

# CODE DE BONNE CONDUITE

« DISCUTONS-EN AU QUOTIDIEN »

  
maisons de famille

 doreaFAMILIE

 LA VILLA

 **amavir**  
residencias para mayores

2021

# Table des matières

## **1. Le respect de nos engagements dans notre quotidien comme entreprise - page 8**

Choix et traitement équitable des fournisseurs  
Concurrence  
Conflit d'intérêts  
Activité politiques et lobbying  
Cadeaux et invitations dans les relations avec les partenaires et relations d'affaire du Groupe  
Corruption et paiements de facilitation  
Confidentialité  
Représenter le Groupe  
Respect de la vie privée et des données personnelles  
Documents financiers et professionnels et lutte contre le blanchiment d'argent

## **2. Le respect de nos engagements dans notre quotidien comme employeur - page 18**

Santé, hygiène et sécurité  
Diversité  
Harcèlement moral  
Harcèlement sexuel

## **3. Le respect de nos engagements dans notre quotidien comme Groupe responsable - page 22**

Responsabilité vis-à-vis de l'environnement  
Contribution à la collectivité

## **4. Annexe sur le dispositif d'alerte professionnelle - page 24**

Règles de procédures et de contrôle  
Pourquoi signaler ?  
Le parcours du lanceur d'alerte  
Comment signaler ?  
Comment est traité le signalement ?  
Le traitement des données personnelles ?

# Notre Mission

Accompagner chaque personne par la création de liens émotionnels authentiques

**Engagement** « C'est un ensemble de comportements qui traduisent l'attachement et la loyauté au groupe, les efforts produits et qui engagent chaque salarié dans sa responsabilité professionnelle. »

**Exigence** « C'est mettre tout en œuvre pour atteindre les objectifs ambitieux définis. »

**Bienveillance** « C'est assurer le bien-être de l'autre en le prenant en considération et être attentif à ses désirs et à ses habitudes. »

# Nos Valeurs



## MESSAGE DE LA DIRECTION

### Pourquoi un Code de bonne conduite ?

"L'ambition de notre Groupe est d'être un leader de l'accompagnement du bien vivre et du bien vieillir de nos seniors. Cette ambition exige que nous ayons des valeurs fortes - une identité affirmée et une éthique rigoureuse.

Le Code de bonne conduite est l'expression naturelle de ces valeurs qui sont depuis toujours au cœur de nos métiers. Elle annonce aussi des principes et des modes de fonctionnement dans lesquels chacun peut se reconnaître et s'épanouir, quels que soient sa culture ou son pays.

En décidant d'exprimer clairement notre éthique, nous avons aussi voulu faire savoir à nos Clients, nos Collaborateurs, nos Actionnaires, et nos Fournisseurs que nous sommes convaincus que notre réussite repose d'abord sur la confiance qu'ils accordent à notre Groupe.

Ce Code symbolise l'engagement du Groupe vis-à-vis de chacun d'eux.

Nous demandons donc à chacun des collaborateurs d'être intransigent sur le respect de nos valeurs et de notre éthique. Chacun d'entre vous, chacun d'entre nous en est dépositaire et garant. "

Directeur Général Groupe Maisons de Famille

Président du Conseil d'Administration Groupe Maisons de Famille

Directeur Général Maisons de Famille France

Président du Conseil et Directeur Général La Villa

Directeur Général Amavir

Directeur Général Dorea



# COMMENT UTILISER CE CODE?

Notre Code n'a pas vocation à se substituer à la législation locale, elle aspire à compléter et préciser les lois, les textes et les règlements qui gouvernent notre Groupe. Cet outil doit aussi aider chaque collaborateur à répondre aux questions et dilemmes qu'il pourrait rencontrer dans le cadre de son activité professionnelle. En revanche, elle n'a pas vocation à être un document définitif et son contenu pourra être amené à évoluer. Le Groupe se réserve le droit de changer, modifier ou corriger le présent Code à tout moment, avec ou sans délai de prévenance, ainsi que celui d'agir comme il l'entend de façon appropriée à chaque situation individuelle.

Ce Code s'applique à tous les collaborateurs, employé(e)s, dirigeants et les mandataires sociaux dans tous les pays où le Groupe est présent, dans le respect des normes internationales et des législations et réglementations locales.

Le Code est actuellement disponible en français, anglais, espagnol, allemand et italien. La version anglaise est le document de référence hors de France. Elle est publiquement disponible sur le site Internet de Maisons de Famille : <https://www.maisonsdefamille.com/>

## "Discutons-en au quotidien"

Le présent Code est entré en vigueur le 31 décembre 2017. Il est périodiquement revu et mis à jour, après consultation du Comité Audit, Risques et Conformité et approbation du Conseil d'Administration Groupe Maisons de Famille.

Ces règles ont été approuvées par le Conseil d'Administration du Groupe.

La dernière mise à jour date du 27 janvier 2021.

- « **Blanchiment** » désigne le fait de faciliter, par tout moyen, la justification mensongère de l'origine des biens ou des revenus de l'auteur d'un crime ou d'un délit ayant procuré à celui-ci un profit direct ou indirect. Constitue également un blanchiment le fait d'apporter un concours à une opération de placement, de dissimulation ou de conversion du produit direct ou indirect d'un crime ou d'un délit.
- « **Client** » désigne toute personne auprès de laquelle le Groupe est amené à vendre des prestations. Il s'agit notamment des résidents, de leurs familles et de leurs proches.
- « **Collaborateur** » désigne tout employé du Groupe Maisons de Famille, La Villa , Amavir, Dorea Famille, Maisons de Famille France et de leurs filiales.
- « **Concurrent** » désigne toute entreprise autre que Groupe Maisons de Famille et ses filiales.
- « **Conflits d'intérêts** » désigne un conflit entre la mission d'un Collaborateur et ses intérêts privés, conflit susceptible d'influencer la manière dont il exerce ses fonctions.
- « **Conseil d'Administration** » désigne l'organe délibérant de la société Groupe Maisons de Famille.
- « **Corruption** » désigne deux comportements :
  - La **corruption passive** : lorsqu'une personne exerçant une fonction publique ou privée profite de cette fonction en sollicitant ou en acceptant des dons, promesses ou avantages en vue d'accomplir ou de s'abstenir d'accomplir un acte de sa fonction cette personne reçoit le nom de corrompu.
  - La **corruption active** : lorsqu'une personne physique ou morale obtient ou essaie d'obtenir, moyennant des dons, des promesses ou avantages, d'une personne exerçant une fonction publique ou privée, qu'elle accomplisse ou retarde ou s'abstienne d'accomplir ou de retarder un acte de sa fonction ou un acte facilité par elle ; le tiers reçoit le nom de corrupteur.
- « **Données personnelles** » désigne toute information relative à une personne physique identifiée ou qui peut être identifiée, directement ou indirectement, par référence à un numéro d'identification ou à un ou plusieurs éléments qui lui sont propres.
- « **Fournisseur** » désigne toute personne vendant des produits ou des services au Groupe. Cela inclue également tout fournisseur avec lequel le Groupe envisage de faire affaire, même si aucun contrat ne lui est finalement accordé.
- « **Groupe** » désigne l'ensemble des sociétés du Groupe Maisons de Famille, La Villa, Amavir, Dorea Famille ou Maisons de Famille France et leurs filiales.
- « **Nous** » désigne l'ensemble des Collaborateurs
- « **Paiements de facilitation** » désigne le fait de rémunérer, directement ou indirectement, de façon induue, un agent public pour la réalisation de formalités administratives, qui devraient être obtenues par des voies légales normales. Il vise à inciter les agents publics à exécuter leurs fonctions plus efficacement et avec diligence.
- « **Trafic d'influence** » désigne deux comportements. Le trafic passif d'influence est le fait pour une personne de se laisser acheter (sur sa sollicitation ou à la demande d'un tiers) pour user de son influence ; le trafic d'influence actif consiste à rémunérer une telle personne pour qu'elle use ainsi de son influence.

# 1. Le respect de nos engagements dans notre quotidien comme entreprise

## CHOIX ET TRAITEMENT ÉQUITABLE DES FOURNISSEURS

Parties prenantes :  
Collaborateurs  
Fournisseurs

« Le choix des Fournisseurs et l'achat de biens et de services sont effectués dans le respect du Code de bonne conduite par les fonctions compétentes du Groupe préposées à cet effet. »

### Nous devons :

- Respecter des principes d'impartialité et d'indépendance,
- Choisir nos Fournisseurs d'après des conditions d'intégrité, d'avantages économiques, de qualité et d'efficacité,
- Assurer à toute demande de fourniture une concurrence suffisante (par exemple en prenant en considération plusieurs entreprises dans le secteur).

### Nous demandons à nos Fournisseurs :

- De respecter les lois et les réglementations en matière de travail,
- De ne pas effectuer, à l'égard de leur personnel, de discriminations pour des raisons de race, nationalité, sexe et religion,
- De prendre connaissance du Code de bonne conduite et de s'engager à le respecter.

### Nous ne devons pas :

- Imposer des conditions abusives (notamment en matière de paiement, de délai...) à nos Fournisseurs,
- Continuer à travailler avec un Fournisseur qui, de façon répétée, ne satisfait pas à nos attentes ou qui ne respecterait pas nos Principes Éthiques, notamment en matière de lutte contre la corruption,
- Entamer de collaboration avec les Fournisseurs qui n'acceptent pas ces conditions et nous réservons contractuellement la faculté d'adopter toute mesure nécessaire (y compris la résiliation du contrat) dans le cas où le Fournisseur enfreindrait les dispositions de la loi, du contrat ou du Code d'Éthique.
- Engager de relations contractuelles avec un Fournisseurs ne répondant pas aux procédures d'évaluation du Groupe

### « DISCUTONS-EN AU QUOTIDIEN »

*Je cherche un nouveau distributeur de fournitures de bureau. Le premier que j'ai contacté propose des produits de qualité mais chers. Les produits du second ne sont pas d'aussi bonne qualité mais ils sont meilleur marché (essentiellement parce qu'il nous propose une remise importante afin de compter le Groupe parmi ses Clients). Puis-je communiquer au premier les prix proposés par le second afin d'essayer de lui faire baisser ses prix ?*

*Vous pouvez lui dire, de façon très générale, qu'un autre fournisseur vous propose des prix plus intéressants, mais sans révéler les prix ni l'identité de l'autre fournisseur. Sinon, vous lui communiqueriez des informations confidentielles concernant son concurrent, ce qui serait contraire à l'éthique et, dans de nombreux Pays, contraire à la loi.*

« Nous traitons nos Concurrents comme nous aimerions qu'ils nous traitent. »

## Nous devons :

→ Informer rapidement notre hiérarchie si nous avons reçu ou utilisé fortuitement des informations confidentielles ou exclusives concernant nos Concurrents et dont, lui-même ou des tiers sont les propriétaires légitimes,

→ Nous abstenir de dénigrer nos Concurrents (y compris faire une fausse déclaration sur leurs produits ou leurs services).

## Nous ne devons pas :

→ Être en contact avec nos Concurrents sur toute question confidentielle,

→ Inciter nos Clients ou nos Fournisseurs à rompre des contrats qu'ils pourraient avoir avec nos Concurrents,

→ Établir des contrats d'exclusivité (c'est-à-dire des contrats imposant à une entreprise de ne vendre ou de ne traiter qu'avec le Groupe) avant d'avoir consulté nos conseils juridiques,

→ Collecter des informations sur la concurrence par des moyens illégaux.

## « DISCUTONS-EN AU QUOTIDIEN »

*J'ai découvert que l'un de nos principaux Concurrents va lancer prochainement un nouveau concept et que cela pourrait avoir de sérieuses répercussions sur nos stratégies marketing. Nous devons absolument en savoir plus à ce sujet, à tout prix. Comme c'est très important pour nous, pouvons-nous embaucher quelqu'un pour fouiller ses poubelles afin d'y rechercher des indices sur sa stratégie de lancement ?*

Non. Ce type de comportement est totalement contraire aux règles de l'éthique et pourrait gravement nuire à notre réputation d'intégrité. Le Groupe ne doit jamais s'adonner à de telles activités. Nous ne devons collecter d'informations sur la concurrence que par des moyens légitimes. Nous pouvons, par exemple, examiner les maisons de nos Concurrents, utiliser des sources d'informations accessibles au public, tels que leurs prospectus publicitaires, leurs rapports annuels, leurs stands lors de salons commerciaux, ainsi que les données sectorielles agrégées non spécifiques aux sociétés.

*Il y a six mois, j'ai embauché une personne qui travaillait auparavant pour un de nos Concurrents. Elle y avait acquis une expertise de recherche extrêmement pointue dans un domaine qui nous est essentiel. En réalité, c'est d'ailleurs principalement pour cette raison que je l'ai recrutée. Bien évidemment, j'ai pris toute précaution pour qu'elle ne nous communique pas d'informations confidentielles mais il doit bien y avoir un délai au delà duquel elle serait autorisée à le faire librement ? Sinon, ne serait ce pas pousser la notion de confidentialité jusqu'à l'absurde ?*

Non. Il n'existe pas de délai en ce qui concerne la protection des informations confidentielles. Vous auriez dû embaucher cette personne seulement pour ses compétences et non en raison de ses précédentes réalisations chez notre Concurrent. Il pourrait même être pertinent de la transférer dans un autre service, où elle ne se sentirait pas contrainte ou tentée de révéler des informations confidentielles.

## Parties prenantes :

Collaborateurs  
Concurrents  
Clients  
Fournisseurs

« Nous devons nous assurer que nos activités et intérêts personnels, directs ou indirects, n'entrent pas en conflit avec le Groupe. »

### Nous devons :

→ Pouvoir prendre chaque décision de façon objective dans le meilleur intérêt du Groupe. Même s'il n'est pas illégal en soi d'avoir une relation avec un Concurrent, un Fournisseur ou un Client du Groupe, celle-ci peut le devenir si vous-même ou votre proche agit à l'encontre des intérêts de son propre employeur.

### Nous ne devons pas :

- Négocier au nom du Groupe un contrat dont on retire un intérêt personnel actuel ou ultérieur,
- Acquérir des biens matériels ou immatériels pour les vendre ou les louer au Groupe,
- Détenir un intérêt financier, sous quelque forme que ce soit, dans une société commerciale contrôlée par, des Fournisseurs du Groupe,
- Concurrencer directement ou indirectement le Groupe,
- Exploiter à des fins personnelles une opportunité d'affaires ouverte au Groupe,
- Utiliser une information confidentielle du Groupe obtenue dans le cadre de son emploi, pour en tirer un profit ou un avantage pour lui-même ou pour autrui.

## « DISCUTONS-EN AU QUOTIDIEN »

*J'ai beaucoup apprécié le travail d'un Fournisseur et souhaite investir dans cette société. Y-a-t-il un risque de conflit d'intérêts ?*

Selon votre fonction au sein du Groupe et plus particulièrement votre influence sur les décisions d'achat, le montant de votre investissement et l'importance du Groupe comme Client de cette société, il pourrait y avoir un conflit d'intérêts. Vous devez en informer votre hiérarchie afin de savoir si cela est acceptable ou non.

*Ma fille a une société de nettoyage. Elle a des prix compétitifs et ses prestations sont de qualité. Peut-on utiliser ses services ?*

Vous ne devriez pas participer au choix de ce prestataire parce que vous êtes manifestement en situation de conflits d'intérêts. Dans l'hypothèse où un proche travaille pour un Fournisseur, vous devez le signaler à votre hiérarchie.

# ACTIVITÉS POLITIQUES ET LOBBYING

Parties prenantes :  
Collaborateurs

«Le Groupe ne verse aucune contribution aux partis politiques, hommes politiques.

Le Groupe respecte le droit de chaque Collaborateur de participer, à titre personnel, à des activités politiques, dès lors qu'il est clair qu'en le faisant, il ne représente pas le Groupe. »

« Qu'est-ce que le lobbying ? »

Le « lobbying » est une activité qui consiste à établir et alimenter un dialogue avec les autorités chargées de la réglementation susceptible d'affecter notre activité afin qu'elles comprennent comment celle-ci peut nous affecter. Si nous pensons que cette réglementation peut nous porter préjudice, nous le faisons savoir et essayons d'en limiter les effets.

Nous devons :

- Si nous participons à des activités politiques personnelles, indiquer clairement que nous ne représentons en aucune façon le Groupe,
- Informer notre hiérarchie si notre participation à des activités politiques pourrait nous empêcher de remplir nos fonctions au sein du Groupe ou créer une confusion entre nos positions politiques personnelles et celles du Groupe (voir le chapitre « Conflits d'Intérêts »),
- Respecter strictement les règles du Groupe en matière de cadeaux et invitations et de prévention de la corruption.

Nous ne devons pas :

- Utiliser les fonds et les ressources du Groupe (y compris notre temps de travail, le téléphone, le papier, le courrier électronique et tout autre bien du Groupe) afin de mener ou de soutenir des activités politiques personnelles,
- Faire de la politique sur le lieu de travail,
- Laisser penser que le Groupe soutient nos activités politiques personnelles.

## « DISCUTONS-EN AU QUOTIDIEN »

*Je suis bénévole pour un candidat local dont les valeurs me semblent très similaires à celles du Groupe. Puis-je utiliser la photocopieuse pour imprimer quelques tracts ?*

Non. N'utilisez ni votre temps de travail, ni aucune autre ressource du Groupe pour soutenir une quelconque activité politique.

*Mon responsable hiérarchique m'a suggéré de faire un don à la campagne de sa fille aux élections municipales. Est-ce approprié ?*

Non. Même si votre responsable ne vous l'impose pas, une telle demande, même innocente, n'est pas appropriée et pourrait être considérée comme une pression intolérable.

*Je veux me présenter pour une fonction politique au niveau de ma ville. Sur mes affiches, je compte dire que je travaille au sein du Groupe.*

Ceci n'est pas approprié car cela pourrait être perçu comme un soutien implicite du Groupe à votre candidature.

# CADEAUX ET INVITATIONS DANS LES RELATIONS AVEC LES PARTENAIRES ET RELATIONS D'AFFAIRES DU GROUPE

**Parties prenantes :**  
Collaborateurs  
Fournisseurs  
Clients

« L'acceptation de cadeau est prohibée dès lors qu'elle porte atteinte à votre indépendance de jugement dans la conduite de vos missions. »

## Nous devons :

- Refuser tous les cadeaux, qui porteraient atteinte à notre indépendance de jugement dans la conduite de nos missions, ou remettre à notre supérieur hiérarchique tous les cadeaux. Ce dernier contactera la personne chargée de la Compliance pour la filiale du Groupe,
- Dans la mesure du possible, partager avec les Collaborateurs les cadeaux qu'ils pourraient légitimement recevoir,
- Informer notre hiérarchie de tout cadeau ou invitation que l'on reçoit,
- Veiller à ce que les cadeaux et invitations que nous offrons soient appropriés et conformes aux Valeurs du Groupe.
- Nous référer aux procédures internes en vigueur sur le sujet.

## Nous ne devons pas :

- Accepter de cadeaux qui puissent porter atteinte à votre indépendance de jugement dans la conduite de vos missions, ou qui vous mettraient en situation délicate si votre acceptation de tels cadeaux était dévoilée, et connue de votre supérieur hiérarchique.

## « DISCUTONS-EN AU QUOTIDIEN »

*Je suis hôtesse d'accueil et ma directrice m'a demandé de rechercher un fleuriste situé à proximité de notre établissement. Après quelques recherches, je compte en présenter 2 à ma directrice. L'un d'eux vient de m'envoyer une place pour le concert de Céline DION dont je suis fan. Dois-je l'accepter ?*

*Vous ne pouvez pas accepter cette place de concert. Cela vous mettez dans une situation de conflits d'intérêts, de corruption, ou de dépendance face à ce Fournisseur.*

# CORRUPTION ET PAIEMENTS DE FACILITATION

**Parties prenantes :**  
Collaborateurs  
Fournisseurs  
Clients

« Nous prohibons et condamnons fermement toute forme de corruption dans nos relations avec nos partenaires commerciaux et institutionnels ainsi qu'avec l'administration »

## Nous devons :

- Informer immédiatement notre hiérarchie soit par oral, écrit ou au moyen de l'outil de signalement accessible en ligne (...) si nous avons connaissance d'agissements susceptibles d'être contraires à notre politique en matière de lutte contre la corruption.
- Choisir et suivre soigneusement les Fournisseurs, sous-traitants et partenaires de manière à éviter les personnes impliquées dans des actes de corruption

## Nous ne devons pas :

- Offrir, promettre ou donner de l'argent dont un paiement de facilitation ou toute autre chose de valeur (cadeaux, invitations...) à un représentant des autorités publiques, à un parti politique ou acteur de la vie politique, à un syndicat ou un acteur de la vie syndicale, à des organisations caritatives ou similaires, dans le but d'obtenir un quelconque avantage indus pour le Groupe de la part d'un représentant des autorités publiques ou d'un parti politique ou d'un syndicat,
- Offrir, promettre ou donner de l'argent dont un paiement de facilitation ou toute autre chose de valeur (cadeaux, invitations...) à un salarié ou représentant d'une autre entreprise pouvant l'amener à manquer à son obligation de loyauté vis-à-vis de son entreprise,
- Accepter ou solliciter de l'argent ou toute autre chose de valeur pouvant nous amener à manquer à notre obligation de loyauté vis-à-vis du Groupe ou être perçu comme influençant une relation commerciale.
- Avoir recours à des intermédiaires pour faire ce que nous n'avons pas le droit de faire ou ce que nous nous interdisons de faire directement. Cela suppose que nous choisissons soigneusement et suivions étroitement nos Fournisseurs.

## « DISCUTONS-EN AU QUOTIDIEN »

*En vue des prochaines commissions de sécurité, un agent public sollicite le versement d'une somme d'argent afin de nous accorder un avis favorable. Est-ce conforme aux valeurs du Groupe de lui donner cet argent ? Que dois-je faire ?*

Non, il est bien évidemment prohibé de céder à cette situation. Qui plus est, en cédant à cette proposition, vous risqueriez de vous exposer à l'application de sanctions disciplinaires, et d'être poursuivi en justice pour corruption. Par conséquent, si une telle situation se présente, parlez-en à votre Responsable hiérarchique ou à votre Directeur. Une dénonciation du comportement de l'agent public pourrait être engagée.

*On m'a conseillé d'embaucher un « consultant » local pour m'aider à obtenir les autorisations d'exploitation de Maisons de retraite requises auprès d'autorités étrangères. Ce consultant m'a réclamé une avance substantielle en m'assurant qu'il l'utiliserait pour « accélérer les démarches ». Étant donné que nous ne savons pas où va vraiment l'argent, devons-nous nous en inquiéter ?*

Oui. Si vous soupçonnez qu'un intermédiaire agit de façon irrégulière, ne lui versez pas d'acompte ni aucune autre somme avant de vous être assuré qu'aucun paiement illicite n'ait été fait ou est envisagé.

**Parties prenantes :**  
Collaborateurs  
Fournisseurs  
Clients

« Nous assurons aussi bien la confidentialité des informations internes du Groupe que celles relatives à nos Collaborateurs, Fournisseurs, Clients et à toute autre partie prenante sur laquelle nous pourrions connaître des informations non publiques. »

## Nous devons :

- Limiter la divulgation d'informations internes aux seules personnes ayant un besoin légitime d'en avoir connaissance dans l'intérêt du Groupe,
- Conserver en toute sécurité toutes les données confidentielles, Clients et fournisseurs aussi bien celles sous format papier qu'électronique,
- Avant de partager une information interne avec des personnes externes au Groupe (y compris notamment les membres de notre famille ou lors de l'utilisation de réseaux sociaux), vérifier ce que nous avons le droit de communiquer.

## Nous ne devons pas :

- Discuter ou travailler sur des informations internes dans des lieux publics où les conversations peuvent être entendues et la sécurité des données compromises,
- Divulguer des informations internes relatives à un précédent employeur,
- Conserver des informations internes (y compris toutes copies) en cas de départ du Groupe.

## « DISCUTONS-EN AU QUOTIDIEN »

*L'autre jour, je faisais visiter un établissement à un client potentiel. Alors que nous nous dirigeons vers une chambre libre, nous sommes passés devant un poste de soin. La porte était grand ouverte et deux aides-soignantes discutaient de la pathologie d'un résident. Elles ont nommé le résident et le client potentiel à tout entendu ! Elles devraient faire plus attention !*

Nous devons tous prendre les mesures nécessaires pour protéger la confidentialité des informations, même sur le lieu de travail, par exemple en rangeant notre bureau le soir avant de partir, en mettant sous clef nos documents, en changeant régulièrement de mot de passe et en faisant preuve de prudence lorsque nous échangeons entre collègues sur la pathologie d'un résident. Vous ne pouvez jamais savoir à l'avance qui pourrait passer par là.

En revanche, le salarié qui intervient avec d'autres professionnels auprès d'un résident est autorisé à partager avec ces professionnels une information relative à sa prise en charge et strictement nécessaire à celle-ci.

*Un collègue qui a quitté le Groupe m'apprend qu'il vient de réaliser qu'il avait encore des documents internes au Groupe à la maison. Quel conseil puis-je lui donner ?*

*S'il s'agit de copies, il convient de lui demander de les détruire. S'il s'agit d'originaux, il faut qu'il les renvoie à un Collaborateur du Groupe habilité à recevoir ces informations. Parlez-en à votre hiérarchie pour vous assurer que les mesures appropriées soient prises.*

« La réputation du Groupe dépend du comportement de chacun d'entre nous. Nous devons donc avoir un comportement en conformité avec les Valeurs du Groupe et le Code de bonne conduite. »

## Nous devons :

- Agir en gardant à l'esprit les intérêts du Groupe,
- Refléter les Valeurs du Groupe dans notre langage et comportement professionnels,
- Veiller à ce qu'il n'y ait pas de confusion entre nos opinions ou intérêts personnels et ceux du Groupe,
- Nous abstenir de donner notre avis sur des collègues et sur leur travail sur des réseaux sociaux professionnels (type LinkedIn),
- Toujours nous identifier comme Collaborateurs du Groupe lorsque nous utilisons des réseaux sociaux dans le cadre de nos activités professionnelles,
- Toujours garder à l'esprit que rien n'est « secret » ou « privé » sur Internet.

## Nous ne devons pas :

- Parler ou écrire ou prendre tout engagement au nom du Groupe sauf autorisation,
- Parler ou écrire sur des sujets hors de notre champ d'expertise,
- Utiliser le papier à en-tête ou l'adresse électronique du Groupe pour nos affaires personnelles ou pour exprimer nos points de vue personnels.

## « DISCUTONS-EN AU QUOTIDIEN »

*J'ai visité le profil Facebook d'un collègue et j'ai pu constater qu'il y exprimait des points de vue personnels sur le management du Groupe. Il n'a pas indiqué clairement qu'il travaillait pour le Groupe mais cela semblait assez évident car il y précisait qu'il était employé par un Groupe d'EHPAD Haut de Gamme ! Ne devrais-je pas lui en parler ?*

Aujourd'hui, les réseaux sociaux sont devenus un moyen d'expression à la mode. Les Collaborateurs qui y participent doivent clairement indiquer qu'ils ne font qu'exprimer leurs points de vue personnels et prendre les précautions nécessaires pour qu'il n'y ait pas de confusion avec les positions du Groupe. Vous devriez d'abord évoquer cette question avec votre collègue qui n'a peut-être pas réalisé en quoi son comportement pourrait être contraire aux intérêts du Groupe. Le cas échéant, vous pourriez décider d'en discuter avec votre hiérarchie.

*J'ai participé à une conférence et lors du cocktail de bienvenue, j'ai parlé avec un autre participant de mes activités au sein du Groupe. Plus tard dans la soirée, je me suis rendu compte que la jeune femme qui était à côté de nous était une journaliste venue couvrir la conférence. Même si je n'ai rien dit de très confidentiel, je n'aimerais pas que mes propos se retrouvent en première page.*

Lorsque vous êtes à l'extérieur, vous devez toujours garder à l'esprit que vos propos sont susceptibles d'être repris lorsque vous vous trouvez dans une situation professionnelle ou personnelle en présence d'un journaliste. Contactez votre Directeur de la Communication qui saura vous conseiller.

# RESPECT DE LA VIE PRIVÉE ET DES DONNÉES PERSONNELLES

## Parties prenantes :

Collaborateurs  
Clients  
Fournisseurs

« Nous avons tous droit au respect de notre vie privée.

Le Groupe s'est engagé notamment à respecter les données personnelles concernant l'ensemble de ses parties prenantes et notamment ses Collaborateurs, ses résidents et ses partenaires commerciaux. Le Groupe ne collecte et ne conserve que les seules données nécessaires à ses activités. »

### Nous devons :

- Nous assurer que les personnes pour lesquelles nous collectons des données personnelles sont informées du type d'information que nous collectons, de l'utilisation que nous comptons en faire et de comment nous contacter si elles ont des questions,
- Collecter uniquement les données personnelles qui sont nécessaires,
- Détruire ou corriger les données inexacts ou incomplètes,
- Nous assurer que les données personnelles sont conservées en toute sécurité,
- Nous assurer de ne transmettre de telles informations, en interne au sein du Groupe, qu'aux seules personnes habilitées et qui ont un besoin légitime d'en avoir connaissance,
- Garantir le droit de nos collègues au respect de leur vie privée,
- Nous assurer du respect de ces principes par les prestataires auxquels nous pourrions confier la collecte ou l'utilisation de données personnelles.

### Nous ne devons pas :

- Collecter des informations dites « sensibles » (relatives notamment à l'état de santé, l'origine ethnique, la préférence sexuelle, les opinions politiques ou les convictions religieuses) sans l'accord de la personne concernée ou seulement si la loi nous l'impose,
- Communiquer des données personnelles à une personne extérieure au Groupe sauf en cas d'obligation légale, recours à des prestataires techniques ou si la personne concernée nous y a autorisé,
- Conserver ces informations plus longtemps que la raison juridique ou professionnelle pour laquelle elles ont été acquises,
- Accéder aux données personnelles ou les stocker, sauf à disposer des autorisations nécessaires et d'en avoir impérativement besoin pour les activités du Groupe.

## « DISCUTONS-EN AU QUOTIDIEN »

*Lors d'un voyage professionnel, on a volé ma valise dans laquelle j'avais une clef USB avec des données personnelles concernant le Groupe. Malheureusement, elles n'étaient pas cryptées mais je ne vois pas ce que mon « voleur » pourrait en faire.*

La perte de données personnelles peut entraîner des conséquences juridiques, impacter la réputation du Groupe et peut porter préjudice aux personnes dont les données ont été perdues. En effet, il y a de plus en plus d'usurpation d'identité à partir de données personnelles perdues de cette façon. C'est pour cette raison qu'il est indispensable de respecter les règles et procédures internes, et de contacter immédiatement votre supérieur hiérarchique pour l'en informer.. Lorsque cela est possible, il faut rendre les données personnelles anonymes ou utiliser des noms de code.

*J'aimerais envoyer à l'un de mes collègues un cadeau d'anniversaire surprise à son domicile. J'ai demandé aux Ressources Humaines de me communiquer son adresse personnelle, mais ils m'ont répondu que c'était impossible car il s'agirait là d'une « atteinte à sa vie privée » ! N'est-ce pas un peu exagéré ?*

L'attitude des Ressources Humaines est tout à fait appropriée : les données personnelles des Collaborateurs doivent rester strictement confidentielles. Les Ressources Humaines ne peuvent pas faire d'exception.

# DOCUMENTS FINANCIERS ET PROFESSIONNELS ET LUTTE CONTRE LE BLANCHIMENT D'ARGENT

**Parties prenantes :**  
Collaborateurs  
Administrateurs

« Chaque Collaborateur ou chaque service de du Groupe est responsable de la véracité, authenticité et originalité de la documentation et des informations traitées.

Une documentation appropriée de support, d'accès facile et enregistrée selon des critères appropriés qui permettent une consultation aisée, doit être conservée pour tout relevé comptable qui reflète une transaction de la société. »

Nous devons :

- Contribuer à ce que les informations figurant dans les documents financiers et professionnels, y compris dans le reporting financier et non financier, soient toujours exactes,
- Conserver ces documents en toute sécurité et respecter les consignes d'archivage,
- Coopérer avec les auditeurs internes ou externes.

Nous ne devons pas :

- Vendre, transférer ou céder tout bien appartenant au Groupe sans les autorisations et les documents nécessaires,
- Accepter les transactions en espèces. S'il n'y a pas d'autres possibilités et uniquement dans la limite de montant légale autorisée, celles-ci doivent faire l'objet d'une autorisation expresse et être correctement enregistrées et documentées,
- Dissimuler des paiements en ayant recours à des tiers.

## « DISCUTONS-EN AU QUOTIDIEN »

*Les journées sont parfois un peu mouvementées et je n'arrive pas toujours à trouver les justificatifs de mes frais. Puis-je déclarer quelques dépenses fictives, de valeur inférieure aux sommes nécessitant un reçu, pour arriver au bon total ? Cela n'aurait rien de malhonnête car cela ne fait pas plus. Je veux juste recevoir ce qui m'est dû.*

Non. Cela n'est pas acceptable. Cela voudrait dire que les notes de frais ne sont pas exactes, de ce fait, les livres de comptes ne le seront pas non plus. Il est de votre responsabilité de conserver tous les justificatifs. C'est la seule façon d'être certain d'être remboursé de vos frais.

*Un de nos Clients nous a demandé s'il pouvait nous régler à partir de comptes différents, à la fois par chèques et en espèces. Est-ce acceptable ? Que dois-je faire ?*

Soyez particulièrement vigilants avec ce type de transaction. Cela pourrait être une technique de blanchiment d'argent, une méthode permettant à des fonds obtenus de façon illicite (ex : trafic de drogue, corruption, prostitution, etc.) d'être dissimulés ou transformés en opérations apparemment légales. Vous devez prendre toutes les mesures possibles pour vous assurer qu'il s'agit bien d'une transaction régulière. Ces règlements ne peuvent être acceptés qu'à titre exceptionnel et après avoir reçu l'accord de votre hiérarchie. Parmi les signaux d'alerte à prendre en compte : les paiements en devises autres que celles indiquées sur la facture, les propositions de règlements en espèces ou ceux effectués par une personne ne figurant pas au contrat, les paiements sur ou à partir de comptes qui ne sont pas ceux habituellement utilisés lors de vos relations commerciales, ainsi que les demandes d'excédents de versement. Si le compte n'est pas au nom de la société contractante, le paiement doit être refusé.

### SANTÉ, HYGIÈNE ET SÉCURITÉ

Parties prenantes :  
Collaborateurs  
Fournisseurs

« Toute personne travaillant pour ou avec le Groupe a droit à un environnement de travail sain, sûr et sans risque et la sécurité au travail dépend de chacun d'entre nous. »

#### Nous devons :

- Prendre toutes les précautions raisonnables afin de maintenir un environnement de travail sûr et sain,
- Nous assurer que nos actes n'entraînent aucun risque, pour nous-mêmes ou pour les autres,
- Nous assurer que nous savons ce qu'il faut faire en cas d'urgence sur le lieu de travail,
- Signaler immédiatement au responsable sécurité de notre site ou à notre hiérarchie tout accident, même mineur, ainsi que tout comportement, installation ou situation de nature à compromettre la sécurité de notre environnement de travail.

#### Nous ne devons pas :

- Ignorer les règles du Groupe sur l'hygiène, la santé et la sécurité au travail.

#### « DISCUTONS-EN AU QUOTIDIEN »

*Mon responsable m'a demandé exceptionnellement de désactiver le système de sécurité incendie qui n'arrête pas de sonner. Que dois-je faire ?*

On ne doit jamais désactiver, déconnecter ou neutraliser un système de sécurité ou un équipement de contrôle sans l'approbation préalable d'un responsable sécurité. Si votre responsable insiste, vous devez refuser et en informer la Direction du site et votre DRH. La sécurité est un engagement absolu qui ne doit en aucun cas être compromis par des contraintes sonores ni pour aucune autre raison.

*J'ai un de mes collègues qui me semble très stressé en ce moment. J'ai déjà essayé de lui parler mais il refuse. Hier, il a fait un malaise au travail. Que dois-je faire ?*

Il est important que les Ressources Humaines et la hiérarchie de votre collègue soient immédiatement informées afin qu'elles puissent intervenir rapidement. Si vous n'êtes pas certain que c'est le cas, il ne faut pas hésiter à le faire remonter de votre côté.

*Je viens juste d'apprendre que l'un de nos sous-traitants a été trouvé en train de boire de l'alcool dans nos locaux. Dans la mesure où il n'est pas salarié du Groupe, dois-je m'en préoccuper ?*

Signalez à votre hiérarchie tout comportement qui pourrait compromettre la sécurité de votre environnement de travail ou mettre quiconque en danger.

« La diversité des talents renforce notre créativité et nous permet d'accompagner le Bien Vieillir de nos Séniors dans la dignité par l'exigence d'excellence et la qualité des moyens humains que nous mettons au service de l'accueil et de la prise en charge proposés à nos résidents et leur famille.

Le Groupe est un employeur inclusif et non-discriminant. Nous facilitons l'intégration professionnelle des personnes en difficultés d'accéder à l'emploi et notamment les personnes en situation de handicap et les groupes sociaux et/ou ethniques sous-représentés. »

## Qu'entend exactement le Groupe par « discrimination » ?

La première règle est que le Groupe respecte les lois nationales. Dès lors, tout Collaborateur qui violerait la législation nationale en matière de discrimination pourrait faire l'objet de sanctions. Il existe cependant certains pays où la législation sur la discrimination n'est pas assez protectrice contre certains comportements que notre Groupe considère pourtant comme inacceptables. Le Groupe est par exemple opposé aussi bien à la discrimination directe qu'indirecte. La discrimination directe correspond à toute mesure en matière d'emploi, de formation, de promotion, de maintien au sein de l'entreprise ou de tout autre aspect de la vie professionnelle faisant que certains ne bénéficient pas d'un traitement équitable ou de l'égalité des chances. La discrimination indirecte correspond à toute mesure qui, bien qu'apparemment neutre, a pour conséquence de désavantager une personne par rapport aux autres en raison de son sexe, de son âge, d'un handicap ou d'une autre caractéristique.

### Nous devons :

- Soutenir et promouvoir l'engagement du Groupe en matière de diversité notamment dans ses politiques Ressources Humaines, Marketing,
- Nous assurer que nos Fournisseurs, Clients et partenaires commerciaux connaissent la politique du Groupe en matière de diversité.

### Nous ne devons pas :

Pratiquer de discrimination ou harceler pour des raisons liées :

- au sexe ou aux préférences sexuelles
- au handicap
- à la situation familiale
- à l'âge
- aux opinions politiques et philosophiques
- aux convictions religieuses
- à l'activité syndicale
- aux origines ethniques, sociales, culturelles ou nationales

Cela s'applique non seulement au moment de l'embauche mais également aux décisions concernant la formation, la promotion, le maintien dans l'emploi et les conditions de travail en général ainsi que dans nos rapports avec nos Fournisseurs, nos Clients, nos partenaires commerciaux et autres tiers.

## « DISCUTONS-EN AU QUOTIDIEN »

*Je pars en congé maternité et je me fais des soucis sur les conditions de mon retour et mes chances futures d'évolution de carrière. À qui dois-je en parler ?*

La politique du Groupe est d'accompagner ses Collaboratrices durant le congé maternité. Outre le congé maternité rémunéré, il garantit la réintégration de ses Collaboratrices à l'issue de leur congé maternité, dans leur poste antérieur ou un poste équivalent en termes de statut et de salaire. Il faut que vous fassiez le point avec votre Directeur avant votre départ.

Un de mes collègues n'a pas sélectionné un fournisseur qui pourtant me semble répondre à toutes nos attentes. Au vu des commentaires qu'il fait souvent, je soupçonne que c'est en raison de la nationalité et les origines ethniques du Fournisseur. Que dois-je faire ?

Toute discrimination fondée sur la couleur de peau, la nationalité ou l'origine ethnique est inacceptable chez le Groupe. Elle prive chacun du respect qui lui est dû. Essayez d'en parler à votre hiérarchie ou à votre Directeur.

**« Chacun d’entre nous a droit au respect et à la dignité humaine. Ce principe est fondamental dans notre façon de travailler. Tout comportement ou action pouvant aller à l’encontre de ce droit, et en particulier toute forme de harcèlement moral, est inacceptable. »**

## Qu’est-ce que le « harcèlement moral » ?

La première règle est que le Groupe respecte les lois nationales. Dès lors, tout Collaborateur qui violerait la législation nationale en matière de harcèlement moral pourrait faire l’objet de sanctions. Il existe cependant certains pays où le Groupe considère que la législation sur le harcèlement moral n’est pas assez protectrice contre certains comportements que notre Groupe considère pourtant comme inacceptables. Selon les circonstances, des comportements pourront être considérés comme inappropriés, par exemple :

- Les faits et gestes visant à blesser moralement ou à vexer
- Pousser volontairement une personne à l’erreur
- Toute forme d’humiliation ou d’intimidation
- L’isolement physique ou social (la « placardisation »)

Le harcèlement peut aussi exister entre collègues. Votre législation nationale peut être dépourvue de disposition sur ce sujet. Néanmoins, ce type de comportement est certainement réprimé même s’il n’est pas fait explicitement référence au harcèlement moral.

### Nous devons :

- Soutenir et promouvoir l’engagement du Groupe en faveur d’un lieu de travail exempt de toute forme de harcèlement moral,
- Être respectueux des autres : traiter nos collègues de travail comme nous aimerions qu’ils nous traitent.

### Nous ne devons pas :

- Sciemment chercher à blesser ou vexer ou pousser une personne à la faute.

## « DISCUTONS-EN AU QUOTIDIEN »

*Ma responsable hiérarchique peut se montrer très intimidante. Je sais que c’est pour nous inciter à faire un travail de qualité mais, parfois, elle peut se montrer vraiment humiliante, ce qui nuit au moral de toute l’équipe. Que puis-je faire ?*

Le rôle de votre responsable hiérarchique est de stimuler et de motiver son équipe à effectuer le travail de qualité que le Groupe attend de tous. Ainsi, il est tout à fait justifié qu’elle évalue la performance des membres de l’équipe ou fasse des commentaires à ce propos. Cependant, un manager doit également traiter son équipe avec respect et agir de manière appropriée. Si vous considérez que vous n’êtes pas traité de façon professionnelle, vous devez essayer d’en parler à votre manager. Vous pouvez également consulter votre Directeur. Un bon environnement de travail nécessite l’implication et le soutien de tous, des responsables comme des équipes.

« Chacun d’entre nous a droit au respect et à la dignité humaine. Ce principe est fondamental dans notre façon de travailler. Aucun comportement, aucun agissement pouvant enfreindre ce droit n’est acceptable, et en particulier toute forme de harcèlement sexuel. »

## Qu’est-ce que le « harcèlement sexuel » ?

La première règle est que le Groupe respecte les lois nationales. Dès lors, tout Collaborateur qui violerait la législation nationale en matière de harcèlement sexuel pourrait faire l’objet de sanctions. Il existe cependant certains pays où le Groupe considère que la législation sur le harcèlement sexuel n’est pas assez protectrice contre certains comportements que notre Groupe considère pourtant comme inacceptables. Selon les circonstances, des comportements peuvent être considérés inappropriés en raison de leur gravité ou de leur fréquence. Il en est ainsi :

- Des contacts physiques indésirables ou inappropriés, des emails, regards ou autres gestes, commentaires, invitations ou sollicitations de nature sexuelle,
- De la distribution ou l’exposition de documents, posters, objets, etc... de nature sexuelle,
- De soumettre l’obtention d’une promotion ou d’une autre condition d’emploi à des actes de nature sexuelle ou romantique.

Le harcèlement sexuel peut concerner les hommes et les femmes. Il peut se produire dans les locaux de le Groupe ou dans un autre lieu où nous avons des activités.

### Nous devons :

- Soutenir et promouvoir l’engagement de le Groupe en faveur d’un lieu de travail exempt de toute forme de harcèlement sexuel,
- Dénoncer tout harcèlement sexuel tant en interne que vis-à-vis des tiers avec lesquels nous sommes en contact professionnel.

### Nous ne devons pas :

- Poursuivre un comportement si on vous indique qu’il est indésirable.

## « DISCUTONS-EN AU QUOTIDIEN »

*Lors d’une soirée d’équipe, une de mes collègues a trouvé que notre supérieur hiérarchique avait un comportement inapproprié à son égard, notamment avec des gestes, regards et propos déplacés. Elle n’ose pas en parler, ne voulant pas paraître trop prude ni risquer de compromettre son évolution professionnelle. Que dois-je faire à ce sujet ?*

Vous devez encourager votre collègue à en parler à votre supérieur hiérarchique si elle s’en sent capable. Sinon, elle doit signaler cette situation au Directeur des Ressources Humaines. Si votre collègue n’agit pas, ce sera à vous de le faire et de rapporter ce qu’elle vous a dit à votre Directeur des Ressources Humaines, même si vous ne connaissez pas la totalité des faits ou que vous n’en avez pas été le témoin direct. Il est essentiel de mettre un point d’arrêt à tout comportement inacceptable avant qu’il ne puisse dégénérer.

*Le fils d’une résidente est toujours en train de me toucher et faire des commentaires à propos de ma silhouette. C’est un Client, pas un Collaborateur du Groupe alors je ne suis pas sûre que le Groupe fasse quelque chose. Vous devez en parler à votre hiérarchie ou à votre Directeur. La politique du groupe consiste à s’assurer que leurs Collaborateurs ne font pas l’objet de harcèlement sexuel, y compris par des clients.*

## Responsabilité vis-à-vis de l'environnement

Parties prenantes :  
Collaborateurs

« Le Groupe respecte l'environnement et s'efforce de minimiser son impact écologique. De nombreuses activités, ont un effet direct sur l'environnement. Il est de la responsabilité de chacun de chercher à réduire cet impact lorsque c'est possible. En ce domaine, chaque petit geste compte. »

#### Nous devons :

- Identifier, analyser et ajuster au mieux les impacts de nos activités quotidiennes sur l'environnement et la société,
- Réfléchir en quoi nos comportements, dans tous nos domaines d'activité, ont un impact sur l'environnement, de sorte à le minimiser chaque fois que possible. Nous pouvons, par exemple, réduire le nombre de déplacements et voyages inutiles, économiser l'énergie et l'eau et éviter de produire des déchets. Lorsque ces derniers ne peuvent être évités, nous devons veiller à ce que les matériaux soient recyclés ou mis au rebut de façon responsable. Les plus petits gestes peuvent faire la différence, comme par exemple trier les déchets alimentaires,
- Œuvrer pour intégrer l'établissement à la vie économique, sociale et culturelle de la collectivité,
- Prendre l'initiative d'alerter les Autorités Publiques et la société civile sur les incohérences économiques, écologiques et juridiques, et appliquer le principe de précaution si nécessaire,
- Favoriser l'utilisation de matériaux recyclables et le développement d'emballages biodégradables.

#### « DISCUTONS-EN AU QUOTIDIEN »

*Nous devons acquérir un nouveau véhicule pour une maison. Au vu du kilométrage estimé, il sera plus intéressant financièrement de prendre un véhicule diesel. Le service achat impose un véhicule essence, hybride ou électrique. Est-ce normal ?*

Le Groupe souhaite minimiser son impact écologique, les véhicules diesel sont plus polluants que les autres énergies. De plus, au vu des récentes actualités dans le monde automobile, nous ne sommes pas certains des études pollutions réalisées sur le diesel. Aussi, le Groupe préfère opter pour des énergies plus propres.

# CONTRIBUTION À LA COLLECTIVITÉ

Parties prenantes :  
Collaborateurs  
Collectivité

« Le Groupe est un Groupe citoyen, socialement responsable et engagé auprès des collectivités dans lesquelles il développe son activité. Nous encourageons nos Collaborateurs à jouer un rôle actif pour la collectivité. »

## Nous devons :

→ Comprendre que toute initiative d'intérêt général représente un engagement sur le long terme. Chaque action, indépendamment de sa taille, ne doit être engagée qu'avec un plan clairement défini sur l'évolution du partenariat dans le temps.

## Nous ne devons pas :

→ Engager le Groupe dans des actions ne reflétant pas ses Valeurs et la stratégie du Groupe, en matière de projets d'intérêt général,

→ Obliger des Collaborateurs ou des partenaires commerciaux à contribuer par des cadeaux, ou des fonds, à des projets de mécénat soutenus par le Groupe.

## « DISCUTONS-EN AU QUOTIDIEN »

*Une association philanthropique dans laquelle je me suis engagée localement a demandé si le Groupe pouvait fournir gratuitement quelques produits afin de soutenir sa cause. Je sais qu'il y a une grande quantité de shampoings et de gels douche qui va être détruite car leur packaging est obsolète. Je pourrais m'arranger pour en obtenir sans que personne ne le sache. Puis-je les donner ?*

Le Groupe souhaite vous soutenir dans vos initiatives d'intérêt général, si elles sont cohérentes avec la stratégie de l'entreprise. Vous devriez en parler à votre responsable qui verra si l'objet de ce projet est en accord avec la stratégie du Groupe, et pourra le proposer à la personne en charge du sujet dans votre pays.

*L'hôpital dans lequel je suis bénévole chaque semaine, demande à ce que chacun aide à recruter de nouveaux volontaires et souhaiterait que j'implique davantage le Groupe. Je sais que plusieurs de mes collègues pourraient être intéressés. Puis-je leur en parler directement ?*

Si cet hôpital représente une opportunité cohérente avec la politique du Groupe, vous devriez en parler à votre responsable pour voir s'il serait possible de construire un partenariat entre l'entreprise et l'hôpital. Au-delà de l'aide financière, le Groupe veut développer des partenariats qui associent à la fois des dons financiers ou en nature, mais également la contribution directe des Collaborateurs, particulièrement par le partage de notre expérience pour aider les autres. Vous pourriez être le sponsor du Groupe pour ce projet et développer un programme significatif sur le long terme.

## ■ DOMAINE D'APPLICATION ET OBLIGATIONS DES COLLABORATEURS

Les principes et les règles de comportement présents dans le présent Code s'appliquent à tous les Collaborateurs du Groupe.

Personne, à quelque niveau du Groupe que ce soit, n'a l'autorité de demander ou de permettre à son Collaborateur la violation des standards de comportement ici exposés.

Il est demandé à tous les Collaborateurs de respecter les normes citées dans le Code et les normes de référence, internes et externes, qui réglementent l'activité exercée dans le cadre de sa fonction.

Chaque Collaborateur est également tenu de respecter avec diligence les normes du Code et s'abstenir de comportements contraires à celui-ci.

## ■ EN CAS DE DOUTE ... LE SIGNALEMENT

Face à une problématique éthique, il faut se demander si :

- La loi est respectée,
- La situation est conforme aux valeurs et au Code de bonne conduite du Groupe.

Si nous répondons par la négative à l'une de ces questions ou si nous avons un doute, nous devons rapporter immédiatement toute information relative à des violations possibles du code à l'une des personnes suivantes :

- Notre supérieur hiérarchique
- Le Directeur des ressources humaines

Ou au moyen de l'outil de signalement qui est accessible en ligne par l'intermédiaire d'un site web sécurisé :  
<https://groupemaisonsdefamille.whistleblownetwork.net/frontpage>

- Nous devons offrir notre collaboration maximale pour vérifier les violations possibles.
- Il est préférable de ne pas agir de façon anonyme afin d'éviter tout abus dans l'utilisation du dispositif d'alerte et de protéger le Collaborateur à l'origine du signalement.
- Les signalements seront traités en toute confidentialité.
- Aucun Collaborateur ne fera l'objet de mesures disciplinaires en cas de signalisation erronée effectuée de bonne foi et sans intention de nuire.
- Après l'éventuelle mise en œuvre de mesures conservatoires notamment à l'effet de prévenir la destruction de preuves relatives à l'alerte, les Collaborateurs visés par le signalement seront informés et ils disposent d'un droit d'accès et de rectification des informations les concernant en cas d'erreur, sans qu'il leur soit possible de connaître l'identité du lanceur d'alerte. Les informations ainsi recueillies seront conservées jusqu'au terme de l'éventuelle procédure disciplinaire ou contentieuse engagée. En l'absence de procédure, les informations seront conservées pendant un délai de deux mois à compter de la date du signalement.

## ■ DIFFUSION

Le Groupe s'engage à diffuser de manière appropriée parmi les Collaborateurs le contenu du Code et les principes qui l'inspirent.

En vue d'assurer la compréhension correcte du Code de bonne conduite, le Groupe en remet une copie à tous les salariés au moment de leur recrutement, il prévoit également des plans périodiques de diffusion et d'information, sa publication sur notre site internet, et met en œuvre toute action visant à favoriser sa connaissance.

En particulier, chaque Collaborateur sera informé du fait que le respect et l'observation du Code, ainsi que des règles et des procédures d'entreprise, constituent des obligations contractuelles bien précises, impliquant des mesures disciplinaires en cas de violation, conformément aux normes nationales applicables.

## ■ DEVOIRS SPÉCIFIQUES POUR LES RESPONSABLES

Toute personne remplissant la fonction de responsable ou de dirigeant doit montrer l'exemple, en exerçant son activité conformément aux principes et aux règles de comportement contenus dans le Code et, par son travail, elle doit démontrer aux autres Collaborateurs que le respect du Code est un aspect fondamental de leur activité, en veillant à ce que chacun soit conscient du fait que les résultats du Groupe vont toujours de pair avec le respect des principes du Code.

Les engagements pris dans le cadre du présent Code concernent les devoirs et les responsabilités de tous les responsables, dirigeants et salariés qui collaborent à différents niveaux pour le Groupe.

## ■ CONTRÔLE

Tout service du Groupe contrôle et garantit le respect du Code de bonne conduite, dans le cadre de ses actions et de ses activités.

Chaque service relève les manquements survenus en son sein à son Responsable hiérarchique.

## SANCTIONS

L'inobservation des règles de conduite contenues dans le présent Code de bonne conduite peut entraîner des sanctions disciplinaires pouvant aller jusqu'au licenciement, conformément aux normes nationales applicables, exception faite pour l'adoption éventuelle de sanctions différentes liées à des responsabilités d'autre nature.

L'application des sanctions disciplinaires ne tient pas compte du résultat d'une éventuelle poursuite pénale ou civile, dans la mesure où les règles de conduite imposées par le Code de bonne conduite sont valables indépendamment de la faute et/ou du délit que d'éventuelles conduites impropres peuvent déterminer.

Aucun comportement illicite ou en tout cas violant les dispositions du présent Code, ne serait-ce qu'illégitime ou incorrect, ne pourra être justifié ou considéré comme moins grave de ce qu'il n'est, même s'il a été adopté dans l'intérêt ou au profit de sociétés du Groupe.

# DISPOSITIF D'ALERTE PROFESSIONNELLE :

## Pourquoi signaler ? Que peut-on signaler ?



Pour le salarié, il s'agit de :

Signaler tout manquement au Code de bonne conduite ou à la législation ;

Prendre part aux engagements éthiques du Groupe et faire vivre ses valeurs ;

Protéger la réputation du Groupe et la sécurité des Collaborateurs et des Résidents



Pour le Groupe, il s'agit de :

Se conformer aux engagements éthiques fixés et à la loi ;

Être à l'écoute des collaborateurs ;

Veiller à la sécurité de nos collaborateurs et Résidents ;

Prendre connaissance de manquements qui pourraient ternir la réputation de notre Groupe ;

Contacteur les autorités compétentes, le cas échéant



### Le dispositif d'alerte

Il permet de signaler l'existence de conduites ou de situations contraires à notre Code de bonne conduite ou aux dispositions légales, réglementaires et plus particulièrement concernant :

- un crime ou un délit,
- une violation grave et manifeste d'un engagement international régulièrement ratifié ou approuvé par la France, d'un acte unilatéral d'une organisation internationale pris sur le fondement d'un tel engagement,
- une violation d'une loi ou d'un règlement,
- une menace ou un préjudice grave pour l'intérêt général,
- un manquement au Code de bonne conduite du Groupe,
- une atteinte grave envers les droits humains et les libertés fondamentales, la santé et la sécurité des personnes ainsi que l'environnement résultant des activités du Groupe. Vous ne devez signaler un incident que si vous avez des raisons suffisantes et objectives de penser que des faits ou comportements irréguliers pourraient faire l'objet de poursuites judiciaires et/ou porter préjudice au Groupe.

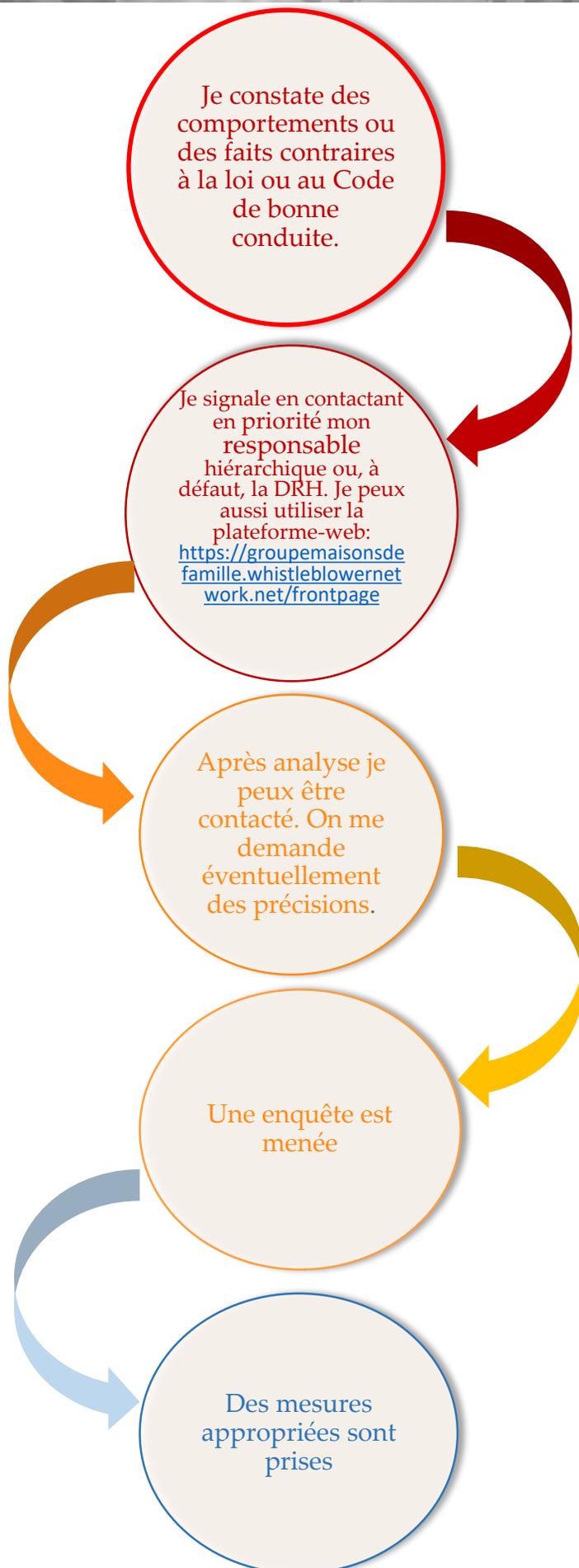
L'utilisation du dispositif est strictement limitée à la communication de faits ou comportements qui :

- ✓ présentent un caractère grave ou sérieux pour l'intérêt général ou pour le Groupe ;
- ✓ ont été directement constatés par vous ;
- ✓ sont signalés de bonne foi et de manière désintéressée.

Tout signalement ne remplissant pas l'ensemble des critères cumulatifs précités ne sera pas traité.



Les signalements faits de mauvaise foi, de manière intéressée ou de nature à nuire peuvent faire l'objet de sanctions disciplinaires.



# Comment signaler ?



Je contacte **en priorité** mon supérieur hiérarchique.

**A défaut**, je peux contacter la Directrice des ressources humaines.

Ou je peux faire un signalement confidentiel en m'identifiant sur la plateforme web ci-dessous:

<https://groupemaisonsdefamille.whistleblownetwork.net/frontpage>



**Un bon comportement à adopter**

Les signalements faits de bonne foi ne peuvent exposer son auteur à des sanctions disciplinaires, même si les faits s'avèrent par la suite inexacts ou ne donnent lieu à aucune suite.

Toute représailles, directes ou indirectes, de la part d'un salarié à l'encontre d'un salarié à l'origine d'un signalement ne sauraient être tolérées et donneront lieu à des sanctions disciplinaires.



**Une confidentialité garantie**

Le dispositif d'alerte est fourni par un prestataire externe, EQS, afin de garantir la confidentialité de l'identité des auteurs à l'origine des signalements.

Le processus de signalement est crypté et protégé par un mot de passe.

L'identité de l'auteur du signalement, les personnes visées et les informations recueillies seront traitées de manière confidentielle.



**L'usage de l'anonymat en dernier recours**

Nous vous demandons de bien vouloir vous identifier lors de votre signalement. Sachez que votre identité sera traitée de manière confidentielle par les personnes chargées de la gestion des alertes.

À titre d'exception, vous pouvez faire un signalement de manière anonyme si la gravité des faits mentionnés est établie et que les éléments factuels sont suffisamment détaillés.

# Comment est traité le signalement ?

## L'enquête

La Direction Juridique et la Direction des Ressources Humaines vont analyser les signalements afin de s'assurer qu'ils relèvent du dispositif d'alerte. Elles décident des suites à donner au signalement et des modalités de son traitement.

Les signalements qui sont infondés ou qui contiennent des données insuffisamment étayées seront détruits.

L'enquête éventuellement entreprise sera d'abord gérée en interne. Des experts internes ou externes pourront ensuite être mandatés.

Dans tous les cas, l'entier processus est placé sous le contrôle exclusif de la Direction Juridique et de la Direction des Ressources Humaines afin de préserver une certaine indépendance vis-à-vis du management du Groupe Maisons de Famille.

## La situation du salarié faisant l'objet d'un signalement

Il est **informé** du contenu du signalement par l'un des responsables du dispositif et aura la possibilité d'y répondre, sans qu'il lui soit possible de connaître l'identité de l'émetteur du signalement.

Toutefois, lorsque des mesures conservatoires sont nécessaires, notamment pour prévenir la destruction de preuves relatives à l'alerte, l'information du salarié faisant l'objet d'un signalement n'intervient qu'après l'adoption de ces mesures.

Le salarié faisant l'objet d'un signalement bénéficie de la présomption d'innocence à chaque étape de la procédure, et ce jusqu'au moment où sera rendue une décision éventuelle.

## Durée de conservation des données à caractère personnel

Les données recueillies sont détruites :

- sans délai si elles n'entrent pas dans le champ du dispositif ;
- dans un délai de deux mois à compter de la clôture des opérations de vérification lorsque l'alerte n'est pas suivie d'une procédure disciplinaire ou judiciaire ;
- au terme de la procédure lorsqu'une procédure disciplinaire ou des poursuites judiciaires sont engagées à l'encontre de la personne mise en cause dans un signalement ou de l'auteur d'un signalement abusif.

## Respect des droits d'accès, de rectification et d'opposition

L'émetteur du signalement ou la personne faisant l'objet d'un signalement peut accéder aux données le concernant et en demander, si elles sont inexactes, incomplètes, équivoques ou périmées, la rectification ou la suppression, conformément à la Loi Informatique et Libertés et au Règlement (UE) n°2016/679 du 27 avril 2016. Il peut également pour des motifs légitimes, s'opposer au traitement des données le concernant.

Pour exercer ses droits ou pour toute question sur le traitement de ses données dans ce dispositif, il peut contacter notre délégué à la protection des données par e-mail à [vosdonnees@maisonsdefamille.com](mailto:vosdonnees@maisonsdefamille.com) ou par lettre à l'adresse : Maisons de Famille, DPO, 1 place Victor Hugo, 92400, Courbevoie.

S'il estime, après nous avoir contactés, que ses droits « Informatique et Libertés » ne sont pas respectés, il peut adresser une réclamation à la CNIL.