LUXEMBOURG

PACTE NATIONAL
ENTREPRISES ET
DROITS DE L'HOMME

Rapport
Droits de l'Homme

Pacte national Entreprises et Droits de l'Homme
2024 - 2ième exercice

Sur base du UN Guiding Principles Reporting Framework

Table des matières

Informations sur l'organisation 3
Rapport Droits de l'Homme..... 4
PARTIE A : GOUVERNANCE DU RESPECT DES DROITS DE L'HOMME 4
PARTIE B : DEFINIR L'AXE DE REPORTING..... 29
PARTIE C : GESTION DES SUJETS SAILLANTS EN MATIÈRE DES DROITS DE L'HOMME 37

Informations sur l'organisation

Nom de l'organisation : C.K. S.A.

Responsable de droits de l'Homme : Olivier Léonard

Date de signature du Pacte Entreprises & Droits de l'Homme : 20 septembre 2023

Nombre de salariés au Luxembourg : 144 collaborateurs au 31/12/2024

Nombre de salariés hors Luxembourg : 0

Nombres des entités concernées par ce rapport : 1

Nom des entités concernées : C.K. S.A.

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

TIC, Services, Commerce

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

Luxembourg, Belgique, France

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

Japon, Allemagne, Belgique, France, Luxembourg, Pays-Bas, Irlande

Rapport Droits de l'Homme

PARTIE A : GOUVERNANCE DU RESPECT DES DROITS DE L'HOMME

A1 : ENGAGEMENT PUBLIC

UNGP	Indicateurs du cadre de reporting	Informations du présent rapport
A1	Quelles sont les déclarations publiques de votre entreprise concernant son engagement à respecter les droits de l'Homme ?	**1. Adhésion de C.K. S.A. à la Charte du Pacte National Entreprises et Droits de l'Homme** Depuis 2012, la société C.K. S.A. (ci-après désignée « CK », « notre société » ou « nous ») s'est distinguée par son engagement constant en matière de Responsabilité Sociétale des Entreprises (RSE), comme en témoigne le renouvellement du label ESR (Entreprise Socialement Responsable) pour la troisième fois consécutive en 2024. Nous avons également obtenu le label « Responsibility Europe », une distinction qui renforce notre position en tant qu'acteur engagé et responsable sur la scène européenne. Le 20 septembre 2023, CK a franchi une étape supplémentaire en adhérant au Pacte National Entreprises et Droits de l'Homme (ci-après « PNEDH »). Par cet engagement, nous affirmons notre détermination à respecter, protéger et promouvoir les Droits de l'Homme tout au long de notre chaine de valeur. **2. Amélioration continue** Nous reconnaissons que le respect des principes directeurs du PNEDH est un processus évolutif. Il nécessite un engagement constant, une vigilance accrue et une capacité d'adaptation aux évolutions des cadres réglementaires, des bonnes pratiques sectorielles et des attentes de nos parties prenantes. Dans cette perspective, nous nous engageons à : • Renforcer en permanence nos mécanismes internes pour identifier, prévenir et atténuer les impacts potentiels de nos activités sur la RSE et le respect des Droits de l'Homme.

		• Intégrer les enseignements tirés de nos évaluations et des retours de nos parties prenantes. • Sensibiliser et former nos parties prenantes pour garantir une appropriation effective de nos engagements en matière de RSE et de respect des Droits de l'Homme. • Rendre compte de nos progrès en matière de RSE et de respect des Droits de l'Homme, en partageant nos actions et nos résultats. À travers ces engagements, nous affirmons notre volonté de contribuer activement à un environnement économique et social où les Droits de l'Homme sont respectés, protégés et promus.
A1.1	Comment l'engagement public a-t-il été développé ?	Les étapes clés du développement de l'engagement public de CK sont les suivantes : **1. Collaboration avec un expert externe lors du premier exercice (2023)** Dans le cadre du premier exercice de mise en œuvre du PNEDH, nous avons fait appel à l'expertise d'un cabinet luxembourgeois, spécialisé en Responsabilité Sociétale des Entreprises (RSE) et des Organisations (RSO). Cette collaboration nous a permis de bénéficier de leur savoir-faire afin de structurer et formaliser la première version de ce rapport. Ensemble, nous avons organisé une série d'ateliers visant à identifier nos enjeux prioritaires et à approfondir notre compréhension des impacts potentiels de nos activités sur le respect des Droits de l'Homme. Ces sessions de travail nous ont permis d'élaborer une stratégie intégrant des mesures concrètes afin d'assurer le respect et la promotion des droits fondamentaux au sein de notre organisation ainsi que tout au long de notre chaine de valeur. **2. Engagements des parties prenantes** Dans le cadre de nos engagements, nos parties prenantes internes et externes jouent un rôle essentiel dans l'identification des risques et des opportunités liés aux Droits de l'Homme. Conscients de l'importance de leur contribution, nous nous engageons à les impliquer activement dans notre processus de prise de décision.

		Les parties prenantes internes • Sessions de travail collaboratives Nous organisons des sessions de travail collaboratives qui réunissent des représentants de différents départements de la société. L'objectif de ces ateliers est d'analyser les principaux risques soulevés en matière de RSE et de respect des Droits de l'Homme. Les parties prenantes externes • Collaboration avec des acteurs clés Nous engageons un dialogue constructif avec des acteurs clés afin de recueillir des perspectives diversifiées et de mieux comprendre leurs attentes, leurs besoins et leurs préoccupations. **3. Comité RSE & Droits de l'Homme** Nous avons mis en place un Comité RSE & Droits de l'Homme. Ce Comité bénéficie de l'implication directe de la Direction et des membres du Conseil d'Administration (ci-après désignés « notre instance dirigeante »). Ce Comité est responsable de superviser l'ensemble du processus de mise en œuvre de nos engagements relatifs à la RSE et au respect des Droits de l'Homme. **4. Notre instance dirigeante** L'instance dirigeante de notre société joue un rôle clé dans la promotion de la RSE et du respect des Droits de l'Homme au sein de notre organisation. Convaincue que ces principes sont essentiels à une croissance durable et éthique, notre instance dirigeante s'engage activement à les intégrer dans la stratégie économique et opérationnelle ainsi que dans la culture d'entreprise.
A1.2	A qui s'adresse l'engagement public en matière des droits de l'Homme ?	Notre engagement public en matière de RSE et de respect des Droits de l'Homme s'adresse à l'ensemble de nos parties prenantes composant notre chaine de valeur. Nous accordons une attention particulière aux parties prenantes suivantes : **1. Nos parties prenantes internes** • Nos actionnaires

Nous nous efforçons d'informer et de sensibiliser nos actionnaires aux valeurs fondamentales de la RSE et du respect des Droits de l'Homme en leur présentant régulièrement nos avancées en matière de RSE et de respect des Droits de l'Homme.

- Les membres du Conseil d'Administration et du Comité de Direction (notre instance dirigeante)

  Notre instance dirigeante occupe une position stratégique dans la mise en œuvre de nos engagements en faveur de la RSE et du respect des Droits de l'Homme.

- Les collaborateurs de la société

  Les collaborateurs de la société sont tenus de respecter nos engagements relatifs à la RSE et au respect des Droits de l'Homme.

2. Les parties prenantes externes

- Les parties prenantes de la chaine d'approvisionnement

  Nous nous attendons à ce que nos fournisseurs, sous-traitants, distributeurs et autres acteurs de la chaine d'approvisionnement adhèrent à nos engagements relatifs à la RSE et au respect des Droits de l'Homme.

- Nos clients et prospects

  Nous démontrons à nos clients et prospects nos engagements relatifs à la RSE et au respect des Droits de l'Homme.

- L'opinion publique / le grand public

  Nous communiquons nos engagements relatifs à la RSE et au respect des Droits de l'Homme au grand public via nos différents canaux de communication.

- Les défenseurs des Droits de l'Homme

  Nous mettons tout en œuvre afin de collaborer avec les défenseurs des Droits de l'Homme, tels que des ONG ou des experts en la matière.

Nous réaffirmons notre volonté de bâtir une relation de confiance, responsable et durable avec nos parties

		prenantes, tout en contribuant activement à la promotion de la RSE et du respect des Droits de l'Homme.
A1.2	**Quels sont les droits de l'Homme évoqués dans votre engagement ?**	☒ Droit à la sécurité sociale et à un niveau de vie suffisant ☒ Droit à la santé et au bien-être ☒ Droit à la vie, à la liberté et à la sûreté de sa personne ☒ Droit à la protection de la famille et droit de se marier ☒ Droit à des conditions de travail équitables et suffisantes ☒ Droit à l'égalité devant la loi, à une égale protection de la loi et à ne pas subir de discrimination ☒ Droit des minorités éthiques, religieuses et linguistiques ☒ Droit au travail, à des conditions justes, à une rémunération équitable et au repos ☒ Droit à l'éducation ☒ Droit à la liberté d'opinion et d'expression ☒ Droit de prendre part à la direction des affaires publiques ☒ Droit à la liberté de réunion & d'association pacifiques ☒ Droit de fonder des syndicats et de s'y affilier pour la défense de ses intérêts ☒ Droit au respect de la vie privée, sa famille, son domicile ou sa correspondance ☒ Droit à ne pas être soumis à l'esclavage, à la servitude ou au travail forcé ☒ Droit des personnes à ne pas être soumis à la torture, ni à des peines ou traitements cruels, inhumains ou dégradants.
A1.3	**Comment l'engagement public est-il diffusé ?**	Notre stratégie de communication et de diffusion repose sur une approche multicanale. Nous assurons une communication régulière sur nos initiatives et nos avancées en matière de RSE et de respect des Droits de l'Homme. **Diffusion de nos engagements publics** • <u>Communication interne</u> Nous assurons une communication régulière auprès de nos parties prenantes internes via notre intranet afin de les informer de nos actions et de nos engagements en matière de RSE et de respect des Droits de l'Homme. Ces communications visent à

renforcer leur adhésion aux principes fondamentaux et à favoriser une culture d'entreprise alignée sur nos valeurs.

- Actions solidaires

  Nous encourageons nos parties prenantes internes à s'impliquer dans des initiatives solidaires en faveur de la RSE et des Droits de l'Homme. Ces actions offrent l'opportunité à chacun de contribuer à la défense et à la valorisation des principes fondamentaux, renforçant ainsi notre engagement collectif en faveur d'un impact positif et durable.

- Sensibilisation interne aux enjeux actuels et futurs

  Nous organisons des sessions de sensibilisation internes afin de présenter nos enjeux actuels et futurs en matière de RSE et de respect des Droits de l'Homme. Ces initiatives visent à renforcer la compréhension, l'engagement et la capacité de nos parties prenantes internes en les encourageant à intégrer ces principes fondamentaux dans leurs pratiques professionnelles quotidiennes.

- Magazine « CK MAG »

  Notre magazine « CK MAG » nous permet de partager nos initiatives et nos engagements en matière de RSE et de respect des Droits de l'Homme. Ces publications permettent de mettre en lumière nos actions auprès d'un large public, incluant nos parties prenantes internes et externes.

- Sites internet

  Nos sites internet sont régulièrement mis à jour pour présenter nos initiatives et nos avancées en matière de RSE et de respect des Droits de l'Homme. Ils offrent un accès public aux informations relatives à nos engagements.

- Réseaux sociaux

  Nous utilisons des plateformes telles que LinkedIn pour atteindre un public élargi et renforcer la visibilité et la portée de nos engagements. Nous y publions régulièrement des articles, l'avancement de nos

		projets ainsi que des témoignages de personnes impliquées. • <u>Événements CK avec nos parties prenantes</u> Nous organisons divers événements réunissant nos parties prenantes internes et externes afin de promouvoir notamment nos engagements en matière de RSE et de respect des Droits de l'Homme. Ces rencontres favorisent le dialogue, la collaboration et le partage de bonnes pratiques en la matière. • <u>Conférences spécifiques</u> Notre participation à des conférences en matière de RSE et de respect des Droits de l'Homme nous permet d'échanger avec d'autres organisations. Ces événements représentent une opportunité pour partager notre expérience et découvrir d'autres initiatives intéressantes. Ce plan de communication offre une large diffusion des engagements de CK, tout en renforçant la sensibilisation et l'implication des parties prenantes sur les enjeux fondamentaux de la RSE et du respect des Droits de l'Homme.

<u>Plan de progrès pour la partie A1</u>

- Poursuivre nos efforts de communication afin de mobiliser l'ensemble de nos parties prenantes via nos différents canaux de communication.

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 ?**	**1. Les référentiels utilisés** Nos actions relatives à la RSE et au respect des Droits de l'Homme reposent notamment sur les référentiels suivants : • La Déclaration Universelle des Droits de l'Homme Cette Déclaration constitue le texte fondateur des droits fondamentaux et de la dignité humaine. Elle sert de référence universelle pour la protection et la promotion des Droits de l'Homme à travers le monde. • Les Principes Directeurs des Nations Unies relatifs aux Entreprises et aux Droits de l'Homme Ces principes établissent un cadre de référence international pour guider les entreprises dans le respect des Droits de l'Homme. Ces principes mettent l'accent sur la prévention et la réparation des impacts négatifs liés aux activités des sociétés. • La Déclaration de l'Organisation Internationale du Travail (OIT) sur les principes et droits fondamentaux au travail Cette déclaration établit un cadre essentiel pour garantir des conditions de travail justes, équitables et respectueuses des droits des travailleurs à l'échelle mondiale. • Le Guide ESR Ce guide constitue une synthèse des principales normes internationales en matière de RSE. Ce guide vise à offrir une approche pédagogique et structurée

des thématiques essentielles relatives à la RSE au Luxembourg.

2. Nos documents de référence

Afin de structurer nos engagements en matière de RSE et de respect des Droits de l'Homme, nous avons élaboré un ensemble de documents de référence. Ces documents définissent nos principes, nos attentes et nos exigences en matière de RSE et de respect des Droits de l'Homme.

- Politique publique relative à la RSE et au respect des Droits de l'Homme

  Cette politique publique expose notre vision, nos engagements et les principes directeurs guidant nos actions en faveur de la RSE et du respect des Droits de l'Homme. Cette politique vise à renforcer notre impact positif sur la société en véhiculant des valeurs éthiques et responsables. Cette politique publique sera disponible sur notre site internet à la fin du premier semestre 2025.

- Codes de conduite relatifs à la RSE et au respect des Droits de l'Homme

  Les codes de conduite relatifs à la RSE et au respect des Droits de l'Homme définissent les comportements attendus et les bonnes pratiques à adopter par nos parties prenantes internes et externes afin d'assurer une conduite éthique et responsable.

  - Pour nos parties prenantes internes

    Le code de conduite relatif à la RSE et au respect des Droits de l'Homme est communiqué à toutes nos parties prenantes internes via notre Manuel du Personnel.

  - Pour nos parties prenantes externes

    Nous avons élaboré un second code de conduite relatif à la RSE et au respect des Droits de l'Homme. Celui-ci s'adresse à toutes nos parties prenantes externes.

- Questionnaire d'auto-évaluation relatif à la RSE et au respect des Droits de l'Homme

  Le questionnaire d'auto-évaluation nous permet de déterminer le niveau de maturité de nos parties prenantes externes en matière de RSE et de respect des Droits de l'Homme. Ce questionnaire d'auto-évaluation est structuré autour de cinq axes principaux :

  1. Bonne gouvernance : structures de gestion, transparence et éthique des affaires.
  2. Enjeux stratégiques : intégration des enjeux RSE et Droits de l'Homme dans la vision et les orientations stratégiques.
  3. Enjeux économiques : pratiques commerciales responsables et impact économique.
  4. Enjeux environnementaux : gestion des impacts environnementaux et engagement en faveur du développement durable.
  5. Enjeux sociétaux : respect des Droits de l'Homme, conditions de travail et contribution aux initiatives portées par des communautés locales.

1. Adhésion explicite de nos parties prenantes aux documents de référence

Ces documents de référence constituent le fondement de notre engagement en matière de RSE et de respect des Droits de l'Homme. Nous attendons de nos parties prenantes, internes comme externes, qu'elles adhèrent explicitement aux principes et engagements énoncés dans ces documents de référence. Cette adhésion constitue un élément essentiel dans notre démarche en matière de RSE et de respect des Droits de l'Homme, assurant une collaboration fondée sur des valeurs communes et un engagement partagé en faveur d'une relation professionnelle éthique, responsable et pérenne.

2. Mécanisme de signalement et de remédiation

Nous avons mis en place un mécanisme de signalement et de remédiation, via l'adresse e-mail, notification@ck.lu. Cette adresse e-mail permet aux parties prenantes de

		signaler toute violation potentielle relative à la RSE et au respect des Droits de l'Homme. <u>Les principales caractéristiques de ce dispositif incluent :</u> ✓ Un traitement rapide des signalements. ✓ Une analyse approfondie des faits rapportés. ✓ La mise en place de mesures correctives adaptées en cas de manquement avéré. ✓ Un suivi des actions correctives, afin de garantir leur efficacité et d'éviter toute récurrence. Ce mécanisme contribue à la prévention et à la réduction des impacts négatifs sur les droits fondamentaux des individus, renforçant ainsi notre engagement envers une chaîne de valeur responsable et éthique. Ce mécanisme sera disponible à la fin du premier semestre 2025. **3. Allocation de ressources dédiées** Nous mobilisons des ressources humaines, financières et techniques adéquates afin d'assurer la mise en œuvre effective de nos engagements en matière de RSE et de respect des Droits de l'Homme. Cet investissement reflète notre volonté d'aller au-delà d'une déclaration d'intention en traduisant nos principes et nos engagements en actions concrètes, mesurables et impactantes.
A2.1	**Comment les responsabilités quotidiennes du respect des droits de l'Homme sont-elles organisées au sein de votre entreprise, et pourquoi ?**	La répartition de nos responsabilités quotidiennes entre l'instance dirigeante et les départements de notre société garantit une mise en œuvre cohérente de nos engagements en matière de RSE et de respect des Droits de l'Homme. **1. Le Conseil d'Administration** Le Conseil d'Administration (« CA ») joue un rôle stratégique dans l'orientation et la supervision de nos engagements en matière de RSE et de respect des Droits de l'Homme. Il veille à ce que nos engagements soient alignés sur les valeurs fondamentales de la société et intégrés à notre vision à long terme.

Les principales responsabilités du CA en matière de RSE et de respect des Droits de l'Homme

- Superviser la mise en œuvre des engagements en matière de RSE et de respect des Droits de l'Homme.
- Garantir l'intégration de la RSE et du respect des Droits de l'Homme dans la stratégie globale de la société.

2. Le Comité de Direction

Le Comité de Direction est chargé de traduire les engagements stratégiques définis par le CA en actions opérationnelles.

Les principales responsabilités du Comité de Direction en matière de RSE et de respect des Droits de l'Homme

- Incarner les valeurs de l'entreprise et promouvoir une culture de RSE et de respect des Droits de l'Homme.
- Intégrer les principes de RSE et de respect des Droits de l'Homme dans les processus opérationnels.
- Allouer les ressources humaines, financières et techniques nécessaires contribuant à la réussite des objectifs fixés par le CA.
- Assurer une coordination efficace entre les départements de CK dans la mise en œuvre des initiatives de RSE et de respect des Droits de l'Homme.
- Adopter un processus de sélection des parties prenantes en veillant à ce que celles-ci partagent nos valeurs et contribuent positivement à nos objectifs de RSE et de respect des Droits de l'Homme.

3. Le Comité RSE & Droits de l'Homme

Le Comité RSE & Droits de l'Homme pilote et coordonne toutes les initiatives en matière de RSE et de respect des Droits de l'Homme.

		<u>Les principales responsabilités du Comité RSE & Droits de l'Homme</u> • Concevoir la stratégie de RSE et de respect des Droits de l'Homme. • Sensibiliser les parties prenantes à la RSE et au respect des Droits de l'Homme. • Assurer la diffusion des documents de référence en matière de RSE et de respect des Droits de l'Homme aux parties prenantes concernées. • Identifier et analyser les incidences négatives potentielles sur la RSE et le respect des Droits de l'Homme. • Proposer et mettre en œuvre des actions correctives adaptées pour prévenir et/ou atténuer les risques identifiés. • Assurer une communication transparente sur les initiatives et avancées en matière de RSE et de respect des Droits de l'Homme. • Présenter les actions et recommandations en matière de RSE et de respect des Droits de l'Homme au Comité de Direction et au Conseil d'Administration. **4. Le département Compliance & ESR** Le département Compliance & ESR agit en tant que coordinateur assurant l'implication des parties prenantes de la société en matière de RSE et de respect des Droits de l'Homme. <u>Les principales responsabilités du département Compliance & ESR en matière de RSE et de respect des Droits de l'Homme</u> • Coordonner les efforts des parties prenantes dans l'intégration de la RSE et du respect des Droits de l'Homme. • Contrôler que le mécanisme de signalement et de remédiation fonctionne correctement.

- Revoir les questionnaires d'auto-évaluation relatifs à la RSE et au respect des Droits de l'Homme complétés par les parties prenantes externes.

5. Le département des Ressources Humaines

Le département des Ressources Humaines joue un rôle clé dans la protection et la promotion des droits fondamentaux des collaborateurs de notre société. Ce département veille à créer un environnement de travail inclusif, éthique et respectueux.

Les principales responsabilités du département des Ressources Humaines en matière de RSE et de respect des Droits de l'Homme

- Assurer un processus de recrutement équitable et transparent.
- Garantir l'égalité des chances et promouvoir une politique de non-discrimination au sein de l'organisation.
- Communiquer aux parties prenantes internes la politique publique et le code de conduite relatifs à la RSE et au respect des Droits de l'Homme.
- Intégrer des modules de sensibilisation sur la RSE et les Droits de l'Homme dans les parcours d'intégration des collaborateurs de la société.
- Informer les collaborateurs de la société de l'existence du mécanisme de signalement et de remédiation.

6. Le département des Achats

Le département des Achats joue un rôle important dans la diffusion et l'application des engagements de la société auprès des parties prenantes externes.

Les principales responsabilités du département des Achats en matière de RSE et de respect des Droits de l'Homme

- Contribuer dans la mise en œuvre d'une chaine d'approvisionnement responsable, alignée sur nos valeurs et nos engagements.

- Communiquer la politique publique, le code de conduite et le questionnaire d'auto-évaluation relatifs à la RSE et au respect des Droits de l'Homme à nos parties prenantes externes.

7. Le département Marketing

Le département Marketing assure que les communications de la société soient en adéquation avec les principes fondamentaux de la RSE et du respect des Droits de l'Homme.

Les principales responsabilités du département Marketing en matière de RSE et de respect des Droits de l'Homme

- Contribuer à véhiculer une image responsable et éthique de CK.
- Veiller à ce que les campagnes marketing ne véhiculent pas de stéréotypes ou de messages discriminatoires portant atteinte aux droits fondamentaux.
- Analyser l'impact des campagnes marketing sur la RSE et le respect des Droits de l'Homme.
- Recueillir et intégrer les retours des parties prenantes afin d'ajuster les stratégies de communication.

8. La Délégation du Personnel

La Délégation du Personnel représente les intérêts des salariés et veille au respect de leurs droits fondamentaux. La Délégation joue un rôle de médiation et de prévention en cas de conflits ou de violations de la RSE et du respect des Droits de l'Homme entre les collaborateurs et l'instance dirigeante de CK.

Les principales responsabilités de la Délégation du Personnel en matière de RSE et de respect des Droits de l'Homme

- Être le porte-parole des salariés auprès des instances dirigeantes, en défendant leurs intérêts sur les questions relatives aux conditions de travail et aux droits fondamentaux.

		• Faciliter le dialogue entre les collaborateurs et l'instance dirigeante de CK. • Informer et guider les collaborateurs dans l'utilisation du mécanisme de signalement et de remédiation en cas de non-respect de leurs droits fondamentaux. **9. Les autres départements de CK** Tous les départements de CK contribuent, à leur niveau, à intégrer le respect des engagements de la société en matière de RSE et de respect des Droits de l'Homme dans leurs activités quotidiennes. <u>Les principales responsabilités des autres départements de CK en matière de RSE et de respect des Droits de l'Homme</u> • Garantir l'intégration des principes de RSE et des Droits de l'Homme dans les processus internes, en veillant à ce que les interactions, décisions et pratiques respectent les engagements éthiques et responsables de la société. • Informer et sensibiliser les équipes sur les enjeux relatifs à la RSE et au respect des Droits de l'Homme. • Travailler en synergie avec les autres départements pour assurer une cohérence des engagements et des actions en faveur de la RSE et du respect des Droits de l'Homme. • Partager les bonnes pratiques et contribuer à l'amélioration continue des politiques internes de CK en matière de RSE et de respect des Droits de l'Homme.
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 ?	**1. Exemples de questions soulevées par les membres du Conseil d'Administration en matière de RSE et de respect des Droits de l'Homme** <u>Validation de la vision stratégique</u> • Quelle est la vision stratégique de notre société en matière de RSE et du respect des Droits de l'Homme ?

- Comment intégrer nos engagements relatifs à la RSE et au respect des Droits de l'Homme dans notre stratégie globale ?

<u>Gestion budgétaire des initiatives relatives à la RSE et au respect des Droits de l'Homme</u>

- Quel budget alloué pour financer les initiatives liées à la RSE et au respect des Droits de l'Homme ?

2. Exemples de questions soulevées par les membres du Comité de Direction en matière de RSE et de respect des Droits de l'Homme

<u>Allocation des ressources</u>

- De quelle manière attribuer les ressources humaines, financières et techniques afin de mettre en œuvre les initiatives définies par le CA en matière de RSE et de respect des Droits de l'Homme ?

<u>Gestion des risques liés à la RSE et aux Droits de l'Homme</u>

- Quels sont les risques liés à la RSE et au respect des Droits de l'Homme au sein de notre organisation ?
- Comment évaluer et atténuer les risques relatifs à la RSE et au respect des Droits de l'Homme ?

<u>Validation des documents de référence</u>

- Les documents de référence utilisés (politique publique, code de conduite relatif à la RSE et au respect des Droits de l'Homme) sont-ils toujours à jour par rapport à nos engagements ?
- Le questionnaire d'auto-évaluation est-il cohérent et à jour avec nos engagements en matière de RSE et de respect des Droits de l'Homme ?

<u>Communication avec les parties prenantes</u>

- Comment sensibiliser nos parties prenantes aux enjeux liés à la RSE et au respect des Droits de l'Homme ?
- Quels sont les canaux de communication à privilégier pour informer les parties prenantes sur nos engagements et nos actions en matière de RSE et de respect des Droits de l'Homme ?

		<u>Gestion des incidents relatifs à la RSE et au respect des Droits de l'Homme</u> • Les signalements relatifs à la RSE et au respect des Droits de l'Homme sont-ils correctement gérés par le Comité RSE & Droits de l'Homme ? <u>Amélioration continue</u> • Quels sont les domaines d'activité relatifs à la RSE et au respect des Droits de l'Homme à renforcer au sein de l'organisation ? **3. Répartition des responsabilités** La répartition des responsabilités entre les membres du Conseil d'Administration et les membres du Comité de Direction repose sur le principe de bonne gouvernance. Le Conseil d'Administration définit la vision stratégique, approuve les budgets et surveille l'exécution des engagements en matière de RSE et de respect des Droits de l'Homme. De son côté, le Comité de Direction met en œuvre la stratégie, gère les ressources et les risques et assure l'exécution opérationnelle des engagements pris. Cette séparation des rôles garantit un équilibre entre la supervision stratégique et l'efficacité opérationnelle, permettant ainsi à CK d'atteindre ses objectifs en matière de RSE et de respect des Droits de l'Homme de manière cohérente et durable.
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 ?	Nous sommes convaincus que le respect des Droits de l'Homme est un pilier fondamental pour bâtir un environnement de travail éthique, inclusif et durable. Nous nous engageons à intégrer ces principes dans l'ensemble de nos activités et à promouvoir une culture d'entreprise où cette responsabilité est partagée par tous et perçue comme une aspiration collective. Afin de renforcer l'engagement de nos parties prenantes internes, nous avons mis en place un ensemble d'outils, de pratiques et de mécanismes de signalement et de remédiation.

1. **Collaboration entre le Comité RSE & Droits de l'Homme et le département des Ressources Humaines**

Une coopération étroite existe entre le Comité RSE & Droits de l'Homme et le département des Ressources Humaines. Cette collaboration a notamment pour but de :

- Impliquer activement les collaborateurs dans l'élaboration, l'amélioration et le suivi des politiques et pratiques liées à la RSE et au respect des Droits de l'Homme.
- Sensibiliser les parties prenantes internes dès leur intégration dans la société, en leur présentant nos engagements en matière de RSE et de respect des Droits de l'Homme.

2. **Politique publique relative à la RSE et au respect des Droits de l'Homme**

Notre Politique publique relative à la RSE et au respect des Droits de l'Homme définit :

- Notre vision et nos engagements en faveur d'une entreprise responsable et respectueuse des droits fondamentaux.
- Les principes directeurs qui orientent nos actions et nos décisions stratégiques.

L'adhésion explicite des parties prenantes internes à cette politique publique est collectée par le département des Ressources Humaines.

3. **Code de conduite relatif à la RSE et au respect des Droits de l'Homme**

Notre code de conduite relatif à la RSE et au respect des Droits de l'Homme définit :

- Les exigences et les attentes en matière de standards éthiques, de respect des Droits de l'Homme et de bonnes pratiques.
- Les principes fondamentaux à respecter afin de garantir une approche alignée à nos engagements en matière de RSE et de respect des Droits de l'Homme.

		L'adhésion explicite des parties prenantes internes à ce code de conduite est collectée par le département des Ressources Humaines. **4. Sensibilisation à la RSE et au respect des Droits de l'Homme** Nous organisons des sessions de sensibilisation afin de : • Présenter et expliquer nos engagements en matière de RSE et de respect des Droits de l'Homme. • Assurer une compréhension des documents de référence. • Encourager une culture d'entreprise où chaque collaborateur joue un rôle actif dans la RSE et le respect des Droits de l'Homme. **5. Mécanisme de signalement et de remédiation** Nous avons mis en place un mécanisme de signalement et de remédiation, via l'adresse e-mail notification@ck.lu, permettant aux parties prenantes internes de signaler toute violation potentielle relative à la RSE et au respect des Droits de l'Homme. Ce mécanisme contribue à la prévention et à la réduction des impacts négatifs sur les droits fondamentaux des individus. **6. Personnes de contact dédiées** L'instance dirigeante de CK a désigné deux personnes de contact dédiées, chargées de répondre aux questions, d'écouter les préoccupations et de conseiller les parties prenantes internes sur les décisions relatives à la RSE et au respect des Droits de l'Homme.
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 ?	Nous avons mis en place un cadre afin d'assurer l'intégration des principes fondamentaux de la RSE et du respect des Droits de l'Homme de nos parties prenantes externes. **1. Collaboration du Comité RSE & Droits de l'Homme, du département Marketing et du département des Achats**

Une coopération étroite existe entre le Comité RSE & Droits de l'Homme, le département Marketing et le département des Achats. Cette collaboration a notamment pour but de :

- Communiquer les engagements de notre société en matière de RSE et de respect des Droits de l'Homme auprès de nos parties prenantes externes.
- Impliquer nos parties prenantes externes afin d'assurer une intégration des principes de RSE et du respect des Droits de l'Homme dans leur organisation.

2. Politique publique relative à la RSE et au respect des Droits de l'Homme

Notre politique publique relative à la RSE et au respect des Droits de l'Homme définit :

- Notre vision et nos engagements en faveur d'une société responsable et respectueuse des droits fondamentaux.
- Les principes directeurs orientant nos actions et nos décisions stratégiques.
- Les attentes envers nos parties prenantes externes, afin d'assurer une mise en œuvre efficace et alignée à nos valeurs fondamentales.

L'adhésion explicite des parties prenantes externes à cette politique publique est collectée par le département des Achats.

2. Code de Conduite relatif à la RSE et au respect des Droits de l'Homme

Notre code de conduite relatif à la RSE et au respect des Droits de l'Homme définit :

- Les exigences et les attentes en matière de RSE et de respect des Droits de l'Homme.
- Les principes fondamentaux à respecter afin de garantir une approche alignée sur nos engagements

en matière de RSE et de respect des Droits de l'Homme.

L'adhésion explicite des parties prenantes externes à ce code de conduite est collectée par le département des Achats.

3. Questionnaire d'auto-évaluation relatif à la RSE et au respect des Droits de l'Homme

Notre questionnaire d'auto-évaluation relatif à la RSE et au respect des Droits de l'Homme est envoyé à nos parties prenantes externes afin d'évaluer leur niveau de maturité en matière de RSE et de respect des Droits de l'Homme.

Les objectifs de ce questionnaire sont les suivants :

- Évaluer le niveau de maturité en matière de RSE et de respect des Droits de l'Homme de nos parties prenantes externes.
- Identifier les axes d'amélioration de nos parties prenantes externes en matière de RSE et de respect des Droits de l'Homme.
- Accompagner nos parties prenantes externes dans leur engagement en matière de RSE et de respect des Droits de l'Homme.

Ce questionnaire doit être dûment complété, daté et retourné au département des Achats par les parties prenantes externes dans les délais impartis.

4. Mécanisme de signalement et de remédiation

Nous avons mis en place un mécanisme de signalement et de remédiation, via l'adresse e-mail notification@ck.lu, permettant aux parties prenantes externes de signaler toute violation potentielle relative à la RSE et au respect des Droits de l'Homme. Ce mécanisme contribue à la prévention et à la réduction des impacts négatifs sur les droits fondamentaux des individus.

5. Personnes de contact dédiées

L'instance dirigeante de CK a désigné deux personnes de contact dédiées, chargées de répondre aux questions,

		d'écouter les préoccupations et de conseiller les parties prenantes externes sur les décisions relatives à la RSE et au respect des Droits de l'Homme.
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 ?	Dans le cadre de la rédaction de ce second rapport, nous avons tiré des enseignements qui nous ont permis de renforcer notre approche en matière de RSE et de respect des Droits de l'Homme. Ces apprentissages ont conduit à des ajustements significatifs dans nos pratiques et nos processus, consolidant ainsi notre engagement envers ces principes fondamentaux. **1. Les enseignements tirés** • <u>Approche préventive</u> L'identification des impacts potentiels sur la RSE et le respect des Droits de l'Homme, notamment au sein de notre chaine d'approvisionnement, se révèle essentielle dans notre démarche. Cette approche nous permet d'adopter une stratégie préventive lors de la sélection et l'évaluation de nos parties prenantes internes et externes, assurant une meilleure gestion des risques inhérents à notre chaine de valeur. • <u>Dialogues réguliers avec les parties prenantes</u> Un dialogue continu avec nos parties prenantes s'avère précieux afin d'appréhender leurs attentes et leurs préoccupations. Ces échanges enrichissent notre vision et renforcent notre capacité à apporter des réponses adaptées et ciblées. Nous avons notamment mené des discussions constructives avec le réseau « IMS – Inspiring More Sustainability ». • <u>Sensibilisation des parties prenantes</u> La sensibilisation de nos parties prenantes est un levier essentiel pour garantir une compréhension partagée et une mise en œuvre cohérente de nos engagements en matière de RSE et de respect des Droits de l'Homme. Nous veillons à diffuser les bonnes pratiques et à promouvoir une culture d'entreprise respectueuse des droits fondamentaux, en proposant des initiatives de sensibilisation adaptées.

- Mécanisme de signalement et de remédiation

  La mise en place d'un mécanisme de signalement et de remédiation s'avère nécessaire pour recueillir et traiter les signalements relatifs à la RSE et au respect des Droits de l'Homme. Ce dispositif vise à instaurer un climat de confiance, en assurant une réponse appropriée aux préoccupations soulevées et en assurant un suivi des actions correctives mises en place.

2. Axes d'amélioration

À la lumière de ces enseignements tirés, nous avons mis en œuvre plusieurs actions concrètes afin de renforcer notre engagement et d'améliorer nos pratiques en matière de RSE et de respect des Droits de l'Homme.

- Révision de la politique publique relative à la RSE et au respect des Droits de l'Homme

  Nous avons mis à jour notre politique publique relative à la RSE et au respect des Droits de l'Homme afin d'intégrer les bonnes pratiques et assurer une approche alignée à nos engagements et aux attentes de nos parties prenantes.

- Révision des codes de conduite relatifs à la RSE et au respect des Droits de l'Homme

  Nous avons renforcé les exigences et les principes directeurs détaillés dans les deux codes de conduite relatifs à la RSE et au respect des Droits de l'Homme.

- Révision du questionnaire d'auto-évaluation relatif à la RSE et au respect des Droits de l'Homme

  Nous avons adapté les critères d'évaluation au sein du questionnaire d'auto-évaluation afin de mesurer le niveau de maturité de nos parties prenantes externes en matière de RSE et de respect des Droits de l'Homme.

- Mise en place d'un mécanisme de signalement et de remédiation

  Nous avons instauré un mécanisme de signalement et de remédiation de toute violation relative à la RSE et au respect des Droits de l'Homme.

		• <u>Allocation de ressources supplémentaires</u> Des ressources humaines, financières et techniques supplémentaires ont été allouées afin de soutenir nos initiatives, renforcer la sensibilisation et assurer la mise en œuvre effective de nos engagements en matière de RSE et de respect des Droits de l'Homme. Ces avancées constituent une étape essentielle dans notre démarche d'amélioration continue et illustrent notre engagement à intégrer durablement les principes de la RSE et du respect des Droits de l'Homme à chaque maillon de notre chaine de valeur.

<u>Plan de progrès pour la partie A2</u>

- Publier notre politique publique relative à la RSE et aux respects des Droits de l'Homme sur notre site interne.
- Rendre disponible au grand public notre adresse e-mail : notification@ck.lu.
- Traduire nos documents de référence en anglais.
- Poursuivre nos efforts afin de diffuser les documents de référence à l'ensemble de nos parties prenantes.
- Poursuivre nos efforts afin de mobiliser nos parties prenantes tout au long de notre chaine de valeur.

PARTIE B : DEFINIR L'AXE DE REPORTING

UNGP	Informations et objectifs	Réponses
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.	☒ Risques liés à la santé et à la sécurité des collaborateurs (interne) ☒ Risques liés à la violence et au harcèlement (interne) ☒ Risques liés aux conditions de travail justes et équitables (interne) ☒ Risques liés à l'insécurité économique et à la pauvreté (interne) ☒ Risques liés à des pratiques de discrimination et à une non-égalité devant la loi (interne) ☒ Risques liés au non-respect du droit au développement des collaborateurs (interne) ☒ Risques liés au respect de la liberté de réunion, d'association et négociation collective (interne) ☒ Risques liés au droit de fonder et de s'affilier à des syndicats et droit de grève (interne) ☒ Risques liés à la vie privée des collaborateurs (interne) ☒ Risques liés à la santé et sécurité des travailleurs (externe) ☒ Risques liés au respect de la liberté de réunion, d'association et négociation collective (externe) ☒ Risques liés à des pratiques de discrimination et à une non-égalité devant la loi (externe) ☒ Risques liés au non-respect des aspirations de travailleurs en termes d'évolution de carrière (externe) ☒ Risques liés aux conditions de travail justes et équitables (externe) ☒ Risques liés à la santé et sécurité des consommateurs et utilisateurs des produits/services (externe)

		☒ Risques liés à l'insécurité économique, à la pauvreté et à l'accès inadéquat aux besoins essentiels (externe)
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.	Dans le cadre de notre engagement envers la RSE et le respect des Droits de l'Homme, CK a mis en place une méthodologie de gestion des risques basée sur les processus de diligence raisonnable. Cette approche est alignée avec le cadre de reporting conforme aux Principes Directeurs des Nations Unies, assurant une évaluation objective des sujets saillants liés à notre chaine de valeur. **1. Méthodologie de gestion des risques** Notre méthodologie de gestion des risques en matière de Droits de l'Homme repose sur les axes suivants : • <u>Impacts potentiels des parties prenantes</u> Nous avons cartographié les risques et les incidences potentielles sur les détenteurs de droits (travailleurs, communautés locales, minorités...), en évaluant l'exposition de nos parties prenantes. Cette évaluation prend en compte le respect des Droits de l'Homme ainsi que les éventuelles controverses associées. Une attention particulière est portée aux entités identifiées comme présentant un risque élevé. • <u>Zones géographiques sensibles</u> Nous avons mené une analyse approfondie des territoires où nous opérons, ainsi que de ceux où nos fournisseurs sont implantés. Cette cartographie des risques pays nous permet de prioriser les zones à haut risque en tenant compte de leur cadre réglementaire, des conditions locales relatives aux Droits de l'Homme, ainsi que des facteurs liés au contexte géopolitique. Cette approche globale nous aide à identifier et à atténuer efficacement les risques dans notre chaîne d'approvisionnement. • <u>Secteurs à haut risque</u> À travers des études sectorielles, nous avons identifié les industries les plus exposées aux risques en matière de Droits de l'Homme. Une classification des entreprises nous permet

d'orienter nos actions de manière ciblée et de renforcer notre vigilance.

2. Identification des sujets saillants

Nous avons identifié les sujets saillants susceptibles d'avoir une importance significative sur notre organisation. Cette démarche nous permet de cibler nos actions sur les aspects prioritaires :

- Nos parties prenantes internes

  Nous nous engageons à offrir à l'ensemble de nos collaborateurs un environnement de travail fondé sur le respect des Droits de l'Homme. Cet engagement se traduit par la promotion active de l'égalité des chances, de la diversité et de l'inclusion, ainsi que par l'assurance de conditions de travail sûres, équitables et conformes aux normes internationales.

- Les travailleurs impliqués dans notre chaine de valeur

  Nous exerçons une vigilance accrue sur les conditions de travail au sein des usines de nos fournisseurs et sous-traitants. Notre objectif est de prévenir toute forme de violation des Droits de l'Homme, notamment le travail forcé, le travail des enfants et les conditions de travail précaires.

3. Évaluation des sujets saillants

L'évaluation des sujets saillants en matière de Droits de l'Homme repose sur la méthodologie de gestion des risques suivante :

- Évaluation de la gravité des sujets saillants

  L'analyse de la gravité des sujets saillants est menée sans tenir compte des mesures de mitigation mises en place par CK et ses parties prenantes.

- Évaluation de la probabilité d'occurrence

  Contrairement à l'évaluation de la gravité des sujets saillants, l'analyse de la probabilité d'occurrence intègre les mesures de mitigation de CK et de ses parties prenantes. Cette démarche

permet d'évaluer la probabilité d'occurrence des sujets saillants identifiés en tenant compte des efforts déployés pour les atténuer.

- Détermination de l'importance des sujets saillants relatifs aux Droits de l'Homme

  L'importance de chaque sujet saillant est déterminée en multipliant la probabilité d'occurrence par la moyenne des trois critères de gravité. Cette approche nous permet de hiérarchiser les sujets saillants et d'allouer des ressources humaines, financières et techniques de manière ciblée et adéquate.

4. Les échelles d'évaluation

L'importance des sujets saillants relatifs aux Droits de l'Homme repose sur des échelles de gravité et de probabilité d'occurrence.

Les échelles de gravité

La gravité des sujets saillants est déterminée sur base de la moyenne des scores attribués aux critères suivants :

1. Ampleur

   L'ampleur mesure l'intensité de l'impact sur les droits des individus concernés. L'ampleur est évaluée sur une échelle de 1 à 4 :

   - (1) Impact mineur.
   - (2) Impact modéré.
   - (3) Impact significatif.
   - (4) Impact critique.

2. Portée sur les parties prenantes

   La portée représente le nombre de personnes potentiellement affectées par le sujet saillant. La portée est évaluée sur une échelle de 1 à 4 :

   - (1) Un nombre limité de parties prenantes est concerné.
   - (2) Plusieurs parties prenantes sont impactées.

- (3) Une majorité de parties prenantes est affectée.
- (4) L'ensemble des parties prenantes est concerné.

3. Irrémédiabilité

L'irrémédiabilité correspond au temps nécessaire pour corriger ou atténuer les effets d'un dommage rencontré. L'irrémédiabilité est évaluée sur une échelle de 1 à 4 :

- (1) L'impact peut être rétabli en moins d'un an.
- (2) L'impact peut être rétabli dans un délai de 1 à 3 ans.
- (3) L'impact peut être rétabli dans un délai de 3 à 5 ans.
- (4) L'impact est irréversible ou nécessite plus de 5 ans pour être corrigé.

La probabilité d'occurrence

L'évaluation de la probabilité d'occurrence d'un sujet saillant prend en compte les mesures de mitigation mises en place par CK et ses parties prenantes. La probabilité est évaluée sur une échelle de 1 à 4 :

- (1) Très peu probable - L'événement a une faible chance de se produire.
- (2) Peu probable - L'événement peut survenir mais reste peu fréquent.
- (3) Probable - L'événement a une forte probabilité de se produire.
- (4) Très probable - L'événement est susceptible de se produire de manière récurrente.

5. Attribution des Droits de l'Homme aux sujets saillants identifiés

Pour chaque sujet saillant pertinent, nous avons établi une correspondance avec le(s) Droit(s) de l'Homme pertinent(s). Pour chaque Droit de l'Homme attaché à un sujet saillant, nous avons mené une évaluation approfondie de nos principaux partenaires commerciaux

		et fournisseurs. Cette évaluation repose sur des critères spécifiques, tels que la conformité aux normes internationales, les antécédents en matière de respect des Droits de l'Homme ou encore l'existence de mécanismes de signalement et de remédiation des Droits de l'Homme. Nous avons également mis en place un mécanisme de suivi des sujets saillants. Cette revue nous permet d'ajuster nos priorités et nos actions en fonction de l'évolution de ces sujets, permettant une meilleure résilience face aux défis émergents en matière de Droits de l'Homme. **6. Validation du Comité de Direction** Le Comité de Direction revoit et approuve régulièrement notre analyse globale des sujets saillants relatifs aux Droits de l'Homme.
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.	**1. Identification des zones géographiques à risques** Nous réalisons une analyse de notre chaine d'approvisionnement. Nous avons identifié nos 10 principaux fournisseurs de produits et services. Cette sélection nous permet de concentrer nos efforts sur leurs zones géographiques. Nous avons élaboré une cartographie des pays concernés en nous basant notamment sur les critères suivants : • <u>Pays d'implantation de nos parties prenantes externes concernées</u> Nous identifions les lieux où nos parties prenantes externes concernées exercent leurs activités afin d'évaluer les risques spécifiques associés aux Droits de l'Homme. • <u>Pays de fabrication des produits</u> Nous analysons les sites de production des parties prenantes concernées afin de prendre en compte les risques associés aux Droits de l'Homme. **2. Analyse approfondie de l'exposition aux risques** Une fois les pays identifiés, nous menons une analyse approfondie des risques spécifiques pour chaque zone géographique. Cette évaluation s'articule autour de deux axes majeurs : • <u>Les risques spécifiques aux Droits de l'Homme</u>

Nous examinons plusieurs enjeux critiques, comme notamment :

- Le travail forcé et le travail des enfants.
- Les discriminations et les inégalités (genre, origine, statut social ...).
- Les atteintes aux droits des femmes et des minorités.
- La corruption et les pratiques commerciales abusives.
- …

- <u>Facteurs aggravants</u>

  Nous prenons également en compte des éléments contextuels susceptibles d'exacerber les violations des Droits de l'Homme :

  - Présence de conflits armés ou d'instabilité politique, augmentant le risque d'exploitation et de violations des droits fondamentaux.
  - Lois et pratiques sociétales discriminatoires, pouvant restreindre les droits des travailleurs et des communautés locales.
  - Faiblesses institutionnelles et absence de protections juridiques.
  - …

4. Intégration des résultats dans notre rapport

Les résultats de cette analyse sont intégrés à notre processus de décisions stratégiques afin d'assurer une gestion des sujets saillants liés aux Droits de l'Homme.

Cette approche nous permet de :

- Allouer des ressources humaines, financières et techniques de manière ciblée et adéquate.
- Mettre en œuvre des mesures de mitigation adaptées afin de réduire les impacts négatifs sur les Droits de l'Homme.

		• Renforcer notre mécanisme de signalement et de remédiation en conformité avec les pratiques internationales. Grâce à cette approche, nous priorisons les zones les plus exposées aux risques et adoptons des actions proportionnées pour assurer le respect des Droits de l'Homme à chaque maillon de notre chaine d'approvisionnement.
B4	Autres incidences graves : déclarez toute incidence grave sur les droits de l'Homme survenue ou encore en cours de traitement pendant la période de reporting qui ne concerne pas les sujets saillants relatifs aux droits de l'Homme et expliquez comment elle a été gérée.	Au cours de la période 2024, aucune incidence grave sur les Droits de l'Homme n'a été signalée, constatée ou avérée au sein de nos activités et de notre chaine de valeur. Toutefois, conscients de l'importance d'une vigilance constante, nous maintenons une approche proactive afin de prévenir tout risque et d'assurer le respect des Droits de l'Homme tout au long de notre chaine de valeur.
Plan de progrès pour la partie B - Nous nous engageons à poursuivre et à renforcer un dialogue constructif avec nos parties prenantes.		

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

POLITIQUES SPECIFIQUES

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 ?	Nous avons adopté un ensemble de politiques et de procédures spécifiques pour atténuer les sujets saillants relatifs aux Droits de l'Homme liés à notre chaine de valeur. **1. Politique publique relative à la RSE et au respect des Droits de l'Homme** Notre politique publique en matière de Responsabilité Sociale des Entreprises (RSE) et de respect des Droits de l'Homme constitue le pilier central de nos engagements. Cette politique guide nos actions stratégiques et illustre l'engagement de CK à se positionner en tant qu'acteur responsable. **2. Codes de conduite relatifs à la RSE et au respect des Droits de l'Homme** Nous avons élaboré deux codes de conduite relatifs à la RSE et au respect des Droits de l'Homme afin d'engager nos parties prenantes internes et externes. Ces codes encouragent toutes nos parties prenantes à partager et adhérer à nos valeurs fondamentales ainsi qu'à nos engagements en matière de RSE et de respect des Droits de l'Homme. **3. Manuel du personnel** Notre manuel du personnel fournit des directives sur les droits et responsabilités de nos parties prenantes internes. Ce manuel intègre des processus clés pour atténuer les enjeux internes majeurs. **Processus clés** • <u>Recrutement inclusif</u> Nous nous engageons à prévenir toute forme de discrimination en nous focalisant uniquement sur les qualifications, les compétences professionnelles et les traits de caractère des candidats lors du

processus de sélection. Nous garantissons l'égalité des chances pour tous, indépendamment de l'origine, du genre, de l'âge ou de toute autre caractéristique personnelle. Ce processus promeut la diversité et assure un environnement de travail équitable et respectueux, aligné avec notre engagement envers les Droits de l'Homme.

- Mobilité interne

  La mobilité interne est un élément clé de notre stratégie de gestion des talents, visant à offrir des opportunités de développement professionnel tout en optimisant nos ressources internes. Chaque premier mardi du mois, lors du « Mardi de CK », nous annonçons en interne les postes vacants, permettant à nos collaborateurs de postuler en priorité. Cette transparence encourage la progression professionnelle et la rétention des talents.

- Visite médicale obligatoire

  Chaque nouveau collaborateur est soumis à une visite médicale pour évaluer ses aptitudes physiques et mentales en relation avec les exigences liées à son poste de travail. Cette démarche vise à garantir que tous les collaborateurs sont capables de remplir leurs fonctions de manière efficace, tout en assurant un environnement de travail sûr et productif.

- Mise en place d'un horaire de travail flexible

  Nous avons mis en place des horaires de travail flexibles pour favoriser l'équilibre entre vie professionnelle et personnelle, tout en préservant la responsabilité individuelle de chaque collaborateur. Les responsables adaptent cette flexibilité en fonction des besoins professionnels spécifiques de chaque département. Cette approche offre aux collaborateurs une grande autonomie, tout en garantissant la continuité et l'efficacité des opérations de la société.

- Les congés spéciaux

Les congés spéciaux permettent aux employés de s'absenter pour des événements personnels majeurs sans compromettre leur situation professionnelle. Ces congés favorisent un environnement de travail plus humain, compréhensif et bienveillant, où les besoins personnels des collaborateurs sont respectés et pris en considération.

- Les congés d'ancienneté

  Pour reconnaître la fidélité et l'engagement de nos collaborateurs, nous accordons des jours de congés supplémentaires en fonction de leur ancienneté. Cette initiative valorise l'expérience acquise et renforce la motivation des employés, en soulignant l'appréciation pour leur contribution continue à la société.

- Évaluation "SMART" des collaborateurs

  Notre processus d'évaluation des collaborateurs repose sur la méthodologie « SMART », qui établit des objectifs Spécifiques, Mesurables, Atteignables, Réalistes et Temporellement définis. Cette approche garantit que chaque collaborateur comprend les attentes de la société et reçoit un retour constructif sur ses performances. En adoptant cette méthodologie, nous favorisons un environnement de travail transparent et orienté vers l'amélioration continue, permettant à chacun de contribuer efficacement aux objectifs organisationnels.

- Plan de formation continue

  Notre plan de formation est conçu pour promouvoir le développement professionnel de nos collaborateurs. Les besoins en formation sont identifiés lors des évaluations annuelles, ce qui nous permet de cibler précisément les compétences à renforcer. En soutenant activement la croissance professionnelle de notre équipe, nous améliorons non seulement leur satisfaction et motivation, mais nous contribuons également à la réussite globale de notre organisation. Cette approche intégrée assure que nos collaborateurs

disposent des outils et connaissances nécessaires pour exceller dans leurs rôles et s'adapter aux évolutions du marché.

- Système de gratification

  Notre système de gratification intègre des primes discrétionnaires non-périodique fondées sur les résultats globaux de la société et les performances individuelles des collaborateurs. Ce mécanisme de récompense est conçu pour reconnaître et valoriser la contribution de chaque collaborateur au succès de l'organisation, renforçant ainsi leur engagement et motivation.

4. Politique de télétravail

Conscients de l'importance des conditions de travail flexibles, nous avons instauré une politique de télétravail. Cette politique établit un cadre structuré pour garantir que le télétravail se déroule de manière efficace et sécurisée, tout en maintenant un lien fort avec la société. L'objectif est d'améliorer l'équilibre entre vie professionnelle et personnelle, tout en préservant un haut niveau de productivité et d'engagement.

Processus clés

- Prévention de l'isolement social

  Nous organisons des réunions d'équipe en présentiel pour encourager l'interaction sociale et renforcer la cohésion d'équipe. Ces rencontres permettent de maintenir un esprit d'équipe dynamique et collaboratif, facilitant l'échange d'idées et la résolution collective de problèmes. Une communication ouverte et directe est encouragée pour créer un environnement de travail harmonieux où chacun se sent valorisé.

- Accès aux informations importantes

  Nous facilitons l'accès aux informations essentielles via notre intranet et divers outils numériques. Ces dispositifs assurent une connectivité fluide et sécurisée, permettant à nos collaborateurs de travailler efficacement, indépendamment de leur

localisation, tout en garantissant la continuité des opérations et la protection des données sensibles.

- Soutien technologique

  Nous fournissons les outils technologiques nécessaires pour que chaque collaborateur, concerné par le télétravail, dispose de l'équipement adéquat pour travailler depuis son domicile.

- Conditions de télétravail

  Des conseils sur l'ergonomie du poste de travail à domicile ont été élaborés par le département des Ressources Humaines. Ces directives visent à renforcer le confort et améliorer l'environnement de travail au sein du domicile personnel.

5. Encourager la déconnexion

Nous reconnaissons l'importance de maintenir un équilibre sain entre vie professionnelle et personnelle pour le bien-être de nos collaborateurs. Dans cette optique, nous encourageons activement la déconnexion en dehors des heures de travail. Cette initiative vise à réduire le stress et à prévenir l'épuisement professionnel, tout en améliorant la qualité de vie de nos collaborateurs.

Processus clés

- Communication ciblée

  Le département des Ressources Humaines joue un rôle clé en diffusant régulièrement des rappels et des conseils sur l'importance de la déconnexion et du repos. Ces communications soulignent les nombreux avantages que ces pratiques apportent à la santé mentale et physique. En insistant sur la nécessité de prendre des pauses régulières et de se déconnecter après les heures de travail, nous visons à instaurer un environnement de travail équilibré et sain. Cette démarche contribue non seulement à améliorer le bien-être individuel de nos parties prenantes internes, mais aussi à renforcer la productivité et l'engagement global au sein de nos équipes.

- Planification des congés

Nous encourageons nos employés à planifier leurs congés en collaboration avec leur responsable. Cette approche permet de garantir une répartition équilibrée des absences tout au long de l'année, évitant ainsi les périodes de surcharge de travail pour les équipes. En anticipant les besoins en congés, nous pouvons optimiser l'organisation des ressources humaines et maintenir un niveau optimal de productivité, tout en veillant à ce que chaque collaborateur bénéficie du repos nécessaire pour son bien-être personnel.

6. Sécurité physique

La sécurité physique de nos employés est une préoccupation quotidienne.

Processus clés

- Equipements de protection adaptés

  Nous nous assurons que chaque employé dispose des équipements de protection adaptés à son rôle et aux risques spécifiques liés à ses activités. En fournissant ces équipements, nous nous engageons à protéger la santé et la sécurité de nos collaborateurs, créant ainsi un environnement de travail sûr et sécurisé.

- Formations en sécurité

  Nous mettons en place des sessions de formation aux pratiques de sécurité pour les collaborateurs concernés. Ces formations abordent divers aspects, notamment l'utilisation appropriée des équipements de sécurité, les procédures d'urgence, les techniques de premiers secours... Grâce à ces formations, nous assurons le maintien d'un environnement de travail sécurisé et garantissons une réactivité efficace en cas d'incident. Cette initiative souligne notre engagement envers la sécurité et le bien-être des parties prenantes se trouvant sur nos différents sites.

- Simulation d'incendie et d'évacuations

  Nous organisons des exercices de lutte contre l'incendie et des simulations d'évacuation pour garantir que tous nos parties prenantes soient

informés des procédures à suivre en cas d'incendie et d'évacuation. En reproduisant des scénarios d'urgence réalistes, nous nous assurons que chaque membre de notre personnel est préparé à réagir rapidement et efficacement, minimisant ainsi les risques pour la sécurité et la santé de tous.

7. Politiques et procédures RGPD

Nous avons mis en place des politiques et procédures pour assurer la confidentialité et la sécurité des données à caractère personnel, conformément au Règlement Général sur la Protection des Données (RGPD).

Processus clés

- Gestion des consentements

  Nous avons établi un processus pour obtenir et gérer le consentement des individus relatif à la collecte et au traitement des données à caractère personnel. Les personnes concernées peuvent retirer leur consentement à tout moment, assurant le contrôle sur leurs informations personnelles. Cette approche démontre notre engagement à respecter la vie privée de nos parties prenantes et à protéger leurs données personnelles de manière sécurisée.

- Minimisation des données à caractère personnel collectées

  Nous veillons à limiter la collecte et le traitement des données à caractère personnel aux informations strictement nécessaires pour atteindre les finalités spécifiques pour lesquelles elles sont collectées.

- Transparence de nos traitements

  Nous nous engageons à maintenir une transparence totale envers nos parties prenantes concernant la collecte, l'utilisation, le stockage et la protection de leurs données. Notre politique de confidentialité, disponible sur notre site internet, détaille les mesures prises afin de respecter les droits des individus.

- Personne de contact

Nous avons désigné un responsable de la protection des données pour superviser l'application de nos politiques et procédures de protection des données, conformément au Règlement Général sur la Protection des Données (RGPD). Ce responsable sert de point de contact pour les autorités compétentes et toutes autres parties prenantes. Nous nous assurons que ce responsable a les ressources et les compétences nécessaires pour exercer ses fonctions de manière efficace et indépendante.

- Sensibilisation aux exigences relatives au RGPD

  Nous organisons des séances de sensibilisation régulières pour nos parties prenantes internes sur l'importance de la protection des données à caractère personnel.

8. Sécurité informatique

Nous avons mis en place un ensemble de politiques et de procédures en matière de sécurité informatique.

Processus clés

- Chiffrement des ordinateurs portables

  Tous les ordinateurs portables utilisés par nos collaborateurs sont équipés d'un système de chiffrement avancé pour sécuriser les données sensibles contre tout accès non autorisé. Ces mesures de sécurité assurent la confidentialité des informations, même en cas de perte ou de vol de l'appareil. En assurant ainsi la protection des données, nous veillons au respect des droits à la vie privée et à la protection des données sensibles.

- Authentification à deux facteurs

  Nous avons instauré un système d'authentification à deux facteurs pour renforcer la sécurité d'accès à nos systèmes informatiques et protéger les données sensibles de nos parties prenantes. Ce dispositif ajoute une couche supplémentaire de protection en imposant une vérification en deux étapes lors de chaque connexion. Ce processus assure une sécurité accrue des données sensibles et réduit le risque d'accès non autorisé.

- Tests annuels des plans de continuité et de reprise d'activité des activités (BCP/DRP)

  Annuellement, nous réalisons des tests de nos plans de continuité et de reprise d'activité. Ces exercices nous permettent de nous préparer à réagir en cas d'incident réel, réduisant ainsi les impacts potentiels sur nos opérations ainsi que sur nos parties prenantes. En identifiant les axes d'amélioration, nous nous assurons de minimiser les conséquences potentielles négatives.

- Sensibilisation en cybersécurité

  Des sessions de sensibilisation abordent des sujets clés tels que les risques de phishing, l'importance de créer et de maintenir des mots de passe robustes et sécurisés, ainsi que d'autres menaces potentielles. L'objectif est de renforcer la vigilance et les connaissances de nos parties prenantes internes.

9. Procédure relative aux réclamations clients

En conformité avec la Circulaire CSSF 17/671 telle que modifiée et le Règlement CSSF n°16-07, nous avons instauré une procédure dédiée pour traiter les réclamations clients. Nous nous engageons à traiter avec impartialité et professionnalisme chaque requête. Nous nous assurons d'informer nos clients de l'avancement de leur réclamation, en fournissant des décisions claires et motivées. Afin de faciliter ce processus, nous avons mis en place une adresse e-mail dédiée, satisfaction@ck.lu. Nous recueillons activement les retours et suggestions de nos clients afin d'améliorer continuellement nos services et de renforcer notre engagement envers leur satisfaction. En écoutant attentivement leurs besoins et attentes, nous sommes en mesure d'adapter nos offres et de garantir une expérience client optimale, tout en bâtissant des relations durables et de confiance avec notre clientèle.

10. Mécanisme de signalement et de remédiation

Nous avons mis en place un mécanisme de signalement et de remédiation pour toutes les préoccupations. Ce canal permet à toutes nos parties prenantes de signaler tout incident ou violation en lien avec notre chaîne de valeur.

		Pour faciliter ces signalements, nous avons créé une adresse e-mail dédiée : notification@ck.lu. Ce dispositif nous fournit un retour d'expérience précieux, permettant d'évaluer et d'améliorer en continu notre conformité en matière de RSE et de respect des Droits de l'Homme.
C1.1	Comment votre entreprise communique-t-elle la pertinence et l'importance de ces politiques à ceux qui doivent les mettre en œuvre ?	Nos politiques et procédures, illustrant nos engagements, sont publiquement disponibles sur notre site internet. Ce canal assure à toutes les parties prenantes un accès aux informations essentielles, permettant ainsi leur adhésion et leur engagement envers nos valeurs fondamentales. **1. Notre magazine « CK Mag »** Nous nous engageons à diffuser l'importance de nos politiques et procédures, par le biais de communications officielles, notamment à travers notre magazine « CK Mag ». Ce canal de communication stratégique nous permet de diffuser nos valeurs fondamentales, non seulement au Luxembourg, mais également dans toute la Grande Région. **2. Adhésion de nos collaborateurs** Durant la période d'intégration de chaque collaborateur, une sensibilisation sur nos engagements en matière de RSE et de respect des Droits de l'Homme est dispensée. Cette initiative vise à garantir que chaque membre adhère pleinement à nos valeurs fondamentales, favorisant ainsi une culture d'entreprise en accord avec nos principes éthiques et sociaux. **3. Diffusion des politiques et des procédures** Nous mettons à disposition de nos collaborateurs un accès à nos politiques et procédures via notre intranet, leur permettant ainsi d'obtenir les informations essentielles pour comprendre et appliquer efficacement ces directives internes. **4. Sensibilisation des parties prenantes** Nous organisons des sessions d'information dédiées à la discussion de nos politiques et procédures relatives à la RSE et au respect des Droits de l'Homme. Ces événements jouent un rôle important dans le renforcement de la compréhension et de l'engagement de nos parties prenantes.

		5. Partager nos défis et nos réussites Nous nous engageons à partager régulièrement des exemples concrets de nos défis et réussites en matière de RSE et de respect des Droits de l'Homme, illustrant ainsi l'impact positif de nos actions sur notre chaîne de valeur.

Plan de progrès pour la Partie C1

1. **Mise en œuvre d'une politique interne contre le Harcèlement et la Discrimination**
   Nous mettrons en place une politique interne visant à prévenir et à traiter le harcèlement sexuel, moral et toute forme de discrimination. Cette politique établira des procédures claires pour signaler et gérer les incidents, tout en garantissant un environnement de travail sûr et respectueux pour tous les employés.
2. **Enquêtes anonymes**
   Pour favoriser l'honnêteté et la transparence, nous proposerons des enquêtes anonymes. Ces enquêtes permettront aux employés de s'exprimer librement sans crainte de représailles, offrant ainsi une évaluation de nos pratiques et initiatives. Les résultats seront utilisés pour identifier les domaines d'amélioration et renforcer nos politiques.
3. **Boîtes à suggestions numériques**
   Nous mettrons en place des boîtes à suggestions numériques accessibles à tous les employés, permettant la soumission continue de commentaires et d'idées. Cette approche flexible encouragera les retours spontanés et pertinents, contribuant à l'amélioration continue de notre environnement de travail et à l'engagement des employés.
4. **Exercice de lutte contre l'incendie et de simulations d'évacuation**

   Un exercice de lutte contre l'incendie et de simulation d'évacuation est prévu au mois de juin 2025. Nous sommes actuellement en train de former 10 collaborateurs sur ces thématiques.

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 ?	**1. Engagement avec les parties prenantes internes** Nous organisons régulièrement des consultations entre le Comité RSE & Droits de l'Homme, les différents départements et la délégation du personnel pour aborder les sujets saillants en matière de RSE et de respect des Droits de l'Homme. **2. Engagement avec les parties prenantes externes** • Questionnaire d'auto-évaluation relatif à la RSE et au respect des Droits de l'Homme Notre questionnaire d'auto-évaluation relatif à la RSE et au respect des Droits de l'Homme nous permet d'évaluer le niveau de maturité de nos fournisseurs et sous-traitants tout au long de notre chaine d'approvisionnement, assurant ainsi leur alignement avec nos standards éthiques et nos engagements en matière de développement durable. • Partenariats stratégiques Nous établissons des partenariats stratégiques avec des ONG et des associations pour combattre la discrimination, promouvoir l'égalité et soutenir le développement professionnel. Ces collaborations visent à renforcer notre engagement envers l'inclusion et à créer des opportunités de croissance pour les individus. **3. Collaboration avec les autorités compétentes** • Collaboration avec l'IMS En collaborant avec « Inspiring More Sustainability » (IMS), nous nous engageons à rester à la pointe des initiatives RSE et à promouvoir activement le respect des Droits de l'Homme. • Collaboration avec l'ITM Nous collaborons avec l'Inspection du Travail et des Mines (ITM) afin de garantir la conformité aux normes sociales,

		de santé et de sécurité. Cette collaboration nous permet de nous aligner sur les meilleures pratiques réglementaires et de contribuer activement à l'amélioration des conditions de travail au Luxembourg. • Collaboration avec la CNPD Nous collaborons avec la Commission Nationale pour la Protection des Données (CNPD). En participant activement aux initiatives de la CNPD, nous nous engageons à promouvoir la transparence et la sécurité dans la gestion des données à caractère personnel. • Collaboration avec la CSSF En tant qu'entité régulée par la Commission de Surveillance du Secteur Financier (CSSF), nous nous engageons à respecter des normes rigoureuses dans divers domaines, tout en garantissant le secret professionnel. Notre engagement envers l'intégrité et la transparence constitue le pilier central de nos opérations dans le secteur financier. En adhérant strictement à ces principes, nous assurons non seulement la conformité réglementaire, mais aussi la confiance et la sécurité de nos clients et partenaires. • Collaboration avec la FEDIL Nous avons établi une collaboration stratégique avec la FEDIL (Fédération des Industriels Luxembourgeois), une organisation clé qui partage notre vision d'un développement industriel responsable et durable. • Collaboration avec la Chambre du Commerce Grâce à notre partenariat avec la Chambre de Commerce, nous nous efforçons de favoriser un environnement commercial respectueux des Droits de l'Homme, tout en contribuant activement à la croissance responsable du secteur économique.
C2.1	Comment votre entreprise identifie-t-elle les parties prenantes avec lesquelles elle collabore pour chacun des sujets saillants et quel	**1. Identification des Parties Prenantes** • Définition des parties prenantes

	est le calendrier et la nature de cette collaboration ?	Nous définissons les parties prenantes comme tout individu ou groupe pouvant affecter ou être affecté par nos actions, incluant à la fois des acteurs internes et externes. • Identification des parties prenantes - Analyse des activités Nous analysons nos activités pour identifier les parties prenantes impactées à chaque étape de notre chaine de valeur. - Cartographie des parties prenantes Nous avons cartographié nos parties prenantes et les avons classées en fonction de leur influence, de leurs intérêts et de leur importance pour notre organisation. Internes vs Externes Cette distinction nous aide à comprendre le rôle respectif des parties prenantes internes et externes. Directes vs Indirectes Nous identifions les parties prenantes directement impliquées dans nos opérations et celles affectées de manière indirecte. - Hiérarchiser nos actions Cette démarche nous permet de hiérarchiser nos actions, d'adapter nos communications et de renforcer notre collaboration avec chaque groupe concerné. - Engagement et consultation Nous impliquons nos parties prenantes dans un dialogue continu via des consultations et des réunions d'information pour maintenir des relations positives et répondre à leurs préoccupations. **2. Calendrier et nature de nos collaborations** La collaboration avec les parties prenantes est un processus continu, assorti de calendriers spécifiques adaptés à chaque projet ou initiative.

		• <u>Réunion mensuelle du Comité RSE & Droits de l'Homme</u> Chaque mois, le Comité RSE & Droits de l'Homme évalue les progrès accomplis, identifie les défis potentiels et ajuste les plans d'action en conséquence. • <u>Evaluation annuelle de l'efficacité de nos actions et projets</u> Nous procédons à une évaluation annuelle de l'efficacité de nos actions et projets, ce qui nous permet de mettre en avant nos réussites, de tirer des enseignements des expériences passées et d'intégrer des améliorations continues dans nos approches. Cette démarche garantit que nos initiatives demeurent pertinentes, efficaces et alignées avec nos objectifs stratégiques, tout en répondant aux attentes de nos parties prenantes.
C2.2	Pendant la période de reporting, avec quelles parties prenantes l'entreprise a-t-elle collaboré sur chacun des sujets saillants et pourquoi ?	**1. Instances dirigeantes** Les instances dirigeantes occupent une position centrale dans l'élaboration de la stratégie globale de la société, en particulier en matière de RSE et de respect des Droits de l'Homme. Leur engagement est essentiel pour s'assurer que les décisions stratégiques incarnent les valeurs fondamentales de l'organisation, favorisant une approche durable et éthique. **2. Comité RSE & Droits de l'Homme** Le Comité RSE & Droits de l'Homme veille à ce que les engagements de la société en matière de RSE et de respect des Droits de l'Homme soient intégrés de manière cohérente dans toutes les fonctions et opérations. **3. Nos collaborateurs** Le retour d'expérience de nos collaborateurs est au cœur de notre succès. Nous nous engageons à leur fournir un environnement de travail sûr, équitable et inclusif, tout en cherchant constamment à améliorer leur bien-être. **4. Nos fournisseurs et sous-traitants** Grâce à notre questionnaire d'auto-évaluation axé sur la RSE et le respect des Droits de l'Homme, nous évaluons

		et intégrons le niveau de maturité de nos fournisseurs et sous-traitants aux enjeux pertinents. **5. Nos clients et prospects** En réponse à la demande croissante de nos clients pour des solutions durables et responsables, nous avons intensifié notre engagement envers l'éco-responsabilité. Cela se manifeste par une recherche active de matériaux durables et l'adoption de procédés de fabrication respectueux de l'environnement. Nous intégrons des pratiques durables à chaque étape de notre chaîne de valeur, de la conception à la distribution, en passant par la production. Notre objectif est de réduire au maximum notre empreinte écologique, tout en répondant aux attentes de nos clients et en contribuant positivement à la préservation de notre planète. **6. Entreprises et communautés locales** En collaborant étroitement avec les entreprises et les communautés locales, nous nous engageons à promouvoir nos valeurs fondamentales tout en œuvrant à l'amélioration de la qualité de vie locale. Cette coopération se concrétise par le développement d'initiatives ciblées répondant aux besoins spécifiques des entreprise et communauté locales. Nous nous engageons à établir des partenariats durables qui contribuent au renforcent du tissu social local et favorisent un développement harmonieux et inclusif. En collaborant étroitement avec les acteurs locaux, nous visons à créer des synergies positives qui soutiennent la croissance communautaire et encouragent une prospérité partagée.
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 ?	**1. Instances dirigeantes** Les discussions régulières entre les instances dirigeantes ont permis d'intégrer efficacement les préoccupations des parties prenantes dans la stratégie globale de la société. Nous avons renforcé notre alignement stratégique sur des questions essentielles de gouvernance d'entreprise et de conformité. **2. Comité RSE & Droits de l'Homme** Les efforts du Comité RSE & Droits de l'Homme nous ont permis d'ajuster nos politiques et procédures en matière

de RSE et de respect des Droits de l'Homme. Cela a renforcé notre capacité à anticiper et atténuer les enjeux pertinents. Nous avons mis en place un mécanisme de signalement et de remédiation qui permet à nos employés, partenaires et autres parties prenantes de faire part de leurs préoccupations concernant nos activités en matière de RSE et de respect des Droits de l'Homme. De plus, ce mécanisme devrait nous fournir des informations précieuses pour identifier les domaines nécessitant des améliorations.

3. Nos collaborateurs

Les retours des employés, recueillis à travers des enquêtes internes, ont été déterminants dans l'amélioration des conditions de travail et du bien-être au sein de notre organisation. Ces enquêtes ont permis d'identifier des domaines clés nécessitant des améliorations, notamment l'équilibre entre vie professionnelle et vie personnelle. Pour y répondre, nous avons mis en place des programmes de flexibilité horaire afin de mieux satisfaire les besoins de nos employés. Nous offrons à nos collaborateurs des abonnements à tarif préférentiel pour accéder à nos salles de fitness. De plus, les terrains de squash, de tennis, de paddle et de badminton sont disponibles à des conditions avantageuses au Sportcenter à Kockelscheuer. Des entrainements de course à pied sont organisés sur la pause déjeuner, avec pour objectif principal la participation au ING Night Marathon. Par ailleurs, chaque dernier jeudi du mois, une activité de jeu d'échecs est proposée à nos collaborateurs. Ces initiatives ont pour objectif de favoriser le bien-être physique et mental de notre personnel.

4. Nos fournisseurs et sous-traitants

Les échanges avec nos partenaires ont révélé la nécessité d'une surveillance renforcée de notre chaîne d'approvisionnement. Pour répondre à ce besoin, nous avons amélioré notre questionnaire d'auto-évaluation en matière de RSE et de respect des Droits de l'Homme destiné à nos parties prenantes externes. Cet outil nous permet d'identifier les domaines nécessitant des améliorations chez nos partenaires. En collaborant étroitement avec eux, nous nous assurons que leurs

pratiques sont alignées avec nos valeurs fondamentales de durabilité et d'éthique.

5. Nos clients et prospects

Nous nous investissons activement dans des solutions innovantes visant à minimiser notre empreinte écologique, notamment par le développement de produits reconditionnés. Cette approche prolonge la durée de vie des matériaux tout en réduisant les déchets, contribuant ainsi à une économie circulaire. Nous attachons une grande importance à la compréhension des besoins et aspirations de notre clientèle. En restant à l'écoute de nos clients, nous nous assurons que nos actions répondent non seulement à leurs attentes immédiates, mais s'inscrivent également dans une vision à long terme de durabilité et d'équité.

6. Entreprises et communautés locales

Nous nous engageons à ce que les attentions envers nos parties prenantes, telles que les cadeaux de fin d'année, soient issues d'entreprises locales. Ces entreprises sont sélectionnées en fonction de leur engagement en matière de RSE et de respect des Droits de l'Homme, contribuant ainsi au soutien de l'économie locale.

En collaboration avec des ateliers protégés, nous favorisons l'inclusion sociale et professionnelle des personnes en situation de handicap. Par exemple, nous avons lancé la réalisation de petits bois d'allumage à partir de palettes récupérées, en partenariat avec la Ligue HMC, démontrant notre engagement envers l'économie circulaire.

Nous organisons également diverses collectes de dons pour soutenir des causes locales, illustrant notre volonté de contribuer positivement à la communauté. Par exemple, l'initiative "Trimestre du gâteau" a permis de recueillir des fonds pour l'association Kriibskrank Kanner, dédiée à l'aide aux enfants atteints de cancer. De plus, nous avons initié la collecte de "Boîtes de Noël" pour l'association Stëmm vun der Strooss, qui soutient les personnes en situation de précarité.

Plan de progrès pour la Partie C2

- Poursuivre nos engagements avec les parties prenantes.

EVALUATION 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 ?	Notre société a mis en place un processus pour identifier et gérer les changements dans la nature des sujets saillants relatifs aux Droits de l'Homme. **1. Revue itérative des sujets saillants** Nous effectuons régulièrement une analyse des risques liés aux Droits de l'Homme. Ce processus itératif nous permet d'évaluer régulièrement chaque sujet saillant, d'anticiper les évolutions potentielles dans notre environnement opérationnel et de mesurer leur impact sur notre organisation, mais également, sur les droits des individus concernés. **2. Engagement proactif avec les parties prenantes** Nous avons instauré un programme d'entretiens réguliers avec nos parties prenantes clés. Ce processus nous permet de recueillir des informations essentielles sur les enjeux actuels et émergents, assurant ainsi une compréhension approfondie des dynamiques en évolution. Grâce à ces échanges constructifs, nous sommes en mesure d'adapter nos pratiques de manière proactive, garantissant que nos stratégies et opérations restent alignées avec les attentes et besoins de nos parties prenantes. **3. Veille stratégique** Nous avons mis en place une veille stratégique axée sur les tendances émergentes, les évolutions législatives et les rapports sectoriels pertinents. Ce dispositif nous permet d'anticiper les changements susceptibles d'influencer notre chaîne de valeur. Nous nous efforçons d'ajuster nos stratégies, assurant ainsi la résilience et la compétitivité de nos opérations.
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 ?	Durant la période de référence, notre organisation a observé des tendances marquantes en matière de cybersécurité. **1. Augmentation des cyberattaques**

		L'augmentation des cyberattaques, en particulier le phishing, constitue une tendance préoccupante observée au cours de la période de référence. Cette recrudescence peut être attribuée à plusieurs facteurs, notamment l'évolution rapide des technologies, la généralisation du télétravail et la sophistication croissante des techniques utilisées par les cybercriminels. De plus, les tensions géopolitiques mondiales exacerbent ces risques. Les cyberattaques sont souvent utilisées comme outils de déstabilisation entre États, augmentant ainsi la complexité du paysage des menaces. Cette situation appelle à une vigilance accrue et à des mesures renforcées pour protéger les infrastructures numériques.
C3.2	Pendant la période de référence, a-t-elle identifié des incidences graves associées à un sujet saillant et, si oui, lesquels ?	Aucune incidence relative aux principaux enjeux des Droits de l'Homme n'a été détectée durant la période de référence. **1. Renforcement de nos ressources IT** Nous avons renforcé notre département IT en intégrant des compétences diversifiées et spécialisées. Cette stratégie nous permet d'anticiper et de relever les défis technologiques émergents, assurant la résilience de notre infrastructure informatique. **2. Sensibilisations renforcées** Face à l'augmentation des menaces informatiques, nous avons intensifié nos efforts de sensibilisation, en mettant l'accent sur la prévention des cyberattaques. Par le biais de programmes de sensibilisation, nous nous assurons que notre personnel est équipé pour naviguer dans un environnement numérique de plus en plus complexe. Ces initiatives renforcent notre capacité à répondre aux menaces émergentes.

Plan de progrès pour la partie C3

- CK s'engage à se tenir informé des évolutions réglementaires, des meilleures pratiques de l'industrie et des problématiques émergentes en matière de Droits de l'Homme.
- CK continuera à intensifier ses efforts pour offrir des veilles technologiques pertinentes à ses parties prenantes, assurant ainsi une réactivité et une adaptation aux évolutions technologiques émergentes.

INTEGRATION DES RESULTATS ET REPONSES

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 ?	**1. Le Conseil d'Administration** Les membres du Conseil d'Administration ne se contentent pas d'être informés des conclusions des évaluations des sujets saillants, ils assument également la responsabilité de superviser la mise en œuvre des stratégies relatives aux Droits de l'Homme. Chaque année, le Conseil d'Administration reçoit un rapport détaillé qui met en lumière les progrès accomplis ainsi que les défis rencontrés par la société. Ces rapports constituent une base solide pour prendre des décisions éclairées et effectuer les ajustements stratégiques nécessaires, assurant ainsi que nos actions restent alignées avec nos valeurs fondamentales. **2. Le Comité de Direction** Le Comité de Direction s'assure que les conclusions des analyses de risques sont intégrées dans les plans opérationnels et budgétaires. Cette démarche nous permet d'ajuster nos politiques internes, de mettre à jour nos procédures opérationnelles et d'allouer les ressources humaines, techniques et financières nécessaires. Cette approche nous permet d'anticiper les défis potentiels et de réagir efficacement aux situations imprévues, renforçant ainsi notre résilience organisationnelle. **3. Le Comité RSE & Droits de l'Homme** Le Comité RSE et Droits de l'Homme a pour mission de suivre les indicateurs clés de performance tout en proposant des actions correctives. Ce Comité veille à ce que nos initiatives en matière de RSE et de respect des Droits de l'Homme demeurent efficaces et en adéquation avec les objectifs stratégiques définis par le Conseil d'Administration. En supervisant et en évaluant régulièrement nos actions, le Comité garantit que nous respectons nos engagements éthiques et que nous

		intégrons ces principes de manière cohérente dans notre stratégie globale.
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 ?	**1. Le département Compliance & ESR** Le département Compliance & ESR ne se limite pas à coordonner les initiatives en matière de RSE et de respect des Droits de l'Homme. Ce département effectue également des audits réguliers pour identifier les domaines nécessitant des améliorations. **2. Le département des Ressources Humaines** Le département des Ressources Humaines élabore des programmes de sensibilisation conçus pour favoriser l'engagement de nos parties prenantes internes à nos valeurs fondamentales. De plus, le département des Ressources Humaines s'engage activement dans des initiatives de bien-être au travail, veillant à créer et maintenir un environnement de travail sain et inclusif. **3. Le département des Achats** Le département des Achats collabore avec nos fournisseurs afin de développer des solutions durables. L'objectif du département des Achats est de renforcer notre engagement tout au long de notre chaîne d'approvisionnement, assurant ainsi que chaque étape de notre processus respecte nos standards en matière de durabilité et de responsabilité sociale. Cette approche garantit que nous travaillons en collaboration avec nos partenaires afin de promouvoir des pratiques éthiques et durables à chaque niveau de notre chaîne de valeur. **4. Le département Marketing** Le département Marketing joue un rôle clé en concevant des campagnes qui mettent en avant nos initiatives inspirantes en matière de RSE et de respect des Droits de l'Homme. Il établit également des partenariats locaux avec des organisations partageant nos valeurs. Ces efforts démontrent notre engagement envers la durabilité et permettent au département de promouvoir nos valeurs tout en renforçant notre impact positif sur la communauté et l'environnement. **5. La délégation du personnel**

		La délégation du personnel s'engage activement à promouvoir une culture de dialogue ouvert et constructif. Elle organise régulièrement des réunions pour discuter des préoccupations des employés et propose des solutions concrètes à la direction. Ces initiatives renforcent la confiance et la transparence au sein de l'organisation, créant ainsi un environnement de travail collaboratif et harmonieux. **6. Le département « Facilities »** Le département « Facilities » s'engage activement notamment dans des projets d'efficacité énergétique. En 2024, des panneaux photovoltaïques ont été installés sur le toit de nos installations, ce qui a permis de réduire notre consommation énergétique et notre empreinte carbone. Cette initiative illustre notre engagement envers la durabilité et notre détermination à intégrer des pratiques respectueuses de l'environnement dans nos opérations quotidiennes. **7. Les autres départements de CK** Chaque département est encouragé à développer des initiatives spécifiques qui alignent leurs opérations avec nos objectifs de RSE et de respect des Droits de l'Homme.
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 ?	Nous reconnaissons que des tensions peuvent émerger entre la prévention ou l'atténuation des impacts liés à des sujets saillants relatifs aux Droits de l'Homme et d'autres objectifs stratégiques, tels que la croissance financière et l'expansion de marchés. Il est essentiel pour nous de maintenir un équilibre entre ces priorités, afin de garantir que notre engagement envers la RSE et les Droits de l'Homme ne soit pas compromis, tout en poursuivant nos ambitions de développement et de performance économique. **1. Conseil d'Administration** En cas de tensions persistantes, le Conseil d'Administration intervient pour arbitrer les décisions. Le Conseil veille à ce que ces décisions soient alignées avec nos engagements en matière de RSE et de respect des Droits de l'Homme, tout en intégrant nos impératifs économiques. Cette approche garantit un équilibre entre performance économique et responsabilité sociale,

		renforçant ainsi la confiance et l'engagement de nos parties prenantes. **2. Comité de Direction** Le Comité de Direction joue un rôle important en examinant et en validant les plans d'action proposés par le Comité RSE et Droits de l'Homme. En approuvant ces initiatives, le Comité de Direction s'assure que ces propositions s'alignent avec la vision globale et les objectifs stratégiques de la société. Le Comité de Direction s'engage à réduire l'empreinte carbone de la société tout en préservant sa rentabilité, garantissant ainsi un développement durable qui maintient les performances financières.
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 la période de référence, notre société a mis en œuvre plusieurs mesures ciblées pour prévenir ou atténuer les incidences potentielles associées aux sujets saillants identifiés. **1. Programmes de formation en santé et sécurité** Nous avons renforcé nos programmes de formation en santé et sécurité au travail, en mettant l'accent sur la prévention des accidents, l'utilisation adéquate des équipements de protection et les procédures d'urgence. Des ateliers pratiques ont été organisés pour simuler des situations d'urgence, permettant aux employés de s'exercer à réagir à des scénarios exceptionnels. **2. Mécanismes de signalement et de remédiation** Des mécanismes de signalement et de remédiation ont été instaurés pour permettre aux parties prenantes de signaler toute discrimination ou inégalité perçue. Chaque signalement déclenche une enquête, suivie d'actions correctives rapides pour résoudre les problèmes identifiés, renforçant ainsi notre culture d'équité et d'inclusion. **3. Formations en Technologie de l'Information, en la Communication et en Sécurité** Nous avons mis en place des sessions de formation régulières en matière de technologie de l'information, de la communication et de la sécurité adaptées aux rôles spécifiques de nos collaborateurs. Ces formations assurent une compréhension des mesures de sécurité,

		couvrant des sujets tels que la gestion des mots de passe et la protection des données sensibles, renforçant ainsi la résilience de notre infrastructure numérique contre les cybermenaces. **4. Simulations d'attaques de phishing** Nous réalisons régulièrement des simulations d'attaques de phishing internes sur les boîtes e-mails de nos collaborateurs. Ces exercices nous aident à identifier les vulnérabilités et à accroître la vigilance de nos équipes face à ces menaces. Les résultats obtenus servent à ajuster nos programmes de formation et à optimiser nos protocoles de sécurité.
Plan de progrès pour la partie C4 - Nous nous engageons à mettre en place d'autres mesures pour prévenir ou atténuer les incidences potentielles associées à chacun des sujets saillants.		

SUIVI DE LA PERFORMANCE

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 ?	Pour garantir l'efficacité de nos efforts dans le traitement des sujets saillants relatifs aux Droits de l'Homme, notre société a mis en place des indicateurs clés de performance. Ces indicateurs nous permettent de mesurer objectivement nos progrès et d'ajuster nos stratégies en conséquence. **1. Santé, sécurité et bien-être** • <u>Taux d'accidents de travail</u> Nous effectuons un suivi de la fréquence et de la gravité des accidents de travail en utilisant des indicateurs clés tels que le taux de fréquence des accidents et le taux de gravité. Ces données sont collectées mensuellement à partir des rapports d'incidents et font l'objet d'une analyse approfondie pour identifier les tendances émergentes et les zones à risque. En cas d'augmentation du nombre d'accidents, nous réagissons rapidement en mettant en place des mesures de prévention ciblées, telles que la réalisation d'audits de sécurité et l'organisation de formations spécifiques. Ces actions visent à renforcer la sécurité sur le lieu de travail et à minimiser les risques pour nos collaborateurs. • <u>Taux d'absentéisme</u> Nous mesurons le taux d'absentéisme sur une base mensuelle en calculant le pourcentage d'heures d'absence pour raisons de santé par rapport au total des heures travaillées. Cet indicateur est essentiel pour évaluer le bien-être général de nos employés. Un suivi régulier nous permet d'identifier les périodes de pic d'absentéisme et d'explorer les causes sous-jacentes, telles que des conditions de travail inadéquates ou des problèmes de santé liés au stress. En comprenant ces dynamiques, nous pouvons mettre en œuvre des actions correctives ciblées

pour améliorer le bien-être de notre personnel et favoriser un environnement de travail plus sain et productif.

- Taux de turnover

Nous calculons le taux de turnover en divisant le nombre de départs volontaires par l'effectif moyen sur une période annuelle donnée. Cet indicateur est crucial pour évaluer la satisfaction et l'engagement de nos employés. Un taux de turnover élevé peut indiquer des problèmes tels que des conditions de travail insatisfaisantes ou un manque de perspectives de carrière, ce qui nécessite des interventions ciblées pour améliorer la rétention des talents. En analysant ces données, nous pouvons mettre en place des stratégies efficaces pour créer un environnement de travail plus attrayant et soutenir le développement professionnel de nos collaborateurs.

- Heures de formation en santé et sécurité

Nous comptabilisons le nombre total d'heures de formation en santé et sécurité dispensées à nos collaborateurs chaque année. Cet indicateur est évalué en fonction du nombre d'heures de formation par employé et du pourcentage d'employés ayant suivi une formation obligatoire. L'objectif est de réduire les risques d'accidents en renforçant les compétences et la sensibilisation aux pratiques sécuritaires. En investissant dans ces formations, nous visons à créer un environnement de travail plus sûr et à promouvoir une culture de sécurité au sein de notre organisation.

2. Équilibre entre vie professionnelle et vie personnelle

- Nombre de jours de télétravail

Nous avons mis en place un système de suivi du télétravail, permettant de collecter des données sur le nombre de jours travaillés à distance par collaborateur. Ce suivi est complété par des enquêtes régulières visant à évaluer l'impact du télétravail sur leur bien-être et leur productivité.

		3. Formation et développement • Taux de participation aux formations Nous évaluons le taux de participation des collaborateurs aux programmes de formation internes en calculant chaque année le pourcentage d'employés ayant suivi au moins une formation par rapport au nombre total d'employés. Cet indicateur reflète notre engagement envers le développement professionnel continu et l'amélioration des compétences de notre personnel. De plus, nous analysons les taux de participation par département et par niveau hiérarchique afin d'identifier les domaines nécessitant une attention particulière ou un renforcement des compétences. Cette analyse nous permet de cibler nos efforts de formation de manière stratégique, assurant ainsi la croissance et le développement de nos équipes. **4. Engagement communautaire et responsabilité sociale** • Adhésion de nos parties prenantes Nous évaluons l'engagement de nos parties prenantes en analysant le pourcentage d'adhésion à nos valeurs fondamentales à travers notre code de conduite ainsi que notre questionnaire d'auto-évaluation relatif à la RSE et au respect des Droits de l'Homme. En examinant ces indicateurs, nous pouvons identifier les domaines qui nécessitent un renforcement et ajuster nos stratégies en conséquence. Cela nous permet de favoriser une collaboration plus étroite et d'accroître l'engagement de toutes nos parties prenantes, assurant ainsi un alignement optimal avec nos objectifs stratégiques et nos valeurs fondamentales.
C5.1	Durant la période de référence, quels exemples illustrent l'efficacité de la gestion des sujets saillants ?	Durant la période de référence, plusieurs initiatives ont démontré l'efficacité de notre gestion des sujets saillants en matière de Droits de l'Homme. **1. Protection des données à caractère personnel** Des améliorations stratégiques de notre infrastructure IT ont renforcé notre capacité à protéger les données à caractère personnel de nos parties prenantes. Un test de

pénétration récent a confirmé l'efficacité de nos mesures de sécurité, soulignant notre engagement à garantir la confidentialité et la sécurité de nos données.

2. Absentéisme et turnover

En mettant l'accent sur le bien-être et la santé de nos collaborateurs, nous avons maintenu un taux de turnover et d'absentéisme bas grâce à des programmes de développement professionnel personnalisés, des initiatives de cohésion d'équipe et des mesures de conciliation entre vie professionnelle et vie personnelle. Notre taux de turnover (8 %) et notre taux d'absentéisme (3,4 %) sont inférieurs à la moyenne du secteur du commerce, reflétant notre volonté d'offrir un environnement de travail sain et motivant, renforçant ainsi la satisfaction et la fidélité de nos collaborateurs.

3. Sensibilisation aux risques de phishing

En réponse à l'augmentation des menaces de phishing, nous avons intensifié notre programme de sensibilisation grâce à des initiatives ciblées et régulières, incluant des simulations de phishing. Ces actions ont permis de réduire les incidents de phishing au sein de notre organisation, illustrant ainsi notre engagement à renforcer notre résilience en matière de cybersécurité.

4. Lutte contre le blanchiment de capitaux et le financement du terrorisme (LBC/FT)

Nous continuons à intensifier nos efforts pour proposer à l'ensemble de nos collaborateurs une formation sur la lutte contre le blanchiment de capitaux et le financement du terrorisme. Ces initiatives renforcent notre capacité à détecter et prévenir les activités suspectes, illustrant ainsi notre engagement à maintenir des pratiques commerciales éthiques, sécurisées et sûres.

5. Adhésion de nos fournisseurs et sous-traitants

Nous avons atteint un pourcentage satisfaisant d'adhésion de nos fournisseurs et sous-traitants à notre code de conduite en matière de RSE et de respect des Droits de l'Homme, ainsi qu'un taux de réponse encourageant à notre questionnaire sur ces sujets. Cette progression démontre notre capacité à intégrer nos engagements tout au long de notre chaîne d'approvisionnement. Nous nous

		engageons à accroître ce taux d'adhésion pour garantir des pratiques commerciales responsables et durables avec l'ensemble de nos parties prenantes.

Plan de progrès pour la partie C5

- Notre objectif est d'augmenter le taux d'adhésion de nos parties prenantes à notre Code de Conduite relatif à la RSE et au respect des Droits de l'Homme.
- Nous avons pour objectif d'augmenter le taux de réponse à notre questionnaire relatif à la RSE et au respect des Droits de l'Homme.
- Nous allons suivre le nombre et la nature de toutes les préoccupations des parties prenantes. Ces préoccupations seront classées par catégorie et feront l'objet d'une analyse régulière.

REPARATION		
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 ?	**1. Accessibilité** Nous avons instauré des mécanismes sécurisés permettant aux individus de signaler leurs préoccupations sans craindre de représailles. Ces dispositifs sont conçus pour être facilement accessibles à tous, en prenant en compte les éventuelles barrières linguistiques, technologiques et géographiques. **2. Organisation interne** Nous avons établi une structure décisionnelle interne dédiée au traitement de chaque signalement. Le Comité RSE & Droits de l'Homme se réunit mensuellement pour évaluer les nouveaux cas, assurant une communication transparente à chaque étape du processus. Cette approche renforce la confiance des parties prenantes et garantit notre conformité en matière de RSE et de respect des Droits de l'Homme. **3. Transparence et équité** Nous nous engageons à fournir des mises à jour régulières concernant l'avancement des signalements et les actions entreprises, le cas échéant. Cette transparence assure que toutes les parties prenantes impliquées sont informées des progrès réalisés, renforçant ainsi la confiance dans notre processus et notre engagement envers l'équité.
C6.1	Par quels moyens, votre entreprise peut-elle recevoir des plaintes ou des réclamations liées à chacun des sujets saillants ?	Notre société a mis en place une série de canaux dédiés à la réception et au traitement des préoccupations liées aux sujets saillants en matière de Droits de l'Homme. Ces canaux sont conçus pour être accessibles, sécurisés et transparents, garantissant à toutes les parties prenantes la possibilité d'exprimer leurs préoccupations en toute confiance et sans crainte de représailles. **1. Canal de signalement et de remédiation** Nous avons mis en place une adresse e-mail dédiée, notification@ck.lu. Ce canal offre aux parties prenantes la possibilité de soumettre leurs préoccupations concernant la RSE et le respect des Droits de l'Homme. Nous nous

engageons à répondre rapidement et efficacement à chaque préoccupation soumise, afin de promouvoir un dialogue constructif et de renforcer notre engagement envers des pratiques éthiques et durables.

2. Canal relatif aux réclamations clients

En conformité avec la Circulaire CSSF 17/671 telle que modifiée et le règlement CSSF n°16-07, nous avons mis en place une procédure spécifique pour le traitement des réclamations clients. À cet effet, nous avons créé une adresse e-mail dédiée, satisfaction@ck.lu, afin de garantir un canal de communication efficace et accessible pour nos clients. Cette initiative vise à assurer que toutes les réclamations soient traitées de manière rapide et équitable, renforçant ainsi notre engagement envers la satisfaction client et l'amélioration continue de nos opérations.

3. Canal relatif au RGPD

Pour toute question relative à la protection des données à caractère personnel, nous avons mis en place un canal dédié via l'adresse e-mail gdpr@ck.lu. Ce dispositif permet aux clients de soumettre leurs préoccupations concernant l'utilisation de leurs données personnelles. Chaque demande est traitée en stricte conformité avec les réglementations en vigueur, garantissant ainsi la confidentialité et la sécurité des informations personnelles de nos clients, tout en respectant les exigences en matière de protection des données à caractère personnel.

4. Canal relatif aux incidents de sécurité informatique

Nous avons établi un canal interne spécifique pour le signalement des préoccupations relatives à la sécurité informatique. Les employés peuvent soumettre leurs rapports et préoccupations directement via l'adresse électronique dédiée : helpdesk@ck.lu. Ce mécanisme vise à garantir une réponse rapide et efficace aux incidents de sécurité, tout en assurant la confidentialité et la protection des informations soumises. Nous encourageons tous les membres de notre organisation à utiliser ce canal pour contribuer à la sécurité et à la résilience de notre infrastructure informatique.

		5. Réunions d'équipe Nous favorisons un environnement de travail où les discussions ouvertes sont encouragées, notamment lors de réunions d'équipe régulières. Ces échanges offrent à chaque collaborateur l'opportunité de soulever des préoccupations, facilitant ainsi une résolution collective. Cette approche collaborative permet de traiter les problèmes de manière proactive et renforce la cohésion et l'engagement au sein de nos équipes. **6. Entretiens individuels** Chaque année, des entretiens individuels sont organisés entre les collaborateurs et leur responsable, offrant un espace dédié pour discuter des préoccupations dans un cadre confidentiel et restreint. Ces échanges encouragent un dialogue constructif et ouvert, permettant d'identifier les problèmes potentiels et de soutenir le développement professionnel et personnel de chaque collaborateur.
C6.2	Comment votre entreprise s'assure-t-elle que les gens se sentent capables et autorisés à formuler une plainte ou réclamation ?	Pour s'assurer que les parties prenantes se sentent capables et autorisées à formuler des préoccupations, notre société a mis en place plusieurs stratégies visant à créer un environnement de confiance et de transparence. **1. Culture d'ouverture** Nous favorisons une culture d'entreprise fondée sur l'ouverture et la transparence, valeurs essentielles à notre fonctionnement. Cette approche se manifeste par une communication directe à tous les niveaux de l'organisation, incitant les parties prenantes à exprimer librement leurs préoccupations et à participer activement à un dialogue constructif. **2. Engagement actif de notre instance dirigeante** L'instance dirigeante de la société s'engage à soutenir les mécanismes de signalement et de remédiation, en affirmant sa volonté de prendre des mesures correctives, lorsque cela s'avère nécessaire. Cet engagement renforce la crédibilité de nos processus et encourage les individus à s'exprimer librement sans crainte de représailles. **3. Séances d'information et de sensibilisation**

		Nous organisons des séances d'information pour sensibiliser les parties prenantes aux mécanismes de signalement et de remédiation disponibles. Ces sessions incluent des explications détaillées sur la manière d'exprimer une préoccupation, les étapes du processus de traitement et les garanties de confidentialité offertes.
C6.3	Comment votre entreprise traite-t-elle les plaintes et évalue-t-elle l'efficacité des résultats ?	Pour traiter les préoccupations et évaluer l'efficacité des résultats, notre société a mis en place un processus assurant que chaque problématique soulevée est abordée de manière équitable, efficace et transparente. **1. Réception et enregistrement des préoccupations** Toutes les préoccupations reçues par nos différents canaux sont systématiquement enregistrées dans notre système de gestion des plaintes, intégré à notre CRM. Dès qu'un client exprime une préoccupation via l'un de nos portails, celle-ci est immédiatement consignée et assignée à un responsable du département concerné. Ce processus garantit une traçabilité et une responsabilité renforcées, assurant ainsi un suivi rigoureux et une résolution efficace des préoccupations exprimées. **2. Évaluation initiale** Chaque préoccupation fait l'objet d'une évaluation initiale visant à déterminer sa nature, sa gravité et son urgence. Cette étape nous permet de les prioriser et d'allouer les ressources humaines, techniques et financières nécessaires pour assurer une résolution rapide et efficace. **3. Enquête et résolution** Une enquête est menée pour comprendre les origines et les détails des préoccupations reçues. Le Compliance & ESR Manager, en collaboration avec le Comité de Direction, joue un rôle dans la résolution de chaque préoccupation. **4. Évaluation de l'efficacité** Chaque année, nous effectuons une évaluation approfondie des résolutions des préoccupations soulevées. Cette évaluation comprend l'analyse des résultats obtenus, le niveau de satisfaction des plaignants et l'impact des solutions mises en œuvre. Grâce à cette démarche, nous pouvons améliorer nos processus de

		remédiation et prévenir la récurrence de problèmes similaires à l'avenir.
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 ?	Au cours de la période de référence, nous avons identifié plusieurs tendances dans les préoccupations des parties prenantes en matière de RSE et de respect des Droits de l'Homme. **1. Cybersécurité et phishing** Face à l'augmentation des tentatives de phishing, qui ont mis en évidence une vulnérabilité accrue face aux cyberattaques, nous avons renforcé nos campagnes de sensibilisation à la cybersécurité pour l'ensemble de nos collaborateurs. Nous avons organisé des ateliers pratiques, incluant des simulations d'attaques de phishing, afin de mieux préparer notre personnel à reconnaître et à réagir à ces menaces. Cette initiative a renforcé notre sécurité globale et témoigne de notre engagement à protéger les données sensibles de notre organisation. **2. Protection des données à caractère personnel** L'absence de réclamations concernant la gestion des données à caractère personnel atteste de l'efficacité de nos mesures actuelles. Nous avons récemment renforcé nos protocoles de sécurité et réalisé des tests d'intrusion pour assurer notre conformité avec les réglementations en vigueur, réduisant ainsi les risques associés à la protection des données personnelles. **3. Réclamations de la clientèle** Toutes les réclamations des clients ont été traitées conformément à notre procédure de gestion des réclamations. Nous veillons à ce que toutes les réclamations et leurs résolutions soient communiquées à la CSSF avant le 1er mars de l'année suivante. Cette pratique assure une transparence et une conformité aux exigences réglementaires en vigueur, renforçant ainsi notre engagement envers la satisfaction client.
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,	Pendant la période de reporting, notre société a facilité des recours pour traiter des incidences réelles sur des sujets saillants liés aux droits de l'homme. **1. Incidence de phishing et cybersécurité**

	pouvez-vous fournir des exemples représentatifs ?	À la suite d'une tentative de phishing, nous avons immédiatement renforcé nos campagnes de sensibilisation à la cybersécurité. En mettant en place des simulations de phishing, nous avons pu sensibiliser efficacement nos collaborateurs aux menaces potentielles. Ces initiatives ont pour objectif de réduire le nombre potentiel d'incidents. Grâce à ces actions, nous avons accru la vigilance de l'ensemble de notre personnel face aux cybermenaces. **2. Réclamations clients** En réponse aux réclamations de certains clients concernant le délai dans nos réponses, nous avons révisé notre processus interne afin d'améliorer l'efficacité du traitement de ces préoccupations. Pour ce faire, une équipe dédiée chargée d'accélérer la résolution des plaintes et réclamations. De plus, chaque résolution de plainte est suivie d'une enquête de satisfaction, ce qui nous permet non seulement de nous assurer que les clients sont satisfaits des actions entreprises, mais aussi d'identifier des opportunités d'amélioration continue. Cette approche proactive vise à renforcer la satisfaction client et à optimiser notre service.

Plan de progrès pour la partie C6

- Nous continuons à proposer des enquêtes de satisfaction à nos parties prenantes.
- Nous poursuivons nos efforts pour engager un dialogue constructif avec les fournisseurs et sous-traitants afin de corriger les pratiques non conformes en matière de RSE et de respect des Droits de l'Homme.