

Entreprise et droits de l'homme

Engagement et rapport 2022

En tant que société de call center, Ebos a un impact significatif sur la société, les employés et les clients qu'elle sert. C'est pourquoi nous nous engageons à agir de manière responsable et à respecter les droits humains dans toutes nos activités.

Dans le cadre de notre stratégie RSE, et de son pilier "Ebos cares", nous sommes fiers de publier notre rapport annuel "droits humains", qui reflète notre engagement à long terme envers la responsabilité sociale de l'entreprise.

Le rapport annuel "droits humains" d'Ebos vise à fournir une vue d'ensemble transparente de nos activités en matière de droits humains, à la fois positives et négatives. Nous sommes conscients que nous avons encore du travail à faire, mais nous sommes fiers des progrès que nous avons réalisés jusqu'à présent. Nous sommes convaincus que la transparence et la responsabilité sont essentielles pour nous aider à améliorer continuellement notre performance.

Notre engagement envers les droits humains est ancré dans notre participation au Pacte national "Entreprises et Droits de l'Homme". Nous sommes fiers de soutenir cette initiative et de travailler avec d'autres entreprises pour promouvoir les droits humains dans toutes les activités commerciales. Nous sommes convaincus que cela nous aidera à atteindre notre objectif ultime: devenir une entreprise responsable qui contribue à la société de manière positive.

Chez Ebos, nous sommes fiers de notre engagement envers les droits humains et nous continuerons à travailler dur pour nous améliorer. Nous savons que cela nécessite des efforts constants et nous sommes déterminés à y parvenir. Nous invitons tous ceux qui sont intéressés à en savoir plus sur notre engagement envers la responsabilité sociale de l'entreprise et les droits humains à consulter notre rapport annuel "droits humains"

Notre Rapport annuel 2022

Secteur d'activité, risques et politiques en place

Notre entreprise opère dans le secteur des services. Les risques à "causer" en termes de non-respect et violation des droits humains est analysé comme étant relativement faible. Nous opérons principalement (par le biais d'opérations, produits proposés et services) essentiellement au Luxembourg, pour le compte d'entreprises luxembourgeoises. Les chaînes de valeur peuvent s'étendre dans d'autres pays du Benelux, la France (Belgique, Hollande).

Nous n'avons pas mis en place de politique à proprement parlé sur le respect des droits humains, mais nous y travaillons. Un code de conduite éthique et responsable existe déjà et est en cours d'amélioration. Un code et une charte fournisseurs sont également en place et nous prévoyons une analyse et une refonte régulière de la liste de nos fournisseurs est analysée régulièrement en fonction des engagements de chacun.

L'engagement public en la matière a été élaboré par le biais d'un processus consultatif externe qui a contribué à l'élaboration de l'engagement public et qui reflète également les contributions externes (consultation de l'INDR, formation Life long learning en e-learning le 12 octobre 2021 et en présentiel le 14 mars 2023)

Le directeur de Ebos Luxembourg a approuvé cet engagement et a signé la charte en date du 06 juillet 2022 en présence du ministre. En outre, le conseil d'administration n'y a pas participé, mais est totalement en accord avec cet engagement quant à cet effort commun de promotion et de respect des droits humains.

A qui s'adresse notre engagement ?

Notre engagement public s'adresse avant tout à nos membres et contractants, mais également à l'ensemble des protagonistes et "workers" de notre chaîne de valeur. Sa diffusion est communiquée aux employés, partenaires commerciaux : Clients et fournisseurs).

Nous nous engageons sur des sujets tels que la santé et sécurité au travail (politique en termes de santé et sécurité), salaire équitable et montée en compétence (politique RH), confidentialité des données (politique RGPD et Clean desk Policy).

La nomination d'un/d'une responsable des droits de l'homme dans notre organisation est en cours. Nous prévoyons une officialisation en 2023. Une telle nomination demande une analyse des compétences afin de répondre au mieux à la bonne exécution de cette future fonction.

Nous n'avons pas encore défini de responsabilités spécifiques dans la gestion quotidienne des droits de l'homme, mais possédons un code éthique et une procédure d'alerte professionnel qui est en cours d'amélioration.

Type d'actions et questions relatives aux droits de l'homme

La direction et plus particulièrement le COMEX d'Ebos se réunie chaque semaine. Durant ces réunions, des discussions en termes de droits humains sont identifiées, analysées et certains plans d'action ou décisions en découlent. Certains sujets saillants tels que la gestion de la coupe du monde de football ont été un sujet soulevé et nous avons pris la décision de ne pas effectuer d'événement d'Entreprise à ce sujet.

Ebos a mis en place des processus par lesquels les différentes parties peuvent faire remonter leurs inquiétudes (Procédure d'alerte professionnelle). Ces processus garantissent la confidentialité des informations et l'absence de représailles. Le processus est clair quant à la manière dont les problèmes sont et seront traités et permettent (de manière structurée) d'établir une escalade vers la direction et (lorsque cela est nécessaire) élaborer une enquête interne. Grâce à notre code éthique et procédure d'alerte professionnelle, nos employés sont informés et sensibilisés en termes de protection et actions à mettre en place pour lutter contre le harcèlement, discriminations, violences en tout genre (physiques et morales). Nous sensibilisons également les encadrants sur leur devoir et responsabilité en ce sens. Cela dit, nous n'en sommes qu'au stade de sensibilisation et des formations sont en cours d'élaboration.

En termes de relation commerciale, nous envisageons d'intégrer clairement l'importance accordée au respect des droits de l'homme. Pour le moment, une communication n'a pas encore été clairement élaborée.

Notre analyse de risque et recours possibles

Nous n'avons pas encore clairement procédé à une première évaluation en terme d'analyse de risque en matière de droits de l'homme, mais c'est en prévision pour 2023. En outre, comme exprimé précédemment, nous possédons déjà un code de conduite et une charte fournisseur qui est revisité régulièrement et en cours d'amélioration.

Les risques saillants cependant déjà identifiés sont principalement liés à la santé et sécurité au travail (risques psychosociaux liés à la difficulté de notre corps de métier), à la confidentialité des données (en tant de prestataire : traitement de données clients et risques de Data breach), droit à la déconnexion et temps de travail.

Une analyse régulière de risque n'a cependant pas été spécifiquement effectuée sur la période de référence de manière pondérée et hiérarchisée, sauf lors de l'élaboration de notre nouvelle charte fournisseur et dans nos choix de Data center et outils du type SIRH, outils de recrutement.

Des formations de politiques générales existent au sein de notre entité et sont présentées lors de journée d'onboarding. Les engagements en termes de politiques des droits de l'homme y seront ajoutées en 2023.

Aucun risque saillant n'a été soulevé par une ONG à l'égard d'Ebos ou par un média en particulier. Nous évaluons régulièrement l'efficacité des mesures déjà mises en place pour traiter certaines questions saillantes grâce aux résultats d'enquêtes satisfaction employeur. Concernant les voies de recours pour traiter les cas signalés de violation des droits de l'homme, nous ne possédons pas de processus formalisés par lesquels l'entreprise peut recevoir les plaintes (à part la possibilité de revenir vers notre DPO en cas de soucis lié à RGDP)

Enfin, des procédures internes sont en place pour traiter les plaintes potentielles remontées en internes sans publication du nombre de plaintes reçues.

L'ensemble des salariés de l'entreprise (potentiellement les victimes) ont accès à un recours en cas d'atteinte aux droits de l'homme.