

Rapport

Droits de l'homme

Pacte national Entreprises et Droits de l'homme
1^{er} exercice, 2023

Sur base du *UN Guiding Principles Reporting Framework*



Agence luxembourgeoise pour la
Coopération au développement

Lux-Development S.A.

Siège social : 10 rue la Grève, L-1643 Luxembourg

Table des matières

Informations sur l'organisation	3
Données préalables	3
Données de cadrage.....	3
Questionnaire	5
PARTIE A : GOUVERNANCE DU RESPECT DES DROITS DE L'HOMME	5
PARTIE B : DÉFINIR L'AXE DE REPORTING	21
PARTIE C : GESTION DES SUJETS SAILLANTS EN MATIÈRE DES DROITS DE L'HOMME	26

Informations sur l'organisation

Données préalables

Nom de l'organisation : Lux-Development S.A. (LuxDev)

Date de signature du Pacte Entreprises & droits de l'homme :
20 septembre 2023

Nombre de salariés au Luxembourg : 74

Nombre de collaborateurs hors Luxembourg (bureaux de représentation et effectifs des projets /programmes) : 499

Nombres des entités concernées par ce rapport : 2

Nom des entités concernées : Le siège de LuxDev (Luxembourg) et le processus acquisition (tous pays partenaires et pays à projets confondus).

Données de cadrage

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

Coopération au développement - avec notamment des activités dans les secteurs de :

- l'éducation ;
- la formation et l'emploi ;
- l'agriculture ;
- la sylviculture et la pêche ;
- la santé ;
- le développement socio-économique ;
- la finance inclusive et innovante ;
- l'environnement et le changement climatique ;
- la digitalisation et les Technologies de l'information et la communication (TIC) ;
- l'eau et l'assainissement ;
- la gouvernance.

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

Bénin, Burkina Faso, Cabo Verde, Mali, Rwanda, Sénégal, Kosovo, Niger, Laos, Luxembourg

Citez les 10 pays les plus importants dans lesquels vous vous fournissez :
N/A

Note : LuxDev utilise les services de prestataires locaux en priorité afin de renforcer les économies locales.

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 communiquée 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	Réponses
A1	Quelles sont les déclarations publiques de votre entreprise concernant son engagement à respecter les droits de l'homme ?	Il s'agit du code de conduite (site Web et document STM_22 du Manuel Qualité), de la signature de la Charte du Pacte national « Entreprises et droits de l'homme » (site Web), de la communication interne de la direction relative à la signature dudit pacte et de nos engagements y afférents (intranet), de la déclaration politique d'engagement en faveur des droits humains (site Web, mars 2024) et de ce premier rapport de LuxDev dans le cadre du Pacte national « Entreprises et droits de l'homme » (site Web, mars 2024).
A1.1	Comment l'engagement public a-t-il été développé ?	<p>LuxDev est un des principaux acteurs luxembourgeois de l'aide au développement. Son action s'inscrit directement dans la réalisation des Objectifs de développement durables (ODD) et est donc fermement ancrée dans les principes et les normes en matière de droits humains. Notons par exemple que dans sa Vision 2030, LuxDev a fixé comme changement le fait que le genre et les droits humains soient systématiquement analysés dans ses projets/programmes lors de l'identification et de la formulation.</p> <p>La stratégie Responsabilité sociétale des entreprises (RSE) mise en œuvre par LuxDev depuis 2014, alignée sur le référentiel ISO 26000, place le respect des droits humains au centre des préoccupations de l'Agence (voir A2 pour plus de détails).</p> <p>Le Comité exécutif (COMEX) et le Conseil d'administration (CA) ont poursuivi cette dynamique en mettant en place un groupe de travail Entreprise et droits de l'homme (E-DH) dès la signature du pacte par LuxDev le 20 septembre 2023. Ce groupe de travail composé de deux femmes et de deux hommes (détails ci-dessous) a reçu le mandat d'appui à l'articulation de la réponse</p>

		<p>apportée par l'Agence en vue de respecter chacun des six engagements du pacte E-DH.</p> <p>La composition du groupe de travail reflète la priorité que constitue le pacte pour LuxDev. Il est composé de :</p> <ul style="list-style-type: none">- l'experte genre et droits humains (lead du groupe de travail) ; collaboratrice depuis 2020 ;- la responsable Procédures et conformité des acquisitions (PCA), experte juridique, déléguée à la protection des données et coordinatrice sûreté-sécurité ; collaboratrice depuis 2019 ;- le chargé Ressources humaines (RH) experts et recrutement ; collaborateur depuis 2000 ;- le chargé de projets - programmes globaux ; collaborateur depuis 2023. <p>Les actions entreprises par le groupe de travail visent notamment au développement de l'engagement public de LuxDev. Entreprises en collaboration avec de nombreuses autres parties prenantes, elles ont inclus des échanges réguliers à travers un canal Teams dédié et des réunions mensuelles, des briefings à plusieurs collaborateurs sélectionnés, la participation aux formations organisées par la <i>House of training</i> et la participation au processus d'élaboration de la cartographie (plus en détails dans le plan de progrès de la partie B).</p> <p>C'est sur cet engagement historique en faveur des droits humains et sur la cartographie des risques menée début 2024 que repose l'engagement public de LuxDev au regard du pacte E-DH.</p>
--	--	--

<p>A1.2</p>	<p>Quels sont les droits de l'homme évoqués dans votre engagement ?</p> <p><i>(Veuillez cocher les droits de l'homme identifiés. Le Mapping des droits de l'homme et des risques associés peut vous aider à mieux répondre à cette question)</i></p>	<ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> Droit à l'auto-détermination <input type="checkbox"/> Droit à la vie <input checked="" type="checkbox"/> Droit à ne pas être soumis à la torture ou à des peines ou à des traitements cruels, inhumains et/ou dégradants <input type="checkbox"/> Droit à ne pas être soumis à l'esclavage, à la servitude ou au travail forcé <input checked="" type="checkbox"/> Droit à la liberté et à la sûreté de sa personne <input type="checkbox"/> Droit des personnes détenues à être traitées humainement <input type="checkbox"/> Droit à la liberté de mouvement <input type="checkbox"/> Droit des étrangers à une procédure équitable en cas de menace d'expulsion <input type="checkbox"/> Droit à un procès équitable <input type="checkbox"/> Droit à ne pas être soumis à une législation pénale rétroactive <input type="checkbox"/> Droit à la reconnaissance de la personnalité juridique <input type="checkbox"/> Droit au respect de la vie privée <input type="checkbox"/> Droit à la liberté de pensée, de conscience et de religion <input type="checkbox"/> Droit à la liberté d'opinion et d'expression <input type="checkbox"/> 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 <input type="checkbox"/> Droit à la liberté de réunion <input type="checkbox"/> Droit à la liberté d'association <input type="checkbox"/> Droit à la protection de la famille et droit de se marier <input type="checkbox"/> Droit à la protection de l'enfant <input type="checkbox"/> Droit de participer à la vie publique
-------------	--	---

		<ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> Droit à l'égalité devant la loi, à une égale protection de la loi et à ne pas subir de discrimination <input checked="" type="checkbox"/> Droits des minorités <input checked="" type="checkbox"/> Droit au travail <input checked="" type="checkbox"/> Droit à des conditions de travail justes et favorables <input type="checkbox"/> Droit de fonder et de s'affilier à des syndicats et droit de grève <input type="checkbox"/> Droit à la sécurité sociale, y compris les assurances sociales <input type="checkbox"/> Droit à une vie familiale <input checked="" type="checkbox"/> Droit à un niveau de vie suffisant <input type="checkbox"/> Droit à la santé <input type="checkbox"/> Droit à l'éducation <input type="checkbox"/> 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 <input checked="" type="checkbox"/> D'autres droits : droit à l'environnement sain
A1.3	Comment l'engagement public est-il diffusé ?	<p>La déclaration d'engagement politique en matière de droits humains de LuxDev est publiée sur le site intranet, les réseaux sociaux et le site Web de l'Agence. En outre, cet engagement public de la direction sera rappelé à l'ensemble du personnel de l'Agence durant les webinaires de sensibilisation à visée interne organisés en 2024. Cet engagement public pourra être mentionné lors de conversations internes et externes pour sensibiliser à la politique.</p>

<p>Facultatif</p>	<p>A qui s'adresse l'engagement public en matière des droits de l'homme ?</p>	<p>Dans le cadre de sa mission, LuxDev suit les principes de « ne pas nuire » (<i>do no harm</i>) et de « ne laisser personne pour compte » (<i>leave no one behind</i>) qui sont ancrés dans la stratégie de la Coopération luxembourgeoise « En route vers 2030 » et la stratégie genre de la Coopération luxembourgeoise.</p> <p>A fortiori, l'engagement public en matière de droits humains couvre tous les individus et les groupes touchés par les activités de l'Agence, mais également les employés, contractants, partenaires et les communautés locales.</p>
--------------------------	--	---

Plan de progrès pour la partie A1

En janvier 2024, la direction de LuxDev a décidé d'adopter une approche graduelle pour l'exercice 2024 : (1) une cartographie des risques pour le siège de LuxDev au Luxembourg et (2) une cartographie des risques liés au processus acquisition sur l'ensemble des pays.

En vue de respecter le 1^{er} engagement du Pacte relatif à la sensibilisation du personnel et des parties prenantes à la protection des droits humains en entreprise, une approche en deux temps est préconisée.

Dans un premier temps, une sensibilisation ciblant tout d'abord le personnel pour une harmonisation des savoirs sur la thématique et une vulgarisation des engagements pris avant la fin du 1^{er} semestre 2024, sous la forme de deux webinaires dispensés par les membres du groupe de travail interne en charge du suivi du Pacte. Il sera notamment question de deux sessions distinctes, francophone et anglophone, avec des créneaux horaires permettant la plus large audience possible au niveau du siège comme de nos 10 bureaux sur le terrain.

Dans un second temps, la direction statuera sur une sensibilisation externe ciblant les contractants, sous-contractants, partenaires et communautés locales dans le cadre du périmètre qu'elle se sera fixée pour cette première année de *reporting* et les modalités qui y siéent.

Il sera également considéré de diffuser l'engagement public de l'Agence en le mentionnant dans les contrats avec les tiers et en l'intégrant dans le processus RH.

Dans le cadre de la stratégie RH (à paraître), l'Agence s'engage à ce que tous les collaborateurs disposent d'un contrat de travail garantissant un travail décent en termes de rémunération, environnement physique et psychologique, tâches et responsabilités.

A2 : INTÉGRATION DU RESPECT DES DROITS DE L'HOMME

UNGP	Informations et objectifs	Réponses
A2	<p>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 ?</p>	<p>Les préoccupations liées à la RSE sont intégrées dans l'ADN de LuxDev. Elles sont essentielles pour la réalisation de sa mission principale, à savoir la mise en œuvre de la politique de Coopération au développement du gouvernement luxembourgeois qui vise pour l'essentiel l'éradication de la pauvreté ainsi que le développement durable dans ses aspects sociaux, économiques et environnementaux. Cet engagement est ancré dans sa Vision 2030 qui intègre la démarche RSE et couvre plusieurs droits humains, avec pour Domaines d'actions prioritaires (DA) respectivement : (DA1) <i>devoir de vigilance</i> ; (DA5) <i>discrimination et populations fragilisées</i> ; (DA4) <i>santé, sécurité et bien-être au travail</i> et (DA1) <i>Emploi et relations employeur/employés</i>. Cet engagement est visible dans le code de conduite. En outre, la Vision 2030 de LuxDev est alignée sur les ODD de l'Agenda 2030, incarnant ainsi une vision responsable de la coopération au développement. Il y a un lien intrinsèque entre les ODD et les droits humains. L'Agence est dotée de nombreux documents de gouvernance relatifs aux droits humains dans le cadre de sa mission principale. Depuis juillet 2020, le recrutement au siège de l'experte genre et droits humains en charge de l'intégration de la dimension genre et de l'approche fondée sur les droits humains dans les interventions de l'Agence démontre l'importance accordée à cette thématique. Forte d'un réseau interne de points focaux genre animés par l'experte genre depuis avril 2021 et d'un guide opérationnel de</p>

l'intégration de l'égalité des genres, LuxDev accorde une attention particulière à la prise en compte de l'égalité des genres dans ses interventions. L'Agence s'emploie à créer, avec les partenaires de mise en œuvre, un environnement et un cadre favorable à la participation et à l'implication de tous les groupes sociaux (et particulièrement les femmes) dans les interventions appuyées. Chaque année, depuis 2021, dans le cadre des journées commémoratives mondiales liées à la dimension genre (journée internationale des droits des femmes et campagne des 16 jours d'activisme contre les Violences basées sur le genre - VBG), les équipes au siège et sur le terrain s'impliquent via une série d'activités multiformes de sensibilisation internes et externes. Leur mobilisation est importante. Cet engagement a permis à l'Agence d'être au diapason des autres agences de coopération au développement, renforçant la cohésion du personnel autour de valeurs phares (la lutte contre les VBG, l'égalité des genres), en ligne avec la stratégie genre de la Coopération luxembourgeoise. Le personnel a été sensibilisé sur l'approche fondée sur les droits humains en juin 2022. L'approche fondée sur les droits, formalisée dès 2003 par l'ONU, est un cadre conceptuel qui se fonde sur cette interdépendance entre la réalisation des droits humains et le développement durable pour guider la définition des programmes et projets de développement. Le soutien de la direction de l'Agence aux initiatives ayant trait aux sensibilisations internes (journées commémoratives liées à la dimension genre et droits humains, publications sur les thématiques) et à la revue/actualisation des documents internes y relatifs (chartes, politiques) est fondamental.

		<p>En 2022, au Bureau Laos, une ligne directrice sur l'intégration des droits humains et des droits fondamentaux a été conçue pour assurer la conceptualisation globale de la manière d'adopter une « approche de renforcement de la gouvernance fondée sur les droits » dans tous les engagements futurs au titre du Programme indicatif de coopération (PIC) V (2022 - 2026). Des outils additionnels sur cette approche y ont été développés. LuxDev a coanimé avec l'Agence Française de Développement une session sur l'approche fondée sur les droits humains à l'ensemble des membres de la plateforme du <i>Practitioner's Network</i> (agences de coopération au développement de l'UE), démontrant ainsi son intérêt pour le partage d'informations avec ses pairs sur la thématique des droits humains. En 2023, LuxDev a contribué au développement d'un cadre d'évaluation de l'Approche fondée sur les droits humains (AFDH) dans la coopération au développement (<i>HRBA Check</i>), à travers son experte genre et droits humains et sa participation active au groupe de travail mis en place sous le lead de l'Agence Française au Développement et du <i>Danish Institute for Human Rights</i> (DIHR). La signature du pacte E-DH témoigne l'engagement de l'Agence à prévenir les violations des droits humains.</p>
--	--	---

<p>A2.1</p>	<p>Comment les responsabilités quotidiennes du respect des droits de l'homme est-elle organisée au sein de votre entreprise, et pourquoi ?</p>	<p>Les mesures détaillées dans les différentes sections de ce rapport contribuent à créer une culture organisationnelle sensible aux droits humains et véhiculent le message que le respect des droits humains est la responsabilité de tous à LuxDev.</p> <p>Au quotidien, des points focaux au siège et dans chaque pays de coopération ont été formés à l'opérationnalisation des mesures de prévention et de réponse au Harcèlement, à la violence au travail, aux abus et à l'exploitation sexuelle (HVEAS).</p> <p>Au siège, LuxDev dispose d'un <i>pool</i> d'experts sectoriels, incluant une experte genre et droits humains salariée à temps plein. Ses prérogatives incluent l'appui au développement du cadre normatif relatif aux droits humains de LuxDev, l'appui-conseil aux projets et programmes sur le terrain tout au long du cycle du projet et l'appui au développement de compétences du personnel y afférent. Elle facilite aussi l'organisation d'événements de sensibilisation et de formation sur la dimension genre et l'approche fondée sur les droits humains à l'attention de l'ensemble du personnel.</p>
--------------------	---	---

<p>A2.2</p>	<p>Quels types de questions relatives aux droits de l'homme sont discutés par la direction générale et le conseil d'administration, et pourquoi ?</p>	<p>Le CA est informé à chaque réunion de l'exécution des projets et programmes, y compris des contraintes et circonstances adverses dont peuvent faire parties des questions relatives aux droits humains. Le président du comité d'audit, qui est administrateur, est informé de tous les signalements faits à travers le dispositif d'alerte <i>Integrity</i>.</p> <p>De manière générale, nous soulignons que :</p> <ul style="list-style-type: none"> - les travaux menant à la formulation d'un PIC (document directeur au niveau d'un pays partenaire), ou à l'élaboration d'un Document technique financier - DTF (document de référence pour chaque projet) incluent une identification de la durabilité sociale (notamment les effets attendus en matière de réduction des discriminations sociales) et de la durabilité environnementale (stratégie de réduction et de mitigation des risques environnementaux) ; - les dossiers relatifs à la prévention du HVEAS font l'objet d'un suivi par le COMEX afin de garantir leur traitement dans des délais raisonnables ; - les actions mises en place dans le cadre du plan RSE sont revues et discutées par le COMEX. - les enjeux de sécurité des équipes et des partenaires de mise en œuvre dans les pays d'intervention peuvent également être liés aux droits humains et ils sont systématiquement discutés par le COMEX lors des changements de contexte (par exemple ces dernières années au Niger, au Mali, au Burkina Faso, au Nicaragua ou encore au Myanmar). <p>LuxDev ayant une approche transversale des enjeux de genre, les enjeux de discrimination basée sur le genre sont systématiquement abordés.</p>
-------------	---	--

<p>A2.3</p>	<p>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 ?</p>	<p>A l'occasion du processus de « <i>onboarding</i> » (RH), tout nouveau collaborateur et tous les experts contractuels sont dans l'obligation de signer le code de conduite lequel englobe diverses chartes et politiques notamment celle concernant le harcèlement et la violence au travail, la politique en matière de prévention de l'exploitation et des abus sexuels, la charte RGPD ainsi que la politique sur le système d'information. L'adhésion à ces différents instruments est une condition à la conclusion d'un contrat de travail ou d'expert. De cette manière, LuxDev exprime de façon claire son souci du respect et de la protection des personnes. Le code de conduite stipule d'ailleurs ce qui suit : « <i>Nous respectons le droit fondamental à la non-discrimination fondée sur le sexe. Nous appliquons l'égalité des hommes et des femmes au travail et ce à tous les niveaux (recrutement, sélection, formation, rémunération et promotion). Nous considérons que l'exploitation et les abus sexuels constituent une violation des droits humains, et que l'exploitation, sous toutes ses formes, d'êtres humains et d'enfants en particulier, constitue une atteinte inacceptable à la dignité humaine. Nous ne tolérons aucune forme de harcèlement ni de violence sur le lieu de travail ou en relation avec le travail.</i> »</p> <p>De plus, l'Agence dispense régulièrement des formations à l'adresse de ses collaborateurs telles que :</p> <p>(1) la formation « <i>Keskonfaisi</i> » au siège : dans le cadre de sa démarche RSE, LuxDev accorde de l'importance à la prévention des risques psychosociaux pour favoriser un « bien vivre et bien travailler ensemble ». Cette formation permet d'identifier et évaluer les risques psychosociaux pour le personnel (stress négatif, maladies récurrentes, burnout, perte d'estime de soi, conflits, harcèlement, violence) et de se référer aux bonnes pratiques et astuces pour réduire ces risques; de développer les bons</p>
-------------	---	---

		<p>réflexes en cas de crise ou d'événements indésirables dans le respect de la personne, de l'équipe, du département, en termes de communication interpersonnelle et de recherche de solutions aux problèmes (relations conflictuelles, décès, accidents, etc.) ;</p> <p>(2) la formation HEAT : la formation permet au personnel de mieux connaître, évaluer et traiter les menaces avérées lors de déplacements en milieu hostile sur le terrain (pays d'intervention de l'Agence - surtout en Afrique de l'Ouest), de s'entraîner aux exercices de sûreté et de sécurité, de développer des compétences personnelles pour affronter des situations sensibles. Cette formation vient aussi en appui d'une formation et certification « BSAFE » empruntée des Nations unies et disponible au centre de compétences en ligne de l'Agence.</p> <p>(3) l'atelier sur le harcèlement et la violence au travail : cet atelier a pour but de sensibiliser les collaborateurs sur les notions de sexisme, de harcèlement et de violence au travail, de savoir en reconnaître les caractéristiques, d'en comprendre les effets et conséquences et de connaître les mécanismes de rapportage.</p>
--	--	---

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 ?	<p>LuxDev dispose d'un set documentaire spécifique pour la mise en œuvre de ses relations contractuelles. Une réglementation générale relative à la passation des marchés de biens, services et travaux est accessible directement sur notre site Web dans un but de transparence. Elle contient un article « déontologie » qui mentionne « pendant la durée du marché, le titulaire et son personnel respectent les droits de l'homme, et s'engagent à ne pas heurter les usages politiques, culturels et religieux du pays partenaire ». Cette mention se retrouve également dans tous les contrats lancés et signés par LuxDev ou ses partenaires.</p> <p>Dans le cadre du droit à un environnement sain, LuxDev a développé un set documentaire spécifique avec des clauses types pour les chantiers « verts » qui inclut par exemple des dispositions particulières sur la gestion des déchets, mais aussi des recommandations générales sur les constructions durables, des critères spécifiques d'évaluation des offres comme par exemple « garantir un environnement intérieur sain et confortable » ou encore un critère sur « une démarche d'équité, de cohésion et de solidarité sociale ».</p>
-------------	---	--

<p>A2.5</p>	<p>Quels enseignements votre entreprise a-t-elle tirés pendant la période de <i>reporting</i> sur la façon de garantir le respect des droits de l'homme et quels changements en ont résulté ?</p>	<p>Les enseignements tirés pendant la (courte) période de <i>reporting</i> ont été :</p> <ul style="list-style-type: none">- l'importance de clarifier et de s'accorder sur les terminologies employées, tant pour les échanges internes que pour les échanges avec différentes parties prenantes. Citons par exemple la distinction entre les risques réels et potentiels ;- l'intérêt d'associer les collègues et les parties prenantes qui travaillent au plus proche des populations afin d'assurer que les mécanismes d'identification/réponse aux violations des droits qui existent localement soient pris en compte à chaque fois que possible. Et idéalement que des liens soient créés entre les mécanismes de signalement plus institutionnels mis en place et ces mécanismes endogènes. <p>Nous notons aussi que la réflexion ayant eu lieu sur la stratégie de mise en œuvre du pacte E-DH (choix de mettre en place une approche par pays pilote, par processus, par secteur, etc.) a permis de commencer à réfléchir concrètement à l'opérationnalisation des réponses aux risques saillants.</p>
-------------	---	---

Plan de progrès pour la partie A2

Toutes les actions menées en interne sur la dimension genre ont permis de susciter une adhésion plus forte au programme d'action en faveur de l'égalité de genre au sein de LuxDev et de mobiliser le soutien des membres du personnel, indistinctement de la fonction, du rang et du lieu d'affectation (siège/terrain). Le défi de développer une culture organisationnelle plus sensible au genre, au-delà des préconisations du ministère des Affaires étrangères et européennes de la Défense, de la Coopération et du Commerce extérieur (MAE), est en cours d'être relevé. Nous comptons poursuivre les efforts déjà soutenus de développement de la culture genre au sein de LuxDev et également nous assurer d'un ancrage croissant dans les projets et programmes.

Afin de répondre concrètement aux engagements relatifs au pacte E-DH, des mesures sont en cours de validation par la direction de LuxDev. À ce titre, on peut citer la mise en place d'une charte éthique qui sera une partie intégrante des dossiers d'appel d'offres lancés par LuxDev. Cette charte devra impérativement être signée par les soumissionnaires afin de marquer formellement leur engagement sur des dispositions essentielles pour LuxDev. Cette charte éthique présente donc les engagements minimums que doivent prendre et tenir tous nos contractants. Aussi, chacun de nos prestataires doit respecter les conditions de travail imposées par l'Organisation internationale du Travail, celles de la Déclaration universelle des droits de l'homme ainsi que la législation du lieu d'exécution des prestations.

Les sujets abordés dans cette charte sont donc liés en partie au droit du travail (sujet saillant pour LuxDev) avec par exemple, l'absence de recours au travail forcé, illégal et clandestin, l'absence de recours au travail des enfants ou encore la durée du travail, le niveau de rémunération et la non-discrimination. Mais aussi d'autres thématiques toujours en lien avec les sujets saillants de LuxDev tels que le refus du harcèlement, la sécurité et l'hygiène au travail et les engagements environnementaux, thématique chère à LuxDev. La vocation de cette charte, en plus de l'engagement du contractant est également de faire respecter ces principes essentiels dans l'ensemble de la chaîne de valeur. Cette responsabilité incombe directement au contractant qui devra tout mettre en œuvre pour en assurer un respect plein et entier. A cet effet, des contrôles et vérifications pourront être menés par LuxDev afin de s'assurer de la bonne application de cet engagement par le contractant.

Pour finir, notons que le travail de cartographie des risques début 2024 a permis à la fois de valider la pertinence de certains risques déjà identifiés, et pour lesquels des actions de réponse ont été mise en place au fil des années (par exemple au regard de la prévention du harcèlement, des abus et de l'exploitation sexuelle) et de se questionner sur de nouveaux risques, par exemple ceux liés au droit à un environnement sain. Il nous paraît donc essentiel d'actualiser le travail d'identification des risques régulièrement (tous les 2 ou 3 ans même s'il est chronophage) afin de s'adapter aux changements continus dans les contextes et dans les modes opérationnels de nos actions.

PARTIE B : DÉFINIR 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.

UNGP	Informations et objectifs	Réponses
B1	<p>Déclaration des sujets saillants : Indiquez les sujets saillants relatifs aux droits de l'homme liés aux activités et aux relations commerciales de votre entreprise pendant la période de reporting.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> Risques liés à l'acquisition, la construction ou des opérations sur un territoire de peuples autochtones <input checked="" type="checkbox"/> Risques liés à la santé et sécurité des consommateurs, travailleurs de l'entreprise, les communautés voisines et au sein de la chaîne de valeur <input type="checkbox"/> Risques liés à la santé mentale des travailleurs ou à la dégradation des conditions de travail <input type="checkbox"/> Risques liés au travail forcé (recours à des intérimaires par exemple) <input type="checkbox"/> Risques liés aux situations de travail illégal <input type="checkbox"/> Risques liés à la sous-traitance ou chaîne de valeurs <input checked="" type="checkbox"/> 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.) <input type="checkbox"/> Risque juridique et réputationnel par législation pénale rétroactive <input checked="" type="checkbox"/> Risques liés à des pratiques de discrimination (genre, statut familiale, personnes handicapés, âge, résidence etc.), violence et harcèlement sur le lieu de travail <input type="checkbox"/> Risques liés à des discriminations ou persécutions envers les individus en raison de leurs croyances, opinions ou pratiques religieuses <input type="checkbox"/> Risques liés à la vie privée (pour les salariés : questions liées par exemples à l'organisation du travail en télétravail

		<p>ou au risque de mauvaise utilisation d'une caméra de surveillance)</p> <ul style="list-style-type: none"><input type="checkbox"/> Risques liés au non-respect de la liberté individuelle, la censure, ou des représailles pour l'expression d'opinions divergentes<input type="checkbox"/> 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.)<input checked="" type="checkbox"/> Risques liés à l'interdiction du travail des enfants (par exemple des stagiaires sur des chantiers)<input type="checkbox"/> Risques liés à la marginalisation ou à l'exclusion injustifiée de personnes des processus décisionnels et des affaires publiques<input checked="" type="checkbox"/> Risques liés à la dégradation des conditions de travail<input checked="" type="checkbox"/> 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<input type="checkbox"/> Risques liés au manque d'accès aux soins de santé adéquats, les discriminations dans la prestation des services de santé<input type="checkbox"/> 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<input type="checkbox"/> Autres risques identifiés : /
--	--	--

<p>B2</p>	<p>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.</p>	<p>En novembre 2023, les membres du groupe de travail ont suivi un atelier pratique dispensé par <i>la House of sustainability</i>, dans le cadre d'un <i>Business and Human rights Breakfast</i> intitulée : « Comment réaliser une cartographie de risques ? » pour se familiariser avec la méthodologie appropriée pour cette cartographie. Les critères d'évaluation retenus furent l'ampleur, la portée et l'irrémediabilité regroupées sous le terme générique de sévérité et la probabilité.</p>
<p>B3</p>	<p>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.</p>	<p>LuxDev a fait le choix de ne pas se concentrer sur une ou des zones géographiques précises. Dans le cadre de ce premier exercice de <i>reporting</i>, il a été décidé par la direction de LuxDev d'élaborer deux cartographies des risques :</p> <ul style="list-style-type: none"> - une pour le siège à Luxembourg et qui englobe sa chaîne de valeur associée ; - une liée cette fois au processus acquisition. <p>L'ensemble des pays d'intervention de LuxDev utilise, afin de remplir le mandat d'exécution donné par le Gouvernement luxembourgeois, des procédures de passation de marchés (régies sous le processus acquisition). Il nous a donc paru pertinent de se concentrer, pour cette première étape, sur ce processus central dans le cadre du pacte E-DH. LuxDev intervient dans plus de 10 pays avec des contextes très variés. Il est cependant évident que les droits humains doivent disposer d'un socle intangible commun élaboré et mis en œuvre par l'ensemble de l'entreprise.</p>

<p>B4</p>	<p>Autres incidences graves : déclarez toute incidence grave sur les droits de l'homme survenue ou encore en cours de traitement pendant la période de <i>reporting</i> qui ne concerne pas les sujets saillants relatifs aux droits de l'homme et expliquez comment elle a été gérée.</p>	<p>RAS</p>
------------------	--	------------

Plan de progrès pour la partie B

Voici les différentes phases suivies pour l'élaboration d'une cartographie des risques en droit de l'homme en 2024

Phase 1 : sensibilisation du COMEX sur le devoir de diligence le 10/01/2024 par Forethix : briefing sur le contexte réglementaire, le pacte E-DH et définition du plan d'actions.

Résultats : définition du périmètre pour l'atelier pratique (siège et processus acquisition).

Phase 2 : atelier pratique au siège avec les pilotes de tous les processus (approche interdépartementale) le 22/01 - cartographie des risques saillants en matière des droits humains sur le périmètre du siège, guidée par Forethix - évaluation et cotation des risques sur les 32 droits humains applicables au périmètre.

Phase 3 : construction de la matrice des risques par périmètre « siège » et « processus acquisition » en comité restreint (équipe multidisciplinaire/interdépartementale) les 06/02 et 26/02 :

1. Notations individuelles sur les 32 droits avant la plénière : périmètre « siège » et « processus acquisition ».
2. Soumission des travaux à Forethix pour analyse (méthodologie d'analyse, règles de cotation et consolidation et périmètre de l'exercice). Restitution des résultats et des analyses obtenues à la suite de la cartographie des risques en phase sous la guidance de Forethix.

Résultats : cartographie des risques en fonction de l'ampleur, la portée et l'irrémediabilité regroupées sous le terme générique de sévérité et de la probabilité pour le siège et le processus acquisition, matrices de risques et résultats consolidés.

En outre, en 2024, en cohérence avec la pratique actuelle de l'Agence sur ce volet, une politique en matière de mécanisme de recours, de réparation et de redevabilité sera intégrée au Manuel Qualité de LuxDev. La portée de ce document est i) de définir le but et l'objectif d'un mécanisme de recours et de redevabilité (GRAM) dans le contexte des activités de Coopération au développement, et ii) de définir le rôle et les obligations de LuxDev dans la mise en œuvre d'un GRAM au niveau opérationnel et en collaboration avec les partenaires d'exécution. En outre, il définira la procédure et les étapes de sa mise en œuvre pratique.

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

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'entendue 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 SPÉCIFIQUES

UNGP	Informations et objectifs	Réponses
C1	Votre entreprise a-t-elle mis en place des politiques spécifiques pour gérer les sujets saillants relatifs aux droits de l'homme et si oui, lesquelles ?	<p>Les politiques de LuxDev mises en place pour gérer des sujets saillants relatifs aux droits humains, disponible dans le Manuel Qualité, sont : la charte sur le harcèlement et la violence au travail (RHU_135), la politique et procédure en matière de signalement (STM_50), le code de conduite (STM_22), la politique en matière de prévention de l'exploitation et des abus sexuels (RHU_172), le formulaire de déclaration sur l'honneur (RHU_180), ainsi que la plateforme de signalement accessible sur le site Web ainsi que l'e-mail integrity@luxdev.lu.</p> <p>Au niveau de la sûreté et la sécurité, l'Agence s'est dotée d'un corpus documentaire très précis mais a aussi procédé à des recrutements d'experts sécurité, afin de maîtriser au mieux la volatilité des contextes et de garantir la sécurité des collaborateurs sur leur lieu de travail ou pendant leurs déplacements professionnels.</p>

		<p>Des assurances spécifiques (santé, missions, etc.) sont également souscrites par l'Agence. Une autre mesure démontrant la responsabilité de l'employeur dans la gestion de la santé et de la sécurité au travail est la mise en place d'une ligne de soutien psychologique externe, entièrement anonymisée utilisable par les salariés siège et expatriés.</p>
C1.1	<p>Comment votre entreprise communique-t-elle la pertinence et l'importance de ces politiques à ceux qui doivent les mettre en œuvre ?</p>	<p>Le code de conduite est signé par l'ensemble des salariés, stagiaires et experts long-terme de LuxDev au moment de leur arrivée à LuxDev. Un rappel annuel des éléments fondamentaux est réalisé à travers un questionnaire.</p> <p>La charte sur le harcèlement et la violence au travail et la politique en matière de prévention de l'exploitation et des abus sexuels sont signées par chaque nouvel employé au moment de la signature de son contrat de travail.</p>
<p><u>Plan de progrès pour la partie C1</u></p> <p>La procédure/politique de mécanisme de recours, réparation et redevabilité sera validée en 2024.</p> <p>L'analyse annuelle de la performance et de l'efficacité des systèmes, réalisée lors des revues de direction, intégrera les aspects ayant trait aux droits humains.</p>		

ENGAGEMENT AVEC LES PARTIES PRENANTES

UNGP	Informations et objectifs	Réponses
C2	<p>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 ?</p>	<p>LuxDev étant une agence d'exécution mandatée par le ministère des Affaires étrangères et européennes, de la Défense, de la Coopération et du Commerce extérieur (MAE) du Luxembourg, la sélection des sujets liés aux droits de l'homme sur lesquels elle s'engage dans le cadre de ses projets et programmes est en partie initialement définie par le MAE.</p> <p>Dans le cadre de sa mission de Coopération au développement, LuxDev établit des collaborations avec une grande variété de parties prenantes : acteurs institutionnels (ministères sectoriels des pays partenaires notamment), agences des Nations Unies, des sociétés privées, des coopératives de travailleurs / entrepreneurs et des organisations de la société civile, des ONG.</p> <p>Lorsque LuxDev développe des relations avec ces parties prenantes en lien par exemple avec le droit à la santé ou à l'éducation, les conseillers techniques et chargés de projets / programmes vont s'assurer de la pertinence des parties prenantes qui vont être consultées / engagées, de leur diversité et vont s'assurer que cet engagement soit adapté à leur nature et capacité et respecte les principes d'une approche fondée sur les droits humains, en particulier les principes de ne pas nuire et de ne laisser personne pour compte.</p>

C2.1	<p>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 ?</p>	<p>Actuellement LuxDev ne réalise pas d'identification spécifique des parties prenantes directement en lien avec les sujets saillants identifiés.</p> <p>Il est à noter cependant que des identifications des principales parties prenantes sont réalisées pour chaque processus et dans le cadre de chaque DTF. Celles-ci pourront contribuer à l'identification des parties prenantes avec lesquelles collaborer en 2024.</p>
C2.2	<p>Pendant la période de <i>reporting</i>, avec quelles parties prenantes l'entreprise a-t-elle collaboré sur chacun des sujets saillants et pourquoi ?</p>	<p>Les sujets saillants sur lesquels LuxDev s'engage spécifiquement en tant qu'organisation au Luxembourg et dans son processus acquisition n'ayant pas encore été identifiés sur la période de <i>reporting</i>, il n'est pas possible de répondre à cette question pour la période 2023.</p>
C2.3	<p>Pendant la période de <i>reporting</i>, 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 ?</p>	<p>Les sujets saillants sur lesquels LuxDev s'engage spécifiquement en tant qu'organisation au Luxembourg et dans son processus acquisition n'ayant pas encore été identifiés sur la période de <i>reporting</i>, il n'est pas possible de répondre à cette question pour la période 2023.</p>
<p style="text-align: center;"><u>Plan de progrès pour la partie C2</u></p> <p>Définir un plan d'actions pour l'engagement des parties prenantes au niveau du siège et pour adresser les sujets saillants du processus acquisition (possible définition d'un nombre de pays pilotes pour le processus acquisition en 2024).</p> <p>Validation de la charte éthique pour les prestataires et intégration dans le Manuel Qualité de LuxDev.</p>		

ÉVALUATION DES INCIDENCES

UNGP	Informations et objectifs	Réponses
C3	Comment votre entreprise identifie-t-elle les changements dans la nature de chaque sujet saillant relatif aux droits de l'homme au fil du temps ?	<p>LuxDev ne peut pas répondre avec précision à cette question pour le <i>reporting</i> 2023, les risques saillants n'ayant pas été identifiés pour cette période.</p> <p>Notons que LuxDev dispose de collaborateurs sensibilisés aux droits humains et de partenaires diversifiés dans tous ses pays d'intervention qui pourront être mobilisés à l'avenir sur les sujets saillants identifiés.</p> <p>Un des enjeux à venir est l'adaptation des systèmes de signalement aux sujets saillants et aux contextes concernés.</p>
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 ?	LuxDev ne peut pas répondre avec précision à cette question pour le <i>reporting</i> 2023, les risques saillants n'ayant pas été identifiés pour cette période.
C3.2	Pendant la période de référence, a-t-elle identifié des incidences graves associées à un sujet saillant et, si oui, lesquels ?	Les sujets saillants sur lesquels LuxDev s'engage spécifiquement en tant qu'organisation au Luxembourg et dans ses processus acquisitions n'ayant pas encore été identifiés sur la période de <i>reporting</i> , il n'est pas possible de répondre à cette question pour la période 2023.
<p style="text-align: center;"><u>Plan de progrès pour la partie C3</u></p> <p>Définir un plan d'actions pour l'évaluation des incidences au niveau du siège et du processus acquisition (potentiellement dans un nombre limité de pays pilotes).</p>		

INTÉGRATION DES RÉSULTATS ET RÉPONSES

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.

UNGP	Informations et objectifs	Réponses
C4	Comment votre entreprise intègre-t-elle ses conclusions sur chaque sujet saillant relatif aux droits de l'homme dans ses processus décisionnels et ses actions ?	<p>Les sujets saillants sur lesquels LuxDev s'engage spécifiquement en tant qu'organisation au Luxembourg et dans ses processus acquisitions n'ayant pas encore été identifiés sur la période de <i>reporting</i>, il n'est pas possible de répondre à cette question pour la période 2023.</p> <p>Comme indiqué précédemment, nous soulignons les efforts en cours au regard de la RSE et de la prévention de l'exploitation et des abus sexuels, de la tolérance zéro face au harcèlement et à la violence au travail.</p>
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 ?	<p>En tenant compte des deux périmètres retenus pour cette première année de <i>reporting</i> (« siège » et processus « acquisition »), il y a plusieurs points d'entrée :</p> <ul style="list-style-type: none"> - le groupe de travail en charge du suivi du pacte E-DH qui est une équipe dont les quatre membres sont issus de différents départements (incl. le pilote de processus acquisition) ; - les personnes-ressources actuelles en charge du suivi du mécanisme de recours, de réparation et de redevabilité actuellement accessible sur notre interface ;

		- l'ensemble des pilotes de processus a été informé des travaux en cours au regard des objectifs liés au pacte E-DH.
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 ?	Considérant la mission et la structure de notre organisation, de tels types de tensions seraient gérés de manière collégiale, en concertation avec les parties prenantes concernées. Les décisions à prendre reposeraient sur les principes d'une approche fondée sur les droits humains et sur la mission de LuxDev.
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 ?	Les sujets saillants sur lesquels LuxDev s'engage spécifiquement en tant qu'organisation au Luxembourg et dans ses processus acquisitions n'ayant pas encore été identifiés sur la période de <i>reporting</i> , il n'est pas possible de répondre à cette question pour la période 2023.
<p><u>Plan de progrès pour la partie C4</u></p> <p>Les revues de nos dispositifs et procédures, déjà effectuées de manière régulière, tiendront compte des résultats spécifiques en lien avec les droits humains.</p>		

SUIVI DE LA PERFORMANCE

Selon le **principe 21** des principes 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.

UNGP	Informations et objectifs	Réponses
C5	<p>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 ?</p>	<p>L'évaluation des résultats des efforts déployés n'est pas possible à ce stade initial.</p> <p>Notons cependant que la politique de gestion du temps du travail et sa flexibilité a eu un impact sur la santé des collaborateurs. Le taux d'accident du travail ou d'arrêt maladie a diminué ce qui démontre la mise en place de mesures adéquates à la situation de l'entreprise.</p> <p>Notons également que LuxDev a une culture de suivi / évaluation forte et que celle-ci doit s'appliquer également aux actions entreprises dans le cadre du pacte E-DH.</p> <p>Ainsi par exemple, au niveau de la sécurité des personnels, et vu le contexte fragile de certains de nos pays d'intervention, un important volet formation a été mis en place, pour préparer les collaborateurs à réagir au mieux dans différentes situations. Le set de formation comprend les premiers secours / incendie, HEAT, la conduite en milieu hostile et la gestion de crise. Après chaque formation, des questionnaires de satisfaction sont distribués afin de connaître les appréciations à chaud de chacun. Par la suite, des retours d'expérience via des exercices de simulations sont réalisés et les retours sont très positifs.</p>

C5.1	Durant la période de référence, quels exemples illustrent l'efficacité de la gestion des sujets saillants ?	Les sujets saillants sur lesquels LuxDev s'engage spécifiquement en tant qu'organisation au Luxembourg et dans ses processus acquisitions n'ayant pas encore été identifiés sur la période de <i>reporting</i> , il n'est pas possible de répondre à cette question pour la période 2023.
<p style="text-align: center;"><u>Plan de progrès pour la partie C5</u></p> <p>Mettre en place un plan de suivi / évaluation / apprentissage pour les actions du pacte E-DH.</p>		

RÉPARATION

Selon le **principe 29** des 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.

UNGP	Informations et objectifs	Réponses
C6	<p>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 ?</p>	<p>LuxDev dispose depuis de nombreuses années déjà d'une politique de signalement. Cette politique a pour objectif de garantir l'intégrité de l'Agence et découle de sa redevabilité en tant que gestionnaire des fonds de la Coopération au développement qui lui sont alloués.</p> <p>La remontée d'information est essentielle afin de réagir le plus efficacement possible et permettre de mettre un terme à une situation préjudiciable et encore mieux de l'empêcher.</p> <p>Aujourd'hui LuxDev met à disposition un accès direct sur son site internet afin de faciliter le recours d'une personne lésée.</p> <p>À ce titre, plusieurs catégories permettent d'orienter la demande afin qu'elle puisse être traitée de façon optimale, tout en garantissant le maximum de sécurisation de l'information.</p>

<p>C6.1</p>	<p>Par quels moyens, votre entreprise peut-elle recevoir des plaintes ou des réclamations liées à chacun des sujets saillants ?</p>	<p>Un mécanisme de plainte a été mis en place sur notre site internet ce qui permet à tout à chacun (collaborateur de l'Agence ou partie externe) de pouvoir déposer une plainte.</p> <p>Il est donc possible de :</p> <ul style="list-style-type: none"> - déposer une plainte en cas d'insatisfaction à un des services mis en œuvre par LuxDev. En effet, LuxDev opère dans de nombreux pays, de nombreuses régions et de nombreux domaines, en mettant tout en œuvre pour réduire la pauvreté et améliorer le quotidien des populations dans nos pays d'intervention. Si durant l'exécution de cette mission, LuxDev a d'une façon ou d'une autre porté préjudice à une communauté, organisation ou une personne, un signalement peut être déposé ; - poser une question ou de signaler un problème d'intégrité. Sont concernés par cette faculté, les signalements d'acte, de tentative ou de soupçon de fraude, de corruption ou d'abus, mais aussi les signalement d'harcèlement, de violence au travail d'exploitation ou d'abus sexuel. <p>Au-delà du site internet, il est également possible de recevoir des plaintes ou réclamations directement par écrit ou oralement, soit auprès de la délégation du personnel, du supérieur hiérarchique direct, des ressources humaines ou de la direction. Des points focaux HVEAS ont également été mis en place dans chaque bureau et peuvent être les récipiendaires des demandes et source d'une remontée significative de difficultés.</p> <p>Enfin dans le cadre de l'exécution de nos projets /programmes, les contacts entre nos équipes et les populations locales sont un élément primordial permettant une meilleure connaissance des difficultés rencontrées, mais aussi une meilleure intégration culturelle</p>
-------------	---	--

		<p>et sociale, ayant pour finalité de faciliter les échanges.</p> <p>Une adresse électronique spécifique a également été mise en place afin de permettre, au-delà des autres moyens de lancement d'alerte évoqué supra, la remontée d'information la plus exhaustive possible.</p>
<p>C6.2</p>	<p>Comment votre entreprise s'assure-t-elle que les gens se sentent capables et autorisés à formuler une plainte ou réclamation ?</p>	<p>Dès la mise en place de sa politique de signalement, LuxDev a mis un point d'honneur à protéger ses lanceurs d'alerte. Sa politique de protection a été renforcée par l'entrée en vigueur de la loi du 16 mai 2023 portant transposition de la Directive (UE) 2019/1937 du Parlement européen et du Conseil du 23 octobre 2019 sur la protection des personnes qui signalent des violations du droit de l'Union.</p> <p>A ce titre, il est clairement expliqué comment sont traitées les alertes et les questions relevant de l'intégrité dans une page explicative avant de lancer réellement une alerte intégrité. LuxDev ne tolère pas les représailles à l'encontre des collaborateurs ou autres parties ayant de bonne foi fait part de préoccupations ou apportant leur aide lors des enquêtes.</p>

<p>C6.3</p>	<p>Comment votre entreprise traite-t-elle les plaintes et évalue-t-elle l'efficacité des résultats ?</p>	<p>Les alertes et les questions sont traitées avec la plus grande confidentialité. LuxDev confirmera la réception des questions ou alertes dans un délai de sept jours maximums. Toutes ces démarches sont consignées dans un registre. Les alertes sont exclusivement accessibles au COMEX de LuxDev et au président du comité d'audit de l'Agence. Si nécessaire, le COMEX pourra prendre attache avec ses responsables de service ou représentants résidents concernés et pourra informer le président du CA, en assurant l'anonymat des lanceurs d'alerte.</p> <p>Les lanceurs d'alerte seront informés de la suite réservée à leurs signalements et des actions éventuellement entreprises dans un délai de trois mois maximums.</p>
<p>C6.4</p>	<p>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 ?</p>	<p>Étant signataire du pacte E-DH en septembre 2023, la période de référence à prendre en compte est très réduite et ne nous permet pas de faire ressortir des tendances ou schémas spécifiques. Ce que l'on peut cependant souligner c'est qu'un seul signalement en relation avec l'un des sujets saillants a été déposé. Le formulaire de dépôt de plainte sur le site internet n'a pas été utilisé mais des échanges de mails ont eu lieu avec la mise en copie de l'adresse « <i>integrity</i> ». Il est question de dégradation des conditions de travail. Toutes les parties prenantes ont été entendues et une synthèse des constats a été présentée au COMEX et les recommandations et décisions sont en cours de finalisation.</p>

C6.5	<p>Pendant la période de <i>reporting</i>, votre entreprise a-t-elle proposé ou facilité un recours à des incidences réelles sur un sujet saillant et, si oui, pouvez-vous fournir des exemples représentatifs ?</p>	<p>Pendant la période de référence, nous ne nous sommes pas retrouvés dans cette situation.</p>
------	--	---

Plan de progrès pour la partie C6

Dans le formulaire de dépôt de plainte présent sur le site internet de LuxDev, la catégorisation de la plainte se fait par le lanceur d'alerte au moyen d'une liste déroulante. Il a été décidé de rajouter une catégorie « droits humains » afin de pouvoir mettre en place des indicateurs spécifiques.

Une réflexion est en cours sur l'opportunité d'externaliser le recueil des plaintes afin de s'assurer d'une indépendance et éviter la peur du lanceur d'alerte. La confidentialité des lanceurs d'alerte est entièrement respectée mais une étude sur une anonymisation complète est aussi à l'étude. Cela pourrait se faire à travers l'utilisation d'outils informatiques spécifiques.

Dans le cadre de ses activités et de ses différents partenariats, LuxDev a également développé un mécanisme de recours et de redevabilité (GRAM). Ce mécanisme s'appuiera entre autres sur des points focaux dans nos différents pays d'intervention. Cela permettra une saisine au plus proche de nos activités et permettra une remontée significative et pertinente d'information.