

2022
Plan
de vigilance



Plan de vigilance du Groupe

Le Groupe Maisons De Famille élabore son plan de vigilance pour répondre aux exigences de la loi française (2017-399) du 27 mars 2017 relative au devoir de vigilance des sociétés mères et donneuses d'ordre.

Ce plan comporte les mesures de vigilance raisonnable propre à identifier les risques et à prévenir les atteintes graves envers les droits humains et les libertés fondamentales, la santé et la sécurité des personnes ainsi que l'environnement.

Il s'adresse à la maison mère du Groupe, la société Groupe Maisons De Famille S.A. ainsi qu'aux filiales contrôlées, au sens de l'article L. 233-16 du Code de commerce, directement ou indirectement par cette société et aux fournisseurs et sous-traitants avec lesquels les différentes sociétés du Groupe entretiennent une relation commerciale établie.

Il s'articule autour des mesures suivantes :

1. une cartographie des risques ;
2. des procédures d'évaluation régulière des filiales, des sous-traitants et fournisseurs ;
3. des actions adaptées d'atténuation ou de prévention des risques ;
4. un mécanisme d'alerte et de recueil des signalements ;
5. un dispositif de suivi des mesures mises en œuvre et d'évaluation de leur efficacité.

Ce plan est conçu avec les directions achats, médicale, informatique, ressources humaines, RSE, qualité, opération, immobilier, juridique, les directeurs d'établissement en lien avec la direction générale et les instances de gouvernance du Groupe et de ses filiales.

Cartographie des risques Groupe

Le Groupe Maisons De Famille travaille sur l'élaboration d'une cartographie consolidée pour évaluer les risques d'atteintes graves envers les droits humains et les libertés fondamentales, la santé et la sécurité des personnes ainsi que l'environnement.

Pour ce faire, la méthodologie suivie repose sur :

- une recension des résultats des cartographies existantes notamment en matière RH, qualité et RSE ;
- des entretiens avec les parties prenantes de l'entreprise (administrateur, référent conformité, responsable des achats, des ressources humaines, qualité...)
- le suivi du contexte social, économique et réglementaire des pays dans lesquels les établissements sont implantés les établissements du Groupe ;
- l'analyse des documents réglementaires clés (Principe directeurs des Nations Unies et de l'OCDE, rapport du Défenseur des droits sur les EHPAD, conventions de l'OIT...).

À date, l'exercice a permis l'identification de 21 risques. Ceux-ci se répartissent en quatre thématiques distinctes : (i) droits humains des résidents, (ii) droits humains des employés, (iii) santé et sécurité et (iv) environnement. Des exemples d'actions adaptées de prévention et d'atténuation de ces risques sont présentés dans les tableaux suivants :

Droits humains des résidents

Dénomination	Exemples de mesures prises au sein du Groupe et de ses filiales
Risques d'abus intentionnels ou non intentionnels	<ul style="list-style-type: none"> • Formation régulière des employés sur la bienveillance • Processus de déclaration des événements indésirables
Risques de médication	<ul style="list-style-type: none"> • Procédure d'intégration du résident avec évaluation de l'ensemble des risques liés à sa santé pour adapter la prise en charge personnalisée du résident aboutissant à un plan de soins personnalisé et à la rédaction d'objectifs de soins personnalisés à partir du projet personnalisé. Réévaluation au moins une fois par an • Suivi quotidien de tous les risques et soins par le biais d'une réunion pluridisciplinaire
Risques liés à l'absence de prise en compte des réclamations	<ul style="list-style-type: none"> • Enquête de satisfaction pour le résident et sa famille • Procédure de gestion des plaintes
Risques de perte et de vol des biens des résidents	<ul style="list-style-type: none"> • Assurance en cas de vol ou de perte de l'établissement dans la disparition du bien • Chambres sécurisées
Risques de non-respect de la vie privée et familiale des résidents	<ul style="list-style-type: none"> • Gestion des droits d'accès avec restrictions aux données médicales • Traitement des questions éthiques dans le contexte des réunions pluridisciplinaires
Risques de contention abusive pour un résident	<ul style="list-style-type: none"> • Procédure et bonnes pratiques pour l'utilisation de contentions physiques uniquement sur prescription médicale • Suivi des indicateurs de taux de contention mis en place dans la maison
Risques de perte par l'entreprise des données et informations médicales des résidents	<ul style="list-style-type: none"> • Des serveurs de secours sont situés dans des zones séparées du centre principal • Système logiciel d'urgence • Plan de continuité d'activité

Droits humains des travailleurs

Dénomination	Exemples de mesures prises au sein du Groupe et de ses filiales
Risques de discrimination	<ul style="list-style-type: none"> • Code de conduite • Plans d'égalité homme / femme
Risques de non-respect de la liberté d'association ou de manifestation des travailleurs	<ul style="list-style-type: none"> • Négociations annuelles avec les représentants des syndicats
Risques liés au non-respect de l'équilibre entre vie professionnelle et vie privée	<ul style="list-style-type: none"> • Modèles de temps de travail flexibles sur demande • Droit à la déconnexion (charte)
Risques de perte de données et d'informations sur les employés par l'entreprise	<ul style="list-style-type: none"> • Des serveurs de secours sont situés dans des zones séparées du centre principal • Système logiciel d'urgence • Plan de continuité d'activité

Santé et sécurité

Dénomination	Exemples de mesures prises au sein du Groupe et de ses filiales
Risque d'épidémies et d'infections	<ul style="list-style-type: none"> • Procédure de prévention des risques épidémiques • Rapports obligatoires aux autorités de surveillance
Risques de pénurie ou d'absence de personnel qualifié	<ul style="list-style-type: none"> • Actions visant à améliorer l'image de marque de l'employeur pour qu'elle soit attrayante • Revalorisation des salaires du personnel concerné
Risques liés à la sécurité alimentaire	<ul style="list-style-type: none"> • Contrôle médical des cuisines • Alerte sur les dossiers médicaux des résidents concernés par les risques de sécurité alimentaire identifiés
Risques psychosociaux	<ul style="list-style-type: none"> • Formation à la prévention des risques psychosociaux • Rotation régulière des employés
Risques d'accidents du travail	<ul style="list-style-type: none"> • Formation sur la prévention des risques d'accidents du travail • Service en charge de ce risque spécifique
Risques pour la sécurité des bâtiments et des équipements	<ul style="list-style-type: none"> • Certifications (ex. BREEM) • Inspections régulières du site
Risques pour la santé et la sécurité des employés des partenaires commerciaux	<ul style="list-style-type: none"> • Documents obligatoires demandés pour les relations d'affaires • Intégration d'une clause de conformité au contrat

Environnement

Dénomination	Exemples de mesures prises au sein du Groupe et de ses filiales
Risques liés à la gestion des déchets médicaux et non médicaux	<ul style="list-style-type: none"> • Certification ISO 14001 • Procédure interne relative à la gestion des déchets
Risques liés à l'utilisation intensive des ressources naturelles (énergie, etc.)	<ul style="list-style-type: none"> • Installation d'un dispositif d'énergie renouvelable (ex. panneaux solaires) • Évaluation de la consommation d'énergie par maison
Risques de pollution	<ul style="list-style-type: none"> • Évaluation de l'empreinte carbone (scopes 1 et 2)

Le Groupe est actuellement en train de procéder à l'analyse de ses risques qui conduira par la suite à leur hiérarchisation.

Évaluation régulière de la situation des filiales, des sous-traitants ou fournisseurs et contrôle du dispositif

L'analyse régulière des risques, le suivi de la mise en œuvre des mesures d'atténuation ou de prévention et l'évaluation de leur efficacité sont menées par un ensemble cohérent d'acteurs tant internes qu'externes.

Tant l'activité des entités du Groupe que celle de ses partenaires d'affaires est évaluée et contrôlée.

L'évaluation régulière des risques et le contrôle du dispositif au sein des entités du Groupe sont assurés par :

- **les directeurs d'établissements en lien avec les directions opérationnelles**, notamment Qualité et Médicale, sur leurs risques métiers par le biais de contrôles et audits menés régulièrement. (ex. questionnaire d'autoévaluation, questionnaire de satisfaction...);
- **les directeurs généraux assistés par leurs référents conformité et RSE** sur le déploiement et l'efficacité du dispositif au sein de leur entité respective (ex. : conformité du plan avec les exigences réglementaires);
- **les instances de gouvernance Groupe et filiales** qui supervisent la mise en œuvre du plan. Les sujets relatifs à la conformité sont ainsi abordés *a minima* deux fois par an en conseil d'administration, comité d'audit, risques et *compliance* ainsi qu'en comité de direction. Ces réunions sont notamment l'occasion de présenter la mise à jour annuelle des cartographies locales, d'élaborer les plans d'actions subséquents et d'en évaluer l'efficacité.

Cette évaluation est complétée par les résultats des travaux réalisés lors des missions externes de contrôle interne et d'audit des activités du Groupe et de ses filiales par **des organismes externes** habilités (autorité de contrôle, bureau de contrôle, organismes indépendants).

Une évaluation régulière des risques et le contrôle des sous-traitants et fournisseurs est réalisée. Avant d'entrer, de poursuivre ou de renouveler une relation d'affaires, une analyse de risque est réalisée à l'aide notamment d'un questionnaire d'intégrité.

Celle-ci constitue une mesure de vigilance susceptible d'identifier les risques potentiels d'atteinte à l'éthique des affaires, droits humains, santé et sécurité ou encore à l'environnement, ainsi que les risques associés aux programmes de sanctions internationales. Cette première évaluation ou « *due diligence* » est réalisée en interne par les équipes du département des achats.

Si nécessaire, une analyse complémentaire, fournie par le référent *Compliance* vient préciser et conforter l'évaluation.

En fonction des informations obtenues, il pourra être décidé de ne pas engager ou d'interrompre les relations, ou bien de la poursuivre moyennant la mise en œuvre de mesures préventives adaptées : clauses contractuelles protectrices, demandes de garanties, contrôles renforcés.

Mécanisme d'alerte et de recueil des signalements relatifs à l'existence ou à la réalisation des risques

Un dispositif d'alerte professionnelle est accessible à l'ensemble des collaborateurs ainsi qu'aux parties prenantes de l'entreprise (ex. fournisseurs, résidents, famille de résident, ...) pour permettre le recueil de signalements sur ces atteintes.

Groupe Maisons De Famille garantit une stricte confidentialité de l'identité du lanceur d'alerte, de la personne visée par l'alerte et des faits objets du signalement.

Les signalements sont traités en toute confidentialité, sous réserve des obligations légales applicables et d'éventuelles procédures administratives ou judiciaires.

Aucune mesure disciplinaire ou discriminatoire ne pourra être prise à l'encontre des collaborateurs ayant effectué un signalement, même si les faits ne sont pas avérés, dans la mesure où ces collaborateurs ont agi selon les critères précédemment énoncés.

Cependant, l'utilisation abusive de ce dispositif peut faire l'objet de sanctions disciplinaires voire d'actions en justice.

Le dispositif d'alerte professionnelle et son mode d'emploi sont accessibles à l'adresse suivante : <https://groupemaisonsdefamille.whistleblownetwork.net/frontpage>