

COLISEE

Synthèse du Dialogue Parties Prenantes sur l'ESG.

Réalisé entre le 15 avril et le 15 juin 2024.



En quelques mots.

Chez Colisée, nous sommes convaincus que nous pouvons nous améliorer continuellement à travers l'écoute de toutes nos parties prenantes – internes et externes. Ce dialogue parties prenantes nous a permis de mieux comprendre la vision de nos interlocuteurs et de la société plus globalement. Cette démarche s'articule autour d'une notion clé : l'impact.

Entreprise à mission depuis 2021, Colisée a intégré dans son fonctionnement opérationnel les objectifs environnementaux, sociaux / sociétaux et de gouvernance (ESG). Grâce aux participants qui ont pris le temps d'échanger ou de répondre en ligne au questionnaire dédié, Colisée a pu recueillir les attentes des répondants et évaluer la priorité des différentes thématiques.

Comme à notre habitude, c'est en toute transparence que nous livrons ici la synthèse de ce dialogue parties prenantes.

En quelques chiffres.

4	pays (France, Belgique, Espagne, Italie)	65	répondants (échanges directs ou questionnaire en ligne)	87	ans la personne interrogée la plus âgée
+30	entretiens en direct	≈20	questions (en moyenne)	+2000	scores inclus dans les résultats finaux

Les profils interrogés.

Externes (50%)

Des partenaires, des représentants du grand public, de l'ESS et d'associations, des experts au sein d'entreprises, indépendants ou chercheurs académiques, et des membres de la gouvernance externe de Colisée.

Internes (50%)

Des membres d'équipes, des directeurs d'établissements, des représentants des directions, des sièges et des représentants du personnel.

Synthèse.

L'attention est à porter sur toutes les personnes, et sur les pratiques d'entreprise.

Unaniment, les parties prenantes internes et externes considèrent que les sujets suivants sont prioritaires pour Colisée :

- La sécurité et la qualité de soins fournies aux **habitants des établissements**.
Ce sont des sujets « non-négociables ». La transparence, la disponibilité des informations, la personnalisation de l'accompagnement ou encore la possibilité de s'exprimer par exemple dans un CVS (Conseil de la Vie Sociale) font aussi partie des thèmes qui ont été mentionnés.
- Les conditions de travail, de traitement et l'environnement des **collaborateurs de l'entreprise**. En plus de la valorisation financière, la formation, le soutien et/ou l'accompagnement psychologique ont été mentionnés.
- Travailler avec **éthique et en conformité**, et appliquer des processus clés comme la protection des lanceurs d'alertes.

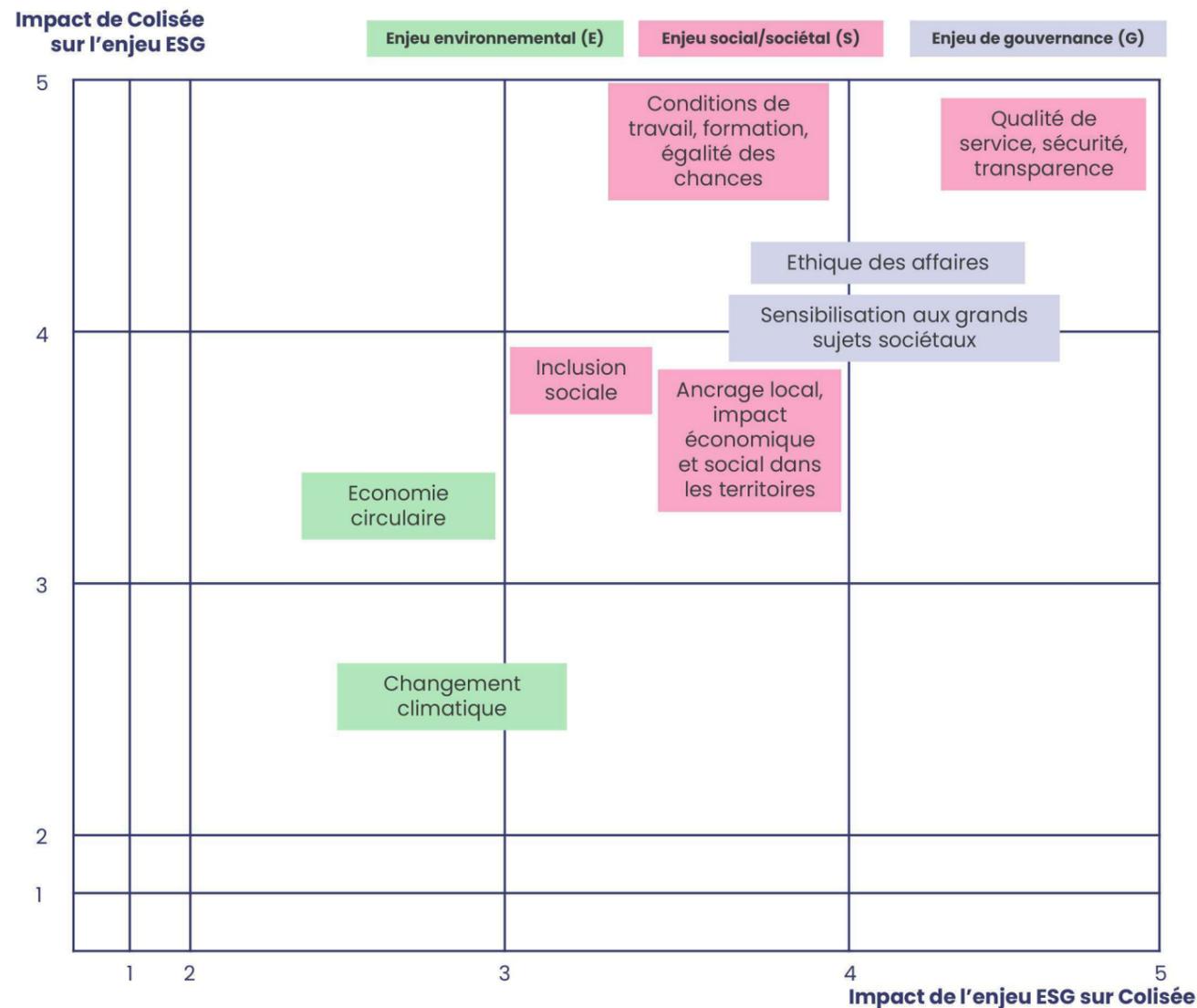
Un rôle social et sociétal.

Les parties prenantes interrogées soulignent l'importance de l'ancrage territorial d'un établissement Colisée, le rôle d'inclusion sociale et dans la sensibilisation du grand public plus largement.

- Selon la taille de l'agglomération, l'impact d'un établissement est variable. Son **rôle économique** (foyer d'emploi, partenariats locaux etc.) et **social** (collaborations avec des associations, ouverture vers l'extérieur) voire **civique** (lien avec les organismes publics, les élus locaux, la gouvernance interne par les conseils de familles ou CVS) est reconnu.
- **L'accessibilité** des services a souvent été relevée comme une grande attente, qu'elle soit financière ou à travers la relation client (par ex. fracture digitale).
- La **sensibilisation** aux sujets du grand-âge est un sujet jugé moins prioritaire mais qui reste important. Cette sensibilisation peut aussi passer par « l'ouverture » des établissements au grand public.
- Colisée devra **répondre aux attentes de la société**. Prendre en compte le changement climatique face à un public de plus en plus sensibilisé est un attendu qui est parfois remonté dans les discussions.

Bilan des enjeux classés comme prioritaires.

N.B. – Les autres enjeux (ex : gestion des partenariats, fournisseurs, chaîne de valeur ou encore ressources telles que l'eau ou la biodiversité) ont tous été abordés et évalués à 3 ou moins. Dans un souci de clarté, ils ne sont pas affichés dans le tableau ci-dessous.



« Une grande liberté des résidents dans les établissements est fondamental, car cela oblige à **questionner nos pratiques** et contribue à faire **évoluer le regard.** »

Externe, Expert.

« Nous **créons de l'emploi**, mais en contractualisant avec beaucoup de **fournisseurs locaux**, nous valorisons leur travail. Par exemple, avec les marchés ouverts que l'on organise. Cela profite à tous ! »

Interne, Equipe.

« L'établissement doit être un **lieu ouvert et un lieu de vie**, et qui trouve des solutions innovantes pour faire venir l'extérieur en son sein. »

Externe, Grand Public.

« Nous attendons beaucoup de **transparence** depuis les récents scandales. »

Externe, Proche.

« Colisée a un vrai impact sur **l'inclusion sociale** : ses populations peuvent être isolées, et en perte d'autonomie. »

Externe, Expert.

« Chez Colisée, nous sommes sensibilisés par exemple **au tri des déchets**, nous faisons déjà beaucoup, mais il faut sûrement aller plus loin, et nous devons nous **adapter.** »

Interne, Equipe.

« Le grand public est de plus en plus **sensibilisé**, et attend de la part des entreprises de la **transparence**. La **qualité et la sécurité** sont les bases et priorités ultimes. »

Externe, Partenaire.

« Nos politiques de lutte **anti-corruption** sont primordiales, et bien communiquées en interne. »

Interne, Equipe.

« La **question de l'éthique** dans ce secteur est, surtout ces dernières années, devenu tout aussi fondamental que les autres sujets. La possibilité de faire un **signalement** l'est aussi, pour assurer que des incidents sont remontés et surtout traités avec tous les moyens nécessaires. »

Externe, Expert.

« Nous avons un vrai rôle de soutien et de **sensibilisation**, par exemple en organisant les Cafés Alzheimer accessibles à tous, et que les proches apprécient. Nous avons une expertise qui va également leur profiter. »

Interne, Equipe.

« Avec la pénurie de personnel, les **conditions de travail sont déterminantes** dans l'attractivité de l'emploi, et par conséquent pour la qualité des services fournis. Attention car cela est fondamental mais insuffisant ! Il faut faire preuve de créativité. La **formation** est aussi un sujet essentiel, tout comme les **égalités d'opportunités** : c'est un levier de rétention. »

Externe, Partenaire.

Merci beaucoup pour votre participation.

Pour toute question sur ce dialogue parties prenantes,
vous pouvez contacter Léonora de MOURZITCH – l.demourzitch@coliseegroupe.com

COLISEE