

COLISEE

Plan de vigilance 2024 et son compte-rendu 2023

COLISEE INTERNATIONAL

68 rue Pierre Charron - 75008 PARIS
SA au capital de 205.955.070 € - 803 905 223 RCS Paris
colisee-group.com

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

Colisée, acteur de référence européen du grand-âge, propose une large gamme de services pour répondre aux défis posés par le vieillissement de la population – maisons médicalisées, résidences services, cliniques de réhabilitation, aide à domicile.

Depuis 2021, la stratégie de Colisée est guidée par sa qualité d'entreprise à mission et sa raison d'être : « S'engager pour le mieux-vieillir, c'est faire grandir durablement notre société ». Le Projet Colisée, lancé en 2024, en est la concrétisation. Il se manifeste par une nouvelle identité, un choix de mots uniques et l'expression de notre promesse. Notre promesse est de placer l'humain au centre de nos préoccupations dans le respect de la symétrie des attentions, en mettant les Mentors (seniors) et Talents (collaborateurs) au cœur de notre stratégie. Les décisions sont prises au regard de notre promesse.

Chiffres clés (2023)

- 447 Communautés et services de proximité
- Plus de 56 000 personnes accompagnées
- Plus de 21 600 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 parties prenantes suivantes ont participé à la rédaction du présent document : Comité exécutif, Direction de l'Impact, Direction Médicale, Direction Contrôle Opérationnel, Direction SI, Directions Ressources Humaines, Directions Juridiques, Directions Opérationnelles, Directions Achats. Ces instances et directions 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 négatif de ses activités sur la société. En 2022, Colisée a mis 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, dénutrition, 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/patient, 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	Risque de dégradation de la qualité du service et des conditions de travail lié aux difficultés de recrutement et de rétention du personnel
Santé et sécurité	Épidémie et pandémie	Risque qu'une nouvelle souche de Covid, qu'une épidémie / pandémie de tout autre type de virus 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 des données personnelles ; un risque de corruption et de demande de rançon de données
Environnement	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
	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), émissions de gaz à effet de serre
	Impact du changement climatique sur les activités de Colisée	Risques climatiques physiques tels que les vagues de chaleur, la sécheresse, les inondations et les tempêtes, représentant des risques majeurs pour le bien-être des résidents, des patients et des collaborateurs ainsi que pour la résilience des bâtiments

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. En 2023, ce sont près de 70 contrôles qui ont été menés en France, Belgique, Espagne et Italie. Ces contrôles permettent d'identifier les axes d'amélioration opérationnels à mettre en œuvre.

Contrôle des autorités publiques

Outre les contrôles internes, des contrôles d'autorités publiques sont effectués, majoritairement de manière inopinée. En 2023, 511 inspections ont eu lieu sur 334 établissements concernés (*pour plus de détails se référer à la page 45 du [rapport du Comité de mission 2023](#)*).

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 (y compris 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

Droits humains et libertés fondamentales – Mesures d'atténuation

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 :

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. Depuis 2022, un groupe spécial de négociation (GSN), composé de douze membres de délégations syndicales représentant les quatre pays européens où opère Colisée, définit les contours du futur Comité d'entreprise européen (CEE).

Le GSN a pour objectif principal de négocier la portée, la composition, les fonctions et la durée du mandat du futur CEE avec Colisée.

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 (index de 93 en consolidé dans l'ensemble des filiales en 2023).

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. Des processus de gestion des réclamations et des alertes sont en place pour prévenir des situations à risque (voir 4. Mécanismes de réclamations, de signalements et d'alerte).

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 PAP actualisé tous les six mois s'élève à 85% en 2023, en consolidé dans l'ensemble des filiales.

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 part des résidents dont le MNA® est actualisé s'élève à 80% en 2023.

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 82% en 2023.

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. Même si les prescriptions en établissement dépendent du médecin intervenant (qui n'est généralement pas un salarié Colisée), Colisée mène un travail de sensibilisation. En 2023, 39% des résidents ne prennent pas de médicaments psychoactifs.

Formation à la bientraitance

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

Droits humains et libertés fondamentales – Compte-rendu

Les travaux du Comité d'entreprise européen se sont poursuivis : à fin 2023, le GSN s'est réuni quatre fois depuis sa création en mars 2022, incluant une réunion de formation.

Durant ces réunions, sont abordés notamment le nombre et la désignation des membres du CEE, les thèmes sur lesquels il sera informé, l'articulation avec les autres instances représentatives du personnel, la composition du bureau ou encore le budget. Le GSN s'est réuni le 24 janvier 2024 et le 22 mai 2024. Quatre autres réunions de négociation sont prévues, afin de parvenir à un accord pour février 2025.

Au sujet des droits humains et libertés fondamentales des clients : en 2023, nous avons particulièrement progressé sur deux enjeux majeurs, la nutrition et la prévention des chutes graves. L'ambition de Colisée est de favoriser l'autonomie et le bien-être des résidents, à travers un accompagnement holistique et personnalisé (se référer aux pages 30 à 40 du rapport du Comité de mission).

Santé et sécurité – Mesures d'atténuation

3.3 Défaut dans la qualité des soins

Les politiques de qualité des soins 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 du 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 ou patient (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, qui est activé toute l'année. 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 préventives des risques psychologiques et physiques. Dans chaque filiale, un service chargé de la santé et sécurité au travail établit les actions de prévention.

Identification des risques professionnels

- Via des audits internes et externes

En Espagne, Colisée a obtenu la certification ISO 45001 pour tous ses établissements. La certification ISO 45001 : 2018 aide les organismes à atteindre leurs objectifs en matière de sécurité et de santé au travail et à obtenir les résultats escomptés, dont :

- L'amélioration continue des performances en matière de sécurité et de santé au travail (SST).
- Le respect des exigences légales et des autres exigences en matière de SST convenues avec les clients et les autres parties prenantes.
- La réduction des accidents et des maladies liés à la conduite des activités.
- La mise à disposition et le maintien de lieux de travail sûrs et sains.
- L'élimination des dangers en matière de SST et la minimisation des risques SST.
- La réduction des coûts associés aux accidents du travail et aux maladies professionnelles.

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 tout au long de l'année. Chaque salarié est sollicité deux fois par an. Le questionnaire sécurisé apprécie l'expérience des collaborateurs, sur différentes thématiques (*se référer page 48-49 du rapport du Comité de mission de 2023*). Certains risques professionnels sont identifiés à travers ce canal.

Par ailleurs, les remontées d'informations des représentants des salariés lors de réunions d'échange entre le management et ceux-ci participent à la prévention 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 d'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 et évaluations

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.

En Espagne, l'évaluation des risques psychosociaux est réalisée dans tous les établissements par les responsables de la santé et de la sécurité, avec la collaboration et la participation des délégués à la prévention de chaque site. Ces évaluations sont réalisées à l'aide de la méthode F-PSICO 4.0 créée par l'Institut national pour la sécurité et l'hygiène au travail du ministère espagnol du travail.

- 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).

- 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 sensibilisés à la manipulation des produits nocifs et à la bonne utilisation des équipements de protection individuelle (via des formations ou fiches sécurité).

En Belgique, le service de prévention 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

Le déficit de personnel formé et le manque d'attractivité des métiers médicaux et paramédicaux sont les principales causes de la pénurie. Afin d'y remédier 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 13,7% en 2023.

Par exemple, en Italie, un parcours de formation est en place pour former du personnel paramédical. L'OSS (Operatore Socio Sanitario) 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. En 2023, le programme compte 511 personnes formées. L'objectif est que chaque ASH bénéficie 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 spécialisées permet de recruter du personnel médical de pays hispanophones.

Continuité des soins

Dans le cas d'absences inopinées ou de courtes durées, deux dispositifs sont mis en place en France : le « mode essentiel » et « l'équipe d'intervention ». Le 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.

Dans le second cas, une « équipe d'intervention » capable de se déplacer sur demande en cas de manque de personnel a été 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.

En complément, la filiale en France développe la télé-médecine 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 et de chaque filiale 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. En cas de pandémie, 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 soumis 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 semestriels sur la sécurité alimentaire sont menés en interne (voir 2. Procédures d'évaluation). 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
- Ecoulement d'eau régulier des points d'eau utilisés

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-conformité, 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 10 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 a entamé une démarche de mise en conformité et d'amélioration continue depuis 2021.

En 2021, Colisée a effectué un état des lieux de conformité dans toutes les filiales, ce qui a donné lieu à un plan d'actions jusqu'à juin 2022.

Depuis 2022, des procédures sont en place dans chaque filiale. Un délégué à la protection des données (DPD) assure la conformité de Colisée dans sa globalité. Les politiques nationales sont animées par les DPD 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, des campagnes de sensibilisation sont réalisées :

- des campagnes adressées aux managers,
- des campagnes en continu adressées aux autres collaborateurs via des réunions de service, des formations sur site et une plateforme de e-learning

En 2023 :

% des managers sensibilisés au RGPD	% des collaborateurs sensibilisés au RGPD
France : 88%	France : 65%
Belgique : 100%	Belgique : 20%
Espagne : 100%	Espagne : 94%
Italie : 100%	Italie : 82%

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 ».

3.10 Cyber-attaque

En 2019, Colisée a effectué un audit dans toutes les filiales, ce qui a donné lieu à un plan d'investissement et un plan d'actions jusqu'à fin 2021. A ce titre, Colisée a mis à niveau sa protection contre les menaces cybers, avec l'accompagnement d'un prestataire externe, expert du domaine. Depuis 2021, Colisée souscrit à une cyber-assurance annuelle auprès d'un assureur international, qui couvre l'entièreté de ses activités.

Une politique de sécurité informatique formalisée a été 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. Sont déployés systématiquement des logiciels de sécurité avancés sur tous les ordinateurs des utilisateurs (end-points detection and response, EDR).

Des audits cyber annuels sont réalisés par des prestataires externes dans toutes les filiales. A l'issue de chaque audit, des 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'évènements avec l'infogérant, etc.

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 à ces contrats. Dans tous nos projets informatiques, la conformité cyber est un critère de choix et de décision. 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 en informatique qui traitent les données sensibles de Colisée sont signataires de la charte.

3.11 Corruption

Colisée est sujet aux dispositions de l'article 17 (II) de la loi n° 2016-1691 du 9 décembre 2016 relative à la transparence, à la lutte contre la corruption et à la modernisation de la vie économique, dite loi « Sapin 2 ». Par conséquent, Colisée a l'obligation de mettre en œuvre un programme de conformité anti-corruption.

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

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

Au-delà des actions de conformité mises en œuvre par le siège de Colisée, et sur la base des recommandations de l'Agence Française Anti-corruption selon lesquelles le dispositif de conformité est mis en œuvre aux bornes du Groupe, le Comité exécutif a mandaté en 2023 un cabinet européen leader de l'intelligence économique, afin de réaliser un état des lieux complet des dispositifs de conformité anti-corruption mis en œuvre dans l'ensemble des pays d'implantation de Colisée. La méthodologie a reposé sur l'analyse de la documentation existante, complétée par un questionnaire et des entretiens avec les principales fonctions support des entités de tête de chaque filiale. Par ailleurs, une analyse par échantillonnage des processus et opérations clés a été réalisée.

Il ressort de l'analyse que :

- La charte éthique est dûment communiquée aux collaborateurs des différentes filiales. Cette charte éthique est complétée par une politique anti-corruption pour Colisée France, Onela (services à domicile), Colisée Espagne et Colisée Italie, qui 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. Par ailleurs, les violations des règles éthiques sont sanctionnées par un régime disciplinaire.
- Les collaborateurs de chaque filiale doivent suivre un module de formation relatif à l'éthique des affaires, notamment dans le cadre de leur processus d'intégration.
- Une procédure d'alerte interne est diffusée dans l'ensemble des pays d'implantation de Colisée. Ce dispositif est destiné à permettre le recueil de signalements émanant de collaborateurs et relatifs à l'existence de conduites ou de situations contraires aux valeurs éthiques de Colisée. Par ailleurs, ce dispositif assure la protection des lanceurs d'alertes conformément aux dispositions de la directive (UE) 2019/1937. Pour plus d'informations, voir 4. *Mécanismes de réclamations, de signalements et d'alerte.*

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. Elle est incorporée dans le code d'éthique italien (Codice Etico di iSenior SPA).

Santé et sécurité – Compte-rendu

Depuis 2023, Colisée publie en ligne les avis et notes émis par ses équipes avec leur accord, et ce de façon anonyme. En 2023, plus de 11 000 avis ont été collectés. Grâce à la collecte des avis, nous pouvons déceler ce qui donne satisfaction, et les pistes d'amélioration, notamment concernant la santé et sécurité.

Concernant les risques professionnels : le taux de fréquence des accidents du travail a augmenté en 2023, particulièrement en France. La première cause est, de loin, la manutention manuelle, puis vient la chute de plain-pied / glissade. Des actions vont être mises en place pour s'assurer du bon usage des rails de transfert et des chaussures anti-dérapantes.

Afin de remédier au risque de pénurie du personnel, à l'heure où le recrutement et la rotation du personnel sont des enjeux fondamentaux pour notre secteur, Colisée a mesuré les évolutions salariales de ses collaborateurs en France depuis 2019. La rémunération mensuelle médiane a progressé de 20% entre 2019 et 2023, soit +4,7% par an, en moyenne. Cette augmentation est supérieure de +1,7 point à celle de l'inflation (+3,0% par an en moyenne) (*se référer aux pages 52 et 53 du Rapport du Comité de mission 2023*).

Concernant le risque de violation de la réglementation sur la confidentialité des données, depuis 2023, Colisée anime la communauté des DPD dans une logique d'amélioration continue et de mise en place des bonnes pratiques dans le respect des évolutions réglementaires. Dans tous nos projets, la conformité RGPD est un critère de choix et de décision. Pour s'assurer de la robustesse de la démarche, Colisée prévoit de faire un audit RGPD par une partie prenante externe en 2024.

Concernant le risque de cyber-attaque, à partir de 2024, la gouvernance est renforcée avec un comité sécurité cyber piloté par le directeur SI de Colisée et réunissant toutes les filiales.

Concernant les risques de corruption, 100% des membres des comités de direction ont suivi la formation e-learning en 2023. Par ailleurs, le cabinet prestataire sur les sujets de corruption a établi des plans d'actions à l'issue de l'état des lieux réalisé en 2023. Ces actions doivent être mise en œuvre à la fois par le siège de Colisée et par chacune des filiales.

Elles visent, d'une part, à atténuer les risques de pratiques non éthiques auxquelles les collaborateurs de Colisée peuvent être exposés et, d'autre part, à assurer la conformité de Colisée avec les dispositions de l'Article 17 (II) de la loi « Sapin 2 ». Ces plans d'actions seront établis en 2024.

Environnement – Mesures d'atténuation

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. En 2023, les émissions de gaz à effet de serre (GES) s'élèvent à 185 kt eq. CO₂, dont 16% viennent du Scope 1, 1% du Scope 2 et 83% du Scope 3. Les objectifs de réduction des émissions de gaz à effet de serre d'ici 2030 ont été validés 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 (au moins nationaux), de saison et labellisés. Les repas sont « faits maison » dans chaque établissement, ce qui permet de contrôler la transformation des aliments, 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 2023.

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 alimentaire.

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 d'origine renouvelable en 2025. En 2023, le taux d'électricité d'origine renouvelable atteint 89% (incluant les garanties d'origine, panneaux solaires).

Depuis 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.

Impact de la mobilité

Un troisième chantier porte sur les déplacements des collaborateurs, qui représentent environ 9% de l'empreinte carbone de Colisée en 2023. Colisée a déployé les plans d'actions suivants :

- Transformation du parc de véhicules vers des modèles électriques ou hybrides
- Installation de bornes de recharge dans les établissements
- Facilitation de l'utilisation du vélo : installation de parcs 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 8% 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 Too Good To Go permet de réduire encore davantage le gaspillage alimentaire en proposant aux riverains 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 des 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.

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.

Des réducteurs de débit d'eau et des mousseurs ont été installés sur les robinets, notamment dans 100% des établissements en Belgique.

- 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 dans toutes les filiales.

En Belgique, entre janvier et avril 2024, 82% des dépenses ont été réalisées auprès de fournisseurs* ayant signé la charte achats responsables ; en France, 85% ; en Espagne, 82%. Par ailleurs, 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 (voir 3.12 sur l'alimentation et l'énergie). Par exemple, Colisée France travaille depuis 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.

3.14 Impact du changement climatique sur les activités de Colisée

Outre les risques pour l'environnement générés par les activités de Colisée, le dérèglement climatique a également un impact sur les activités du groupe. Les risques climatiques physiques, résultant de l'augmentation de la température moyenne, tels que les vagues de chaleur, la sécheresse, les inondations et les tempêtes, représentent des risques majeurs pour le bien-être des résidents, des patients et des collaborateurs ainsi que pour la résilience des bâtiments.

Certaines mesures mises en place par Colisée contribuent à atténuer les effets des risques climatiques :

- Isolation thermique des bâtiments
- Rafraîchissement/climatisation de certains lieux de vie
- Mise en sécurité des personnes en cas d'événement imprévu
- Prévention et traitement de la déshydratation avec une attention particulière aux personnes à risque

*Fournisseurs et prestataires ayant réalisé un chiffre d'affaires supérieur à 100K€ avec Colisée France / Armonia et supérieur à 30K€ avec Colisée Espagne / Colisée Italie et ayant travaillé avec au moins 2 établissements Colisée différents au cours de l'année. Sont exclus du périmètre : les prestataires intellectuels qui ne sont pas directement liés à nos activités (commissaire aux comptes, avocats, conseil), les bailleurs, les organismes de financement (crédit-bail, tiers financeurs, banques, etc.).

Environnement – Compte-rendu

Depuis 2023, Colisée souhaite progresser dans la diminution des émissions liées au reste des sources d'énergie (gaz, fioul...) au-delà de l'électricité. En 2023, la part d'énergie renouvelable est à hauteur de 54%. Des travaux se poursuivent pour réduire la quantité d'énergie consommée. Afin de sensibiliser à la diminution de la consommation d'énergie, des formations ont été effectuées en Espagne (en présentiel) début 2024 et sont en cours de création en France (via un module e-learning).

Afin de diminuer les déchets produits par Colisée France, un accompagnement établissement par établissement est en cours avec un prestataire depuis 2023. Par ailleurs, afin de diminuer le gaspillage alimentaire, courant 2023, une formation sur la lutte contre le gaspillage alimentaire a été créée en France. La formation est diffusée début 2024, à vocation de toutes les équipes.

4. Mécanismes de réclamations, de signalements et d'alerte

Des mécanismes sont accessibles et disponibles pour toute personne, y compris les résidents et collaborateurs de Colisée, les familles, fournisseurs ou prestataires, dans toutes les filiales, au niveau des sièges et dans tous les établissements. Ces signalements peuvent être effectués par tout type de canal.

Mécanismes de réclamation

Une réclamation peut être effectuée sous forme écrite ou orale :

- En personne : pour les résidents, patients ou leurs proches via les collaborateurs / directeurs d'établissement, ... pour les collaborateurs 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, adresses mail affichées à l'accueil.
- 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).

Les réclamations peuvent être effectuées de façon anonyme si souhaité.

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 (sauf pour celles identifiées comme alerte). 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 concernés, ce qui permet de calculer le Net Promoter Score. Le questionnaire recueille des commentaires par des questions ouvertes, qui sont analysées de manière 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 pour les catégoriser.

Les équipes des établissements de Colisée s'engagent à répondre aux commentaires laissés par les proches, 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 / ou 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. Chaque événement indésirable grave est remonté à la hiérarchie de l'établissement (directeur régional, directeur opérationnel). 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'alertes

Certains signalements peuvent être qualifiés « d'alerte » au sens de la loi locale applicable qui transpose la directive Européenne 2019/1937 dite « Sapin 2 ». Une procédure dédiée de protection du lanceur d'alerte est alors mise en place et suivie. En-dehors des cas prévus par la loi, le signalement est qualifié et traité comme une « réclamation ».

Pour certaines entités juridiques de Colisée, le classement des signalements, géré par un « Référent alerte » a été confié à un cabinet d'avocats spécialisé dans la qualification et le traitement des alertes.

Le dispositif garantit la confidentialité et protection de l'identité du lanceur d'alerte. Un signalement est qualifié en alerte au sens de la loi lorsque :

- L'alerte porte sur des crimes, délits, ou menaces pour l'intérêt général.
- L'alerte doit avoir été faite par une personne physique, sans contrepartie financière.
- Cette personne doit avoir personnellement connaissance des faits, ou a obtenu les informations signalées dans le cadre de ses activités professionnelles.

Afin de faciliter l'expression d'alertes et de protéger les lanceurs d'alerte, notamment quant à leur identité, des plateformes ou procédures internes permettent aux résidents, aux proches, aux collaborateurs ou tout tiers d'effectuer un signalement, de manière anonyme si souhaité.

Chez Colisée France, le dispositif d'alerte professionnel Integrity Line, mis en place en 2022, permet ainsi à toute partie prenante de dénoncer un fait en faisant remonter l'information, de manière anonyme si souhaité, *via* une boîte mail dédiée et protégée à laquelle seuls le Référent alerte et le Référent Conformité ont accès. Un dispositif d'alerte professionnel Integrity Line existe aussi depuis le site colisee-group.com.

Sur cette plateforme en ligne dédiée, le signalement est effectué via un formulaire permettant de recueillir de manière simplifiée les faits essentiels au traitement de l'alerte potentielle.

Des plateformes similaires sont également mises en place dans la filiale services à domicile, en Espagne et en Italie. En Belgique, il s'agit d'une adresse e-mail spécifique.

Différents numéros de téléphone et adresses e-mails sont également disponibles pour effectuer une alerte par un autre mécanisme que la plateforme en ligne.

Tout signalement ou réclamation qualifiable d'alerte est redirigé dans le processus adéquat.

La loi exige que les alertes soient traitées par une « autorité » ayant des « moyens suffisants ». Chaque filiale a donc un « Référent alerte » qui réceptionne, traite et qualifie le signalement en alerte ou en réclamation. En cas de classement en alerte, le Référent est chargé de proposer et/ou réaliser des enquêtes et/ou de proposer des moyens de remédiation au comité de traitement des alertes, de s'assurer de la bonne exécution des investigations ou actes de remédiation proposés et acceptés par le comité, et d'en informer le lanceur d'alerte.

Dans toutes les filiales et pour le siège Colisée, un comité de traitement des alertes est ainsi mis en place pour décider, sur propositions du Référent alerte, des investigations à mener et/ou des actes de remédiations à effectuer. Ce Comité est soumis à la confidentialité attendue par la procédure de protection du lanceur d'alerte.

Le lanceur d'alerte doit être informé par le Référent alerte des mesures envisagées ou prises pour évaluer l'exactitude de ses allégations et, le cas échéant, remédier à l'objet du signalement ainsi que sur les motifs de ces dernières, dans un délai raisonnable de trois mois. Ce délai est également visé comme objectif de traitement de l'alerte, de sa réception à sa clôture, chaque fois que ce délai peut être tenu.

Lorsque l'alerte est clôturée – avec ou sans préconisations – le lanceur d'alerte est également prévenu.

Après requalification juridique, au total 14 alertes ont été reçues en 2023 dans les différentes filiales.

Communication des mécanismes

Les dispositifs sont clairement communiqués aux parties prenantes par plusieurs canaux :

- Tableaux d'affichage de chaque établissement
- Réunions d'informations
- Site internet
- Information par courrier électronique
- Information via le formulaire de réclamations

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

Gouvernance

Le plan de vigilance et son compte-rendu, pour Colisée, est mis à jour annuellement. Les mesures décrites dans ce document sont mises en œuvre, suivies et évaluées par les différentes équipes au sein des filiales de Colisée.

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 2023](#). Ces indicateurs sont revus par un Organisme Tiers Indépendant.

Compte-rendu

Le compte-rendu de mise en œuvre effective pour l'année 2023 est intégré au plan de vigilance (présent document), à travers des synthèses de l'année à la fin de chaque enjeu (Droits humains et libertés fondamentales, Santé et sécurité, Environnement) et des indicateurs clés.

COLISEE