of force from through the use of private/public security // Abus de la force par l'utilisation de la sécurité privée/publique

,

Data privacy / Confidentialité des données,

Other / Autre (veuillez préciser):

- Absence de discrimination ou de distinction pour fournir le service de manière équitable, en matière de race, de couleur, de sexe, de langue, de religion, d'opinion politique ou de toute autre opinion, d'origine nationale ou sociale, de fortune, de naissance. - Droit à la sûreté et à la liberté dont la liberté d'opinion et d'expression.

Q23

Yes / Oui

Was a regular risk analysis carried out during the reporting period to identify, weigh and prioritise human rights risks? Une analyse régulière des risques a-t-elle été effectuée au cours de la période de référence afin d'identifier, de pondérer et de hiérarchiser les risques liés aux droits de l'homme ?

Q24

Did the risk analysis take into account: L'analyse des risques a-t-elle pris en compte :

Own operations and third party workers / Les opérations propres et les travailleurs tiers

,

Affected communities / Communautés affectées,

Clients & end-users / Clients et utilisateurs finaux

Q25

No / Non

Were event-related risk analyses carried out during the reporting period, due to internal/strategic decisions, external factors, and/or based on substantiated knowledge of potential violations at indirect suppliers? Des analyses de risques liés à des événements ont-elles été effectuées au cours de la période de référence, en raison de décisions internes/stratégiques, de facteurs externes et/ou sur la base de connaissances avérées de violations potentielles chez des fournisseurs indirects ?

Q26

Were risks identified during the reporting period weighed and prioritised, and if so, on the basis of which appropriateness criteria? Les risques identifiés au cours de la période de rapport ont-ils été évalués et priorisés, et si oui, sur la base de quels critères d'adéquation ?

Severity of activities present in the value chain, including own operations (scale, scope and irreversability) / Gravité des activités présentes dans la chaîne de valeur, y compris les opérations propres (échelle, portée et irréversibilité)

,

Probability of occurrence / likelihood // Probabilité d'occurrence / vraisemblance

,

Type of causation contribution / Type de contribution à la causalité

,

Other criteria (i.e external stakeholder perspective) / Autres critères (c.-à-d. perspective des parties prenantes externes)

,

Other criteria (i.e external stakeholder perspective) / Autres critères (c.-à-d. perspective des parties prenantes externes):

L'impact de chaque risque est lié à une partie-prenante (clients et bénéficiaires, donneur d'ordre, collaborateurs, autre tiers) ou à un sujet d'attention (infrastructures et matériel, finances, réputation).

Q27

No / Non

Does your company report on salient human rights issues focusing on particular geographies? Votre entreprise publie-t-elle des rapports sur les principaux risques de droits de l'homme en se concentrant sur des zones géographiques particulières ?

Q28

No / Non

Were clear processes conducted to arrive at the selection based on the time frame addressed in its reporting? Des processus clairs ont-ils été menés pour parvenir à cette sélection sur la période de reporting abordé dans son rapport ?

Page 5

Q29

Yes, a public commitment / Oui, un engagement public

Does your company have any specific policies in place that address your salient human rights issues? Votre entreprise a-t-elle mis en place des politiques spécifiques pour répondre à vos principaux risques en matière de droits de l'homme ?

Q30

C1.1 How does your company make clear the relevance and significance of such policies to those who need to implement them? C1.1 Comment votre entreprise fait-elle comprendre la pertinence et l'importance de ces politiques à ceux qui doivent les mettre en œuvre ?

The policy statement disseminated to all relevant individuals and is available in different languages / La déclaration de politique est diffusée à toutes les personnes concernées et est disponible en plusieurs langues.

There trainings or precedural guidance tools available for internal and external individuals that need to implement the policy statement / Des formations ou des outils d'orientation précédents sont disponibles pour les personnes internes et externes qui doivent mettre en œuvre la déclaration de politique générale.

Q31

Yes / Oui

C2.1 Has your company identified key stakeholders to engage with in relation to each salient human rights issue? C2.1 Votre entreprise a-t-elle identifié les principales parties prenantes avec lesquelles s'engager pour chaque risque important relatif aux droits de l'homme ?

Q32

C2.2 During the reporting period, which stakeholders has your company engaged with regarding each salient issue? C2.2 Au cours de la période de rapport, quelles sont les parties prenantes avec lesquelles votre entreprise s'est engagée sur chaque risque important ?

Relevant stakeholders critical to the company's human rights performance / Parties prenantes importantes pour la performance de l'entreprise en matière de droits de l'homme

Q33

C2.3 Were the stakeholders who were engaged with been informed on how their views influenced your company's understanding of each salient issue and/or its approach to addressing it? C2.3 Les parties prenantes avec lesquelles vous vous êtes engagés, ont-elles été informées de la manière dont leurs points de vue ont influencé la compréhension que votre entreprise a de chaque risque important et/ou votre approche pour y répondre ?

No / Non

Q34

C3.1 During the reporting period, were there any notable trends or patterns in impacts related to a salient issue? C3.1 Au cours de la période de référence, y a-t-il eu des tendances ou des schémas notables dans les impacts liés à un risque saillant?

Yes, related to a non-systemic related to a salient issue / Oui, lié à un incident non systémique lié à un problème important.

Yes, caused or contributed by your company, either through your own operations, products or services / Oui, causé ou contribué par votre entreprise, soit par vos propres opérations, produits ou services.

Q35

C3.2 Does your company have processes and tools in place to identify and prevent human rights violations? The Pact requires companies to "develop governance tools to identify risks and prevent human rights violations, in particular by using the guiding principles in the annex". C3.2 Votre entreprise a-t-elle mis en place des processus et des outils pour identifier et prévenir les violations des droits de l'homme ? Le Pacte demande aux entreprises de "développer des instruments de gouvernance permettant d'identifier les risques et de prévenir les violations de droits de l'homme, notamment en prenant appui sur les principes directeurs repris en annexe".

Yes, through grievance or complaints mechanisms / Oui, par le moyen de mécanismes de doléances ou de plaintes

Yes, through internal risk register / Oui, par le registre interne des risques

Q36

Has your company integrated findings of salient human rights issues into your decision-making processes and actions? Votre entreprise a-t-elle intégré les résultats des risques saillants relatifs aux droits de l'homme dans ses processus de prise de décision et ses actions ?

Yes / Oui

Q37

C4.1 How are those parts of the company whose decisions and actions can affect the management of salient issues, involved in finding and implementing solutions? C4.1 Comment les départements de l'entreprise dont les décisions et les actions peuvent affecter la gestion des risques saillants sont-ils impliqués dans la recherche et la mise en œuvre de solutions ?

There are cross-functional structures or committees through which information is shared and/or decisions are made regarding each salient issue? / Existe-t-il des structures ou des comités interfonctionnels par le biais desquels les informations sont partagées et/ou les décisions sont prises concernant chaque risque saillant ?

There are other processes through which information is shared and/or decisions are jointly made across the relevant parts of the business in relation to each salient issue? / Existe-t-il d'autres processus par lesquels les informations sont partagées et/ou les décisions sont prises conjointement dans les départements concernés de l'entreprise en ce qui concerne chaque risque saillant ?

Q38

C4.2 When tensions arise between the prevention or mitigation of impacts related to a salient issue and other business objectives, how are these tensions addressed? C4.2 Lorsque des tensions apparaissent entre la prévention ou l'atténuation des impacts liés à un risque essentiel et d'autres objectifs de l'entreprise, comment ces tensions sont-elles traitées ?

Through principles, policies or processes that identify tensions between the prevention/mitigation of severe human rights impacts and other business objectives? / Par des principes, des politiques ou des processus qui identifient les tensions entre la prévention/atténuation des impacts graves sur les droits de l'homme et les autres objectifs de l'entreprise ?

Through principles, policies or processes that engage the appropriate functions and levels of senior management in identifying solutions? / Par des principes, des politiques ou des processus qui engagent les fonctions et les niveaux appropriés de la direction à identifier des solutions ?

Q39

C4.3 During the reporting period, what action has your company taken to prevent or mitigate potential impacts related to each salient issue?The Pact requires companies to "develop governance tools to identify risks and prevent human rights violations, in particular by using the guiding principles in the annex".C4.3 Au cours de la période de référence, quelles mesures a pris votre entreprise pour prévenir ou atténuer les impacts potentiels liés à chaque risque saillant?Le Pacte exige des entreprises qu'elles "développent des instruments de gouvernance permettant d'identifier les risques et de prévenir les violations des droits de l'homme, notamment en prenant appui sur les principes directeurs repris en annexe".

Capacity building of workforce to mitigate risk of negative impacts. / Renforcement des capacités de la main-d'œuvre pour atténuer le risque d'impact négatif.

Engagement with industry initiatives and/or international organisations to raise awareness of salient issues and means of reducing negative impact. // Engagement dans des initiatives sectorielles et/ou des organisations internationales afin de sensibiliser aux questions importantes et aux moyens de réduire l'impact négatif.

Other / Autre (veuillez préciser):

En matière de Bientraitance vis-à-vis des clients et bénéficiaires, les situations sont analysées et font l'objet le cas échéant d'adaptation des attitudes et protocoles d'intervention. Une formation de sensibilisation à la Bientraitance est obligatoire pour tout nouvel embauché. Le dispositif Bientraitance est déployé au niveau national avec le concours actif de la Croix-Rouge. L'Aide Internationale de la Croix-Rouge luxembourgeoise analyse ses risques et mets en œuvre des actions de mitigation avec ses partenaires locaux et dans le cadre des dispositions de ses propres bailleurs et du Mouvement de la Croix-Rouge et du Croissant-Rouge.

Q40

Does your company track the effectiveness of measures in place to address salient human rights issues?Votre entreprise évalue-t-elle l'efficacité des mesures mises en place pour traiter les questions saillantes relatives aux droits de l'homme ?

Yes, through performance indicators / Oui, par le biais d'indicateurs de performance

Yes, through accounts from relevant, independent stakeholders about the effectiveness management of a salient issue? / Oui, par le biais de témoignages de parties prenantes pertinentes et indépendantes sur l'efficacité de la gestion d'un problème important ?

Q41

Does your company report externally on how your company addresses its actual and potential human rights impacts?The Pact requires companies to "publish annually, on the dedicated website, a report on the measures implemented, communicate this report to stakeholders and submit it to the qualitative and quantitative evaluation of the Working Group on Business and Human Rights duly supported by external expertise".Votre entreprise rend-elle compte en externe de la manière dont elle traite ses impacts réels et potentiels sur les droits de l'homme ?Le Pacte impose aux entreprises de "publier tous les ans, sur le site internet dédié, un rapport sur les mesures mises en œuvre, à communiquer ce rapport aux parties prenantes et à le soumettre à l'évaluation qualitative et quantitative du Groupe de travail « Entreprises et droits de l'homme » dûment appuyé par une expertise externe".

No, but we plan to publish a report in the next 12 months / Non, mais nous prévoyons de publier un rapport dans les 12 prochains mois

Q42

Does your company have its own grievance procedures or play an active part in external procedures?Votre entreprise dispose-t-elle de ses propres procédures de réclamation ou participe-t-elle activement à des procédures externes ?

Yes, the company has its own grievance mechanism / Oui, l'entreprise dispose de son propre mécanisme de règlement des griefs.

Q43

C6.1 Through what means can your company receive complaints or concerns related to each salient issue? The Pact requires companies to "ensure that a remedy or remedies are in place to deal with reported cases of human rights violations, inform the persons concerned and collaborate with the relevant public authorities".C6.1 Par quels moyens votre entreprise peut-elle recevoir des plaintes ou des préoccupations liées à chaque risque important ?Le Pacte exige des entreprises qu'elles "veillent à mettre en place une ou plusieurs voies de recours pour traiter les cas signalés de violation de droits de l'homme, à en informer les personnes concernées et à collaborer avec les instances publiques compétentes".

Formalised processes through which the company can receive complaints in relation to each salient issue? / Processus formalisés par lesquels l'entreprise peut recevoir des plaintes en rapport avec chaque point saillant ?

Other (please explain) / Autres (veuillez expliquer):

La mise en place d'un processus de collecte des plaintes et incidents permet la remontée et le traitement des situations en matière de maltraitance vis-à-vis de nos clients et bénéficiaires. Les services des Ressources humaines au travers du rôle des Business Partners assurent la collecte et le traitement des situations non conformes en matière de gestion des ressources humaines.

Q44

C6.2 Are complaints channels anonymous and is confidentiality remained?C6.2 Les voies de réclamation sont-elles anonymes et la confidentialité est-elle préservée ?

Yes / Oui

Q45

No / Non

C6.2 Was the input of stakeholders taken into account in the development of the complaints mechanism? C6.2 L'apport des parties prenantes a-t-il été pris en compte dans l'élaboration du mécanisme de plaintes ?

Q46

C6.3 How does your company process complaints and assess the effectiveness of outcomes? C6.3 Comment votre entreprise traite-t-elle les plaintes et évalue-t-elle l'efficacité des résultats ?

There are escalation pathways for addressing allegedly or potentially severe impacts or urgent complaints / Il existe des voies d'escalade pour traiter les impacts présumés ou potentiellement graves ou les plaintes urgentes.

Satisfaction and/or feedback surveys are sent out to complainants // Des enquêtes de satisfaction et/ou de retour d'information sont envoyées aux plaignants.

Q47

No / Non

Does your company report on the number of complaints received during the reporting period? Votre entreprise publie-t-elle le nombre de plaintes reçues au cours de la période de référence ?

Q48

Yes / Oui

Do victims have access to remedy in the event of a human human rights harm ? Les victimes ont-elles accès à un recours en cas d'atteinte aux droits de l'homme ?

Q49

No / Non

C6.5 During the reporting period, did your company provide or enable remedy for any actual impacts related to a salient issue? C6.5 Au cours de la période couverte par le rapport, votre entreprise a-t-elle fourni ou permis une réparation pour tout impact réel lié à un problème important ?
