

COLISEE

Plan de vigilance

Introduction

Contexte

Loi n° 2017-399 du 27 mars 2017 relative au devoir de vigilance des sociétés mères et des entreprises donneuses d'ordre.

« Art. L. 225-102-4.-I.-Toute société qui emploie, à la clôture de deux exercices consécutifs, au moins cinq mille salariés en son sein et dans ses filiales directes ou indirectes dont le siège social est fixé sur le territoire français, ou au moins dix mille salariés en son sein et dans ses filiales directes ou indirectes dont le siège social est fixé sur le territoire français ou à l'étranger, établit et met en œuvre de manière effective un plan de vigilance.

Les filiales ou sociétés contrôlées qui dépassent les seuils mentionnés au premier alinéa sont réputées satisfaire aux obligations prévues au présent article dès lors que la société qui les contrôle, au sens de l'article L. 233-3, établit et met en œuvre un plan de vigilance relatif à l'activité de la société et de l'ensemble des filiales ou sociétés qu'elle contrôle.

Le plan comporte les mesures de vigilance raisonnable propres 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, résultant des activités de la société et de celles des sociétés qu'elle contrôle au sens du II de l'article L. 233-16, directement ou indirectement, ainsi que des activités des sous-traitants ou fournisseurs avec lesquels est entretenue une relation commerciale établie, lorsque ces activités sont rattachées à cette relation. Le plan a vocation à être élaboré en association avec les parties prenantes de la société, le cas échéant dans le cadre d'initiatives pluripartites au sein de filières ou à l'échelle territoriale. Il comprend les mesures suivantes :

1. Une cartographie des risques destinée à leur identification, leur analyse et leur hiérarchisation;
2. Des procédures d'évaluation régulière de la situation des filiales, des sous-traitants ou fournisseurs avec lesquels est entretenue une relation commerciale établie, au regard de la cartographie des risques ;
3. Des actions adaptées d'atténuation des risques ou de prévention des atteintes graves ;
4. Un mécanisme d'alerte et de recueil des signalements relatifs à l'existence ou à la réalisation des risques, établi en concertation avec les organisations syndicales représentatives dans ladite société ;
5. Un dispositif de suivi des mesures mises en œuvre et d'évaluation de leur efficacité. »

Ce plan de vigilance dresse un état des lieux des mesures actuelles et des axes d'amélioration identifiés. Afin d'illustrer les mesures, nous avons choisi de sélectionner une ou plusieurs bonnes pratiques par filiale, sans viser l'exhaustivité.

Colisée

Acteur de référence du grand-âge en Europe, Colisée défend une vision engagée de l'accompagnement des personnes âgées axée sur l'écoute et le respect de chaque individu. Colisée propose une gamme de services complète et complémentaire pour répondre aux défis posés par le vieillissement de la population : maisons médicalisées, résidences services, cliniques de réhabilitation et services à domicile. En encourageant une approche centrée sur la personne, Colisée apporte une réponse à l'enjeu du vieillissement, dans toute sa complexité. En mars 2021, Colisée devient une société à mission avec comme raison d'être « S'engager pour le mieux-vieillir, c'est faire grandir durablement notre société ».

Chiffres clés (2022)

- 371 établissements d'accueil
- Plus de 55 000 personnes âgées accompagnées
- Plus de 20 400 collaborateurs

Périmètre

Le plan de vigilance évalue les risques existants pour les collaborateurs, les clients et la société dans son ensemble sur le périmètre des sièges sociaux, des établissements de Colisée, ainsi que dans les chaînes d'approvisionnement liées aux achats directs et indirects. Le plan de vigilance rend compte des actions mises en place dans les quatre principaux pays d'implantation de Colisée: la France, la Belgique, l'Espagne et l'Italie.

Elaboration du plan de vigilance

Les instances suivantes ont participé à la rédaction du présent document :

- Comité exécutif
- Direction ESG
- Direction Médicale
- Direction Contrôle Opérationnel
- Direction SI
- Directions Ressources Humaines
- Direction Juridique
- Directions Opérationnelles
- Directions Achats

Ces instances ont été impliquées de la définition des risques à la mise en œuvre des plans d'action.

1. Cartographie des risques

Il est de la responsabilité de Colisée d'identifier et de minimiser l'impact de ses activités sur la société. En 2022, Colisée met à jour la cartographie des risques susceptibles de subvenir dans le périmètre de ses sièges sociaux et ses établissements, auprès des clients et des collaborateurs. Dans le cadre du plan de vigilance, une analyse des enjeux du secteur permet de préciser cette évaluation sur les thématiques sociales et environnementales. La cartographie des risques des achats est distinguée de celle des risques majeurs des activités de Colisée, en raison de la spécificité des méthodologies employées pour chacune.

Risques majeurs des activités de Colisée

Enjeux	Risques	Description du risque
Droits humains et libertés fondamentales	Non-respect des huit conventions fondamentales de l'Organisation Internationale du Travail	Risque de non-respect des huit conventions fondamentales de l'Organisation internationale du travail : Convention sur la liberté syndicale et la protection du droit syndical, Convention sur le droit d'organisation et de négociation collective, Convention sur le travail forcé, Convention sur l'abolition du travail forcé, Convention sur l'âge minimum, Convention sur les pires formes de travail des enfants, Convention sur l'égalité de rémunération, Convention concernant la discrimination (emploi et profession)
	Atteinte à la dignité des clients	Risque de maltraitance des clients : violence, malnutrition, abus de moyens de contrainte, vol d'effets personnels, discrimination
	Défaut dans la qualité des soins	Risque d'accident et de sortie inopinée d'un résident, risque d'erreur de médication
	Risques professionnels	Risque de santé et de sécurité lié aux conditions de travail des collaborateurs : risque psychosocial et risque physique
	Pénurie de personnel médical	Risque de dégradation de la qualité du service et des conditions de travail lié aux difficultés de recrutement et de rétention du personnel médical
Santé et sécurité	Épidémie et pandémie	Risque qu'une nouvelle souche de Covid ou qu'une épidémie / pandémie se déclare
	Contamination alimentaire et qualité de l'eau	Risque de contamination par des aliments ou par l'eau affectant les clients, collaborateurs et visiteurs
	Insécurité des établissements	Risque de dégradation des établissements exposant la sécurité des clients, des collaborateurs et des visiteurs
	Violation de la réglementation sur la confidentialité des données	Risque de violation du caractère privé des données
	Cyber-attaque	Risque d'intrusion de tiers malveillants dans les infrastructures et systèmes, entraînant : l'indisponibilité des services informatiques perturbant les opérations ; la perte, le vol ou la divulgation données personnelles ; un risque de corruption et de demande de rançon de données
	Corruption	Risque qu'un collaborateur ou une tierce partie agissant au nom d'une entité Colisée sollicite ou accepte des pots-de-vin ou d'autres avantages en échange de faveurs, risque qu'une partie prenante modifie des informations dans un rapport d'inspection
Environnement	Impact environnemental des activités de Colisée	Risques pour l'environnement générés par les activités de Colisée : surconsommation de ressources par les bâtiments (énergie, eau), pollution (eau, air, sol).

Risques achats

Colisée identifie à travers la cartographie de ses risques achats les enjeux ESG liés aux produits et services achetés sur ses chaînes d'approvisionnement.

Colisée analyse les catégories d'achats suivantes : Énergie, Utilitaires et équipements, Produits pharmaceutiques et actes médicaux, Appareils médicaux, Alimentation et boissons, Linge et vêtements de travail, Nettoyage, Eau, Petites fournitures et mobilier, Transport, Gestion des déchets, Maintenance et services informatiques, Services et sous-traitance.

Chaque catégorie d'achat est analysée à partir des enjeux de l'ISO 26 000 :

- Droits de l'Homme : droits civils et politiques, droits économiques, sociaux et culturels, droits fondamentaux du travail
- Travailleurs : conditions de travail et sécurité sociale, relations de travail et syndicalisation, santé et sécurité dans les bâtiments
- Environnement : pollution, utilisation durable des ressources, changement climatique, protection de la biodiversité
- Communautés : éducation et culture, création d'emplois et de richesses pour la communauté, promotion de la santé, liens sociaux
- Équité des pratiques : corruption, engagement politique responsable, concurrence légale, droits de propriété et brevets

A titre d'exemple, les risques majeurs identifiés pour la catégorie Alimentation et boissons sont les suivants :

- Droits de l'Homme : risque de travail des enfants, risque de travail forcé
- Travailleurs : risque santé et sécurité pour les agriculteurs avec l'utilisation de pesticides et d'engrais chimiques, risque de non-respect des conventions fondamentales de l'OIT, risque de travail non déclaré des saisonniers
- Environnement : risque de contamination de l'air, de l'eau et du sol, atteinte à la biodiversité via l'utilisation d'engrais, l'utilisation de machines, la transformation des sols. La phase de transformation des aliments et le transport sont aussi responsables d'émissions de gaz à effet de serre.

Les actions d'atténuation des risques liés aux achats sont décrites dans la partie 3.13 du document.

2. Procédures d'évaluation

Afin de garantir le respect des réglementations et des pratiques éthiques, Colisée réalise des contrôles dans l'ensemble de ses établissements. Ces contrôles permettent l'identification de dysfonctionnements et la mise en place de plans d'actions en conséquence. Les contrôles prennent plusieurs formes, détaillées ci-après.

Auto-évaluation par l'établissement

Des auto-évaluations sont réalisées par le comité de direction de chaque établissement. Effectuées tous les six mois, elles couvrent les thématiques Soins, Ressources Humaines, Sécurité des bâtiments, Sécurité alimentaire, et Entretien & Hygiène. Les résultats de ces auto-évaluations mis en place en 2022 sont remontés au directeur régional et au directeur opérationnel. Ils déclenchent des audits par les services supports de la filiale si nécessaire.

Audits spécifiques par les services supports de la filiale

Pour chacune des thématiques ci-dessous, les services supports de la filiale réalisent des audits spécifiques. Ils sont effectués par des référents régionaux. Les résultats sont présentés aux directeurs des établissements ainsi qu'aux directeurs régionaux et directeurs des opérations pour suivi de plan d'actions.

Ces audits sont déclenchés selon certains critères (ex : résultats de l'auto-évaluation, reprise d'un établissement, plainte ou réclamation, enquête satisfaction). Un audit a lieu a minima une fois par an, dans chaque établissement.

Thématique	Exemples de sujets audités
Soins	Qualité de prise en charge des résidents et des patients, Circuit du médicament
Ressources Humaines	Respect du Code du travail, Respect des réglementations en vigueur, Respect des contrats
Sécurité des bâtiments	Vérification des chaudières et du système de climatisation, Maintenance et sécurité, Légionellose
Sécurité alimentaire	Qualité de la restauration, Traitement de surface, Grammage/quantité de nourriture, Hygiène des outils de production
Entretien & Hygiène	Qualité de l'entretien

Contrôles internes par le directeur du contrôle opérationnel

Des contrôles internes sont réalisés par le directeur du contrôle opérationnel de Colisée, rattaché à la Présidente. 22 contrôles sont réalisés au second semestre 2022 dans les établissements français. Ces contrôles permettent d'identifier les axes d'amélioration opérationnels à mettre en œuvre. En 2023, des visites de contrôles opérationnels seront organisées dans les quatre pays d'implantation de Colisée.

Contrôle des autorités publiques

Outre les contrôles internes, des contrôles d'autorités publiques sont effectués. En 2022, 339 inspections ont lieu (*se référer à la page 27 du rapport du Comité de mission 2022*).

Certifications indépendantes

Les établissements des filiales en Espagne et en Italie sont certifiés ISO 9001. Cette norme définit les principes de management de la qualité, notamment une forte orientation client, la motivation et l'engagement de la direction, l'approche processus et l'amélioration continue.

3. Mesures d'atténuation et de prévention des risques

Pour chacun des risques identifiés au sein de la cartographie, des mesures adaptées sont mises en place.

Afin de prévenir une partie des risques identifiés, Colisée s'engage dans une Charte éthique partagée à tous les collaborateurs. Elle définit les règles et principes fondamentaux que filiales, collaborateurs et parties prenantes doivent respecter dans leurs relations professionnelles. Elle s'applique à l'ensemble des collaborateurs Colisée, quelle que soit la nature de leur collaboration (mandataires sociaux, cadres dirigeants, intérimaires ou encore tiers agissant au nom de Colisée).

La Charte éthique de Colisée prévoit le respect de principes fondamentaux en matière de droits sociaux et environnementaux :

- Respect des normes de qualité et des procédures de vigilance mises en place pour les résidents
- Loyauté et intégrité dans les relations professionnelles
- Respect des données personnelles
- Dignité et bien-être collaborateurs, prohibant toute forme de harcèlement et valorisant la diversité et l'inclusion
- Préservation des ressources de Colisée et des ressources environnementales
- Mise à disposition d'un mécanisme d'alerte

3.1. Non-respect des huit conventions fondamentales de l'Organisation internationale du travail

Au-delà de l'application de la Charte éthique par tous les collaborateurs, d'autres actions sont mises en place au sein de Colisée afin d'assurer le respect des conventions Fondamentales de l'Organisation Internationale du Travail, notamment :

Garantir la liberté syndicale

Des délégués syndicaux et des représentants de proximité sont présents dans toutes les filiales pour assurer le dialogue social au quotidien. En 2022, un groupe spécial de négociation, composé de douze membres de délégations syndicales représentant les quatre pays européens où opère Colisée, définit les contours du futur Comité d'entreprise européen.

Garantir la conformité de nos pratiques au code du travail

Colisée mène des actions pour s'assurer de la conformité de ses pratiques au code du travail.

En France, des audits menés par les directeurs d'établissements et les responsables Ressources Humaines régionaux assurent cette conformité. La direction des affaires sociales réalise des actions de communication et de prévention sur demande des directeurs d'établissement, par exemple une formation sur le droit social.

Lutter contre les discriminations

Des initiatives spécifiques sont mises en place par les filiales pour lutter contre toute forme de discrimination. Afin de s'assurer de l'égalité femmes-hommes, Colisée mesure l'index égalité professionnelle femmes-hommes dans les quatre principaux pays d'implantation (94, en 2022).

En France, depuis 2022, un partenariat avec MadeinTH permet l'accompagnement des salariés en situation de handicap. Une ligne de communication est mise à disposition pour les accompagner dans leurs démarches administratives (demande de financement pour un aménagement du poste de travail, accompagnement des démarches auprès de l'AGEFIPH).

En Espagne, un plan d'égalité est élaboré et validé par les représentants des salariés. Ce plan explicite les mesures d'égalité mises en place sur les sujets de : formation, évolution de carrière, rémunération, prévention du harcèlement, de santé et sécurité au travail. En complément de ce plan d'égalité, Colisée Espagne collabore avec des associations d'emploi et d'insertion, notamment pour le handicap (Adecco Foundation, Red Cross, Novaterra), l'exclusion sociale (Novaterra, Accem, Red Cross, SEPE), les jeunes (centres de formation), et les réfugiés (YMCA).

3.2 Atteinte à la dignité des clients

Afin de limiter le risque d'atteinte à la dignité des clients, tous les collaborateurs s'engagent à travers la Charte éthique au respect des normes de qualité et des procédures de vigilance mises en place pour le résident. Un processus de gestion des réclamations est en place pour prévenir des situations à risque (voir 4. Les mécanismes d'alerte et de réclamations). Colisée met également en place une diversité d'actions.

Le Plan d'accompagnement personnalisé

Le Plan d'accompagnement personnalisé (PAP) garantit à chaque résident une attention et des soins adaptés à son âge, ses besoins, ses envies et sa pathologie. Il est travaillé avec le résident, le personnel accompagnant et la famille dans le mois qui suit l'entrée du résident en établissement et est mis à jour tous les six mois à minima. Au-delà de garantir la qualité des soins pour chaque résident, le PAP favorise les échanges avec les familles et permet de désamorcer les situations à risque. La part de résidents disposant d'un plan d'accompagnement personnalisé actualisé s'élève à 80% en 2022.

Le Mini nutritional assessment (MNA®)

En complément, Colisée met en place l'évaluation Mini nutritional assessment (MNA®) qui permet de prévenir et d'anticiper la dénutrition chez les résidents. Le MNA® est un standard internationalement reconnu qui permet une évaluation simple et régulière de l'état nutritionnel d'une personne.

La réduction de la contention physique

Dans la philosophie de préservation de l'autonomie de Colisée, les équipes réduisent au maximum la contention physique, ce qui implique une adaptation des protocoles. Chaque filiale établit un plan d'actions avec des pratiques alternatives. La part de résidents sans contention physique s'élève à 79% en 2022.

La réduction de l'utilisation des médicaments psychoactifs

La politique de réduction de l'utilisation des médicaments psychoactifs permet de préserver les capacités physiques et cognitives de chaque résident. L'utilisation de nouvelles approches pédagogiques permet le traitement et le soulagement de certains symptômes. En 2022, la part de résidents ne prenant pas de médicaments psychoactifs s'élève à 46%.

Formation à la bientraitance

Colisée propose dans chaque filiale des formations obligatoires sur la bientraitance.

3.3 Défaut dans la qualité des soins

Les politiques de qualité sont portées par les directeurs médicaux et directeurs qualité dans les filiales, coordonnés par le directeur médical du siège. Au niveau des établissements, les cadres de santé, le médecin coordinateur et le directeur d'établissement sont les garants de la qualité des soins. En complément des audits soins par l'établissement et le service support des filiales, des contrôles des autorités publiques (voir 2. *Procédures d'évaluation*) ainsi que des formations dispensées au personnel soignant, Colisée assure la traçabilité des actes de soin à travers des outils informatiques. Des actions spécifiques sont portées au niveau de chaque filiale.

Traçabilité des actes de soin

Colisée s'est doté d'outils informatiques pour assurer la traçabilité des actes de soin et de dispensation des médicaments. Ces outils, qui regroupent toutes les informations liées à un résident (dossier médical, Plan d'accompagnement Personnalisé, MNA®), permettent d'assurer la coordination du personnel.

Actions spécifiques menées dans chaque filiale

En France, un rapport médical est rédigé dans chaque établissement annuellement par le médecin coordinateur et transmis à l'Agence Régionale de Santé. Présenté aux équipes de l'établissement, il propose des mesures d'amélioration pour revoir la prise en charge globale et l'approche médicamenteuse. Également, les risques pour chaque résident sont évalués (agressivité, évaluation de la douleur, risque de sortie inopinée,...) et les actions et la présence sont adaptés.

En Belgique, chaque établissement élabore un plan de qualité au premier trimestre. Celui-ci se base sur l'ensemble des rapports d'inspection, audits, avis clients et notamment sur un audit qualité annuel. Une liste de quatorze contrôles clés est élaborée pour assurer la qualité des soins. Ces points sont analysés de manière quotidienne, hebdomadaire ou mensuelle par les équipes soignantes (remplissage de l'outil de suivi des médicaments, état des lieux des chutes / poids / infections, plans de soins,...). D'autre part, une attention particulière est apportée aux soins d'hygiène effectués. Un formulaire de suivi permet d'obtenir la description détaillée des soins réalisés auprès des résidents.

3.4 Risques professionnels

Colisée met en place des processus d'identification des risques professionnels, des actions de prévention des risques psychologiques ainsi que physiques. Dans chaque filiale, un service chargé de la santé et sécurité au travail établit un plan d'actions de prévention. En conséquence, les actions engagées depuis plusieurs années pour réduire les accidents du travail portent leurs fruits, avec une incidence en baisse et un niveau de gravité stable. Le taux de fréquence d'accidents de travail est de 29 en 2022 et le taux de gravité des accidents de 1,5 (*se référer à la page 30 du rapport du Comité de mission 2022*).

Identification des risques professionnels

- Via des audits internes et externes

En Belgique, le directeur santé et sécurité au travail et le prestataire d'accompagnement dans la prévention et la protection au travail (Securex) passent en revue annuellement les différentes fonctions de l'entreprise, et identifient les risques professionnels pour chacune d'entre elles.

En Italie, chaque site fait l'objet d'une évaluation des risques à travers des audits annuels élaborés par le département santé et sécurité au travail, un médecin et les représentants des salariés. Les thématiques évaluées couvrent la protection de la santé des collaborateurs, la disponibilité d'équipements de protection en établissement, les instructions d'utilisation du matériel médical... Les rapports d'audits sont consultés par l'organisme de vigilance italien. Cet organisme se réunit de manière semestrielle pour évaluer la gestion des établissements.

- Via des enquêtes de satisfaction et les représentants du personnel

Colisée déploie auprès de l'ensemble de ses collaborateurs des enquêtes de satisfaction, deux fois par an. Ce questionnaire sécurisé apprécie l'expérience des collaborateurs, sur différentes thématiques (*se référer à la page 12 du rapport du Comité de mission de 2022*). Certains risques professionnels sont identifiés à travers ce canal. En France, une enquête de satisfaction dédiée à la qualité de vie au travail est réalisée deux fois par an auprès de l'ensemble des collaborateurs.

Par ailleurs, les remontées d'informations des représentants des salariés permettent de prévenir des risques psychosociaux et physiques.

Prévention des risques psychologiques

- Sensibilisation

Différentes formes de sensibilisation sont effectuées dans les filiales.

En France, un groupe de parole destiné aux directeurs établissements facilite l'échange sur les bonnes pratiques et les difficultés rencontrées. Animées par un coach, les sessions ont lieu tous les trimestres sur la base du volontariat. En Belgique, les collaborateurs ont accès à des e-learning pour réduire le stress et améliorer la qualité de vie au travail. En Espagne, des campagnes d'information sur la santé des collaborateurs sont régulièrement menées.

- Audits

Des audits psycho-sociaux sont réalisés en France par le responsable régional des ressources humaines ou un cabinet externe, déclenchés en fonction de certains facteurs (climat social tendu, cas de harcèlement suspecté, reprise d'établissement). Dans le cadre d'un audit, 100% des collaborateurs de l'établissement sont interrogés. Le directeur régional et le directeur d'établissement sont chargés de la restitution aux équipes et de l'application du plan d'actions.

- Soutien psychologique

Un soutien psychologique est accessible via la hotline PsyFrance, affichée dans tous les établissements français. Dans le cas d'évènements marquants (mouvement social, incendie), les établissements peuvent prévoir une intervention de l'organisme PsyFrance sur site.

En Belgique, Securex assure la gestion de deux dispositifs à destination des collaborateurs : une hotline de soutien psychologique et des consultations avec des psychologues.

Prévention des risques physiques

- Risque de Troubles Musculo Squelettiques (TMS)

Afin de lutter contre les accidents du travail, Colisée dispense des formations pour prévenir les risques de Troubles Musculo Squelettiques. Elles font partie du plan de formation annuel. Des investissements sont effectués en équipements visant à réduire les risques de TMS. En France, les chambres sont équipées en rails de transfert (modules facilitant le levage). La filiale belge s'est fixée pour objectif d'installer cet équipement dans 100% des chambres en unités classiques d'ici fin 2025.

- Risques d'exposition aux substances dangereuses

Tout le personnel médical et paramédical de Colisée a accès aux équipements de protection individuelle adéquats (masques, gants, blouses). Les collaborateurs sont formés à la manipulation des produits nocifs et à la bonne utilisation des équipements de protection individuelle.

En Belgique, on réalise des évaluations des risques liés à l'exposition à des substances dangereuses, ce qui conduit à des recommandations d'alternatives moins nocives lorsque c'est possible.

3.5 Pénurie de personnel médical

Le déficit de personnel médical formé et le manque d'attractivité de ces métiers sont les principales causes de la pénurie. Afin d'y palier et de garantir la présence d'un personnel compétent, Colisée travaille sur trois axes : permettre la montée en compétences des collaborateurs, diversifier les canaux de recrutement et assurer une continuité des soins.

Montée en compétence des collaborateurs

La formation des collaborateurs constitue un axe de développement majeur. Colisée s'adapte selon les exigences locales pour proposer des parcours de formations certifiantes ou diplômantes. La part de collaborateurs suivant une formation certifiante ou diplômante s'élève à 11,2% en 2022.

Par exemple, en Italie, un parcours de formation est en place pour former du personnel paramédical. L'OSS Academy offre une formation de six mois au métier d'aide-soignant. Elle s'articule autour de cours et de stages dans des établissements médicalisés et permet d'obtenir un diplôme reconnu par l'État.

En France, une formation digitale, é-Clore, est proposée à tous les agents des services hospitaliers (ASH) de Colisée, en complément des parcours déjà existants. Cette formation garantit une professionnalisation des ASH et une première étape dans le parcours de formation d'aide-soignant. Structurée en 80 heures d'enseignement à distance, é-Clore a pour objectif de développer et de renforcer les compétences des ASH, de leur permettre d'assurer les fonctions d'accompagnement des résidents et des patients. À fin 2022, le programme compte plus de 600 inscrits, 40 % ont réussi leur formation et souhaitent poursuivre vers un parcours qualifiant. L'objectif est que chaque ASH bénéficie à l'avenir de cette formation.

Diversification des canaux de recrutement

En Belgique, la collaboration avec des universités de médecine permet d'élargir les canaux de recrutement (proposition de stage facilitée, visibilité à travers des cours dispensés). En Espagne, le recours à des agences spécialisée permet de recruter du personnel médical de pays hispanophones.

Continuité des soins

En France, une « équipe d'intervention » capable de se déplacer sur demande en cas de manque de personnel est créée en 2022 pour assurer la continuité des soins dans les établissements. Coordonnée par le directeur régional, elle peut être dépêchée sur demande. L'équipe est composée de toutes les fonctions : infirmière cadre, médecin, directeur, chef de cuisine. Également, un plan d'action « mode essentiel » est déclenché en cas de pénurie de personnel. Il permet une réorganisation des tâches en fonction du nombre de personnel manquant.

En complément, la filiale en France développe la télémédecine et la télé-coordination médicale afin de lutter contre les déserts médicaux.

3.6 Epidémie et pandémie

Colisée s'est doté d'une procédure face aux épidémies et pandémies. L'objectif est de les contenir pour endiguer la propagation tout en maintenant la qualité de vie des clients.

Le processus de gestion des épidémies est défini et mis à jour régulièrement par le siège de Colisée, avant d'être adapté au niveau national selon les réglementations en vigueur. Une procédure de gestion d'épidémie de la COVID a spécifiquement été mise en place par Colisée. Un processus digitalisé commun et diffusé à l'ensemble des établissements permet de suivre l'évolution des vagues épidémiques en « temps réel » afin d'allouer les ressources nécessaires.

Les campagnes de vaccinations contre la grippe et la COVID sont suivies au niveau du siège de Colisée de manière hebdomadaire. La sensibilisation des collaborateurs est effectuée par les cadres de santé et les parcours de vaccination sont facilités pour augmenter le taux de couverture.

D'autre part, chaque établissement s'assure de se constituer un stock d'équipement de protection individuelle (EPI) suffisant. Les données sont remontées au niveau des filiales et au siège de manière hebdomadaire.

Les stocks minimums d'EPI sont précisés dans le Plan Bleu de Colisée France (document reprenant toutes les procédures de gestion de crise : grand froid, inondation, canicule, attentat, etc.).

3.7 Contamination alimentaire et qualité de l'eau

Contamination alimentaire

Colisée est soumise aux règlements européens en termes de sécurité sanitaire. Afin d'y répondre, les démarches HACCP (Hazard Analysis Critical Control Point) et un plan de maîtrise sanitaire sont mis en place dans chaque établissement. Des laboratoires externes contrôlent leur bonne application en vérifiant la conformité des procédés et des locaux ainsi qu'en menant des analyses microbiologiques de produits et de surfaces.

En complément, des audits annuels sur la sécurité alimentaire sont menés en interne (*voir 2. Procédures d'identification*). Les cuisiniers sont formés annuellement à la manipulation des aliments, aux allergènes et aux analyses pour limiter les risques de contamination alimentaire.

En Belgique, en plus des contrôles obligatoires par l'Agence fédérale pour la sécurité de la chaîne alimentaire (AFSCA), certains établissements sont certifiés SMILEY pour une durée de 3 ans garantissant ainsi une sécurité alimentaire maximale. Le « SMILEY » est un autocollant, qui atteste que l'entreprise a mis en place un système d'autocontrôle crédible, validé et certifié.

Qualité de l'eau

Pour garantir la qualité et la potabilité de l'eau, des analyses sont réalisées a minima une fois par an par un laboratoire externe dans tous les établissements. Toute anomalie est remontée sous 24h et est traitée via des processus techniques et plans d'actions spécifiques pour l'établissement concerné. Une contre analyse systématique confirme la levée de l'anomalie.

Un risque majeur venant de l'eau en établissement est le risque de légionellose. Afin de gérer ce risque, l'ensemble des établissements réalisent les actions suivantes :

- Analyses d'eau réalisées par un laboratoire externe plusieurs fois par an
- Changement régulier des flexibles et mousseurs, a minima une fois par an ou désinfection tous les 6 mois
- Contrôle de la température de l'eau dans les circuits fermés
- Purge hebdomadaire des ballons d'eau chaude pour éviter la stagnation

3.8 Insécurité des établissements

Contrôles réglementaires

En adéquation avec les obligations légales, l'ensemble des établissements de Colisée sont contrôlés annuellement pour attester de la sécurité des bâtiments. En cas de non-conformités, des plans d'actions de remédiation sont mis en place.

En France, les établissements satisfont aux contrôles réglementaires :

- Audits spécifiques, menés par des prestataires externes sur : l'électricité, le gaz, la cuisine (annuels) ; la centrale incendie (triennal) ; les ascenseurs (quinquennal)
- Commission de Sécurité Externe réalisée tous les 3 ans permettant de renouveler l'autorisation de sécurité nécessaire à l'ouverture de l'établissement. Cette commission rassemble notamment la préfecture, les pompiers et le directeur d'établissement.

Contrôles internes

La sécurité des bâtiments est pilotée par un agent de maintenance présent dans chacun des établissements.

Concernant la sécurité incendie des bâtiments, les établissements font tous l'objet d'exercices d'évacuation. Les nouveaux collaborateurs reçoivent une formation à la sécurité incendie et un livret de sécurité.

En complément, des contrats de maintenance avec des sociétés spécialisées assurent un niveau optimal de sécurité. Des inspections des équipements sont également menées (chaudières, système de climatisation, extincteurs, etc).

3.9 Violation de la réglementation sur la confidentialité des données

Afin d'être conforme au Règlement Général sur la Protection des Données, Colisée met en place des politiques spécifiques dans chaque filiale. Un référent au niveau du siège assure la conformité de Colisée dans sa globalité. Les politiques nationales sont animées par les délégués nationaux formés à la protection des données. Ces derniers gèrent toutes les demandes (droit à l'effacement, violations, etc.) et sont garants de l'application des procédures. Un suivi mensuel des « data breaches » (destruction, perte, divulgation non autorisée de données à caractère personnel transmises) est réalisé par chaque filiale.

Les salariés signent une charte informatique intégrant les exigences RGPD à respecter à leur arrivée chez Colisée. En complément, deux campagnes de sensibilisation sont réalisées :

- une campagne adressée aux managers,
- une campagne en continue adressée aux autres collaborateurs via des réunions de service, des formations sur site et une plateforme de e-learning

En 2022 :

% des managers formés à la RGPD	% des collaborateurs formés à la RGPD
France : 50%	France : 50%
Belgique : 100%	Belgique : 10%
Espagne : 100 %	Espagne : 92 %
Italie : 100%	Italie : 81%

Le risque de violation de la réglementation sur la confidentialité des données dépend également des parties prenantes et notamment des fournisseurs. Afin de s'assurer de leur conformité, tous les fournisseurs concernés par la collecte, le traitement et le stockage de données personnelles doivent signer une charte RGPD. Le stockage des données est géré par des serveurs hébergés par des infogérants certifiés « habilitation des données de santé ».

Colisée s'est fait accompagner entre 2021 et 2022 par un cabinet d'experts pour mettre à niveau sa conformité, la gouvernance, les process, et la documentation des filiales.

3.10 Cyber-attaque

Une politique de sécurité informatique formalisée est déployée en 2022. Le système de sécurité est renforcé avec la mise en place d'un centre opérationnel de sécurité (SOC) externe afin de superviser les flux de données, détecter des trafics suspects et bloquer les tentatives d'attaques à distance.

D'autres actions de prévention et de remédiation au risque de cyber-attaque sont mises en place, notamment des actions techniques menées en continu de mises à jour sécurité, de changements de mots de passe, de revue d'événements avec l'infogérant, etc. Des audits cyber annuels sont également réalisés par des prestataires externes dans toutes les filiales.

Pour limiter le risque de cyber-attaque, Colisée a établi des exigences envers ses fournisseurs informatiques. Afin de s'assurer de leurs bonnes pratiques, une Charte Cybersécurité est intégrée aux contrats. Dans certains cas, un plan d'amélioration peut être acté avec le fournisseur pour lui permettre de se mettre au niveau des exigences Colisée. 100% des fournisseurs informatique qui traitent les données sensibles de Colisée sont signataires de la charte.

3.11 Corruption

Afin de limiter le risque de corruption, Colisée s'est doté d'une charte éthique commune à l'ensemble des filiales.

Une politique anti-corruption Colisée France est formalisée en mai 2022. Elle décrit les valeurs et les principes fondamentaux que Colisée et ses parties prenantes s'engagent à respecter en matière de lutte contre la corruption et le trafic d'influence. Elle identifie les zones de risques au regard des particularités de l'activité de Colisée et donne des outils pour déterminer les comportements à adopter afin de préserver les valeurs, l'image et la réputation de Colisée. La politique anti-corruption est annexée au règlement intérieur affiché dans chaque établissement.

En complément, un e-learning sur le sujet de la corruption est suivi en 2022 par les collaborateurs les plus à risque, notamment l'EXCOM, la direction immobilière, les directeurs régionaux et les directeurs d'établissements.

En Italie, une politique anti-corruption est en vigueur depuis 2018. Elle énonce les valeurs et les principes pertinents qui guident l'activité de l'entreprise, en conformité avec le décret législatif italien n° 231/2001. Pour se conformer à la loi italienne, Colisée Italie met en place les actions suivantes :

- Une cartographie des risques des délits possibles
- Des clauses dans les contrats avec les parties externes
- Un code d'éthique italien stipulant les règles applicables pour les parties externes et internes pour éviter la corruption (distinct de la Charte éthique de Colisée, également appliquée en Italie)
- Une procédure de dénonciation
- Des procédures internes visant à limiter la criminalité
- Une procédure visant à garantir la sécurité et la sûreté des employés

3.12 Impact environnemental des activités de Colisée

Pour réduire son impact environnemental, Colisée déploie une stratégie bas carbone, alignée avec l'Accord de Paris. Colisée définit des actions ciblées grâce à l'évaluation annuelle de son empreinte carbone. Cette évaluation menée depuis 2020 est réalisée sur les scopes 1, 2 et 3. Les émissions de gaz à effet de serre (GES) s'élèvent à 178 kt eq. CO₂, dont 14,4% viennent du Scope 1, 4,3% du Scope 2 et 81,3% du Scope 3. La trajectoire de réduction des émissions de gaz à effet de serre d'ici 2030 est validée par la Science Based Target Initiative en 2022.

Impact de l'alimentation

L'alimentation est l'un des principaux postes d'émission de GES, soit environ un tiers de l'empreinte carbone de l'entreprise.

Quand cela est possible, la priorité est donnée aux produits locaux (<100 km), de saison et labellisés. Les repas sont « faits maison » dans chaque établissement, ce qui permet de contrôler la provenance des aliments et leur transformation, ainsi que de promouvoir des modes de cuisson peu énergivores. La part d'alimentation servie en restauration issue des produits responsables (locaux, bio, labellisés), s'élève à 62% des dépenses totales de restauration en 2022.

En France, des efforts sont entrepris pour réduire la consommation de viande en promouvant des alternatives végétariennes, tout en assurant les apports nutritifs essentiels. Des actions sont mises en place afin de réduire l'empreinte carbone liée au transport des achats alimentaires (ex : livraisons hebdomadaires, optimisation des flux logistiques).

En Espagne, l'outil « Control Cook » fluidifie la gestion des stocks et aide dans l'élaboration des menus, des quantités et des apports nutritionnels en fonction des besoins des résidents. L'outil permet de minimiser le gaspillage de produits alimentaires.

Impact de la consommation énergétique

Le deuxième poste d'émission est l'énergie qui correspond à environ 20% des émissions de GES de Colisée. Les équipes de Colisée ont travaillé sur la mise en place d'actions spécifiques pour limiter et orienter les choix de consommation.

Le premier levier d'action repose sur le type d'énergie utilisée, plus ou moins carbonée. Colisée se fixe un objectif ambitieux : celui de recourir à 100 % d'électricité verte en 2023. En 2022, le taux d'électricité verte atteint 75%.

Depuis l'été 2022, la majorité des établissements français sont également approvisionnés en biogaz, avec des émissions plus faibles que le gaz fossile.

En complément, le deuxième levier d'action concerne l'amélioration de l'efficacité énergétique des bâtiments. Une campagne d'audits énergétiques réalisée par des cabinets experts permet d'identifier des pistes d'augmentation de l'efficacité énergétique des bâtiments.

Le troisième levier d'action est de travailler sur la quantité d'énergie consommée. La sensibilisation des équipes et des résidents est cruciale, afin de créer un engagement collectif en faveur de comportements éco-responsables. Par exemple, un plan de sobriété est en place en France pour réduire la consommation d'énergie. Ce plan concerne les économies d'énergie sur la laverie, les luminaires et la diminution de la température des établissements.

Impact de la mobilité

Un troisième chantier porte sur les déplacements des collaborateurs, qui représentent environ 10% de l'empreinte carbone de Colisée en 2022. Par conséquent, Colisée a déployé les plans d'actions suivants :

- Transformation du parc de véhicules vers des modèles électriques
- Installation de bornes de recharge dans les établissements
- Facilitation de l'utilisation du vélo : installation de parc à vélo dans une partie des établissements, facilitation de la location de vélo en Italie

Impact des déchets

Les déchets générés chez Colisée représentent environ 10% de l'empreinte carbone. De manière générale, les déchets sont gérés par les établissements, selon des procédures établies et les réglementations locales. Sur les différents flux existants, Colisée déploie plusieurs actions pour réduire, entre autres, les déchets alimentaires et médicaux.

- Déchets alimentaires

Dans le cadre de la loi EGALIM, Colisée France se fixe comme objectif de réduire de 50% le gaspillage alimentaire d'ici 2030. Pour y parvenir, des formations sont dispensées aux équipes. En France et en Belgique, un partenariat avec TooGoodToGo permet de réduire encore davantage le gaspillage alimentaire en proposant le surplus des menus cuisinés à prix réduits.

En complément certains établissements ont mis en place une filière de valorisation des déchets alimentaires en faisant appel à un prestataire pour leur méthanisation. D'autres établissements ont installé de composteurs.

- Déchets d'activités de soins à risques infectieux

La gestion des déchets d'activités de soins à risques infectieux (DASRI) représente un véritable enjeu pour la diminution de l'impact environnemental des activités de Colisée. L'impact carbone du traitement des DASRI est trois fois supérieur aux déchets ménagers. Afin de sensibiliser les collaborateurs, des formations et des sensibilisations sont réalisées dans les établissements.

En France, le tonnage des DASRI en décembre 2022 par rapport au printemps 2022 a été réduit par trois. En Belgique, la réduction est d'environ une tonne de DASRI entre 2020 et 2022 (19,7T de DASRI en 2020 contre 18,8T en 2022).

Impact sur l'eau

- Consommation de l'eau

Colisée s'emploie à réduire son empreinte environnementale en réduisant la consommation d'eau des bâtiments. Des compteurs d'eau connectés sont installés dans la majorité des établissements afin de suivre les consommations d'eau en continu et d'identifier les potentielles fuites. Également, des collecteurs d'eau de pluie sont installés dans les établissements. Les eaux récupérées sont utilisées pour l'entretien des espaces verts et, dans le cas de la Belgique, pour les sanitaires.

- Pollution des eaux

Les eaux polluées sont traitées avant de rejoindre les circuits d'eau. Des dispositifs anti-reflux et des clapets anti-retour sont installés pour garantir la qualité des eaux rejetées dans les établissements.

Colisée répond à l'obligation légale de réaliser une analyse annuelle des eaux usées des puits et des microstations d'épuration. L'objectif est d'assurer que la composition des eaux respecte les taux réglementaires avant rejet dans l'environnement. Des analyses complémentaires sont réalisées en interne et par des entreprises spécialisées pour assurer la qualité des eaux rejetées.

Impact sur la biodiversité

Afin de limiter l'impact de ses activités sur la biodiversité causé via l'artificialisation de sols nécessaire à la construction de nouveaux bâtiments, des études d'impacts sont systématiquement réalisées en amont de tout projet de construction.

Certaines initiatives très locales sont menées dans une logique de préservation de la biodiversité sur les sites de Colisée. C'est le cas en France avec un établissement ayant obtenu le label Eco-jardin (certification de la gestion écologique des espaces verts.).

3.13 Risques liés aux achats

Dans le cadre de sa politique d'achats, Colisée s'engage à rendre responsable l'ensemble de sa sphère d'influence, en impliquant ses filiales et ses partenaires. Dans ce but, Colisée formalise ses engagements et attentes envers ses fournisseurs dans une Charte Fournisseurs Achats Responsables. Celle-ci est systématiquement jointe aux appels d'offres et annexée aux contrats-cadres. Fin 2022, 91 % du volume d'achats est réalisé auprès de fournisseurs adhérant à la charte en France. En Belgique, dans le cas de fournisseurs travaillant avec des sous-traitants, un document similaire spécifique à la sous-traitance est signé par le fournisseur.

Un axe majeur est la réduction de l'empreinte carbone des achats. Par exemple, Colisée France travaille en 2022 avec quelques fournisseurs à l'élaboration de plans de réduction de l'empreinte carbone dans trois catégories : les produits d'entretien, les dispositifs médicaux et l'énergie.

En Belgique, des visites sont réalisées chez les principaux fournisseurs d'alimentation pour vérifier la bonne application des actions communiquées et identifier des pistes d'amélioration pour minimiser leur impact.

La réduction de l'empreinte carbone des principaux postes d'émissions est décrite dans la partie 3.9.

4. Mécanismes d'alerte et de réclamations

Des mécanismes de réclamation et des mécanismes d'alerte sont disponibles pour tous les résidents et collaborateurs de Colisée, dans tous les établissements. Les réclamations et alertes sont remontées de manière directe ou bien de manière anonyme.

Mécanisme d'alertes et de réclamations direct

Une réclamation peut être formulée sous forme écrite ou orale par un résident, un proche ou un employé.

- En personne : pour les résidents et proches via les salariés / directeurs d'établissement,... pour les employés via le représentant du personnel / la direction
- Par téléphone : via des numéros téléphoniques visibles de tous pour alerter le siège, un établissement ou un représentant du personnel
- Par email : via les adresses mail et la page de contact sur le site web
- Formulaire papier : via un formulaire disponible à l'accueil des établissements
- Avis vérifiés : via le système d'avis vérifié mis en place par Colisée
- Systèmes spécifiques par filiale : par exemple en France (médiateur, Conseil de vie sociale, plateforme de psychologues), en Belgique (prestataire de soutien psychologique Securex)

Toute réclamation fait l'objet d'une obligation de déclaration sur un outil informatique via un formulaire afin d'en assurer le suivi, le traitement et la clôture. Le directeur de l'établissement est informé de chaque réclamation concernant son établissement. Il en assure la gestion avec l'appui des ressources qu'il estime nécessaire (CODIR, direction régionale, département juridique, département qualité). Il est responsable de la réponse apportée au réclamant.

Avis vérifiés, un système d'écoute basé sur l'amélioration continue

Depuis trois ans, Colisée a renforcé la mise en place du système d'écoute et d'évaluation des clients, sollicités de manière régulière sur la qualité des services. L'entièreté de ce processus, réalisé par un tiers de confiance, est certifié par la norme ISO 20488. Le questionnaire sécurisé, composé d'une douzaine de questions, apprécie l'expérience de vie des résidents et de leurs proches sur différentes thématiques. Colisée interroge aussi les clients sur leur propension à recommander les services ou l'établissement concerné, ce qui permet de calculer le Net Promoter Score. Le questionnaire recueille des commentaires par des questions ouvertes, qui sont ensuite analysés de manière plus fine. Pour ce faire, Colisée met en place un partenariat avec Better World. Grâce à l'intelligence artificielle, une analyse sémantique est réalisée sur les verbatims des clients et leurs proches, afin de les catégoriser.

Les équipes des établissements de Colisée s'engagent à répondre aux commentaires laissés par les proches au maximum dans les 72 heures, que l'avis soit positif ou négatif. Notes et commentaires sont publiés en toute transparence sur les sites internet de Colisée. Par souci de symétrie des attentions, le même processus est déployé pour les collaborateurs de Colisée, en respectant leur anonymat.

Procédures événement indésirable grave

En France, en fonction de la typologie de réclamation, celle-ci peut faire l'objet d'une déclaration événement indésirable ou événement indésirable grave. L'objectif principal de cette procédure est la mise en place d'une démarche de gestion des risques. Il s'agit aussi d'améliorer en continu les pratiques professionnelles et d'organiser des formations sur les thématiques faisant régulièrement l'objet d'événements indésirables.

Chaque événement est déclaré au moyen d'un formulaire conservé pour un traitement interne avant d'être anonymisé pour être transmis aux services de l'Agence Régionale de Santé et du Conseil Départemental. Le comité de gestion des risques de l'établissement évalue le niveau de criticité de l'événement indésirable signalé et en identifie les causes afin de définir un plan d'actions visant à éliminer le risque de resurvenue. Des responsables sont nommés pour veiller à la mise en place des actions correctives, dans des délais déterminés. Un suivi statistique de ces événements permet l'analyse de la fréquence, typologie, évolution, et causes des signalements.

Mécanisme d'alerte et de réclamations anonyme

Des plateformes ou procédures internes permettent aux résidents, aux proches ou aux employés de soumettre des commentaires de manière anonyme.

En France, le dispositif d'alerte professionnel Integrity Line, mis en place en 2022, permet à toute partie prenante (résident, proche, salarié) de dénoncer de manière anonyme un abus en faisant remonter l'information. Sur une plateforme dédiée, le signalement prend la forme d'un formulaire permettant de recueillir de manière simplifiée les faits essentiels au traitement de l'alerte. Le dispositif garantit la confidentialité de l'identifié du lanceur d'alerte. Les types de signalements concernés sont :

- Un crime ou délit
- Une violation grave et manifeste de la loi ou d'un règlement
- Une violation grave et manifeste d'un engagement international régulièrement ratifié ou approuvé par la France
- Une violation grave et manifeste d'un acte unilatéral d'une organisation internationale pris sur le fondement d'un engagement international régulièrement ratifié, une menace ou un préjudice grave pour l'intérêt général

Un comité est en charge de la réception, du traitement et de l'archivages des alertes reçues. Toute alerte doit faire l'objet d'un accusé de réception sous 48h et le lanceur d'alerte doit être informé de l'avancée de chaque étape.

En Belgique, en Espagne et en Italie, les alertes anonymes se font par courrier, par téléphone ou en ligne.

Communication des mécanismes

Les dispositifs sont clairement communiqués aux résidents, aux proches et aux collaborateurs par plusieurs canaux :

- Contrats et manuels d'accueil
- Tableaux d'affichage de chaque établissement
- Réunions d'informations
- Site internet
- Information par courrier électronique

5. Suivi des mesures mises en œuvre et évaluation de leur efficacité

Gouvernance

L'ensemble des instances parties prenantes à l'élaboration du plan sont également associées au pilotage du plan de vigilance.

Notre objectif est de mettre à jour ce plan au regard de l'évolution des risques et des mesures de prévention associées.

Indicateurs de suivi

Afin de suivre les mesures mises en œuvre et évaluer leur efficacité, Colisée s'appuie notamment sur des indicateurs établis dans le cadre de son reporting extra-financier.

Une sélection d'indicateurs est publiée dans le rapport du Comité de mission annuel de Colisée: [Rapport du Comité de Mission 2022](#)

Ces indicateurs sont revus par un Organisme Tiers Indépendant.

COLISEE