













### Sommaire

#### 03 Introduction.

Avant-propos de Sylvain Rabuel, Président.

Introduction de Matthieu Hauw, Directeur Ethique & Conformité Groupe - Organisation du programme de conformité du Groupe.

Charte éthique de conduite des affaires : mode d'emploi. Nos valeurs.

#### 10 Section 1 : Être une entreprise responsable.

Notre responsabilité : agir en tant qu'entreprise multi-locale et décentralisée, intégrée dans ses territoires.

Garantir un environnement de travail de qualité, c'est agir en employeur responsable.

Le respect des personnes commence par le respect des droits humains.

# 20 Section 2 : Promouvoir une éthique des affaires irréprochable.

Droit de la concurrence : le respecter, c'est important !

Garantir des relations commerciales équitables : un gage de confiance.

Corruption & trafic d'influence : tolérance zéro !

Empêcher tout conflit d'intérêts.

#### 33 Section 3 : Agir avec exemplarité.

Ensemble, prenons soin de l'image et des actifs de DomusVi.

S'assurer de l'intégrité de nos informations, c'est protéger notre capital immatériel!

Respecter la confidentialité des informations.

Protéger les données personnelles.













Notre métier est certainement l'un des plus exigeant et noble qui soit. Il est de préserver le bien-être et la qualité de vie de personnes fragilisées par l'âge et la maladie, en particulier par le maintien d'une vie sociale active et d'aider les sociétés à s'adapter au défi démographique du vieillissement.

Notre métier appelle donc un développement responsable et qui s'inscrit dans la durée. Il s'appuie sur la constitution progressive, depuis notre création, il y a près de quarante ans, d'une réputation de qualité et de sérieux. Il se nourrit de valeurs, déterminantes pour guider l'action quotidienne de chacun des professionnels de nos équipes : le savoir prendre soin, l'esprit pionnier, le sens de l'autre, la sincérité des émotions, la confiance partagée.

Depuis toujours, DomusVi a pris le parti d'une organisation multi-locale et décentralisée. De cette manière chaque collaborateur dispose, à son niveau, de la plus grande autonomie d'action et capacité de décision par lui-même. De cette manière, nous sommes au plus près des besoins et attentes des personnes âgées que nous accompagnons. L'engagement et le sens des responsabilités de chacun sont donc des éléments essentiels de notre fonctionnement d'entreprise.

La Charte éthique de conduite des affaires du Groupe DomusVi prend, dès lors, tout son sens. Elle vise à aider chaque collaborateur dans l'exercice de ses responsabilités. Elle dit le plus clairement possible ce qui est attendu en expliquant nos principes fondamentaux et en les illustrant d'exemples pratiques. Elle est un guide pour interagir avec l'autre et se comporter au jour le jour.

Notre mission, centrée sur l'humain, réclame des comportements exemplaires. Notre exigence d'éthique professionnelle doit se retrouver dans notre éthique des affaires.

Des comités d'éthique professionnelle ont ainsi été mis en place. Ils ont vocation à répondre aux questionnements éthiques de nos collaborateurs dans leur pratique professionnelle quotidienne et participent de notre démarche d'amélioration continue des soins et des services.

Cette Charte éthique de conduite des affaires rappelle que l'appartenance au Groupe DomusVi implique le respect des lois et règlements en vigueur et énonce les principes éthiques qui doivent, en toutes circonstances, inspirer nos comportements et nos relations avec nos parties prenantes.

Il est essentiel que chaque collaborateur agisse conformément à cette Charte éthique de conduite des affaires.

Sylvain Rabuel, Président du Groupe DomusVi















Nous avons pour mission de prendre soin de personnes vulnérables, fragilisées en particulier par la vieillesse. Centrée sur l'humain, une telle mission réclame des comportements exemplaires dont dépendent la qualité de notre accompagnement et de nos services. Ce sont nos clients, et cet engagement absolu de prendre soin d'eux, qui inspirent les valeurs et principes éthiques que nous choisissons de suivre.

Notre Charte éthique de conduite des affaires expose nos principes éthiques fondamentaux communs et les règles et comportements qui en découlent. Elle intègre nos meilleures pratiques, les enseignements que nous tirons au jour le jour dans l'exercice de nos activités, et les exigences législatives et règlementaires applicables en matière de conformité sur nos territoires d'implantation.

L'objectif premier de notre Charte est d'apporter des orientations et des réponses claires aux collaborateurs du Groupe en matière d'éthique des affaires et de responsabilité sociétale d'entreprise dans leur activité auotidienne.

Cette Charte s'inscrit dans le cadre du Programme de Conformité déployé dans l'ensemble du Groupe DomusVi. C'est un document unique qui aborde des thématiques fondamentales et essentielles pour le Groupe DomusVi.



Cette Charte, ces principes et ces règles éthiques, sont les nôtres. Ils nous ressemblent parce qu'ils sont inspirés par nos valeurs, nos clients et la qualité de nos services. Nous devons tous les mettre en œuvre, les respecter et les préserver comme un acquis fondamental. Toute violation de ces principes ou de ces règles constituerait un acte grave qui pourrait entraîner des conséquences dommageables pour les individus ou pour l'ensemble du Groupe DomusVi, et nuire à sa réputation.



Directeur Ethique & Conformité Groupe

/ lours











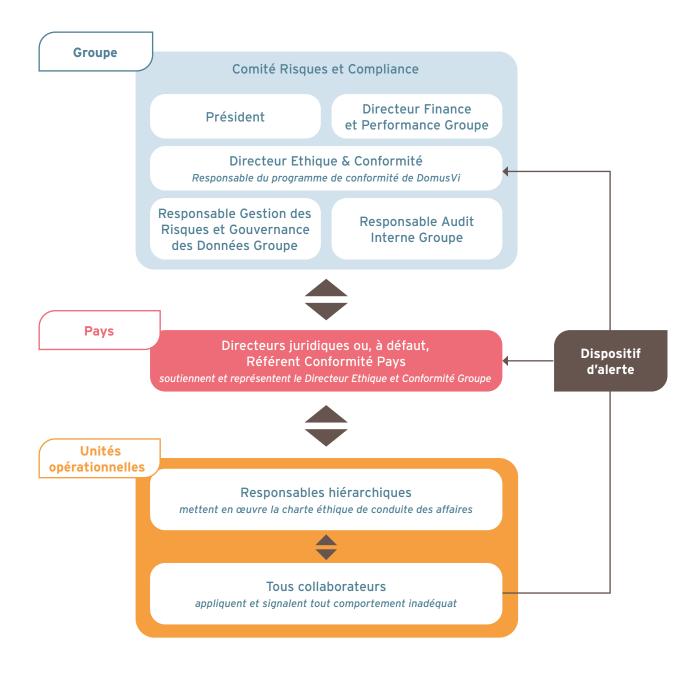








### L'organisation du Groupe DomusVi en matière de conformité.

















### Charte éthique de conduite des affaires: mode d'emploi.

### Pourquoi une Charte éthique de conduite des affaires?

La conduite des affaires correspond à la manière dont une entreprise conduit ses activités et interagit avec ses parties prenantes. Il est apparu important de mettre à la disposition de l'ensemble des collaborateurs du Groupe DomusVi une charte éthique pour les guider dans la conduite honnête et intègre de nos activités et l'exercice de leurs responsabilités quotidiennes.

#### Que contient-elle?

Notre Charte éthique de conduite des affaires explicite nos valeurs et les principes éthiques qui doivent guider les collaborateurs du Groupe DomusVi dans la prise de décision et leur jugement pour adopter un comportement professionnel approprié en toute circonstance.

Ces principes éthiques n'ont pas pour objet de se substituer à la loi, à la réglementation ou aux politiques, procédures et règles auxquelles chacun d'entre nous doit continuer de se référer dans son activité. Ils complètent les règles édictées au niveau des établissements du Groupe, ils ne peuvent les minorer.

Les dispositions qui suivent n'ont pas pour objet de présenter en détail l'intégralité des obligations légales susceptibles de recevoir application, mais d'attirer l'attention sur certains risques requérant une vigilance particulière de chacun d'entre nous.

#### Comment l'utiliser?

Cette charte éthique de conduite des affaires est constituée de fiches pratiques thématiques. Pour chaque sujet, l'objectif est de bien comprendre les enjeux éthiques qui le fondent et de donner des repères pour réagir de façon appropriée.











Servez-vous de cette charte comme un guide : notre Charte éthique de conduite des affaires est également un outil proposé à chacun d'entre nous pour résoudre des questions ou trouver réponse à des dilemmes. Lorsque vous pensez être confronté à une problématique éthique, vous devez vous poser les questions suivantes :

- 1. Est-ce conforme à ce qui est attendu de moi au regard des valeurs et principes d'éthique des affaires de DomusVi ?
- 2. Est-ce respectueux de la loi et de la réglementation?
- 3. Quel est l'impact sur nos parties prenantes (toutes les personnes impliquées) ? Comment réagiraient-elles si elles se trouvaient dans la même situation ?
  En particulier, existe-t-il un risque d'atteinte à l'intégrité physique et/ou psychique d'un collaborateur ou d'un résident ?
- 4. Ai-je encore un doute ?
  Si oui, sollicitez en priorité de l'aide auprès de votre hiérarchie, de votre Référent Conformité Pays ou du Directeur Ethique et Conformité Groupe. Chacun d'entre nous peut se trouver face à une situation difficile et avoir besoin d'aide et de conseil pour les résoudre. C'est une bonne chose que de demander de l'aide au bon moment.



### Comment signaler un problème : le Dispositif d'Alerte.

- Sur le site internet du Groupe DomusVi, <u>cliquer sur le lien</u> ou choisir la rubrique LE GROUPE / DISPOSITIF D'ALERTE.
   Vous devez choisir votre pays d'origine, puis suivez les instructions.
- Sur le site internet de votre pays, <u>cliquer sur le lien</u> ou choisir la rubrique DomusVi / En toute confiance / Dispositif d'alerte puis suivez les instructions.
- Sur un site secondaire (résidence, etc.), <u>cliquer sur le lien</u> permettant d'être redirigé vers le site internet de votre pays.

Sur chaque site, vous pouvez retrouver les instructions dans le guide d'utilisation du dispositif d'alerte se trouvant sur chaque page dédiée au dispositif d'alerte. Vous pouvez également avoir accès au guide en cliquant sur le lien, et en choisissant le document édité dans votre langue.

DomusVi encourage le dialogue et chaque collaborateur doit, en toute confiance, pouvoir exprimer sincèrement ses préoccupations légitimes, son point de vue, défendre ses opinions et signaler des comportements ou requêtes inacceptables.



Scannez ce QR Code pour accéder directement au dispositif d'alerte.

### TRETOUR AU SOMMAIRE











Toute préoccupation exprimée de bonne foi concernant un comportement inapproprié doit recevoir une réponse. « De bonne foi » signifie qu'au moment où elle est exprimée, celui qui s'exprime pensait sincèrement que les informations communiquées étaient exactes, même s'il s'avérait ultérieurement que ce n'était pas ou plus le cas. Tout sera mis en œuvre pour donner une réponse appropriée, respectueuse de nos valeurs, de la loi et de nos engagements.

Vous pouvez vous identifier, vous n'y êtes pas obligé. DomusVi garantit la stricte confidentialité de votre identité.

Le Directeur Ethique & Conformité Groupe est indépendant. Toute communication avec le Directeur Ethique & Conformité Groupe ou votre Référent Conformité Pays qui le représente demeure par essence confidentielle. Ils ne sont pas tenus de communiquer l'identité des personnes ayant communiqué leurs préoccupations. Une information communiquée par alerte sera transmise aux personnes concernées afin de traiter correctement l'alerte.

L'utilisation abusive du dispositif d'alerte peut exposer son auteur à des sanctions disciplinaires, à l'inverse l'utilisation de bonne foi de ce dispositif ne peut en aucun cas exposer son auteur à des sanctions. DomusVi s'engage à ce qu'aucun collaborateur ne subisse de changement de statut, de harcèlement ou toute autre forme de discrimination du fait de la saisine du Directeur Ethique & Conformité Groupe ou de la fourniture d'informations de bonne foi.

### La Charte éthique nous engage!

Les principes édictés dans la présente Charte ont été validés par le Comité Exécutif du Groupe DomusVi et approuvés par le Conseil de surveillance de la société mère du Groupe DomusVi. Elles sont impératives. Nul au sein du Groupe DomusVi ne peut s'en affranchir, quel que soit son niveau hiérarchique.

Tout éventuel non-respect de ces règles par un collaborateur constituerait une faute et pourrait faire l'objet de la part de son employeur au sein du Groupe de sanctions disciplinaires et de poursuites appropriées, conformément au droit applicable.

De telles sanctions pourraient notamment, dans le respect du droit applicable, inclure le licenciement pour faute.















### Nos valeurs.

DomusVi s'est construit sur des valeurs profondément humanistes : sa réussite économique est indissociable de son projet humain ambitieux. Nos valeurs guident nos actions et nos comportements, inspirent notre management et notre organisation.



#### Le SAVOIR PRENDRE SOIN

Au-delà de la compétence, le métier prend une autre dimension quand nos équipes allient savoir-faire, expertise et humanité dans un seul but : le bien-être de nos résidents et des familles.



#### L'ESPRIT PIONNIER

Les résidents et leur famille changent, attendent autre chose qu'un service minimum. Il faut savoir innover, surprendre, proposer quelque chose en plus d'une offre standard.



#### Le SENS DE L'AUTRE

Faire passer l'Autre avant soi-même, être toujours disponible, à l'écoute, en pleine empathie, de façon naturelle, comme un 6ème sens : celui d'une humanité totale et authentique.



#### La SINCÉRITÉ DES ÉMOTIONS

Alors que la vie s'organise différemment, il est essentiel d'accueillir chaque émotion avec simplicité, dans un esprit toujours positif. Parce que rien ne compte plus qu'être vrai.



#### La CONFIANCE PARTAGÉE

Rien n'est possible -quand on touche à l'humain- sans confiance mutuelle. Elle doit être pleine et entière, non négociable, permanente, réciproque ; résultante d'un engagement sans faille.



















#### **SECTION I**

# Être une entreprise responsable.

Notre responsabilité : agir en tant qu'entreprise intégrée dans ses territoires.

Garantir un environnement de travail de qualité, c'est agir en employeur responsable.

Le respect de la dignité des personnes commence par le respect des droits humains.















### Notre responsabilité : agir en tant qu'entreprise intégrée dans ses territoires.

Le Groupe DomusVi se donne pour mission de préserver la qualité de vie des personnes vulnérables en particulier par le maintien d'une vie sociale active et d'aider les sociétés à s'adapter au défi démographique du vieillissement. Nous voulons être une entreprise citoyenne, intégrée dans ses territoires et soucieuse de sa responsabilité sociétale et environnementale.

### La Responsabilité Sociétale de l'Entreprise (RSE), qu'est-ce que c'est?

La RSE est une démarche qui prend en compte les enjeux sociaux, environnementaux et de gouvernance liés aux activités de l'entreprise. L'objectif de toute démarche RSE est de limiter les impacts négatifs sur son écosystème et maximiser les impacts positifs tout en préservant sa viabilité économique.

### DomusVi s'engage sur trois piliers de responsabilité : environnement, social et gouvernance.

La démarche RSE de DomusVi se traduit par des objectifs inscrits dans des feuilles de route que chaque collaborateur est invité à mettre en œuvre et auxquels chacun d'entre eux peut contribuer.

Pour prendre soin de l'environnement, le Groupe sensibilise tous ses collaborateurs : c'est l'action quotidienne de chacun qui fait la force du collectif.

À l'appui de sa démarche RSE, le Groupe DomusVi promeut un dialogue ouvert, constructif et transparent avec toutes ses parties prenantes.

















#### Nous devons

- Minimiser les impacts négatifs sur l'environnement de nos projets, de nos processus et de nos activités.
- Mettre en œuvre des actions contribuant à sa préservation : sauvegarde des ressources naturelles, performance énergétique, gestion des déchets et protection de la biodiversité.
- Promouvoir, auprès de nos collaborateurs et de nos parties prenantes, tous les comportements respectueux de l'environnement et des autres. Chaque geste compte!
- Respecter les engagements de nos collaborateurs qui, en tant que citoyens, participent à la vie publique.
- Développer, soutenir ou participer aux initiatives organisées aux bénéfices de nos communautés : projets de solidarité, échanges intergénérationnels, participation à la vie citoyenne, etc.



#### Nous ne devons pas

- · Ignorer les impacts sociaux et environnementaux de nos projets, de nos processus et de nos activités.
- Nous engager dans des projets en sachant sciemment qu'ils nuisent aux droits humains, à la santé et la sécurité des personnes ou à l'environnement.

















#### SITUATION N°1

Je suis cuisinier. Tous les jours, je remarque que les fenêtres sont laissées ouvertes alors que la climatisation est en marche. Je sais que ce n'est pas bon pour la planète mais il n'est pas de mon ressort de gérer la température et les fenêtres dans la résidence. Comment réagir ?

Vous avez raison, une telle situation gaspille les ressources énergétiques et engendre un impact négatif sur l'environnement. L'usage de la climatisation doit être maîtrisé pour rester raisonnable. Même si cela ne concerne pas directement votre poste nous vous invitons à en parler à vos collègues : nous sommes tous responsables et chaque geste compte! Vous pouvez aussi signaler le fait à votre hiérarchie afin qu'un rappel des consignes soit fait à tous.

#### SITUATION N°2

Je fais partie du département ressources humaines au sein des services supports. Je constate que les bureaux restent allumés la nuit ce qui consomme beaucoup d'électricité. A qui dois-je m'adresser ?

Signalez-le aux services généraux, chargés de la gestion des locaux. Si vous constatez que rien ne change vous pouvez également en parler à votre responsable ou à un ambassadeur RSE. Vous avez raison de vous en préoccuper : une consommation inutile d'énergie gaspille les ressources. Chaque geste compte.

#### SITUATION N°3

Je suis témoin d'une situation qui me semble pouvoir mettre en cause la sécurité ou la santé des personnels. A qui dois-je m'adresser?

Signalez cette situation à votre département des ressources humaines, en charge de ces sujets. Si vous constatez que rien ne change vous pouvez également en parler à votre responsable ainsi qu'à votre Référent Conformité Pays. Vous avez raison de vous en préoccuper : la sécurité et la santé des personnes sont des préoccupations essentielles pour le Groupe DomusVi.

















Le Groupe DomusVi respecte les conventions de l'Organisation Internationale du Travail et garantit à chaque collaborateur le respect de ses droits.

### Être un employeur responsable, qu'est-ce que c'est?

C'est prendre en compte les attentes de nos collaborateurs pour offrir une organisation et des conditions de travail adaptées, c'est permettre à tous de se réaliser professionnellement, c'est donner du sens aux actions de chacun.

### DomusVi applique une politique de Ressources Humaines équitable et conforme au droit.

Chaque collaborateur doit pouvoir évoluer dans un environnement de travail adapté, sûr, respectueux et bienveillant.

Notre projet d'entreprise comporte l'ambition de favoriser le développement professionnel de nos collaborateurs en respectant les droits humains fondamentaux (confère page 17).

Nous nous attachons à anticiper l'évolution des métiers, à identifier les besoins de compétences et à développer des savoir-faire à court et moyen terme. C'est la raison pour laquelle nous engageons des partenariats avec les écoles et les acteurs de l'emploi pour développer des compétences.

Nous souhaitons favoriser l'emploi pour tous, promouvoir l'égalité des chances et la mixité professionnelle. Nous nous appliquons donc à favoriser l'insertion professionnelle dans un environnement accueillant pour tous. Nous créons aussi beaucoup d'emplois dans chaque territoire dans lesquels nous sommes installés.

Notre démarche de recrutement et de promotion est fondée sur les principes de confiance mutuelle, de respect mutuel, et d'engagement individuel au service de la réussite collective.















#### Nous devons

- · Garantir à chacun d'entre nous un environnement de travail agréable et stimulant.
- Accompagner les travailleurs en situation de handicap afin qu'ils bénéficient également d'un environnement de travail adapté.
- Proposer à un maximum de collaborateurs des perspectives d'évolution valorisant leurs compétences et leur envie d'entreprendre.
- Favoriser un dialogue social ouvert, actif avec l'ensemble des instances représentatives du personnel.
- Respecter l'équilibre vie professionnelle / vie privée des collaborateurs.
- · Signaler toute situation de harcèlement à notre hiérarchie, à la Direction des Ressources Humaines, aux référents harcèlement, aux représentants du personnel ou au Référent Conformité Pays.



#### Nous ne devons pas

- · Faire des discriminations même dites « positives\* » - dans quelque situation que ce soit à savoir le recrutement, la formation, la rémunération et l'évolution professionnelle.
- Engendrer des situations de harcèlement moral ou sexuel de nos collaborateurs.
- \* la discrimination dite positive est le fait de favoriser certains groupes de personnes victimes de discriminations systématiques de façon temporaire en vue de rétablir l'égalité des chances (par exemple vouloir à tout prix embaucher une personne pour équilibrer son équipe même si d'autres cv sont plus prometteurs).





( ) RETOUR AU SOMMAIRE















#### **SITUATION Nº1**

Je suis responsable Systèmes d'Information au sein des services supports. J'ai besoin de recruter pour mon équipe d'informaticiens, aujourd'hui principalement masculine. En alignement avec la position du Groupe, je réalise que la diversité est importante. Dois-je embaucher en priorité une femme?

Non, vous ne pouvez faire de discrimination même « positive » lors d'un processus de recrutement. Vous devez embaucher en fonction de l'expertise et de la posture professionnelle que vous recherchez pour les missions définies dans la fiche de poste. Par ailleurs, vous ne pouvez en aucun cas donner une indication de genre dans l'offre d'emploi. Enfin, gardez à l'esprit que la diversité n'est pas seulement une question de genre, mais également culturelle, sociale ou de handicap, etc.

#### SITUATION N°2

Je suis Infirmière de Coordination (IDEC). Une infirmière dans ma résidence m'a indiqué vouloir postuler à une offre de mobilité interne pour devenir cadre de santé. Elle me demande une formation pour y parvenir. J'hésite à relayer sa demande car elle est très compétente et mobilisatrice : son départ pour un autre établissement pourrait déstabiliser l'équipe entière. Que faire?

Vous ne pouvez refuser d'accéder à sa demande pour de telles raisons. Notre politique de ressources humaines est d'offrir à nos collaborateurs des perspectives d'évolution qui leur correspondent au sein du Groupe. Nous souhaitons les former et les accompagner dans leur parcours professionnel. N'hésitez pas à vous appuyer sur les fonctions supports pour organiser son départ et son remplacement et trouver les bons relais pour votre équipe. La mobilité s'anticipe.

#### SITUATION N°3

Je suis directeur d'un établissement. J'ai reçu un curriculum vitae de la part d'une jeune femme pour le poste d'agent de maintenance. Mais c'est un travail très physique. Dois-je la rencontrer malgré mes doutes?

Si son CV présente les compétences et l'expérience requises pour le poste, oui, vous devez la rencontrer et vérifier qu'elle sera effectivement en mesure de remplir les tâches qui lui seront demandées. Vous ne pouvez l'écarter du processus de recrutement en raison d'un a priori sur son genre : nous recrutons sans discrimination.

















### Le respect de la dignité des personnes commence par le respect des droits humains.

Chacun a droit au respect de sa personne. Aucune situation ni aucun statut ne peut excuser un manque de respect envers qui que ce soit. Toute violence morale ou physique, quelle qu'elle soit, n'a pas sa place au sein du Groupe DomusVi.

### Les droits humains, qu'est-ce que c'est?

Les droits humains, également appelés les droits de l'Homme ou droits de la personne, sont les droits universels et fondamentaux que tout être humain acquière à la naissance quels que soient son ethnie, sa nationalité, son âge, son genre ou sa religion.

Le respect des droits humains englobe notamment la liberté d'association, les problématiques de travail forcé, l'abolition du travail des enfants.

### Pour le Groupe DomusVi, il est essentiel que les droits humains soient respectés par tous.

Sont bannies avec la plus grande sévérité:

- Toute forme de harcèlement moral ou sexuel sur une personne ;
- Toute forme de pression exercée sur une personne ;
- Toute forme de persécution ou de discrimination, en particulier liées au genre, à l'âge, au handicap, à l'origine, à l'orientation sexuelle, à la religion, à l'activité syndicale ou à l'appartenance politique.

L'humanité est essentielle à l'accomplissement de notre mission.

Prendre soin au quotidien de personnes vulnérables exige d'appliquer ces principes avec d'autant plus d'attention. Le respect de la dignité et la recherche du consentement des personnes dont nous prenons soin sont des priorités absolues.

Nous devons veiller au respect des droits humains par nos parties prenantes actives dans notre chaîne de valeur.

( ) RETOUR AU SOMMAIRE















#### Nous devons

- · Adopter un comportement poli et respectueux vis-à-vis de nos interlocuteurs, quels qu'ils soient.
- Être tolérant quant aux particularités, aux choix personnels et aux préférences des autres.
- Écouter et respecter les désirs des personnes prises en soin.
- Signaler toute situation abusive à notre hiérarchie, à la Direction des Ressources Humaines, aux référents harcèlement, aux représentants du personnel ou au Référent Conformité Pays.



### Nous ne devons pas

- · Tolérer des comportements abusifs portant atteinte à la dignité d'une personne ou créant un environnement stressant et malveillant pour elle.
- Être maltraitant de n'importe quelle manière que ce soit.
- Pratiquer la moindre discrimination ou le moindre harcèlement, quelle qu'en soit la forme.
- Exercer une pression disproportionnée sur les collaborateurs.



















#### SITUATION N°1

Je suis agent de service hospitalier (ASH). Je suis témoin de propos racistes ou vexatoires de la part d'une responsable envers l'une de mes collègues. Elle ne souhaite pas en parler mais je trouve ça complètement anormal et je vois que cela l'affecte. Que puis-je faire?

La situation ne doit pas et ne peut pas perdurer. Vous devez signaler le comportement de cette responsable à votre hiérarchie qui se chargera de la confronter. Aucune position hiérarchique ne justifie un manque de respect et tout propos discriminant doit être sanctionné. C'est à votre hiérarchie d'établir précisément les faits et de prendre les mesures qui s'imposent. A défaut, vous devez signaler le comportement via le système d'alerte [cf page 7].

#### SITUATION N°2

Je travaille à l'accueil d'une résidence. Je subis des gestes et des remarques déplacés de la part de mon supérieur hiérarchique. J'ai peur d'en parler car je suis en contrat à durée déterminée (CDD) et je ne veux pas perdre mon travail. A qui m'adresser?

Un tel signalement ne sera jamais à l'origine d'un licenciement ou d'un non-renouvellement de CDD. Si vous le pouvez adressez-vous au responsable de votre supérieur hiérarchique. Vous pouvez également vous tourner vers la Direction des Ressources Humaines, les représentants du personnel ou signaler la situation via le dispositif d'alerte. Nous condamnons tous les comportements de ce type et mettrons tout en œuvre pour vous assurer un environnement de travail sûr et respectueux de votre personne.

#### SITUATION N°3

Un résident dépendant refuse d'être accompagné pour faire sa toilette mais il n'est pas en mesure de la faire lui-même. Dois-je I'y obliger?

Avant toute confrontation, il est important de mettre tout en œuvre pour obtenir le consentement de la personne accueillie. Il vous faut analyser la situation en équipe, écouter et dialoguer avec le résident et sa famille. Des propositions pourraient devenir acceptables si la personne se sent entendue. Si la situation perdure, vous pouvez également saisir le Comité d'éthique professionnelle.

#### SITUATION N°4

Je suis soignant. Je suis témoin d'une situation qui me semble être un fait de maltraitance et je vois bien que ce n'est pas volontaire. Que dois-je faire?

Il convient d'intervenir en discutant avec la personne (collègue ou famille) et en proposant de l'aide ou en prodiguant des conseils. Il faut privilégier l'écoute et le dialogue, et protéger le résident. Si le comportement perdure, vous devez alerter votre hiérarchie sans tarder. Garder à l'esprit que la situation n'est pas nécessairement voulue.





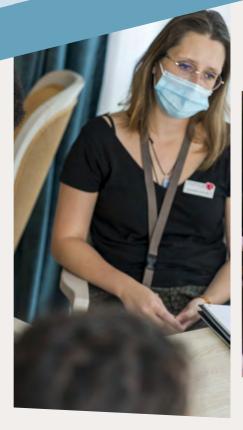
















#### **SECTION II**

# Promouvoir une éthique des affaires irréprochable.

Droit de la concurrence : le respecter, c'est impératif!

Garantir des relations commerciales équitables : un gage de confiance.

Corruption & trafic d'influence : tolérance zéro!

Empêcher tout conflit d'intérêts.













### Droit de la concurrence : le respecter, c'est impératif!

Lorsque nous sommes en position d'acheter un bien ou un service, nous apprécions pleinement le fait d'avoir différentes offres qui s'offrent à nous afin de pouvoir les comparer. Cette diversité d'offres est permise lorsque chaque entreprise s'attache à respecter le droit de la concurrence.

### Le droit de la concurrence, qu'est-ce que c'est?

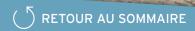
Le droit de la concurrence interdit les atteintes à la libre concurrence entre les acteurs d'un même marché. Cela signifie que chaque acteur de ce marché doit avoir ses chances de promouvoir ses offres librement. Concrètement, cela signifie que sont interdites les conduites anti-concurrentielles suivantes:

- L'abus de position dominante. Il n'est pas permis d'empêcher les initiatives des autres concurrents afin de maîtriser le marché pour son propre profit.
- La fixation des prix. Que ce soit entre concurrents ou via un réseau, de manière directe ou indirecte, il n'est pas autorisé d'imposer une fixation des prix de quelque manière que ce soit.
- L'entente illicite. Il n'est pas autorisé non plus de s'organiser entre concurrents, par des accords formels ou informels pour influer sur l'évolution des prix, répartir les marchés, etc.

### Le Groupe DomusVi s'engage en faveur du strict respect du droit de la concurrence.

L'intérêt de DomusVi, des personnes âgées qu'elle accompagne et de ses collaborateurs est d'évoluer sur des marchés où le droit de la concurrence est respecté.

Le Groupe DomusVi demande donc à ses collaborateurs de respecter la règlementation relative à la concurrence en toute situation, notamment lorsqu'ils sont dans la situation de proposer des offres sur le marché.

















#### Nous devons

- Respecter l'intégrité du marché aussi bien dans nos achats que dans nos ventes.
- En cas de doute lors de discussions avec un concurrent, demander conseil à la Direction Juridique de notre pays.





### Nous ne devons pas

- Organiser une entente avec nos concurrents et tout « trucage » d'appel d'offre.
- Entreprendre toute action illicite visant à éliminer un concurrent.
- Forcer des partenaires commerciaux à accepter des conditions commerciales déloyales.
- Imposer une fixation des prix à nos partenaires.
- Échanger des données commerciales non publiées avec les concurrents.

















#### SITUATION Nº1

Je suis directrice d'un établissement au sein d'une grande ville. La directrice d'un établissement concurrent voisin du mien m'appelle pour me proposer d'augmenter conjointement nos prix. Puis-je accepter ?

Non. Il est strictement interdit de s'entendre avec ses concurrents sur des sujets aussi sensibles que les prix. Un tel acte violerait le droit de la concurrence et serait répréhensible par les autorités de contrôle. Dans une telle situation, vous devez mettre fin à la conversation, lui expliquer votre refus de manière claire et expresse et signaler immédiatement l'incident à votre Direction Juridique Pavs.

#### SITUATION N°2

Je suis chef en cuisine. J'ai un ami qui produit d'excellentes pommes. Est-ce que je peux les proposer à mon responsable régional restauration en lui disant que je ne cuisinerais que ces pommes là et pas d'autres?

Vous pouvez tout à fait proposer à votre responsable de référencer ce produit mais en aucun cas l'imposer. Les acheteurs examineront le produit et l'offre en fonction des critères de qualité et de prix appliqués à l'ensemble des achats du Groupe.

#### SITUATION N°3

Je suis directrice de région et je connais très bien mon homologue dans un groupe concurrent. Pour remplir nos établissements respectifs nous nous sommes répartis les communes et quartiers à prospecter et avons convenu d'entretenir la mauvaise réputation du troisième concurrent du secteur.

Je pense agir dans l'intérêt du Groupe, est-ce exact ?

Absolument pas. Par une telle posture le Groupe pourrait être accusé d'entente illicite et de dénigrement d'un concurrent, et être exposé à de lourdes sanctions. En aucun cas vous ne pouvez entreprendre d'action portant préjudice à un concurrent, ni organiser une entente pour contrôler le marché. Mettez fin à cet accord en expliquant les raisons à votre homologue : il est certainement tenu de respecter des règles et principes éthiques similaires. Par ailleurs, vous devez immédiatement informer votre Direction Juridique Pays.

















Chacune des relations commerciales que nous entretenons avec nos partenaires, nos fournisseurs et nos prestataires doit se faire sur des critères objectifs et équitables.

# Une relation commerciale équitable, qu'est-ce que c'est ?

Etablir une relation commerciale équitable et pérenne signifie garantir à chaque partenaire un traitement impartial établi sur la base de critères concrets tels que la qualité, le coût, la transparence ou les délais.

Ce traitement équitable s'applique dès l'établissement de la relation commerciale, quels que soient le nombre de partenaires, de fournisseurs ou de prestataires commerciaux mis en concurrence.

Les relations commerciales sont régies par le code du commerce et le droit de la concurrence. Faire preuve d'un mauvais comportement sur le plan commercial engage l'ensemble de l'entreprise sur le plan de son image, de son éthique, de sa réputation, voire de sa responsabilité.

### Concernant les relations commerciales, le Groupe DomusVi prône la loyauté et l'équité et privilégie le bien-être de ses clients.

La sélection de nos fournisseurs et de nos prestataires doit se faire sur la base de critères objectifs et transparents, et dans le cadre d'une mise en concurrence préalable. Ces critères objectifs doivent pouvoir s'expliquer et se justifier et toujours privilégier in fine le bien-être des personnes âgées et les conditions de travail des collaborateurs.

Le Groupe DomusVi n'a recours à des intermédiaires (agents commerciaux, consultants, apporteurs d'affaire...) que lorsque ces derniers sont en mesure de leur fournir une prestation utile, fondée sur une expertise professionnelle spécifique.

La collaboration avec ces intermédiaires doit se faire dans le respect des procédures internes du Groupe DomusVi.















#### Nous devons

- Sélectionner nos fournisseurs et prestataires après évaluation sur la base de critères objectifs (qualité, coût, respect des droits humains sur la chaîne de valeur, etc.), en tenant compte de leur compétence et de leur réputation, notamment au regard de l'éthique des affaires.
- Définir précisément les prestations attendues de nos fournisseurs et prestataires et établir clairement la rémunération à laquelle ces prestations donnent droit.
- Nous assurer de la réalité et de l'importance des prestations accomplies de part et d'autre. Nous assurer aussi que la rémunération engagée de part et d'autre est cohérente avec le résultat de la prestation fournie.
- Vérifier les activités des tiers en particulier lorsqu'ils agissent en notre nom - et veiller à ce que nos partenaires ne compromettent pas le Groupe DomusVi par des actes illicites.
- Respecter les engagements pris envers nos fournisseurs et prestataires; et, en particulier, garantir le paiement dans les délais contractuels.



#### Nous ne devons pas

- Recourir à un intermédiaire pour la réalisation d'opérations contraires à la loi.
- Profiter d'un rapport de force pour exiger des conditions commerciales abusives (prix, délais, paiement, etc.).
- Maintenir une relation de dépendance économique avec l'un de nos partenaires.
- Poursuivre une relation commerciale qui ne donnerait pas satisfaction ou enfreindrait nos engagements éthiques et notamment un partenaire qui refuserait un engagement clair de lutte contre la corruption.
- Nous engager avec un partenaire dont la réputation ou les activités passées créent une suspicion légitime de faits de corruption, de pratiques commerciales douteuses ou non éthiques.



( ) RETOUR AU SOMMAIRE















#### SITUATION N°1

Je fais partie de la direction achats au sein des services supports. Un fournisseur avec qui je n'ai jamais travaillé me démarche. Ses produits m'intéressent et les prix semblent raisonnables. Puis-je contractualiser?

Si le volume d'achat et les montants en jeu sont importants, il vous faut solliciter plusieurs devis auprès d'entreprises proposant une solution similaire afin de pouvoir comparer les offres. En appliquant les procédures internes d'évaluation applicables, vous devrez vous assurer que ce fournisseur est aligné avec nos engagements éthiques ; qu'il respecte les droits humains fondamentaux ; et qu'il respecte le droit du travail dans sa chaine de production (textile, alimentaire, etc.).

#### SITUATION N°2

Je suis directeur de programme immobilier. Pour la construction d'un nouvel établissement, je fais travailler un entrepreneur électricien avec qui nous avons l'habitude de fonctionner. En vérité, nous constituons la majeure partie de son chiffre d'affaires annuel. Cela me permet donc de négocier drastiquement à la baisse les prix pratiqués. Est-ce correct?

Non. Nous devons veiller à ne pas instaurer une relation de dépendance économique avec nos partenaires commerciaux. Par ailleurs, faire baisser les prix sans considération des réalités économiques, car nous sommes un gros client, c'est utiliser un rapport de force abusif et cela pourrait conduire votre prestataire à faire faillite et engager la responsabilité du Groupe DomusVi.

#### SITUATION N°3

Je travaille en résidence. Je soupconne une fraude en relation avec un paiement en faveur d'un partenaire commercial qui pourrait impliquer un collaborateur. Comment réagir ?

Vous devez sans tarder signaler la situation à votre hiérarchie, ou si cela vous semble compliqué, la signaler à votre Directeur Financier pays ou via le dispositif d'alerte. Et ce même en cas de doute. Il vaut mieux se tromper que de laisser passer une fraude.

















L'exercice de notre activité ne doit en aucun cas donner lieu à des pratiques ou à des paiements illicites. Et cela, quel que soit le métier que l'on fait ou la fonction que l'on assure.

#### La corruption, qu'est-ce que c'est?

La corruption commence dès que l'on accepte de faire - ou de ne pas faire quelque chose - dans le seul but de bénéficier d'un don ou d'un avantage non prévu dans le cadre de son travail.

Une personne qui sollicite ou qui accepte un don ou un avantage pour accomplir - ou s'abstenir d'accomplir - un acte entrant dans le cadre ses fonctions, se place dans une situation de corruption :

- La corruption active, côté corrupteur, consiste à donner, proposer ou offrir un avantage de quel qu'il soit, à un tiers afin de l'inciter à exécuter ou ne pas exécuter un acte de sa fonction;
- La corruption passive, côté corrompu, consiste pour celui-ci à solliciter ou à accepter un avantage quel qu'il soit afin d'accomplir ou s'abstenir d'accomplir un acte de sa fonction.

Peu importe que l'argent soit réellement versé ou que la promesse se réalise. L'infraction est consommée dès que le corrupteur propose et que le corrompu accepte : c'est le pacte de corruption.

### Le trafic d'influence, qu'est-ce que c'est?

Le trafic d'influence résulte du fait de solliciter ou d'accepter, sans droit, à tout moment, directement ou indirectement, un avantage de quelque nature que ce soit pour soi-même ou autrui pour abuser ou avoir abusé de son influence réelle ou supposée en vue d'obtenir d'une autorité ou d'une administration publique des distinctions, des emplois, des marchés ou toute décision favorable.

Le délit est constitué par la simple conclusion du pacte, que celui-ci soit exécuté ou non, que l'intermédiaire ait ou non de l'influence, que la décision favorable envisagée soit prise ou non.















# Le Groupe DomusVi applique une tolérance zéro à la corruption et au trafic d'influence<sup>1</sup>.

Nos actions de mécénat et de sponsoring doivent respecter la règlementation applicable en matière de lutte et de prévention contre la corruption et le trafic d'influence.



#### Nous devons

- Nous référer au code de conduite anti-corruption applicable dans nos pays d'implantation dès que l'on a un doute sur une situation que l'on vit ou que l'on voit.
- Informer immédiatement sa hiérarchie ou le Référent Conformité Pays via le dispositif d'alerte lorsque l'on fait face à une situation suspicieuse.
- Evaluer nos prestataires, nos sous-traitants et nos partenaires. Si quelqu'un nous met en situation d'obligé ou fait naître un doute sur notre intégrité, il convient de l'éviter.



#### Nous ne devons pas

- Offrir ou recevoir avantage de quelque nature que ce soit (cadeau, pot de vin invitation) en vue d'exécuter ou s'abstenir d'exécuter un acte de sa fonction: une transaction commerciale, une décision, une facilité ou une faveur. Promettre d'offrir, c'est déjà créer une situation de corruption.
- Accepter un cadeau au nom d'une société du Groupe DomusVi, à moins que ce cadeau soit de faible valeur ou de valeur symbolique.
- Entreprendre une action de mécénat ou de sponsoring qui serait la contrepartie d'un quelconque avantage ou d'une quelconque faveur.













<sup>1 -</sup> La corruption comme le trafic d'influence sont passibles de poursuites pénales. Les collaborateurs sont invités à se reporter au code de conduite anti-corruption de leur pays d'implantation.





#### **SITUATION Nº1**

Je suis soignant. Une famille me demande d'effectuer tous les matins la toilette de son parent, avant celle de tous autres résidents, et me propose une somme d'argent en échange. Puis-je accepter ?

Non. Il n'est pas permis de recevoir de l'argent ou un avantage quelconque en échange de services rendus aux résidents. Chaque collaborateur de DomusVi doit prendre soin des clients sans aucune distinction.

#### SITUATION N°2

Je suis directeur de résidence. Je souhaite remercier une assistante sociale car elle recommande notre établissement aux personnes qu'elle rencontre. Puis-je lui offrir un cadeau?

En principe non. Il est cependant envisageable de faire un geste ponctuel d'une valeur symbolique. Il faut veiller à ce que le cadeau ne soit pas démesuré par rapport à sa finalité. Une boîte de chocolats ou un restaurant une fois ? Oui. Un étoilé toutes les semaines ? Non.



#### Pour en savoir plus :

> Le code de conduite anti-corruption applicable dans votre pays.

> La politique cadeaux applicable dans votre pays.

















Le conflit d'intérêts, qu'il soit potentiel ou réel, met en danger la moralité, la réputation et la bonne marche de l'entreprise. Il appartient à chacun des collaborateurs de prévenir toute interférence possible entre ses intérêts personnels et les intérêts du Groupe.

#### Le conflit d'intérêt, qu'est-ce que c'est?

Le conflit d'intérêts désigne toute situation d'interférence entre les intérêts de l'entreprise et les intérêts personnels d'un collaborateur de nature à influencer l'exercice indépendant, impartial et objectif de sa fonction.

L'interférence peut être matérielle (une autre activité professionnelle ou une attache dans une autre entreprise actuelle ou par le passé). Les intérêts personnels concernent tant ceux du collaborateur que ceux de sa famille.

Même si le conflit d'intérêts n'est qu'une supposition ou qu'une apparence, il doit être déclaré.

### Pour le Groupe DomusVi, être loyal est essentiel.

Chaque collaborateur de DomusVi est tenu à un devoir de loyauté à l'égard du Groupe.

Tout en respectant la vie privée de chacun, le Groupe attend que ses collaborateurs s'engagent à prévenir toutes les situations susceptibles de mener à un conflit d'intérêts. En cas de doute, il est préférable de se manifester.















#### Nous devons

- Déclarer auprès de notre hiérarchie tout conflit d'intérêts potentiel nous concernant, même en cas de doute.
- Alerter aussitôt notre hiérarchie lorsque nous sommes confrontés à un risque de conflit d'intérêts. Et, tant qu'une solution n'aura pas été trouvée, s'abstenir de toute immixtion dans les relations que le Groupe DomusVi entretient avec le tiers concerné.
- Obtenir l'autorisation du Référent Conformité
  Pays avant d'entreprendre, au nom d'une société
  du Groupe DomusVi, une transaction avec une
  société dont nous sommes nous-même ou un
  membre de notre famille un investisseur ou un
  dirigeant important.



#### Nous ne devons pas

- Détenir un intérêt dans une entreprise qu'elle soit cliente, fournisseur ou concurrente du Groupe- si cet investissement est de nature à influer sur notre comportement dans l'exercice de nos fonctions au sein du Groupe.
- Accepter à titre personnel une mission ou un travail proposé par un fournisseur, un prestataire ou un concurrent, qui soit de nature à altérer nos performances ou notre jugement dans l'exercice de nos fonctions dans le Groupe.
- Exercer directement, ou indirectement, une activité ou tenir des propos qui nous placeraient dans une situation de conflit d'intérêts avec le Groupe.
- Prendre part à une décision intéressant le Groupe ou l'une de ses entités lorsque nous contribuons
   dans le cadre de nos activités personnelles - aux décisions d'une collectivité locale.















#### SITUATION N°1

Je suis collaborateur au sein des services supports. Mon frère travaille pour une société qui commercialise des dispositifs médicaux. Puis-je proposer de travailler avec cette société?

Vous pouvez proposer au Groupe de référencer cette entreprise. Vous devez cependant informer de votre relation et ne pas participer aux décisions concernant ce prestataire. Par ailleurs, nous vous rappelons que vous ne devez solliciter que des fournisseurs référencés par la direction des achats et que ces derniers doivent faire l'objet d'une évaluation précontractuelle.

#### SITUATION N°2

Je suis infirmier au sein d'un Service de Soins Infirmiers à Domicile (SSIAD) et ma mère travaille pour l'Agence Régionale de Santé dont dépend mon SSIAD. Dois-je le déclarer à ma hiérarchie ?

A priori la fonction de votre mère n'aura pas d'influence sur l'exercice de vos fonctions. Toutefois, par mesure de précaution, vous devez le déclarer.

#### SITUATION N°3

Je suis auxiliaire de vie. Je suis inscrite sur une liste électorale candidate pour les élections municipales de ma commune. C'est la commune dans laquelle je travaille. Puis-je déposer des tracts et affiches dans mon agence?

Non, la neutralité politique est importante pour DomusVi. Nous respectons votre engagement politique mais il n'est pas possible d'y associer votre agence, ou aucun autre établissement du Groupe, de guelque manière que ce soit.





















#### **SECTION III**

## Agir avec exemplarité.

Ensemble, prenons soin de l'image et des actifs de DomusVi.

S'assurer de l'intégrité de nos informations, c'est protéger notre capital immatériel!

Respecter la confidentialité des informations.

Protéger les données personnelles.















Les biens mis à notre disposition par le Groupe DomusVi - locaux, meubles et équipements - nous permettent de remplir nos missions dans de bonnes conditions. Ces biens, il convient de les préserver. Tout comme le savoir-faire et la réputation de l'entreprise constitutifs de son capital immatériel.

### Les actifs: les biens et le capital immatériel, qu'est-ce que c'est?

Les actifs concernent tous ce que le Groupe DomusVi met à disposition de ses collaborateurs pour qu'ils soient en mesure de remplir leur mission. Sur le plan matériel, cela inclut les meubles (bureaux, appareils, fournitures, etc.), les immeubles (les bâtiments) et les équipements qui constituent le cadre et l'environnement de travail.

Le capital immatériel comprend la réputation, l'image de l'entreprise et ses

Concrètement, il s'agit :

- De l'environnement de travail et des équipements ;
- Des systèmes de communication et réseaux intranet ;
- Des procédures, des pratiques techniques ou commerciales, des offres, des listes de fournisseurs;
- Du secret des affaires, des marques, des noms de domaine, des savoir-faire, des droits d'auteur et des données.

### Le Groupe DomusVi est fortement attaché à l'intégrité et à la préservation de ses actifs.

Chaque collaborateur est invité à prendre soin des actifs du Groupe DomusVi. Il a le devoir de les protéger et d'en faire un usage strictement professionnel.

Les données et les informations auxquelles chacun de nous a accès dans l'exercice de ses fonctions font partie du capital immatériel du Groupe, il appartient à chacun d'entre nous d'en prendre soin.













Les collaborateurs veillent également à protéger la réputation de l'entreprise. En tant que personne morale - et comme pour une personne physique le Groupe DomusVi a droit au respect de sa réputation et pourrait, si une situation l'exige, engager des actions en diffamation ou en dénigrement.



#### Nous devons

- Prendre soin des espaces et matériels mis à notre disposition.
- Signaler toute dégradation, perte ou vol à notre hiérarchie.
- Lire attentivement et respecter la Charte Informatique applicable dans notre pays d'implantation.
- Veiller à ce que notre utilisation du réseau internet à des fins personnelles se cantonne à des limites raisonnables, justifiée par le besoin d'un juste équilibre entre vie privée et vie professionnelle.
- · Vérifier et obtenir les autorisations nécessaires à l'utilisation de ressources appartenant à des tiers (photographies, films, articles, logos, margues, etc.).
- Agir en pensant aux intérêts, à l'image et à la réputation de DomusVi et veiller à ce que nos opinions ne puissent pas être confondues avec celles du Groupe.



### Nous ne devons pas

- Nous approprier un bien de DomusVi pour notre utilisation personnelle, ni le mettre à la disposition de tiers pour une utilisation au bénéfice d'autres parties que le Groupe.
- Effectuer des copies illégales des logiciels utilisés par le Groupe ou procéder à une utilisation nonautorisée de ces logiciels.
- Utiliser les systèmes de communication et réseaux intranet à des fins illicites, notamment pour transmettre des messages à caractère racial, sexuel ou injurieux.
- Nous exprimer et prendre des engagements au nom de DomusVi sans autorisation spécifique.
- Délivrer des informations confidentielles ou susceptibles de nuire à l'image du Groupe lorsque nous nous exprimons sur les réseaux sociaux.
- Bafouer les droits de propriété intellectuelle de nos collaborateurs et partenaires ainsi que ceux des tiers.



( ) RETOUR AU SOMMAIRE















#### **SITUATION Nº1**

Je suis animatrice dans une résidence services séniors. Pour un événement dans ma résidence. auquel j'invite les familles des résidents et le voisinage, je souhaite créer une invitation à partir d'une belle photographie trouvée sur internet à laquelle j'ai ajouté le logo DomusVi. Puis-je le faire ?

Bien que disponible sur internet, cela ne signifie en aucun cas que cette photographie sera forcément libre de droit. Son utilisation sur un document DomusVi est donc susceptible d'être reprochée au Groupe dans son ensemble ainsi qu'à vous personnellement. Avant toute utilisation vous devez vous assurer que l'image peut légalement être reproduite ou demander une autorisation à l'auteur. N'hésitez pas à demander conseil à la Direction Juridique Pays.

#### SITUATION N°2

Je suis responsable hôtelière dans une résidence. J'ai un litige personnel avec le maire de ma commune, sur laquelle se trouve également mon établissement DomusVi, pourvoyeur de nombreux emplois. J'écris au maire en utilisant mon adresse électronique professionnelle afin que ma réclamation ait plus de poids.

C'est interdit, vous ne pouvez pas utiliser les adresses électroniques et papiers à en-tête du Groupe pour vos affaires personnelles.

#### SITUATION N°3

Je suis chef en cuisine dans une résidence. Je souhaite répondre à une critique vindicative sur l'établissement où je travaille que j'ai trouvée sur internet. Puis-je le faire?

Non, vous ne pouvez pas répondre à cette critique en faisant référence - directement ou indirectement - au fait que vous travaillez pour cet établissement. Signalez la critique à votre hiérarchie qui se chargera de donner suite. Vous ne pouvez pas vous exprimer au nom de DomusVi si vous n'en avez pas reçu l'autorisation expresse.

#### SITUATION N°4

Je travaille au siège. Mon fils a besoin d'un CV pour un entretien et notre imprimante familiale est en panne. Puis-je utiliser celle du bureau?

Oui, si ce n'est pas systématique. Une utilisation mesurée du matériel à des fins personnelles est autorisée. Elle doit être raisonnable et nécessaire.

















### S'assurer de l'intégrité de nos informations, c'est protéger notre capital immatériel!

Nos informations sont constitutives de notre capital immatériel. S'assurer de leur intégrité, c'est en préserver la durabilité et le sens et c'est se donner les moyens d'une communication fiable, gage de confiance et d'efficacité.

#### L'intégrité des informations, qu'est-ce que c'est?

La qualité et de la fiabilité des documents et informations produits par les collaborateurs du Groupe DomusVi et pouvant être fournis à nos parties prenantes (pouvoirs publics, autorités de tarifications, etc.) sont constitutives de notre capital immatériel. Leur intégrité, c'est-à-dire leur fiabilité et leur intangibilité, est fondamentale. Il est aussi nécessaire de ne pas les déformer ou les vider de leur sens.

### Le Groupe DomusVi est fortement attaché à l'intégrité de ses informations.

Les opérations et les transactions qui sont effectuées par le Groupe sont enregistrées de manière sincère et fidèle dans les comptes de chaque société, conformément aux réglementations en vigueur et aux procédures internes.

Tous les enregistrements doivent être justifiés par les éléments de preuve appropriés, en toute bonne foi. Les comptes ne doivent jamais être utilisés pour dissimuler des pots-de-vin, des trafics d'influence ou d'autres transactions inappropriées.

Tous les documents doivent être conservés conformément aux lois applicables et aux politiques du Groupe DomusVi.

Des contrôles internes sont en place pour assurer la qualité et la fiabilité des informations financières et comptables et pour veiller à ce que les livres et registres de la Société ne soient pas utilisés pour dissimuler des transactions inappropriées.

RETOUR AU SOMMAIRE













Chaque collaborateur est responsable des informations et des documents qu'il produit. Chaque supérieur hiérarchique est responsable du contrôle interne conformément aux procédures du Groupe DomusVi.



#### Nous devons

- Faire preuve de précision et d'honnêteté lorsque nous effectuons des enregistrements comptables. Et nous assurer de l'existence de la documentation correspondant à chaque écriture (contrat, devis, facture etc.).
- Être particulièrement vigilant lors de tout transfert de fonds quant à l'identité du destinataire et au motif du transfert.
- Contribuer avec soin et diligence aux enquêtes, revues et audits menés dans le cadre interne ou d'audits externes conduits par nos autorités de tutelle.
- · Veiller à l'application de toutes les réglementations et toutes les décisions émises par les autorités publiques applicables à la saisie et au traitement de nos informations.



#### Nous ne devons pas

- Entraver la bonne exécution des contrôles et audits, qu'ils soient le fait des services internes, des commissaires aux comptes ou des autorités de tutelle.
- Dissimuler des informations dans le cadre de contrôles et d'audits. Cela constituerait des manquements graves aux présentes règles.
- Endommager ou détruire nos informations ou nos supports d'informations.





( ) RETOUR AU SOMMAIRE















#### SITUATION N°1

Je travaille au secrétariat d'une résidence. Un matin, l'une des autorités dont mon établissement dépend est présente et souhaite passer en revue les documents et processus internes. Certains documents, relatifs aux diplômes des salariés, ne me paraissent pas tout à fait en ordre. Puis-je les dissimuler?

Non. Même si vous pensez qu'un document pourrait porter préjudice à l'établissement, il vous est complètement interdit de dissimuler ou de détruire des documents qui vous seraient demandés. Nous vous demandons de coopérer pleinement lors de cet audit, et d'engager un dialogue constructif. Nous devons nous assurer que ces documents sont bien en ordre.



#### SITUATION N°2

Je suis directeur de région. Je suis informé par l'une des autorités dont dépendent les établissements de ma région d'un protocole à mettre en place. Je ne suis pas d'accord avec ces directives et je ne les relaie pas à mes collaborateurs. Ai-je le droit ?

Non. Il nous faut relayer et veiller à l'application des décisions émises par les autorités publiques. Vous pouvez engager des discussions avec cette autorité - en accord avec la direction des opérations - mais il vous faut tout de même mettre en œuvre les réglementations impératives.

#### SITUATION N°3

Je suis comptable. Une facture que j'enregistre me semble démesurée par rapport à la prestation fournie. Que faire?

Vous devez contacter l'établissement concerné par la facture pour vérifier que la somme à engager correspond au devis annoncé et à la prestation délivrée. Il faut vous assurer également que le processus de validation correspondant aux montants spécifiés a été respecté. Vous ne devez pas procéder au paiement tant que ces vérifications ne sont pas effectuées.

En cas d'incohérence, informez votre hiérarchie et contactez le fournisseur pour des explications.

















Nous avons accès à de nombreuses informations dans l'exercice de nos fonctions, tous les jours. Il est indispensable d'en respecter la confidentialité, quelle qu'en soit l'origine.

# Une information confidentielle, qu'est-ce que c'est ?

Une information à caractère confidentiel désigne toute information technique, médicale, financière, commerciale, etc. ou référencée comme étant confidentielle, livrée sur quelque support et sous quelque forme que ce soit oralement ou par écrit, par voies électronique, téléphonique ou de télécommunication.

Une information confidentielle ne doit pas être divulguée.

### Le Groupe DomusVi attache une grande importance à la confidentialité de l'information.

Le principe de confidentialité doit être appliqué à toutes les informations. Chaque collaborateur est responsable de cette confidentialité. Pour le Groupe, doivent notamment être considérées comme strictement confidentielles les informations suivantes relatives :

- Aux personnes âgées accompagnées par DomusVi ainsi qu'à leurs familles;
- Aux collaborateurs et aux ressources humaines de DomusVi;
- Aux activités commerciales (taux d'occupation, prix, promotions, communication, etc.), digitales et technologiques du Groupe;
- Aux résultats, aux prévisions et à toutes les données financières et comptables;
- Aux acquisitions, aux cessions, aux actifs immobiliers ainsi qu'aux relations avec les propriétaires et locataires;
- Les informations concernant la qualité, les soins, les nouveaux produits et services du Groupe ou ses savoir-faire;
- Aux relations avec les autorités de tarification, de régulations et les pouvoirs publics.















#### Nous devons

- Veiller, avec la plus grande rigueur, à la qualité et à la précision des informations que nous transmettons à l'intérieur du Groupe.
- Signaler toute situation anormale compromettant la confidentialité d'informations sensibles (vol d'outils informatiques, disparition de documents, piratage, etc.).
- Nous conformer aux procédures pour assurer la sécurité des informations et des systèmes d'informations, en respectant notamment la charte informatique interne.
- · Agir en pensant aux intérêts, à l'image et à la réputation de DomusVi.



#### Nous ne devons pas

- Divulguer à l'extérieur du Groupe les informations confidentielles que nous détenons en raison de nos fonctions ou, incidemment, du fait de notre appartenance au Groupe.
- Communiquer des informations confidentielles à des collaborateurs du Groupe qui ne sont pas habilités à en prendre connaissance.



















#### SITUATION N°1

Je travaille à l'accueil d'une résidence. La direction des Systèmes d'Information nous demande de créer des mots de passe complexes et d'en changer régulièrement. Pour que ce soit plus simple de m'en souvenir, je les note dans mon cahier. En effet, il n'y a pas d'information que je considère vraiment confidentielles dans mes dossiers. Est-ce un problème?

Oui. Noter son mot de passe et le laisser facilement accessible (un cahier n'est pas très protégé) constitue une réelle faille dans le système de sécurité. C'est interdit. Même si vous ne considérez pas vos informations confidentielles, un tiers pourrait en tirer parti. Et accéder à d'autres éléments, au-delà de vos dossiers, à partir de votre connexion ou en se faisant passer pour vous.

#### SITUATION N°2

Je travaille au sein des services supports. On me demande de répondre à une interview sur les missions à court terme du Groupe DomusVi dans le cadre du magazine interne du Groupe. Ai-je le droit de communiquer ? Et comment savoir que la fiabilité de mes réponses sera respectée ?

Si votre manager est d'accord, vous pouvez tout à fait communiquer sur vos activités dans le cadre d'un contenu interne. Vérifiez avec lui les informations que vous pouvez partager et ne divulguez pas d'informations confidentielles. Demandez à relire l'article vous concernant avant sa publication.



















### Protéger les données personnelles.

Notre activité nous amène à traiter des données à caractère personnel voire sensible et médical. Nous devons le faire en stricte conformité avec les réglementations en vigueur afin de garantir à toutes nos parties prenantes, clients, proches, collaborateurs ou partenaires, le respect de leurs données personnelles.

# Les données personnelles et sensibles, qu'est-ce que c'est ?

Une donnée est dite « personnelle » quand elle se rapporte à une personne physique identifiée directement (un mail, un prénom) ou identifiable indirectement (numéro de téléphone, code identifiant, numéro de sécurité sociale, etc.).

Une donnée personnelle est considérée comme sensible si elle révèle une origine « raciale » ou ethnique, des opinions politiques, religieuses ou philosophiques, l'appartenance à un syndicat, l'orientation sexuelle, des informations génétiques, biométriques ou des données concernant la santé de la personne concernée.

### Le groupe DomusVi garantit la protection de la vie privée et des données personnelles de l'ensemble de ses parties prenantes.

Ainsi nous appliquons strictement les législations en vigueur en matière de traitement des données personnelles de manière que chacun puisse accéder aux données le concernant, les rectifier, les supprimer, en limiter ou s'opposer à l'usage qui en est fait.

Nous nous engageons par ailleurs à définir clairement les finalités d'usage de ces données et à nous y conformer. Contactez votre Délégué à la Protection des Données (DPO - Data Protection Officer) pour en savoir plus sur la politique du Groupe DomusVi en matière de protection des données personnelles.













#### Nous devons

- Respecter les procédures internes en matière de protection des données personnelles.
- Informer les personnes auprès de qui nous collectons des données du type d'informations recueillies, de la finalité de cette collecte et de la procédure de contact pour toute question.
- Limiter l'accès aux données aux seules personnes en ayant usage, préciser les cadres d'utilisation et les délais.
- Mettre en œuvre les mesures adéquates pour assurer la sécurité et la confidentialité des données personnelles et sensibles.
- Nous référer au Délégué à la protection des données (DPO) pays pour chaque nouveau traitement (protection des données dès la conception /privacy by design).



#### Nous ne devons pas

- · Collecter des informations sensibles sans finalité clairement définie ni accord des personnes concernées.
- Divulguer à l'extérieur du Groupe les informations confidentielles que nous détenons en raison de nos fonctions ou, incidemment, du fait de notre appartenance au Groupe.
- Communiquer des informations personnelles en dehors des entités du Groupe.
- Communiquer des informations personnelles en dehors des entités du Groupe (sauf obligation légale ou sous-traitance encadrée) sans en informer les personnes concernées.
- Communiquer des informations confidentielles à des collaborateurs du Groupe qui ne sont pas habilités à en prendre connaissance.
- Conserver des données personnelles au-delà des délais légaux.

















#### SITUATION N°1

Je suis adjointe de direction. Une collaboratrice me demande les coordonnées des familles ayant un proche dans notre établissement afin de leur faire part d'offre de réduction pour le garage que tient son mari. Puis-je les lui transmettre?

Non. Vous avez accès à ces données pour une finalité précise pour laquelle les familles ont donné leur accord : le suivi du séjour de leur proche dans votre établissement. Vous ne pouvez en faire usage que dans le cadre de vos missions et ne pouvez en aucun cas transmettre ces données à un collaborateur qui n'en a pas besoin dans l'exercice de ses fonctions.



#### SITUATION N°2

Je travaille aux Ressources Humaines. Les membres du Comité Social et Economique (CSE) d'une résidence m'écrivent pour avoir l'adresse d'une de leur collègue. Ils souhaitent lui organiser une fête surprise pour son départ à la retraite. Je refuse car cela constituerait une atteinte à sa vie privée. Ai-je raison ?

Tout à fait. Même si l'intention est bienveillante votre réponse est appropriée : les données personnelles sont confidentielles et vous y avez accès pour des usages très précis. Vous ne pouvez-vous en servir au-delà. Comme l'idée est bonne, suggérez à ces collaborateurs qui vous sollicitent d'organiser leur fête dans un restaurant ou dans la résidence si la direction est d'accord.

#### SITUATION N°3

Je dirige une résidence services séniors. Je ne retrouve plus ma clé USB qui contenait des données personnelles concernant les résidents et prospects de mon établissement. Cela m'embête mais je ne vois pas trop ce qu'on pourrait faire de ces informations si quelqu'un met la main dessus. Que faire ?

Que la clé USB soit perdue ou volée il s'agit d'une faille dans le système de sécurité des données personnelles utilisées par l'entreprise. Il vous faut signaler l'incident à votre Délégué à la Protection des Données (DPO) et lui préciser le type d'informations perdues. Il décidera de la conduite à tenir (déclaration, etc.). Par ailleurs ces informations n'auraient jamais dû se trouver sur une clé : il est important de respecter les procédures de sécurité informatique qui vous sont données et de ne pas copier sur une clé ou un disque externe non sécurisé des données de l'entreprise.

















www.domusvigroup.com













