

# Rapport Droits de l'Homme

**Pacte national Entreprises et Droits de l'Homme  
2024**

---

Sur base du UN Guiding Principles Reporting Framework



ASSOCIATION DES COMPAGNIES  
D'ASSURANCES ET DE RÉASSURANCES  
DU GRAND-DUCHÉ DE LUXEMBOURG

**ACA a.s.b.l.**

---

12, rue Erasme  
L-1468 Luxembourg

---

## Table des matières

<b>Informations sur l'organisation</b> .....	3
Données préalables .....	3
Données de cadrage.....	3
<b>Rapport Droits de l'Homme</b> .....	4
PARTIE A : GOUVERNANCE DU RESPECT DES DROITS DE L'HOMME .....	4
PARTIE B : DEFINIR L'AXE DE REPORTING.....	10
PARTIE C : GESTION DES SUJETS SAILLANTS EN MATIÈRE DES DROITS DE L'HOMME .....	13

## Informations sur l'organisation

---

### Données préalables

**Nom de l'organisation :** Association des Compagnies d'Assurance et de Réassurance du Grand-Duché du Luxembourg (ACA a.s.b.l.)

**Responsable de droits de l'Homme :** Sarah Lentini, Responsable de la Communication, ACA

**Date de signature du Pacte Entreprises & Droits de l'Homme :** 20 septembre 2023

**Nombre de salariés au Luxembourg :** 10

**Nombre de salariés hors Luxembourg :** 0

**Nombres des entités concernées par ce rapport :** 1

**Nom des entités concernées :** ACA a.s.b.l.

### Données de cadrage

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

Banque et assurance

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

Luxembourg

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

Luxembourg

## Rapport Droits de l'Homme

### 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	Réponses <i>[Veuillez insérer vos réponses dans cette colonne. Les exemples en gris servent seulement à vous inspirer.]</i>
A1	<b>Quelles sont les déclarations publiques de votre entreprise concernant son engagement à respecter les droits de l'Homme ?</b>	L'ACA a formalisé son engagement en matière de droits de l'Homme par plusieurs documents et actions : <ul style="list-style-type: none"> <li>• Code de déontologie des entreprises d'assurance et de réassurance</li> <li>• Code de gouvernance ACA</li> <li>• Convention collective pour le secteur des assurances</li> <li>• Signature du Pacte national « Entreprises et droits de l'Homme »</li> <li>• Signature de la Women in Finance Charter</li> <li>• Communication active via le site internet (<a href="http://www.aca.lu">www.aca.lu</a>)</li> </ul>
A1.1	<b>Comment l'engagement public a-t-il été développé ?</b>	Ces engagements ont été élaborés en consultation avec les parties prenantes internes, notamment le comité de

		direction et les représentants des employés, afin d'assurer une compréhension et une adhésion communes.
A1.2	<b>A qui s'adresse l'engagement public en matière des droits de l'Homme ?</b>	<p>L'engagement public couvre à la fois les collaborateurs/employés de l'ACA et les membres et partenaires externes de l'ACA.</p> <p>La convention collective s'applique à l'ensemble du des assurances au Luxembourg.</p>
A1.2	<p><b>Quels sont les droits de l'Homme évoqués dans votre engagement ?</b></p> <p><i>(Veuillez cocher les droits de l'Homme identifiés.)</i></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li><input type="checkbox"/> Droit à l'auto-détermination</li> <li><input type="checkbox"/> Droit à la vie</li> <li><input type="checkbox"/> Droit à ne pas être soumis à la torture ou à des peines ou à des traitements cruels, inhumains et/ou dégradants</li> <li><input type="checkbox"/> Droit à ne pas être soumis à l'esclavage, à la servitude ou au travail forcé</li> <li><input checked="" type="checkbox"/> Droit à la liberté et à la sûreté de sa personne</li> <li><input type="checkbox"/> Droit des personnes détenues à être traitées humainement</li> <li><input type="checkbox"/> Droit à la liberté de mouvement</li> <li><input type="checkbox"/> Droit des étrangers à une procédure équitable en cas de menace d'expulsion</li> <li><input type="checkbox"/> Droit à un procès équitable</li> <li><input type="checkbox"/> Droit à ne pas être soumis à une législation pénale rétroactive</li> <li><input type="checkbox"/> Droit à la reconnaissance de la personnalité juridique</li> <li><input checked="" type="checkbox"/> Droit au respect de la vie privée</li> <li><input checked="" type="checkbox"/> Droit à la liberté de pensée, de conscience et de religion</li> <li><input checked="" type="checkbox"/> Droit à la liberté d'opinion et d'expression</li> <li><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</li> <li><input checked="" type="checkbox"/> Droit à la liberté de réunion</li> <li><input checked="" type="checkbox"/> Droit à la liberté d'association</li> <li><input type="checkbox"/> Droit à la protection de la famille et droit de se marier</li> <li><input type="checkbox"/> Droit à la protection de l'enfant</li> </ul>

		<input type="checkbox"/> Droit de participer à la vie publique <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 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 checked="" 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 type="checkbox"/> D'autres droits :
A1.3	<b>Comment l'engagement public est-il diffusé ?</b>	L'engagement de l'ACA est diffusé par divers canaux : <ul style="list-style-type: none"> <li>• Publication sur le site internet de l'ACA</li> <li>• Intégration dans les documents internes tels que le règlement d'ordre intérieur</li> <li>• Inclusion dans les contrats avec des partenaires commerciaux</li> <li>• Sessions de formation et de sensibilisation pour les employés</li> </ul>

### **Plan de progrès pour la partie A1**

L'ACA développera une communication ciblée à destination de ses membres et partenaires pour promouvoir une culture sectorielle partagée du respect des droits fondamentaux.

## A2 : INTEGRATION DU RESPECT DES DROITS DE L'HOMME

UNGP	Informations et objectifs	Réponses <i>[Veuillez insérer vos réponses dans cette colonne. Les exemples en gris servent seulement à vous inspirer.]</i>
A2	<b>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 ?</b>	<p>L'ACA démontre l'importance de cet engagement à travers:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Nomination d'un coordinateur aux droits humains chargé du plan d'action et du reporting</li> <li>• Participation aux réunions du PNEDH</li> <li>• Organisation de staff meetings intégrant les sujets de bien-être et conditions de travail</li> <li>• Sensibilisation via les documents RH et pratiques de gouvernance</li> </ul>
A2.1	<b>Comment les responsabilités quotidiennes du respect des droits de l'Homme est-elle organisée au sein de votre entreprise, et pourquoi ?</b>	<p><b>Responsabilités organisationnelles :</b> L'ACA a nommé un coordinateur des droits de l'Homme chargé de superviser la mise en œuvre des engagements et de rendre compte au comité de direction.</p> <p><b>Sensibilisation :</b> Des programmes de sensibilisations aux droits de l'Homme sont organisés pour le personnel t et les nouveaux arrivants.</p>
A2.2	<b>Quels types de questions relatives aux droits de l'Homme sont discutés par la direction générale et le conseil d'administration, et pourquoi ?</b>	<p>La direction générale et le conseil d'administration de l'ACA discutent principalement des questions relatives à la <b>qualité de vie au travail</b>, à la <b>non-discrimination</b>, à la <b>santé mentale</b>, ainsi qu'au <b>respect de la vie privée dans le cadre du télétravail</b>. Ces sujets sont abordés car ils reflètent les attentes croissantes des collaborateurs et s'inscrivent dans les engagements sectoriels de l'ACA. Ils font l'objet d'un suivi stratégique, notamment lors de la validation du plan d'action annuel et des initiatives comme la signature du Pacte national « Entreprises et droits de l'Homme ». Cette implication permet d'assurer une cohérence entre la gouvernance de l'association et ses responsabilités sociales.</p>

A2.3	<p><b>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 ?</b></p>	<p>Les employés et travailleurs contractuels de l'ACA sont sensibilisés au respect des droits de l'Homme principalement à travers des échanges réguliers lors des réunions d'équipe, où les principes clés issus du code de gouvernance et de la convention collective sont rappelés. Le coordinateur aux droits humains, identifié en interne, relaie les informations pertinentes et reste disponible pour toute question liée à l'éthique ou aux droits fondamentaux. Les nouveaux collaborateurs sont également informés de ces engagements dès leur intégration. Cette sensibilisation est renforcée par la participation de l'ACA aux initiatives du Pacte national et par la diffusion interne de ressources et de bonnes pratiques sur les sujets prioritaires comme le bien-être, la non-discrimination ou la vie privée.</p>
A2.4	<p><b>Comment votre entreprise indique-t-elle clairement dans ses relations commerciales l'importance qu'elle accorde au respect des droits de l'Homme ?</b></p>	<p>L'ACA, en tant qu'association professionnelle, ne mène pas de relations commerciales au sens classique, mais elle intègre ses engagements en matière de droits de l'Homme dans ses interactions avec ses membres et partenaires. Elle communique ces engagements à travers son site internet, ses documents statutaires et ses communications institutionnelles, notamment en valorisant sa participation au Pacte national « Entreprises et droits de l'Homme ». Lors de collaborations avec des prestataires ou intervenants externes, l'ACA veille à inclure des clauses de conformité éthique et sociale dans les contrats. Elle encourage également ses membres à adopter des pratiques alignées sur les principes des droits humains, contribuant ainsi à une dynamique collective au sein du secteur des assurances.</p>
A2.5	<p><b>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 ?</b></p>	<p>Pendant la période de reporting, l'ACA a constaté que le respect des droits de l'Homme repose avant tout sur une écoute active des parties prenantes internes et une communication claire des attentes. L'importance d'un cadre structuré pour le télétravail et le bien-être au travail est ressortie comme un enjeu prioritaire, incitant l'ACA à renforcer la formalisation de ses pratiques en matière de santé mentale et d'équilibre vie professionnelle/vie privée. Elle a également identifié la nécessité de rendre plus visibles ses engagements auprès de ses membres et partenaires. En réponse, l'ACA a prévu d'intégrer des messages plus explicites sur les droits humains dans ses supports internes, formations et événements sectoriels.</p>

### **Plan de progrès pour la partie A2**

De par sa structure et la nature de son activité, l'ACA offre d'ores et déjà une bonne intégration aux problématiques de droits de l'homme en interne. L'ACA se fait aussi le porte-parole de cette problématique auprès des acteurs de la place.

L'objectif est la poursuite et le renforcement des actions de sensibilisation et formation du personnel de l'ACA sur le sujet.

## 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.

UNGP	Informations et objectifs	Réponses <i>[Veuillez insérer vos réponses dans cette colonne. Les exemples en gris servent seulement à vous inspirer.]</i>
B1	<p><b>Déclaration des sujets saillants :</b>  <b>Indiquez les sujets saillants relatifs aux droits de l'Homme pour liés à aux activités et aux relations commerciales de votre entreprise pendant la période de reporting.</b></p> <p><i>(Veuillez cocher les risques saillants identifiés et/ou ajouter d'autres risques identifiés.)</i></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li><input type="checkbox"/> Risques liés à l'acquisition, la construction ou des opérations sur un territoire de peuples autochtones</li> <li><input 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</li> <li><input checked="" type="checkbox"/> Risques liés à la santé mentale des travailleurs ou à la dégradation des conditions de travail</li> <li><input type="checkbox"/> Risques liés au travail forcé (recours à des intérimaires par exemple)</li> <li><input checked="" type="checkbox"/> Risques liés aux situations de travail illégal</li> <li><input type="checkbox"/> Risques liés à la sous-traitance ou chaîne de valeurs</li> <li><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.)</li> </ul>

- 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

		<input type="checkbox"/> Autres risques identifiés :
B2	<b>Détermination des sujets saillants : Décrivez comment les sujets saillants relatifs aux droits de l'Homme ont été déterminés, y compris toute contribution des parties prenantes.</b>	<p>L'ACA a défini plusieurs sujets saillants relatifs aux droits de l'Homme :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Risques liés à la santé mentale et aux conditions de travail</li> <li>• Risques liés à la vie privée (télétravail, sécurité numérique)</li> <li>• Risques liés aux conditions de travail justes (horaires, rémunération, équilibre vie pro/perso)</li> </ul> <p>Ces sujets ont été identifiés à travers les travaux du groupe DRH ACA, en lien avec la convention collective du secteur. Aucune incidence grave n'a été relevée en 2023.</p>
B3	<b>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.</b>	<p>L'ACA couvre uniquement le territoire de Luxembourg.</p>
B4	<b>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.</b>	<p>N/A</p>

### Plan de progrès pour la partie B

L'ACA va renforcer la prévention des risques liés à la santé mentale et au bien-être en favorisant l'écoute active, la formation managériale et un meilleur équilibre vie pro/perso. Des actions concrètes seront déployées pour protéger la vie privée des salariés et prévenir toute forme de discrimination. Enfin, un suivi régulier et transparent sera assuré grâce à des indicateurs dédiés et une communication claire auprès des parties prenantes.

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

[La partie C est facultative pour les nouveaux signataires de 2024.]

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

UNGP	Informations et objectifs	Réponses <i>[Veuillez insérer vos réponses dans cette colonne. Les exemples en gris servent seulement à vous inspirer.]</i>
C1	<p><b>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 ?</b></p>	<p>L'ACA continue de structurer sa démarche via :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• L'identification de points de contact internes pour les droits de l'Homme</li> <li>• L'adhésion aux formations proposées par la House of Sustainability</li> <li>• L'intégration de ces sujets dans les comités RH et direction</li> <li>• Le développement d'une cartographie des risques pour le prochain cycle de reporting</li> </ul>
C1.1	<p><b>Comment votre entreprise communique-t-elle la pertinence et l'importance de ces politiques à ceux qui doivent les mettre en œuvre ?</b></p>	<p>L'ACA communique la pertinence et l'importance de ses politiques relatives aux droits de l'Homme par plusieurs moyens : les documents internes clés (code de gouvernance, convention collective, règlement d'ordre intérieur) sont accessibles à tous les collaborateurs et commentés lors des réunions de service. Des rappels réguliers sont effectués lors des réunions d'équipe, et les nouveaux collaborateurs sont sensibilisés dès leur intégration. L'engagement de l'ACA est également relayé via son site internet, garantissant une communication</p>

		interne et externe cohérente. Enfin, le coordinateur aux droits humains reste un point de contact identifié pour toute question ou clarification sur la mise en œuvre.
<p><b>Plan de progrès pour la Partie C1</b></p> <p>L'ACA prévoit de renforcer les mécanismes de suivi interne (via des indicateurs simples) et de proposer un canal formel pour les signalements anonymes relatifs aux droits de l'Homme.</p>		

### ENGAGEMENT AVEC LES PARTIES PRENANTES

UNGP	Informations et objectifs	Réponses <i>[Veuillez insérer vos réponses dans cette colonne. Les exemples en gris servent seulement à vous inspirer.]</i>
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 ?	L'ACA adopte une approche collaborative et sectorielle pour l'engagement avec ses parties prenantes sur les sujets saillants relatifs aux droits de l'Homme. Elle s'appuie notamment sur les échanges au sein du groupe de travail des DRH du secteur des assurances pour identifier les enjeux communs et partager les bonnes pratiques. L'ACA favorise également le dialogue avec ses membres, les partenaires sociaux et les institutions nationales (comme l'INDR ou la House of Sustainability) afin d'aligner les actions sur les attentes du Pacte national. Cet engagement repose sur une concertation continue visant à faire progresser collectivement la maturité du secteur en matière de droits humains.
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 ?	L'ACA identifie ses parties prenantes clés en fonction de leur rôle dans le secteur de l'assurance et de leur influence ou exposition aux sujets saillants liés aux droits de l'Homme. Il s'agit principalement des membres de l'association (entreprises d'assurance), des représentants syndicaux, des coordinateurs RH, ainsi que d'acteurs institutionnels comme l'Inspection du Travail, l'INDR ou la House of Sustainability. La collaboration prend la forme de groupes de travail thématiques (notamment le groupe DRH), de réunions régulières (mensuelles ou trimestrielles), et de consultations spécifiques lors de la

		<p>mise à jour des engagements ou de l'analyse des risques. Ce dialogue permet un suivi dynamique et partagé des enjeux identifiés dans le rapport.</p>
C2.2	<p><b>Pendant la période de reporting, avec quelles parties prenantes l'entreprise a-t-elle collaboré sur chacun des sujets saillants et pourquoi ?</b></p>	<p>Pendant la période de reporting, l'ACA a collaboré principalement avec les <b>membres du groupe de travail DRH</b> pour aborder les sujets liés à la <b>santé mentale</b>, aux <b>conditions de travail justes</b> et à la <b>vie privée</b>, afin d'identifier les pratiques existantes, mutualiser les retours d'expérience et ajuster les actions collectives du secteur. Elle a également échangé avec les <b>représentants syndicaux</b> dans le cadre de l'application et de l'évolution de la <b>convention collective</b>, notamment sur les questions d'équilibre vie professionnelle/vie privée et de non-discrimination. L'ACA a par ailleurs entretenu un dialogue avec la <b>House of Sustainability</b> pour bénéficier de formations et d'outils adaptés à la mise en œuvre du Pacte national. Ces collaborations visent à renforcer la cohérence, la légitimité et l'efficacité des mesures prises au sein du secteur.</p>
C2.3	<p><b>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 ?</b></p>	<p>Pendant la période de reporting, les échanges avec les parties prenantes ont permis à l'ACA d'approfondir sa compréhension des attentes concrètes en matière de santé mentale, de conditions de travail et de protection de la vie privée. Les retours des membres du groupe DRH ont notamment souligné l'importance d'un cadre clair pour le télétravail et d'un dialogue régulier sur la charge de travail. Les échanges avec les syndicats ont renforcé la vigilance de l'ACA sur les risques de déséquilibres ou de pressions implicites dans l'organisation du travail. Ces contributions ont conduit l'ACA à intégrer davantage de prévention, de transparence et d'écoute active dans son approche des droits humains.</p>

### Plan de progrès pour la Partie C2

L'ACA poursuivra ses échanges réguliers avec les groupes de travail DRH et les représentants syndicaux pour renforcer l'identification et la gestion des sujets saillants. Elle systématisera la consultation des parties prenantes lors de l'élaboration ou la mise à jour de ses engagements en matière de droits humains. Des retours formalisés permettront d'ajuster les actions en fonction des attentes exprimées, notamment sur la santé mentale, la vie privée et les conditions de travail. Enfin, l'ACA renforcera sa coopération avec les institutions nationales pour bénéficier d'outils, de formations et de bonnes pratiques partagées au niveau sectoriel.

## EVALUATION DES INCIDENCES

UNGP	Informations et objectifs	Réponses <i>[Veuillez insérer vos réponses dans cette colonne. Les exemples en gris servent seulement à vous inspirer.]</i>
C3	<b>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 ?</b>	L'ACA identifie les changements dans la nature de chaque sujet saillant relatif aux droits de l'Homme grâce à un suivi régulier assuré par le coordinateur aux droits humains et les retours des groupes de travail internes, notamment celui des DRH. Des échanges avec les partenaires sociaux et les membres de l'association permettent de détecter l'émergence de nouvelles préoccupations ou l'évolution des risques existants (ex. télétravail, équilibre vie pro/perso). L'ACA s'appuie également sur les recommandations du Pacte national et les formations suivies auprès de la House of Sustainability pour ajuster son analyse. Enfin, des retours informels des salariés, ainsi que les évolutions réglementaires ou sociales, nourrissent une veille continue sur les sujets à traiter en priorité.
C3.1	<b>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 ?</b>	Pendant la période de référence 2024, l'ACA a porté une attention accrue aux effets du télétravail sur le bien-être et l'équilibre vie professionnelle/vie privée, avec des retours de terrain mettant en évidence des risques de surcharge ou d'isolement.
C3.2	<b>Pendant la période de référence, a-t-elle identifié des incidences graves associées à un sujet saillant et, si oui, lesquels ?</b>	Non

### Plan de progrès pour la partie C3

L'ACA poursuivra un suivi actif des sujets saillants à travers une veille interne menée par le coordinateur aux droits humains. Les observations de 2024 sur le télétravail ont mis en lumière la nécessité

d'encadrer davantage les pratiques. L'ACA prévoit donc de renforcer ses dispositifs de prévention et d'écoute, en particulier sur les conditions de travail hybrides. Ce suivi sera consolidé par une analyse annuelle des retours salariés et des évolutions sectorielles, même en l'absence d'incidences graves constatées.

### 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.

UNGP	Informations et objectifs	Réponses <i>[Veuillez insérer vos réponses dans cette colonne. Les exemples en gris servent seulement à vous inspirer.]</i>
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 ?	N/A <i>L'ACA n'a pas d'activité commerciale.</i>
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 ?	N/A <i>L'ACA n'a pas d'activité commerciale.</i>
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 ?	N/A <i>L'ACA n'a pas d'activité commerciale.</i>
C4.3	Pendant la période de référence, quelle mesure l'entreprise a-t-elle appliquée pour prévenir ou atténuer les incidences potentielles	N/A <i>L'ACA n'a pas d'activité commerciale.</i>

associées à chacun des sujets saillants ?	
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.

UNGP	Informations et objectifs	Réponses
C5	<b>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 ?</b>	L'ACA évalue l'efficacité de ses efforts en matière de droits de l'Homme à travers plusieurs leviers qualitatifs et organisationnels. Elle s'appuie sur les retours réguliers de ses groupes de travail internes, notamment celui des DRH, ainsi que sur les échanges avec les représentants du personnel et les partenaires sociaux. Les thématiques abordées en staff meetings (ex. bien-être, équilibre, vie privée) permettent de mesurer le ressenti des salariés et d'identifier les éventuels points de vigilance. De plus, l'ACA suit l'évolution de la participation aux actions de sensibilisation, et intègre les observations de ses parties prenantes pour ajuster ses priorités et actions.
C5.1	<b>Durant la période de référence, quels exemples illustrent l'efficacité de la gestion des sujets saillants ?</b>	Durant la période de référence, l'efficacité de la gestion des sujets saillants par l'ACA s'est illustrée par plusieurs actions concrètes. La participation active et continue des membres au groupe de travail DRH a permis de partager des pratiques utiles. Des retours positifs ont été recueillis lors des réunions internes sur les efforts de l'ACA en matière de bien-être et d'écoute du personnel. Enfin, l'absence d'incidence grave ou de réclamation formelle

		liée aux droits de l'Homme en 2024 témoigne d'un climat de travail globalement sain et d'une gestion proactive des enjeux identifiés.
--	--	---

### Plan de progrès pour la partie C5

L'ACA poursuivra le suivi qualitatif de ses actions en s'appuyant sur les retours des groupes de travail et des réunions internes. Elle analysera régulièrement les perceptions des salariés sur le bien-être, la charge de travail et la vie privée. Les observations et bonnes pratiques seront partagées pour ajuster les actions en continu. Ce dispositif sera consolidé par l'absence d'incidents majeurs et une participation active aux démarches collectives du secteur.

### 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.

UNGP	Informations et objectifs	Réponses
C6	<b>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 ?</b>	<i>[Veuillez insérer vos réponses dans cette colonne. Les exemples en gris servent seulement à vous inspirer.]</i>  L'ACA permet un recours effectif en cas d'atteinte aux droits de l'Homme par la mise en place de mécanismes internes de signalement et d'écoute. Les salariés peuvent s'adresser directement au coordinateur aux droits humains ou à la direction dans un cadre confidentiel. Des échanges individuels sont encouragés en cas de situations sensibles, et des voies d'escalade sont prévues en cas de besoin, en cohérence avec les principes de protection des lanceurs d'alerte. Bien que peu sollicités à ce jour, ces dispositifs sont soutenus par une culture interne de

		dialogue et de respect, régulièrement renforcée par des rappels lors des réunions d'équipe.
C6.1	<b>Par quels moyens, votre entreprise peut-elle recevoir des plaintes ou des réclamations liées à chacun des sujets saillants ?</b>	L'ACA peut recevoir des plaintes ou réclamations liées aux sujets saillants par plusieurs canaux internes. Les salariés peuvent s'adresser directement et en toute confidentialité au coordinateur aux droits humains ou à un membre de la direction. Des échanges informels sont encouragés lors des réunions d'équipe ou en entretien individuel, permettant de faire remonter des préoccupations de manière précoce.
C6.2	<b>Comment votre entreprise s'assure-t-elle que les gens se sentent capables et autorisés à formuler une plainte ou réclamation ?</b>	L'ACA veille à instaurer un climat de confiance et d'écoute qui permet aux collaborateurs de se sentir légitimes et en sécurité pour exprimer une plainte ou une réclamation. Cette culture est nourrie par la proximité du management, des échanges ouverts lors des réunions d'équipe, et la disponibilité du coordinateur aux droits humains. La taille humaine de l'équipe facilite les démarches informelles et le dialogue direct. De plus, les droits et recours possibles sont régulièrement rappelés dans les communications internes, renforçant la transparence et l'accessibilité des mécanismes de signalement.
C6.3	<b>Comment votre entreprise traite-t-elle les plaintes et évalue-t-elle l'efficacité des résultats ?</b>	Le cas ne s'est pas présenté.
C6.4	<b>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 ?</b>	Il n'y a pas eu de plainte.
C6.5	<b>Pendant la période de reporting, 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 ?</b>	Le cas ne s'est pas présenté.

### **Plan de progrès pour la partie C6**

L'ACA maintiendra un cadre de recours accessible et confidentiel, reposant sur l'écoute active du coordinateur aux droits humains et de la direction. Elle renforcera la communication interne sur les droits des salariés et les modalités de signalement pour encourager l'expression libre de toute préoccupation. Bien qu'aucune plainte n'ait été formulée en 2024, l'ACA évaluera régulièrement l'efficacité de ce dispositif dans une logique d'amélioration continue, même en l'absence d'incidences déclarées.