

# Le Code de conduite

Éthique et Responsabilité Sociétale d'Entreprise

---

# Sommaire

## Préambule

### P. 3

- P. 04** Message du Directeur Général
- P. 05** L'édito des Directions de la Conformité et de la RSE
- P. 06** Tout savoir sur le Code de conduite
  - P. 06 À qui s'adresse ce Code ?
  - P. 07 Comment s'utilise ce Code ?
  - P. 08 Où consulter les documents mentionnés dans ce Code ?
  - P. 08 Qui contacter en cas de questionnements / doutes ?
  - P. 08 Qui alerter en toute confidentialité en cas de manquement au présent Code ?
  - P. 08 Quelles sanctions en cas de non-respect de ce Code de conduite ?

## Notre esprit ORPEA

### P. 9

- P. 10** Notre éthique, condition d'un succès pérenne et collectif
- P. 11** L'humain, au cœur de notre engagement
- P. 12** Nos valeurs
- P. 14** Notre cadre de référence

## Nos engagements ORPEA

### P. 15

- P. 16** L'éthique, en tant qu'entreprise plaçant l'humain au cœur de ses préoccupations
  - P. 17 **Principe 1**: Respecter les droits et la dignité des personnes
  - P. 20 **Principe 2**: Veiller à la santé, la sécurité et au bien-être au sein de nos établissements
  - P. 23 **Principe 3**: Respecter la vie privée des personnes et leurs données personnelles
  - P. 26 **Principe 4**: Entretenir des relations de confiance avec les proches et les familles
- P. 29** Les engagements, en tant qu'employeur
  - P. 30 **Principe 5**: Favoriser le dialogue social
  - P. 33 **Principe 6**: Former, accompagner et encourager le développement des carrières
  - P. 34 **Principe 7**: Promouvoir et respecter l'inclusion, la diversité et l'égalité des chances
- P. 36** La citoyenneté, en tant qu'acteur engagé au sein des territoires et de la société
  - P. 37 **Principe 8**: Agir localement et contribuer au développement des territoires
  - P. 40 **Principe 9**: Limiter notre empreinte environnementale
- P. 43** L'intégrité, dans la conduite des affaires
  - P. 44 **Principe 10**: Bannir la corruption et le trafic d'influence, encadrer les cadeaux et invitations et prévenir les conflits d'intérêts
  - P. 48 **Principe 11**: Collaborer activement avec les autorités publiques
  - P. 50 **Principe 12**: Respecter nos fournisseurs, prestataires, partenaires et concurrents
  - P. 53 **Principe 13**: Communiquer des informations exactes, précises et sincères à nos actionnaires, investisseurs, prêteurs, ainsi qu'au public, et prévenir le délit d'initié
  - P. 56 **Principe 14**: Utiliser de façon éthique et responsable les moyens mis à disposition par le Groupe
  - P. 58 **Principe 15**: Protéger l'image et la réputation du Groupe, des patients et des résidents
  - P. 60 **Principe 16**: Assurer / Garantir la confidentialité des informations

---

# Préambule

**Message du Directeur Général**

**L'édito des Directions de la Conformité et de la RSE**

**Tout savoir sur le Code de conduite**

À qui s'adresse ce Code ?

Comment s'utilise ce Code ?

Où consulter les documents mentionnés dans ce Code ?

Qui contacter en cas de questionnements / doutes ?

Qui alerter en toute confidentialité en cas de manquement au présent Code ?

Quelles sanctions en cas de non-respect de ce Code de conduite ?



---

# Message du Directeur Général

Notre mission, au service des plus fragiles nous confère une immense responsabilité. Ce sont près de 270 000 patients, résidents, bénéficiaires et leurs proches qui ont choisi de nous faire confiance quotidiennement, mettant leur santé et leur bien-être entre nos mains, celles des 76 000 collaborateurs, 76 000 forces à qui nous redonnons les moyens de bien faire leur métier en préservant leur santé.



Notre engagement envers eux se doit d'être total afin d'honorer leur confiance.

Il ne pourra l'être que si toutes les conditions sont en place pour exercer nos métiers sereinement, en pleine transparence, dans le respect de la dignité de chacun.

Nos métiers sont profondément humains. Chacun de nos gestes, chacune de nos attitudes a un impact direct sur les personnes que nous accueillons ou avec lesquelles nous interagissons.

C'est pour donner ce cadre de référence réaffirmant nos valeurs, nos principes éthiques et nos engagements en matière de Responsabilité d'Entreprise que ce Code de conduite a été conçu.

Je souhaite réaffirmer ici l'importance que j'accorde à l'éthique dans toutes les facettes de notre activité. La rigueur avec laquelle nous appliquerons partout dans le monde les principes les plus stricts et le respect de nos engagements en matière de responsabilité sociale, sociétale et environnementale seront clés pour atteindre notre ambition et faire de notre Groupe un acteur de référence du secteur de la santé et du grand âge, en lien avec les exigences sociétales de plus en plus fortes.

---

**Nos métiers sont profondément humains. Chacun de nos gestes, chacune de nos attitudes a un impact direct sur les personnes que nous accueillons ou avec lesquelles nous interagissons.**

---

Je vous invite à vous approprier ce Code conçu pour guider quotidiennement nos choix, nos décisions et nos relations avec l'ensemble de nos interlocuteurs : résidents, patients, bénéficiaires et leurs proches, pouvoirs publics, professionnels et fournisseurs. Je sais pouvoir compter sur vous pour vous inscrire pleinement dans cette démarche d'éthique. Elle est également une démarche de progrès puisque ce guide doit s'alimenter de nos pratiques, évoluer avec elles et nous permettre de viser toujours le plus haut niveau de qualité attendue.

Je vous remercie pour les valeurs et le professionnalisme que vous appliquez chaque jour au sein de vos établissements comme dans vos directions, au bénéfice des plus fragiles.

C'est en avançant tous ensemble dans cette même direction que nous pourrons donner la pleine mesure à notre mission collective.

**Laurent GUILLOT**  
Directeur Général du Groupe

---

# L'édito des Directions de la Conformité et de la RSE

En tant qu'acteur de la santé, les mots respect et intégrité prennent une toute autre dimension au sein de notre Groupe et nous devons toujours garder à l'esprit que l'éthique et la responsabilité sociétale concernent chacun d'entre nous, quelle que soit notre position dans l'entreprise et la situation à laquelle nous pouvons être confrontés.

Pour ce faire, nous avons rédigé ce Code de conduite « Éthique et Responsabilité Sociétale d'Entreprise » qui permettra à chaque collaborateur du Groupe ainsi qu'à toutes nos parties prenantes (patients, résidents, bénéficiaire et leurs proches, fournisseurs, partenaires, ...) de mieux comprendre ce qui est attendu afin d'adopter, en toutes circonstances, un comportement intègre et responsable.

Ce Code de conduite a été pensé comme un guide pratique, dans lequel nous avons rassemblé les principes essentiels de bonne conduite qui doivent être observés par tous ainsi que des exemples concrets de situations de la vie quotidienne, afin de guider vos réflexions pour prendre la meilleure décision possible et ce, toujours avec justesse et objectivité.

Ce Code est incontournable tant en matière de RSE avec la transcription de nos engagements qu'en matière d'éthique et de prévention de la corruption. De ce fait, il est clé que chacun respecte les principes qui y sont énoncés et donne l'exemple dans son comportement et ses actions au quotidien.

Les sujets abordés dans ce Code sont complexes et mouvants ce qui peut conduire à des situations de doute. Ce doute est parfaitement sain et légitime et c'est pour cela que nous croyons dans le maillage de proximité qui est déployé au sein du Groupe notamment via nos équipes respectives, qui sont, tout comme nous à votre écoute.

Ainsi, nous vous invitons, si besoin, à contacter les correspondants Compliance qui pourront vous apporter tous les conseils et l'aide nécessaires.

---

# Tout savoir sur le Code de conduite

## À qui s'adresse ce Code ?

Notre position d'acteur de référence mondial en matière de prise en charge des personnes fragilisées nous confère une grande responsabilité que nous souhaitons assumer au quotidien.

Assumer cette responsabilité, c'est nous montrer extrêmement vigilants non seulement quant au respect de nos standards de qualité à travers le Groupe, mais aussi quant au respect de nos valeurs et principes éthiques.

Le Code de conduite «Éthique et Responsabilité Sociétale d'Entreprise» s'applique à l'ensemble des collaborateurs du Groupe, permanents et occasionnels, salariés ou dirigeants, dans tous les pays où le Groupe est implanté.

De même, nous attendons de l'ensemble de nos partenaires, fournisseurs et prestataires qu'ils adoptent un comportement éthique conforme à l'esprit de ce Code, afin que nos valeurs soient diffusées au-delà du Groupe, sans équivoque.

Il revient à chacun d'entre nous, et particulièrement aux managers, de porter la plus grande attention au présent Code et de s'approprier ses principes, pour que les valeurs qui ont fondé le Groupe ORPEA continuent à contribuer à son développement pérenne.

Il nous appartient d'être à la hauteur de la confiance placée en nous.



### Une responsabilité partagée par tous

---

Ce Code est remis à chaque collaborateur lors de sa prise de poste et est disponible sur le site institutionnel du Groupe.

---

# Comment s'utilise ce Code ?

Nous reconnaissons que nous pouvons toujours nous retrouver face à des situations qui ne sont pas simples et qu'il convient régulièrement de nous interroger sur nos actions et d'arbitrer nos choix.

Ce Code a pour objectif de fixer les grands principes à respecter, de donner les grandes lignes des comportements que nous voulons, en tout cas, éthiques et responsables.

Il convient donc que chacun d'entre nous puisse en prendre connaissance et s'y réfère dès qu'il a un questionnement.

Bien entendu, ce Code ne peut avoir vocation à traiter l'ensemble des situations qui pourraient se présenter. Ainsi, si vous n'y trouvez pas réponse à l'une de vos préoccupations, nous vous invitons à vous poser systématiquement 5 questions ci-dessous afin d'adopter, en toutes circonstances, un comportement éthique et responsable. Si l'une de vos

réponses à une de ces questions était oui ou si vous avez des doutes, il conviendrait d'en référer immédiatement aux personnes compétentes [cf. rubrique « Qui contacter en cas de questionnements / doutes »] afin que vous puissiez être accompagné dans vos choix.

En effet, ce sont toujours les principes d'intégrité, de respect et d'équité qui doivent guider la conduite de chacun d'entre nous.

Pour une application la plus stricte de ces principes, quand la législation locale est plus stricte que les stipulations de ce Code, la législation locale doit être appliquée; à l'inverse, lorsque les stipulations du Code de conduite sont plus strictes que la législation locale, le Code s'applique. En cas d'incompatibilité entre le Code de conduite et la législation locale, la législation locale prévaut.



## Les questions que je dois me poser

- > Est-ce illégal ?
- > Est-ce en contradiction avec le Code de conduite « Éthique et Responsabilité Sociétale d'Entreprise » ?
- > Mon action pourrait-elle avoir un impact négatif sur les résidents/ patients/bénéficiaires, les salariés et toute autre partie prenante [partenaire, fournisseur, communauté...]?
- > Mon action est-elle guidée par mon intérêt personnel ?
- > Serais-je mal à l'aise si mon action était rendue publique tant en interne qu'en externe ?

## Où consulter les documents mentionnés dans ce Code ?



Les documents mentionnés dans les encarts intitulés «Pour aller plus loin» sont disponibles dans le portail qualité pour

les collaborateurs des établissements et dans le SharePoint du siège pour les collaborateurs du siège.

## Qui contacter en cas de questionnements / doutes ?

Chaque collaborateur peut, en cas de questionnement ou de doute, se rapprocher de sa hiérarchie, des Ressources

Humaines, du Juridique, de la RSE ou de la Conformité.

## Qui alerter en toute confidentialité en cas de manquement au présent Code ?

Chaque collaborateur peut avoir recours, en toute confidentialité, à la plateforme de signalement ORPEA ([www.orpea.signalement.net](http://www.orpea.signalement.net)) pour signaler tout manquement au présent Code. Le dispositif est accessible 24/7. Les collaborateurs qui signalent de bonne foi un

manquement ne pourront pas faire l'objet de représailles. Pour de plus amples informations sur le dispositif, consultez la procédure de recueil et traitement des signalements disponible sur la plateforme.

## Quelles sanctions en cas de non-respect de ce Code de conduite ?

Le non-respect du présent Code est susceptible d'entraîner des sanctions pour le Groupe, ses dirigeants et ses collaborateurs. Le Groupe applique une tolérance zéro envers les manquements aux principes éthiques énoncés dans ce Code.

Tout éventuel non-respect par un collaborateur constituerait une faute et pourrait faire l'objet de sanctions et poursuites appropriées, conformément au droit applicable au collaborateur concerné et au règlement applicable au sein de l'entreprise.

De telles sanctions pourraient notamment, dans le respect du droit applicable et du règlement intérieur, inclure le licenciement pour motif disciplinaire et des demandes de dommages et intérêts à l'initiative d'ORPEA, et ce même si le non-respect des règles était détecté par le Groupe lui-même.

Concernant nos partenaires, tout manquement à un principe du Code pourrait entraîner la résiliation de toutes relations d'affaires et des demandes de dommages et intérêts à l'initiative d'ORPEA.

---

# Notre esprit ORPEA

Notre éthique, condition d'un succès pérenne et collectif

L'humain, au cœur de notre engagement

Nos valeurs

Notre cadre de référence



---

# Notre éthique, condition d'un succès pérenne et collectif

Depuis sa création en 1989, le Groupe ORPEA s'est construit et a assis son développement sur une culture forte et des valeurs partagées. Nous sommes intimement convaincus de la nécessité de connaître, partager et fédérer nos équipes autour de ces valeurs. Ces valeurs constituent des fondations qui

nous définissent, nous relient et nous renforcent sur la voie d'un développement responsable et durable. Cette nécessité est d'autant plus claire pour un Groupe comme le nôtre, qui place l'humain au cœur de son identité et de sa vocation.



---

# L'humain, au cœur de notre engagement

Chez ORPEA, depuis toujours, nous prenons soin de l'humain au quotidien en le mettant au cœur de toutes nos préoccupations, en plaçant son épanouissement au centre de toutes les actions que nous entreprenons.

Une volonté que l'on traduit chaque jour en des actes concrets, dans le but d'agir au plus près des attentes et des besoins des personnes qui ont choisi de nous faire confiance :

- > Nos collaborateurs, que nous accompagnons afin de leur permettre de s'épanouir autant professionnellement que personnellement ;
- > Les résidents, patients, familles et proches que nous considérons avec le plus grand des respects en les accompagnant vers une meilleure autonomie ;

- > L'écosystème dans lequel nous nous inscrivons et que nous voulons ouvert, vivant, communicant, notamment en facilitant les interactions avec les acteurs locaux, les professionnels de santé de proximité, les écoles, les associations, les commerçants, les voisins... ;

Par ailleurs, en tant qu'acteur majeur de la santé, nous avons une responsabilité à l'égard du milieu dans lequel nous évoluons. Pour maîtriser notre impact sur l'environnement, nous concevons et animons nos établissements comme des lieux responsables. Ils doivent laisser une empreinte plus vertueuse sur notre planète et permettre à chacun d'évoluer dans un milieu plus durable.



**ORPEA, c'est tout un collectif qui s'engage au quotidien pour l'humain**

Pour contribuer à changer le regard sur les personnes fragiles, pour valoriser les métiers exercés par nos équipes et contribuer ainsi à construire une société plus inclusive où chacun trouve sa juste place.

---

# Nos valeurs

## Forts de nos 76 000 forces !

**Un engagement pour l'humain,  
Le goût pour la vie,  
La soif d'apprendre,  
L'esprit d'entraide...**

Quatre valeurs, les nôtres, qui sont issues de nos racines et fondatrices de notre avenir. Ces valeurs ont émergé d'un long travail en commun et viennent soutenir notre plan de refondation. Elles témoignent du collectif que nous voulons construire ensemble au service de notre mission : prendre soin de nos patients, de nos résidents, de tous nos bénéficiaires et de leurs familles.



---

## Un engagement pour l'humain

**Car c'est dans le soin aux plus fragiles que se révèle toute notre humanité.**

- > **Notre métier est un engagement individuel et collectif** au service de celles et ceux qui se retrouvent fragilisés. Ils ont besoin de toute notre aide pour préserver leur vitalité, leur dignité et leur individualité.
- > **Chacun d'entre nous mesure sa responsabilité** et l'assume dans nos principes éthiques et avec empathie. Chaque acte de soin, chaque geste, chaque parole témoigne de notre présence à l'autre, dans le plus grand respect de ce qu'il est.



---

## Le goût pour la vie

**Car prendre soin, c'est nourrir l'envie de vivre.**

- > **Soigner, accompagner une personne fragilisée, c'est lui permettre de reprendre le cours de sa vie ou l'aider à se sentir vivante.** C'est un chemin que l'on mène main dans la main avec chaque patient, chaque résident et chaque famille.
- > **Nous transmettons notre vitalité** à celles et ceux dont nous prenons soin. Nous entretenons leur appétit de la vie par notre attitude positive et par des activités ou projets qui correspondent aux envies de chacun.
- > **C'est à leur sourire que nous mesurons l'impact de notre soin.**



## La soif d'apprendre

### Car plus on apprend, mieux on prend soin.

- > **C'est un état d'esprit de chacun, dans l'exercice de son métier**  
Au quotidien, nous cherchons toujours à améliorer notre pratique, à l'écoute de tous les apports utiles d'où qu'ils viennent : des médecins, des soignants, de tous ceux qui participent à l'accueil et au bien-être... et aussi des patients, résidents et de leurs familles.
- > **C'est une responsabilité collective de notre Groupe**  
Notre métier fait appel à de nombreuses disciplines qui évoluent sans cesse au fil des nouvelles découvertes, qu'elles soient issues des technologies, des cultures, des sciences humaines et sociales, ou des nouvelles initiatives menées sur le terrain. Dans chaque établissement et partout où nous exerçons notre mission, notre qualité de soin et d'accompagnement s'appuie sur toutes les connaissances les plus avancées.



## L'esprit d'entraide

### Car bien aider, c'est d'abord bien savoir s'entraider.

- > **C'est un mode de travail chez nous**  
Nous mettons en commun les ressources entre les sites. Nous nous entraisons dans chaque équipe. Nous pouvons compter les uns sur les autres, en confiance.
- > **La solidarité, un impératif dans la société**  
Pour faire face à l'immense défi de la prise soin et de l'accompagnement des personnes fragilisées, la collaboration entre les pouvoirs publics, le monde associatif, les acteurs du territoire et l'entreprise est indispensable.  
Nous y participons à tous les niveaux.



# Notre cadre de référence

Le Groupe ORPEA s'engage à respecter les lois et réglementations en vigueur dans les pays où il est présent et attend le même engagement de la part de ses collaborateurs. Le Groupe s'engage également à veiller au respect des règles

de déontologie par les professionnels de santé exerçant auprès des résidents et patients accueillis au sein de ses établissements, de même qu'auprès de toutes les personnes accompagnées par nos équipes à domicile.

## Les principes définis dans le présent Code s'adossent notamment aux principes issus des Conventions internationales suivantes :

- > La Déclaration universelle des droits de l'Homme de 1948;
- > Les Conventions fondamentales de l'Organisation Internationale du Travail;
- > Les Principes directeurs de l'OCDE à l'intention des entreprises multinationales;
- > Le Pacte Mondial des Nations Unies;
- > Les Principes directeurs relatifs aux entreprises et aux droits de l'Homme de l'ONU;
- > La Convention de l'ONU contre la corruption;
- > Les Principes de l'OMS;
- > Les lois relatives au devoir de vigilance;
- > La Convention de l'OCDE sur la lutte contre la corruption d'agents publics étrangers dans les transactions commerciales internationales;
- > La loi française « Sapin II » du 9 décembre 2016 qui impose la mise en place de mesures de prévention et de détection des cas de corruption et de trafic d'influence dans l'ensemble des pays dans lesquels le Groupe est actif.



---

# Nos engagements ORPEA

L'éthique, en tant qu'entreprise plaçant l'humain  
au cœur de ses préoccupations

Les engagements, en tant qu'employeur

La citoyenneté, en tant qu'acteur engagé  
au sein des territoires et de la société

L'intégrité, dans la conduite des affaires



---

# L'éthique, en tant qu'entreprise plaçant l'humain au cœur de ses préoccupations

**Chacun mérite le respect de sa personne et de sa dignité et se doit de traiter autrui comme il souhaite être traité lui-même.**

**C'est en se sentant respecté et reconnu dans son humanité et dans sa dignité que chacun d'entre nous donne le meilleur de lui-même et entretient des relations de qualité avec les autres individus, quelle que soit leur position.**



---

## Principe 1

**Respecter les droits  
et la dignité des  
personnes**

---

## Principe 2

**Veiller à la santé,  
la sécurité et  
au bien-être au sein  
de nos établissements**

---

## Principe 3

**Respecter la vie  
privée des personnes  
et leurs données  
personnelles**

---

## Principe 4

**Entretenir des  
relations de confiance  
avec les proches et  
les familles**

## Principe 1/

# Respecter les droits et la dignité des personnes

### Nous nous engageons à :

- > **Respecter et promouvoir les Droits de l'Homme**; nous nous référons à la Déclaration universelle des droits de l'Homme du 10 décembre 1948, aux Principes directeurs des Nations Unies relatifs aux entreprises, aux Droits de l'Homme du 16 juin 2011, mais également à toutes les Chartes relatives aux personnes hospitalisées ou accueillies en établissements pour personnes âgées dépendantes ou prises en charge à domicile;
- > **Mettre tout en œuvre** afin d'éviter que notre activité ne porte atteinte, directement ou indirectement, aux droits de l'Homme;
- > **Respecter la Loi** et veiller avec diligence à ce que les pratiques de nos fournisseurs et partenaires soient également conformes en matière de respect des droits de l'Homme.

### De par notre présence mondiale, nous sommes particulièrement attentifs :

- > Aux sujets couverts par les **Conventions Fondamentales de l'Organisation Internationale du Travail** (interdiction du travail dissimulé, du travail des enfants, du travail forcé, non-discrimination, respect de la liberté d'association et de négociation collective);
- > À la promotion de la **diversité**;
- > À la lutte contre toute forme de **discrimination**;
- > Aux **droits de la femme**;
- > Au respect du droit des peuples de disposer de leurs **ressources naturelles**;
- > Et au droit à la **santé**.



## Nous devons :

- > **Porter la plus grande considération et attention à toute personne**, quels que soient son état physique ou mental, sa culture, son origine ethnique ou sociale, sa religion, ses opinions politiques, son orientation sexuelle, son âge ;
- > **Observer un comportement respectueux, courtois et bienveillant** à l'égard de tous nos interlocuteurs, internes ou externes, quel que soit leur niveau hiérarchique ;
- > **Considérer le résident/patient comme étant acteur de sa vie et de sa santé**, lui délivrer une information claire et loyale à cet effet et respecter ses volontés ;
- > **Nous approprier les principes, procédures et réflexions en matière de bientraitance / d'éthique** et, au besoin, en discuter avec nos collègues ou notre hiérarchie ou le référent éthique/bientraitance de l'établissement ou prendre attache avec le Comité Éthique du Groupe\* ;
- > **Respecter scrupuleusement les Chartes** auxquelles le Groupe adhère mais aussi celles que le Groupe a rédigées.

---

## Nous ne devons pas :

- > **Tolérer de comportement ayant pour objet ou pour effet de porter atteinte à la dignité d'une personne** ou de créer un environnement quotidien intimidant, hostile ou offensant ;
- > **Avoir une attitude discriminante** et refuser de prendre en charge ou d'accueillir une personne du fait de son origine sociale, de sa culture, de son handicap, de sa religion, ... ;
- > **Pratiquer un acte médical ou un traitement sans avoir recueilli le consentement libre et éclairé du résident ou patient** [sauf cas spécifiques visés par la réglementation] ;
- > **Laisser place à toute forme de harcèlement moral, physique, verbal ou sexuel.**



## Cas pratiques



### **Un résident dépendant refuse de recevoir les soins d'hygiène nécessaires au maintien de son confort et de sa dignité. Que faire ?**

Toute situation de refus de soins doit être analysée et discutée en équipe pluridisciplinaire. Même si ces refus peuvent s'avérer difficiles à accepter, l'équipe doit chercher à privilégier le dialogue et éviter la confrontation afin de toujours rechercher la solution qui permettra de garantir au mieux la dignité du résident. Cette démarche permet d'aboutir à des propositions potentiellement plus acceptables par la personne si elle a le sentiment d'avoir été entendue.

### **Un nouvel aide-soignant est la cible de moqueries de la part de ses collègues en raison de son accent. Que faire ?**

Il ne faut pas tolérer ce type d'agissements mais au contraire, les réprimer et inciter les personnes concernées à cesser ces actes malveillants. Si la situation perdure, la hiérarchie doit être prévenue. Tout manquement peut donner lieu à une sanction disciplinaire telle que prévue par le règlement intérieur.

### **Une jeune auxiliaire de vie fait l'objet de remarques et gestes déplacés de la part de son supérieur. Que faire ?**

Ce type de comportement ne peut pas être admis et la victime ou les témoins doivent en informer leur hiérarchie, la Direction des Ressources Humaines ou les représentants du personnel. Des mesures seront prises pour rétablir des conditions de travail saines, indispensables à la préservation ou au rétablissement de la santé, de la sécurité et de la dignité de la victime.

## **\* Le Comité Éthique et Scientifique du Groupe**

Le Groupe a créé, en 2015, le Conseil Scientifique et Éthique International du Groupe [International Scientific & Ethics Council, ISEC] avec une double mission :

- Construire et diffuser une culture de l'éthique clinique, accompagner les équipes face aux situations éthiquement problématiques,
- Analyser, évaluer et promouvoir des programmes de recherche clinique et d'innovation soignante au sein du Groupe.

À tout moment, ce Comité peut être saisi par les équipes de terrain, afin de leur apporter un soutien dans leur réflexion éthique et notamment en termes de bientraitance.

## Principe 2 /

# Veiller à la santé, la sécurité et au bien-être au sein de nos établissements

La santé, la sécurité et le bien-être constituent depuis toujours une préoccupation majeure au sein de nos établissements, que ce soit pour les résidents / patients accueillis, pour les salariés qui y travaillent, ou bien pour les familles, proches et partenaires.

### Nous nous engageons à :

- > **Déployer au sein de nos établissements une démarche qualité et de gestion des risques globale** qui repose sur les normes et réglementations les plus exigeantes en matière de sécurité et de santé;
- > **Proposer des lieux de vie, de soins et de travail** qui favorisent le bien-être des résidents, patients et collaborateurs.



## Nous devons :

- > **Respecter les procédures écrites et disponibles au sein de nos établissements**, qui constituent le socle d'une prise en charge de qualité et sécurisée et d'un environnement de travail sain et sûr pour nos collaborateurs;
- > **Nous assurer que nos décisions et agissements** n'entraînent pas de risques pour nous-même ou pour autrui en évaluant les bénéfices/risques avant toute action;
- > **Accepter de remettre en cause nos pratiques de fonctionnement**, auditer régulièrement nos modes de travail et nous inscrire dans une démarche d'amélioration continue en suivant notamment les formations proposées par le Groupe;
- > **Connaître et maîtriser les risques** inhérents à nos activités ou à notre environnement;
- > **Signaler à notre hiérarchie** ou aux représentants du personnel tout accident ou tout événement indésirable ou comportement faisant (ou risquant de faire) peser un risque significatif de santé ou de sécurité.

## Nous ne devons pas :

- > **Appliquer une procédure écrite que nous ne comprenons pas** (dans ce cas, il conviendra d'en référer à sa hiérarchie) ni ignorer une instruction ou une règle;
- > **Omettre de signaler des incidents ou des événements indésirables**, et ce, même si nous estimons qu'ils ne représentent pas un danger immédiat;
- > **Réaliser des tâches ou des actes qui ne relèvent pas de notre compétence** et pour lesquels nous ne sommes pas qualifiés;
- > **Penser que si ce n'est pas de notre ressort, nous ne sommes pas responsables**: la sécurité et le bien-être sont l'affaire de tous.

Il est important que chaque personne qui constate un dysfonctionnement puisse le signaler via le système de fiche d'évènement indésirable en place au sein de l'établissement. Il en va de la sécurité des résidents et plus globalement de toutes les personnes qui sont prises en charge et/ou travaillent dans l'établissement.

Le signalement et l'analyse des événements indésirables – qu'ils soient avérés ou évités de justesse – font partie intégrante de la culture de sécurité à laquelle nous devons tous veiller. La transparence en matière d'erreur ou de dysfonctionnement, composante fondamentale de toute démarche de gestion des risques et d'amélioration de la qualité, permet d'apprendre de ses erreurs et, par le biais du partage d'expériences, de celles des autres. Au sein du Groupe, nous considérons l'erreur comme positive car elle nous permet d'apprendre et de nous remettre en question. Vous ne devez pas craindre que votre collègue soit sanctionné sauf à ce que, bien entendu, il ait eu la volonté délibérée de nuire.

Signaler tout évènement indésirable nous permet ensuite de travailler sur les causes et de prévenir la survenue de tout nouvel incident qui aurait pu avoir des conséquences plus graves.

## Cas pratiques



**Je travaille de nuit avec une collègue et celle-ci me demande de faire une injection à un patient afin de rattraper le retard pris. Or, je ne suis normalement pas habilité à effectuer ce type de tâches. Comment dois-je me comporter ?**

Vous devez absolument indiquer à votre collègue que vous n'êtes pas qualifié pour effectuer cette tâche, que vous ne pouvez pas risquer de mettre en danger la sécurité des personnes et qu'il est préférable qu'elle ait un peu de retard qu'elle saura expliquer aux patients plutôt que de prendre un risque.

**Un collègue souhaite pénétrer dans une zone en travaux de notre bâtiment afin d'y récupérer un objet. Cette zone est interdite d'accès, mais elle ne semble présenter aucun danger. Que dois-je lui recommander ?**

Tous les collaborateurs doivent respecter scrupuleusement les consignes de sécurité. En enfreignant cette interdiction, votre collègue agirait de façon imprudente et se mettrait en danger. Il faut donc chercher une solution alternative avec le responsable hiérarchique ou le responsable du chantier.



## Principe 3 /

# Respecter la vie privée des personnes et leurs données personnelles

Du fait de notre activité, nous sommes conduits à traiter des données à caractère personnel, dont certaines sont des données sensibles (données de santé par exemple). Or, tant nos résidents, patients, personnes aidées à domicile que leurs familles ou nos collaborateurs ont droit au respect de leur vie privée et de leurs données personnelles.

### Nous nous engageons à :

- > **Assurer une conformité stricte aux législations existantes en matière de protection de la vie privée** et des données à caractère personnel, en vue de garantir à chacun la maîtrise de ses données (accès, rectification, suppression, limitation, opposition, portabilité...);
- > **Examiner chaque nouveau traitement de données personnelles** afin de nous assurer de sa légitimité et de sa conformité légale;
- > **Respecter la confidentialité des données** et utiliser ces dernières de façon loyale pour une finalité définie et légitime et à ne les conserver que pour la durée nécessaire à cette finalité.



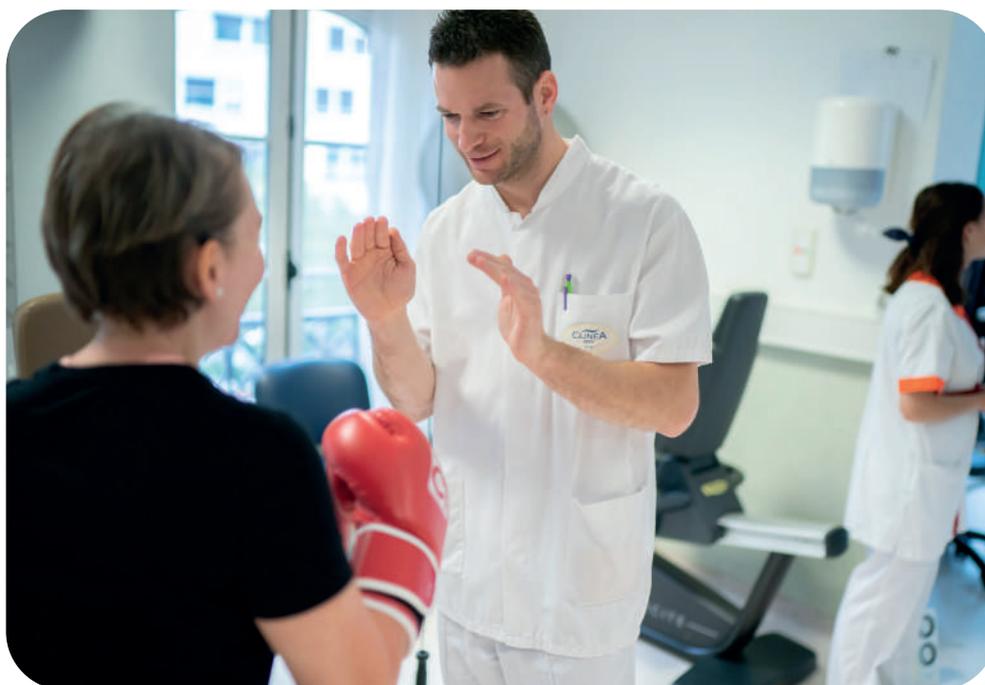
## Nous devons :

- > **Garantir 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 la manière dont elles doivent nous contacter si elles ont des questions;
- > **Limiter la diffusion des données personnelles aux seules personnes habilitées**, dans la stricte mesure du nécessaire et pendant la durée nécessaire;
- > **Sécuriser la transmission ou mise à disposition à un tiers** (sous-traitant, partenaire...) de données personnelles via un contrat intégrant les clauses relatives à la protection de ces données;
- > **Protéger la confidentialité des données personnelles**, notamment en s'assurant que leur stockage est correctement sécurisé (gestion des mots de passe, protection des clés USB, cryptage des disques durs...).

---

## Nous ne devons pas :

- > **Collecter des informations dites « sensibles »** (état de santé, origine ethnique, préférence sexuelle, opinions politiques, convictions religieuses...) **sans accord de la personne concernée** (hors obligation légale);
- > **Réutiliser les données personnelles pour servir un objectif différent** de celui ou ceux annoncés aux personnes ayant fourni leurs données;
- > **Conserver des informations** plus longtemps que la raison juridique ou professionnelle pour laquelle elles ont été obtenues.



## Cas pratiques



**Un ami me demande les numéros de téléphone portable de mes collègues et des résidents/patients pour leur adresser une offre concernant son commerce situé à proximité de la résidence/clinique dans laquelle je travaille. J'y ai accès, puis-je les lui fournir ?**

L'accès à de telles données ne vous a pas été donné pour cette finalité et le traitement que vous pouvez en faire est limité au strict cadre de vos missions. Vous n'êtes donc pas autorisé à transmettre ces numéros à votre ami.

Vous pouvez en parler à vos collègues en dehors des heures de travail, mais vous ne devez en aucun cas transmettre des informations concernant les résidents/patients.

**On a volé ma clef USB qui contenait des données personnelles concernant des patients. Elle n'était pas cryptée, mais je ne vois pas ce que mon « voleur » pourrait en faire.**

De telles données n'auraient pas dû se trouver sur une clef non cryptée. ORPEA se trouve exposé à des risques [juridiques/réputation] et les personnes citées peuvent subir un préjudice (usurpation d'identité...). Il est indispensable de respecter les règles internes en matière de cryptage et, si possible, d'anonymiser les fichiers. Si le cryptage n'est pas possible, il faut s'abstenir de copier des données de l'entreprise sur une clef. Vous devez reporter les faits à votre hiérarchie et au support informatique en leur indiquant le plus précisément possible quelles étaient les données contenues sur la clef.

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

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



## Pour aller plus loin

Concernant l'utilisation des ressources informatiques du Groupe, nous vous invitons à vous reporter à la Charte Informatique du Groupe.

## Principe 4 /

# Entretenir des relations de confiance avec les proches et les familles

Parce que nous faisons du bien-être de nos résidents et patients ainsi que des personnes accompagnées à domicile notre priorité absolue, nous avons pleinement conscience de la place et du rôle que leurs familles et leurs proches peuvent jouer à ce moment de leur vie où ils sont momentanément ou plus durablement fragilisés ou en perte d'autonomie.

Tout en respectant le libre choix du résident/patient et la place qui incombe à chacun,

### Nous nous engageons à :

- > **Associer les familles et les proches en recueillant leur avis**, en prenant en compte leurs souhaits, ainsi que leurs inquiétudes et en les considérant comme «des partenaires à part entière» afin de pouvoir dispenser la prise en charge la plus adaptée aux résidents/patients/bénéficiaires;
- > **Entretenir un dialogue de confiance avec les proches** et veiller à leur communiquer des informations pertinentes, claires et accessibles.



## Nous devons :

- > **Entretenir un dialogue constructif et proactif avec les familles et proches** des personnes prises en charge, fondé sur l'écoute réciproque, le respect, la bienveillance et l'empathie ;
- > **Faire preuve d'ouverture et de disponibilité** afin de prendre en compte la richesse des points de vue et leur diversité ;
- > **Mettre en œuvre tout moyen afin de favoriser et maintenir la qualité des échanges** et contribuer à rassurer les familles et proches tout en respectant le souhait des résidents ou des patients.

## Nous ne devons pas :

- > **Nier une problématique, plainte ou réclamation** d'une famille, d'un aidant ou d'une personne de confiance ;
- > **Refuser le dialogue avec les proches ;**
- > **Omettre d'informer notre hiérarchie** si un problème relationnel persiste ;
- > **Favoriser un des membres d'une même famille** vis-à-vis du patient ou résident accueilli.



## Cas pratiques



**Une famille souhaite se plaindre sur un sujet qui ne m'arrange pas, car, si le changement qu'elle propose est accepté, je serai contraint de le mettre en œuvre et je n'en ai pas envie.**

**Que faire ?**

Vous ne devez pas empêcher une famille de s'exprimer, quel que soit le sujet. Dans le cadre de notre démarche d'amélioration continue, nous devons promouvoir le dialogue constructif avec les personnes prises en charge et les familles, qui sont d'ailleurs invitées à s'exprimer et à participer à la vie de l'établissement, par exemple dans le cadre des comités organisés avec les familles ou leurs représentants. Ce dialogue ouvert permettra d'apprécier la demande et d'analyser la possibilité d'y répondre favorablement ou non.



**Un résident désorienté et déambulant a fait une chute ; lors de la présentation de son projet personnalisé à sa famille, celle-ci nous avait demandé de le contenir ce que nous avons refusé après avoir évalué en équipe le bénéfice / risque entre la mise en**

**place d'une contention pour une personne déambulante et le risque potentiel de chute. Conformément à notre principe, nous devons informer la famille de cette chute, mais nous craignons une réaction vive de sa part. Comment devons-nous agir ?**

En toutes circonstances, nous devons une information loyale et transparente aux familles qui nous ont confié leur parent et nous font confiance. Nous devons donc les appeler pour les informer de cette chute et, en parallèle, nous devons nous réinterroger et réévaluer en équipe le bénéfice / risque pour ce résident.

---

# Les engagements, en tant qu'employeur

Nos collaborateurs exercent des métiers qui répondent à une mission d'utilité publique, à un enjeu sociétal : prendre en charge les fragilités, qu'elles soient physiques ou psychiques.

Nous voulons créer chez tous nos collaborateurs un sentiment de fierté, porté par l'exercice d'un métier qui rend la vie des résidents, des patients et des proches plus facile.

Nous voulons les aider à s'épanouir, les aider, s'ils le souhaitent, à progresser, à monter en compétences, à obtenir de nouveaux diplômes et avons à cœur de construire des parcours professionnels stimulants et valorisants, répondant à leurs aspirations tant professionnelles que personnelles.

Nos collaborateurs représentent le moteur de notre engagement responsable et sociétal.



---

## Principe 5

---

Favoriser  
le dialogue social

---

## Principe 6

---

Former, accompagner  
et encourager  
le développement  
des carrières

---

## Principe 7

---

Promouvoir  
et respecter  
l'inclusion,  
la diversité  
et l'égalité  
des chances

## Principe 5 /

# Favoriser le dialogue social

Nous savons que tout changement d'organisation ou tout nouveau projet peut avoir un impact sur les femmes et les hommes qui travaillent au sein de nos établissements. Parce que nous sommes soucieux de leur bien-être,

### Nous nous engageons à :

- > **Instaurer et maintenir un dialogue social ouvert et constructif** avec l'ensemble des collaborateurs et leurs représentants afin de donner l'opportunité à chacun de faire entendre sa voix;
- > **Rechercher systématiquement le meilleur consensus** et limiter par ailleurs tout risque d'incompréhension, voire de conflit.



## Nous devons :

- > **Permettre à chaque salarié d'accéder à une information claire** sur ses droits, ses devoirs et les avantages auxquels il peut prétendre ;
- > **Réaliser, annuellement, un entretien avec chaque collaborateur** afin de faire le point sur sa situation professionnelle et évoquer les potentiels axes de travail, sa charge de travail et ses aspirations ;
- > **Mettre en place régulièrement des réunions d'échanges et d'informations** permettant aux collaborateurs de donner leur point de vue et de participer à la vie de leur établissement, notamment lorsque des changements d'organisation sont à prévoir.

## Nous ne devons pas :

- > **Considérer que le dialogue social est inutile** et ne pas réunir les conditions propices aux échanges avec les salariés.

### Cas pratiques



#### **Pour les besoins de prise en charge des résidents et patients, je décide de modifier les horaires et jours de travail de mes équipes.**

Bien qu'il soit possible de modifier les jours et horaires de travail sous certaines conditions, et notamment selon les règles du droit du travail applicables au sein du pays, nous devons en amont expliquer aux équipes les raisons qui nous conduisent à mener ces changements, recueillir les avis, inquiétudes des équipes et trouver la meilleure solution qui soit, tant pour les résidents et patients que pour les équipes.



## Principe 6 /

# Former, accompagner et encourager le développement des carrières

Nous souhaitons que chaque collaborateur se sente valorisé et libre de pouvoir apprendre et grandir dans l'entreprise.

### Nous nous engageons à :

- > **Entretenir un environnement de travail favorable à la motivation et à l'expression des talents particuliers** afin que chacun se sente respecté avec ses différences et ses particularités et qu'il se sente aussi acteur de sa propre carrière et de celle de ses collègues, en agissant sur la transmission des savoir-faire, l'intégration des nouveaux arrivants;
- > **Favoriser l'épanouissement professionnel** de tous les collaborateurs du Groupe via une politique RH axée sur la formation, l'apprentissage et la promotion interne.



## Nous devons :

- > **Permettre à chacun de développer ses compétences** en lui donnant accès à tous les outils de formation, en personnalisant ces outils à ses besoins et en évoquant systématiquement la formation et les possibilités de développement dans l'entretien professionnel annuel ;
- > **Favoriser l'apprentissage collectif** en invitant chaque collaborateur à partager ses expériences et son savoir-faire avec ses collègues ;
- > **Encourager chacun à faire preuve d'initiative, de créativité et à progresser** au sein du Groupe, quel que soit son parcours initial.

## Nous ne devons pas :

- > **Pratiquer de discrimination dans le cadre du management** quotidien des collaborateurs, en particulier en matière d'accès à la formation, de rémunération ou d'évolution professionnelle ;
- > **Considérer que certains collaborateurs n'auraient pas la possibilité de se développer** au sein du Groupe.

## Cas pratiques



**Une aide-soignante très performante m'a fait part de son souhait de progresser au sein de l'établissement et du Groupe. Cependant, je ne sais pas si c'est dans l'intérêt du Groupe, car elle fait très bien son travail à son poste actuel. Que faire ?**

L'investissement et les progrès des collaborateurs doivent être récompensés via la promotion interne, sans aucun « plafond de verre » prédéterminé. Par exemple, nous sommes fiers du parcours de collaborateurs recrutés en tant qu'infirmiers qui ont pris dans la suite de leur carrière un poste de directeur d'établissement ou d'auxiliaires de vie qui ont pu évoluer vers un poste d'aide-soignant.



## Principe 7 /

# Promouvoir et respecter l'inclusion, la diversité et l'égalité des chances

Nous sommes convaincus que la diversité des profils constitue la richesse de l'entreprise et il nous appartient de reconnaître et valoriser les différences individuelles au profit d'une meilleure performance collective dans le respect de chacun.

### Nous nous engageons à :

- > **Promouvoir la diversité** tant en termes de genre que d'origine ou d'âge...;
- > **Promouvoir l'égalité des chances** pour chaque collaborateur ou chaque candidat à un emploi et veiller à ce que seules les compétences, l'expérience et les attitudes personnelles soient prises en compte, notamment en matière de rémunération [à travail égal, salaire égal].
- > **Encourager tous les managers et salariés à faire preuve d'ouverture d'esprit** afin de favoriser l'intégration professionnelle des personnes en difficulté d'accès à l'emploi, et notamment les personnes en situation de handicap;



## Nous devons :

- > **Soutenir et promouvoir l'engagement du Groupe** en matière de diversité et d'inclusion ;
- > **Respecter les autres, lutter contre les partis pris et rejeter les préjugés** sur les opinions, l'apparence ou l'attitude de nos collaborateurs.

## Nous ne devons pas :

- > **Pratiquer de discrimination**, que ce soit à l'embauche ou dans le cadre d'une promotion pour des motifs liés à l'âge, au sexe, à la religion, au handicap,...

## Cas pratiques



### **L'importance de la diversité pour le Groupe signifie-t-elle que je dois concentrer les embauches sur des femmes ou des personnes issues de minorités ethniques ?**

Non, nous embauchons sur la base des compétences, de l'expérience et du savoir-être. Vous devez donc choisir le meilleur candidat pour le poste concerné. Par ailleurs, la diversité ne se limite pas aux seuls exemples que vous citez. Cela vaut également pour d'autres catégories qui pourraient être potentiellement défavorisées comme les salariés en situation de handicap ou plus âgés.

### **Je ne me sens pas à l'aise lorsque j'entends des commentaires à propos d'une collègue homosexuelle ; que dois-je faire ?**

Vous ne pouvez tolérer ce genre de comportement : l'homophobie est totalement inacceptable. Chacun de nous a le droit au respect de l'autre, quelle que soit son orientation sexuelle. Vous devez donc indiquer à vos collègues que leur attitude est inacceptable et qu'ils doivent cesser immédiatement ce type de comportement. Sinon, vous devez en parler à votre hiérarchie ou à la DRH.

---

# La citoyenneté, en tant qu'acteur engagé au sein des territoires et de la société

**Nous sommes très attachés à notre dimension d'entreprise citoyenne, socialement responsable et engagée auprès des communautés au sein desquelles nous exerçons notre métier.**

**Nous sommes un Groupe privé qui sert l'intérêt général en répondant aux besoins de santé des territoires et en contribuant, via l'activité de nos établissements, au développement économique et social de ces territoires tout en cherchant à réduire notre impact pour préserver la planète.**



---

## Principe 8

---

**Agir localement  
et contribuer au  
développement  
des territoires**

---

## Principe 9

---

**Limiter notre  
empreinte  
environnementale**

## Principe 8 /

# Agir localement et contribuer au développement des territoires

Nous voulons que tous nos établissements soient parfaitement intégrés dans les territoires où ils se situent.

### Nous nous engageons à jouer un rôle actif pour la collectivité, en :

- > **Participant, directement ou indirectement**, à la création d'emplois pérennes et non délocalisables;
- > **Participant à la création de nouveaux quartiers** et à l'aménagement du territoire, tout en préservant l'impact environnemental;
- > **Cultivant une approche solidaire et inclusive** qui permet de lutter contre l'isolement des personnes âgées ou fragilisées;
- > **Nous impliquant dans le tissu associatif local** en soutenant des projets d'intérêt général en faveur de la santé et de l'éducation.

Par ailleurs, notre positionnement en matière de vie politique est clair et doit être respecté scrupuleusement : **le groupe ORPEA est apolitique et ne soutient aucun parti ni aucune femme ou aucun homme politique** dans les pays dans lesquels il opère.

Le lobbying est une contribution constructive et transparente à l'élaboration de politiques publiques sur les sujets pertinents liés aux activités du Groupe.

**Les activités de lobbying du Groupe respectent les dispositions légales et réglementaires en vigueur** dans chaque pays et notamment des législations liées à **la prévention de la corruption et du trafic d'influence**.

## Nous devons :

- > **Développer des initiatives locales** renforçant la cohésion sociétale et le lien, comme des échanges entre des enfants et des résidents en établissement ou avec des associations d'aidants, de patients au sein de nos cliniques...;
- > **Ouvrir nos établissements sur l'extérieur** et permettre les échanges avec la cité. En effet, le Groupe ORPEA est global mais nos actions au quotidien sont locales;
- > **Intégrer l'écosystème local** et participer activement au fonctionnement du territoire de santé au sein duquel nous sommes implantés en signant des conventions avec des partenaires de soins;
- > **Favoriser l'implication des établissements** dans des initiatives solidaires.

---

## Nous ne devons pas :

- > **Rester repliés sur nous-mêmes** et ne pas ouvrir nos établissements sur l'extérieur;
- > **Prendre parti politiquement au nom du Groupe** ou laisser se créer une confusion entre nos opinions et engagements politiques personnels et ceux du Groupe;
- > **Utiliser les moyens financiers et matériels du Groupe** pour les intérêts d'un parti politique;
- > **Obliger des collaborateurs ou des partenaires** à participer aux projets de mécénat soutenus par le Groupe ou l'établissement;
- > **Influencer ou tenter d'influencer** nos résidents, patients et clients dans le cadre d'élections, locales, régionales ou nationales.



## Cas pratiques



**Un ami qui participe à une campagne politique me demande si le Groupe ORPEA peut soutenir cette campagne et en particulier impliquer mon établissement en y déposant des tracts et des affiches dans le hall d'entrée.**

**Cela est-il possible ?**

La neutralité politique appliquée par le Groupe ORPEA est incompatible avec son implication dans une campagne politique. En effet, le Groupe ORPEA a pour vocation de fournir une prise en charge de qualité à tous, quelles que soient les orientations politiques de chacun, ce qui implique de rester neutre.

**J'ai été contacté par une association qui intervient dans le domaine de la santé auprès des personnes défavorisées. Réaliser une action de mécénat avec cette association est-elle envisageable ?**

Oui, l'action de mécénat est envisageable, mais vous devez prendre contact avec le référent ORPEA (Fondation, Direction Régionale, Communication...) qui vous accompagnera dans la mise en place de cette action de mécénat.

**Un élu local souhaite venir faire campagne au sein de l'établissement, auprès des résidents / patients et des salariés, en présence de médias.**

La politique de neutralité appliquée par le Groupe ORPEA est incompatible avec cette initiative. Précisez simplement que vous devez de préserver l'intimité de vie et de soin, la confidentialité d'hospitalisation des patients, ainsi qu'une atmosphère sereine nécessaire au bien-être des personnes fragilisées que vous accueillez, et qu'une telle visite avec des médias n'est pas compatible avec ces engagements auprès des résidents/patients. En revanche, vous pouvez préciser que les portes de l'établissement sont toujours ouvertes aux élus locaux, hors contexte électoral, et que vous seriez très honorés de le recevoir, à l'occasion d'un déjeuner ou d'une animation, les résidents étant toujours heureux d'accueillir et d'échanger avec les élus locaux.

**Au cours de la vente d'un terrain appartenant à une municipalité, l'un des agents publics en charge me suggère d'effectuer une action de mécénat en faveur d'une association présidée par la femme du maire. Dois-je accepter ?**

Non, dans le contexte de la vente du terrain, il n'est pas possible de financer cette association. La financer reviendrait à introduire une contrepartie à la vente de ce terrain et pourrait être assimilé à de la corruption. Il convient donc de refuser poliment et fermement.



## Principe 9 /

# Limiter notre empreinte environnementale

Conscients de notre responsabilité vis-à-vis des générations actuelles et futures, nous entendons limiter l'impact de nos activités sur l'environnement, en alliant performance économique et préservation de l'environnement, tant pour les bâtiments existants que futurs.

Nous sommes particulièrement attachés au principe de santé durable : assurer une qualité de soin égale en utilisant les ressources de manière contrôlée et en évitant le gaspillage.

### Nous nous engageons à :

- > **Utiliser lorsque cela est possible et promouvoir tout dispositif** afin de maîtriser les consommations d'énergie et réduire les émissions de CO<sub>2</sub>;
- > **Préserver les ressources en eau ;**
- > **Construire des établissements durables** et veiller à leur intégration dans leur écosystème en tenant compte de la préservation de la biodiversité ;
- > **Réduire la quantité de déchets** et en assurer un traitement adapté.



## Nous devons :

- > **Veiller à limiter notre consommation d'eau et d'énergie** (sans nuire au confort de nos résidents/patients) et mettre en place un suivi régulier ;
- > **Sensibiliser tous les acteurs** au respect de l'environnement et aux pratiques responsables en suivant les formations aux éco-gestes proposées par le Groupe ;
- > **Réduire tout déplacement inutile** et privilégier les modes de communication à distance (comme la visioconférence) ;
- > **Proposer et faire remonter à sa hiérarchie** ou au service compétent, tout projet ou initiative de nature à limiter notre empreinte environnementale ou de nature à générer des impacts environnementaux négatifs ;
- > **Intégrer nos engagements responsables** dans nos relations avec les tiers.

---

## Nous ne devons pas :

- > **Ignorer les recommandations** qui nous sont faites concernant la protection de l'environnement ;
- > **Taire ou masquer volontairement des informations** concernant une action ayant eu ou pouvant avoir un impact négatif sur l'environnement ;
- > **Penser que ce que nous faisons à notre échelle ne sert à rien.** En effet, c'est l'implication de chacun qui est le moteur de la réussite collective.



## Cas pratiques



**Dans le cadre de la construction ou de la rénovation d'un bâtiment ORPEA, je m'aperçois que les déchets liés à ces travaux sont évacués dans une décharge sauvage. Que dois-je faire ?**

Ces pratiques ne sont pas acceptables, c'est l'image et la réputation du Groupe qui sont engagées. Vous devez vérifier que des clauses contractuelles relatives à ce sujet figurent bien dans le contrat et faire un rappel par écrit au fournisseur concerné pour lui rappeler ses engagements ou procéder à un avenant dans le cas contraire. Dans le cas où le fournisseur ne se résoudrait pas à adopter un comportement responsable, vous devrez faire cesser toute relation d'affaires avec ce fournisseur.

**Alors que la climatisation est activée dans les locaux, je constate que des fenêtres sont régulièrement laissées ouvertes par certains de mes collègues. Comment réagir ?**

Vous avez conscience, avec raison, qu'une telle situation entraîne un gaspillage des ressources énergétiques. Vous pouvez non seulement alerter vos collègues à l'oral lorsque l'occasion se présente, mais également informer votre hiérarchie afin qu'elle se charge de faire circuler des directives à ce sujet.



---

# L'intégrité, dans la conduite des affaires

L'intégrité du Groupe ORPEA repose sur celle de chaque collaborateur, mais également sur les actions et moyens mis en place par le Groupe pour la favoriser. Chacun doit faire preuve d'intégrité dans son travail au quotidien, que cela soit en interne ou vis-à-vis des tiers externes.

---

## Principe 10

Bannir la corruption et le trafic d'influence, encadrer les cadeaux et invitations et prévenir les conflits d'intérêts

---

## Principe 11

Collaborer activement avec les autorités publiques

---

## Principe 12

Respecter nos fournisseurs, prestataires, partenaires et concurrents

---

## Principe 13

Communiquer des informations exactes, précises et sincères à nos actionnaires, investisseurs, prêteurs ainsi qu'au public et prévenir le délit d'initié

---

## Principe 14

Utiliser de façon éthique et responsable les moyens mis à disposition par le Groupe

---

## Principe 15

Protéger l'image et la réputation du Groupe, des patients et des résidents

---

## Principe 16

Assurer / Garantir la confidentialité des informations



## Principe 10 /

# Bannir la corruption et le trafic d'influence, encadrer les cadeaux et invitations et prévenir les conflits d'intérêts

La corruption et le trafic d'influence sont contraires à nos valeurs et au respect de la confiance que nous portent nos résidents, nos patients, nos clients et leurs familles, d'une part, et les autorités publiques avec qui nous collaborons, d'autre part. L'exigence de probité rend également nécessaire l'encadrement des cadeaux et invitations et des situations de conflits d'intérêts.

**La corruption** consiste à promettre, à offrir, à donner [corruption active], à solliciter ou à accepter [corruption passive], directement ou indirectement [par le biais d'un tiers ou d'un intermédiaire], un avantage indu (financier ou autre) afin qu'une personne, publique ou privée, accomplisse, s'abstienne d'accomplir, retarde ou accélère l'accomplissement d'un acte dans l'exercice de ses fonctions ou en violation de ses devoirs [obligations légales, contractuelles ou professionnelles].

Attention, le simple fait de promettre un avantage indu constitue déjà un acte de corruption.

**Le trafic d'influence** est très proche de la corruption. Il consiste, pour une personne privée ou publique, à solliciter ou à accepter un avantage indu pour user

de son influence, réelle ou supposée, en vue de faire obtenir d'une autorité ou d'une administration publique des distinctions, des emplois, des marchés ou toute autre décision favorable.

De la même façon, **les paiements de facilitation** sont assimilables à de la corruption. Il s'agit de petites sommes d'argent versées à des responsables publics destinées à faire avancer des démarches administratives. Ils sont interdits par le Groupe.

Par ailleurs, le Groupe encadre **les cadeaux et invitations** donnés et reçus dans le cadre des relations d'affaires avec des tiers externes. Il convient d'être vigilant, car les cadeaux et invitations peuvent être des vecteurs de corruption ou de trafic d'influence s'ils sont utilisés à mauvais escient.

Le Groupe a également mis en place une politique de prévention et de déclaration des **conflits d'intérêts existants ou potentiels**, qui naissent dès qu'un collaborateur a des intérêts personnels susceptibles d'entrer en conflit avec les intérêts du Groupe. De la même façon que pour les cadeaux et invitations, les conflits d'intérêts peuvent aboutir à des situations de corruption.

## Nous nous engageons à :

- > **Appliquer une «tolérance zéro» en matière de corruption et de trafic d'influence**, qui sont des pratiques contraires à la loi et s'avèrent néfastes pour les communautés;
- > **Prendre toute mesure pour éviter un quelconque acte de corruption** ou de trafic d'influence dans le cadre de nos activités.

## Nous devons :

- > **Appliquer scrupuleusement les principes du Groupe** en matière de lutte contre la corruption ;
- > **Refuser catégoriquement** tout schéma de corruption ;
- > **Informier immédiatement notre hiérarchie**, la Conformité ou le Juridique si nous avons connaissance d'un fait de corruption ou de trafic d'influence ;
- > **Prendre des décisions** dans l'intérêt du Groupe ;
- > **Déclarer à la Conformité nos situations de conflit d'intérêts** en remplissant le formulaire de déclaration disponible auprès de la Conformité.

---

## Nous ne devons pas :

- > **Promettre ou donner toute chose de valeur** [argent, cadeaux, invitations...] dans le but d'influencer une décision ;
- > **Laisser place au doute** en matière de corruption ;
- > **Privilégier un intérêt personnel** au détriment de l'intérêt du Groupe.



## Cas pratiques



**Je dois obtenir un permis de construire rapidement pour ne pas retarder la construction d'une maison de retraite. Le responsable public en charge de ce dossier m'a dit que si je versais une petite somme d'argent, il pourrait accélérer les démarches administratives et me délivrer le permis de construire plus rapidement. Puis-je lui verser cette somme ?**

Non, le fait de verser une petite somme d'argent pour faire avancer des démarches administratives est un paiement de facilitation. C'est une pratique interdite par le Groupe qui peut être assimilée à de la corruption.

**J'ai été alertée qu'un de mes collaborateurs arrivé récemment a envisagé, au cours d'une réunion préparatoire en interne, de proposer un avantage à un responsable public afin d'être favorisé pour l'achat d'un terrain bien situé pour y construire un établissement. Que dois-je faire ?**

Les faits seraient constitutifs d'un acte de corruption active d'agent public. Vous devez intervenir immédiatement et expliquer à ce collaborateur que ces pratiques ne sont pas tolérées au sein du Groupe. Vous devez également saisir la Conformité et le Juridique du cas. La corruption d'agent public est passible pénalement de sanctions très sévères.

**Une connaissance qui est un proche du maire me propose d'user de son influence auprès de ce dernier pour faire avancer un dossier. En échange de ce service, il me demande de le faire embaucher pour une mission temporaire comme consultant. Est-ce une pratique illégale ?**

Oui, les faits que vous décrivez caractérisent l'infraction de trafic d'influence. C'est une infraction très proche de la corruption, la différence étant que, dans le trafic d'influence, un intermédiaire utilise son influence pour qu'un avantage soit octroyé. Dans le cas présent, une personne tierce va tenter d'influencer un décideur public en échange d'un avantage.



## Cas pratiques



**J'ai reçu une boîte de chocolats en cadeau de fin d'année de la part d'un fournisseur. Puis-je accepter ?**

Oui vous pouvez, si aucune négociation commerciale n'est en cours avec le fournisseur. Les cadeaux, quel que soit leur montant, ne doivent pas être gardés à titre individuel. Les cadeaux périssables (chocolats, fleurs...) doivent être partagés en équipe ou bien remis à l'accueil, salle de pause. Les cadeaux non périssables (vin, livres...) doivent être remis pour tombola ou partagés en équipe.

**Je viens de lancer un appel d'offres pour l'achat de mobilier. Lors de la négociation commerciale avec l'un des fournisseurs en compétition, celui-ci me propose une bouteille de vin. Puis-je accepter ?**

Non, lorsque des négociations commerciales sont en cours, il est interdit d'accepter tout cadeau ou invitation, quelle qu'en soit la valeur.

**Je dois réaliser des travaux chez moi, je souhaite passer par un fournisseur d'ORPEA car je sais que cette entreprise est fiable et sérieuse. Puis-je avoir recours à cette entreprise ?**

Tout dépend de votre fonction. Si vous occupez un poste de direction au sein du Groupe, cela vous sera interdit au regard de votre capacité d'influence et du risque réputationnel susceptible d'en découler. Si vous n'occupez pas un poste de direction, vous pouvez passer par un fournisseur d'ORPEA à la condition qu'il ne vous accorde aucun avantage du fait de votre fonction chez ORPEA, comme de vous faire bénéficier d'un tarif préférentiel négocié pour ORPEA. De plus, il convient de demander un ou deux autres devis à des sociétés concurrentes.



## Pour aller plus loin

De plus amples informations sont disponibles dans le « Code de conduite relatif à la lutte contre la corruption et le trafic d'influence », le « Guide de prévention et de gestion des conflits d'intérêts » et la « Politique à appliquer en matière de cadeaux et invitations ».

## Principe 11 /

# Collaborer activement avec les autorités publiques

Nous évoluons dans un environnement encadré et réglementé dans lequel les autorités publiques jouent un rôle essentiel et sont des interlocuteurs incontournables.

### Nous nous engageons à :

- > **Nous conformer aux règlements et décisions de ces autorités publiques** et à considérer que les remarques, recommandations et demandes de nos autorités de tutelles constituent des occasions de renforcer / optimiser nos propres audits et de continuer à améliorer nos prestations en continu;
- > **Veiller à ce que l'ensemble de nos collaborateurs contribuent** à entretenir des relations positives et de confiance avec les autorités publiques, en cultivant avec leurs représentants un dialogue transparent, constructif, collaboratif et le plus proactif possible.

### Nous devons :

- > **Mobiliser la plus grande vigilance** quant au respect de toutes les dispositions légales et réglementaires émises par les autorités publiques dans tous les pays où le Groupe est présent;
- > **Veiller à la bonne application des décisions** émises par les autorités publiques.

### Nous ne devons pas :

- > **Entraver les enquêtes ou contrôles** diligentés par les autorités publiques;
- > **Omettre de tenir informée** notre hiérarchie des demandes des autorités publiques en cours.



## Cas pratiques



**Dans le cadre d'un contrôle inopiné d'une autorité de tutelle sur mon établissement, il m'est demandé de fournir un certain nombre de documents tels que les diplômes des salariés.**

**Dois-je dissimuler les documents qui me sembleraient préjudiciables aux résultats de ce contrôle pour l'établissement ?**

Vous êtes tenu de coopérer avec les autorités et ce en lien avec votre hiérarchie. Ainsi, même si certains documents vous semblent potentiellement préjudiciables, il vous est formellement interdit d'éluder ou de détruire volontairement tout document demandé par les autorités. Gardez à l'esprit qu'un dialogue ouvert et constructif est la meilleure façon de procéder.



## Principe 12 /

# Respecter nos fournisseurs, prestataires, partenaires et concurrents

Les fournisseurs, prestataires, partenaires et concurrents doivent être traités avec impartialité et loyauté en vue d'entretenir des relations de qualité, essentielles à un succès pérenne. Ces relations doivent s'inscrire dans un cadre permettant de respecter le droit de la concurrence.

### Nous nous engageons à :

- > **Sélectionner les fournisseurs, prestataires et partenaires sur la base de critères objectifs** (qualité, coût, alignement sur les principes d'éthique du Groupe et ses engagements RSE) et en s'appuyant sur une mise en concurrence préalable, ouverte et loyale;
- > **Inscrire toute démarche Achats** dans le respect des procédures Achats définies au sein du Groupe;
- > **Exiger de nos fournisseurs et partenaires** à l'échelle régionale, nationale ou Groupe la signature de la Charte Achats Responsables ORPEA.



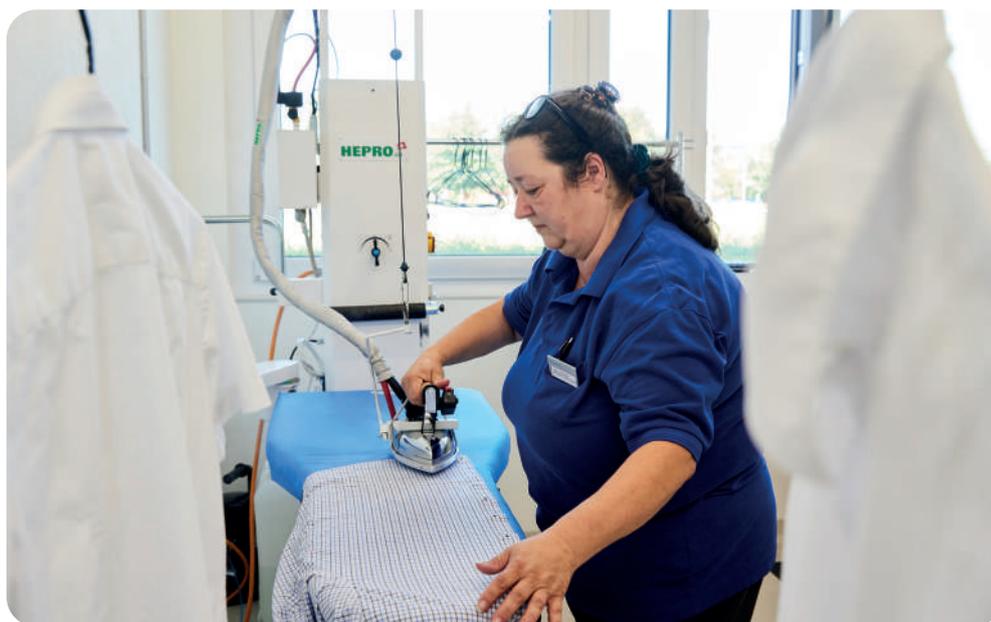
## Nous devons :

- > **Respecter les principes Groupe** applicables en matière de mise en concurrence, notamment via des appels d'offres transparents, équitables et impartiaux;
- > **Veiller avec diligence à l'intégrité** de nos fournisseurs, partenaires et prestataires et veiller à leur alignement et à leur compréhension de nos attentes en termes d'éthique [notamment de lutte contre la corruption, le blanchiment d'argent et le financement du terrorisme] et de responsabilité sociétale [notamment l'impact environnemental et social des produits et services proposés];
- > **Respecter nos engagements** vis-à-vis de nos fournisseurs, partenaires et prestataires en gardant confidentielles les informations techniques, commerciales et financières communiquées et en respectant notamment les délais de règlement.

---

## Nous ne devons pas :

- > **Imposer des conditions abusives** à nos fournisseurs [délai de livraison, de paiement...];
- > **Échanger avec nos concurrents** sur des sujets confidentiels ou non publics;
- > **Continuer à travailler avec un fournisseur qui ne satisferait pas à nos attentes** ou qui ne respecterait pas nos principes éthiques et RSE, notamment en matière de Droits de l'Homme, de respect des règles d'hygiène, de sécurité, d'environnement ou de lutte contre la corruption;
- > **Fausser les règles d'une concurrence saine et loyale** [abus de position dominante, entente sur les prix...].



## Cas pratiques



**Je cherche un nouveau fournisseur de matériels de bureau et j'ai identifié 2 entreprises. La première propose des produits de qualité mais chers alors que les produits de la seconde ne sont pas aussi bons mais meilleur marché. Puis-je communiquer à la première les prix de la seconde afin d'obtenir une remise supplémentaire ?**

Par soucis d'équité et de loyauté vis-à-vis des fournisseurs, vous pouvez indiquer à la première entreprise qu'un autre fournisseur propose des tarifs plus attractifs, mais en aucun cas vous ne devez révéler les prix et l'identité de ce prestataire. Sinon, vous seriez en infraction avec le présent Code et les règles du droit de la concurrence.

**Un fournisseur est venu me démarcher dans le cadre du lancement de son activité. Sa prestation m'intéresse et il est prêt à nous faire de bons prix.**

**Puis-je le sélectionner ?**

En fonction des montants en jeu, vous devez passer par un appel d'offres ou une mise en concurrence et vous assurer de l'intégrité de ce fournisseur. Vous devez également privilégier un rapport de force équilibré avec ce fournisseur de petite taille afin qu'il ne se retrouve pas en situation de dépendance économique vis-à-vis d'ORPEA.



## Pour aller plus loin

De plus amples informations sont disponibles dans la Charte Achats Responsables ORPEA.

## Principe 13 /

# Communiquer des informations exactes, précises et sincères à nos actionnaires, investisseurs, prêteurs, ainsi qu'au public, et prévenir le délit d'initié

### Notre position de Groupe coté en bourse nous engage à :

- > **Présenter des informations financières exactes, précises et sincères**, afin de donner une image fidèle et pertinente de nos activités à la communauté financière / aux investisseurs. Dans ce cadre, chaque collaborateur doit effectuer une remontée d'informations fiable;
- > **Veiller au respect des règles de marché qui doivent être observées par les collaborateurs susceptibles de détenir des informations privilégiées sur l'entreprise**; l'accès à des informations privilégiées peut conduire à des abus de marché sanctionnables, et notamment au délit d'initié en mettant à profit ces informations pour soi ou en les communiquant à des proches ou à des tiers. Le délit d'initié est constitué par l'achat ou la vente des titres d'une société [des actions par exemple], ou d'autres opérations similaires [levée d'option...], par une personne ayant connaissance d'informations sensibles susceptibles d'influer sur la valeur de ces titres et non encore rendues publiques. Les collaborateurs d'ORPEA et mandataires sociaux doivent donc faire preuve d'une extrême vigilance dans leurs opérations sur titres.

La communication d'informations comptables, financières ou de gestion, à la communauté financière, aux autorités publiques ou aux médias, **relève des seules prérogatives de la Direction Générale, de la Direction des Relations Investisseurs et de la Direction Financière.**



## Nous devons :

- > **Produire des informations exactes et précises**, en particulier à propos de la comptabilité et des indicateurs de gestion, financiers et extra-financiers;
- > **Alerter notre hiérarchie ou la Direction Financière** en cas de découverte d'une inexactitude dans les informations comptables ou financières;
- > **Limiter la communication des informations sensibles** aux seules personnes qui en ont strictement besoin dans le cadre de leurs missions;
- > **Faire preuve de vigilance et nous interroger avant chaque transaction** sur le titre ORPEA pour garantir le respect des règles de marché.
- > **Coopérer avec les auditeurs** internes et externes;

## Nous ne devons pas :

- > **Communiquer des informations en externe** à moins que cela entre dans les prérogatives du poste et s'inscrive dans le cadre de sa mission ;
- > **Procéder à des opérations sur des titres ORPEA** directement ou indirectement lorsque l'on a connaissance d'une information privilégiée.
- > **Divulguer des informations sensibles et/ou confidentielles**, même à notre entourage, ou en interne à des collaborateurs si cela n'est pas strictement nécessaire à l'exercice de leur mission ;
- > **Suggérer à un membre de sa famille ou à un proche d'acheter des titres ORPEA** sur la base d'informations privilégiées, même sans en retirer un gain financier pour soi-même.



## Cas pratiques



**En préparant une présentation des indicateurs de chiffres d'affaires pour les auditeurs externes, j'ai découvert une inexactitude dans un dossier.**

**Comment réagir ?**

Il est très important de faire part d'une telle inexactitude le plus rapidement possible à votre hiérarchie, qui, si elle la confirme, la transmettra à la Direction Financière afin que l'erreur soit corrigée au plus vite et que la régularité et la sincérité des comptes du Groupe soient rétablies, et ce, en concertation avec les auditeurs externes.

**Je convie un journaliste local à visiter l'établissement qui vient d'être transféré dans un nouveau bâtiment. A cette occasion, le journaliste me demande quel est le taux d'occupation actuel et le prix moyen d'hébergement.**

**Que dois-je répondre ?**

Ces informations n'ont pas à être dévoilées en externe. Vous pouvez simplement répondre qu'il s'agit d'indicateurs internes, mais rappeler les informations publiques :

- La capacité d'accueil autorisée de l'établissement est de x lits;
- Le prix d'hébergement est de x €/ jour.

**J'entends parler de délit d'initié et d'informations privilégiées, mais comment savoir si une information est « privilégiée » ?**

En matière de délit d'initié, les informations suivantes sont considérées comme privilégiées (liste non exhaustive) :

- La situation financière du Groupe, d'une filiale ou d'un établissement (chiffres d'affaires, résultat, taux d'occupation, prix moyen hébergement, etc.);
- Les projets d'acquisition ou de désinvestissement / cession;
- La délivrance d'une autorisation d'exploitation;
- La perte ou le gain d'un marché important;
- Le développement dans un nouveau pays;
- La liste des partenaires privés et publics du Groupe.

En cas de doute, nous vous recommandons de vous abstenir de toute transaction ou de vous rapprocher des Relations Investisseurs Groupe.



## Principe 14 /

# Utiliser de façon éthique et responsable les moyens mis à disposition par le Groupe

Dans le cadre de leurs fonctions, les collaborateurs ont accès à un ensemble de biens, outils et ressources qui constituent le patrimoine matériel (ensemble des constructions, meubles, objets d'utilisation quotidienne, outils et équipements) et immatériel (ensemble des informations, licences et connaissances) du Groupe.

### Nous nous engageons à :

- > **Veiller à ce que chacun contribue au respect et à la protection** du patrimoine de l'entreprise afin de préserver un environnement de travail de qualité;
- > **Lutter contre toute forme d'abus social** en mettant en œuvre tout dispositif de prévention et de détection.

Une attention particulière doit être portée sur l'utilisation des ressources informatiques, car, en la matière, chaque maillon de la chaîne de sécurité a un rôle critique. Ainsi, l'utilisation des courriels, des clés USB et des disques durs externes, d'Internet, des mots de passe, etc. doit être faite dans le plus strict respect des règles informatiques édictées par le Groupe.



## Nous devons :

- > **Utiliser le matériel mis à notre disposition** dans un objectif strictement professionnel;
- > **Prendre soin des matériels et équipements** mis à disposition comme s'il s'agissait des nôtres;
- > **Signaler toute dégradation, perte ou vol de matériel** à la personne responsable;
- > **Garder à l'esprit que toutes les ressources et documents** appartenant au Groupe ne peuvent être prêtés, transférés ou cédés sans autorisation.

## Nous ne devons pas :

- > **Utiliser pour un usage personnel** le matériel de l'entreprise;
- > **Dégrader les sites et bâtiments** [volontairement ou par négligence];
- > **Faire un usage inapproprié** des systèmes d'information, du courrier électronique et d'Internet [utilisation privée excessive, consultation de sites à risque...];
- > **Diffuser des documents internes à des tiers** [note de service, courrier interne, politiques et procédures...].

## Cas pratiques



**Mon épouse a un besoin urgent d'envoyer son CV pour un emploi et notre imprimante est en panne. Puis-je le taper et l'imprimer au bureau ?**

L'utilisation personnelle du matériel mis à disposition est possible tant que cela reste exceptionnel, raisonnable et que cela n'empiète pas sur votre activité professionnelle (fait en dehors de vos heures de travail). Dans tous les cas, vous devez avertir votre responsable hiérarchique.

**J'organise une fête d'anniversaire pour un ami et j'ai besoin de verres, couverts, assiettes en grand nombre. Nous en avons en trop grande quantité dans l'établissement et j'y ai accès facilement. Puis-je les emprunter et les ramener après la fête ?**

Non, ce matériel est mis à disposition pour une utilisation uniquement professionnelle dans le cadre de l'exploitation de l'établissement et non pour une utilisation personnelle. Même si vous y avez accès, vous ne devez pas l'emprunter.

## Pour aller plus loin

Concernant l'utilisation des ressources informatiques du Groupe, nous vous invitons à vous reporter à la Charte Informatique du Groupe.

## Principe 15 /

# Protéger l'image et la réputation du Groupe, des patients et des résidents

L'image et la réputation du Groupe et de ses marques représentent un atout précieux dans la conduite de nos activités et de notre développement, en particulier compte tenu de la nature sensible de notre secteur. Afin de continuer à bénéficier de la confiance des résidents, patients et familles qui choisissent nos services, mais aussi des autorités publiques et de toutes les parties prenantes avec lesquelles le Groupe est en relation, nous nous devons de préserver collectivement cette réputation.

### Nous nous engageons à :

- > **Veiller à ce que les collaborateurs qui s'expriment sur les réseaux sociaux** sur un sujet directement ou indirectement lié au Groupe le fassent dans le respect de nos valeurs et ne délivrent pas d'informations confidentielles susceptibles de nuire à la réputation du Groupe;
- > **Obtenir l'autorisation préalable** des personnes physiques avant toute utilisation d'un support comprenant des images, qu'il s'agisse d'un résident, patient, bénéficiaire, collaborateur ou d'une personne extérieure (photo, vidéo, ...).

### Nous devons :

- > **Toujours agir en nous demandant quelles seraient les conséquences** si nos actes venaient à être connus;
- > **Toujours questionner la pertinence et l'impact de nos publications** (personnelles et professionnelles) sur l'image et la réputation du Groupe (Internet et réseaux sociaux);
- > **Avoir conscience que, sur Internet, rien n'est « secret », « temporaire » ou « privé »;**
- > **Informé la Direction de la communication en cas de demande / question** concernant un sujet directement ou indirectement lié au Groupe.

---

### Nous ne devons pas :

- > **Nous exprimer au nom du Groupe** ou de l'un de ses établissements sans y avoir été préalablement autorisés;
- > **Révéler d'informations confidentielles** (résultats financiers, projets en cours...) ou publier des informations provisoires ou incorrectes sur l'entreprise.
- > **Utiliser l'adresse électronique professionnelle** ou les documents à en tête du Groupe pour nos affaires ou opinions personnelles;

## Cas pratiques



**Lors de la soirée de fin d'année, j'ai pris des photos de mes collègues dans des situations embarrassantes. Puis-je les partager sur les réseaux sociaux avec mes amis via mon compte personnel ?**

Tout d'abord, de telles photos ne devraient pas être diffusées sans avoir l'accord préalable de vos collègues. Quand bien même cet accord serait obtenu, le caractère public des réseaux sociaux nous fait interdire toute publication qui pourrait nuire à l'image des collaborateurs du Groupe et, par ricochet, à celle du Groupe lui-même.

**Mon responsable m'a fait plusieurs remarques sur mon travail ce jour et j'ai posté via mon compte sur les réseaux sociaux un message le citant pour partager l'information avec mes amis. Au sein de ces amis, j'ai aussi quelques collègues et ex-collègues qui ont quitté l'entreprise. À la réflexion, j'ai peur que mes propos ne soient repris.**

**Ai-je eu tort de partager cette information ?**

Avant de publier une information par écrit sur les réseaux sociaux (et même en interne), vous devez vous demander si vous seriez prêt à assumer ces propos s'ils devenaient publics. En effet, ce que vous publiez sur les réseaux sociaux ne vous appartient plus (texte, image) et peut donc être partagé, republié et même repris sur d'autres médias. Ainsi, vous vous trouvez être responsable d'une information qui est devenue publique.



## Principe 16 /

# Assurer / Garantir la confidentialité des informations

Les informations concernant le Groupe représentent une valeur économique et stratégique faisant partie du capital immatériel de l'entreprise, lequel assure sa pérennité et sa différenciation par rapport à la concurrence.

### Nous nous engageons à :

- > **Sensibiliser les collaborateurs du Groupe** à faire preuve de prudence et de bon sens dans le traitement et l'échange d'informations qu'ils sont amenés à connaître, que ce soit vis-à-vis de collègues, de prestataires intégrés aux équipes ou de tiers externes;
- > **Veiller à ce que les informations et documents internes** ne soient divulgués qu'aux personnes habilitées à les connaître, en particulier s'il s'agit d'informations sensibles et/ou confidentielles de nature stratégique, commerciale, financière ou organisationnelle par exemple.

### Nous devons :

- > **Communiquer des informations internes** aux seules personnes ayant un besoin légitime d'en avoir connaissance;
- > **Apposer une mention « confidentiel »** ou « usage interne uniquement » sur les documents le nécessitant;
- > **Informor oralement nos interlocuteurs** au cours des réunions sur le caractère confidentiel des informations et préciser qu'elles ne doivent pas être diffusées;
- > **Garder les informations et données confidentielles** en toute sécurité, que le format soit papier ou numérique;
- > **Évaluer le niveau de confidentialité des informations** avant toute transmission en externe [se rapprocher du dépositaire de l'information en cas de doute] et recourir à un accord de confidentialité dès lors que cela s'avère nécessaire.

---

### Nous ne devons pas :

- > **Divulguer une information confidentielle** à un tiers externe n'ayant pas la nécessité impérieuse d'en prendre connaissance dans le cadre de la réalisation de sa mission;
- > **Discuter d'informations confidentielles dans des lieux publics** où les conversations peuvent être entendues et où la sécurité des données peut être compromise;
- > **Conserver et utiliser des informations internes** en cas de départ d'ORPEA.

## Cas pratiques



**J'ai participé à une réunion à laquelle en introduction l'intervenant interne a précisé que le contenu du projet et des échanges devait rester confidentiel. Nous étions nombreux à la réunion et je souhaite communiquer les informations à mon équipe, puis-je le faire ?**

Non, il convient en premier lieu de se rapprocher de la personne ayant précisé que les informations communiquées avaient un caractère confidentiel afin de vous assurer que vous pouvez les communiquer à votre équipe, même si celle-ci sera partie prenante ultérieurement.

**Dans le cadre d'un nouveau projet stratégique pour le Groupe, je dois faire appel à différents intervenants internes et externes. Quelles informations puis-je communiquer aux différents intervenants ?**

Il n'est pas nécessaire de communiquer toutes les informations concernant le projet à toutes les parties prenantes. Il convient d'identifier les personnes internes ou externes à qui l'ensemble des informations doit être confié, car elles en ont un besoin légitime, et celles à qui il convient de ne communiquer que la partie des informations nécessaire à leur mission. Dans tous les cas, vous devez passer par des accords de confidentialité si les éléments sont transmis en externe.



# Conséquences du non-respect de la présente politique

Toute infraction à ce règlement, quelle que soit l'importance de l'infraction ou du dommage causé, peut donner lieu à l'application de la politique de sanctions prévue par le règlement du travail, compte tenu de l'importance capitale du respect de ce code de conduite.

Les infractions commises par des tiers et/ou des indépendants sont soumises aux sanctions prévues dans le contrat de service qui les lie à ORPEA Belgium SA ou au centre de soins résidentiel concerné.



**Cliniques - Maisons de retraite - Résidences Services - Services à domicile**

12 rue Jean Jaurès, CS 10032, 92813 Puteaux CEDEX, France - Tél.: 01 47 75 78 07  
[www.orpea-groupe.com](http://www.orpea-groupe.com)

