

Rapport Droits de l'Homme

Pacte national Entreprises et Droits de l'Homme

3^{ème} exercice, 2024

Sur base du UN Guiding Principles Reporting Framework



Croix-Rouge luxembourgeoise

44, boulevard Joseph II, L-1840 Luxembourg

Table des matières

Informations sur l'organisation	4
Données préalables.....	4
Données de cadrage.....	4
Faits marquants et principales évolutions pour 2024	5
Questionnaire	7
PARTIE A : GOUVERNANCE DU RESPECT DES DROITS DE L'HOMME	7
PARTIE B : DEFINIR L'AXE DE REPORTING.....	16
PARTIE C : GESTION DES SUJETS SAILLANTS EN MATIÈRE DES DROITS DE L'HOMME	20

Informations sur l'organisation

Données préalables

- **Nom de l'organisation** : Croix-Rouge luxembourgeoise
- **Date de signature du Pacte Entreprises & Droits de l'Homme** : 6 juillet 2022
- **Nombre de salariés au Luxembourg** : 3340 salariés
- **Nombre de salariés hors Luxembourg** : 41
- **Nombres des entités concernées par ce rapport** : 5
- **Nom des entités concernées** : La Société nationale de la Croix-Rouge luxembourgeoise (appelée par la suite Croix-Rouge luxembourgeoise) ; Doheem versuergt – service des aides et soins de la Croix-Rouge luxembourgeoise (Doheem versuergt) ; Fondation Emile Mayrisch – Croix-Rouge aussi connu sous le nom Centre de Réhabilitation du Château de Colpach) ; Aide internationale de la Croix-Rouge luxembourgeoise asbl (Aide internationale) ; CR Services Sàrl. Dans ce document, les informations fournies concernent les 5 entités identifiées ci-dessus que l'on identifie comme « la Croix-Rouge ». Les spécificités de l'une ou l'autre entité seront précisées.

Données de cadrage

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

Education ; Soins de santé et soins personnels ; HoReCa et tourisme ; Services ; Autres]

Citez les 10 pays les plus importants dans lesquels vous opérez :

La Croix-Rouge luxembourgeoise, Doheem versuergt, la Fondation Emile Mayrisch et CR Services interviennent exclusivement au Luxembourg. Les missions humanitaires de l'Aide internationale se déroulent au Niger, Tchad, Mali, Burkina Faso, Burundi, République démocratique du Congo, Madagascar, Bénin, Népal et en Ukraine. L'Aide internationale intervient au Luxembourg pour des actions de sensibilisation au droit international humanitaire.

Citez les 10 pays les plus importants dans lesquels vous vous fournissez :

Par importance du chiffre d'affaires, les fournisseurs de la Croix-Rouge luxembourgeoise, de Doheem versuergt, de la Fondation Emile Mayrisch et de CR Services sont principalement localisés au Luxembourg, en Belgique, Allemagne, Suède, Pays-Bas, France et Suisse. Du fait de ses activités de réalisation en habitat humanitaire, l'Aide internationale de la Croix-Rouge luxembourgeoise se fournit localement pour relancer l'économie dans ses pays d'intervention à savoir au Niger, Tchad, Mali, Burkina Faso, Burundi, Bénin, République Démocratique du Congo, Madagascar, Népal et Ukraine.

Faits marquants et principales évolutions pour 2024

Le document est une mise à jour du rapport sur les droits de l'Homme publié en 2024 concernant la période 2023. Les données sur certains indicateurs ont été actualisées ainsi que les principales actions mises en place sur la période de reporting de 2024. Celles-ci portaient essentiellement sur le renforcement des actions de sensibilisation et de formation des collaborateurs et des bénéficiaires sur les droits de l'Homme, la revue des risques prioritaires, et enfin une première réflexion sur les conditions générales d'achat responsable.

Sur la sensibilisation et la formation en lien avec les droits de l'Homme :

- Une journée d'information et d'échange a été organisée en juin 2024 auprès des responsables de la Croix-Rouge sur la thématique des droits de l'Homme et des droits associés. Plus de 200 collaborateurs ont pu participer à cet événement (voir chapitre A.2.3)
- Des nouvelles formations sont proposées sur les droits des bénéficiaires de protection internationale et temporaire et sur le droit international humanitaire (chapitre A.1.3)
- Des formations sur l'interculturalité ont été proposées aux professionnels du secteur social et d'éducation avec la participation de plus de 200 professionnels (voir chapitre A.1.3)
- Des actions de sensibilisation sur les droits de l'enfant sont menées auprès des jeunes accueillis dans certaines structures du département de l'Education Non-Formelle (voir chapitre C2)

Sur l'évaluation des risques :

- Le comité de direction de la Croix-Rouge luxembourgeoise a revu en 2024 les thématiques de risques prioritaires. Un exercice d'évaluation des risques de fraude a été spécifiquement mis en place en 2024 pour évaluer les mesures de mitigation (voir chapitre B2)
- Le groupe de travail droits de l'Homme de la Croix-Rouge a également réalisé une revue des risques spécifiques aux droits de l'Homme (voir chapitre B2)

Sur les conditions générales d'achat :

- Un des engagements de la Croix-Rouge qui est encore en cours d'élaboration est celle sur l'intégration des critères de développement durable (incluant un volet sur les droits de l'Homme)

Rapport Droits de l'Homme - Croix-Rouge luxembourgeoise

dans les conditions générales d'achat. Un premier exercice de collecte d'information a été mis en place en 2024 sur les exigences des services en matière d'achat responsable

Questionnaire

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

Selon le **principe 16** des principes directeurs des Nations Unies relatifs aux entreprises et aux droits de l'Homme, pour ancrer la responsabilité quant au respect des droits de l'Homme, l'entreprise doit formuler son engagement publiquement par le biais d'une déclaration de principe qui : (a) est approuvée au plus haut niveau de l'entreprise, (b) est établie en recourant aux compétences internes et/ou externes, (c) énonce ce que l'entreprise attend du personnel, des partenaires commerciaux et d'autres parties directement liés à ses activités, produits et services dans le domaine des droits de l'Homme, (d) est accessible au public et fait l'objet d'une communication interne et externe.

A1 : ENGAGEMENT PUBLIC

L'adoption d'une politique des droits de l'Homme est la première étape importante pour intégrer le respect des droits de l'Homme dans les valeurs de l'entreprise, car elle déclenchera l'adoption et le développement de politiques et de procédures internes pour répondre à cet engagement. La politique communique en externe et en interne la norme minimale de l'entreprise en matière de comportement responsable, y compris les attentes de la direction quant à la manière dont tous les employés et les partenaires commerciaux doivent agir, et elle montre une compréhension des risques et des opportunités.

UNGP	Informations et objectifs
A1	Quelles sont les déclarations publiques de votre entreprise concernant son engagement à respecter les droits de l'Homme ?
<p>Tout d'abord, la Croix-Rouge luxembourgeoise est membre d'un mouvement international qui promeut le droit international humanitaire. C'est l'une des missions obligatoires des sociétés nationales de la Croix-Rouge et du Croissant-Rouge de promouvoir le droit international humanitaire sur le territoire national. L'objet de la Croix-Rouge luxembourgeoise, inscrit à la fois dans la loi du 16 août 1923, lui conférant sa personnalité civile et ses statuts du 14 janvier 2022, est de concourir à la réalisation des objectifs des conventions de Genève et d'agir conformément aux principes du Mouvement Internationale de la Croix-Rouge et du Croissant Rouge : humanité, impartialité, neutralité, indépendance, volontariat, unité et universalité. Elle s'oblige à respecter les normes d'intégrité et d'éthique des Lignes Directrices relatives aux statuts des sociétés nationales du Mouvement.</p> <p><u>Extrait des statuts de la Croix-Rouge luxembourgeoise</u></p> <p><i>La Croix-Rouge luxembourgeoise participe au Mouvement international de la Croix-Rouge et du Croissant-Rouge dont la mission est de prévenir et d'alléger en toutes circonstances les souffrances des êtres humains ; de protéger la vie et la santé et de faire respecter la personne humaine, en particulier en temps de conflit armé et dans d'autres situations d'urgence ; d'œuvrer à la prévention des maladies et au développement de la santé et du bien-être social ; d'encourager l'aide volontaire et la disponibilité des membres du</i></p>	

Mouvement, ainsi qu'un sentiment universel de solidarité envers toutes les personnes qui ont besoin de sa protection et de son assistance.

La Croix-Rouge luxembourgeoise et ses entités affiliées se sont engagées dans la signature du Pacte national Entreprise et Droits de l'Homme (**ou ci-après « le Pacte »**) qui est aligné avec [ses principes et ses missions](#). La Croix-Rouge complète son engagement envers le respect des droits de l'Homme par la publication en juin 2023 d'un [Code de conduite et d'éthique](#). Certaines ambitions exprimées dans la [Stratégie 2030, au cœur des solidarités humaines](#), ciblent la mise en œuvre de droits humains essentiels : droit à la santé et accès aux soins, droit au logement, droit à l'éducation et à la culture, droit à la vie privée, droit à la protection des données personnelles, droit à la liberté de pensée, de conscience et de religion, droit au travail.

La Croix-Rouge luxembourgeoise, en association avec plusieurs organisations dans le domaine social et sanitaire, a fondé [Bientraitance asbl](#) et dans ce cadre adhère à la [Charte Bientraitance](#). Cet engagement marque sa volonté de prévenir en son sein la maltraitance des collaborateurs ou bénévoles envers les bénéficiaires et la promotion de la bientraitance au quotidien.

Conscient de son devoir d'information et de transparence vis-à-vis de ses donateurs, la Croix-Rouge s'engage à respecter le [Code de bonne conduite](#) de l'asbl "Don en Confiance Luxembourg" et se faire régulièrement évaluer sur ses engagements.

La Croix-Rouge luxembourgeoise et Doheem versuergt, en tant que membres de la COPAS sont signataires de la [Charte éthique de la COPAS](#).

L'Aide internationale de la Croix-Rouge luxembourgeoise adhère à la Charte contre le harcèlement, l'exploitation et les abus sexuels.

La Croix-Rouge a pour volonté de devenir l'employeur de référence du secteur social, humanitaire et de la santé au Luxembourg. A ce titre, le respect du droit du travail est un élément de sa politique en matière de ressources humaines. Au-delà du droit général du travail, la Croix-Rouge luxembourgeoise et Doheem versuergt se réfèrent à la convention collective de travail pour les salariés du secteur d'aide et de soin et du secteur social ([SAS](#)). Les salariés de la Fondation Emile Mayrisch sont recrutés sous la [convention collective de travail du secteur hospitalier](#). Les conditions de travail des salariés de CR Services assurant des activités de nettoyage sont encadrées par la convention collective de travail du secteur nettoyage de bâtiments et la convention collective sectorielle pour les entreprises de la restauration collective.

De plus, la Croix-Rouge luxembourgeoise et ses entités affiliées démontrent chaque année leur engagement vis-à-vis des droits humains dans leurs rapports annuels respectifs sur le site de la Croix-Rouge ou des entités dans la page « [Publications](#) » ; ainsi que le rapport du Pacte.

A1.2

A qui s'adresse l'engagement public en matière de droits de l'Homme ?

Nos engagements en matière de droits de l'Homme s'adressent :

- Aux bénéficiaires de nos services et en particulier les personnes les plus vulnérables ;
- A nos donneurs de sang ;

- A nos salariés, bénévoles et stagiaires ;
- A nos partenaires avec qui nous délivrons nos services aux publics concernés ;
- A nos fournisseurs de biens et services ;
- A nos donateurs et bailleurs de fond publics ou institutionnels.

La Croix-Rouge accorde une importance particulière aux bénéficiaires de ses missions. Personnes malades, personnes à la santé fragile, personnes âgées, enfants, jeunes, famille, personnes en situations de précarité, migrants, sans domicile, personnes ayant subi une crise, chacun a, ou peut perdre un élément essentiel à une vie digne et à leur autonomie : santé, logement, sécurité, éducation, culture, travail, liberté dans leurs choix.

A1.2 Quels sont les droits de l'Homme évoqués dans votre engagement ?

- Droit à l'auto-détermination
- Droit à la vie
- Droit à ne pas être soumis à la torture ou à des peines ou à des traitements cruels, inhumains et/ou dégradants
- Droit à ne pas être soumis à l'esclavage, à la servitude ou au travail forcé
- Droit à la liberté et à la sûreté de sa personne
- Droit des personnes détenues à être traitées humainement
- Droit à la liberté de mouvement
- Droit des étrangers à une procédure équitable en cas de menace d'expulsion
- Droit à un procès équitable
- Droit à ne pas être soumis à une législation pénale rétroactive
- Droit à la reconnaissance de la personnalité juridique
- Droit au respect de la vie privée
- Droit à la liberté de pensée, de conscience et de religion
- Droit à la liberté d'opinion et d'expression
- Droit à ne pas être soumis à une propagande en faveur de la guerre ou à un appel à la haine nationale, raciale ou religieuse
- Droit à la liberté de réunion
- Droit à la liberté d'association
- Droit à la protection de la famille et droit de se marier
- Droit à la protection de l'enfant

- Droit de participer à la vie publique
- Droit à l'égalité devant la loi, à une égale protection de la loi et à ne pas subir de discrimination
- Droits des minorités
- Droit au travail
- Droit à des conditions de travail justes et favorables
- Droit de fonder et de s'affilier à des syndicats et droit de grève
- Droit à la sécurité sociale, y compris les assurances sociales
- Droit à une vie familiale
- Droit à un niveau de vie suffisant
- Droit à la santé
- Droit à l'éducation
- Droit de prendre part à la vie culturelle et de participer au progrès scientifique et droit à la protection des intérêts moraux et matériels des auteurs et inventeurs
- D'autres droits :
 - Droit des patients ;
 - Droit à la protection des données personnelles ;
 - Absence de discrimination ou de distinction pour fournir le service de manière équitable ;
 - Droit d'asile ;
 - Accès à un environnement propre et sain.

A1.3 Comment l'engagement public est-il diffusé ?

Les engagements publics sont disponibles sur le site Internet de la Croix-Rouge. Les réseaux sociaux (X, Facebook, Instagram, LinkedIn) sont aussi utilisés pour relayer des messages. Une communication est faite dans le cadre des actualités sur la [Déclaration des Droits humains](#).

Une fois par trimestre, une lettre d'information papier est diffusée à l'ensemble de la communauté Croix-Rouge [Mir hëllef Community](#).

Au sein de cette communauté, la Croix-Rouge s'appuie en particulier sur son réseau national de sections locales qui regroupent des bénévoles porteurs des valeurs de la Croix-Rouge.

Enfin la Croix-Rouge profite de certains événements publics (ex. Bazar annuel de la Croix-Rouge, Mois du Don, concert de bienfaisance) pour rappeler ses engagements ; et diffuse ses messages dans les médias sociaux à certaines dates clés, par exemple lors de la [journée mondiale de l'enfant](#) ou encore [la journée mondiale des droits humains](#).

L'Aide internationale a mis en place un ensemble d'actions de sensibilisation et de formation au droit international humanitaire comme un escape Game, un parcours sur le droit international humanitaire (DIH) dans le musée militaire de Diekirch ou encore un jeu des 7 familles du DIH.

La Croix-Rouge luxembourgeoise a mis en place un programme de formation à destination des professionnels du secteur social sur les droits des réfugiés « [Formation dans la peau d'un réfugié](#) » et une formation « Interculturalité & Empathie » (en collaboration avec l'Organisation Internationale des Migrations - OIM). Pour cette dernière, 254 personnes ont pu être formées lors de 26 sessions organisées entre mars et novembre 2024.

Plan de progrès pour la partie A1

Au vu du succès de la formation « Interculturalité & Empathie », un nouveau projet de formation est en place depuis le 1^{er} janvier 2025 pour une durée de 4 ans sous l'appellation REVEIL – « *Renforcer le Vivre ensemble à travers l'Interculturalité et la Lutte contre le Racisme et les Discriminations* ». Trois organisations sont impliquées dans sa mise en œuvre, à savoir l'OIM, le LSKO (service de la Croix-Rouge luxembourgeoise), et le Centre pour l'éducation et le dialogue (CED). Le personnel des communes et des secteurs social, jeunesse et enfance bénéficiera de formations de base sur les concepts clés de l'apprentissage interculturel, ainsi que de formations avancées axées sur la gestion de la diversité et la lutte contre les discriminations.

A2 : INTEGRATION DU RESPECT DES DROITS DE L'HOMME

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 ?

L'engagement de la Croix-Rouge luxembourgeoise et de ses entités affiliées en matière de droits de l'Homme est inscrit à la fois dans la loi du 16 août 1923, constitutive de la Croix-Rouge luxembourgeoise et dans ses statuts du 14 janvier 2022 (cf. ci-dessus A1).

Cet engagement se matérialise par la mise en œuvre de plusieurs politiques et processus opérationnels :

- La Stratégie 2030, au cœur des solidarités humaines ;
- La politique achat ;
- La politique en matière de santé et sécurité au travail énoncée dans la charte ;
- Le processus d'évaluation annuelle et de mitigation des risques pour tous les services de la Croix-Rouge ;
- Et de nombreux dispositifs de recours pour les diverses parties-prenantes (bénéficiaires, salariés, donateurs et autres tiers) : plaintes, Whistleblowing, situation de maltraitance, harcèlement.

A2.1

Comment les responsabilités quotidiennes du respect des droits de l'Homme est-elle organisée au sein de votre entreprise, et pourquoi ?

Au niveau de la gouvernance, le Comité de direction évalue les niveaux de risques les plus sensibles et les plans de mitigation par service et évalue le niveau de risque global de la Croix-Rouge. Il reçoit chaque année un rapport annuel des plaintes et incidents incluant les situations de maltraitance.

Le Comité d'audit assiste le Conseil d'administration dans son rôle d'organe de gestion de la Croix-Rouge au travers de recommandations visant :

- la fiabilité des informations financières ;
- l'efficacité des contrôles internes ;
- la conformité aux lois et règlements ;
- et la maîtrise des risques.

Le Conseil d'administration reçoit chaque année un état des lieux des risques et des plans de mitigation de la Croix-Rouge, ainsi que le rapport annuel des plaintes et incidents. Le Conseil d'administration peut nommer ad hoc un Comité des Sages amené à émettre son avis au sujet de toute réclamation ou plainte formulée à propos du comportement non conforme aux exigences éthiques et d'intégrité d'un membre, d'un adhérent d'une section locale ou d'un bénévole de la Croix-Rouge luxembourgeoise et des mesures disciplinaires à prendre.

L'Assemblée reçoit chaque année le bilan des signalements des violations et manquements aux principes du Code de conduite et d'éthique et des lois et règlements.

Lors de leur prise de fonction, les responsables de service sont sensibilisés à leurs rôles et responsabilités au travers du « Starter kit » des chargés de direction. Il est en particulier mis en avant leurs rôles et responsabilités en matière de gestion des risques, de traitements des plaintes et des incidents, de la promotion des pratiques bienveillantes vis-à-vis des bénéficiaires dont leur service a la charge, la mise en œuvre de la politique achat et leurs responsabilités vis-à-vis des membres de leur équipe afin de garantir un environnement de travail sain et sécurisant.

Le service des ressources humaines met en place les politiques et processus respectueux des droits des salariés. Le service santé et sécurité au travail veille à ce que les infrastructures et équipements assurent la protection de salariés et que les postes à risque soient identifiés et adaptés. Au sein de ce service Santé et sécurité au travail, la Cellule d'Ecoute et de Soutien des collaborateurs travaille en particulier à mitiger les risques psycho-sociaux des salariés et des formations comme « Être serein au travail : sensibilisation à la gestion du stress » et « Résilience: prendre soin de soi dans la relation à l'autre ».

Le groupe de coordination « Pacte national Entreprise et Droits de l'Homme » se réunit pour la définition et le suivi du plan d'action. Ce groupe est composé des coordinateurs aux droits de l'Homme des 5 entités juridiques, de la coordinatrice de la Politique Environnement et Responsabilité sociale, et des personnes ressources ayant des compétences et connaissances nécessaires au groupe.

Les coordinateurs aux droits de l'Homme ont en charge la définition et la mise en œuvre du plan d'action du Pacte au sein de leurs entités, de mener des actions de sensibilisation, d'identifier les risques de non-respect des droits de l'Homme et d'effectuer annuellement un état des lieux des pratiques et résultats en matière de 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 ?

Lors de la présentation de l'état des lieux de la gestion des risques au Comité de direction, les points d'attention (sujets saillants, cf. chapitre B2) en matière de non-respect des droits de l'Homme ont été présentés et discutés.

Tout en garantissant l'anonymat des personnes impliquées, un point particulier est fait avec la direction générale de la Croix-Rouge luxembourgeoise et la direction des entités affiliées concernant les situations de maltraitance, de harcèlement et les signalements des violations et manquements aux principes du Code de conduite et d'éthique et des lois et règlements.

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 ?

A la suite de sa publication, le Code de conduite et d'éthique a été transmis à tous les collaborateurs. Les responsables et encadrants ont également reçu une sensibilisation spécifique au Code de conduite et d'éthique lors du *Think Tank Day* 2023 (rencontre des cadres de la Croix-Rouge). Suite au *Think Tank Day*, les responsables de service ont été invités à échanger avec leurs équipes lors des réunions de service sur les principes du Code de conduite et d'éthique. Les nouveaux collaborateurs reçoivent lors de la signature de leur contrat de travail le Code de conduite et d'éthique. Lors de la formation de nouveaux collaborateurs, les principes du Code de conduite et d'éthique sont abordés, ainsi que les principes fondamentaux de la Croix-Rouge luxembourgeoise.

En Juin 2024, la thématique du *Think Tank Day* portait sur les droits fondamentaux en lien avec les droits de l'Homme. Plusieurs ateliers thématiques ont pu être proposés aux collaborateurs afin de les sensibiliser sur ces droits dans leurs pratiques professionnelles. Voici quelques exemples d'atelier :

- Les droits des patients
- Le droit à la protection des données à caractère personnel
- Les droits de l'Homme (principes généraux)
- Les droits des enfants
- Le droit international humanitaire
- Le droit d'asile

Exemples d'autres formations en lien avec les conditions de travail :

- Convention collective de travail SAS et mise en application dans Time Management
- Droits sociaux des nouveaux arrivants
- Être serein au travail, Gestion du stress
- Workshops "Relax, Just do It" (relaxation autogène de Schultz)
- Workshops « Résilience »
- Geste et posture
- Formations sur les valeurs de Doheem versuergt

- Premiers secours en santé mentale

Exemples de formation en lien avec les bénéficiaires :

- Sensibilisation à la Bienveillance
- Traite des êtres humains
- Mutilation génitale féminine
- Droits des enfants
- Dans la peau d'un réfugié
- Parcours d'un Mineur Non Accompagné (MNA)
- Droits et devoirs des bénéficiaires de protection internationale et temporaire

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 ?

En matière de fourniture de service

Le cadre de fourniture du service est défini contractuellement avec le bénéficiaire ou client. Cette relation s'inscrit dans le respect du cadre réglementaire propre à chaque activité.

En matière d'achat

Dans le Code de conduite et d'éthique, 3 articles précisent nos engagements :

- en matière de lutte contre la fraude, la corruption et le financement du terrorisme ;
- de favoritisme et de traitement des conflits d'intérêts
- de saine concurrence dans nos processus d'achat.

Nous avons une politique globale d'achat incluant un principe de mise en œuvre de pratiques d'achats responsables en ligne avec la démarche de responsabilité sociale de la Croix-Rouge luxembourgeoise.

L'Aide internationale de la Croix-Rouge luxembourgeoise a établi une procédure générale sur la gestion de la relation avec les fournisseurs et un guide contre la fraude et la corruption. Les passations de marché doivent être menées de façon éthique, en toute impartialité et sans traitement préférentiel. Le personnel de l'Aide internationale doit signer un Code de conduite qui porte sur le conflit d'intérêt, et les fournisseurs signent une déclaration d'engagement.

La Croix-Rouge luxembourgeoise privilégie les achats de mobilier certifiés Environnement, et passe avec des fournisseurs luxembourgeois autorisés par l'Etat.

CR Services privilégie l'achat de produits venant de fournisseurs locaux. Plusieurs sites de restauration ont également la certification bio.

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 ?

La Croix-Rouge, du fait de sa mission, réalise beaucoup d'actions en faveur du respect des droits de l'Homme. Cet exercice a permis d'identifier les actions déjà mise en place et les mettre en relation avec les différents principes des droits de l'Homme. Ce processus a également permis de définir des actions pour sensibiliser de manière générale les collaborateurs à l'importance des principes des droits de l'Homme.

Sur base de nos engagements vis-à-vis du Pacte national Entreprise et Droits de l'Homme, de l'analyse des risques en matière de respect des droits de l'Homme faite en 2023 et 2024, des éléments restitués dans le reporting 2022 du Pacte et des analyses faites par les évaluateurs, un plan d'action a été défini visant essentiellement à :

- Sensibiliser les collaborateurs aux droits de l'Homme et à leur application au quotidien
- Informer nos fournisseurs sur les principes et critères "éthiques" d'achats

De plus, des actions spécifiques sont mises en œuvre au sein des services d'Aides à l'enfance et à la Famille concernant la protection des enfants et le droit des enfants.

Plan de progrès pour la partie A2

En 2024, plusieurs actions de sensibilisation et de formation ont porté sur le respect des droits de l'Homme en relation avec nos parties prenantes les plus impactés. Ces efforts vont se poursuivre en 2025 puisque des formations destinées aux collaborateurs de la Croix-Rouge luxembourgeoise vont être proposée sur les droits de l'Homme et leur mise en pratique dans nos professions.

Des actions spécifiques seront mises en œuvre au sein des services d'Aide à l'Enfance et à la Famille concernant la protection des enfants et le droit des enfants. Par exemple, la mise en œuvre d'un projet sur la sensibilisation au droit de l'enfant dans certaines maisons relais gérées par la Croix-Rouge luxembourgeoise (Services d'Education et d'Accueil SEA d'Ettelbruck et l'Accueil intégré de Buschdorf).

PARTIE B : DEFINIR L'AXE DE REPORTING

Selon le **principe 18** des principes directeurs des Nations Unies relatifs aux entreprises et aux droits de l'Homme, pour évaluer les risques relatifs aux droits de l'Homme, les entreprises devraient identifier et évaluer toutes les **incidences négatives effectives ou potentielles** sur les droits de l'Homme dans lesquelles elles peuvent avoir une part soit par le biais de leurs propres activités ou du fait de leurs relations commerciales.

L'identification et l'évaluation des impacts négatifs réels et potentiels est une étape essentielle pour garantir un processus adéquat de diligence raisonnable en matière de droits de l'Homme. Cela vous permettra de prendre les mesures appropriées. Une évaluation adéquate doit prendre en compte tous les domaines de l'entreprise, à travers les opérations et les relations (y compris les chaînes d'approvisionnement) où les risques en matière de droits de l'Homme sont les plus susceptibles d'être présents et les plus importants. L'évaluation doit aller au-delà de l'identification des risques matériels pour l'entreprise et inclure les risques pour les détenteurs de droits.

B1

Déclaration des sujets saillants : Indiquez les sujets saillants relatifs aux droits de l'Homme liés à aux activités et aux relations commerciales de votre entreprise pendant la période de reporting.

- Risques liés à l'acquisition, la construction ou des opérations sur un territoire de peuples autochtones
- Risques liés à la santé et sécurité des consommateurs, travailleurs de l'entreprise, les communautés voisines et au sein de la chaîne de valeur
- Risques liés à la santé mentale des travailleurs ou à la dégradation des conditions de travail
- Risques liés au travail forcé (recours à des intérimaires par exemple)
- Risques liés aux situations de travail illégal
- Risques liés à la sous-traitance ou chaîne de valeurs
- Risques liés aux conditions de travail justes et équitables (durée du travail (par exemple des pressions pour travailler en dehors du cadre du contrat), rémunération, pauses, etc.)
- Risque juridique et réputationnel par législation pénale rétroactive
- Risques liés à des pratiques de discrimination (genre, statut familiale, personnes handicapés, âge, résidence etc.), violence et harcèlement sur le lieu de travail
- Risques liés à des discriminations ou persécutions envers les individus en raison de leurs croyances, opinions ou pratiques religieuses
- Risques liés à la vie privée (pour les salariés : questions liées par exemples à l'organisation du travail en télétravail ou au risque de mauvaise utilisation d'une caméra de surveillance)

- Risques liés au non-respect de la liberté individuelle, la censure, ou des représailles pour l'expression d'opinions divergentes.
- Risques liés au respect de la liberté d'association et négociation collective (par exemple, discrimination envers les salariés syndiqués, ne pas donner les moyens à l'exercice de la représentation, de la négociation etc.)
- Risques liés à l'interdiction du travail des enfants (par exemple des stagiaires sur des chantiers)
- Risques liés à la marginalisation ou à l'exclusion injustifiée de personnes des processus décisionnels et des affaires publiques
- Risques liés à la dégradation des conditions de travail
- Risques liés aux conditions de travail justes et équitables (durée du travail (par exemple des pressions pour travailler en dehors du cadre du contrat), rémunération, pauses, etc.)
- Risques liés à l'insécurité économique, à la pauvreté, et à l'accès inadéquat aux besoins essentiels, ce qui peut compromettre le bien-être et la dignité humaine
- Risques liés au manque d'accès aux soins de santé adéquats, les discriminations dans la prestation des services de santé
- Risques liés à l'interdiction de participer à la vie culturelle et au progrès scientifique, ainsi qu'à la protection des intérêts moraux et matériels des créateurs
- Autres risques identifiés :
 - Discrimination ou de distinction pour fournir le service de manière équitable, en matière de race, de couleur, de sexe, de langue, de religion, d'opinion politique ou de toute autre opinion, d'origine nationale ou sociale, de fortune, de naissance.
 - Sûreté et à la liberté dont la liberté d'opinion et d'expression.
 - Destruction de la base naturelle de la vie par la pollution environnementale.

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.

L'identification des sujets saillants que nous appelons « points d'attention », s'appuie d'une part sur les analyses des risques faites chaque année par les services et entités de la Croix-Rouge et d'autre part par l'analyse des risques faite par le groupe de coordination du Pacte, spécifiquement sur le respect des articles de la déclaration universelle des droits de l'Homme. Ces faits saillants ont été présentés au Comité de direction lors de la présentation de l'état des lieux de la gestion des risques. Les principaux points d'attention identifiés en 2023 (et revus en 2024) par rapport à nos domaines d'activité sont les suivants :

Points d'attention - Clients et bénéficiaires :

- Maltraitance (violence, agressivité, négligence)
- Limitation de la liberté de nos clients et bénéficiaires pour les protéger
- Prise de décision pour le compte de nos bénéficiaires vulnérables

- Sécurité et salubrité dans les infrastructures et activités fournies
- Discrimination de traitement du fait de la situation, de l'état de santé ou d'un jugement vis-à-vis du comportement d'un client ou bénéficiaire
- La protection des données personnelles en faisant usage de l'Intelligence Artificielle
- Accès à la culture

Points d'attention - Salariés :

- Poste à risque en matière de sûreté (agression par les bénéficiaires et tiers)
- Bien-être et risques psycho-sociaux
- Egalité des conditions de travail des collaborateurs

Points d'attention - Partenaires et fournisseurs :

- Origine de certains produits
- Ethique de nos fournisseurs et partenaires

Evaluation annuelle des risques des services

Chaque service revoit annuellement les risques de ne pas atteindre son but et les objectifs, et sa capacité à satisfaire ses bénéficiaires/clients et donneurs d'ordre. Lors de cette évaluation, des thématiques prioritaires sont discutées avec tous les services. Les thèmes sont mis à jour tous les deux à trois ans. Depuis le 1^{er} janvier 2025, les sujets prioritaires sont :

- Fraude et perte financière ;
- Cybersécurité et protection des données ;
- Maltraitance et atteinte à l'intégrité physique et mentale des bénéficiaires ;
- Atteinte à l'intégrité physique et mentale des collaborateurs ou de tiers.

Evaluation des risques de non-respect des articles de la déclaration universelle des droits de l'Homme

Une partie des coordinateurs ont évalué pour son entité le niveau de risque pour non-respect à la déclaration universelle des droits de l'Homme sur une échelle de « Improbable » à « Probable » vis-à-vis de personnes impliquées dans nos « chaînes de valeur » : Clients et bénéficiaires, Salariés et bénévoles, et Salariés de nos partenaires et fournisseurs. Cette analyse a permis d'identifier les sujets saillants énoncés ci-dessus.

Les sujets saillants propres aux activités et projets gérés par l'Aide internationale sont traités spécifiquement par la direction de l'Aide internationale et de son Conseil d'administration. Pour les activités de l'Aide internationale, les principaux risques évalués en lien avec leurs activités dans les pays d'intervention sont ;

- La santé et sécurité au travail ;
- La sûreté des collaborateurs dans les pays d'intervention.

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.

Les activités de la Croix-Rouge se réalisant principalement au Luxembourg, les sujets saillants se sont essentiellement concentrés sur les activités réalisées au Luxembourg. Cependant lors de l'analyse des risques de l'Aide internationale, les risques en lien avec les pays d'intervention sont pris en compte, à savoir au Niger, Tchad, Mali, Burkina Faso, Bénin, Burundi, République démocratique du Congo, Madagascar, Népal et Ukraine.

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.

Il n'y a pas eu en 2024 de situations ou incidences graves au respect des droits de l'Homme par la Croix-Rouge luxembourgeoise et ses entités affiliées.

Plan de progrès pour la partie B

Sur base de nos engagements vis-à-vis du Pacte, de l'analyse des risques en matière de respect des droits de l'Homme, un plan d'action a été défini visant essentiellement à :

- Sensibiliser les collaborateurs aux droits de l'Homme et à leur application au quotidien ;
- Informer nos fournisseurs sur les principes et critères "éthiques" d'achats.

Pour réduire le risque de financement d'organisation terroriste ou ayant des activités illégales, l'Aide internationale est en train de déployer un processus d'évaluation des fournisseurs intervenant sur leurs projets.

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

[La partie C est facultative pour les nouveaux signataires de 2023.]

Selon le **principe 19 et 20** des principes directeurs des Nations Unies relatifs aux entreprises et aux droits de l'Homme, pour prévenir et d'atténuer les incidences négatives sur les droits de l'Homme, les entreprises devraient tenir compte des résultats de leurs études d'impact pour toute l'étendue des fonctions et processus internes pertinents et prendre les mesures appropriées. Pour vérifier s'il est remédié aux incidences négatives sur les droits de l'Homme, les entreprises devraient contrôler l'efficacité des mesures qu'elles ont prises.

POLITIQUES SPECIFIQUES

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 ?

Les sujets saillants énoncés ci-dessus (B2) concernant les clients et bénéficiaires sont pris en compte au travers des initiatives et actions menées au niveau global dans le cadre de l'axe stratégique Bientraitance et au niveau des services au travers de l'élaboration des Concepts d'Action Généraux (CAG, reprenant les éléments de définition du service, sa vision, ses objectifs et les règles qualité) qui est une forme de « manuel qualité ») ou des projets d'établissement de Doheem versuergt et de la Fondation Emile Mayrisch.

Le risque d'usage d'infrastructures insécures et insalubres est couvert par nos processus d'obtention des autorisations d'exploitation et agréments nécessaires à la réalisation des activités et une évaluation régulière des équipements.

Les points d'attention en lien avec les salariés sont traités au travers des principes de la Charte sécurité et santé au travail et des actions menées dans ce cadre. La mise en place d'une Cellule d'Ecoute et de Soutien des Collaborateurs vise à favoriser le bien-être des salariés et réduire les risques psycho-sociaux. Un investissement particulier sur des mesures préventives a été engagé au travers de formations (gestion du stress, résilience, premiers secours en santé mentale).

En 2024, la Cellule d'Ecoute et de soutien a réalisé 107 entretiens individuelles et organisé 13 groupes de parole. Elle a également réalisé 132 h de formation.

Les points d'attention concernant les partenaires et les fournisseurs sont traités dans le cadre de notre politique d'achat et de la volonté de localiser nos achats dans la Grande Région. Dans le cadre de l'Aide

internationale ces sujets saillants sont encadrés par la procédure générale sur la gestion de la relation avec les fournisseurs et un guide contre la fraude et la corruption.

Enfin la politique et les mécanismes mis en place sur la gestion des données à caractère personnel et notre axe stratégique digitalisation assurent la sécurité et la protection des informations et données des clients et bénéficiaires, enjeu essentiel compte-tenu de nos activités.

Les divers dispositifs de signalement et de recours (décrits en C6) permettent à chaque partie-prenante de la Croix-Rouge d'exprimer leur plainte et ressenti vis-à-vis de toute situation potentielle ou avérée de non-respect de nos engagements en matière de 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 ?**

De manière générale, les politiques et procédures font l'objet d'une communication spécifique lors de leur mise en œuvre vers leur public cible interne. Cette communication s'appuie à la fois sur une information directe (via mail) et sur une information plus générale au travers des supports de communication interne (Telex, Mir hëllefen). L'ensemble des politiques et procédures sont mises à disposition des salariés via l'intranet de la Croix-Rouge (CrossPoint). On y trouve par exemple :

- La Charte sur la santé et sécurité au travail ;
- La politique achat.

Chaque année, la Croix-Rouge organise le *Think Tank Day* permettant à l'ensemble des cadres de se rencontrer et d'échanger. Cette journée est un moyen essentiel pour communiquer, informer et sensibiliser le management à nos politiques et ambitions.

De plus, la Croix-Rouge développe chaque année un catalogue de formation qui vise, entre autres, à développer les compétences et capacités nécessaires à la mise en œuvre de nos politiques et processus opérationnels.

Le chapitre A2.3 dresse une liste non exhaustive des formations internes en lien avec les droits humains et le chapitre C2 sur des actions de formation et sensibilisation auprès des bénéficiaires/clients.

Exemple d'actions de communication spécifiques à l'Axe stratégique Bienveillance :

- Formation de sensibilisation à la bienveillance
- Communication des lettres d'information de Bienveillance Asbl
- Campagnes de communication sur les bonnes pratiques professionnelles, exemple : « *Témoignage de maltraitance, j'agis !* »

Plan de progrès pour la Partie C1

Afin de mieux informer nos fournisseurs sur les principes et critères "éthiques" d'achats, la Croix-Rouge établira des conditions d'achat incluant des critères éthiques en matière de sourcing.

ENGAGEMENT AVEC LES PARTIES PRENANTES

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 ?

Comme énoncé dans le point B2, la Croix-Rouge a mené une analyse de risque de non-respect des droits de l'Homme vis-à-vis des personnes impliquées dans nos « chaînes de valeur », à savoir : clients et bénéficiaires, salariés et bénévoles, et salariés de nos partenaires et fournisseurs.

Les approches pour traiter des sujets saillants vis-à-vis de ces parties-prenantes sont très variées et sont soit mises en œuvre de manière globale à l'entière de la Croix-Rouge, ou soit mises en œuvre spécifiquement au sein d'un service ou d'une entité.

Dans ce cas, chaque service définit dans son Concept d'Action Général (CAG) ou dans son projet d'établissement ses approches vis-à-vis de ses parties-prenantes : bénéficiaires ou clients, donneurs de sang, équipes (salariés, bénévoles), bailleurs, partenaires, ... Pour chacune des catégories, une description de la gestion de la relation et des sujets qui sont traités sont abordés. Les Concept d'Action Généraux (CAG) et les projets d'établissement sont communiqués aux principaux partenaires du service, ainsi qu'à leurs équipes. Les CAG et projets d'établissement sont également publiés dans l'intranet CrossPoint.

Voici quelques exemples d'approches par parties prenantes pour les sujets saillants relatif aux droits de l'Homme les plus importants (Cf. liste des sujets saillants à la question B2).

- **Bénéficiaire/Client :**

Le sujet saillant qui est le plus probable auprès de nos clients/bénéficiaires est celui de la limitation de la liberté de nos clients/bénéficiaires pour les protéger et le risque de divulgation des données personnelles au travers de l'usage de l'intelligence artificielle. En effet, une partie importante des bénéficiaires les plus vulnérables de nos services ont perdu durablement ou temporairement une partie de leur autonomie : du fait de leur état de santé, de leur situation sociale, de leur situation juridique. Ainsi nos services visent à pallier à cette incapacité en les aidant à vivre dignement et de manière autonome. Dans ce contexte, il y a un risque de limiter leur liberté de choix pour les protéger ou pour une autre raison. Afin de mieux encadrer ce risque, notre approche pour gérer ce sujet est le dispositif Bientraitance, le développement de l'autonomie, la définition d'un projet de vie en collaboration avec le bénéficiaire, la formation et sensibilisation de nos bénéficiaires sur leurs droits. Exemples de formations et actions de sensibilisations proposées :

- ROAD4REFUGEE : informations sur le fonctionnement de notre société avec un accent sur les droits et les devoirs citoyens
- FAMILYUNATED : information sur les règles liées au regroupement familial
- Sensibilisation sur les droits de l'enfant auprès des enfants au service Accueil et éducation intégrés de Buschdorf (plusieurs activités ludiques autour de la thématique des droits de l'enfant)

Cette année, le risque sur la gestion des données à caractère personnel et l'usage de l'intelligence artificielle est également pris en compte. Celui-ci est mitigé par un ensemble d'actions visant à garantir une bonne gestion des données à caractère personnel, avec par exemple une Politique interne sur la protection des données à caractère personnel, des formations sur cette thématique auprès des collaborateurs, ou encore la mise en place de formulaire de consentement.

- **Salarié :**

Le sujet saillant le plus probable pour le salarié est celui de sa santé, sécurité et sûreté. Ce sujet est l'une des priorités actuelles du comité de direction à travers la revue des risques et des plans de mitigations mis en place par les services pour atténuer ce risque. Le service santé, sécurité et sûreté au travail veille à ce que les infrastructures et équipements assurent la protection de salariés et que les postes à risque soient identifiés et adaptés. De nombreux services mettent en place des actions afin de réduire l'exposition de salariés aux risques d'agression. L'Aide internationale travaille avec le Comité international de la Croix-Rouge afin d'assurer la sûreté de ses employés dans ses activités internationales avec un risque de conflit important.

- **Partenaires et fournisseurs :**

L'origine de certains de nos produits, ainsi que l'éthique de nos fournisseurs sont des sujets saillants qui sont « peu probables » mais qui pourraient être améliorés (cf. plan de progrès A1).

Doheem versuergt identifie les aidants (personnes qui s'occupent d'une personne dépendante) comme une partie prenante pouvant faire l'objet de situation de non-respect de leurs droits. Ainsi Doheem versuergt a instauré la Journée des Aidants et édite une newsletter spécialement dédiée à leur attention. De plus, les aidants sont régulièrement mis à l'honneur dans le magazine semestriel "Bleift Gesund".

C2.1

Comment votre entreprise identifie-t-elle les parties prenantes avec lesquelles elle collabore pour chacun des sujets saillants et quel est le calendrier et la nature de cette collaboration ?

Depuis 2023, la Croix-Rouge s'est focalisée sur les risques de non-respect des droits de l'Homme vis-à-vis des personnes impliquées dans nos « chaînes de valeur », à savoir : clients et bénéficiaires, salariés et bénévoles, et salariés de nos partenaires et fournisseurs (Cf. réponse à la question B2 et C2).

C2.2

Pendant la période de reporting, avec quelles parties prenantes l'entreprise a-t-elle collaboré sur chacun des sujets saillants et pourquoi ?

Les mécanismes de collaboration ne couvrent pas en premier lieu les risques de non-respect des droits de l'Homme mais essentiellement le cadre de réalisation du service. Cependant certains de ces mécanismes permettent de traiter des sujets saillant en matière de droits de l'Homme.

Bénéficiaires/Clients :

- Certains contrats et notes d'information sont élaborés avec les bénéficiaires/clients pour les informer sur leurs droits et devoirs.
- Dans le cadre des services d'aides à la jeunesse (SLEMO Perspectives), les projets de vie sont élaborés avec le jeune.
- Au sein de Doheem versuergt et dans certains services sociaux (DropIn, Pass-by, HIV Berodung), les plans d'intervention sont développés sur base des anamnèses faites avec le bénéficiaire.

Salariés :

- Le salarié est acteur lors de la définition de son poste à risque.
- L'entretien annuel est l'occasion pour un salarié d'échanger avec son responsable sur le contexte de réalisation de son travail et d'identifier le cas échéant les risques en matière de sécurité, de santé, de sûreté ou de reconnaissance de son travail.
- Les collaborateurs peuvent être invités (sur invitation de son responsable de service) à participer à la revue annuelle des risques de son service. Le salarié peut participer à la définition des plans de mitigation des risques qui pourraient impacter sa santé, sûreté et sécurité au travail.
- Lors du *Think Tank day*, journée dédiée aux responsables de services et personnel encadrants, des ateliers de réflexion sont menés.

Partenaires et fournisseurs :

- Selon les besoins, des rencontres peuvent être organisées avec les fournisseurs et les partenaires pour échanger sur les conditions et clauses des contrats.

Bailleurs et partenaires :

- Des conventions sont établies avec les partenaires et bailleurs des services. Celles-ci sont revues périodiquement (un, deux ans ou plus selon les ententes) afin de mettre à jour les différentes évolutions du service, notamment sur les besoins des clients/bénéficiaires. Dans certaines conventions, les bailleurs indiquent des obligations en matière de responsabilité sociale.

La quasi-totalité de nos services sont soumis à l'obtention d'agrément et d'autorisations démontrant le respect de la réglementation encadrant la réalisation de nos missions. L'obtention de ces agréments et autorisations est complétée par la réalisation d'inspection périodique par les autorités assurant un suivi du respect des réglementations.

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 ?

Les parties prenantes de la Croix-Rouge ont la possibilité de formuler une plainte, une suggestion/doléance, ou un compliment auprès de nos services à travers l'outil de gestion des Feedback. Les Feedback sont évalués chaque année pour identifier des axes d'amélioration, dont notamment ceux en lien avec nos sujets saillants.

Plan de progrès pour la Partie C2

- Depuis 2025, l'outil de gestion des Feedback est mis en ligne directement sur le site Internet de la Croix-Rouge luxembourgeoise. Toute personne peut formuler une plainte, une suggestion/doléance ou un compliment directement en ligne sans passer par un collaborateur de la Croix-Rouge luxembourgeoise.
- Depuis janvier 2025, une réflexion est en cours sur l'usage de l'Intelligence artificielle, dont un volet sur l'éthique de ses usages. Un échantillon de collaborateurs participent à une formation sur cette thématique.

EVALUATION DES INCIDENCES

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 ?

Chaque année, une revue annuelle des risques est réalisée dans chaque service. La revue des thématiques globales est réalisée tous les 3 ans avec le Comité de direction.

En complément de ces revues des risques, des états des lieux ou des analyses de cohérence sont fait annuellement sur les sujets suivants :

- Les plaintes et les incidents
- Les situations de maltraitance
- Les accidents du travail
- Les signalements des violations et manquements aux principes du Code de conduite et d'éthique et des lois et règlements

- La conformité de nos activités au travers des obtentions des autorisations et agréments nécessaires

Ces rapports sont présentés à la gouvernance et apportent des recommandations selon les nouveaux enjeux identifiés.

Afin de mieux anticiper la mise en conformité des activités, un processus d'identification et d'analyse d'impact a été mise en place en 2024. Cela se traduit par la mise en place d'une bibliothèque partagée sur SharePoint « LegiCRL » accessible à tous les collaborateurs sur les lois et règlements applicables. Lorsqu'un nouveau règlement peut impacter les activités de la Croix-Rouge, un process d'analyse d'impact peut être mis en place avec la formation d'un groupe de travail interne.

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 ?

L'état des lieux des plaintes et des incidents exprimés en 2023, montre que les situations d'agressivité des bénéficiaires ou de tiers envers les salariés ou d'autres bénéficiaires sont de plus en plus importantes.

Concernant les cas de maltraitance, le nombre de cas encodés augmente mais ce sont des situations peu graves. Cette tendance démontre que les activités de sensibilisation à la Bientraitance (formation) et en particulier la campagne de communication « *Témoins de Maltraitance ? J'agis, j'en parle !* » portent leur fruit.

En lien avec la publication du Code de conduite et d'éthique et la publication de la loi du 16 mai 2023 portant sur la protection des personnes qui signalent des violations du droit de l'Union, la Croix-Rouge a mis en place un processus de traitement des signalements de violation et manquement aux principes du Code de conduite et d'éthique et des lois et règlements.

Pour l'Aide internationale, la situation dans les pays du Sahel a conduit à renforcer les dispositifs visant à réduire les risques en matière de sûreté des collaborateurs et sur leur santé mentale. Une formation sur la gestion du stress (2h) puis une formation résilience (6 modules de 2h) ont été réalisées sur l'ensemble des employés (à distance pour les équipes sur le terrain). La Cellule d'écoute et de soutien de la Croix-Rouge luxembourgeoise est également en support et intervient après chaque événement qui pourrait être traumatisant. Enfin en 2024, des heures de récupération du temps de travail ont été mis en place afin d'assurer un temps de repos plus régulier pour les expatriés.

Selon les analyses des incidents, plaintes et risques, il peut y avoir des enjeux soulevés qui pourraient impacter les bénéficiaires. Par exemple, certains services sociaux de la Croix-Rouge luxembourgeoise ont pu constater le manque de prise en charge médicale des personnes en situation de précarité et qui n'ont pas d'affiliation à la Caisse Nationale de Santé (CNS). Les bénéficiaires devaient avancer les frais médicaux sans en avoir les moyens financiers. La Croix-Rouge luxembourgeoise a alors participé au lancement de la Couverture Universelle de Soins et de Santé (CUSS) afin de permettre à cette population de bénéficier de soin de santé sans avancer les frais.

C3.2

Pendant la période de référence, a-t-elle identifié des incidences graves associées à un sujet saillant et, si oui, lesquels ?

Lors de la revue des risques, certaines situations ayant des impacts graves sur les bénéficiaires sont évaluées et discutées avec la gouvernance. Par exemple, certaines infrastructures mises à disposition par les autorités pour accueillir des demandeurs de protection internationale ne sont pas aux normes de salubrité. Cela peut avoir des incidences importantes sur les conditions de vie des personnes vivant sur place. Ce sujet est évalué chaque année par la Croix-Rouge luxembourgeoise afin de déterminer des actions de mitigation en collaboration avec ses partenaires. Cette situation a un impact sur notre capacité à assurer le respect des droits pour les bénéficiaires qui vivent dans ces infrastructures.

Plan de progrès pour la partie C3

INTEGRATION DES RESULTATS ET REPONSES

L'identification des impacts réels et potentiels vous permettra de prioriser adéquatement vos ressources pour prévenir, atténuer et remédier aux impacts négatifs sur les droits de l'Homme. La mise en place d'une structure de gouvernance adéquate pour garantir que la responsabilité est attribuée au niveau et à la fonction appropriés et que des ressources suffisantes sont disponibles pour mettre en place les mesures est essentielle pour une bonne intégration dans les pratiques commerciales.

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 ?

Cf. réponses aux questions A2.1, A2.5, C1 et C2.

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 ?

Il existe plusieurs groupes de travail selon les sujets saillants. Un groupe de travail sur le Pacte a été mis en place en 2023 qui couvre l'ensemble des entités signataires. Ils sont impliqués dans l'élaboration du présent rapport, de la réalisation de la revue des risques, ainsi que d'un plan d'action sur les 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 ?

Ces tensions peuvent être discutées dans le cadre du Comité de direction et le cas échéant communiquées au Conseil d'administration.

Si un salarié ou une partie-prenante tierce estime que la Croix-Rouge n'a pas tranché clairement sur une situation envers le respect des droits de l'Homme, il peut le signaler aux délégués au Whistleblowing (signalements des violations et manquements aux principes du Code de conduite et d'éthique et des lois et règlements).

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 ?

Le processus de traitement des plaintes et des incidents ainsi que le processus de revue des risques permettent aux entités et services de la Croix-Rouge de prévenir ou atténuer les situations potentielles de non-respect des droits de l'Homme.

Dépendamment des sujets saillants, des plans d'actions spécifiques sont mises en place incluant des campagnes de sensibilisation, formation et information.

Plan de progrès pour la partie C4

SUIVI DE LA PERFORMANCE

Selon le **principe 21** directeurs des Nations unies relatifs aux entreprises et aux droits de l'Homme, pour rendre compte de la façon dont les entreprises remédient à leurs incidences sur les droits de l'Homme, les entreprises devraient être prêtes à communiquer l'information en externe, en particulier lorsque des préoccupations sont exprimées par les acteurs concernés ou en leur nom.

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 ?

Le processus de revue des risques permet aux services d'évaluer chaque année l'efficacité des plans de mitigation prévus à laquelle des indicateurs qualitatifs et quantitatifs sont associés (ex. nombre d'incidents en lien avec le risque, nombre d'incidents en lien avec un processus).

De plus, les bilans annuels concernant les plaintes et les incidents, les situations de maltraitance, et les accidents du travail, permettent à la Croix-Rouge d'identifier ses progrès.

Tous les trois ans (2022), l'INDR (Institut National pour le Développement durable et la Responsabilité sociale des entreprises) réalise une évaluation de nos pratiques en matière de responsabilité sociale.

En 2023, un processus d'audit interne a été déployé qui permettra à terme de mieux évaluer le déploiement et l'efficacité des mesures mises en place.

C5.1

Durant la période de référence, quels exemples illustrent l'efficacité de la gestion des sujets saillants ?

Un exemple la prise de conscience sur le sujet de la maltraitance s'améliore. Ainsi, comme indiqué à la question C3.1, l'augmentation des signalements de cas de maltraitance est sans doute le résultat des activités de sensibilisation à la Bientraitance (formation) et à la campagne de communication « *Témoins de Maltraitance ? J'agis, j'en parle !* » qui portent leurs fruits.

Chaque année, un état des lieux sur les Feedback est réalisé et présenté à la gouvernance. Le dernier état des lieux de 2024 indique une augmentation importante (+50% pour la Croix-Rouge luxembourgeoise, et +75% pour Doheem Versuergt) de l'usage de l'outil de gestion des Feedback pour documenter et suivre les plaintes et les incidents. Cela est dû entre autres à l'effort déployé à la sensibilisation et formation des collaborateurs sur ce processus et cet outil.

Plan de progrès pour la partie C5

En 2025, une vérification externe de nos pratiques en matière de responsabilité sociale sera réalisée dans le cadre du renouvellement du [label ESR de l'INDR](#).

REPARATION

Selon le **principe 29**, les Principes directeurs des Nations unies relatifs aux entreprises et aux droits de l'Homme, pour que les griefs puissent être traités rapidement et faire l'objet de mesures correctives directes, les entreprises commerciales devraient établir ou participer à des mécanismes de réclamation efficaces au niveau opérationnel pour les individus et les communautés susceptibles d'être lésés. Un mécanisme de réclamation efficace constitue un outil crucial pour l'identification ultérieure des impacts négatifs sur les droits de l'Homme, car il vous permet d'identifier en temps utile les éventuels impacts négatifs sur les droits de l'Homme. Cela peut également contribuer à établir de bonnes relations avec vos parties prenantes, car cela montre que vous êtes conscient et sérieux quant au fait que des impacts négatifs peuvent se produire malgré les processus en place et qu'il existe une attitude proactive pour les rétablir s'ils se produisent.

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 ?

La Croix-Rouge dispose de plusieurs dispositifs permettant le signalement d'une situation violant les droits de l'Homme ou permettant à une personne estimant être lésée d'introduire un recours :

- Le processus de gestion des plaintes et des incidents (outil de gestion des feedback)
- Les signalements des violations et manquements aux principes du Code de conduite et d'éthique et des lois et règlements
- La procédure de gestion des situations potentielles ou avérées de maltraitance
- Le processus de traitement des situations de harcèlement

Le Conseil d'administration peut nommer ad hoc un Comité des Sages amené à émettre son avis au sujet de toute réclamation ou plainte formulée à propos du comportement non conforme aux exigences éthiques et d'intégrité d'un membre, d'un adhérent d'une section locale ou d'un bénévole de la Croix-Rouge luxembourgeoise et des mesures disciplinaires à prendre.

C6.1

Par quels moyens, votre entreprise peut-elle recevoir des plaintes ou des réclamations liées à chacun des sujets saillants ?

L'outil de gestion des plaintes et des incidents est un outil qui est disponible en ligne avec un accès direct pour tous les collaborateurs de la Croix-Rouge. Les personnes externes peuvent également formuler une plainte en contactant un collaborateur de la Croix-Rouge par téléphone ou par mail. Ce processus déclaratif est ouvert à tout type de signalement et de sujet.

L'accès au processus d'expression d'une plainte sera accessible directement par un externe via le site internet de la Croix-Rouge en 2024.

Si la personne a une crainte des impacts de sa déclaration vis-à-vis de lui-même ou d'un tiers proche, il peut exprimer sa plainte ou son signalement en contactant un délégué au Whistleblowing, ou alors directement par e-mail (whistleblowing@croix-rouge.lu). Dans ce contexte, il est identifié comme un lanceur d'alerte et est protégé comme tel conformément à la loi du 16 mai 2023 portant sur la protection des personnes qui signalent des violations du droit de l'Union.

Si le plaignant exprime une méfiance envers la Croix-Rouge laissant entendre qu'il a des doutes sur le fait qu'il soit entendu, la Croix-Rouge l'invite le cas échéant à prendre contact avec des acteurs neutres :

- S'il s'agit d'un cas de maltraitance, la personne peut aussi contacter directement un délégué à la bientraitance de Bientraitance Asbl.

- S'il s'agit d'une insatisfaction par rapport à une mauvaise prise en charge santé, les personnes peuvent être redirigées vers l'organisme Patient* Vertriebung Asbl pour les informer sur leurs droits (en dernier recours si le service n'a pas pu gérer l'insatisfaction).
- S'il s'agit d'une plainte en lien avec la protection des données personnelles, les personnes ont le droit d'introduire une réclamation auprès de la Commission nationale pour la protection des données (CNPD) cela étant décrit dans [les notices d'information](#) en matière de protection des données à caractère personnel.
- Si un bénéficiaire se sent lésé à la suite d'un refus d'octroi d'aide sociale, il peut demander aux assistantes sociales d'un office social de constituer un dossier de demande de recours.

C6.2

Comment votre entreprise s'assure-t-elle que les gens se sentent capables et autorisés à formuler une plainte ou réclamation ?

Les collaborateurs internes ont une formation sur l'usage de l'outil interne de gestion des plaintes et des incidents.

Pour les personnes externes, s'ils ne savent pas vers qui se diriger pour formuler une plainte, ils ont la possibilité de contacter le standard général de la Croix-Rouge qui pourra enregistrer sa plainte dans l'outil. Depuis 2024, les personnes externes ont également la possibilité de formuler une plainte directement en ligne via le site Internet de la Croix-Rouge luxembourgeoise.

Pour la déclaration de plainte ou pour le signalement aux délégués au Whistleblowing, le déclarant a la possibilité de garder son anonymat. Dans les deux cas, la confidentialité et l'anonymat sont garantis durant le processus.

C6.3

Comment votre entreprise traite-t-elle les plaintes et évalue-t-elle l'efficacité des résultats ?

Cf. réponse à la question C6.1.

De manière très synthétique voici la description des processus de gestion des plaintes et des incidents, de signalement des violations et manquement aux principes du Code de conduite et d'éthique et des lois et règlements (Whistleblowing) et la procédure de gestion des situations potentielles ou avérées de maltraitance.

Dans le cadre de la loi du 29 mars 2023 concernant la protection contre le harcèlement moral à l'occasion des relations de travail, le processus de traitement des situations de harcèlement est en cours de généralisation.

Processus de gestion des plaintes et des incidents

- Ecouter, observer et encoder la plainte ou l'incident (tout collaborateur de la Croix-Rouge)
- Analyser et traitement la plainte ou l'incident (responsable du service)
- Valider et clôturer le traitement (responsable du service)

- Clôturer la plainte ou l'incident (réfèrent qualité)
- Soumettre le rapport annuel des plaintes et incidents (coordinateur des plaintes et incidents)

Signalement des violations et manquements aux principes du Code de conduite et d'éthique et des lois et règlements (Whistleblowing)

- Emettre un signalement (lanceur d'alerte)
- Réceptionner et évaluer la recevabilité du signalement (assistant aux délégués au Whistleblowing)
- Engager une enquête (délégués au Whistleblowing)
- Enquêter et établir les faits (enquêteurs mandatés)
- Evaluer et restituer les conclusions de l'enquête (délégués au Whistleblowing)
- Clôturer le signalement (délégués au Whistleblowing)
- Soumettre le bilan général annuel des signalements (délégués au Whistleblowing)

Gestion des situations potentielles ou avérées de maltraitance

- Observer, rapporter et encoder la situation (tout collaborateur de la Croix-Rouge)
- Protéger la victime (tout collaborateur de la Croix-Rouge)
- Analyser et confirmer la situation de maltraitance (responsable du service)
- Traiter la situation, informer la hiérarchie et les ressources humaines si la situation nécessite une mesure disciplinaire (responsable du service)
- Signaler la situation aux autorités (tout collaborateur de la Croix-Rouge)
- Clôturer le traitement de la situation (réfèrent qualité)
- Soumettre le rapport annuel des situations de maltraitance (coordinateur Bientraitance)

Toute plainte, incident ou signalement peut faire l'objet de l'émission d'un nouveau risque ou de la réévaluation d'un risque existant.

En 2024, l'Aide internationale de la Croix-Rouge a mis en place une procédure de traitement de suspicion de harcèlement afin de formaliser les pratiques appliquées dans cette matière dans toutes les entités de la Croix-Rouge. Cette procédure sera généralisée à l'ensemble des services de la Croix-Rouge. Les objectifs principaux sont :

- de prévenir le harcèlement moral et/ou harcèlement sexuel sur le lieu de travail ;
- de définir le processus à suivre en cas de suspicion de faits constitutifs de harcèlement moral et/ou harcèlement sexuel afin d'y remédier dans les plus brefs délais et que ces comportements cessent immédiatement.

De plus, dans le cadre de la loi 23 août 2023 sur la qualité des services pour personnes âgées, la Croix-Rouge luxembourgeoise et Doheem versuergt vont mettre en place un Comité d'éthique et publier la procédure de saisine de celui-ci sur le registre du Ministère de la Famille.

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 ?

Comme indiqué au C3.1, l'état des lieux des plaintes et les incidents exprimés en 2023 et en 2024, montre que les situations d'agressivité des bénéficiaires ou de tiers envers les salariés ou d'autres bénéficiaires sont de plus en plus importantes. La Croix-Rouge a recensé près d'une centaine de plaintes et incidents sur cette thématique dont 15 ont fait l'objet d'une déclaration d'accident du travail.

L'analyse des cas de maltraitance ne révèle aucune situation d'acte sexuel exercé par un professionnel envers un bénéficiaire. Les cas rapportés en 2024 (environ 19) relèvent des actes abusifs exercés par un professionnel envers un bénéficiaire ou de négligences. Ces situations n'ont pas présenté d'impact majeur en matière de respect des droits de l'Homme et n'ont pas fait l'objet de mesures disciplinaires ou de signalement à la police.

En 2024, le service des ressources humaines a eu à traiter 7 déclarations de situations d'harcèlement (les analyses de ces plaintes n'ont pas abouti à l'identification de situations avérées de harcèlement).

Sécurité et salubrité dans les infrastructures

La mise à disposition par les autorités des centres de primo-accueil, des structures d'hébergement temporaire et des structures d'hébergement d'urgence pour assurer l'accueil des demandeurs de protection internationale et de protection temporaire et pour lesquels le service Migrants et Réfugiés de la Croix-Rouge est mandaté pour assurer l'encadrement socio-éducatif sont, pour certaines, dans des conditions qui ne permettent pas toujours de garantir de bonnes conditions de vie (Centre Primo-Accueil et Structure d'hébergement d'urgence Kirchberg, le Centre d'accueil provisoire à Mersch, dans la Structure d'hébergement temporaire à Mondercange, la Structure d'hébergement temporaire Limpertsberg 162B (Don Bosco), et partiellement au STH-Kirchberg 90 (Bâtiment T)). Cela a un impact négatif sur le bien-être des résidents ainsi que sur l'accompagnement social qui leur est proposé. A notre avis l'une des intentions de garantir que l'aide humanitaire ne cause pas de préjudice à ses bénéficiaires « *do no harm* » risque d'être compromis.

Depuis 2024, l'Inspection du Travail et des Mines (ITM) et le Corps Grand-Ducal d'Incendie et de Secours (CGDIS) ont établi un règlement ITM-SST 1516.1 concernant les prescriptions de prévention incendie pour les structures d'hébergement destinées au logement provisoire (s'appliquant aux structures de demandeurs de protection internationale et bénéficiaires de la protection temporaire à partir d'une capacité de 12 personnes). Des actions de mise en conformité seront prochainement mise en place afin d'améliorer les conditions de sécurité dans ces infrastructures. » : Ce règlement est donc d'application tant pour toute structure d'hébergement existante que dans des nouvelles constructions et cela exige une mise en conformité améliorant les conditions de sécurité.

Les plaintes pour discrimination de traitement sont assez rares (1 plainte (situation non avérée) en 2024).

En 2023 et 2024, nous n'avons pas eu d'incident concernant un problème d'éthique sur la fourniture de biens et services par l'un de nos fournisseurs.

L'enregistrement des plaintes n'est pas systématique au sein de notre organisation. Un de nos défis est de renforcer la sensibilisation et la formation auprès des collaborateurs afin que l'enregistrement et le suivi des plaintes soit plus systématique pour avoir une réelle vue d'ensemble sur les sujets et tendances. Durant la dernière période de référence, nous avons analysé les plaintes et incidents en lien avec nos risques prioritaires (dont la maltraitance envers un bénéficiaire, l'atteinte à l'intégrité physique des collaborateurs, et la fraude).

C6.5

Pendant la période de reporting, votre entreprise a-t-elle proposé ou facilité une réparation à des incidences réelles sur un sujet saillant et, si oui, pouvez-vous fournir des exemples représentatifs ?

De manière générale, chaque plainte fait l'objet d'une communication auprès du plaignant pour lui indiquer les conclusions de l'analyse et les actions menées. Si la plainte concerne un dommage matériel, la Croix-Rouge déclarera un sinistre auprès de son assurance pour réparer le dommage. Si la plainte est due à un comportement inapproprié d'un collaborateur, à minima le responsable aura un échange avec le collaborateur pour induire une prise de conscience de la situation et un changement de comportement et, dans le pire des cas, la situation aboutira sur une mesure disciplinaire.

Si une tendance à haut risque est identifiée par les collaborateurs par rapport aux droits des bénéficiaires, un rapport d'analyse peut être constitué pour en discuter avec la gouvernance et/ou avec les partenaires ou bailleurs du service pour trouver des solutions adéquates. Par exemple, en ce qui concerne la situation inquiétante pour certaines infrastructures des demandeurs de protection internationale et temporaire, le service Migrants et Réfugiés de la Croix-Rouge a réalisé en 2023 un rapport d'analyse de la situation avec des propositions de solutions qui a été communiqué à la gouvernance de la Croix-Rouge, ainsi qu'aux autorités. Des échanges réguliers sur ces sujets sont mis en place pour trouver des solutions possibles pour pouvoir améliorer la situation.

Des situations externes à la Croix-Rouge luxembourgeoise peuvent avoir un impact significatif sur l'organisation. Par exemple, l'année 2024 a été marquée par l'affaire de détournement de fonds chez l'asbl Caritas au Luxembourg. La Croix-Rouge opérait certaines activités en partenariat avec Caritas. Il s'agit notamment de la logistique et des achats de produits alimentaires pour les épiceries sociales des deux organisations ainsi que de la *Wanterahtioun* qui sont gérés au travers des asbl *Spëndchen* et *Dräieck*. Rien ne nous amène à suspecter que les ressources de la Croix-Rouge puissent être directement ou indirectement affectées par cet acte. Cette affaire a tout de même eu une répercussion significative sur la confiance des donateurs en général. La Croix-Rouge, a subi une importante baisse des dons (80% entre août et septembre 2024) à la suite des révélations de l'affaire Caritas. Face à cet événement, la Croix-Rouge a mis l'accent et renforcé un ensemble d'actions pour rétablir la confiance des donateurs :

- La transparence sur ses données financières imposées par la loi sur les asbl : chaque année, la Croix-Rouge publie ses données financières
- La mise en place d'une démarche de gestion des risques : une évaluation des risques sur la fraude auprès des services a été spécifiquement mis en place entre Octobre et Décembre 2024
- La mise en place d'une démarche d'audit interne : la prochaine mission d'audit en 2025 portera sur le processus achat et de gestion locative
- La sensibilisation de ses parties prenantes sur le risque de fraude (en particulier le grand public, et les collaborateurs)

Plan de progrès pour la partie C6

En plus de renforcer la sensibilisation et la formation auprès des collaborateurs sur l'enregistrement des Feedback, le prochain défi sera de sensibiliser aussi les bénéficiaires/clients à déposer directement un Feedback dans l'outil en ligne. Actuellement, la sensibilisation se fait par l'intermédiaire des collaborateurs.

La procédure de traitement de suspicion de harcèlement sera généralisée à l'ensemble des services de la Croix-Rouge en 2025.

La mise en place d'un mécanisme de reporting globale sur les droits de l'Homme incluant des indicateurs clés permettra d'avoir un suivi annuel de nos engagements sur cette thématique.