



RAPPORT D'ACTIVITÉ 2023

PACTE NATIONAL
ENTREPRISES ET
DROITS DE L'HOMME
LUXEMBOURG



GEMENG
SUESSEM



RÉSIDENCE
OP DER
WAASSERTRAP

Bei eis sidd
Där doheem.
— säit 2012 —



Actions & Résultats 2023

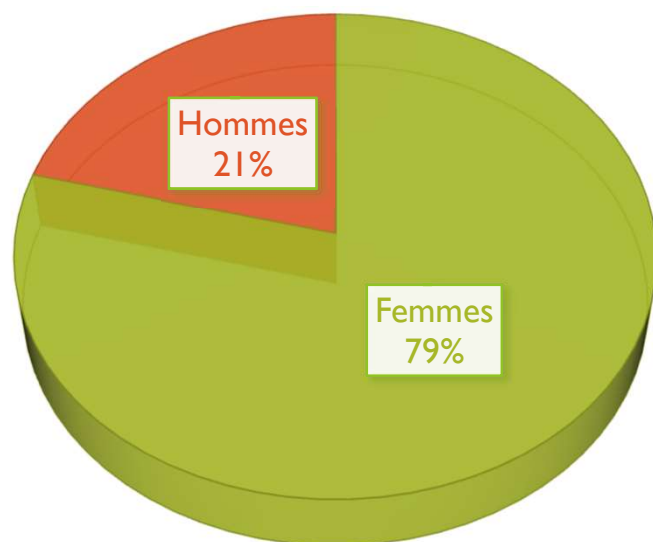
- ▶ Budget équilibré
- ▶ Facturation via un nouveau logiciel
- ▶ Réaménagement du réfectoire pour le personnel
- ▶ Réaménagement de l'UPG et de la terrasse au BF2
- ▶ Réalisation des formations en soins palliatifs en interne
- ▶ Création de l'amicale Résidence op der Waassertrap



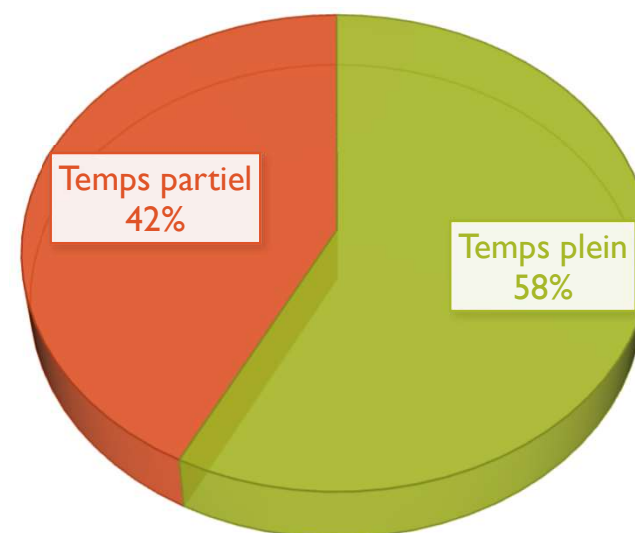
Le personnel



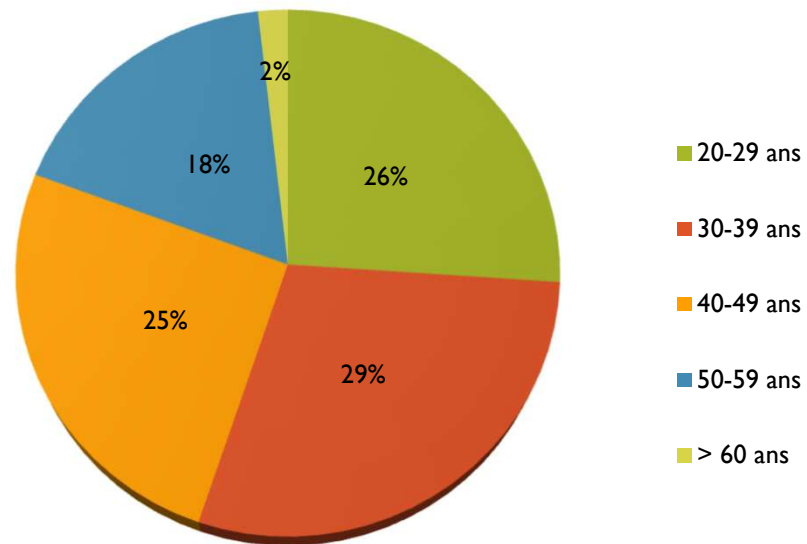
Répartition par sexe



Répartition temps plein / temps partiel

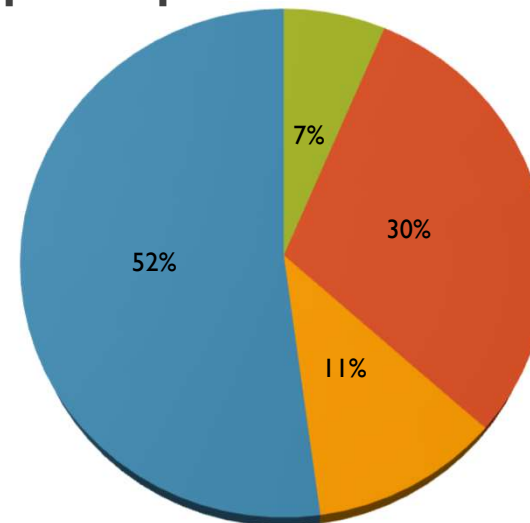


Tranches d'âges

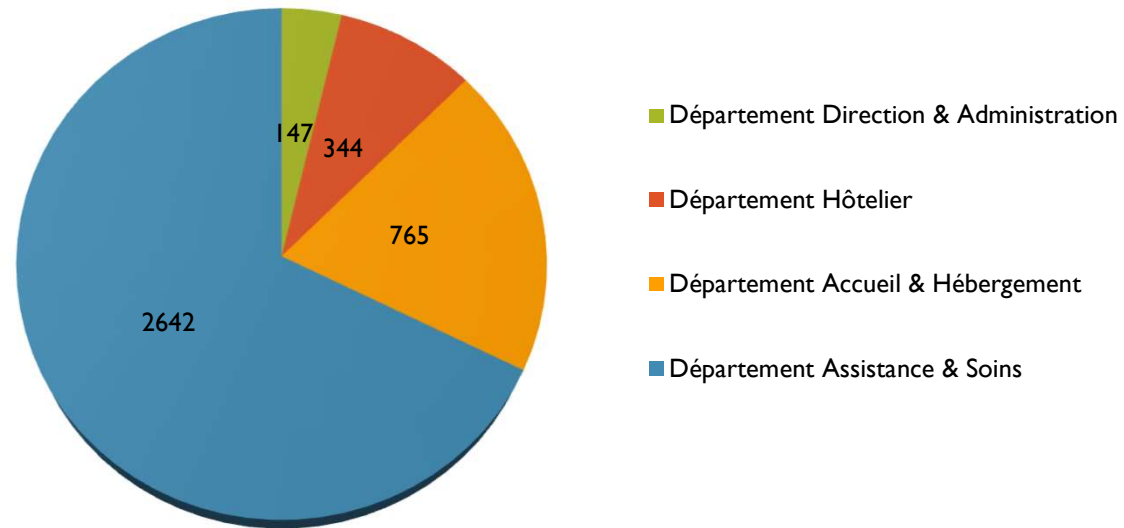


Répartition du Personnel par Département

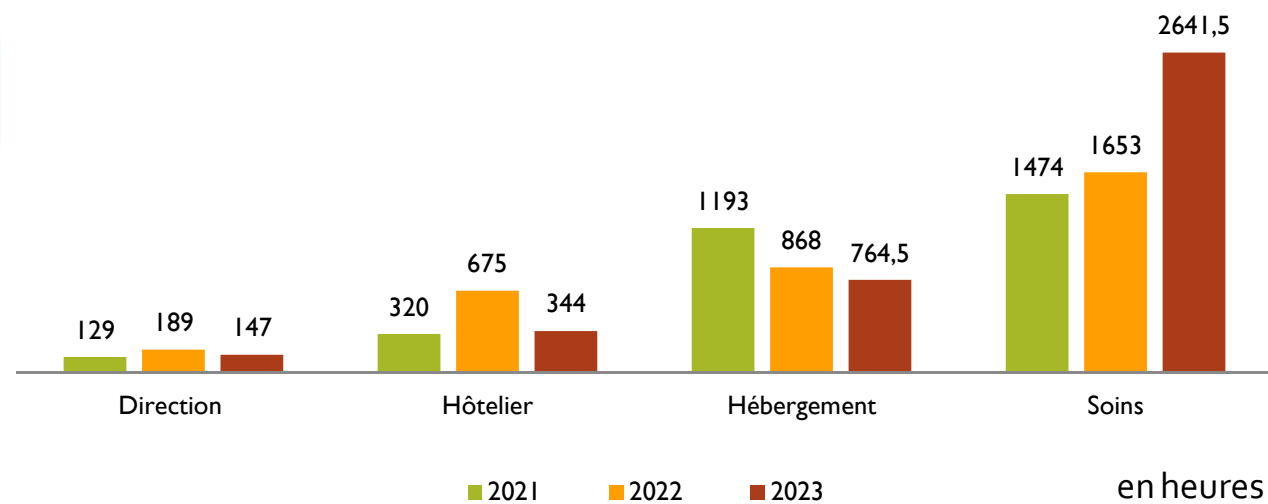
- Direction & Administration
- Hôtellerie
- Animation & Encadrement
- Assistance & Soins



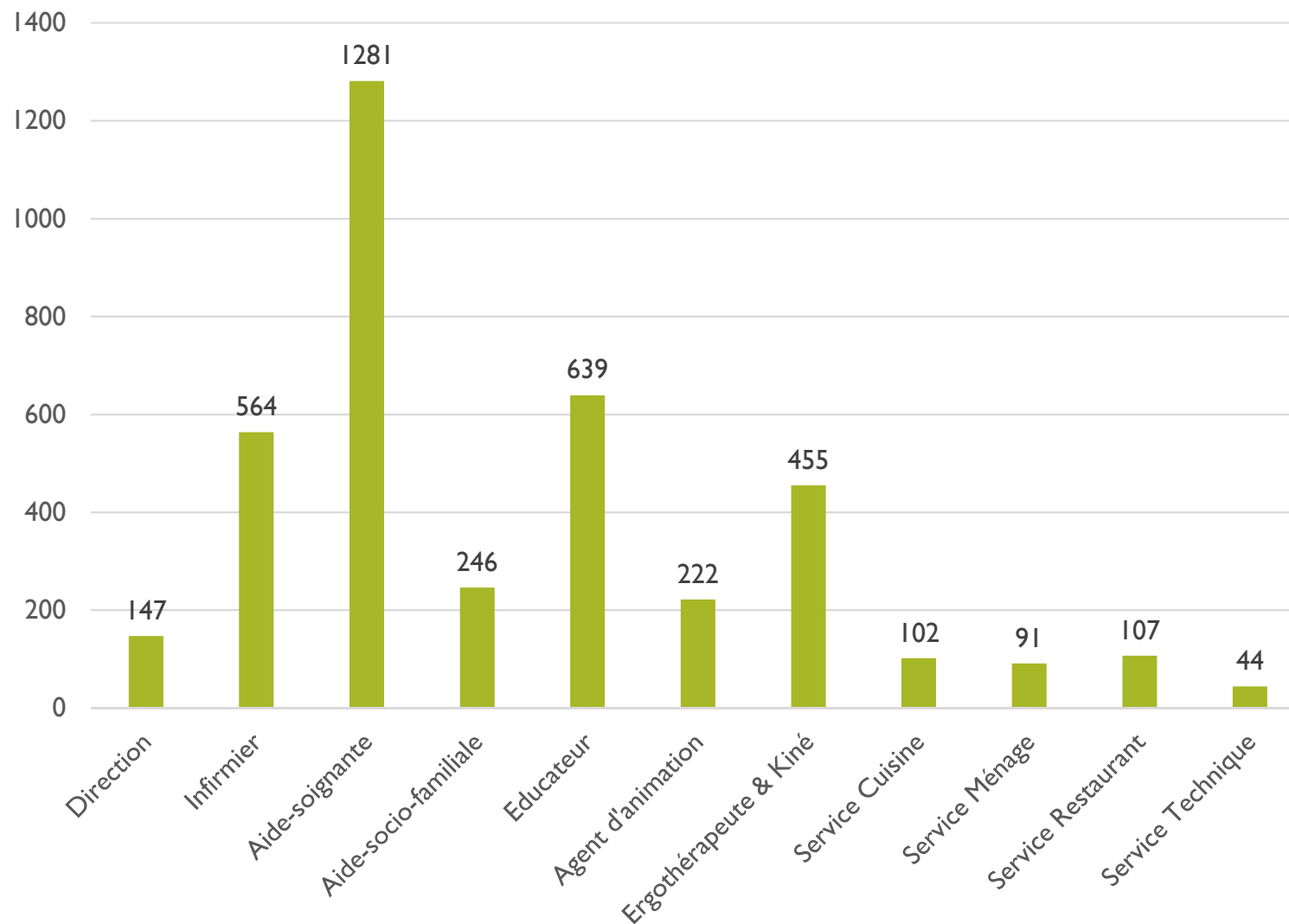
Heures de formation



Evolution des formations



Nombre d'heures de formation continue par catégorie professionnelle



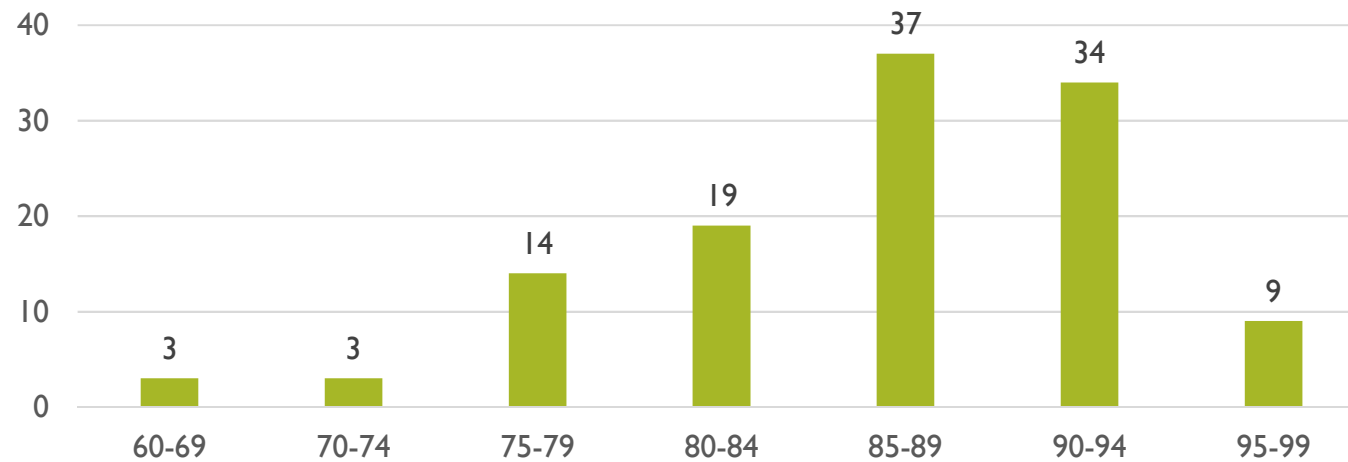
Quelques chiffres clés 2023 – Personnel

Total des heures de formations	3897
Moyenne de l'ancienneté	6 ans et 11 mois
Nombre de collaborateurs	189
Nombre d'ETP	164,8
Nombre de nationalités différentes	17
Nombre de stagiaires	85

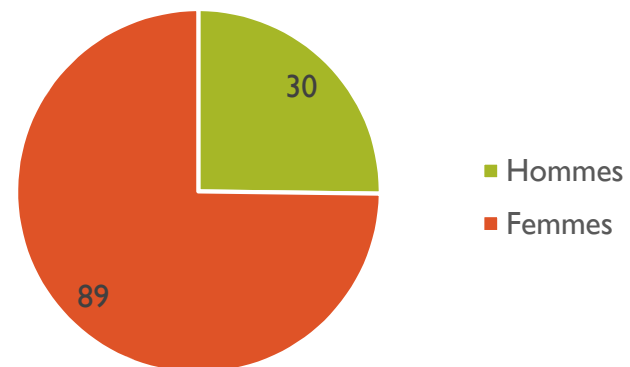


Les résidents

Répartition par âges



Répartition des résidents par sexe



Quelques chiffres clés 2023 – Résidents

Taux d'Assurance Dépendance	95%
Taux d'occupation du lit de vacances	92%
Séjour le plus long	14 ans et 11 mois
Durée moyenne de séjour	3 ans et 9 mois
Doyennes de la résidence	100 ans
Nombre de nouvelles admissions	25





**PACTE NATIONAL
ENTREPRISES ET
DROITS DE L'HOMME
LUXEMBOURG**



Reporting

Pacte Droits de l'Homme

2023

Introduction

Depuis le 6 juillet 2022, la Résidence Op der Waassertrap est signataire du Pacte National Entreprises et Droits de l'Homme et doit dans ce cadre rédiger annuellement un rapport sur les mesures mises en œuvre et le communiquer à ses parties prenantes.

LUEMBOURG **PACTE NATIONAL ENTREPRISES ET DROITS DE L'HOMME**

Contexte

- Les Plans d'action nationaux du Luxembourg pour la mise en œuvre des Principes directeurs des Nations Unies relatifs aux entreprises et aux droits de l'homme (PNAD 2018-22 et PNAD 2020-2022), y compris les propositions respectives exprimées par les parties prenantes.
- La Recommandation CM/Rec(2016) sur les droits de l'homme et les entreprises du Comité de l'Europe, la Déclaration de principe adoptée par les entreprises multinationales et la pratique sociale de l'Organisation internationale du travail (OIT).

Constat

- Les Principes directeurs de l'OITCE à l'intention des entreprises multinationales.
- La recommandation de l'Union des Entreprises Luxembourgeoises (UEL) aux entreprises de s'engager aux termes du présent Pacte national « Entreprises et droits de l'homme ».

L'entreprise CIPA Résidence Op der Waassertrap
représentée par Alex Wilwert

déclare sa volonté et sa détermination de faire appliquer les Principes directeurs des Nations Unies relatifs aux entreprises et aux droits de l'homme, dans son organisation et dans sa chaîne de valeur économique, et elle s'engage à :

- **sensibiliser son personnel**, à tous les niveaux de sa structure de gouvernance interne, et ses parties prenantes à la protection des droits de l'homme en entreprise.
- **nommer un(e) responsable des droits de l'homme** dans son organisation, doté(e) de l'autorité, des compétences et des moyens nécessaires à l'exécution de ses fonctions.
- **former les salariés** concernés en matière d'entreprises et de droits de l'homme.
- **développer des instruments de gouvernance** permettant d'identifier les risques et de prévenir les violations de droits de l'homme, notamment en prenant appui sur les principes directeurs précités.
- **veiller à mettre en place une ou plusieurs voies de recours** pour traiter les cas signalés de violation de droits de l'homme, à en informer les personnes concernées et à collaborer avec les instances publiques compétentes.
- **publier tous les ans, sur le site internet dédié, un rapport** sur les mesures mises en œuvre, à communiquer ce rapport aux parties prenantes et à le soumettre à l'évaluation qualitative et quantitative du Groupe de travail « Entreprises et droits de l'homme » dûment appuyé par une expertise externe.

Luxembourg, le 6 juillet 2022

Monsieur Jean ASSELBORN,
Ministre des Affaires étrangères et européennes

Signature du dirigeant d'entreprise
A. Wilwert

LE GOUVERNEMENT DU GRAND-DUCHÉ DE LUXEMBOURG
Ministère des Affaires étrangères et européennes

UEL
Union des Entreprises Luxembourgeoises

INDR
Institut National des Droits de l'Homme et des Droits de l'Environnement



Partie A : Gouvernance du respect des droits de l'Homme

A1 : Engagement public

▶ A1.1. Comment l'engagement public a-t-il été développé ?

La REWA, ayant obtenu le label ESR en 2018, juge le respect des droits de l'Homme comme élément essentiel et indispensable.

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

L'ensemble du personnel, des résidents, leurs familles et visiteurs ainsi que tous autres clients ou visiteurs de la REWA font partie du périmètre.

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

- Diffusion sur le site internet de la REWA
- Article publié dans le REWANews interne
- Information et sensibilisation du personnel lors du pot de nouvel an organisé annuellement
- Sensibilisation des nouveaux collaborateurs en journée découverte et signature de la charte
- Information des résidents et familles lors des soirées familles organisées 2 fois par an
- Présence du conseil échevinal aux pots de nouvel an et aux soirées familles

Partie A : Gouvernance du respect des droits de l'Homme

A2 : Intégration du respect des droits de l'Homme

▶ **A2.1. Comment les responsabilités quotidiennes liées à la performance en matière de droits de l'Homme sont-elles organisées au sein de la REWA et pourquoi ?**

Andreia Guedes, qui est également en charge des ressources humaines, a été nommé responsable en charge des droits de l'Homme. Une fiche de fonction doit encore être rédigée.

▶ **A2.2 Quels types de questions relatives aux droits de l'Homme sont débattues par les membres de la direction et le CE et pourquoi ?**

- Mensuellement : Indicateurs liés aux droits de l'Homme (taux d'absentéisme, nombre d'heures supplémentaires, nombre d'accident de travail)
- Annuellement : Risques liés aux droits de l'Homme ; non-conformités liés aux droits de l'Homme

▶ **A2.3. Comment les employés sont-ils sensibilisés à la façon dont le respect des droits de l'Homme devrait guider leurs décisions et leurs actions ?**

- Signature de la charte par l'ensemble du personnel
- Explication de la charte et sensibilisation aux droits de l'Homme des nouveaux collaborateurs en Journée découverte
- Sensibilisation du personnel en pot de nouvel an organisé annuellement et en entretiens individuels si besoin

Partie A : Gouvernance du respect des droits de l'Homme

- ▶ **A2.4. Comment la REWA indique-t-elle clairement dans ses relations commerciales l'importance qu'il accorde au respect des droits de l'Homme ?**
 - Diffusion de l'engagement publié sur le site internet de la REWA.
 - Publication du rapport d'activité, qui inclut ce reporting, sur le site internet.
 - Logo du Pacte des droits de l'Homme dans les signatures des e-mails de la REWA.

- ▶ **A2.5. Quels enseignements la REWA 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 ?**

Evaluation annuelle des risques liés aux droits de l'Homme, mise en place d'un plan d'action et des indicateurs qui sont suivi régulièrement en EDE afin de garantir le respect des droits de l'Homme.

Partie B : Définir l'axe de reporting

▶ **B1 : Déclaration des sujets saillants : Indiquer les sujets saillants relatifs aux droits de l'Homme liés aux activités de la REWA**

Depuis 2023, évaluation annuelle de l'analyse des risques pour chaque droit de l'Homme en comité de direction

▶ **B2 : Détermination des sujets saillants : Décrivez comment les sujets saillants ont été déterminés**

Recensement des sujets saillants par fiches Qualité et réalisation par note méthodologique d'analyse et d'évaluation des risques par la fréquence, probabilité, gravité et maîtrise

▶ **B3 : Choix des principales zones géographiques**

Le périmètre d'activité se limite à la Commune de Sanem, avec l'exception des excursions et sorties organisées pour les résidents.

▶ **B4 : Autres incidences graves : Déclarez toute incidence grave sur les droits de l'Homme survenu**

Par le biais des fiches Qualité, la direction de la REWA doit constater que des résidents ou des membres de la famille adoptent un comportement inapproprié envers les salariés.

Partie C : Gestion des sujets saillants relatifs aux droits de l'Homme

C1 : Politiques spécifiques

- ▶ **C1 : La REWA a-t-elle mise en place des politiques spécifiques pour gérer les sujets saillants?**

Evaluation annuelle des analyses des risques liés aux droits de l'Homme ; mise en place d'un plan d'action ; suivi des non-conformités liés aux droits de l'Homme

- ▶ **C1.1 : Comment la REWA communique-t-elle la pertinence et l'importance de ces politiques à ceux qui doivent le mettre en œuvre ?**

Sensibilisation du personnel en journée découverte

Partie C : Gestion des sujets saillants relatifs aux droits de l'Homme

C2 : Engagement avec les parties prenantes

- ▶ **C2.1 : Comment la REWA identifie-t-elle les parties prenantes avec lesquelles elle collabore pour chacun des sujets saillants ?**

Détermination des parties prenantes et de la matrice des parties prenantes en comité de direction revue annuellement

- ▶ **C2.2 : Avec quelles parties prenantes la REWA a-t-elle collaboré sur chacun des sujets saillants et pourquoi ?**

Avec les résidents, les familles et le personnel concernant des sujets d'insultes et d'agressions racistes.

- ▶ **C2.3 : Comment les opinions des parties prenantes ont-elles influencées la compréhension de chaque sujet saillant ?**

Suivi des doléances via fiches Qualité, courriers, réunions de services et entretiens individuels

Partie C : Gestion des sujets saillants relatifs aux droits de l'Homme

C3 : Evaluation des incidences

- ▶ **C3 : Comment la REWA identifie-t-elle les changements dans la nature de chaque sujet saillant ?**

Présentation des incidences liées aux droits de l'Homme en Revue de direction annuelle

- ▶ **C3.1 : Pendant la période de référence, y a-t-il eu des incidences ?**

En 2023, 7 fiches Qualité ont été rédigées liées aux droits de l'Homme

- ▶ **C3.2 : Pendant la période de référence, a-t-elle identifié des incidences graves ?**

1 agression raciste, 3 agressions verbales, 1 comportement non approprié, 2 refus de soins

Partie C : Gestion des sujets saillants relatifs aux droits de l'Homme

C4 : Intégration des résultats et réponses

- ▶ **C4 : Comment la REWA intègre-t-elle ses conclusions sur chaque sujet saillant dans ses processus décisionnels ?**

Intégration des risques critiques liés aux droits de l'Homme dans le plan d'action qui est revue mensuellement ; suivi des non-conformités liées aux droits de l'Homme

- ▶ **C4.1 : Comment les départements de la REWA dont les décisions et actions peuvent affecter la gestion des sujets saillants sont-elles impliquées ?**

- Présence d'un comité éthique
- Evaluation et analyses des risques en Comité de direction (= la direction) en présence des coordinatrices Qualité & RSE et SST
- Revue mensuelle du plan d'action, qui inclut les risques critiques, en Equipe dirigeante élargie (= tous les responsables y inclus les 2 coordinatrices)
- Présentation de chaque fiches qualité en briefing quotidien des responsables

Partie C : Gestion des sujets saillants relatifs aux droits de l'Homme

- ▶ **C4.2 : Lorsque des tensions apparaissent entre la prévention ou l'atténuation des impacts, comment ces tensions sont-elles gérées ?**
 - Prévention : Evaluation annuelle des risques ; Catalogue des formations continues
 - Atténuation : Suivi des fiches Qualité
 - Actions : Suivi du plan d'action ; entretiens en individuels si besoin

- ▶ **C4.3 : Pendant la période de référence, quelle mesure la REWA a-t-elle appliquée pour prévenir ou atténuer les incidences potentielles ?**

Plan d'action et état d'avancement par sujets saillants ; audits internes et externes

Partie C : Gestion des sujets saillants relatifs aux droits de l'Homme

C5 : Suivi de la performance

- ▶ **C5 : Comment la REWA sait-elle si les efforts qu'elle déploie sont efficaces ?**
Suivi des indicateurs ; suivi du plan d'action ; suivi des fiches Qualité

- ▶ **C5.1 : Durant la période de référence, quels exemples illustrent l'efficacité de la gestion des sujets saillants ?**
Indicateurs de suivi ; suivi des fiches Qualité ; suivi du plan d'action ; analyse des risques ; revue de direction

Partie C : Gestion des sujets saillants relatifs aux droits de l'Homme

C6 : Répartition

- ▶ **C6 : Comment la REWA permet-elle un recours effectif si des personnes sont lésées?**
Existence d'une procédure pour le suivi des non-conformité ; suivi des fiches Qualité
- ▶ **C6.1 : Par quels moyens, la REWA peut-elle recevoir des plaintes ou réclamations ?**
Fiche de doléances disponible à la réception pour les résidents et familles ; fiches Qualité pour le personnel ; courrier ; mails ; réclamations orales
- ▶ **C6.2 : Comment la REWA s'assure-t-elle que les gens se sentent capables et autorisés à formuler une plainte ou réclamation ?**
 - Le résident peut réclamer lui-même ou par le biais de son proche. Le personnel peut faire des fiches Qualité en nom du résident.
 - Sensibilisation du personnel à rédiger des fiches Qualité.
 - Question concernant les réclamations posée en entretien post-accueil avec nouveaux résidents et familles.

Partie C : Gestion des sujets saillants relatifs aux droits de l'Homme

► **C6.3 : Comment la REWA traite-t-elle les plaintes et évalue-t-elle l'efficacité des résultats ?**

Présentation de chaque réclamation en briefing quotidien des responsables et décision de la mise

en place de l'action corrective ; suivi des actions correctives et de leur efficacité par la coordinatrice Qualité

► **C6.4 : Pendant le période de référence, quelles tendances ont caractérisé les réclamations ?**

En 2023, 7 fiches Qualité ont été rédigées liées aux droits de l'Homme (1 agression raciste, 3 agressions verbales, 1 comportement non approprié, 2 refus de soins)

► **C6.5 : Pendant la période de référence, la REWA a-t-elle proposé ou facilité un recours à des incidences réelles ?**

Entrevues réalisées avec les personnes concernées ; courriers envoyés