

ESRS S4

CONSOMMATEURS ET UTILISATEURS FINAUX

Table des matières

Objectif

Interaction avec d'autres ESRS

Exigences de publication

— ESRS 2 Informations générales à publier

Stratégie

- Exigence de publication liée à ESRS 2 SBM-2 — Intérêts et points de vue des parties prenantes
- Exigence de publication liée à ESRS 2 SBM-3 — Impacts, risques et opportunités matériels et leur interaction avec la stratégie et le modèle économique

Gestion des impacts, risques et opportunités

- Exigence de publication S4-1 — Politiques relatives aux consommateurs et aux utilisateurs finaux
- Exigence de publication S4-2 — Processus de dialogue avec les consommateurs et utilisateurs finaux au sujet des impacts
- Exigence de publication S4-3 — Processus visant à remédier aux impacts négatifs et canaux permettant aux consommateurs et utilisateurs finaux de faire part de leurs préoccupations
- Exigence de publication S4-4 — Actions concernant les impacts matériels sur les consommateurs et utilisateurs finaux, approches visant à gérer les risques matériels et à saisir les opportunités matérielles concernant les consommateurs et utilisateurs finaux, et efficacité de ces actions

Indicateurs et cibles

- Exigence de publication S4-5 — Cibles liées à la gestion des impacts négatifs matériels, à la promotion des impacts positifs et à la gestion des risques et opportunités matériels

Appendice A: Exigences d'application

— Objectif

— ESRS 2 Informations générales à publier

Stratégie

- Exigence de publication liée à ESRS 2 SBM-2 — Intérêts et points de vue des parties prenantes
- Exigence de publication liée à ESRS 2 SBM-3 — Impacts, risques et opportunités matériels et leur interaction avec la stratégie et le modèle économique

Gestion des impacts, risques et opportunités

- Exigence de publication S4-1 — Politiques relatives aux consommateurs et aux utilisateurs finaux
- Exigence de publication S4-2 — Processus de dialogue avec les consommateurs et utilisateurs finaux au sujet des impacts
- Exigence de publication S4-3 — Processus visant à remédier aux impacts négatifs et canaux permettant aux consommateurs et utilisateurs finaux de faire part de leurs préoccupations
- Exigence de publication S4-4 — Actions concernant les impacts matériels sur les consommateurs et utilisateurs finaux, approches visant à gérer les risques matériels et à saisir les opportunités matérielles concernant les consommateurs et utilisateurs finaux, et efficacité de ces actions

Indicateurs et cibles

- Exigence de publication S4-5 — Cibles liées à la gestion des impacts négatifs matériels, à la promotion des impacts positifs et à la gestion des risques et opportunités matériels

Objectif

1. La présente norme a pour objectif de préciser les exigences de publication qui permettront aux **utilisateurs** de l'**état de durabilité** de comprendre les **impacts** matériels sur les **consommateurs** et **utilisateurs finaux** liés aux activités et à la **chaîne de valeur** de l'entreprise, y compris ceux liés à ses produits ou services et à ses **relations d'affaires**, ainsi que les **risques** et **opportunités** matériels qui s'y rattachent, notamment:
 - a) la manière dont l'entreprise influe sur les consommateurs et utilisateurs finaux de ses produits et services (les «consommateurs et utilisateurs finaux» au sens de la présente norme), pour ce qui est des impacts positifs et négatifs matériels, réels ou potentiels;
 - b) les **actions** entreprises pour prévenir, atténuer ou corriger des impacts négatifs, réels ou potentiels, ainsi que pour traiter les risques et les opportunités, et le résultat de ces actions;
 - c) la nature, le type et l'ampleur des risques et opportunités matériels de l'entreprise qui sont liés à ses impacts sur les consommateurs et utilisateurs finaux et à ses **dépendances** à l'égard de ceux-ci, et la manière dont l'entreprise gère ces risques et opportunités; et
 - d) les **effets financiers** sur l'entreprise, à court, moyen et long terme, des risques et opportunités matériels découlant de ses impacts sur les consommateurs et utilisateurs finaux et de sa dépendance à l'égard de ceux-ci.
2. Aux fins de la réalisation de cet objectif, la présente norme exige une explication de l'approche générale suivie par l'entreprise pour identifier et gérer les **impacts matériels, réels et potentiels**, de ses produits et services sur les **consommateurs** et **utilisateurs finaux** pour ce qui est des aspects suivants:
 - a) les impacts liés à l'information qui influent sur les consommateurs et/ou utilisateurs finaux [par exemple, protection de la vie privée, liberté d'expression et accès à des informations (de qualité)];
 - b) la sécurité personnelle des consommateurs et/ou utilisateurs finaux (par exemple, santé, sûreté et sécurité de chacun et protection des enfants);
 - c) l'inclusion sociale des consommateurs et/ou utilisateurs finaux (par exemple, non-**discrimination**, accès aux produits et services et pratiques de commercialisation responsables).
3. La présente norme exige également une explication de la manière dont ces impacts, ainsi que les **dépendances** de l'entreprise à l'égard des **consommateurs** et **utilisateurs finaux**, peuvent générer des **risques** ou **opportunités** matériels pour l'entreprise. Par exemple, les impacts négatifs sur la réputation des produits et services de l'entreprise peuvent nuire aux performances de celle-ci, tandis que la confiance dans ses produits et services peut être source de retombées commerciales, tels qu'une augmentation des ventes ou un élargissement de la base de consommateurs futurs.
4. L'utilisation illicite ou abusive des produits et services de l'entreprise par les **consommateurs** et les **utilisateurs finaux** ne relève pas du champ d'application de la présente norme.

Interaction avec d'autres ESRS

5. La présente norme s'applique lorsque des **impacts** matériels sur les consommateurs et/ou les utilisateurs finaux et/ou des **risques** et **opportunités** matériels liés à ces **consommateurs** et/ou **utilisateurs finaux** ont été identifiés au cours du processus d'évaluation de la **matérialité** décrit dans ESRS 2 *Informations générales à publier*.
6. Il convient de lire la présente norme parallèlement à ESRS 1 *Exigences générales*, à ESRS 2, à ESRS S1 *Personnel de l'entreprise*, à ESRS S2 *Travailleurs de la chaîne de valeur* et à ESRS S3 *Communautés affectées*.

Exigences de publication**ESRS 2 Informations générales à publier**

7. Il convient de lire les exigences de la présente section en lien avec les informations requises en vertu d'ESRS 2 sur la stratégie (SBM). Les informations en résultant sont présentées en même temps que les informations requises en vertu d'ESRS 2, à l'exception de SBM-3 *Impacts, risques et opportunités matériels et interactions avec la stratégie et le modèle économique*, pour laquelle l'entreprise a la possibilité de présenter les informations en même temps que les informations thématiques.

*Stratégie***Exigence de publication liée à ESRS 2 SBM-2 — Intérêts et points de vue des parties prenantes**

8. Lorsqu'elle applique le paragraphe 43 d'ESRS 2 SBM-2, l'entreprise indique la manière dont les intérêts, le point de vue et les droits de ses **consommateurs** et **utilisateurs finaux**, y compris le respect des droits de l'homme, façonnent sa stratégie et son modèle économique. Les consommateurs et utilisateurs finaux constituent un groupe clé de **parties prenantes** affectées.

Exigence de publication liée à ESRS 2 SBM-3 — Impacts, risques et opportunités matériels et leur interaction avec la stratégie et le modèle économique

9. Lorsqu'elle applique le paragraphe 48 d'ESRS 2 SBM-3, l'entreprise indique:
- a) si et comment les **impacts** réels et potentiels sur les **consommateurs** et **utilisateurs finaux**, tels que décrits dans l'exigence de publication ESRS 2 IRO-1 *Description des processus d'identification et d'analyse des impacts, risques et opportunités matériels*: i) résultent de la stratégie et du **modèle économique** de l'entreprise ou y sont liés, et ii) façonnent la stratégie et le modèle économique de l'entreprise ou contribuent à leur adaptation; ainsi que
 - b) la relation entre ses risques et opportunités matériels découlant des impacts sur les consommateurs et/ou les utilisateurs finaux et des **dépendances** à l'égard de ceux-ci, d'une part, et sa stratégie et son modèle économique, d'autre part.
10. Lorsqu'elle se conforme aux exigences visées au paragraphe 48, l'entreprise indique si tous les **consommateurs** et **utilisateurs finaux** sur lesquels l'entreprise est susceptible d'avoir des impacts matériels, notamment des **impacts** en lien avec les activités et la **chaîne de valeur** de l'entreprise, y compris par l'intermédiaire de ses produits ou services et de ses **relations d'affaires**, sont inclus dans les informations qu'elle publie au titre d'ESRS 2. En outre, l'entreprise communique les informations suivantes:
- a) une description succincte des types de consommateurs et/ou utilisateurs finaux soumis à des impacts matériels du fait des activités de l'entreprise, ou au travers de sa chaîne de valeur, l'entreprise précisant s'il s'agit:
 - i) de consommateurs et/ou utilisateurs finaux de produits qui sont intrinsèquement nocifs pour les personnes et/ou augmentent les risques de maladies chroniques;
 - ii) de consommateurs et/ou utilisateurs finaux de services qui sont susceptibles d'avoir un impact négatif sur leurs droits à la vie privée, à la protection des données à caractère personnel les concernant, à la liberté d'expression et à la non-**discrimination**;
 - iii) de consommateurs et/ou utilisateurs finaux qui ont besoin d'informations précises et accessibles sur les produits et les services, notamment de manuels et d'étiquettes de produits, afin de ne pas utiliser lesdits produits ou services de manière potentiellement dommageable;
 - iv) de consommateurs et/ou utilisateurs finaux qui sont particulièrement exposés à des impacts sur la santé ou la vie privée ou aux impacts de stratégies de marketing et de vente, tels que les enfants ou les personnes financièrement vulnérables;
 - b) en cas d'impacts négatifs matériels, une précision indiquant s'il s'agit i) d'impacts étendus ou systémiques dans les contextes dans lesquels l'entreprise vend ou fournit ses produits et services (par exemple, une surveillance de l'État qui touche à la vie privée des utilisateurs de services), ou ii) d'**impacts** liés à des incidents ponctuels (par exemple, un défaut lié à un produit donné) ou propres à certaines relations d'affaires (par exemple, un partenaire commercial utilisant des techniques de marketing qui ciblent de manière inappropriée les jeunes **consommateurs**);

- c) en cas d'impacts positifs matériels, une description succincte des activités qui les génèrent (par exemple, conception d'un produit de manière à améliorer son accessibilité pour les personnes handicapées) et des types de consommateurs et/ou d'utilisateurs finaux concernés ou susceptibles d'être concernés par ces impacts positifs; l'entreprise peut également indiquer si les impacts positifs se produisent dans certains pays ou certaines régions; et
 - d) tous les risques et opportunités matériels pour l'entreprise découlant des impacts sur les consommateurs et/ou les utilisateurs finaux et des dépendances à l'égard de ceux-ci.
11. Lorsqu'elle décrit les principaux types de **consommateurs** et **utilisateurs finaux** affectés ou susceptibles d'être affectés par des impacts négatifs, sur la base de l'évaluation de la matérialité prévue par l'ESRS 2 IRO-1, l'entreprise indique si et comment elle a pu déterminer la manière dont les consommateurs et utilisateurs finaux présentant des caractéristiques particulières, ou utilisant des produits ou services particuliers, peuvent être exposés davantage à un risque de préjudice.
 12. Parmi les risques et opportunités matériels découlant des impacts sur les **consommateurs** et **utilisateurs finaux** ainsi que des **dépendances** à l'égard de ceux-ci, l'entreprise communique, le cas échéant, ceux qui concernent certains consommateurs et utilisateurs finaux en particulier (appartenant à une certaine tranche d'âge, par exemple) et non l'ensemble des consommateurs et utilisateurs finaux.

Gestion des impacts, risques et opportunités

Exigence de publication S4-1 — Politiques relatives aux consommateurs et aux utilisateurs finaux

13. **L'entreprise décrit les politiques qu'elle a adoptées pour gérer les impacts matériels de ses produits et services sur les consommateurs et utilisateurs finaux, ainsi que les risques et opportunités matériels qui y sont associés.**
14. Cette exigence de publication a pour objectif de permettre de comprendre dans quelle mesure l'entreprise dispose de politiques portant spécifiquement sur l'identification, l'évaluation, la gestion et la **réparation** des **impacts** matériels sur les **consommateurs** et **utilisateurs finaux**, ainsi que de politiques régissant les risques et opportunités matériels liés aux consommateurs et utilisateurs finaux.
15. Les informations à publier en vertu du paragraphe 13 contiennent les informations relatives aux politiques de l'entreprise en matière de gestion des impacts, risques et opportunités matériels concernant les **consommateurs** et **utilisateurs finaux**, conformément à ESRS 2 MDR-P *Politiques adoptées pour gérer les enjeux de durabilité matériels*. En outre, l'entreprise précise si ces politiques s'appliquent à certains groupes particuliers ou à l'ensemble des consommateurs et utilisateurs finaux.
16. L'entreprise décrit les **engagements stratégiques** en matière de droits de l'homme ⁽¹¹⁶⁾ qu'elle prend et qui sont pertinents pour les **consommateurs** et **utilisateurs finaux**, y compris ses processus et mécanismes visant à contrôler le respect des principes directeurs des Nations unies relatifs aux entreprises et aux droits de l'homme, de la déclaration de l'OIT relative aux principes et droits fondamentaux au travail ou des principes directeurs de l'OCDE à l'intention des entreprises multinationales. Dans les informations qu'elle publie, l'entreprise se concentre sur les enjeux matériels ainsi que sur son approche générale concernant ⁽¹¹⁷⁾:
 - a) le respect des droits de l'homme des consommateurs et utilisateurs finaux;

⁽¹¹⁶⁾ Ces informations répondent aux besoins d'information des acteurs des marchés financiers soumis au règlement (UE) 2019/2088, car elles découlent d'un indicateur supplémentaire relatif aux principaux impacts négatifs, correspondant à l'indicateur n° 9 du tableau 3 de l'annexe I du règlement délégué (UE) 2022/1288 de la Commission concernant les règles de publication d'informations sur les investissements durables («Absence de politique en matière de droits de l'homme»).

⁽¹¹⁷⁾ Ces informations répondent aux besoins d'information des acteurs des marchés financiers soumis au règlement (UE) 2019/2088, car elles découlent d'un indicateur obligatoire lié aux principaux impacts négatifs qui correspond à l'indicateur n° 11 du tableau 1 de l'annexe I du règlement délégué (UE) 2022/1288 de la Commission concernant les règles en matière de publication d'informations sur les investissements durables.

- b) le dialogue avec les consommateurs et utilisateurs finaux; et
 - c) les mesures visant à **réparer** et/ou à permettre de réparer les impacts sur les droits de l'homme.
17. L'entreprise indique si et comment ses politiques relatives aux **consommateurs** et **utilisateurs finaux** sont alignées sur les instruments internationalement reconnus applicables aux consommateurs et utilisateurs finaux, notamment sur les principes directeurs des Nations unies relatifs aux entreprises et aux droits de l'homme. L'entreprise indique également dans quelle mesure des cas de non-respect des principes directeurs des Nations unies relatifs aux entreprises et aux droits de l'homme, de la déclaration de l'OIT relative aux principes et droits fondamentaux au travail ou des principes directeurs de l'OCDE à l'intention des entreprises multinationales qui impliquent des consommateurs ou des utilisateurs finaux ont été signalés dans sa **chaîne de valeur** en amont et en aval et, le cas échéant, communique la nature de ces cas ⁽¹¹⁸⁾.

Exigence de publication S4-2 — Processus de dialogue avec les consommateurs et utilisateurs finaux au sujet des impacts

18. **L'entreprise décrit ses processus généraux de dialogue avec les consommateurs et utilisateurs finaux et leurs représentants en ce qui concerne les impacts réels et potentiels sur ces consommateurs et utilisateurs finaux.**
19. Cette exigence de publication a pour objectif de permettre de comprendre si et comment l'entreprise, dans le cadre de son processus permanent de vigilance raisonnable, dialogue avec les **consommateurs** et **utilisateurs finaux** et leurs représentants légitimes, ou avec des **intermédiaires de confiance**, en ce qui concerne les impacts matériels, positifs ou négatifs, réels ou potentiels, qui les affectent ou sont susceptibles de les affecter, et si et comment elle tient compte du point de vue des consommateurs et des utilisateurs finaux dans ses processus décisionnels.
20. L'entreprise indique si et comment les points de vue des **consommateurs** et **utilisateurs finaux** éclairent ses décisions ou activités visant à gérer les impacts réels et potentiels sur ces consommateurs et utilisateurs finaux. Elle explique notamment, le cas échéant:
- a) si le dialogue a lieu directement avec les consommateurs et utilisateurs finaux affectés ou leurs **représentants légitimes**, ou avec des **intermédiaires de confiance** qui connaissent leur situation;
 - b) à quels moments il a lieu, de quel type de dialogue il s'agit, et quelle est sa fréquence;
 - c) la fonction et le rôle le plus élevé au sein de l'entreprise auxquels incombe la responsabilité opérationnelle de veiller à ce que ce dialogue ait lieu et à ce que ses résultats étayent l'approche de l'entreprise; et
 - d) la manière dont l'entreprise évalue l'efficacité de son dialogue avec les consommateurs et utilisateurs finaux, y compris, s'il y a lieu, les accords et les résultats qui en découlent.
21. Le cas échéant, l'entreprise communique les mesures qu'elle prend pour connaître le point de vue des **consommateurs** et **utilisateurs finaux** susceptibles d'être particulièrement exposés à des impacts et/ou marginalisés (par exemple, les personnes handicapées, les enfants, etc.).

⁽¹¹⁸⁾ Ces informations répondent aux besoins d'information: des acteurs des marchés financiers soumis au règlement (UE) 2019/2088 car elles procèdent d'un indicateur obligatoire ayant trait aux principaux impacts négatifs, suivant l'indicateur n° 10 du tableau 1 de l'annexe I du règlement délégué (UE) 2022/1288 de la Commission concernant les règles en matière de publication d'informations sur les investissements durables («Violations des principes du pacte mondial des Nations unies et des principes directeurs de l'OCDE pour les entreprises multinationales»); et des administrateurs d'indices de référence tenus de publier, conformément au règlement (UE) 2020/1816, les facteurs ESG qu'ils utilisent, suivant l'indicateur «Nombre de composantes de l'indice de référence connaissant des violations sociales (en nombre absolu et en proportion du nombre total des composantes de l'indice de référence), telles que visées dans les traités et conventions internationaux, les principes des Nations unies ou, le cas échéant, le droit national» dans les sections 1 et 2 de l'annexe II dudit règlement.

22. Si l'entreprise n'est pas en mesure de publier les informations requises ci-dessus parce qu'elle n'a pas défini de processus général de dialogue avec les **consommateurs** et **utilisateurs finaux**, elle doit le signaler. Elle peut indiquer un délai dans lequel elle entend mettre en place un tel processus.

Exigence de publication S4-3 — Processus visant à remédier aux impacts négatifs et canaux permettant aux consommateurs et utilisateurs finaux de faire part de leurs préoccupations

23. L'entreprise décrit les processus qu'elle a mis en place pour procéder ou coopérer à la réparation des impacts négatifs sur les consommateurs et utilisateurs finaux en lien avec ses activités, ainsi que les canaux mis à la disposition des consommateurs et utilisateurs finaux pour qu'ils puissent faire part de leurs préoccupations et demander qu'il y soit remédié.
24. Cette exigence de publication a pour objectif de permettre de comprendre les moyens formels par lesquels les **consommateurs** et **utilisateurs finaux** peuvent faire connaître leurs préoccupations et leurs besoins directement à l'entreprise et/ou par lesquels l'entreprise veille à la mise à disposition de tels canaux (**mécanismes de réclamation**, par exemple) par ses relations d'affaires, ainsi que la manière dont est assuré le suivi des questions soulevées avec ces consommateurs et/ou utilisateurs finaux et l'efficacité de ces canaux.
25. L'entreprise décrit:
- a) son approche générale et ses processus visant à apporter une **réparation** ou y contribuer lorsqu'elle constate qu'elle a eu un impact négatif matériel sur les **consommateurs** et **utilisateurs finaux**, ou qu'elle y a contribué, en précisant si et comment elle vérifie l'efficacité de la mesure de réparation;
 - b) les canaux spécifiques qu'elle a éventuellement mis en place pour permettre aux consommateurs et utilisateurs finaux de lui faire part directement de leurs préoccupations ou de leurs besoins et de demander d'y remédier, en précisant si ces canaux ont été mis en place par l'entreprise elle-même ou s'ils résultent d'une participation à des mécanismes de tiers;
 - c) les processus par lesquels elle encourage ou exige la mise à disposition de ces canaux dans le cadre de ses relations d'affaires; et
 - d) la manière dont l'entreprise surveille et suit les questions soulevées et traitées, et dont elle garantit l'efficacité des canaux, en précisant si elle y associe les **parties prenantes** qui sont les utilisateurs auxquels ces canaux sont destinés.
26. L'entreprise indique si et comment elle estime que les **consommateurs** et **utilisateurs finaux** ont connaissance de ces structures ou processus et leur font confiance pour faire part de leurs préoccupations ou de leurs besoins et demander d'y remédier. En outre, l'entreprise indique si elle a adopté des politiques pour protéger d'éventuelles représailles les personnes qui ont recours à ces structures ou processus. Si ces informations ont été publiées conformément à ESRS G1-1, l'entreprise peut s'y référer.
27. Si l'entreprise n'est pas en mesure de publier les informations requises ci-dessus parce qu'elle n'a pas créé de canal permettant à ses relations d'affaires de faire part de leurs préoccupations et/ou parce qu'elle n'a pas veillé à la mise à disposition de mécanismes de ce type, elle doit le signaler. Elle peut indiquer un délai dans lequel elle entend mettre en place un tel canal ou processus.

Exigence de publication S4-4 — Actions concernant les impacts matériels sur les consommateurs et utilisateurs finaux, approches visant à gérer les risques matériels et à saisir les opportunités matérielles concernant les consommateurs et utilisateurs finaux, et efficacité de ces actions

28. L'entreprise décrit les actions qu'elle mène pour traiter ses impacts matériels sur les consommateurs et utilisateurs finaux et pour gérer les risques matériels et saisir les opportunités matérielles liés aux consommateurs et utilisateurs finaux, ainsi que l'efficacité de ces actions.

29. Cette exigence de publication a un objectif double. Premièrement, elle vise à expliquer les **actions** et les initiatives par lesquelles l'entreprise cherche à:
- a) prévenir, atténuer et réparer les impacts négatifs matériels sur les **consommateurs** et **utilisateurs finaux**; et/ou
 - b) obtenir des impacts positifs matériels pour les consommateurs et utilisateurs finaux.
- Deuxièmement, elle vise à permettre de comprendre la manière dont l'entreprise traite les risques matériels et saisit les opportunités matérielles concernant les consommateurs et utilisateurs finaux.
30. L'entreprise fournit une description succincte des plans d'action et des ressources nécessaires pour gérer les impacts, risques et opportunités matériels liés aux **consommateurs** et **utilisateurs finaux**, conformément à ESRS 2 MDR-A *Actions et ressources relatives aux enjeux de durabilité matériels*.
31. En ce qui concerne les impacts matériels, l'entreprise décrit:
- a) les **actions** entreprises, prévues ou en cours pour prévenir, atténuer ou corriger les impacts négatifs matériels sur les **consommateurs** et **utilisateurs finaux**;
 - b) les actions entreprises, s'il en est, pour **remédier** ou permettre de remédier à un impact matériel réel;
 - c) les éventuelles actions ou initiatives supplémentaires qu'elle a mises en place dans le but premier de contribuer positivement à l'amélioration des résultats sociaux pour les consommateurs et/ou utilisateurs finaux; et
 - d) la manière dont elle suit et évalue la capacité de ces **actions** et initiatives à produire les résultats escomptés pour les consommateurs et utilisateurs finaux.
32. En ce qui concerne le paragraphe 28, l'entreprise décrit:
- a) les processus grâce auxquels elle identifie les actions nécessaires et appropriées pour parer à des impacts négatifs, réels ou potentiels, sur les **consommateurs** et **utilisateurs finaux**;
 - b) la façon dont elle agit face à certains impacts négatifs matériels sur les consommateurs et utilisateurs finaux, y compris toute action liée à ses pratiques en matière de conception de produits, de marketing et de vente, ainsi que la nécessité ou non d'une action sectorielle ou collaborative plus large avec d'autres parties concernées; et
 - c) la manière dont elle veille à la mise en place de processus pour **remédier** ou permettre de remédier à d'éventuels impacts négatifs matériels ainsi qu'à l'efficacité de leur mise en œuvre et de leurs résultats.
33. En ce qui concerne les risques et opportunités matériels, l'entreprise décrit:
- a) les actions prévues ou en cours pour atténuer les risques matériels pour l'entreprise découlant de ses impacts sur les **consommateurs** et **utilisateurs finaux** et de ses **dépendances** à l'égard de ceux-ci, et la manière dont elle mesure leur efficacité dans la pratique; et
 - b) les actions prévues ou en cours pour saisir les opportunités matérielles de l'entreprise concernant les consommateurs et utilisateurs finaux.
34. L'entreprise indique si et comment elle agit pour éviter de causer ou de contribuer à des impacts négatifs matériels sur les **consommateurs** et **utilisateurs finaux** par ses pratiques, y compris, le cas échéant, ses pratiques en matière de marketing, de vente et d'utilisation des données. Elle peut notamment communiquer l'approche qu'elle suit en cas de tensions entre la prévention ou l'atténuation des impacts négatifs matériels et d'autres pressions exercées sur l'entreprise.

35. Lorsqu'elle prépare ces informations, l'entreprise examine si des problèmes et **incidents** graves en matière de droits de l'homme liés à ses **consommateurs** et **utilisateurs finaux** ont été signalés et, le cas échéant, communique ces problèmes et incidents graves ⁽¹¹⁹⁾.
36. Si l'entreprise évalue l'efficacité d'une action en fixant une cible, elle prend en considération les exigences définies dans ESRS 2 MDR-T *Suivi de l'efficacité des politiques et des actions au moyen de cibles* lorsqu'elle publie les informations visées au paragraphe 31, point d).
37. L'entreprise indique quelles ressources sont allouées à la gestion de ses impacts matériels, en fournissant des informations qui permettent aux **utilisateurs** de comprendre comment sont gérés ces impacts.

Indicateurs et cibles

Exigence de publication S4-5 — Cibles liées à la gestion des impacts négatifs matériels, à la promotion des impacts positifs et à la gestion des risques et opportunités matériels

38. **L'entreprise communique les cibles assorties d'échéances et axées sur les résultats qu'elle peut avoir fixées concernant:**
 - a) **la réduction des impacts négatifs sur les consommateurs et utilisateurs finaux; et/ou**
 - b) **la promotion des impacts positifs sur les consommateurs et utilisateurs finaux; et/ou**
 - c) **la gestion des risques et opportunités matériels liés aux consommateurs et utilisateurs finaux.**
39. Cette exigence de publication a pour objectif de permettre de comprendre dans quelle mesure l'entreprise utilise des **cibles** assorties d'échéances et axées sur les résultats pour guider et mesurer ses progrès dans la lutte contre les impacts négatifs matériels/la promotion des impacts positifs sur les **consommateurs** et les **utilisateurs finaux** et dans la gestion des risques et opportunités matériels liés aux consommateurs et **utilisateurs finaux**.
40. La description succincte des **cibles** relatives à la gestion des **impacts, risques et opportunités** matériels liés aux **consommateurs** et aux **utilisateurs finaux** contient les informations requises en vertu d'ESRS 2 MDR-T.
41. L'entreprise communique le processus de fixation des **cibles**, en indiquant notamment si et comment elle a dialogué directement avec les **consommateurs** et/ou **utilisateurs finaux**, avec leurs représentants légitimes ou avec des **intermédiaires de confiance** qui connaissent leur situation, pour:
 - a) définir ces cibles;
 - b) suivre ses performances par rapport à ces cibles; et
 - c) identifier les éventuels enseignements ou améliorations apportés par les performances de l'entreprise.

⁽¹¹⁹⁾ Ces informations répondent aux besoins d'information des acteurs des marchés financiers soumis au règlement (UE) 2019/2088, car elles découlent d'un indicateur supplémentaire relatif aux principaux impacts négatifs qui correspond à l'indicateur n° 14 du tableau 3 de l'annexe I du règlement délégué (UE) 2022/1288 de la Commission concernant les règles de publication d'informations sur les investissements durables («Nombre de problèmes et d'incidents graves recensés en matière de droits de l'homme»).

Appendice A

Exigences d'application

Le présent appendice fait partie intégrante d'ESRS S4 *Consommateurs et utilisateurs finaux*. Il décrit la façon d'appliquer les exigences énoncées dans la présente norme et fait autorité au même titre que les autres parties de la norme.

Objectif

- AR 1. L'entreprise peut mettre en évidence des éléments particuliers liés à un impact matériel sur une période plus courte, tels que des initiatives concernant la santé et la sécurité des **consommateurs** et **utilisateurs finaux** en rapport avec la contamination d'un produit ou une grave atteinte en matière de protection de la vie privée due à une fuite massive de données.
- AR 2. L'aperçu des aspects sociaux et des droits de l'homme visé au paragraphe 2 ne signifie pas que tous ces aspects doivent être déclarés pour chaque exigence de publication prévue par la présente norme. Il s'agit plutôt d'une liste d'enjeux que l'entreprise doit prendre en considération dans son évaluation de la matérialité (voir le chapitre 3 *La double matérialité, fondement de la publication d'informations en matière de durabilité* d'ESRS 1 et ESRS 2 IRO-1) pour les **consommateurs** et **utilisateurs finaux** et qu'elle doit ensuite communiquer en tant qu'impacts, risques et opportunités matériels relevant du champ d'application de la présente norme.

ESRS 2 Informations générales à publier

Stratégie

Exigence de publication liée à ESRS 2 SBM-2 — Intérêts et points de vue des parties prenantes

- AR 3. En vertu d'ESRS 2 SBM-2, l'entreprise doit expliquer si et comment elle prend en considération le rôle joué par sa stratégie et son modèle économique dans la création, l'exacerbation ou (à l'inverse) l'atténuation des impacts matériels sur les **consommateurs** et/ou **utilisateurs finaux**, et si et comment elle adapte sa stratégie et son modèle économique face à ces impacts.
- AR 4. Même si les **consommateurs** et **utilisateurs finaux** ne dialoguent pas nécessairement avec l'entreprise en ce qui concerne sa stratégie et son modèle économique, leurs points de vue peuvent éclairer l'évaluation par l'entreprise de sa stratégie et de son modèle économique. L'entreprise peut communiquer les points de vue des **représentants légitimes** des consommateurs et utilisateurs finaux affectés par des impacts matériels (réels ou potentiels), ou des **intermédiaires de confiance**, qui ont une connaissance de la situation.

Exigence de publication liée à ESRS 2 SBM-3 — Impacts, risques et opportunités matériels et leur interaction avec la stratégie et le modèle économique

- AR 5. Les impacts sur les **consommateurs** et **utilisateurs finaux** peuvent découler de la stratégie ou du modèle économique de l'entreprise de différentes manières. Ces impacts peuvent par exemple être liés à la proposition de valeur de l'entreprise (comme la mise à disposition de plateformes en ligne pouvant causer un préjudice en ligne et hors ligne), à sa **chaîne de valeur** (par exemple, le développement de produits ou de services ou la réalisation de projets à un rythme accéléré, créant des risques pour la santé et la sécurité) ou à la structure de ses coûts et à son modèle de revenus (incitations à maximiser les ventes, par exemple, avec les risques que cela comporte pour les consommateurs).
- AR 6. Les impacts sur les **consommateurs** et **utilisateurs finaux** qui découlent de la stratégie ou du modèle économique peuvent également déboucher sur des risques matériels pour l'entreprise. Par exemple, si le modèle économique de l'entreprise pousse ses équipes de vendeurs à vendre rapidement un produit ou un service en grandes quantités (par exemple, des cartes de crédit ou des médicaments antalgiques), et que cela cause un préjudice à grande échelle aux consommateurs, l'entreprise peut être confrontée à des poursuites judiciaires et au ternissement de sa réputation, ce qui nuira à ses activités et à sa crédibilité.

- AR 7. Les caractéristiques particulières des **consommateurs** et **utilisateurs finaux** qui peuvent être prises en considération par l'entreprise lorsqu'elle répond au paragraphe 11 concernent, par exemple, l'âge des consommateurs et utilisateurs finaux, les jeunes consommateurs et utilisateurs finaux pouvant être plus sensibles aux impacts portant atteinte à leur développement physique et mental ou plus vulnérables face à des pratiques de vente ou de marketing abusives, en raison de leur manque de connaissances en matière financière, ou le sexe des consommateurs et utilisateurs finaux, lorsque des discriminations systématiques sont exercées à l'encontre des femmes en ce qui concerne l'accès à certains services ou le marketing de certains produits.
- AR 8. En ce qui concerne le paragraphe 12, les **risques** peuvent résulter de la dépendance de l'entreprise à l'égard des **consommateurs** et **utilisateurs finaux**, dans le cas d'événements peu probables mais à fort impact pouvant avoir des **effets financiers**, par exemple dans le cas d'une pandémie mondiale qui, en affectant gravement les moyens de subsistance de certains consommateurs, entraînerait des perturbations majeures des modes de consommation.

Gestion des impacts, risques et opportunités

Exigence de publication S4-1 — Politiques relatives aux consommateurs et aux utilisateurs finaux

- AR 9. Cette description inclut les informations clés nécessaires pour donner une image fidèle des politiques relatives aux **consommateurs** et aux **utilisateurs finaux**; l'entreprise prévoit donc d'expliquer les changements majeurs apportés aux politiques adoptées durant l'année de reporting (nouvelles attentes pour les clients professionnels, approches nouvelles ou supplémentaires concernant la vigilance raisonnable et les mesures de réparation, par exemple).
- AR 10. Les **politiques** peuvent prendre la forme d'une politique autonome concernant les **consommateurs** et **utilisateurs finaux** ou faire partie d'un document plus général, tel qu'un code de déontologie, ou d'une politique globale en matière de durabilité dont la publication par l'entreprise a déjà été faite en vertu d'une autre ESRS. Dans de tels cas, l'entreprise renvoie, par une référence précise, aux aspects de ses politiques qui satisfont aux obligations de la présente exigence de publication.
- AR 11. Lorsqu'elle publie des informations relatives à l'alignement de ses politiques sur les principes directeurs des Nations unies relatifs aux entreprises et aux droits de l'homme, l'entreprise tient compte du fait que ces principes directeurs font référence à la charte internationale des droits de l'homme, à savoir la déclaration universelle des droits de l'homme et les deux pactes qui la mettent en œuvre, et peut faire état de l'alignement sur ces instruments.
- AR 12. Lorsqu'elle explique la manière dont les politiques tournées vers l'extérieur sont intégrées, l'entreprise peut, par exemple, prendre en considération les politiques internes en matière de vente et de distribution et l'alignement sur d'autres politiques pertinentes pour les **consommateurs** et **utilisateurs finaux**. L'entreprise tient également compte des politiques visant à préserver la véracité et l'utilité des informations fournies aux consommateurs et/ou utilisateurs finaux potentiels et réels, tant avant qu'après la vente.
- AR 13. L'entreprise peut illustrer la manière dont elle communique ses politiques aux personnes, aux catégories de personnes ou aux entités auxquelles ces politiques s'adressent, soit parce qu'elles sont censées les mettre en œuvre (c'est le cas, par exemple, des **salariés**, des contractants et des **fournisseurs** de l'entreprise), soit parce qu'elles sont directement concernées par leur mise en œuvre (c'est le cas, par exemple, du personnel de l'entreprise et des investisseurs). Elle peut indiquer les outils et canaux de communication qu'elle utilise (dépliants, bulletins d'information, sites internet spécialisés, médias sociaux, interactions en face à face, contacts avec les représentants des travailleurs, par exemple) en vue de garantir l'accessibilité de ses **politiques** et de permettre à différents publics d'en comprendre les implications. L'entreprise peut également expliquer comment elle identifie et lève les éventuels obstacles à la diffusion, tels que la traduction dans les langues concernées ou l'utilisation de représentations graphiques.

Exigence de publication S4-2 — Processus de dialogue avec les consommateurs et utilisateurs finaux au sujet des impacts

- AR 14. Dans certains cas, les organismes nationaux de protection des consommateurs peuvent faire partie des **intermédiaires de confiance** qui connaissent les intérêts, les expériences ou les points de vue des **consommateurs** et **utilisateurs finaux**.
- AR 15. Lorsqu'elle décrit la fonction ou le rôle qui assume la responsabilité opérationnelle de ce dialogue et/ou qui en est responsable en dernier ressort, l'entreprise peut indiquer s'il s'agit d'un rôle ou d'une fonction spécifique ou si cette responsabilité s'inscrit dans un rôle ou une fonction plus large, et si des activités de renforcement des capacités ont été proposées au personnel pour l'aider à participer au dialogue. Si elle n'est pas en mesure de définir un tel rôle ou une telle fonction, elle peut le signaler. L'entreprise peut également s'acquitter de cette exigence de publication en renvoyant aux informations publiées conformément à ESRS 2 GOV-1 *Rôle des organes d'administration, de direction et de surveillance*.
- AR 16. Lorsqu'elle prépare les informations à publier en vertu du paragraphe 20, points b) et c), l'entreprise peut s'inspirer des exemples suivants:
- a) en ce qui concerne le calendrier des dialogues, ceux-ci peuvent avoir lieu, par exemple, au moment de la définition des mesures d'atténuation ou de l'évaluation de leur efficacité;
 - b) en ce qui concerne le type de dialogue, il peut s'agir d'une participation, d'une consultation ou d'une action d'information;
 - c) en ce qui concerne la fréquence du dialogue, l'entreprise peut indiquer si le dialogue a lieu régulièrement, à certains stades d'un projet ou d'un processus commercial, ou en réponse à des exigences légales et/ou à des demandes des parties prenantes, et expliquer si le résultat du dialogue est intégré dans les processus décisionnels de l'entreprise; et
 - d) en ce qui concerne le rôle auquel incombe la responsabilité opérationnelle, l'entreprise peut indiquer si elle exige du personnel concerné qu'il possède des compétences spécifiques, ou si ce personnel bénéficie d'une **formation** ou d'un renforcement des capacités de sa part pour participer au dialogue.
- AR 17. Pour illustrer la manière dont les points de vue des **consommateurs** et **utilisateurs finaux** ont éclairé certaines de ses décisions ou activités, l'entreprise peut donner des exemples tirés de la période de reporting en cours.

Exigence de publication S4-3 — Processus visant à remédier aux impacts négatifs et canaux permettant aux consommateurs et utilisateurs finaux de faire part de leurs préoccupations

- AR 18. Aux fins des obligations de l'exigence de publication ESRS S4-3, l'entreprise peut être guidée par le contenu des principes directeurs des Nations unies relatifs aux entreprises et aux droits de l'homme et des principes directeurs de l'OCDE à l'intention des entreprises multinationales, axés sur les **mécanismes de réparation** et de **réclamation**.
- AR 19. Parmi les canaux permettant de faire part des préoccupations ou des besoins figurent les **mécanismes de réclamation**, les lignes directes, les processus de dialogue ou d'autres moyens par lesquels les **consommateurs** et **utilisateurs finaux** ou leurs **représentants légitimes** peuvent faire part de leurs préoccupations quant aux impacts ou expliquer les besoins auxquels ils souhaiteraient que l'entreprise réponde. Il pourrait s'agir de canaux mis en place directement par l'entreprise, et ceux-ci sont à communiquer en sus de tout autre mécanisme, tel que des audits de conformité, que l'entreprise pourrait utiliser pour mieux comprendre la gestion des impacts sur les consommateurs et/ou les utilisateurs finaux. Lorsque, aux fins de la présente exigence, l'entreprise se fonde uniquement sur les informations relatives à l'existence de tels canaux fournies par ses **relations d'affaires**, elle peut le signaler.
- AR 20. Pour permettre de mieux comprendre les informations régies par ESRS S4-3, l'entreprise peut indiquer si et comment les **consommateurs** et **utilisateurs finaux** susceptibles d'être affectés sont en mesure d'accéder aux canaux mis en place à l'échelle de l'entreprise, et ce pour chaque impact matériel.

- AR 21. Parmi les mécanismes de tiers peuvent figurer les mécanismes gérés par les pouvoirs publics, des ONG ou des associations professionnelles et d'autres initiatives collaboratives. En ce qui concerne le champ d'application de ces mécanismes, l'entreprise peut indiquer si ceux-ci sont accessibles à tous les **consommateurs** et **utilisateurs finaux** sur lesquels elle est susceptible d'avoir un impact matériel, réel ou potentiel, ou aux personnes ou organisations agissant en leur nom ou qui sont susceptibles, d'une manière ou d'une autre, d'avoir connaissance d'impacts négatifs, et si ces mécanismes permettent aux consommateurs et/ou utilisateurs finaux (ou aux personnes ou organisations agissant en leur nom ou qui sont susceptibles, d'une manière ou d'une autre, d'avoir connaissance d'impacts négatifs) de faire part de leurs griefs ou de leurs préoccupations au sujet des activités de l'entreprise.
- AR 22. En ce qui concerne la protection des personnes qui utilisent ces mécanismes contre d'éventuelles représailles, l'entreprise peut indiquer si elle traite leurs réclamations de manière confidentielle et dans le respect des droits à la vie privée et à la protection des données, et si les **consommateurs** et **utilisateurs finaux** peuvent utiliser ces mécanismes de manière anonyme (par exemple, en se faisant représenter par un tiers).
- AR 23. Lorsqu'elle explique si et comment elle sait que les **consommateurs** et **utilisateurs finaux** ont connaissance de ces canaux et leur font confiance, l'entreprise peut fournir des données pertinentes et fiables sur l'efficacité de ces canaux du point de vue des consommateurs et utilisateurs finaux eux-mêmes. Elle peut ainsi utiliser des enquêtes menées auprès des consommateurs et utilisateurs finaux qui ont utilisé ces canaux sur leur degré de satisfaction à l'égard du processus et de ses résultats. Pour illustrer le niveau d'utilisation de ces canaux, l'entreprise peut communiquer le nombre de plaintes de consommateurs et utilisateurs finaux reçues au cours de la période de reporting.
- AR 24. Lorsqu'elle décrit l'efficacité des canaux permettant aux **consommateurs** et **utilisateurs finaux** de faire part de leurs préoccupations, l'entreprise peut s'inspirer des questions ci-après, fondées sur les «critères d'efficacité pour les **mécanismes de réclamation** non judiciaires» définis dans les principes directeurs des Nations unies relatifs aux entreprises et aux droits de l'homme. Les considérations qui suivent peuvent s'appliquer à des canaux individuels ou à un ensemble de canaux:
- la légitimité des canaux est-elle assurée par l'attribution de responsabilités appropriées pour leur utilisation loyale et par la confiance qu'ils inspirent aux parties prenantes?
 - les canaux sont-ils communiqués et accessibles aux **parties prenantes**?
 - les canaux sont-ils caractérisés par une procédure claire et connue, un calendrier précis et une description claire des processus?
 - les canaux garantissent-ils un accès raisonnable aux sources d'information, aux conseils et aux compétences?
 - les canaux sont-ils transparents en ce qu'ils fournissent des informations suffisantes aux plaignants et, le cas échéant, répondent à tous les intérêts publics en jeu?
 - les résultats obtenus par l'intermédiaire des canaux sont-ils compatibles avec les droits de l'homme internationalement reconnus?
 - l'entreprise tire-t-elle de ces canaux des enseignements pour un apprentissage permanent visant à les améliorer et à prévenir de futurs impacts?
 - l'entreprise met-elle l'accent sur le dialogue avec les plaignants en tant que moyen de trouver des solutions convenant à chacun, plutôt que de chercher à résoudre unilatéralement le problème?

Pour de plus amples informations, voir le principe directeur 31 des Nations unies relatif aux entreprises et aux droits de l'homme.

Exigence de publication S4-4 — Actions concernant les impacts matériels sur les consommateurs et utilisateurs finaux, approches visant à gérer les risques matériels et à saisir les opportunités matérielles concernant les consommateurs et utilisateurs finaux, et efficacité de ces actions

- AR 25. La compréhension des impacts négatifs et de la manière dont l'entreprise peut y être liée dans le cadre de sa chaîne de valeur en aval peut prendre du temps, de même que la recherche de solutions appropriées et leur mise en pratique. Par conséquent, l'entreprise envisage de communiquer:
- a) ses approches générales et particulières concernant le traitement des impacts négatifs matériels;
 - b) ses initiatives pour contribuer à obtenir des impacts positifs matériels supplémentaires;
 - c) la mesure dans laquelle elle a progressé dans ses efforts au cours de la période de reporting; et
 - d) ses objectifs en matière d'amélioration continue.
- AR 26. L'action appropriée peut varier selon que l'entreprise est à l'origine de l'impact matériel ou y contribue, ou selon que l'impact matériel a un rapport direct avec les activités qu'elle exerce ou les produits ou services qu'elle fournit dans le cadre d'une relation d'affaires.
- AR 27. Étant donné qu'il est possible que les impacts négatifs matériels sur les **consommateurs** et/ou **utilisateurs finaux** qui se sont produits au cours de la période de reporting soient également liés à des entités ou à des activités échappant à son contrôle direct, l'entreprise peut indiquer si et comment elle entend faire jouer son influence sur ses **relations d'affaires** pour gérer ces impacts. Elle peut par exemple recourir à un **levier** commercial (par exemple, en faisant appliquer des exigences contractuelles dans ses relations d'affaires ou en mettant en œuvre des incitations), à d'autres formes d'influence dans le cadre de ses relations (telles que la **formation** ou le renforcement des capacités des relations d'affaires en matière d'utilisation correcte des produits ou de pratiques de vente) ou à un levier collaboratif avec des pairs ou d'autres acteurs (notamment des initiatives en faveur d'un marketing responsable ou de la sécurité des produits).
- AR 28. Lorsque l'entreprise annonce sa participation à une initiative sectorielle ou multipartite dans le cadre de ses **actions** visant à remédier aux impacts négatifs matériels, elle peut indiquer comment l'initiative et sa participation visent à remédier à l'impact matériel concerné. Elle peut communiquer, dans le cadre d'ESRS S4-5, les **cibles** pertinentes fixées par l'initiative et les progrès accomplis en vue de les atteindre.
- AR 29. L'entreprise peut donner des exemples lorsqu'elle indique si et comment elle tient compte des impacts réels et potentiels sur les **consommateurs** et **utilisateurs finaux** dans ses décisions de mettre fin à des **relations d'affaires**, et si et comment elle cherche à remédier aux impacts négatifs qui pourraient résulter d'une telle résiliation.
- AR 30. Lorsque l'entreprise indique la manière dont elle évalue l'efficacité de ses **actions** de gestion des impacts matériels au cours de la période de reporting, elle peut communiquer les enseignements tirés de la période de reporting en cours et des périodes de reporting précédentes.
- AR 31. Les audits ou vérifications internes ou externes, les procédures judiciaires et/ou les décisions de justice connexes, les analyses d'impact, les systèmes de mesure, le retour d'information des parties prenantes, les **mécanismes de réclamation**, les notations de performance externes et l'évaluation comparative sont des exemples de processus utilisés pour évaluer l'efficacité des **actions**.
- AR 32. Le suivi de l'efficacité vise à permettre de comprendre les liens entre les **actions** menées par l'entreprise et la gestion efficace des impacts.

AR 33. En ce qui concerne les initiatives ou processus de l'entreprise qui sont fondés sur les besoins des **consommateurs** et **utilisateurs finaux** concernés et leur niveau de mise en œuvre, l'entreprise peut communiquer:

- a) des informations indiquant si et comment les consommateurs et utilisateurs finaux et leurs **représentants légitimes** ou des **intermédiaires de confiance** jouent un rôle dans les décisions relatives à la conception et à la mise en œuvre de ces initiatives ou processus; et
- b) des informations sur les résultats positifs escomptés ou obtenus pour les consommateurs et utilisateurs finaux dans le cadre de ces initiatives ou processus.

AR 34. L'entreprise peut expliquer si les initiatives ou processus dont l'objectif premier est de produire des impacts positifs pour les **consommateurs** et **utilisateurs finaux** sont également conçues pour soutenir la réalisation d'un ou de plusieurs objectifs de développement durable (ODD) des Nations unies. Par exemple, en s'engageant en faveur de l'ODD 3 «Permettre à tous de vivre en bonne santé et promouvoir le bien-être de tous à tout âge», l'entreprise pourrait chercher activement à rendre ses produits moins addictifs et moins nocifs pour la santé physique et psychologique.

AR 35. Lorsque l'entreprise communique les résultats positifs escomptés de ses **actions** en faveur des **consommateurs** et **utilisateurs finaux**, elle opère une distinction entre les éléments attestant que certaines activités ont eu lieu (par exemple le fait que x consommateurs et utilisateurs finaux ont reçu des informations sur les habitudes alimentaires saines) et les éléments attestant de résultats concrets pour les consommateurs et/ou les utilisateurs finaux (par exemple le fait que x consommateurs et utilisateurs finaux ont adopté des habitudes alimentaires plus saines).

AR 36. Lorsque l'entreprise indique si des initiatives ou des processus jouent également un rôle dans l'atténuation des impacts négatifs matériels, elle peut, par exemple, prendre en considération les programmes visant à renforcer la sensibilisation aux risques d'escroquerie en ligne débouchant sur une réduction du nombre de cas d'**utilisateurs finaux** confrontés à des atteintes en matière de protection de la vie privée.

AR 37. Lorsque l'entreprise communique les risques et opportunités matériels liés à ses impacts sur les **consommateurs** et **utilisateurs finaux** et à ses **dépendances** à leur égard, elle peut tenir compte:

- a) des risques liés à ses impacts sur les consommateurs et utilisateurs finaux, parmi lesquels peuvent figurer les atteintes à sa réputation ou l'engagement de sa responsabilité juridique, si des produits mal conçus ou défectueux entraînent des blessures ou des décès;
- b) des risques liés à ses dépendances à l'égard des consommateurs et utilisateurs finaux, parmi lesquels peut figurer l'interruption de ses activités lorsque, en raison d'une crise économique, les consommateurs n'ont pas les moyens de se procurer certains produits ou services;
- c) des opportunités liées à ses impacts sur les consommateurs et/ou utilisateurs finaux, qui peuvent consister à se différencier du reste du marché et à attirer davantage de clients en proposant des produits sûrs ou des services respectueux de la vie privée; et
- d) des opportunités liées à ses dépendances à l'égard des consommateurs et utilisateurs finaux, qui peuvent consister à s'assurer une clientèle fidèle en veillant, par exemple, au respect des personnes LGBTQI et en adoptant des pratiques commerciales qui n'excluent pas ces personnes des produits ou services qu'elle propose.

AR 38. Lorsqu'elle explique si les **dépendances** se transforment en risques, l'entreprise tient compte des évolutions extérieures.

AR 39. Lorsqu'elle communique les politiques, actions, ressources et **cibles** liées à la gestion des risques et opportunités matériels, l'entreprise peut, dans les cas où des risques et opportunités découlent d'un impact matériel, renvoyer aux informations qu'elle a publiées sur les politiques, actions, ressources et **cibles** liées à cet impact.

- AR 40. L'entreprise examine si et comment ses processus de gestion des risques matériels liés aux **consommateurs** et **utilisateurs finaux** sont intégrés dans ses processus de gestion des risques.
- AR 41. Lorsqu'elle communique les ressources allouées à la gestion des impacts matériels, l'entreprise peut expliquer quelles fonctions internes participent à la gestion des impacts et quels types d'actions elle mène pour remédier aux impacts négatifs et développer les impacts positifs.

Indicateurs et cibles

Exigence de publication S4-5 — Cibles liées à la gestion des impacts négatifs matériels, à la promotion des impacts positifs et à la gestion des risques et opportunités matériels

- AR 42. Lorsqu'elle publie les **cibles** concernant les **consommateurs** et/ou **utilisateurs finaux**, l'entreprise peut communiquer:
- a) les résultats devant être obtenus en ce qui concerne la vie des consommateurs et utilisateurs finaux, en étant aussi précise que possible;
 - b) la stabilité dans le temps des définitions et des méthodes, permettant la comparabilité au fil du temps; et/ou
 - c) les normes ou engagements sur lesquels se fondent les **cibles** et qui doivent être définis clairement dans les informations communiquées (par exemple, codes de conduite, politiques d'approvisionnement, cadres globaux ou codes sectoriels).
- AR 43. Les **cibles** liées aux **risques** et **opportunités** matériels peuvent être identiques aux cibles liées aux **impacts** matériels, ou différentes de celles-ci. Par exemple, une cible liée à l'égalité d'accès au financement pour les **consommateurs** mal desservis pourrait à la fois réduire les impacts de la **discrimination** sur ces consommateurs et élargir le vivier de clients de l'entreprise.
- AR 44. L'entreprise peut également établir une distinction entre les **cibles** se rapportant à un même **engagement stratégique** selon qu'il s'agit de cibles à court, à moyen ou à long terme. Par exemple, l'entreprise peut avoir adopté comme objectif principal l'accessibilité de ses services en ligne pour les personnes handicapées, selon une cible à long terme de 100 % de services en ligne adaptés d'ici à 2025 et une cible à court terme de + x caractéristiques d'accessibilité chaque année jusqu'en 2025.
- AR 45. Lorsqu'elle modifie ou remplace une cible au cours de la période de reporting, l'entreprise peut expliquer ce changement en renvoyant à des changements importants intervenus dans son modèle économique ou à des changements plus généraux apportés à la législation ou à la norme communément admise dont provient cette cible, afin de fournir des informations contextuelles conformément à l'ESRS 2 BP-2 *Publication d'informations relatives à des circonstances particulières*.