

PLAN DE VIGILANCE 2025



Éditorial

L'année 2025 a marqué une étape décisive dans la transformation d'*emeis*.

Trois ans après avoir engagé une refondation profonde de notre entreprise, nous avons franchi un cap majeur en devenant Société à Mission. Ce choix traduit une conviction forte : la performance durable de notre Groupe est indissociable de notre responsabilité envers les personnes que nous accompagnons, nos collaborateurs, nos partenaires et les territoires dans lesquels nous sommes présents.

Notre raison d'être, « Ensemble, soyons force de vie des plus fragiles », guide désormais l'ensemble de nos décisions et de nos actions. Elle exprime notre volonté de placer la qualité de l'accompagnement, le respect de la dignité humaine et l'engagement de nos équipes au cœur de notre modèle de développement.

La publication de ce deuxième Plan de vigilance autonome s'inscrit pleinement dans cette dynamique. Elle témoigne de notre volonté de poursuivre avec exigence et transparence le travail engagé pour identifier, prévenir et réduire les risques susceptibles d'affecter les droits humains, les libertés fondamentales, la santé, la sécurité des personnes ainsi que l'environnement.

Ce document présente les progrès réalisés au cours de l'exercice 2025, le renforcement de notre gouvernance, l'amélioration de nos dispositifs de maîtrise des risques et les actions concrètes déployées dans nos établissements et au sein de notre chaîne de valeur.

Parce que nous accompagnons chaque jour des personnes parmi les plus vulnérables, nous avons une responsabilité particulière. Le devoir de vigilance ne constitue pas seulement une obligation réglementaire : il est un levier essentiel pour renforcer la confiance de nos patients, résidents, bénéficiaires, proches et collaborateurs.

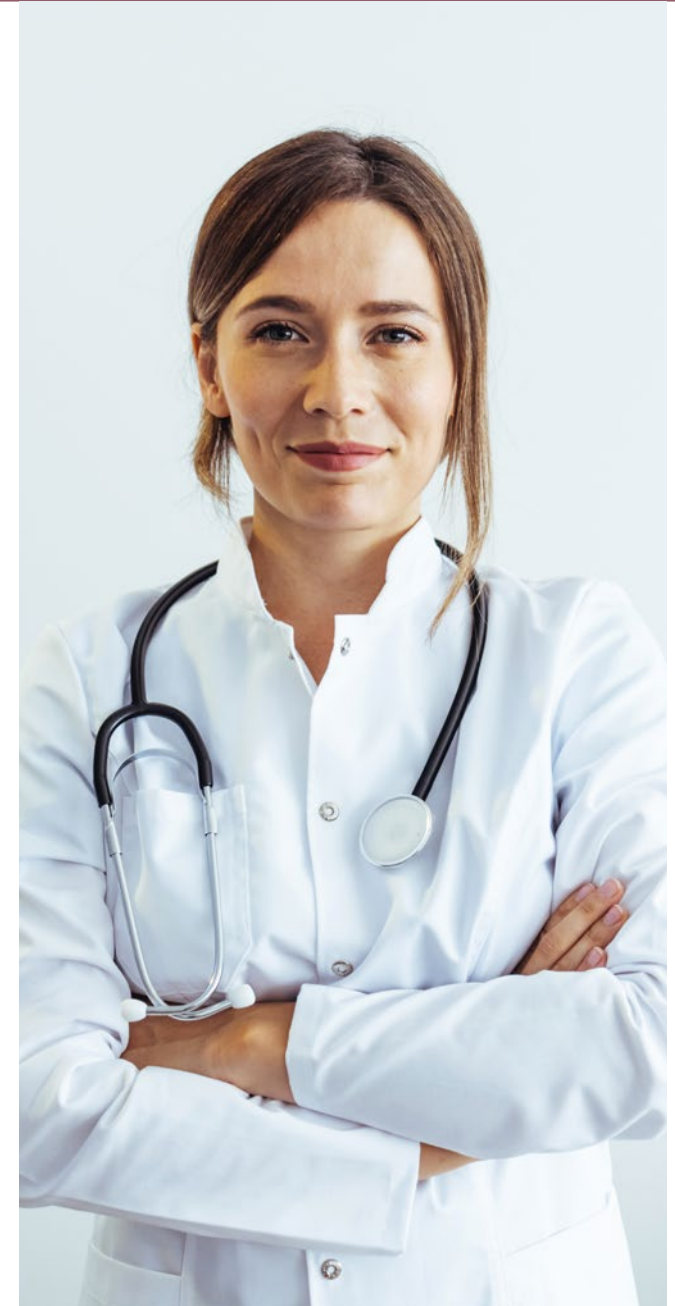
Je tiens à remercier l'ensemble des équipes qui portent ces engagements au quotidien. Leur professionnalisme et leur dévouement sont les fondements de la transformation d'*emeis* et de notre ambition : faire de notre Groupe une référence de confiance et d'exemplarité dans les métiers du soin et de l'accompagnement, en matière de qualité, d'éthique, de responsabilité et de vigilance.

Laurent Guillot
Directeur Général d'*emeis*



SOMMAIRE

1	Le Groupe <i>emeis</i>	p. 4
2	Cadre du plan de vigilance d'<i>emeis</i>	p. 11
3	Cartographie des risques	p. 17
4	Droits humains et libertés fondamentales	p. 22
5	Santé et sécurité	p. 40
6	Environnement	p. 56
7	Fournisseurs et sous-traitants	p. 67
8	Dispositif de recueil et de traitement des signalements	p. 72
9	Dispositif de pilotage	p. 75



Le Groupe *emeis*

1.1. Profil et ambition du Groupe	p. 5
1.2. En 2025, <i>emeis</i> devient Société à Mission	p. 6
1.3. Valeurs du Groupe	p. 7
1.4. Modèle d'affaires	p. 8

1.1. Profil et ambition du Groupe

Face à l'accélération du vieillissement démographique et une prévalence accrue des maladies chroniques, *emeis* s'est affirmée depuis sa création en 1989 comme une entreprise dévouée à la santé, aux soins et au projet de vie des plus vulnérables.

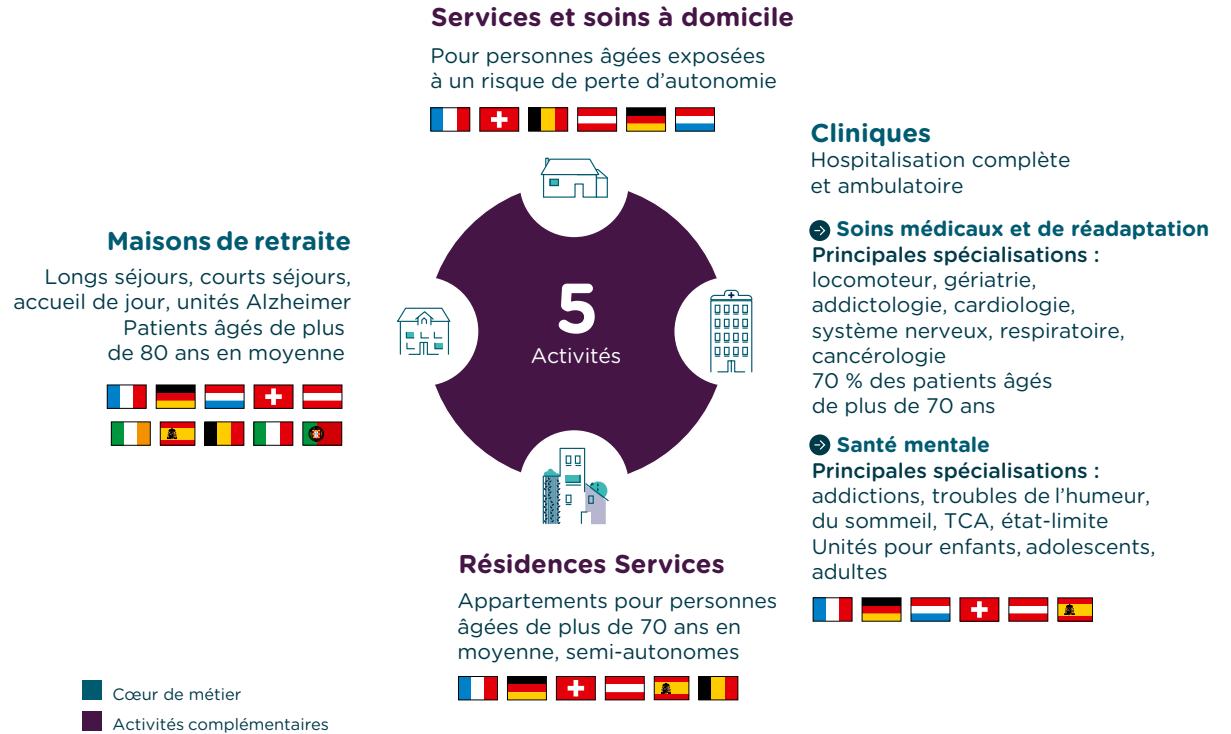
Au 31 décembre 2025, le Groupe compte près de **92 000 lits ouverts en exploitation**, répartis sur **1 044 établissements dans 19 pays**. *emeis* déploie son activité sur plusieurs métiers, tout au long du parcours de soins :

- **Maisons de retraite médicalisées ;**
- **Cliniques de Soins Médicaux et de Réadaptation en hospitalisation complète et en ambulatoire (hôpital de jour) ;**
- **Cliniques de Santé Mentale destinées aux personnes souffrant de maladies psychiques, en hospitalisation complète et en ambulatoire (hôpital de jour et de nuit) ;**
- **Services et soins à domicile ;**
- **Résidences services pour seniors.**

emeis a engagé dès 2022 une refondation d'ensemble de sa stratégie visant à recentrer l'entreprise sur sa mission première, à la hauteur des attentes formulées par ses parties prenantes.

Associée à une restructuration financière d'ampleur inédite, négociée puis mise en œuvre dès fin 2023, cette refondation s'est accompagnée d'une reconfiguration du capital du Groupe avec la présence depuis décembre 2023 d'actionnaires de long terme en mesure d'accompagner et de contribuer à l'accélération de la transformation de l'entreprise pour lui permettre de répondre aux défis sociétaux : Caisse des Dépôts, CNP Assurances, MAIF et MACSF.

Activités du Groupe



À l'issue d'opérations majeures réalisées en 2025 (plan de cession immobilière dépassé, refinancement de la dette bancaire, création de la foncière Isemia), le Groupe a pu sortir par anticipation du plan de sauvegarde accélérée le 20 février 2026, permettant de franchir une nouvelle étape majeure après 3 années consacrées à sa refondation.

Grâce à une structure financière durablement assainie et la poursuite des premières mesures initiées dès 2022 par l'équipe de direction menée par M. Laurent Guillot visant à remettre le projet médico-soignant au cœur de la démarche stratégique de l'entreprise, *emeis* retrouve un statut d'acteur de référence sur son cœur de métier : la prise en charge globale des fragilités, physiques ou psychiques, en établissement ou à domicile.

1.2. En 2025, emeis devient Société à Mission

En juin 2025, **emeis a franchi une nouvelle étape majeure de sa transformation en adoptant le statut de société à mission**. Cette évolution traduit la volonté du Groupe d'inscrire durablement son développement au service de la qualité des soins et de l'accompagnement, du dialogue social et de la valorisation des équipes, tout en renforçant sa performance économique. **Fidèle à sa raison d'être — « Ensemble, soyons force de vie des plus fragiles » — emeis** affirme ainsi un modèle fondé sur un engagement collectif, responsable et profondément humain.

À travers cette démarche, *emeis* entend poursuivre la transformation durable de son secteur et contribuer à une société plus juste, plus solidaire et plus engagée.

Les **quatre engagements qui structurent sa Mission s'inscrivent dans une vision de long terme et mobilisent l'ensemble de ses parties prenantes** : patients, résidents, bénéficiaires, collaborateurs, territoires et environnement.

Nos 4 engagements de mission

1

Nous nous engageons d'abord à **œuvrer au changement de regard sur les plus fragiles et leurs proches pour une véritable inclusion**. Nous accompagnons et prenons en soin des personnes de tous âges, touchées par tous types de pathologies. Nous avons un véritable rôle à jouer dans la déstigmatisation des fragilités.

2

Nous souhaitons **contribuer à la juste reconnaissance et à l'attractivité de nos métiers**. Nos soignants et accompagnants sont notre force, nous devons agir pour que leurs métiers, leurs compétences et leur engagement soient mieux reconnus et mieux valorisés.

3

Nous nous engageons à **faire du soin une contribution majeure au lien social de proximité et à la cohésion territoriale**. Nos activités et notre maillage font de nous un acteur incontournable de la dynamique des territoires. Nous allons travailler à tisser des liens encore plus forts et avec plus d'impact autour de nos établissements.

4

Nous nous engageons à toujours **innover, pour contribuer à un soin respectueux de la planète et du vivant**.



1.3. Valeurs du Groupe

En janvier 2023, le Groupe a lancé une consultation d'envergure auprès de ses collaborateurs à travers le monde. Cette démarche avait pour objectif de mettre en lumière les sources de fierté, les priorités, ainsi que les points d'attention exprimés par celles et ceux qui œuvrent quotidiennement au service du bien-être des plus fragiles.

Ce processus participatif a contribué à renforcer le sentiment d'appartenance au sein du Groupe, une dynamique consolidée en 2023 et mise en lumière par les **4 valeurs fondamentales du Groupe** :

- **Un engagement pour l'humain**
- **La soif d'apprendre**
- **L'esprit d'entraide**
- **Le goût pour la vie**

Ces quatre valeurs fondamentales, piliers du Groupe, reflètent l'essence même de son engagement et orientent depuis toujours le travail quotidien des soignants, encadrants et accompagnants. Elles incarnent l'éthique du Groupe, instaurant une responsabilité collective au service des personnes les plus fragiles. Ces principes trouvent une application concrète dans le Code Éthique et RSE, qui exige de chaque professionnel un respect rigoureux des valeurs à travers des comportements et pratiques exemplaires.

Porté par sa devise, « **Ensemble, soyons force de vie des plus fragiles** », le Groupe s'investit pleinement pour mobiliser son expertise et son innovation au service des personnes en situation de vulnérabilité. Ce projet collectif, ancré dans des valeurs fortes et une éthique affirmée, **confère au Groupe un rôle central dans l'amélioration du bien-être et de la qualité de vie des plus fragiles**, renforçant ainsi son impact sociétal.



Un engagement pour l'humain

Car c'est dans le soin aux plus fragiles que se révèle toute notre humanité.



La soif d'apprendre

Car plus l'on apprend, mieux l'on peut prendre soin.



L'esprit d'entraide

Car bien aider, c'est d'abord bien savoir s'entraider.



Le goût pour la vie

Car prendre soin, c'est nourrir l'envie de vivre.

1.4. Modèle d'affaires

RESSOURCES

Des collaborateurs engagés

- **Près de 84 600 collaborateurs** dont 60 % de professionnels du soin et de l'accompagnement
- Forte capacité de recrutement : **18 711 nouveaux embauchés en CDI en 2025**
- **Dialogue social** : existence d'un comité d'entreprise européen depuis 2021. En France, 19 comités sociaux d'entreprise et + 600 représentants du personnel
- **Près de 50 % de femmes** au sein du Comex Groupe

Notre expertise : médicale et éthique

- **Plus de 30 ans d'expérience** du soin et de l'accompagnement de la fragilité
- **4 familles d'expertise** : la dépendance, les maladies neurodégénératives, la réadaptation, la rééducation, la santé mentale, s'appuyant sur 20 types de spécialisations (exemples : troubles neurodégénératifs, addictions comportementales, pédopsychiatrie, obésité, diabète, etc.)
- **3 instances pour la Direction médicale Groupe** : une Commission médicale Groupe, un Conseil scientifique International et Interdisciplinaire, un Conseil d'orientation éthique
- **99 % des établissements** au sein d'un pays ayant mis en place un partenariat de recherche avec des universités et/ou des grandes écoles
- **69 % des collaborateurs** de fonctions exposées formés au dispositif de management anticorruption

Le soutien de la gouvernance à la restauration des équilibres financiers

- **Une gouvernance solide** supportée par des actionnaires de référence de long terme (« Groupement » qui détient 50,2 % de emeis S.A.) : la Caisse des Dépôts et Consignations, CNP Assurances, MAIF et MACSF Épargne Retraite)

L'immobilier au service des opérations

- **1 044 établissements** en exploitation fin 2025 (vs. 1 051 en 2024)
- **Des équipements technologiques de pointe** notamment en psychiatrie et en soins de suite et de réadaptation, par exemple : en France, exosquelettes de réadaptation ; salle hypoxique ; en Autriche : salle de cryothérapie
- **Environ 140 M€ consacrés** en moyenne chaque année à la maintenance, rénovation légère et à l'embellissement de notre parc immobilier

Une politique environnementale structurée

- **Feuille de route RSE « Improving Together » déployée depuis 2025, avec 3 niveaux d'ambition**
- emeis est devenue **Société à mission en 2025**
- **La stratégie « Green Building »** : maîtrise des consommations énergétiques et des émissions de gaz à effet de serre associées
- **92 % des fournisseurs référencés** Groupe ont signé la Charte des Achats responsables en 2025 (vs. 96% en 2024)
- **50 % de la rémunération variable** de l'équipe dirigeante indexée sur des objectifs extra-financiers

Un réseau local ancré dans les territoires

- **91 995 lits** en exploitation au cœur des bassins de vie dans 19 pays
- **Une Gouvernance** (Groupe, pays, établissements) **responsabilisante et actualisée** à l'occasion du Plan de Refondation

1.4. Modèle d'affaires

« Ensemble, soyons forces de vie des plus fragiles. »

NOTRE RAISON D'ÊTRE

Nous nous engageons et nous mobilisons notre force d'innovation pour donner à celles et ceux qui se retrouvent un jour dans un état de fragilité l'envie et la capacité de toujours vivre pleinement, et apporter confiance et sérénité à leurs proches.

NOTRE PRÉSENCE DANS LE MONDE

Réseau hors Europe

- Mexique
- Uruguay
- Brésil
- Chine

NOS VALEURS

- Un engagement pour l'humain
- La soif d'apprendre
- L'esprit d'entraide
- Le goût pour la vie

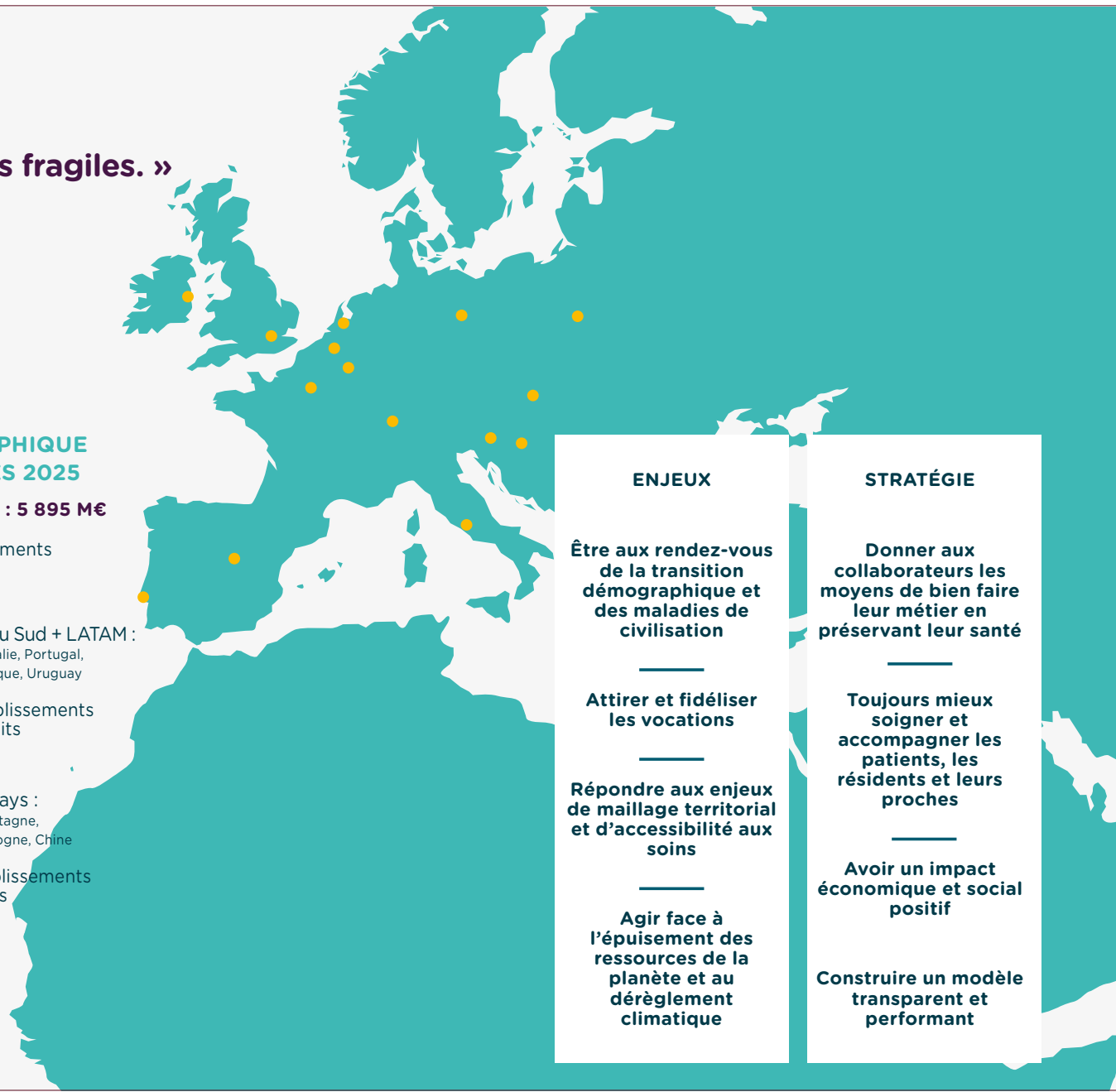
NOS 4 ACTIVITÉS

- Les maisons de retraite médicalisées
- Les cliniques de rééducation
- Les cliniques de santé mentale
- Les services et soins à domicile

RÉPARTITION GÉOGRAPHIQUE DU CHIFFRE D'AFFAIRES 2025

Chiffre d'affaires du Groupe : 5 895 M€

41 % France	• 360 établissements • 33 402 lits
30 % Europe du Nord : Allemagne, Belgique, Luxembourg, Pays-Bas	8 % Europe du Sud + LATAM : Espagne, Italie, Portugal, Brésil, Mexique, Uruguay
• 383 établissements • 27 340 lits	• 121 établissements • 14 275 lits
17 % Europe Centrale : Autriche, Croatie, Slovénie, Suisse	4 % Autres pays : Grande-Bretagne, Irlande, Pologne, Chine
• 137 établissements • 12 667 lits	• 43 établissements • 4 311 lits



ENJEUX

Être aux rendez-vous de la transition démographique et des maladies de civilisation

Attirer et fidéliser les vocations

Répondre aux enjeux de maillage territorial et d'accessibilité aux soins

Agir face à l'épuisement des ressources de la planète et au dérèglement climatique

STRATÉGIE

Donner aux collaborateurs les moyens de bien faire leur métier en préservant leur santé

Toujours mieux soigner et accompagner les patients, les résidents et leurs proches

Avoir un impact économique et social positif

Construire un modèle transparent et performant

1.4. Modèle d'affaires

VALEUR PARTAGÉE

Pour nos collaborateurs

- **1,097 million d'heures de formation** dispensées en 2025
- **13 heures de formation** en moyenne par salarié en 2025
- **Réduction de 7 %** du taux de turnover en 2025 par rapport à 2024

Pour nos patients, résidents, bénéficiaires et leurs proches

- **289 920 patients et résidents** accueillis en 2025
- **92,5 %** de taux de satisfaction des résidents (activités de la personne âgée)
- **39 de NPS** (Net Promoter Score) en 2025 pour les Activités de la personne âgée (vs. 35 en 2024)
- **91 % des établissements certifiés** par un organisme externe ISO 9001 ou équivalent en 2025 (vs. 89% en 2024)
- **90 % des établissements** disposent d'un référent éthique/bienveillance en 2025 (vs. 84% en 2024)

Performance financière

- **Retour à la performance financière** dans un cadre de transparence avec l'ensemble des parties prenantes
- **Alignement des modèles de pilotage** sur les responsabilités managériales

Au service des territoires

- **Plus de 84 600 emplois** locaux
- **74 % des établissements** du Groupe ont mené une action d'ancrage territorial en 2025 (vs. 79% en 2024)
- **Achats auprès de fournisseurs nationaux pour plus de 50 %** des produits alimentaires

Un rôle sociétal

- **Des expertises spécifiques sur les sujets clés** : allongement de l'espérance de vie, accroissement du nombre des maladies neurodégénératives, enjeux de santé mentale (troubles du comportement alimentaire, santé mentale des jeunes)

Pour la planète

- **100 % des projets de construction ou de rénovation lourde de bâtiments** sont certifiés HQE ou LEED, BREEAM, DGNB, GPR et ceux de 2025 ont fait l'objet d'une analyse de résilience climatique prospective et d'un plan d'adaptation
- **24,29 kgCO₂ eq/m² d'intensité carbone annuelle** liée à l'énergie (scopes 1 & 2)
- **122 944 teq.CO₂ de potentiel** de réduction de GES scopes 1 & 2 d'ici 2030

Cadre du plan de vigilance d'*emeis*

2.1. La loi française sur le devoir de vigilance.....	p. 12
2.2. Périmètre du plan de vigilance.....	p. 12
2.3. Chaîne de valeur simplifiée.....	p. 15
2.4. Gouvernance	p. 16



2.1. La loi française sur le devoir de vigilance

Le 27 mars 2017, la France a mis en place une législation novatrice pour responsabiliser les entreprises quant à leur impact. Le devoir de vigilance, introduit par la loi n° 2017-399, a pour objectif de :

- **renforcer la responsabilité des entreprises multinationales ;**
- **empêcher les violations graves des droits humains et les atteintes à l'environnement à l'échelle mondiale ;**
- **offrir à toute personne justifiant d'un intérêt légitime la possibilité de demander des comptes aux entreprises et de les contraindre à réparer les préjudices qui auraient pu être évités par le respect de ces obligations.**

Cette législation impose aux entreprises concernées, telles qu'*emeis*, de mettre en place un plan de vigilance et de rendre compte des actions menées en conformité avec ce plan.

Dans une démarche d'amélioration continue de son plan de vigilance, le Groupe a révisé son univers des risques et élaboré une nouvelle cartographie des risques vigilance en 2024. Après la publication en 2025 de son premier plan de vigilance autonome, le présent document constitue le deuxième plan de vigilance autonome du Groupe, publié en juin 2026 au titre de l'exercice 2025.

Ce dernier vise à détailler les **mesures de diligence raisonnable mises en œuvre pour identifier les risques et prévenir les atteintes graves aux droits humains, aux libertés fondamentales, à la santé, à la sécurité des personnes et à l'environnement**. Ces mesures s'appliquent **aux activités d'*emeis* ainsi qu'à celles des entreprises qu'elle contrôle**, directement ou indirectement, conformément à l'article L.233-16 (II) du Code de commerce. Elles couvrent également **les activités des fournisseurs et sous-traitants liés à *emeis*** par une relation commerciale établie, lorsque ces activités sont en lien avec ladite relation.

2.2. Périmètre du plan de vigilance

emeis se distingue dans le secteur de la santé et des services à la personne grâce à son expertise en soins et accompagnement sur mesure, répartie en 5 domaines complémentaires :

- i) cliniques de santé mentale ;**
- ii) cliniques de soins médicaux et de réhabilitation ;**
- iii) maisons de retraite ;**
- iv) services à domicile ;**
- v) résidences pour seniors.**

Le Groupe est dédié à la promotion du bien-être et de la qualité de vie, offrant des solutions adaptées aux besoins spécifiques de chaque personne dans 4 grands domaines d'expertise :

- i) la dépendance, qu'elle soit temporaire, permanente ou grande ;**
- ii) les maladies neurodégénératives, telles qu'Alzheimer et Parkinson ;**
- iii) la réhabilitation et la rééducation ;**
- iv) la santé mentale, englobant les troubles thymiques, psychotiques, du sommeil et les addictions.**

Avec près de 84 600 collaborateurs engagés chaque jour, *emeis* accueille chaque année patients, résidents et bénéficiaires dans 1 044 établissements à travers le monde. Le Groupe accorde également une attention particulière aux proches et aux relations sociales de chacun.

Le plan de vigilance couvre les cinq activités du Groupe dans les principaux pays d'implantation.

Afin d'assurer l'exhaustivité de sa démarche vigilance, le Groupe a effectué une analyse de sa chaîne de valeur illustrée de manière simplifiée au paragraphe 2.3 de ce document. Les différentes parties prenantes impactées ont été identifiées et référencées lors de l'analyse.

NOS CHIFFRES CLÉS 2025

91 955 lits

1 044 établissements

dans des localisations stratégiques
au cœur des villes dans 19 pays

Plus de

30 ans

d'expérience du soin
et de l'accompagnement de la fragilité

Près de

290 000

patients et résidents
accueillis, soignés et accompagnés

Près de

84 600 salariés

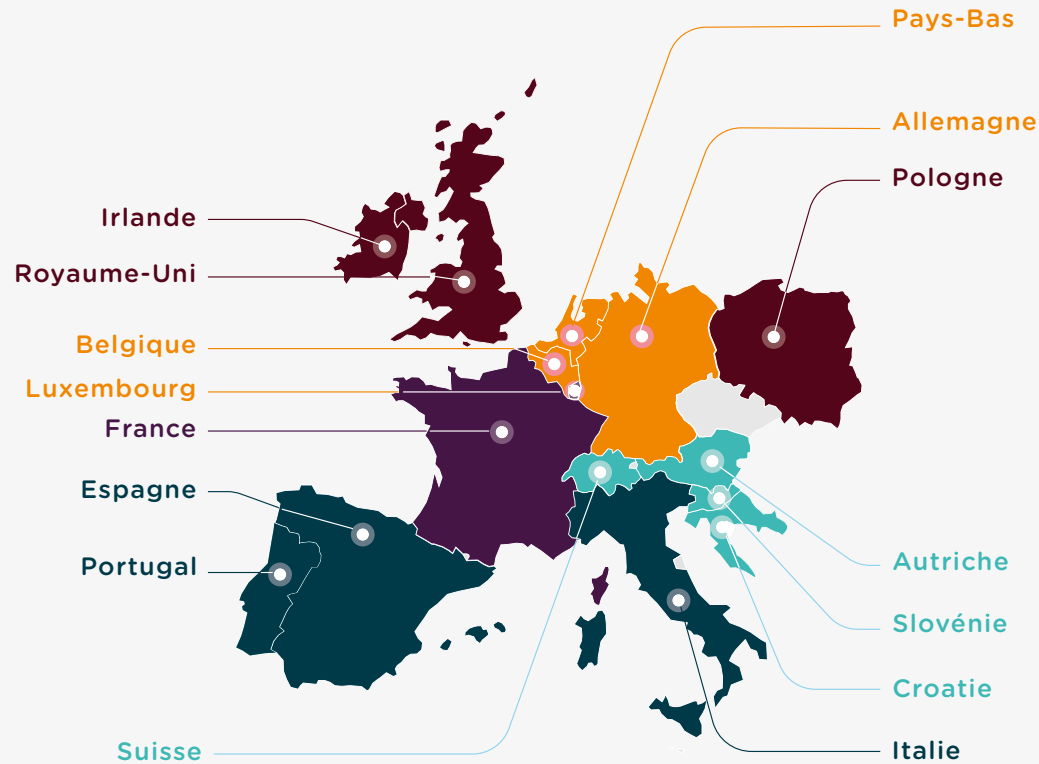
dont 60 % de professionnels
du soin et de l'accompagnement

5 895 M€

de chiffre d'affaires

UN RÉSEAU MONDIAL DE 91 995 LITS RÉPARTIS SUR 1 044 ÉTABLISSEMENTS OUVERTS EN EXPLOITATION AU 31 DÉCEMBRE 2025

EUROPE



HORS EUROPE



France
360 établissements
33 402 lits

Europe du Nord
383 établissements
27 340 lits

Europe du Sud et LATAM
121 établissements
14 275 lits

Europe centrale
137 établissements
12 667 lits

Autres pays
43 établissements
4 311 lits

UN RÉSEAU D'ÉTABLISSEMENTS RÉPARTIS SUR 19 PAYS

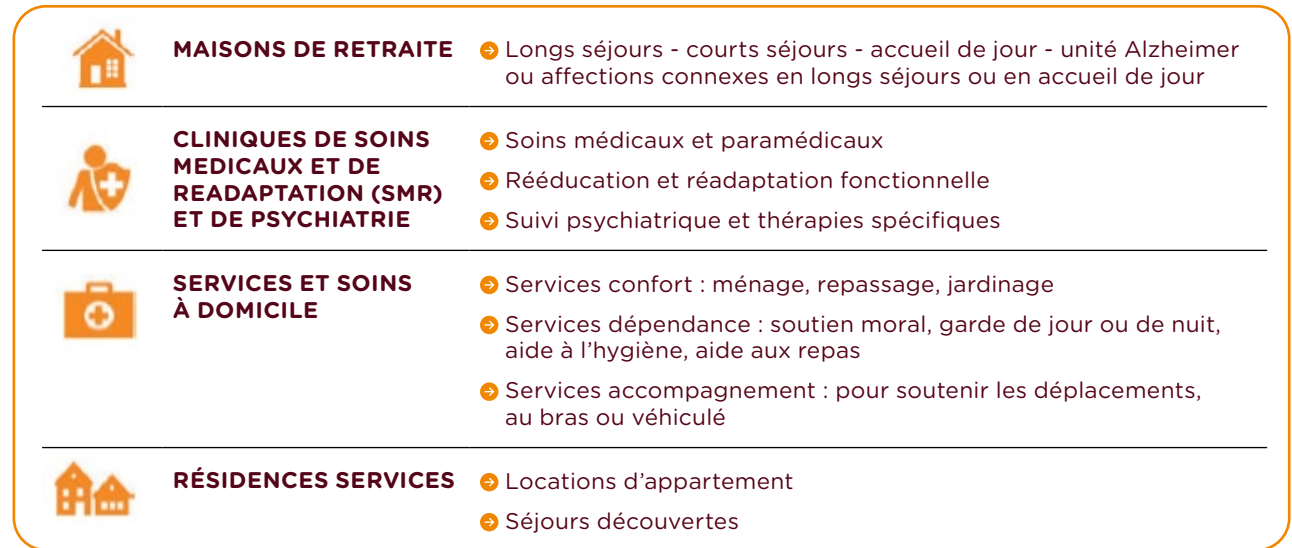
	Nombre de lits en exploitation			Nombre de sites ouverts en exploitation		
	31/12/2024	31/12/2025	Variation	31/12/2024	31/12/2025	Variation
France	33 585	33 402	-183	357	360	3
Espagne	8 531	8 570	39	60	60	0
Italie	3 184	3 129	-55	35	34	-1
LATAM	1 200	1 200	0	12	12	0
Portugal	1 276	1 376	100	14	15	1
Europe du Sud et LATAM	14 191	14 275	84	121	121	0
Allemagne	17 618	17 440	-178	171	169	-2
Pays-Bas	3 685	3 791	106	153	159	6
Belgique	6 063	5 833	-230	55	55	0
Luxembourg	123	276	153	1	3	2
Europe du Nord	27 489	27 340	-149	380	383	3
Autriche	7 591	7 595	4	82	83	1
Suisse	3 827	3 798	-29	43	43	0
République tchèque	2 255	0	- 2 255	17	0	-17
Slovénie	805	840	35	6	7	1
Croatie	447	434	-13	4	4	0
Europe centrale	14 925	12 667	- 2 258	152	137	-15
Irlande	2 138	2 197	59	24	26	2
Pologne	1 493	1 491	-2	13	13	0
Grande-Bretagne	95	84	-11	2	2	0
Chine	539	539	0	2	2	0
Autres pays	4 265	4 311	46	41	43	2
TOTAL	94 455	91 995	- 2 460	1 051	1 044	-7

2.3. Chaîne de valeur simplifiée

La chaîne de valeur représente l'ensemble des activités ressources et relations liées au modèle économique d'emeis. Elle comprend les parties prenantes en amont et en aval de la chaîne de valeur, ainsi que sur les activités propres du Groupe.

Pour emeis, la chaîne de valeur sur les différentes activités du Groupe est représentée comme suit :

PRESTATIONS / ACTIVITÉS



PARTIES PRENANTES



2.4. Gouvernance

emeis a mis en place une **gouvernance structurée et transverse** afin d'**assurer le déploiement effectif** de son devoir de vigilance conformément aux exigences applicables.

Cette **organisation mobilise l'ensemble des instances de gouvernance et de pilotage du Groupe**, du Conseil d'Administration, notamment par l'intermédiaire de son comité ad hoc, le Comité Éthique et RSE, aux comités exécutifs et d'experts, afin de garantir une supervision coordonnée, une gestion intégrée des risques et un suivi efficace des enjeux liés à la vigilance.

Le **Conseil d'Administration** assure la supervision du devoir de vigilance du Groupe à travers les travaux menés par ses comités spécialisés. À ce titre, le Comité Éthique, Qualité et RSE joue un rôle central dans l'examen et la revue détaillée de l'ensemble de la démarche de vigilance déployée par emeis. Il analyse notamment les travaux relatifs à l'identification et à l'évaluation des risques vigilance, aux mesures d'atténuation mises en place ainsi qu'aux stratégies et plans d'actions associés, afin de s'assurer de leur cohérence avec les engagements éthiques, sociaux et environnementaux du Groupe.

Le **Comité Éthique, Qualité et RSE** travaille en étroite coordination avec le Comité d'Audit et des Risques, qui supervise plus largement l'ensemble du dispositif de gestion des risques du Groupe. Dans ce cadre, il veille à l'efficacité des mécanismes de maîtrise des risques, au suivi des risques critiques ainsi qu'à l'adéquation des ressources mobilisées pour leur gestion, y compris pour les risques réglementaires et ceux directement liés au devoir de vigilance.

Le **Comité Exécutif** est impliqué dans l'approbation et la supervision du plan de vigilance, en veillant à son intégration cohérente au sein de la stratégie et des activités du Groupe.

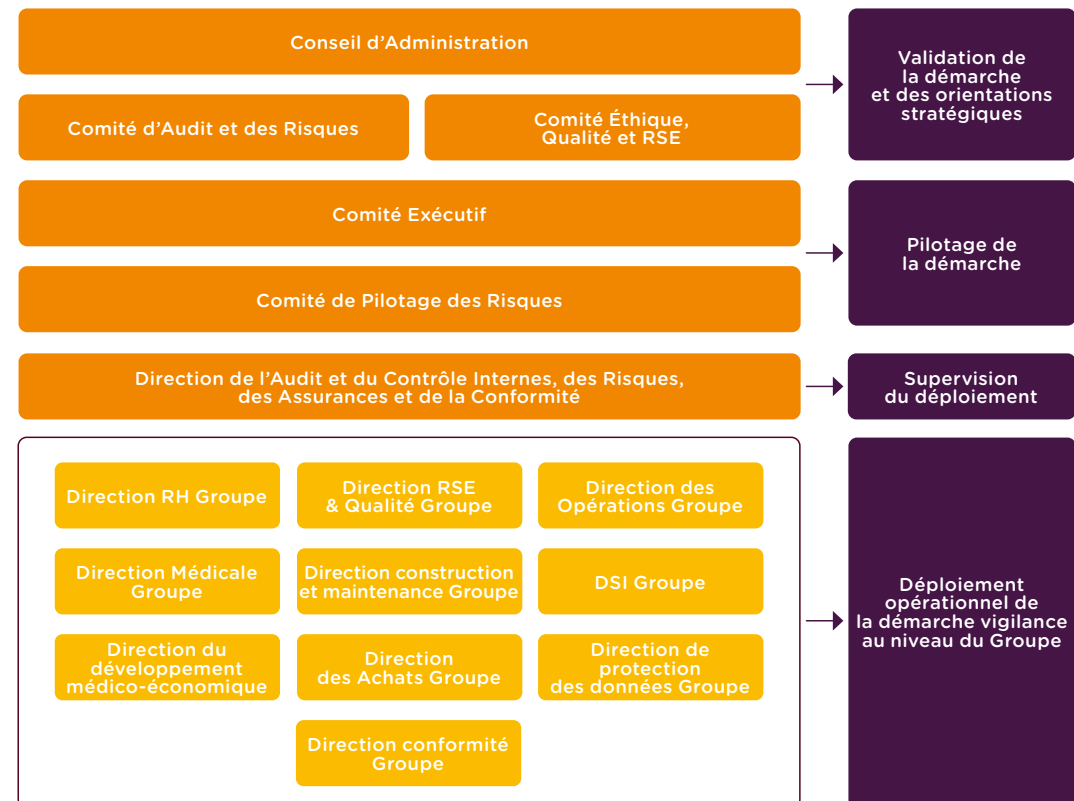
Le **Comité de Pilotage des Risques** assure une supervision globale des risques auxquels le Groupe est exposé ainsi que de l'efficacité des dispositifs mis en œuvre pour leur maîtrise, conformément aux exigences réglementaires et aux politiques internes d'emeis. Dans le cadre du devoir de vigilance, il joue un rôle central dans l'examen, la revue et la validation des travaux relatifs à la cartographie des risques vigilance ainsi qu'au plan de vigilance du Groupe. Pour les sujets liés au devoir de vigilance, ce comité réunit les principales fonctions stratégiques du Groupe, à savoir

le Directeur Général Groupe, la Directrice des Ressources Humaines Groupe, la Directrice RSE et Qualité Groupe, le Directeur Médical Groupe, le Directeur Financier, SI et Achats Groupe ainsi que la Directrice Juridique Groupe, garantissant ainsi une approche transverse et intégrée des enjeux de vigilance.

La **Direction de l'Audit et du Contrôle Internes, des Risques et Assurances et de la Conformité** joue un rôle central dans le pilotage opérationnel du devoir de vigilance d'emeis.

Elle coordonne l'identification, l'évaluation et le suivi des risques vigilance, ainsi que la définition des mesures destinées à prévenir les atteintes graves aux droits humains, à la santé, à la sécurité des personnes et à l'environnement, tant au sein des activités du Groupe que de sa chaîne de valeur.

Elle assure également le pilotage du plan de vigilance et le suivi des indicateurs de performance associés, en lien étroit avec l'ensemble des directions et experts métiers mobilisés dans le déploiement opérationnel de la démarche de vigilance.



Cartographie des risques

Méthodologie	p. 18
3.1. Analyse de l'existant.....	p. 18
3.2. Définition d'un univers des risques vigilance	p. 19
3.3. Évaluation des risques	p. 20
3.4. Principales étapes méthodologiques.....	p. 20
3.5. Résultats de la cartographie des risques vigilance	p. 21



La cartographie des risques vigilance d'emeis a été élaborée dans le cadre d'une démarche structurée et transverse visant à identifier et évaluer les risques relatifs aux droits humains, aux libertés fondamentales, à la santé, à la sécurité et à l'environnement, conformément aux exigences de la loi française sur le devoir de vigilance.

Cette analyse s'est appuyée sur l'ensemble de la chaîne de valeur des cinq activités principales d'emeis : les services et soins à domicile, les cliniques de soins médicaux de réadaptation, les cliniques de santé mentale, les résidences services seniors et les maisons de retraite médicalisées.

Ce processus garantit une couverture exhaustive des risques, réels ou potentiels, liés à ces activités, permettant une gestion proactive et efficace des enjeux de vigilance.

Méthodologie

Les principales étapes de l'approche méthodologique ont été les suivantes :

3.1. Analyse de l'existant

Le plan de vigilance d'emeis et l'identification des risques s'appuient sur les principaux standards internationaux relatifs aux droits humains auxquels le Groupe adhère, à savoir : les principes directeurs des Nations Unies sur les entreprises et les droits de l'homme, les conventions fondamentales de l'Organisation Internationale du Travail (OIT), et le guide de l'Organisation de Coopération et de Développement

Économiques (OCDE) sur le devoir de diligence pour une conduite responsable des entreprises.

À cela **s'ajoute une analyse approfondie de la documentation interne d'emeis** (incluant les politiques, chartes, Document d'Enregistrement Universel, analyse de double matérialité...) qui a permis d'identifier les risques spécifiques aux activités du Groupe.

Par ailleurs, **une analyse des pratiques de vigilance** au sein des secteurs d'activité du Groupe a été menée, permettant de garantir la cohérence des démarches d'emeis avec celles des autres acteurs concernés.



3.2. Définition d'un univers des risques vigilance

L'analyse de l'existant a permis à emeis d'identifier 24 risques vigilance répartis en 5 catégories :

- Droits humains
- Santé et sécurité
- Environnement
- Fournisseurs
- Transverse (relatif au mécanisme d'alerte)

Chacun de ces 24 risques vigilance a été qualifié à travers une description détaillée, une analyse des causes et des conséquences, ainsi que des illustrations adaptées au contexte spécifique d'emeis. Par ailleurs, l'identification des risques a intégré l'ensemble des activités du Groupe et les parties prenantes concernées, notamment les riverains, les populations locales, les travailleurs temporaires, les collaborateurs, les patients, les résidents, les bénéficiaires et leurs familles, ainsi que les travailleurs de la chaîne d'approvisionnement.

1 Droits humains

- HR1** - Dégradation des relations de voisinage en raison de nuisances et de perturbations
- HR2** - Conditions de travail dégradées et précarité professionnelle
- HR3** - Discrimination à l'embauche et dans l'emploi
- HR4** - Dégradation du dialogue social
- HR5** - Difficultés d'accès aux soins
- HR6** - Prise en charge inappropriée et atteinte à la dignité des patients/résidents
- HR7** - Atteinte aux données personnelles et sensibles ou violation de la vie privée
- HR8** - Manquement à la probité impactant les conditions de travail et la qualité des soins

2 Santé et sécurité

- HS1** - Environnement de travail dégradé et risques psychosociaux
- HS2** - Maladies professionnelles et accidents du travail
- HS3** - Déficience dans la gestion de crise sanitaire
- HS4** - Écarts aux bonnes pratiques cliniques et d'accompagnement vis-à-vis des patients/résidents
- HS5** - Contamination des patients/résidents
- HS6** - Atteinte à la sûreté et à la sécurité des personnes (collaborateurs et patients/résidents)

3 Environnement

- E1** - Pollution des sols, de l'air et de l'eau
- E2** - Gestion inadéquate des déchets
- E3** - Gestion inadéquate des déchets complexes et dangereux
- E4** - Gestion non durable de l'énergie et des ressources
- E5** - Contrôle insuffisant des émissions de gaz à effet de serre (scopes 1 et 2)

4 Fournisseurs

- S1** - Travail des enfants, travail forcé et traite des êtres humains
- S2** - Violation des droits des populations locales et atteintes aux droits fonciers
- S3** - Conditions de travail dégradées
- S4** - Dégradation de l'environnement

5 Transverse

- CP1** - Inefficacité ou indisponibilité du mécanisme d'alerte

5 catégories

24 risques vigilance

3.3. Évaluation des risques

Une **méthodologie rigoureuse de cotation des risques** a été conçue pour **garantir la cohérence entre la cartographie des risques majeurs du Groupe et l'analyse de double matérialité prévue par la CSRD** (Corporate Sustainability Reporting Directive). Les critères d'évaluation suivants ont été pris en compte :

- **la sévérité**, évaluée en fonction des incidences les plus graves, étendues et difficilement remédiables ;
- **la probabilité**, appréciée selon la possibilité de réalisation du risque.

De plus, le critère de **vulnérabilité** d'emeis face au risque, soit les mesures mises en œuvre pour prévenir, atténuer ou corriger le risque, a été intégré afin de déterminer le risque net. Ce dernier représente le risque réel auquel emeis, notamment ses équipes opérationnelles, reste exposé après l'application des actions de maîtrise nécessaires. Cette cartographie des risques nets permet au Groupe d'orienter ses plans d'action et d'adapter les moyens à mobiliser en conséquence, en fonction des quatre zones de priorité définies : zone d'action prioritaire, zone d'action secondaire, zone de traitement et zone de surveillance. Au cas d'espèce et conformément aux textes applicables, dans le présent document, seuls les risques bruts sont adressés.

L'évaluation de chaque risque a impliqué des experts métiers clés, notamment en Ressources Humaines, Achats, Médical-Soins, Construction, RSE, Conformité/ Risques et Opérations. **Les cotations des risques ont ensuite été consolidées, et une revue de cohérence a été réalisée** par la Direction de l'Audit et du Contrôle Internes, des Risques et Assurances et de la Conformité afin de mettre ces évaluations en perspective avec l'analyse de double matérialité du Groupe requise par la Corporate Sustainability Reporting Directive (CSRD).

Enfin, les résultats de cette cartographie ont été présentés en Comité Groupe de pilotage des risques ainsi qu'au Comité Éthique et RSE, comité ad hoc du Conseil d'administration.

3.4. Principales étapes méthodologiques

1

Évaluation de la sévérité

La sévérité est évaluée en fonction de :

- **la gravité** : l'importance des conséquences du risque sur les personnes ou l'environnement ;
- **l'étendue** : l'ampleur géographique de l'impact sur l'environnement ou le nombre de personnes touchées ;
- **la remédiabilité** : la capacité à rétablir les personnes ou l'environnement dans une situation au moins équivalente à celle qui prévalait avant l'incident.

2

Estimation de la probabilité

Fréquence à laquelle le risque pourrait se produire.

3

Détermination du risque brut et formalisation de la cartographie

Risque inhérent aux activités d'emeis avant la mise en place des mesures de maîtrise, de prévention et d'atténuation. Il se détermine en croisant la probabilité d'occurrence et la sévérité.

4

Évaluation de la vulnérabilité

Mesures mises en place pour prévenir, atténuer les risques aussi bien dans leur impact que dans leur probabilité d'occurrence.

5

Risque net et priorisation

- **Risque net** : risque brut atténué par les mesures mises en place pour prévenir, atténuer et corriger. Il se calcule en ajustant le risque brut en fonction de l'efficacité des moyens de maîtrise et des stratégies de gestion du risque mises en place par le Groupe.
- **Priorisation** : catégorisation des risques nets en 4 zones de priorité - zone d'action prioritaire, zone d'action secondaire, zone de traitement et zone de surveillance.

3.5. Résultats de la cartographie des risques vigilance

emeis a défini **24 risques inhérents** à ses activités qui ont été évalués et hiérarchisés. Les résultats de l'évaluation brute de ces risques sont présentés dans la matrice ci-dessous.



👤 Droits humains

- HR1** - Dégradation des relations de voisinage en raison de nuisances et de perturbations
- HR2** - Conditions de travail dégradées et précarité professionnelle
- HR3** - Discrimination à l'embauche et dans l'emploi
- HR4** - Dégradation du dialogue social
- HR5** - Difficultés d'accès aux soins
- HR6** - Prise en charge inappropriée et atteinte à la dignité des patients/résidents
- HR7** - Atteinte aux données personnelles et sensibles ou violation de la vie privée
- HR8** - Manquement à la probité impactant les conditions de travail et la qualité des soins

🏥 Santé et sécurité

- HS1** - Environnement de travail dégradé et risques psychosociaux
- HS2** - Maladies professionnelles et accidents du travail
- HS3** - Déficience dans la gestion de crise sanitaire
- HS4** - Écarts aux bonnes pratiques cliniques et d'accompagnement vis-à-vis des patients/résidents
- HS5** - Contamination des patients/résidents
- HS6** - Atteinte à la sûreté et à la sécurité des personnes (collaborateurs et patients/résidents)

🌿 Environnement

- E1** - Pollution des sols, de l'air et de l'eau
- E2** - Gestion inadéquate des déchets
- E3** - Gestion inadéquate des déchets complexes et dangereux
- E4** - Gestion non durable de l'énergie et des ressources
- E5** - Contrôle insuffisant des émissions de gaz à effet de serre (scopes 1 et 2)

🏢 Fournisseurs

- S1** - Travail des enfants, travail forcé et traite des êtres humains
- S2** - Violation des droits des populations locales et atteintes aux droits fonciers
- S3** - Conditions de travail dégradées
- S4** - Dégradation de l'environnement

🔗 Transverse

- CP1** - Inefficacité ou indisponibilité du mécanisme d'alerte

Droits humains et libertés fondamentales

- 4.1. Risque de dégradation des relations de voisinage
en raison de nuisances et de perturbations p. 24
- 4.2. Risque de conditions de travail dégradées
et de précarité professionnelle p. 25
- 4.3. Risque de discrimination à l'embauche
et dans l'emploi p. 28
- 4.4. Risque de dégradation du dialogue social p. 30
- 4.5. Risque de difficultés d'accès aux soins p. 32
- 4.6. Risque de prise en charge inappropriée
et d'atteinte à la dignité des patients/résidents ... p. 33
- 4.7. Risque d'atteinte aux données personnelles
et sensibles ou de violation de la vie privée p. 36
- 4.8. Risque de manquement à la probité impactant
les conditions de travail et la qualité des soins p. 38



emeis a pour mission de répondre aux besoins de prise en charge de toutes les fragilités, physiques et psychiques, permanentes et temporaires, qui impliquent des interactions directes avec des populations vulnérables.

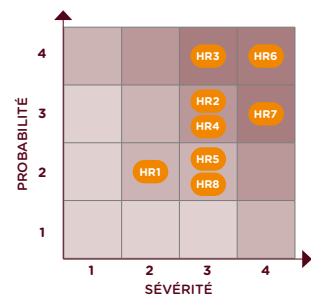
Le Groupe **place l'humain au centre de ses priorités et s'engage à respecter les droits humains et les libertés fondamentales au sein de ses activités propres et de l'ensemble de sa chaîne de valeur.**

Dans cette optique, le Groupe veille à favoriser un environnement de travail respectueux, serein et sécurisant pour l'ensemble des collaborateurs, afin de leur permettre d'assurer aux patients et aux résidents une prise en charge ainsi qu'un accompagnement de qualité, dans le plein respect de la dignité et des droits fondamentaux de chacun.

Pour y parvenir, **emeis déploie ses actions conformément à des exigences élevées en matière de droits humains et poursuit le renforcement de ses engagements auprès de ses collaborateurs et des publics les plus vulnérables.**

En accord avec ses engagements pris dans le cadre du Global Compact des Nations Unies, **emeis s'engage à respecter et à promouvoir les droits de l'homme conformément à la Déclaration universelle des droits de l'homme de 1948, aux principes directeurs des Nations Unies relatifs aux entreprises, ainsi qu'aux recommandations de l'OCDE pour les entreprises multinationales.**

Le Groupe **intègre ces principes dans toutes ses activités et encourage la mise en œuvre de procédures de diligence raisonnable pour garantir le respect des droits humains.**



- HR1** - Dégradation des relations de voisinage en raison de nuisances et de perturbations
- HR2** - Conditions de travail dégradées et précarité professionnelle
- HR3** - Discrimination à l'embauche et dans l'emploi
- HR4** - Dégradation du dialogue social
- HR5** - Difficultés d'accès aux soins
- HR6** - Prise en charge inappropriée et atteinte à la dignité des patients/résidents
- HR7** - Atteinte aux données personnelles et sensibles ou violation de la vie privée
- HR8** - Manquement à la probité impactant les conditions de travail et la qualité des soins

emeis s'engage à respecter :



La Charte internationale des droits de l'homme



La Déclaration de l'Organisation Internationale du Travail (OIT) relative aux principes et droits fondamentaux au travail



Les principes directeurs des Nations Unies relatifs aux entreprises et aux droits de l'homme



Les principes directeurs de l'OCDE à l'intention des entreprises multinationales



Le Global Compact



4.1. Risque de dégradation des relations de voisinage en raison de nuisances et de perturbations

4.1.1. Description du risque

Les relations de voisinage englobent les interactions, le respect mutuel et les efforts collaboratifs entre individus ou entités situés à proximité les uns des autres. Une détérioration de ces relations peut avoir un impact direct sur l'activité d'emeis qui opère principalement dans des bâtiments dédiés à la prestation de services de soins aux patients ou aux résidents en milieu rural ou urbain.

La détérioration de ces relations peut résulter de nuisances et de perturbations liées aux activités d'emeis, notamment de bruits excessifs susceptibles d'affecter le confort et le sentiment de sécurité des riverains. Elle peut également être alimentée par la stigmatisation associée à certaines pathologies, par des préoccupations relatives à la sécurité de patients souffrant de troubles de santé, ainsi que, dans certains contextes, par des enjeux liés aux acquisitions foncières nécessaires aux projets de construction.

Par ailleurs, afin de renforcer le dialogue, de s'impliquer dans la vie de quartier et de déstigmatiser les activités de ses établissements, nombre d'entre eux organisent des **journées portes ouvertes accessibles à tous, et initient divers projets solidaires**. À cela s'ajoute des initiatives pouvant comprendre des dons financiers, du temps investi par les équipes au profit de causes locales ou d'associations de quartier/voisinage et l'organisation d'activités communautaires.

Dans le cadre de ses activités, le Groupe est amené à réaliser des opérations de construction, de rénovation, de maintenance et d'aménagement au sein de ses établissements. Ces interventions, souvent effectuées en environnement occupé, peuvent générer ponctuellement des nuisances pour les riverains, les patients, les résidents, les visiteurs et les collaborateurs. Afin de limiter ces impacts, emeis a mis en place une **charte de faible nuisance**, en cohérence avec la Green Building Strategy publiée en 2022. Celle-ci prévoit notamment des **dispositifs d'information et de dialogue avec les riverains, la tenue d'un registre des remarques** supervisé par le Responsable Environnement ainsi que des mesures destinées à réduire les nuisances liées au bruit, aux vibrations, aux poussières ou encore aux perturbations de circulation et d'accessibilité. **L'organisation des chantiers repose également sur une planification rigoureuse, le maintien de la propreté des sites et la sécurisation des accès**, notamment dans les zones sensibles, afin de concilier la réalisation des travaux avec le maintien de conditions d'accueil et de sécurité adaptées.

Enfin, dans le but d'harmoniser la gestion des relations de voisinage au sein du Groupe, les directeurs d'établissement s'appuient sur un ensemble de documents de référence dédiés à ces enjeux. **Ce corpus documentaire fournit des recommandations relatives à la communication avec les riverains, au traitement des réclamations** et à l'organisation des flux liés aux livraisons, aux ambulances et au stationnement des visiteurs, afin de favoriser des relations constructives avec l'environnement local.

4.1.2. Procédures d'évaluation

Au niveau du Groupe, un dispositif de suivi permet de **recenser les établissements engagés dans des démarches inclusives** ainsi que dans le **développement d'initiatives favorisant l'ancrage territorial et l'ouverture sur l'environnement extérieur**.

4.1.3. Actions de prévention et d'atténuation

Attentif à son cadre d'implantation, emeis met en œuvre diverses mesures visant à minimiser les nuisances de ses activités, notamment en veillant à **maintenir une communication proactive et une collaboration étroite avec l'ensemble des autorités locales de proximité** pour prévenir et gérer de manière efficace les nuisances et perturbations potentielles.

FOCUS



Le Groupe soutient des associations locales et ouvre ses portes en impliquant les équipes, les résidents, les patients et leurs proches dans des actions de solidarité et d'éducation à la santé. Cela en fait un acteur dynamique au cœur des centres-villes et du lien social. Les structures elles-mêmes sont des lieux ouverts, favorisant les rencontres, les échanges et les collaborations locales et territoriales.

Ainsi, des restaurants, cafés ou salons de coiffure au sein des établissements – notamment en **Autriche, en Suisse, au Luxembourg et en Allemagne** – sont conçus comme des espaces de rencontre, encourageant les interactions avec la vie de quartier.

Dans ces pays, les infrastructures sportives des établissements sont également accessibles aux élèves des écoles voisines ainsi qu'aux personnes âgées résidant dans le quartier.

4.1.4. Suivi des mesures et évaluation de la performance à fin 2025

74 % (vs 79 % en 2024)

Pourcentage d'établissements ayant déployé au moins une action d'ancrage territorial

56 %

Pourcentage d'établissements ayant réalisé au moins deux actions d'échanges intergénérationnels

4.2. Risque de conditions de travail dégradées et de précarité professionnelle

4.2.1. Description du risque

Les travailleurs temporaires, comme certaines catégories de personnel soignant embauchées de manière provisoire par emeis, de même que les collaborateurs en CDI, peuvent être confrontés à des environnements et des conditions de travail peu favorables ou médiocres. Cela peut inclure une précarité professionnelle, des pratiques illicites ou non déclarées, un manque de matériel et de ressources, des exigences excessives en heures supplémentaires, des contrats précaires, l'exploitation de populations vulnérables, des taux élevés de rotation du personnel, un manque de formation et/ou de supervision.

Ces conditions d'emploi sont susceptibles d'avoir des répercussions importantes sur les individus concernés, en affectant leurs droits ainsi que leur équilibre psychologique et émotionnel, notamment par une exposition au stress, au burn-out et au mécontentement professionnel.

4.2.2. Procédures d'évaluation

Une **enquête de satisfaction et d'engagement auprès des collaborateurs** a été initiée au sein du Groupe afin de mesurer la perception des conditions de travail et le niveau de satisfaction des équipes. Une première démarche a ainsi été lancée en 2022, mettant en évidence une forte mobilisation des collaborateurs ainsi que des attentes élevées concernant les conditions de travail. Dans une logique d'amélioration continue, une nouvelle enquête de grande ampleur a été reconduite en 2025 auprès de l'ensemble des collaborateurs du Groupe, couvrant différentes thématiques liées à la

qualité de vie au travail, à l'organisation et à l'engagement des équipes. Sur la base des résultats obtenus, il appartient aux différentes zones géographiques, fonctions concernées et lignes managériales de définir et mettre en œuvre des plans d'action visant à corriger, améliorer et renforcer durablement la satisfaction des collaborateurs au sein des différents pays du Groupe.

La **plateforme d'alerte** d'emeis permet aux collaborateurs de signaler des risques ou des atteintes à leurs droits humains, à leurs libertés fondamentales, à leur santé et sécurité, ainsi qu'à l'environnement, résultant des activités du Groupe, de ses sous-traitants ou de ses fournisseurs. Elle est disponible dans tous les pays dans lesquels le Groupe est implanté et accessible à tous les collaborateurs.

Les **partenaires sociaux et la Commission Santé, Sécurité et Conditions de Travail (CSSCT) en France** ont un devoir d'alerte les obligeant à signaler immédiatement à l'employeur tout danger grave et imminent pour la santé ou la sécurité des salariés.

4.2.3. Actions de prévention et d'atténuation

emeis place l'amélioration des conditions de travail et la lutte contre la précarité professionnelle au cœur de sa stratégie, en **développant une politique de ressources humaines axée sur le bien-être, la sécurité et la valorisation de ses collaborateurs**.

Les **accords de négociations annuelles obligatoires (NAO)** signés en juin 2023 en France ont permis une revalorisation des salaires et des avantages périphériques : augmentation générale des salaires pour les non-cadres et allocation d'une enveloppe pour les augmentations individuelles des cadres, mise en place d'une prime de 13^e mois avec versement progressif entre 2023 et 2025, de titres-restaurant, de la subrogation concernant les indemnités journalières de Sécurité sociale, d'une revue des couvertures des mutuelles et de la mise en place d'accords d'intéressement 2023-2025 avec des critères extra-financiers.

Un **accord sur la Qualité de Vie et les Conditions de Travail (QVCT)** a été signé en juin 2024 en France. Il inclut des mesures concrètes visant à favoriser une meilleure articulation entre vie personnelle et vie professionnelle, l'amélioration de la qualité de vie au travail et la prévention des risques professionnels et psychosociaux.

Parmi les mesures visant à améliorer la qualité de vie au travail, l'accord QVCT prévoit :

- un don de jours de repos (dispositif étendu aux salariés confrontés à des situations graves, comme les violences conjugales, le décès d'un membre de la famille...);
- l'accompagnement des salariés atteints de maladie longue durée ;
- l'amélioration de la mobilité des salariés entre le domicile et le lieu de travail.

Par ailleurs, dans certaines géographies dont la France, emeis prévoit un **dispositif d'accompagnement social avec une cellule d'écoute psychologique**, accessible 24h/24 et 7j/7 via un numéro vert, qui est disponible pour un soutien immédiat en cas de difficultés psychologiques.

La fonction Ressources Humaines en France a été restructurée en 2023 et 2024 afin de mieux répondre aux enjeux d'attractivité, de fidélisation et de développement professionnel des collaborateurs. Dans ce cadre, le Groupe a renforcé ses actions en matière de recrutement et d'intégration, notamment afin de favoriser l'accès à l'emploi durable en CDI des collaborateurs et d'améliorer l'attractivité des établissements dans un contexte de tension sur certains métiers. Parallèlement, une attention particulière est portée au développement des compétences et à l'accompagnement des parcours professionnels, avec notamment le déploiement de dispositifs favorisant l'évolution interne et la Validation des Acquis de l'Expérience (VAE). Le Groupe poursuit également le développement d'une culture d'apprentissage et de formation continue, afin d'accompagner durablement les collaborateurs dans l'évolution des métiers et des besoins des établissements.

En outre, *emeis* s'engage à garantir un environnement de travail sûr, incluant locaux, matériels et équipements, pratiques professionnelles, et à préserver la sécurité, la santé physique et psychologique, ainsi que la qualité des conditions de travail de l'ensemble de ses collaborateurs.

En France, la **refonte du Document Unique d'Évaluation des Risques Professionnels (DUERP)** a été finalisé et intègre une attention particulière aux risques psychosociaux et à la prévention des troubles musculosquelettiques (TMS), en lien avec la Prévention des Risques liés à l'Activité Physique.

En France, à l'occasion de la **Semaine nationale de la Qualité de Vie et des Conditions de Travail (QVCT)**, organisée du 16 au 20 juin 2025, le Groupe a souhaité mettre en lumière auprès des collaborateurs plusieurs initiatives emblématiques en matière de QVCT, parmi lesquelles la signature de l'accord dédié ainsi que le déploiement du dispositif *emeis&moi*. Dans le cadre de son partenariat avec United Heroes, le Groupe a également participé au challenge proposé sur l'application sport et bien-être : « Briser les tabous, bâtir le bien-être ». Déployée sur deux semaines d'animation, la plateforme proposait des quiz, des webinaires et des défis destinés à renforcer l'engagement des collaborateurs et la cohésion des équipes. Au total, 3 372 collaborateurs ont pris part à cette opération.

Par ailleurs, de **nouvelles pratiques managériales ont été mises en œuvre** pour favoriser la santé et le bien-être des collaborateurs, soutenues par une culture renouvelée et une approche interdisciplinaire qui améliore la collaboration entre spécialistes et la qualité des soins.

Enfin, le Groupe a **renforcé le dialogue social** en créant en France 19 comités sociaux et économiques (CSE) et en négociant des accords garantissant des augmentations salariales, l'introduction de titres-restaurants, et l'ajout d'un 13^e mois. De plus, 6 accords ont été signés à l'unanimité, dont un nouvel accord sur la Qualité de Vie et les Conditions de Travail en juin 2024 ainsi que 23 accords d'intéressement (un par région).



4.2.4. Suivi des mesures et évaluation de la performance à fin 2025

26,23 % (vs 28,35 % à fin 2024)

Taux de turnover

83 % (vs 83 % à fin 2024)

Taux de CDIation

62 %

Taux d'engagement global des collaborateurs

23,06 % (vs 21,19 % à fin 2024), en baisse, par rapport au taux de référence qui s'élevait à 38,64 % en 2020

Taux de fréquence des accidents du travail avec arrêt

1 097 540 heures

(vs 1 273 895 heures à fin 2024)

Nombre total d'heures de formation

62 %

Taux de satisfaction des collaborateurs et collaboratrices au sujet de leur équilibre entre temps personnel et temps professionnel

0 %

Pourcentage des collaborateurs avec un salaire brut inférieur au niveau de référence pour un salaire adéquat

FOCUS



Depuis janvier 2024, la **France** a déployé le programme « *emeis & moi* », qui propose à ses collaboratrices et collaborateurs un ensemble de dispositifs d'accompagnement social et solidaire pour les aider dans leur quotidien pour mieux concilier leur vie professionnelle et personnelle.

En **France**, déploiement en 2025 de six nouvelles promotions dans le cadre de l'initiative IMPACT (programme d'Innovation Managériale Pour les Acteurs du Care et de la Transformation), lancée en 2024 par l'École du Management.

En **France**, création en 2025 du Centre de Formation d'Apprentis d'entreprise qui a accueilli depuis septembre 2025 plus de 80 alternants.

FOCUS



En **Espagne**, les salles de pause sont repensées afin d'améliorer le confort et le bien-être des équipes : renouvellement du mobilier, amélioration de l'éclairage et de la ventilation, création d'espaces de détente et installation d'équipements favorisant le repos et le bien-être.



FOCUS



En **Autriche**, le siège de SeneCura bénéficie de la certification « Beruf und Familie », reconnaissance officielle des employeurs mettant en œuvre des mesures concrètes en faveur de l'équilibre entre vie professionnelle et vie familiale.

En **Autriche**, existence d'une école des métiers du soin, en partenariat avec l'école EMG, afin de structurer des parcours dédiés à la montée en compétences des professionnels du secteur de la santé. En parallèle, l'Autriche a développé une plateforme de formation en ligne (SeneCura Campus), proposant des parcours certifiants adaptés aux besoins des collaborateurs et collaboratrices.

FOCUS



L'**Irlande** déploie un programme de prévention et d'accompagnement en matière de santé mentale, renforçant ainsi la sensibilisation et l'accès des collaborateurs à des dispositifs de soutien psychologique (jusqu'à huit séances de conseil, un accès à une salle de sport digitale, des ressources nutritionnelles et des podcasts dédiés à la santé mentale...).

FOCUS



En **Pologne**, déploiement de Multi.life, plateforme dédiée au bien-être, qui propose : des formations et consultations individuelles (psychologues, coachs, conseillers financiers, juridiques, tuteurs linguistiques, entraîneurs sportifs), des bilans de santé semestriels et des avantages liés au bien-être et au développement personnel.

La **Pologne** a déployé un programme de mentorat destiné à accompagner le développement de ses collaborateurs et collaboratrices.

4.3. Risque de discrimination à l'embauche et dans l'emploi

4.3.1. Description du risque

Un cas de discrimination se caractérise par la violation des droits fondamentaux d'une personne en raison de son identité ou de ses convictions, se traduisant par un traitement injuste ou défavorable fondé sur des critères tels que l'origine ethnique ou sociale, le sexe, l'âge, la religion, l'état de santé, les opinions syndicales ou politiques, l'orientation sexuelle, le handicap, etc.

Ce traitement désavantageux peut conduire à une privation de droits, d'opportunités ou d'avantages, ou encore à une différenciation injustifiée dans le traitement professionnel de personnes placées dans des situations similaires, générant ainsi des inégalités au sein du Groupe.

L'exposition d'emeis au risque de discrimination à l'égard des candidat(e)s est accentuée par le taux élevé de rotation du personnel dans le secteur de la santé.

Ce risque se manifeste à différents stades, notamment lors des processus de recrutement, de sélection, d'embauche, de promotion ou de licenciement, ainsi que dans l'attribution des postes, la fixation des salaires, les avantages sociaux, l'accès à la formation ou aux opportunités de progression.

Il est particulièrement accru pour les travailleurs temporaires ou sous contrat à court terme, qui appartiennent plus fréquemment à des populations davantage exposées à des situations de vulnérabilité ou de discrimination.

4.3.2. Procédures d'évaluation

La **plateforme de signalement** d'emeis permet aux collaborateurs de signaler des risques ou des atteintes à leurs droits humains (dont la discrimination), à leurs libertés fondamentales, à leur santé et sécurité. Elle est accessible à tous les collaborateurs du Groupe quelles que soient leurs fonctions.

4.3.3. Actions de prévention et d'atténuation

emeis évolue dans un secteur intrinsèquement inclusif et diversifié, où la pénurie de soignants contribue à limiter le risque de discrimination en favorisant l'inclusion et l'accès à l'emploi pour un large éventail de profils. De plus, *emeis* s'engage ainsi à mettre en place et promouvoir les conditions favorables à l'égalité des chances, à l'inclusion et à la prise en compte des différences. **Aucune forme de discrimination ne saurait être tolérée au sein du Groupe.**

De ce fait, le Groupe a mis en place un **suivi rigoureux du processus de recrutement et d'intégration des équipes**. Cette approche se traduit par la formalisation de procédures claires et une analyse qualitative approfondie des pratiques en vigueur.

Le Groupe met également l'accent sur la formation et la sensibilisation à la diversité et à l'inclusion, avec la mise en œuvre d'une formation spécifique « Recruter sans discriminer », destinée à sensibiliser les recruteurs aux biais inconscients et à leur fournir les outils nécessaires pour garantir un processus d'embauche équitable.

Le **Code Éthique et RSE**, applicable dans tous les pays où le Groupe opère, intègre un chapitre dédié à l'inclusion, à la diversité et à l'égalité des chances. À travers ce cadre commun, le Groupe affirme son engagement en faveur d'un environnement de travail respectueux et inclusif, auquel chaque collaborateur est tenu d'adhérer.

emeis a engagé des **revalorisations salariales** pour l'ensemble des personnels soignants afin de garantir une égalité de traitement et de renforcer l'inclusion tout au long du parcours professionnel, de l'embauche à l'évolution de carrière. Le Groupe veille ainsi à assurer une politique de rémunération cohérente et équitable, fondée sur les fonctions exercées et l'ancienneté des collaborateurs, indépendamment de toute caractéristique personnelle.

Dans cette dynamique, *emeis* a également défini un **plan d'action dédié à la promotion professionnelle**, incluant notamment le lancement d'un programme de mentorat prévu en 2026. Cette initiative traduit la volonté du Groupe de favoriser un accès équitable aux opportunités professionnelles et aux postes à responsabilité, quels que soient les parcours et les profils, afin de renforcer durablement l'égalité professionnelle.

Dans le cadre de son engagement contre la discrimination, le Groupe a entre autres mis en place des **initiatives ciblées** telles que le partenariat en France avec Cancer@Work pour soutenir les collaborateurs atteints de cancer ainsi qu'un programme social axé sur la parentalité et l'aide, visant à créer un environnement de travail inclusif et équitable pour tous.

emeis France a également lancé une **École du Management** en partenariat avec EDHEC Business School, ouverte à l'ensemble des collaborateurs éligibles du Groupe. Ce dispositif vise à favoriser l'acquisition de compétences managériales et le développement professionnel de chacun, indépendamment de son métier, de son parcours ou de son genre au sein de l'organisation. En facilitant un accès élargi aux parcours de formation et aux opportunités d'évolution, cette démarche contribue également à promouvoir l'égalité des chances et à prévenir les risques de discrimination dans l'accès aux fonctions d'encadrement et de leadership.

She@emeis, lancé en 2024 et déployé à l'échelle de l'ensemble du Groupe, est un programme dédié à la promotion de l'égalité entre les femmes et les hommes. Il vise à favoriser une meilleure reconnaissance de la contribution des femmes à l'entreprise et à la société, tout en accompagnant leur développement professionnel. À travers des actions de sensibilisation, de mentorat, de partage d'expériences et de développement du leadership, le programme contribue à lever les biais individuels et collectifs susceptibles de freiner les parcours de carrière. Il encourage également à dépasser les stéréotypes encore associés à certains métiers, notamment ceux du soin et de l'hospitalité, afin de promouvoir une représentation plus équilibrée des rôles et des opportunités. En créant un environnement plus inclusif et équitable, She@emeis participe à faire évoluer durablement la place des femmes dans la société.

Par ailleurs, pour adresser la discrimination à l'embauche et dans l'emploi, emeis a instauré des **mesures ciblées afin de faciliter l'inclusion des collaborateurs en situation de handicap** en collaborant avec Aktisea pour faciliter la reconnaissance de la qualité de travailleur handicapé (RQTH) et en formant les directeurs et responsables du recrutement.

4.3.4. Suivi des mesures et évaluation de la performance à fin 2025

50 % (vs 50 % en 2024)

Pourcentage de femmes au sein du comité exécutif du Groupe

43 % (vs 57 % en 2024)

Pourcentage de femmes au sein du Comité de direction du Groupe

94,2 sur 100

Score de l'index égalité professionnelle femmes/hommes, tel que défini par le décret n° 2019-15 du 8 janvier 2019 (France)

256 (vs 185 en 2024)

Nombre d'alertes reçues via le dispositif d'alerte pour Discrimination, Harcèlement, Santé et Sécurité au Travail

FOCUS



La Mission Handicap en **France**, avec une référente dédiée, assure un accompagnement individuel et organisationnel conforme aux exigences légales, avec des communications régulières pour promouvoir l'inclusion et l'égalité des chances.

En **France**, emeis a rejoint en 2025 le collectif Charte 50+, pour promouvoir l'inclusion des collaborateurs de 50 ans et plus dans le monde du travail.

L'**Allemagne** a mis en place un rôle d'Inclusion Officer pour la branche Clinique, dont la mission est de s'assurer de l'adaptation des postes de travail pour permettre l'emploi et l'intégration de personnes en situation de handicap.

En **Irlande**, obtention de la Gold Accreditation délivrée par le Irish Centre for Diversity – une distinction prestigieuse, obtenue pour la première fois dans le secteur de la santé.

L'**Autriche** organise un événement carrière en partenariat avec le Fonds autrichien pour l'intégration (ÖIF) et d'autres organismes afin d'accompagner des personnes réfugiées (notamment d'Ukraine) vers l'emploi.

En **Italie**, le programme pluriannuel (2025-2027) « Diversamente Unici » (Diversely Unique) a été déployé dans tous les établissements afin de valoriser l'unicité de chaque personne autour de quatre piliers : genre, personne, capacité et culture.

4.4. Risque de dégradation du dialogue social

4.4.1. Description du risque

La qualité du dialogue social est un facteur clé de la performance économique de l'entreprise ainsi que d'un climat social apaisé, de la qualité de vie au travail et du bien-être émotionnel.

La cristallisation de ce dialogue social pourrait conduire à des conflits sociaux et entraver les négociations collectives entre la Direction et les partenaires sociaux nécessaires à l'amélioration du socle social. Par ailleurs, une telle dégradation pourrait exposer l'entreprise à différents risques, tels que le délit d'entrave, la discrimination syndicale, l'atteinte à la liberté d'association ou bien encore obérer la transformation du Groupe.

4.4.2. Procédures d'évaluation

La **plateforme de signalement** d'emeis permet aux collaborateurs de signaler des risques ou des atteintes à leurs droits humains, à leurs libertés fondamentales ainsi qu'à leur santé et sécurité. Elle est disponible dans tous les pays où le Groupe opère.

L'**enquête de satisfaction et d'engagement des collaborateurs**, conduite à l'échelle du Groupe par un organisme externe indépendant, a été réalisée une première fois en 2022. Forte des enseignements recueillis, cette démarche a été renouvelée en 2025 témoignant de la volonté du Groupe de mesurer régulièrement le ressenti des collaborateurs et de renforcer en continu leur engagement.

4.4.3. Actions de prévention et d'atténuation

En 2022, le Groupe emeis a signé un **accord mondial** qui vise à garantir et améliorer les droits et conditions de travail des salariés, ainsi qu'à renforcer le dialogue social. Cet accord renforce l'engagement d'emeis pour des conditions de travail respectueuses et une gouvernance responsable, soutenant ainsi la transformation continue du Groupe dans le respect des droits des collaborateurs et collaboratrices.

Le dialogue social au sein d'emeis s'inscrit également à l'échelle européenne grâce au fonctionnement renouvelé du **Comité d'Entreprise Européen (CEE)**. Réuni plusieurs fois par an, ce comité constitue un espace d'information et de consultation autour des enjeux stratégiques et des transformations majeures du Groupe. Les membres du Comité exécutif y participent régulièrement afin de présenter les projets structurants et d'échanger avec les représentants des collaborateurs.

Afin de prévenir les risques de dégradation du dialogue social, emeis a engagé sur les années 2023 et 2024 en France une **refonte profonde de ses relations sociales**. Cette transformation s'est traduite par le renouvellement complet des instances représentatives du personnel, la création de 19 CSE de proximité et de 2 CSE centraux, ainsi que par l'organisation des premières négociations annuelles obligatoires (NAO) de l'histoire du Groupe.

Signés en juin 2023, les **accords issus de ces NAO** ont marqué une avancée sociale majeure avec la mise en place de mesures inédites, telles que l'instauration d'un 13^e mois, des augmentations générales de salaire et des tickets-restaurants, contribuant ainsi à renforcer la confiance des collaborateurs.

Cette dynamique a permis de reconstruire un **dialogue social durable et structuré**. Des élections professionnelles ont été organisées au sein d'emeis et de Clinea en France, aboutissant à la reconnaissance de trois organisations

syndicales représentatives au niveau national, dont la CGT et l'UNSA. Aujourd'hui, plus de 600 représentants du personnel assurent une représentation étendue des salariés sur l'ensemble du territoire, à travers 19 CSE régionaux et 2 CSE centraux.

Dans cette continuité, 12 accords ont été signés à l'unanimité en France, parmi lesquels un nouvel accord relatif à la Qualité de Vie et aux Conditions de Travail (QVCT) conclu en juin 2024. En parallèle, 23 accords d'intéressement, soit un par région, ont également été mis en place afin de renforcer l'association des collaborateurs à la performance du Groupe.

Afin de consolider la dynamique de dialogue social engagée en France, **plusieurs formations** ont été déployées entre 2023 et 2024 à destination des directeurs, managers et partenaires sociaux. Parmi elles, la formation « Comment présider un CSE » pour les Directeurs d'Établissements (DE), a permis d'accompagner les acteurs de terrain dans la conduite d'un dialogue social constructif.

En complément, une **formation consacrée au droit social** et aux fondamentaux des Ressources Humaines a été déployée à partir de septembre 2024 pour les adjoints de direction des établissements en France. Coanimée par les équipes RH et des juristes en droit du travail, elle vise à renforcer les compétences managériales et la maîtrise des enjeux sociaux et réglementaires.

La Direction Groupe des Ressources Humaines entretient des échanges approfondis et réguliers avec les Directions Ressources Humaines des différents pays afin de suivre les dynamiques sociales et de partager les principaux enjeux de transformation et d'organisation. Ces interactions visent à renforcer la coopération entre les équipes et à anticiper les situations susceptibles d'impacter le dialogue social. Selon le niveau de risque identifié, l'accompagnement mis en œuvre est ajusté afin de répondre de manière adaptée aux besoins spécifiques.



4.4.4. Suivi des mesures et évaluation de la performance à fin 2025

72 %

Pourcentage de collaborateurs couverts par des conventions collectives (à l'échelle de l'Espace économique européen)

260

Nombre de personnes formées au management des relations sociales (France)

26,23 % (vs 28,35 % en 2024)

Taux de turnover

9,2 % (vs 8,7 % en 2024)

Taux d'absentéisme

FOCUS



En **Allemagne**, des réunions avec les comités d'entreprise (Betriebsräte) sont organisées de manière systématique, au minimum une fois par mois dans chaque établissement, complétées par des réunions extraordinaires le cas échéant.

En **Italie**, les relations sociales s'inscrivent dans le cadre de deux Conventions Collectives Nationales (CCNL), l'une applicable aux cliniques, l'autre couvrant les maisons de retraite ainsi que le siège.

En **Espagne**, le dialogue social s'organise tout au long de l'année à différents niveaux. Des Comités se réunissent régulièrement au sein des établissements, tandis que des échanges sont menés au niveau national avec le principal syndicat. Sur la période 2024-2025, plus de 200 réunions ont ainsi été organisées au niveau local avec les Comités, complétées par quatre réunions nationales.

4.5. Risque de difficultés d'accès aux soins

4.5.1. Description du risque

En tant qu'acteur majeur des services à la personne et de la santé, emeis s'engage à garantir l'accessibilité de ses services au plus grand nombre. Toutefois, plusieurs facteurs peuvent limiter l'accès effectif aux soins et à l'accompagnement proposés par le Groupe. Les coûts associés aux services médicaux, à l'hébergement ou aux conditions de vie peuvent représenter un frein pour certaines populations. De même, une capacité d'accueil insuffisante au sein des établissements est susceptible de compromettre l'accès aux services nécessaires. Dans certaines zones rurales, le manque d'infrastructures adaptées peut également rendre l'accès aux soins plus difficile. Enfin, des risques de discrimination fondés notamment sur l'origine, le genre ou l'orientation sexuelle pourraient constituer un obstacle à un accès équitable aux soins. Ces enjeux revêtent une importance particulière lorsque emeis est l'un des seuls acteurs à proposer la prise en charge de certaines pathologies.

4.5.2. Procédures d'évaluation

Le Groupe a mis en place un **dispositif formalisé de suivi des réclamations des patients, résidents et bénéficiaires**, reposant sur un registre centralisé intégrant les réclamations orales et écrites, la numérisation des échanges ainsi que les actions correctives engagées. Toutes les déclarations sont analysées et traitées de manière systématique, avec un suivi documenté permettant d'assurer la traçabilité des démarches entreprises et l'amélioration continue des pratiques et de l'accompagnement.

4.5.3. Actions de prévention et d'atténuation

Les Nations Unies ont placé l'accès aux soins au cœur de leurs objectifs de développement durable, en particulier dans le cadre du troisième objectif de l'« Agenda 2030 », qui vise à « donner aux individus les moyens de vivre une vie saine » et « promouvoir le bien-être à tous les âges ». emeis adhère à cette priorité et s'engage à assurer l'accessibilité de tous ses parcours de soins, en les adaptant aux besoins de chacun.

Implanté dans 19 pays, le Groupe présente un fort ancrage territorial et propose un **accompagnement complet, pluridisciplinaire et personnalisé** au travers de ses 5 activités (maisons de retraite, services et soins à domicile, cliniques SMR, cliniques psychiatriques et résidences service), tout en s'intégrant à l'offre de soins des autres acteurs publics et privés.

La **tarification encadrée des établissements de prise en charge de la dépendance et des cliniques**, adaptée à chaque pays européen, garantit une accessibilité financière des établissements. Par ailleurs, **la segmentation des prix des chambres particulières établie en France** en 2024 a permis d'élargir l'offre pour mieux répondre aux besoins des patients.

De plus, l'offre de services a été élargie avec l'introduction de nouvelles résidences services en Belgique, Autriche, Suisse et en Allemagne, spécialement conçues pour les seniors autonomes et proposant des services complets tels que la conciergerie, le ménage et la restauration.

Le Groupe mène une **démarche sociale et solidaire active à travers de nombreuses initiatives en faveur des populations locales**. Ces actions s'articulent autour de trois priorités : lutter contre l'isolement social et favoriser l'inclusion des proches, soutenir des projets associatifs et d'intérêt général, et développer des actions de prévention et de sensibilisation à la santé.

En mobilisant les équipes, les patients, les résidents et leurs proches autour d'initiatives solidaires, le Groupe contribue activement à la vie locale, au renforcement du lien social et à l'animation des centres-villes, notamment grâce aux actions suivantes :

- l'établissement de **partenariats avec les praticiens et opérateurs locaux** pour garantir un parcours de soins optimal ;
- le développement d'un **dialogue avec les populations locales** concernées par le vieillissement et la perte d'autonomie en proposant des formations et des conférences pour les aidants ;
- la **collaboration avec les autorités locales** pour répondre à leurs besoins et devenir des partenaires de confiance, notamment en établissant des liens avec les écoles de soignants (IFAS, IFSI) dans chaque région ;
- l'incitation des directeurs d'établissements à nouer des **partenariats locaux** pertinents, contribuant au rayonnement et à l'ancrage territorial du Groupe.

FOCUS



Mise en place de la télémédecine dans plusieurs pays dans lesquels le Groupe emeis est présent, et notamment en **France, Autriche et Espagne**.

4.6. Risque de prise en charge inappropriée et d'atteinte à la dignité des patients/résidents

4.6.1. Description du risque

Dans le cadre de ses activités de soins et d'accompagnement, *emeis* peut être exposé à des situations de maltraitance ou de prise en charge inadaptée concernant les patients, les résidents et les bénéficiaires. Ces situations peuvent englober des atteintes à leur dignité, des traitements abusifs intentionnels ou non intentionnels, ainsi que des violations de leur consentement ou celui de leurs proches.

De tels comportements peuvent se matérialiser par un langage irrespectueux, une négligence des besoins et des attentes, ou encore un manque de respect de la confidentialité, portant atteinte au bien-être et à la dignité des individus. Ils peuvent également se traduire par du harcèlement psychologique ou physique envers un patient, un résident ou un bénéficiaire, impliquant des avances non sollicitées, des commentaires ou des gestes déplacés, qui non seulement créent un climat hostile mais provoquent également une détresse émotionnelle, posant ainsi des défis pour l'intervention et le signalement, notamment s'ils se produisent à huis clos dans l'établissement ou au domicile du bénéficiaire sans témoins ni surveillance.

Ces agissements ont un impact non seulement sur la santé mentale et/ou physique, mais également sur les droits des patients et des résidents, compromettant ainsi leur bien-être et leur qualité de vie au sein des établissements du Groupe ou lors de prestations de services à domicile.

4.6.2. Procédures d'évaluation

Les incidents de maltraitance sont considérés comme graves, signalés aux autorités compétentes de tutelles et font l'objet d'**enquêtes internes** avec des mesures correctives.

emeis dispose d'un **processus hebdomadaire de remontée et d'analyse des événements indésirables graves (EIG)**, visant à identifier les causes profondes des incidents et à assurer un suivi mensuel des mesures correctives engagées.

Le Groupe a mis en œuvre une **certification généralisée de ses établissements selon la norme ISO 9001 ou des référentiels comparables**, comme la certification délivrée par la Haute Autorité de Santé en France. La robustesse de ces dispositifs est également attestée, en France, par les contrôles et inspections externes réalisés par différentes autorités, parmi lesquelles les Agences Régionales de Santé et les Conseils départementaux.

Le Groupe mène régulièrement des **enquêtes de satisfaction auprès de ses patients et résidents** afin d'évaluer la qualité de leur prise en charge et d'identifier des axes d'amélioration. Ces dispositifs comprennent notamment des enquêtes annuelles réalisées par un prestataire externe dans les maisons de retraite et résidences seniors, des questionnaires administrés pendant ou à l'issue des séjours en clinique, ainsi que des enquêtes spécifiques aux activités de services à domicile, adaptées aux pratiques et exigences propres à chaque pays.

En France, des **missions d'audit interne** sont conduites au sein des établissements afin d'évaluer la qualité des conditions de prise en charge des patients et des résidents ainsi que la conformité des pratiques aux référentiels applicables. Ces travaux comprennent notamment des contrôles ciblés sur le recours à la contention ainsi que sur l'utilisation des dispositifs de protection, afin de s'assurer que ces pratiques sont adaptées aux besoins des personnes accompagnées, dûment justifiées et mises en œuvre dans le respect des procédures en vigueur.

4.6.3. Actions de prévention et d'atténuation

Le respect des droits et de la dignité des personnes fragilisées est au cœur des métiers d'*emeis*. À ce titre, le projet de soins du Groupe vise à identifier et à mettre en œuvre les réponses les plus adaptées aux enjeux du soin et de l'accompagnement, pour aujourd'hui comme pour demain. Afin de prévenir tout risque susceptible de porter atteinte à la dignité des patients et des résidents, *emeis* a mis en place une **politique médicale exigeante et strictement encadrée**.

Trois instances majeures ont été créées en 2022 et 2023 afin de définir des standards qualitatifs pour les pratiques du Groupe :

- la **Commission Médico-Soignante** (Group Medical Care Commission – GMC²), est garante des fondamentaux et des bonnes pratiques du soin dans le Groupe à travers les sous-commissions thématiques ;
- le **Conseil Scientifique International et Interdisciplinaire** (International Scientific Committee – ISC), coordonne les consensus d'experts, les revues de littérature, les partenariats académiques et les études pilotes, assurant ainsi une approche scientifique rigoureuse dans les pratiques médicales ;
- le **Conseil d'Orientation Éthique** (Ethics Orientation Council – EOC), définit les lignes directrices éthiques pour garantir que toutes les décisions médicales et de soins respectent des normes éthiques élevées.

En 2023, le Groupe a franchi une étape majeure dans le renforcement de sa culture éthique avec la **création d'une Direction de l'Éthique** dédiée. Cette Direction a vocation à diffuser les plus hauts standards d'intégrité, de conformité et d'exigence médico-soignante au sein de l'organisation. Elle veille à ce que toute situation soulevant une question éthique — qu'elle émane d'un bénéficiaire, d'un patient, d'un résident, d'un proche ou d'un professionnel — fasse l'objet d'un examen attentif et d'un traitement adapté.

À travers cette initiative, le Groupe affirme sa volonté de faire de l'éthique un fondement concret de ses pratiques professionnelles, en accompagnant l'ensemble de ses collaborateurs dans une démarche d'exemplarité, de bienveillance, de justice et de respect des personnes.

Le Groupe fait de la bientraitance un principe fondamental de ses pratiques d'accompagnement et de soin. Cette approche repose sur des **recommandations exigeantes et des pratiques professionnelles exemplaires**, déployées aussi bien au sein des établissements que dans les dispositifs d'intervention à domicile. Elle s'appuie sur un **dialogue continu** entre l'ensemble des acteurs concernés, incluant la personne accompagnée et ses proches, afin de garantir une prise en charge respectueuse des droits, des libertés, de l'individualité et de la dignité de chacun. Dans cette dynamique, des **réunions de synthèse hebdomadaires** sont organisées dans chaque établissement pour permettre aux équipes d'analyser les situations rencontrées et de définir collectivement les réponses les plus adaptées.

Pour prévenir les risques de maltraitance, le Groupe a mis en place un **protocole préventif** dans l'ensemble de ses établissements, comprenant des procédures de recrutement et d'intégration rigoureuses, un suivi et une formation continue du personnel, ainsi qu'un dispositif de gestion des signalements assorti de mesures correctives adaptées en cas de maltraitance présumée ou avérée.

Par ailleurs, *emeis* s'appuie sur un **réseau national de « référents en éthique et bientraitance »**, animé par des ambassadeurs régionaux chargés de former les équipes à la bientraitance et à la prévention de la maltraitance.

En janvier 2023, *emeis* et 1 827 autres membres du SYNERPA ont signé une **charte d'engagement** inédite visant à replacer l'éthique et la transparence au cœur de l'accompagnement des personnes âgées. Cet engagement sectoriel s'inscrit pleinement dans la démarche portée par le Groupe, dont le Code Éthique et RSE rappelle que chaque professionnel doit exercer ses missions avec exemplarité, responsabilité et dans le respect des standards éthiques et professionnels applicables.

Enfin, à partir de 2023, *emeis* a procédé à une **refonte approfondie de ses dispositifs de dialogue avec les familles**, notamment à travers le renforcement des échanges et la création en France d'une plateforme d'écoute dédiée aux proches des résidents.

Aujourd'hui pleinement déployés, ces dispositifs démontrent leur efficacité dans l'amélioration du dialogue et de la prise en compte des attentes des familles.

4.6.4. Suivi des mesures et évaluation de la performance à fin 2025

90 % (vs 84 % en 2024)

Pourcentage d'établissements disposant d'un référent éthique/bientraitance formé

92 % (vs 91 % en 2024)

Taux de satisfaction générale des patients

93 % (vs 92 % en 2024)

Taux de satisfaction générale des résidents

92 % (vs 93 % en 2024)

Taux de satisfaction générale des bénéficiaires

40 (vs 35 en 2024)

NPS* (Net Promoter Score) pour les patients

39 (vs 35 en 2024)

NPS* (Net Promoter Score) pour les résidents

53 (vs 41 en 2024)

NPS* (Net Promoter Score) pour les bénéficiaires

91 % (vs 86 % en 2024)

Pourcentage d'établissements certifiés par un organisme externe ISO 9001 ou équivalent

95 % (vs 90 % en 2024)

Pourcentage des pays du Groupe ayant mis en place un dispositif de dialogue renforcé avec les familles

5 904 (vs 5 895 en 2024)

Nombre d'EIG
(Événements indésirables graves)

2,11 (vs 2,08 en 2024)

Ratio d'EIG (= [nombre d'événements indésirables graves / nombre de journées patients/résidents] x 10 000)

88 %

Taux de satisfaction lié à la Restauration
(Activité de la personne âgée)

3 113 (vs 2 471 en 2024)

Nombre de personnes formées à la prévention de la maltraitance (France)

(* Le Net Promoter Score (NPS) est le pourcentage de clients qui évaluent leur probabilité de recommander une entreprise, un produit ou un service à un ami ou à un collègue à 9 ou 10 (« promoteurs ») moins le pourcentage évaluant cette probabilité à 6 ou moins (« détracteurs ») sur une échelle de 0 à 10.

FOCUS



En **France**, l'application *emeis clinic* est proposée en téléchargement, permettant au patient de disposer de l'ensemble des informations sur l'établissement et son organisation.

Une formation de prévention à la maltraitance est accessible à l'ensemble des établissements en **France** via la plateforme de formation de l'organisme prestataire.

FOCUS



En **Espagne, en Italie, en Pologne et en France** notamment, des dispositifs tels que les Conseils de vie sociale — ou leurs équivalents —, les commissions de restauration ou d'animation, ainsi que des réunions régulières avec les familles, permettent d'échanger sur le fonctionnement des établissements, l'organisation de la vie quotidienne ou encore les activités proposées.



4.7. Risque d'atteinte aux données personnelles et sensibles ou de violation de la vie privée

4.7.1. Description du risque

La protection des données personnelles (et notamment de santé) des patients, des résidents, des bénéficiaires et des collaborateurs est cruciale pour *emeis* en raison de son activité de spécialiste dans les services de soins et d'accompagnement personnalisés. Tout manquement dans cette protection pourrait porter atteinte aux droits des personnes concernant leurs données personnelles, et notamment sur leurs données sensibles, allant de la surveillance non autorisée aux violations de données. *emeis* traitant des données de santé dans le cadre de ses activités, le risque de perte de confidentialité de ces informations constitue une problématique inhérente à son activité.

Ce risque recouvre le traitement non conforme des données personnelles (notamment sensibles) des personnes, leur sécurisation insuffisante, le défaut de formation des collaborateurs, les manquements en matière d'exercice de droits des personnes ou de gestion des violations de données.

4.7.2. Procédures d'évaluation

Dans le cadre de ses procédures d'évaluation en matière de protection des données et de cybersécurité, le Groupe a fait réaliser en 2023 une **évaluation externe de son dispositif de protection des données** pour les activités siège, cliniques et maisons de retraite en France, avec l'appui d'un cabinet d'avocats et d'un cabinet de conseil. Cette démarche a conduit à l'établissement d'une feuille **de route ainsi qu'à la mise en œuvre d'actions correctrices** destinées à renforcer le dispositif existant. En 2024, un état des lieux des traitements relatifs aux activités de services à domicile en France a également été réalisé par l'équipe en charge de la protection des données.

Par ailleurs, le Groupe conduit des **évaluations d'impact sur la vie privée** (Privacy Impact Assessments – PIA) associant les métiers ainsi que des experts en matière de protection des données personnelles et de sécurité, pour les projets susceptibles de présenter des risques élevés pour les droits et libertés des personnes concernées, conformément au Règlement Général sur la Protection des Données - RGPD.

Le Groupe applique également une **procédure spécifique de gestion des incidents** prévoyant la notification des autorités compétentes et des personnes concernées lorsque leurs droits et libertés sont susceptibles d'être affectés.

En complément, *emeis*, en France, assure l'obtention et le maintien de certifications reconnues, notamment la **certification ISO 27001** - Systèmes de management de la sécurité de l'information - obtenue en 2016 et maintenue depuis et la **certification Hébergeur de données de santé** (HDS), obtenue en 2019 et maintenue depuis.

Enfin, des **tests d'intrusion** sont réalisés à l'échelle du Groupe afin d'évaluer le niveau de protection du système d'information face aux cyberattaques, d'identifier les vulnérabilités potentielles et de prévenir en conséquence les risques de violation ou d'exfiltration de données personnelles.

4.7.3. Actions de prévention et d'atténuation

La protection des données personnelles est essentielle pour *emeis*, dont l'activité repose sur le traitement sécurisé des informations de ses patients, résidents, bénéficiaires, prospects, collaborateurs et partenaires.

Afin de garantir la confiance de ses parties prenantes, le Groupe *emeis* a mis en place un **dispositif renforcé**, piloté par un Délégué à la Protection des Données (DPO) et son équipe. Ce dispositif repose sur dix **processus clés**, incluant notamment la formation, la gouvernance, la gestion des registres et contrats, la protection des droits des personnes, la surveillance des traitements et la gestion des incidents.

Parmi les mesures concrètes déployées, figurent notamment :

- l'élaboration et la diffusion de **guides pratiques Protection des données personnelles** en établissement et pour les ressources humaines avec des explications claires et des mises en situation ;
- l'élaboration et la délivrance d'une **notice d'information sur le traitement de leurs données personnelles aux collaborateurs, aux patients et aux résidents** (notamment via les livrets d'accueil) et aux autres personnes concernées (politique externe sur le site web Groupe *emeis*) ;
- l'intégration du **privacy by design et by default** dans tous les projets structurants de l'entreprise, assurant ainsi une approche proactive de la protection des données ;
- la gestion des **exercices de droits des personnes** et des réclamations selon une procédure dédiée avec un examen individuel et d'éventuels échanges en cas d'imprécision ;
- la mise en place depuis mai 2024 d'un **Comité de pilotage Protection des données**, regroupant la Direction Groupe de l'Audit et du Contrôle Internes, des Risques et Assurances et de la Conformité ainsi que la Direction Juridique Groupe et la Direction des Systèmes d'Information Groupe.

La protection des données personnelles est intrinsèquement liée à la sécurité des systèmes d'information du Groupe, car elle repose sur des mesures techniques et organisationnelles visant à prévenir les menaces liées aux technologies de l'information. En effet, la sécurité des systèmes d'information doit garantir la confidentialité, l'intégrité et la disponibilité des données, éléments essentiels pour protéger les informations personnelles contre les accès non autorisés, les altérations ou les pertes.

L'un des piliers fondamentaux de la stratégie de sécurité est l'**adoption d'un Système de Management de la Sécurité de l'Information (SMSI)**, qui permet une gestion proactive des risques. Ce système repose sur plusieurs niveaux de protection :

- **mesures organisationnelles** : gouvernance, gestion des risques et conformité réglementaire ;
- **mesures humaines** : formations régulières, sensibilisation aux cybermenaces et définition claire des responsabilités ;
- **mesures physiques** : contrôle d'accès aux locaux, surveillance renforcée et infrastructures sécurisées ;
- **mesures technologiques** : chiffrement des données, pare-feu, antivirus, tests d'intrusion et surveillance continue 24 h/24 et 7 j/7 des incidents.

Enfin, le Groupe dispose d'une **Politique de sécurité du système d'information (PSSI)** structurée, détaillée et adaptée aux besoins spécifiques du Groupe en matière de sécurité des systèmes d'information. Cette politique s'applique à l'ensemble du Groupe pour toute activité où les systèmes d'information du Groupe sont impliqués et repose sur des normes reconnues, notamment ISO 27001 et Hébergement de Données de Santé (HDS). Cette politique vise à assurer la confidentialité, l'intégrité et la disponibilité des données grâce à un cadre de gouvernance structuré.



4.7.4. Suivi des mesures et évaluation de la performance à fin 2025

79 %

Pourcentage de Comités régionaux de direction et de services support formés à la Protection des Données (France)

92 (vs 117 en 2024)

Nombre de campagnes de sensibilisation à la cybersécurité

54 (vs 58 en 2024)

Nombre de tests d'hameçonnage réalisés

4.8. Risque de manquement à la probité impactant les conditions de travail et la qualité des soins

4.8.1. Description du risque

Des atteintes à la probité ou des manquements aux obligations légales applicables pourraient avoir des conséquences significatives sur les collaborateurs, les patients et les résidents, ainsi que sur la qualité des soins et des services délivrés par *emeis*. Ces atteintes pourraient notamment se traduire par le détournement, à des fins personnelles, de ressources destinées aux rémunérations, aux avantages sociaux des collaborateurs ou à l'amélioration des conditions de soins. Elles pourraient également concerner l'utilisation abusive de subventions, de dons ou d'aides publiques destinés aux patients ou à la modernisation des établissements. De telles pratiques seraient susceptibles d'altérer durablement le bien-être

des collaborateurs, leur engagement et leurs conditions de travail, avec des répercussions directes sur la qualité de l'accompagnement et des soins.

Par ailleurs, une recherche excessive de réduction des coûts pourrait accentuer les risques d'atteinte à la probité et fragiliser les dispositifs de contrôle ou de supervision. Cette situation pourrait notamment conduire à une insuffisance de personnel ou de ressources adaptées aux besoins des patients et résidents, à une dégradation des conditions de travail des collaborateurs ou encore au recours à des matériels et équipements de qualité insuffisante, susceptibles d'affecter la qualité et la sécurité des prises en charge.

4.8.2. Procédures d'évaluation

Le Groupe, soumis aux obligations prévues par la loi française dite « Loi Sapin 2 », a déployé un programme de conformité dédié visant à prévenir et détecter les risques d'actes de corruption et de trafic d'influence, tant en France qu'à l'international. Dans ce cadre, *emeis* met en œuvre l'ensemble des dispositifs requis par cette disposition législative au sein des différentes géographies où il est implanté.

Le Groupe dispose d'une cartographie des risques de corruption et de trafic d'influence couvrant tous les principaux pays d'implantation, ainsi que d'une cartographie consolidée à l'échelle du Groupe. Sur la base des risques identifiés, des plans d'action spécifiques ont été définis

et sont déployés dans les différentes zones géographiques concernées. Leur mise en œuvre fait l'objet d'un suivi régulier par la Direction Conformité Groupe afin de garantir l'efficacité du dispositif et le renforcement continu des mesures de prévention et détection.

Par ailleurs, le Groupe s'appuie depuis plusieurs années sur un dispositif d'alerte dédié, accessible via la plateforme www.emeis.signalement.net, permettant aux collaborateurs d'*emeis* ainsi qu'à l'ensemble des parties prenantes de signaler, en toute confidentialité, tout comportement ou situation susceptible de constituer un manquement au Code Éthique et RSE du Groupe ou aux dispositions légales et réglementaires applicables, notamment en matière de corruption, de trafic d'influence ou d'atteinte à l'intégrité.

4.8.3. Actions de prévention et d'atténuation

Les enquêtes judiciaires en cours qui ciblent le Groupe ainsi que ses anciens dirigeants pour des comportements contraires à l'éthique des affaires démontrent que le non-respect des principes de probité peut gravement affecter l'image et les activités du Groupe mais surtout la prise en charge des patients. En réponse à ces faits, la nouvelle gouvernance d'*emeis* a acté dès 2022 le principe de tolérance zéro vis-à-vis des pratiques portant atteinte à la probité.

Le Groupe dispose d'un Code Éthique et RSE et d'un Code de Conduite Anti-corruption. Des politiques et procédures précisent les règles de ces codes en matière d'éthique des affaires, et notamment : Charte du lobbying responsable, Politique de prévention et de gestion des conflits d'intérêts accompagnée du formulaire de déclaration, Politique de mécénat et de sponsoring, Politique sur l'évaluation des tiers, Politique de recours à des intermédiaires, Procédure de recueil et de traitement des signalements, Politique de droit de la concurrence, Politique cadeaux et invitations et une politique relative aux avantages en faveur des professionnels de santé du fait d'une spécificité réglementaire française. Ces politiques s'appliquent dans tous les pays où le Groupe opère et à tous les collaborateurs. Elles sont traduites dans les langues des pays et adaptées au droit local le cas échéant. Ces codes, politiques et procédures participent à la diffusion d'une culture commune de l'éthique des affaires au sein du Groupe. Ils précisent les règles de conduite applicables aux collaborateurs, les comportements attendus dans l'exercice de leurs fonctions ainsi que les procédures à suivre sur les sujets concernés.

En complément des documents structurants, la diffusion de la culture d'éthique des affaires repose également sur l'implication directe de l'instance dirigeante, notamment au travers du Comité Groupe de Pilotage Éthique des Affaires, instauré en février 2023 et réuni plusieurs fois par an.

Composé du Directeur Général Groupe, du Directeur Financier Groupe, de la Directrice des Ressources Humaines Groupe, de la Directrice Juridique Groupe ainsi que des représentants de la Direction de l'Audit et du Contrôle Internes, des Risques et Assurances et de la Conformité Groupe, ce comité témoigne de l'engagement de la Direction Générale dans le pilotage et le suivi des enjeux liés à l'éthique des affaires.

Le Comité Groupe de Pilotage Éthique des Affaires a notamment pour **mission de promouvoir la culture éthique** au sein du Groupe, de **suivre les actions mises en œuvre** pour prévenir et détecter les atteintes à la probité, d'émettre, le cas échéant, des recommandations, ainsi que de valider les politiques et procédures relatives à l'éthique des affaires et leurs mises à jour.

Il assure également le **suivi des signalements** reçus dans le cadre du dispositif d'alerte du Groupe, de l'évolution des principaux indicateurs de conformité (déploiement des politiques et procédures, formations, conflits d'intérêts, etc.), des évolutions législatives et réglementaires applicables ainsi que des activités de la fonction conformité au niveau du Groupe et des pays.

Par ailleurs, la **formation** constitue un levier clé pour prévenir toute forme de corruption au sein du Groupe. Les collaborateurs exposés ont été identifiés à partir de la cartographie des risques de corruption. Afin de renforcer la prévention des risques de corruption, *emeis* met en œuvre des **formations obligatoires destinées aux collaborateurs les plus exposés**. Ces formations, dispensées en présentiel et via un module e-learning déployé dans l'ensemble du Groupe, couvrent notamment les règles anti-corruption, les exigences du programme de conformité *emeis* et des mises en situation concrètes.

Depuis juillet 2024, le Groupe applique une **politique renforcée d'évaluation des tiers** intégrant les risques identifiés dans la cartographie des risques de corruption. Ce dispositif permet d'apprécier les risques de probité liés aux relations d'affaires entretenues avec les tiers et de définir, le cas échéant, les conditions dans lesquelles ces relations peuvent être poursuivies.

Enfin, depuis 2025, un **dispositif de contrôle interne** dédié au programme anti-corruption a été élaboré et progressivement déployé au sein du Groupe. Ce dispositif vise à renforcer le suivi de l'effectivité des mesures de prévention et de détection de la corruption, à assurer la bonne application des politiques et procédures en vigueur et à identifier les éventuels axes d'amélioration dans une logique de maîtrise continue des risques.

4.8.4. Suivi des mesures et évaluation de la performance à fin 2025

3 829 (vs 4 793 en 2024)

Nombre de collaborateurs présents dans les effectifs et dont les fonctions sont exposées au risque de corruption

2 655 (vs 3 287 en 2024)

Nombre de collaborateurs éligibles formés à l'anti-corruption (en cumulé)



Santé et sécurité

- 5.1. Risque d'environnement de travail dégradé
et risques psychosociaux p. 42
- 5.2. Risque de maladies professionnelles
et d'accidents du travail..... p. 45
- 5.3. Risque de déficience dans la gestion
de crise sanitaire p. 47
- 5.4. Risque d'écart aux bonnes pratiques
cliniques et d'accompagnement vis-à-vis
des patients/résidents..... p. 49
- 5.5. Risque de contamination des patients/résidents p. 52
- 5.6. Risque d'atteinte à la sûreté et à la sécurité des
personnes (collaborateurs et patients/résidents) ... p. 54



L'humain est au cœur des préoccupations d'emeis.

La sécurité, la santé et le bien-être des patients et résidents constituent des priorités fondamentales pour le Groupe. Cet engagement s'accompagne également d'une attention particulière portée aux collaborateurs, qui jouent un rôle essentiel dans la qualité des soins apportés.

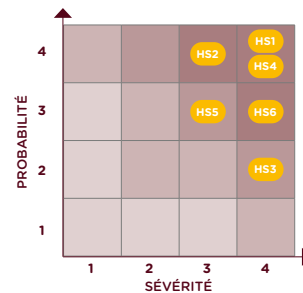
En 2023, le Groupe a créé une Direction Groupe Santé et Sécurité afin de déployer, dans l'ensemble de ses zones d'implantation, une politique structurée de prévention et de gestion des risques en matière de santé et de sécurité au travail. Cette démarche traduit une ambition forte : réduire de 20 % le taux d'accidents du travail d'ici fin 2025 par rapport au niveau observé en 2020. **À travers cette organisation, le Groupe réaffirme sa volonté de renforcer durablement la protection des collaborateurs, de promouvoir une culture de prévention partagée et de garantir des environnements de travail plus sûrs au sein de l'ensemble de ses établissements.** Cette dynamique repose sur quatre axes structurants :

- des standards communs ambitieux fondés sur une culture équitable,
- un dispositif de bien-être intégrant les conditions de soin,
- une approche proactive de prévention,
- des équipements adaptés.

Par ailleurs, toujours en 2023, la Direction Médicale Groupe, en charge du pilotage de la prise en charge des patients et des résidents, a fait l'objet d'une refonte organisationnelle majeure. **Cette transformation a été conduite avec l'objectif d'assurer le déploiement effectif et homogène des bonnes pratiques médico-soignantes dans l'ensemble des établissements du Groupe.**

S'inscrivant dans une gouvernance structurée et descendante, cette organisation permet de porter les orientations stratégiques depuis le niveau central jusqu'aux équipes de terrain, au plus près des établissements et des professionnels. Cette démarche est étroitement soutenue par une **fonction qualité profondément réorganisée, conçue comme un dispositif transversal au service de l'harmonisation des pratiques, du pilotage de l'amélioration continue et du renforcement durable de la culture qualité au sein de l'ensemble de l'organisation.**

Aussi, face au vieillissement démographique et à l'augmentation des personnes âgées dépendantes, il est essentiel pour emeis de promouvoir une culture de prévention des risques. Cela se traduit, d'une part, par la garantie de la sécurité et de la santé des collaborateurs, et d'autre part, par un accompagnement dans le soutien et la formation qui leur sont nécessaires pour assurer une prise en charge adaptée et respectueuse des plus vulnérables.



- HS1** - Environnement de travail dégradé et risques psychosociaux
- HS2** - Maladies professionnelles et accidents du travail
- HS3** - Déficience dans la gestion de crise sanitaire
- HS4** - Écarts aux bonnes pratiques cliniques et d'accompagnement vis-à-vis des patients/résidents
- HS5** - Contamination des patients/résidents
- HS6** - Atteinte à la sûreté et à la sécurité des personnes (collaborateurs et patients/résidents)



5.1. Risque d'environnement de travail dégradé et risques psychosociaux

5.1.1. Description du risque

La nature particulièrement exigeante des métiers exercés au sein d'emeis expose les collaborateurs à des contraintes humaines, émotionnelles et organisationnelles importantes. L'accompagnement quotidien de personnes en situation de dépendance, la prise en charge de la souffrance physique et psychique, la gestion de situations de détresse ou d'isolement ainsi que la nécessité d'assurer une continuité des soins dans des environnements parfois sous tension peuvent générer une forte charge mentale et émotionnelle. Ces exigences, combinées à des rythmes de travail soutenus et à des amplitudes horaires élevées, sont susceptibles d'accroître les risques psychosociaux et de dégrader les conditions de travail des collaborateurs.

Ces risques peuvent notamment résulter d'un niveau de stress élevé, de tensions relationnelles, d'un manque de reconnaissance, de difficultés de communication ou encore d'un déséquilibre entre vie professionnelle et vie personnelle. Ils peuvent également être aggravés par une organisation du travail insuffisamment adaptée, des situations de conflits mal gérées ou un accompagnement managérial inadapté. Dans ce contexte, les conséquences peuvent être significatives tant pour la santé mentale et physique des collaborateurs que pour la qualité de l'accompagnement et la continuité des soins apportés aux patients, résidents et bénéficiaires.

5.1.2. Procédures d'évaluation

La **plateforme d'alerte** d'emeis permet aux collaborateurs de signaler des risques ou des atteintes à leurs droits humains (dont le harcèlement), à leurs libertés fondamentales, à leur santé et sécurité, ainsi qu'à l'environnement, résultant des activités du Groupe, de ses sous-traitants ou de ses fournisseurs. Elle est disponible dans tous les pays du Groupe.

En France, **les partenaires sociaux et la Commission Santé, Sécurité et Conditions de Travail (CSSCT) ont non seulement un droit mais aussi un devoir d'alerte**, les obligeant à signaler immédiatement à l'employeur tout danger grave et imminent pour la santé ou la sécurité des salariés.

La **cellule d'écoute psychologique**, dispositif d'écoute et d'accompagnement déployé dans plusieurs pays où emeis opère, contribue aux procédures d'évaluation et de prévention de ce risque.

5.1.3. Actions de prévention et d'atténuation

Le Groupe a renforcé son engagement envers l'identification et la gestion des risques psychosociaux (RPS) en établissant des axes de prévention prioritaires. Les risques psychosociaux auxquels les collaborateurs sont exposés incluent principalement le stress et les conflits internes et externes, mais aussi le harcèlement moral et sexuel (qui fait l'objet d'une partie dédiée sous ce même sous-chapitre à la page 43).

Pour répondre à ces enjeux, l'organisation du travail au sein des entités repose notamment sur le **respect des temps de pause, l'évaluation régulière de la charge de travail et la communication préalable des plannings** afin de concilier vie professionnelle et vie personnelle.

Par ailleurs, un **accord sur la Qualité de Vie et les Conditions de Travail (QVCT)** a été signé en France en juin 2024. Il inclut des mesures concrètes visant à favoriser une meilleure articulation entre vie personnelle et vie

professionnelle, l'amélioration de la qualité de vie au travail et la prévention des risques professionnels et psychosociaux.

Parmi les mesures visant à améliorer l'articulation entre vie personnelle et vie professionnelle, cet accord QVCT prévoit un **dispositif d'accompagnement social avec une cellule d'écoute psychologique**, accessible 24 h/24 et 7 j/7 via un numéro vert, qui est disponible pour un soutien immédiat en cas de difficultés psychologiques. Le **dispositif « un toit garanti »** offre un soutien aux employés en difficulté, ainsi qu'un accompagnement psychologique et de médiation. L'accord QVCT prévoit également :

- le **renforcement des congés en lien avec la parentalité** (par exemple : réduction du temps de travail pour les femmes enceintes, congé paternité et d'accueil de l'enfant...);
- un **dispositif de soutien pour les responsabilités familiales** : augmentation des congés pour enfant malade, autorisation d'absence rémunérée pour la rentrée scolaire...;
- un **dispositif de sensibilisation, de prévention et d'accompagnement concernant les violences conjugales et/ou intrafamiliales**.

Pour les cas où des collaborateurs en établissement ou dans les fonctions support traversent des périodes difficiles, notamment sur le plan familial, telles que la garde d'un enfant, un besoin de soutien dans la parentalité, une situation de violences intrafamiliales, emeis a noué un **partenariat avec une structure d'accompagnement social**, qui propose un accompagnement et un suivi rapproché dans toutes leurs démarches, de façon anonyme et confidentielle, quelle que soit la situation rencontrée.

emeis propose aussi un **accompagnement dédié en cas de fragilité budgétaire**. Cet accompagnement peut se matérialiser par une aide dans la gestion de son budget, par un soutien ponctuel pour résoudre une situation de déséquilibre financier ou pour l'accompagnement dans l'ouverture de ses droits.

Concernant la prévention des risques psychosociaux, l'accord QVCT prévoit notamment des mesures et actions de prévention telles que la **formation des managers aux risques psychosociaux - RPS** (à savoir, les directeurs et responsables d'équipe du Groupe), intégrée dans leur processus d'intégration, et la sensibilisation à la prévention des situations professionnelles pouvant y conduire.

L'accord prévoit par ailleurs le déploiement d'un **dispositif encourageant « le prendre soin de soi » et la pratique d'une activité sportive (United Heroes)** avec la possibilité pour les +50 ans de bénéficier d'examens de prévention en santé et d'un congé pour bilan de santé (congé d'une 1/2 journée tous les 3 ans pour effectuer un bilan de santé).

L'ensemble de ces dispositifs en France s'inscrit dans le cadre du **programme « emeis&moi »**, qui traduit la volonté du Groupe de renforcer durablement l'accompagnement

social et personnel des collaborateurs et de proposer des solutions concrètes répondant à leurs besoins du quotidien, au-delà du seul cadre professionnel. Depuis son lancement fin 2023, ce programme est progressivement enrichi par de nouvelles mesures destinées à soutenir les collaborateurs dans différentes dimensions de leur vie personnelle et professionnelle. Ce programme constitue ainsi un levier important de prévention des situations de fragilité sociale ou professionnelle et participe plus largement à la qualité de l'environnement de travail proposé aux collaborateurs. À ce titre, le Groupe considère que **ce programme représente une initiative structurante et différenciante**, encore peu développée au sein d'entreprises de taille comparable en France, et qu'il constitue un élément important de sa politique d'accompagnement et de fidélisation des collaborateurs.

5.1.4. Suivi des mesures et évaluation de la performance à fin 2025

26,23 % (vs 28,35 % en 2024)

Taux de turnover

9,2 % (vs 8,7 % en 2024)

Taux d'absentéisme

1 133 (vs 795 en 2024)

Nombre de personnes formées aux risques psychosociaux (RPS) en France (en cumulé)



Le Groupe a signé depuis 2024 en **France** la charte et créé le partenariat Cancer@Work afin de soutenir activement les employés confrontés à la maladie. Cet engagement vise à favoriser un dialogue ouvert et à permettre aux personnes malades d'aborder leur situation librement. Les managers jouent un rôle clé en accompagnant ces employés, renforçant ainsi la responsabilité sociale d'emeis. Dans le cadre de cette démarche, emeis a également mis en place un environnement inclusif, qui tient compte des besoins de chacun. Le lancement du baromètre Cancer@Work, associé à l'initiative Octobre Rose, offre aux collaborateurs une plateforme d'expression pour partager leurs perceptions, besoins et attentes.

FOCUS



En **Belgique**, des évaluations des risques psychosociaux ont été déployées dans l'ensemble des résidences en Flandre.

En **Irlande**, 42 collaborateurs ont été formés aux premiers secours de santé mentale en 2025, afin d'apporter un premier niveau d'écoute et d'orientation vers les dispositifs de soutien adaptés.

L'**Italie** déploie en 2025 un programme d'accompagnement via l'EAP - Employee Assistance Program, qui propose un soutien psychologique (une à trois séances par thématique), du coaching et un accompagnement managérial, du soutien à la parentalité, un accompagnement en cas de stress, difficultés professionnelles...

Les collaborateurs aux **Pays-Bas** ont accès, soit via une application soit via les ressources humaines, à un accompagnement en ligne par des médecins, coaches et conseillers sur des sujets tels que la santé mentale, la gestion du stress, l'accompagnement budgétaire, le soutien aux aidants et les situations professionnelles sensibles.

En **Autriche**, une médiatrice du personnel est à la disposition de tous les employés des établissements pour les accompagner dans tous types de demandes.

FOCUS

HARCÈLEMENT (MORAL OU SEXUEL) SUR LE LIEU DE TRAVAIL

Au sein du Groupe, les collaborateurs peuvent être exposés à des situations de harcèlement dans le cadre de leurs activités professionnelles, qu'elles proviennent de relations internes ou des interactions avec les patients, résidents, bénéficiaires, leurs familles ou d'autres parties prenantes. La forte dimension humaine des métiers exercés, conjuguée à des contextes de tension, à la charge de travail et à la fatigue des équipes, peut accroître le risque de comportements inappropriés ou déplacés. Ces situations peuvent notamment prendre la forme de harcèlement moral ou sexuel, à travers des comportements, propos ou attitudes non désirés susceptibles de porter atteinte à la dignité, à la santé ou aux conditions de travail des collaborateurs.

Le **harcèlement moral** se caractérise par des mauvais traitements, de l'intimidation ou des comportements offensants répétés dirigés vers un collaborateur, portant atteinte à sa dignité, son bien-être et sa santé mentale. Il crée un environnement hostile ou abusif, souvent à l'origine d'une détresse émotionnelle.

Le **harcèlement sexuel** implique des avances sexuelles non désirées, des commentaires, des demandes de faveurs sexuelles ou d'autres comportements verbaux ou physiques de nature sexuelle.

Ces **formes de harcèlement constituent une violation des droits et de la dignité des individus**. Le harcèlement des collaborateurs, qu'il soit psychologique ou physique, crée un environnement de travail hostile, induit une détresse émotionnelle et peut poser des défis pour l'intervention et le signalement, notamment s'il se produit à huis clos au sein des établissements du Groupe ou au domicile du bénéficiaire, sans surveillance ni témoins.

emeis considère la lutte contre toute forme de harcèlement comme une préoccupation essentielle. Pour renforcer la gestion de ces comportements inappropriés, des **référénts spécialisés ont été désignés** au sein des Comités Sociaux et Économiques (CSE) et des Comités de Santé, Sécurité et Conditions de Travail (CSSCT) régionaux. Ces référénts jouent un rôle clé dans l'identification, la prévention et la gestion des situations problématiques, en collaborant étroitement avec les dispositifs de soutien psychologique et de médiation déjà en place. Ils assurent une **présence locale pour accompagner les victimes, recueillir les signalements et coordonner les actions nécessaires** en lien avec les comités de pilotage nationaux et internationaux. Cette **approche décentralisée** permet une prise en charge plus réactive et adaptée aux spécificités régionales des incidents de harcèlement.

De plus, les directeurs et responsables d'équipe sont formés, notamment lors de leur intégration, à l'identification et à la gestion des situations de harcèlement, ainsi qu'à la sensibilisation des équipes et à la prévention des situations à risque.

Des **directives claires sur l'éthique du traitement des plaintes ont également été fournies aux managers**. Ces dernières assurent un environnement de travail sûr et respectueux, avec des procédures définies pour le signalement et la gestion des cas de harcèlement.

5.1.4. Suivi des mesures et évaluation de la performance à fin 2025

256 (vs 185 en 2024)

Nombre d'alertes reçues via le dispositif d'alerte pour Discrimination, Harcèlement, Santé et Sécurité au Travail

5.2. Risque de maladies professionnelles et d'accidents du travail

5.2.1. Description du risque

Le maintien d'un haut niveau de qualité des soins et de l'accompagnement implique, pour *emeis*, le déploiement d'une politique structurée et ambitieuse de prévention des risques professionnels. Toute défaillance dans le respect des obligations relatives à la santé et à la sécurité au travail, ou dans l'appropriation des dispositifs de prévention, pourrait avoir des conséquences sur la sécurité et le bien-être des collaborateurs.

Dans l'exercice de leurs fonctions et des soins prodigués aux patients, résidents et bénéficiaires, les collaborateurs d'*emeis* peuvent être confrontés à des conditions de travail pouvant altérer leur santé. Les troubles musculo-squelettiques (TMS) sont les principales pathologies en lien avec l'activité des collaborateurs d'*emeis*, ces maladies affectent les muscles, les os, les tendons et les structures connexes. Ces troubles résultent de tâches répétitives, de postures contraignantes et de port de charges manuelles, entraînant un inconfort, des douleurs et une diminution de la fonction physique.

De plus, d'autres facteurs tels qu'un non-respect des procédures et consignes de sécurité quant au port des équipements de protection individuelle, l'inutilisation des équipements d'aide à la mobilisation et l'exposition à des environnements dangereux (produits chimiques, risque électrique...) peuvent contribuer aux accidents sur le lieu de travail, en déplacement ou au domicile du bénéficiaire.

5.2.2. Procédures d'évaluation

Une **cartographie et une analyse approfondie** des accidents du travail et des maladies professionnelles sont réalisées, notamment en France, via la création d'un pôle dédié à l'accompagnement des opérationnels, au suivi des dossiers de maladies professionnelles et de déclaration des accidents du travail afin d'évaluer les facteurs de risque, la nature des accidents et leur cause, ainsi que la maturité des pratiques en matière de sécurité au travail.

Le Groupe a renforcé ses **démarches d'évaluation des risques professionnels et d'analyse des accidents du travail**, en s'appuyant notamment sur **des méthodologies comme les « cinq pourquoi »**, adaptées aux exigences réglementaires locales.

Le Groupe *emeis* a mis en place un **dispositif de suivi mensuel des accidents du travail** reposant sur un reporting structuré et régulièrement analysé par la Direction Santé et Sécurité Groupe, rattachée à la Direction des Ressources Humaines Groupe. Le suivi des indicateurs de fréquence et de gravité constitue un outil de pilotage essentiel permettant d'orienter les actions de prévention.

5.2.3. Actions de prévention et d'atténuation

emeis s'engage à garantir un **environnement de travail sûr** pour tous ses collaborateurs, en veillant à la sécurité des locaux, des équipements et des pratiques de travail, tout en préservant leur santé physique et psychique. Le Groupe **applique avec rigueur les exigences légales** relatives à la santé et à la sécurité au travail dans tous ses établissements.

Créée en 2023, la Direction Groupe Santé et Sécurité a pour mission de déployer un système de management des risques de santé et de sécurité au travail dans toutes les zones d'implantation du Groupe, en promouvant des **pratiques communes visant à améliorer les conditions de travail, prévenir les risques et renforcer les comportements responsables au sein des équipes**.

Cela implique le **respect des procédures de santé et de sécurité, l'application des pratiques appropriées validées** par le Groupe, l'utilisation appropriée des équipements de protection et le signalement de tout risque ou situation dangereuse identifié(e). En France, des sensibilisations sont réalisées sur les établissements par les managers au travers de la **démarche T.O.P** (Tenue. Ordre. Propreté) pour partager et adopter des réflexes simples pour préserver la santé des salariés de l'entreprise.

Pour renforcer cet engagement, des **relais au sein de chaque établissement en France** (animateurs de prévention) ont été nommés, accompagnés d'une redéfinition des instances de décision aux échelons régional, national et international. Des équipes sont déployées en région pour accompagner l'identification et la maîtrise des risques.

Un **travail de cartographie** a été engagé à la fin de 2022 pour **identifier les facteurs de risque et la maturité des pays face à ces enjeux**. Cela a permis d'élaborer des **référentiels de risque simplifiés**, ainsi que des **plans d'action dans chaque pays**, incluant des formations pertinentes et des investissements dans des aides techniques. Ces initiatives visent à réduire le nombre d'accidents et de troubles musculo-squelettiques liés au travail, notamment lors de la mobilisation des patients, résidents et bénéficiaires.

Ce travail de cartographie a également révélé la **nécessité d'une transformation culturelle au sein du Groupe**. Les managers se doivent de jouer un rôle clé dans le déploiement de la nouvelle politique de prévention, incluant une nouvelle procédure de déclaration et d'analyse systématique des accidents du travail pour renforcer la culture de la santé et de la sécurité.

Des **formations spécifiques** sont mises en place, comme la prévention des risques en cuisine pour tous les collaborateurs en restauration mais également un renforcement du nombre des formations à la Prévention des Risques liés à l'Activité Physique (PRAP 2S et PRAP IBC), Sauveteur Secouriste du Travail et habilitation électrique.

Afin de renforcer sa démarche de prévention des risques professionnels, *emeis* a rendu obligatoire une **formation dédiée aux Risques Psychosociaux (RPS)** pour l'ensemble des managers. Ce dispositif a pour objectif de sensibiliser les encadrants aux facteurs de risques, de leur permettre de détecter précocement les situations de fragilité et de les accompagner dans la mise en œuvre de pratiques managériales adaptées.

En France, un **pôle dédié aux accidents du travail et aux maladies professionnelles (AT/MP)** a été mis en place pour accompagner la déclaration et la gestion de ces situations. Des organisations similaires existent également dans d'autres géographies d'implantation du Groupe.

Dans le cadre du **déploiement de la politique relative aux Équipements de Protection Individuelle (EPI)**, les dispositifs initiés en 2024 ont fait l'objet d'un déploiement élargi tout au long de l'année 2025 et continueront à être généralisés au cours des prochains exercices. En France, une phase de test a notamment été menée afin d'éliminer les modèles identifiés comme présentant des risques. À ce jour, les tendances observées traduisent une appropriation satisfaisante des équipements par les collaborateurs dans le cadre de la démarche de protection individuelle.

Par ailleurs, les établissements du Groupe *emeis* sont progressivement équipés de **dispositifs et d'équipements destinés à améliorer l'ergonomie des postes de travail**, à limiter les contraintes physiques et à renforcer la sécurité des collaborateurs dans l'exercice de leurs missions. Cette démarche vise notamment à prévenir les troubles musculo-squelettiques, réduire les risques liés à la manutention et favoriser de meilleures conditions de travail au quotidien.

Enfin le Groupe intègre les **exigences de prévention des risques dans les opérations de construction de nouveaux bâtiments** destinés à être exploités par le Groupe, ainsi que dans les projets de réhabilitation significative, dès la phase de conception. Sur les chantiers, les consignes et bonnes pratiques de santé et de sécurité sont systématiquement diffusées. Par ailleurs, les établissements sont progressivement équipés de solutions visant à améliorer l'ergonomie, réduire les efforts physiques et sécuriser les conditions de travail.

5.2.4. Suivi des mesures et évaluation de la performance à fin 2025

99% (vs 98 % en 2024)

Pourcentage d'employés du Groupe couverts par un système de gestion de la santé et sécurité au travail

23,06

(vs 21,19 à fin 2024), en baisse, par rapport au taux de référence qui s'élevait à 38,64 en 2020

Taux de fréquence des accidents du travail avec arrêt

2 826 (vs 2 616 en 2024)

Nombre d'accidents du travail enregistrables parmi les effectifs



FOCUS



Espagne : En 2025, l'Espagne a renouvelé sa certification ISO 45001, une norme internationale qui définit les exigences d'un système de management de la santé et de la sécurité au travail.

En parallèle, **l'Espagne** a lancé un projet dédié à la réduction des accidents liés aux chutes ainsi qu'aux troubles musculo-squelettiques, dans l'objectif de prévenir les incidents, d'améliorer les conditions de travail et de renforcer durablement la protection des collaborateurs.

En **Pologne**, le programme Bonifacy, déployé en 2024 et renouvelé en 2025, a été conçu pour sensibiliser et informer les collaborateurs et collaboratrices sur divers sujets liés à la santé et à la sécurité au travail.

En **Irlande**, une plateforme avec assistant virtuel multilingue, Ask Cloda - Knowledge Library Platform, accessible à l'ensemble des collaborateurs, a été déployée afin de répondre instantanément aux questions liées aux processus internes (RH, réclamations, santé et sécurité, etc.).

5.3. Risque de déficience dans la gestion de crise sanitaire

5.3.1. Description du risque

En cas d'épidémie, de pandémie, de pénurie de fournitures médicales, de panne d'électricité, d'une prise en charge inappropriée des patients, résidents et bénéficiaires face aux événements climatiques, comme les températures extrêmes, une mauvaise gestion ou des mesures inadéquates pourraient avoir des conséquences directes sur la santé et la sécurité des patients, des résidents, des bénéficiaires et des collaborateurs d'emeis.

Les risques liés à une gestion insuffisamment anticipée ou coordonnée de la crise sanitaire peuvent notamment se traduire par des pénuries de matériel, des difficultés dans le pilotage des stocks et l'anticipation des besoins, une communication inadaptée entre les professionnels de santé ou encore un déploiement tardif des protocoles de sécurité.

Une réponse inefficace aux urgences ou aux incidents critiques peut se traduire par un risque accru ou des dommages pour les collaborateurs, les patients et les résidents pris en charge par emeis.

5.3.2. Procédures d'évaluation

À l'échelle du Groupe, des **opérations régulières de maintenance et de contrôle des équipements techniques**, notamment des chaudières et des systèmes de climatisation, sont réalisées afin de garantir la sécurité des établissements, la continuité des activités et des conditions d'accueil adaptées pour les patients, résidents et collaborateurs.

À titre illustratif, en France, les Agences Régionales de Santé (ARS) réalisent des **contrôles externes** portant notamment sur les plans bleus et les plans blancs déployés par les établissements afin d'évaluer leur niveau de préparation et leur capacité de gestion des situations exceptionnelles.

En complément, la Direction de l'audit interne conduit des **missions d'audit** portant sur les fondamentaux de l'accompagnement et de la prise en charge au sein des établissements en France. Ces travaux incluent notamment la vérification de l'existence de dispositifs adaptés, tels que les plans bleus.

5.3.3. Actions de prévention et d'atténuation

Chaque établissement est tenu d'élaborer un **plan de continuité d'activité (PCA)**, qui définit les mesures à appliquer en cas d'incidents, d'accidents ou de catastrophes, dans le but de garantir la continuité des opérations. Ce plan vise à anticiper les risques, à prévoir les actions nécessaires, à organiser les ressources disponibles et à assurer une communication claire avec les équipes. Le plan bleu, élément central du PCA, fournit un cadre spécifique pour répondre à diverses crises telles que les vagues de chaleur, les périodes de grand froid, les épidémies, les cyberattaques ou les incendies.

Ce plan prévoit la mise en place d'une **cellule de crise, l'élaboration de fiches d'actions spécifiques, la gestion de stocks dédiés, ainsi que des mesures de sécurisation de l'établissement**. Pour garantir une gestion rapide et efficace en situation de crise, chaque établissement doit également remplir une **fiche réflexe Plan Bleu**. Cet outil de gestion de crise centralise les documents essentiels pour organiser les réponses nécessaires. Ces fiches sont accessibles dans un classeur dédié à l'accueil de chaque établissement. Enfin, le Groupe met à disposition une liste d'actions spécifiques, garantissant une application homogène et coordonnée du plan bleu à travers tous les établissements en cas de crise.

En cas de survenance d'événement de cette nature, un **retour d'expérience (Retex)** est effectué, selon la significativité, au niveau régional et/ou national et/ou du Groupe pour optimiser la réponse et l'organisation interne. Cette démarche permet d'analyser les actions menées, d'identifier les points d'amélioration et d'adapter les protocoles de gestion de crise renforçant la capacité du Groupe à réagir efficacement si de futures situations similaires étaient amenées à se reproduire.

En France, des protocoles prévoient la mise en place d'un **suivi médical renforcé lors d'événements extrêmes**, comme les vagues de chaleur/ froid (ex. augmenter la fréquence de surveillance des résidents pour détecter rapidement les signes de déshydratation, de coup de chaleur, ou d'hypothermie).

Une procédure existe également sur la « **Gestion de l'approvisionnement des médicaments en général et en cas d'urgence** » et le maintien au niveau des établissements d'un stock de médicaments de première nécessité (appelé « dotation pour besoins urgents » DBU) et d'un stock d'urgence.

La Commission médico-soignante du Groupe (GMC²), qui inclut une **sous-commission dédiée à la prévention des risques infectieux** (IPC – Infection Prevention & Control), contribue au renforcement des dispositifs de prévention et de gestion des risques infectieux au sein des établissements. Grâce à l'**élaboration de référentiels, au déploiement de formations régulières** et à l'accompagnement des équipes soignantes, le Groupe consolide sa capacité à prévenir et gérer les situations de crise sanitaire. Ainsi, en cas d'événement infectieux majeur ou de contexte pandémique, ces expertises permettent de mobiliser rapidement des dispositifs adaptés afin d'assurer une réponse

coordonnée, la continuité des prises en charge et la protection des patients, des résidents et des collaborateurs.

Enfin, afin de renforcer la continuité des soins et de l'accompagnement en situation de crise, *emeis* déploie progressivement **plusieurs dispositifs destinés à améliorer la résilience de ses établissements face aux événements climatiques extrêmes**. Le Groupe sécurise notamment ses infrastructures et ses équipements critiques à travers de l'installation progressive de groupes électrogènes permanents dans plusieurs pays, complétés, lorsque nécessaire, par des solutions temporaires mobilisables en cas d'urgence.

Afin de limiter les impacts des épisodes de canicule, des systèmes de climatisation et de ventilation sont également déployés dans les établissements les plus exposés. En parallèle, la sécurisation des installations de chauffage et de production d'eau chaude sanitaire est renforcée grâce à des dispositifs redondants visant à prévenir les ruptures de service en période de grand froid. L'ensemble de ces mesures contribue à améliorer la capacité du Groupe à anticiper, gérer et limiter les impacts opérationnels et sanitaires liés aux événements climatiques extrêmes.

5.3.4. Suivi des mesures et évaluation de la performance à fin 2025

-

Nombre de plans bleus/plans blancs actionnés dans l'année (indicateur en cours de développement)

95 %

Pourcentage du parc immobilier Groupe couvert par une étude de résilience climatique

FOCUS



En **France**, une redondance des systèmes de chauffage et d'eau chaude est mise en place.



5.4. Risque d'écart aux bonnes pratiques cliniques et d'accompagnement vis-à-vis des patients/résidents

5.4.1. Description du risque

Les défaillances susceptibles d'impacter les systèmes de soins et les prestations de services d'emeis peuvent se traduire de différentes façons, notamment par :

- des erreurs médicamenteuses ou de gestion inadéquate des dossiers médicaux pouvant compromettre la santé des patients, avec des risques de dosages incorrects, d'omissions ou de soins non adaptés ;
- une supervision insuffisante de la distribution des repas pouvant conduire à des problèmes de malnutrition parmi les résidents, patients ou bénéficiaires ;
- des chutes résultant d'un environnement non sécurisé ou d'un manque de surveillance adéquate ;
- une dénutrition due à une alimentation inappropriée ou insuffisante ;
- une déshydratation liée à une mauvaise gestion de l'hydratation des résidents ;
- la formation d'escarres en raison de soins de peau inadéquats ou d'une mobilité limitée non gérée ;
- d'autres risques gériatriques spécifiques tels que des infections nosocomiales, une insuffisance de soins palliatifs, ou des problèmes de santé mentale non pris en charge.

Ces exemples illustrent les écarts possibles aux bonnes pratiques cliniques et d'accompagnement dans les établissements d'emeis.

5.4.2. Procédures d'évaluation

emeis a déployé une démarche harmonisée de certification et d'évaluation de la qualité au sein de ses établissements dans l'ensemble de ses pays d'implantation, notamment à travers la **norme ISO 9001**. Dans certaines géographies, cette certification peut toutefois ne pas être requise lorsque les dispositifs d'audit et de contrôle exercés par les autorités locales offrent des garanties de qualité et de conformité jugées équivalentes.

Lorsqu'elles sont mises en œuvre, les certifications ISO 9001 sont délivrées par des organismes tiers indépendants habilités conformément aux exigences applicables dans chaque pays.

Dans le cadre du Système de Management de la Qualité, chaque établissement fait l'objet d'un **audit réalisé au moins une fois par an** par les directeurs régionaux ou leurs équivalents selon les zones géographiques, afin de contrôler les résultats des auto-évaluations renseignées par les directeurs d'établissement. Certaines thématiques identifiées dans le cadre de ces auto-évaluations sont également prises en charge par les fonctions support compétentes. Par ailleurs, des audits ciblés peuvent être menés ponctuellement par des experts métiers sur des problématiques spécifiques, notamment en matière de gestion du circuit du médicament en France.

Afin de renforcer la prévention et l'amélioration continue de la qualité des soins, le Groupe déploie un **dispositif hebdomadaire de suivi des événements indésirables graves (EIG)**. Chaque événement fait l'objet d'une analyse des causes profondes ainsi que d'un suivi des plans d'action définis pour prévenir leur récurrence.

emeis réalise régulièrement des **enquêtes de satisfaction** afin d'évaluer la qualité de ses prestations et l'expérience des résidents, patients et bénéficiaires. Dans les maisons de retraite et résidences seniors, des enquêtes annuelles sont menées par un prestataire externe indépendant. En clinique, des questionnaires de satisfaction sont proposés aux patients pendant ou à l'issue de leur séjour.

Enfin et à titre illustratif, en France, la Direction de l'audit interne Groupe réalise des **missions d'audit** portant sur les fondamentaux de la prise en charge des patients et résidents au sein des établissements. Ces travaux visent notamment à s'assurer de la qualité et de la conformité des soins dispensés, en couvrant en particulier l'évaluation de la compatibilité des soins et des actes médicaux, les mesures de prévention de la dénutrition, la gestion des processus de contention, la prévention des chutes ainsi que le respect des règles relatives à l'administration et à la compatibilité des médicaments.

5.4.3. Actions de prévention et d'atténuation

En 2023, la Direction Médicale d'emeis a donné la priorité à la **redéfinition des fondamentaux des pratiques cliniques**. Dans ce cadre, le Groupe a renforcé la gestion des risques liés à la prise en charge médicale et à la qualité des soins avec des mesures concrètes : **une politique qualité formalisée, un socle de procédures régulièrement mis à jour, des formations continues et une évaluation systématique des risques pour chaque patient ou résident**.

Le Groupe a également mis en place des **fondamentaux en matière d'hygiène, de prévention du suicide, de circuit du médicament et de premiers secours**.

emeis veille à garantir un **circuit du médicament sécurisé** au sein de ses établissements, depuis la prescription jusqu'à l'administration des traitements, dans le respect des législations nationales et des référentiels de bonnes pratiques applicables. La délivrance des médicaments est strictement encadrée et subordonnée à une prescription médicale, afin d'assurer une prise en charge adaptée et un usage sécurisé des traitements.

La Direction Médicale et de Soins du Groupe est chargée de suivre, d'anticiper et d'évaluer les possibles écarts aux bonnes pratiques cliniques et d'accompagnement. Elle est structurée autour de **trois organes de gouvernance** complémentaires :

- la **Commission Médico-Soignante** du Groupe (Group Medical Care Commission – GMC²). La GMC² a notamment émis des recommandations avec les fondamentaux du soin sur les médicaments (circuit et mode opératoire) ;
- le **Conseil d'Orientation Éthique** (Ethics Orientation Council – EOC) ;
- le **Conseil Scientifique International et Interdisciplinaire** (International Scientific Committee – ISC).

En France, **les dispositifs d'écoute, de médiation et de gestion des réclamations** ont été renforcés afin d'améliorer la qualité de la prise en charge et le traitement des situations signalées. Cette démarche s'appuie notamment sur un plan de maîtrise sanitaire ainsi que sur un suivi rigoureux des indicateurs médicaux et qualité assuré par les Directions Médicale et Qualité. Des dispositifs comparables sont également déployés dans la majorité des pays où *emeis* est implanté, avec des adaptations tenant compte des exigences réglementaires et des pratiques locales.

Parallèlement, le Groupe a engagé une **réorganisation de ses filières médicales, soignantes** et qualité afin de renforcer la coordination entre les équipes et d'améliorer durablement la qualité des soins et de l'accompagnement. Cette évolution repose sur une approche interdisciplinaire structurée, favorisant une meilleure articulation des expertises et des pratiques au service des patients et résidents.

Cette réorganisation se concentre notamment sur le département pharmacie, de rééducation ainsi que sur l'amélioration de la prévention des risques infectieux, de la dénutrition et des chutes, afin de garantir une prise en charge globale et efficace des patients.

Dans le cadre de ses efforts, *emeis* développe activement des **partenariats universitaires et de recherche** à travers l'Europe pour favoriser l'innovation en soins de santé. Le Groupe a, par ailleurs, lancé 112 projets de transformation médicale, et ce dans le cadre du projet de transformation d'*emeis*.

Enfin, des **mécanismes d'alerte**, des **dispositifs de médiation**, et un **baromètre de satisfaction** pour les patients, résidents et bénéficiaires complètent ces initiatives.



5.4.4. Suivi des mesures et évaluation de la performance à fin 2025

90 % (vs 91 % en 2024)

Taux de satisfaction des patients sur les soins

92 % (vs 91 % en 2024)

Taux de satisfaction des résidents sur les soins

91 % (vs 89 % en 2024)

Pourcentage d'établissements certifiés par un organisme externe ISO 9001 ou équivalent

5 904 (vs 5 895 en 2024)

Nombre d'EIG
(Évènements Indésirables Graves)

3,15 (vs 4,03 en 2024)

Taux de chutes graves en maisons de retraite

11 % (vs 13 % en 2024)

Taux de contentions physiques en maisons de retraite

1,9 % (vs 2,2 % en 2024)

Taux d'escarres nouvellement contractées en maisons de retraite

FOCUS



L'application **Myemeis**, déployée en **France, Irlande et Belgique**, permet aux familles de suivre en temps réel les activités de leur proche, de recevoir des mises à jour sur son état de santé, et d'échanger directement avec les équipes soignantes.

Dans certains pays comme la **France et l'Italie**, un dispositif de recueil informatisé des réclamations a été mis en place. L'objectif est d'automatiser le suivi des réclamations et leur consolidation pour un meilleur suivi et une meilleure analyse au niveau du pays.

Déployé en **Autriche, en France, en Italie, en Belgique et en Espagne**, le dispositif de médiation externe offre aux directeurs d'établissement, patients, résidents et familles un cadre gratuit, confidentiel et librement accessible pour rétablir un dialogue apaisé et parvenir, avec l'appui d'un tiers indépendant, à une résolution équitable des situations conflictuelles.

En France, en Allemagne, en Autriche et en Espagne, des commissions de restauration — ainsi que, en France, des Comités de vie sociale — sont régulièrement organisées afin d'associer les résidents, leurs familles et leurs proches aux échanges relatifs à la vie quotidienne et à la restauration. Tenues chaque trimestre en France et généralement chaque mois dans les autres pays concernés, ces instances peuvent également adapter leur fréquence en fonction des besoins exprimés par les résidents.

En Allemagne, en Belgique, en Espagne, en Autriche et en France, des actions de formation et de prévention sont mises en œuvre afin de prévenir le risque de dénutrition chez les résidents. Elles reposent notamment sur la formation régulière des équipes médicales et soignantes à la gestion nutritionnelle, à la prévention de la dénutrition et à des thématiques spécifiques telles que la nutrition des personnes âgées, la dysphagie ou encore l'alimentation des personnes atteintes de troubles cognitifs.

En France, à l'occasion de la Semaine nationale de la dénutrition, une communication spécifique a été diffusée à l'ensemble des bénéficiaires et clients du réseau de services à domicile afin de renforcer leur sensibilisation et de promouvoir les bons réflexes nutritionnels.



5.5. Risque de contamination des patients/résidents

5.5.1. Description du risque

Les activités d'emeis peuvent exposer les établissements à des situations dans lesquelles une gestion inadéquate des fournitures médicales, des protocoles d'hygiène ou des pratiques sanitaires est susceptible de favoriser la propagation de substances nocives, d'infections ou de maladies parmi les personnes prises en charge.

Ces scénarios incluent la contamination résultant d'une mauvaise gestion de l'eau, des problèmes de qualité ou de systèmes d'assainissement pouvant provoquer des maladies telles que la légionellose, ainsi que la pollution de l'air intérieur ou d'autres dangers environnementaux causés par une gestion défectueuse des bâtiments. Ils peuvent également englober les risques associés à une mauvaise gestion de la distribution alimentaire ou d'autres problèmes de santé pour les résidents et les patients.

5.5.2. Procédures d'évaluation

Le Groupe s'appuie sur la **norme ISO 9001 comme référentiel structurant de son système de gestion de la qualité**, afin d'harmoniser les pratiques au sein de ses établissements, de renforcer l'amélioration continue des processus et de maintenir un niveau élevé d'exigence en matière de qualité et de sécurité des prises en charge.

Dans ce cadre, des **dispositifs de contrôle et d'évaluation** sont déployés afin de garantir le respect des exigences sanitaires et réglementaires applicables. Des prestataires externes spécialisés interviennent régulièrement au sein des établissements pour réaliser différents contrôles portant notamment sur la sécurité alimentaire, à travers des analyses bactériologiques et des vérifications de l'hygiène des cuisines, ainsi que sur la surveillance du risque de légionelle dans les réseaux d'eau. Ces dispositifs sont complétés par des **audits sur site et des inspections menées par les autorités compétentes**.

Afin d'assurer un suivi rigoureux de ces contrôles, chaque établissement est tenu de maintenir à jour un **carnet sanitaire** retraçant l'ensemble des vérifications, interventions et mesures réalisées. Cette traçabilité contribue à renforcer la maîtrise des risques sanitaires et la capacité de réaction en cas d'anomalie identifiée.

En France, les établissements font également l'objet d'**évaluations spécifiques** conduites par un bureau d'études spécialisé dans la gestion de l'eau. Ces audits permettent d'identifier d'éventuels dysfonctionnements ou situations à risque et donnent lieu, lorsque cela est nécessaire, à la mise en œuvre de plans d'action correctifs et de protocoles de remédiation adaptés aux caractéristiques de chaque établissement.

En complément de ces dispositifs externes, la Direction de l'audit interne Groupe réalise en France des missions portant sur les fondamentaux de la prise en charge des patients et des résidents. Ces travaux incluent notamment la vérification de l'existence des carnets sanitaires ainsi que le contrôle de la qualité, de l'exhaustivité et de la mise à jour des informations qui y sont consignées. Ces évaluations participent ainsi au renforcement continu des dispositifs de contrôle interne et de maîtrise des risques sanitaires au sein du Groupe.

5.5.3. Actions de prévention et d'atténuation

En 2023, emeis a poursuivi le renforcement de sa stratégie de qualité et de gestion des risques afin d'améliorer durablement la sécurité des soins et de l'accompagnement des patients et résidents. Cette démarche s'est traduite par une attention accrue portée à la **prévention des risques sanitaires, notamment infectieux**, ainsi qu'au **renforcement des dispositifs organisationnels et opérationnels de maîtrise des risques**.

Dans cette perspective, le Groupe a engagé une **réorganisation approfondie de ses directions médicales, soignantes** et qualité afin de renforcer la coordination, la pertinence et l'efficacité des dispositifs de prise en charge. Cette évolution repose sur une **approche interdisciplinaire structurée** favorisant une meilleure articulation entre les expertises médicales, soignantes et qualité, notamment dans la prévention et la maîtrise des risques infectieux.

Parallèlement, emeis poursuit le déploiement d'une **culture qualité harmonisée au sein de ses établissements**. Dans les pays où la certification n'est pas imposée par la réglementation locale, le Groupe a ainsi choisi de déployer une démarche de certification selon la **norme ISO 9001**, afin de renforcer les exigences en matière de qualité, de sécurité des soins et d'amélioration continue.

Afin de garantir la continuité des activités et la capacité de réaction face aux situations exceptionnelles, chaque entité dispose à la fois d'un **plan de gestion de crise** et d'un **plan de continuité d'activité**. Ces dispositifs visent à assurer le maintien des services essentiels et la protection des patients, résidents et collaborateurs en toutes circonstances.

Le Groupe déploie également des **actions de prévention sanitaire** à l'échelle de ses établissements, notamment au travers de **campagnes de vaccination** organisées selon les besoins et les recommandations des autorités sanitaires locales.

Chaque établissement dispose par ailleurs d'un plan de maîtrise sanitaire destiné à prévenir les risques chimiques, physiques et biologiques liés notamment à la restauration collective. Ce dispositif s'accompagne d'un renforcement des **formations des chefs cuisiniers** et des équipes concernées afin d'assurer une maîtrise accrue des risques alimentaires, en particulier dans la gestion de la chaîne du froid et l'application des règles d'hygiène alimentaire conformes aux standards définis.

La prévention des risques liés à la qualité de l'eau constitue également un axe majeur de vigilance. Afin de prévenir notamment le risque de prolifération de bactéries telles que la légionelle, *emeis* a mis en place un **dispositif de surveillance structuré** reposant sur la tenue, dans chaque établissement, d'un classeur sanitaire recensant l'ensemble des actions réglementaires à réaliser : soutirage d'eau, vérification des équipements, contrôles et relevés quotidiens de température, ou encore suivi des opérations de maintenance. En France, des **prélèvements d'eau** sont également réalisés à intervalles réguliers conformément aux procédures définies par le Groupe. À titre d'illustration, l'ensemble des agents de maintenance des établissements français bénéficie d'une formation spécifique à la prévention du risque de légionellose.

Enfin, des **contrôles réguliers** sont menés sur plusieurs thématiques clés telles que l'hygiène, l'application des bonnes pratiques professionnelles et la gestion des déchets à risques infectieux. Ces contrôles visent à garantir le respect des normes sanitaires applicables, à prévenir les risques de contamination et à assurer un environnement sécurisé pour les patients, les résidents et les collaborateurs. Des **procédures internes dédiées encadrent également la gestion des déchets à risques infectieux**, conformément aux réglementations locales en vigueur et aux standards internes du Groupe.

5.5.4. Suivi des mesures et évaluation de la performance à fin 2025

91 % (vs 89 % en 2024)

Pourcentage d'établissements certifiés par un organisme externe ISO 9001 ou équivalent

81 %

Pourcentage d'établissements respectant le plan de contrôle bactériologique annuel effectué par un laboratoire externe (prélèvements de surface et alimentaires).

64 % (vs 69 % en 2024)

Pourcentage d'établissements ayant atteint un taux de conformité aux audits d'hygiène HACCP (laboratoire externe) supérieur ou égale à 85 %.

87 %

Pourcentage d'établissements ayant formé chaque année le personnel de cuisine aux bonnes pratiques d'hygiène en cuisine (HACCP)

FOCUS



En **Espagne**, la formation obligatoire en hygiène alimentaire est accessible via une plateforme en ligne pour toutes les équipes. Cette formation est complétée par des audits hygiéniques et sanitaires trimestriels menés par une société externe, incluant des contrôles bactériologiques.

En **Suisse**, tous les chefs bénéficient d'une formation en hygiène alimentaire lors de réunions départementales. De plus, des analyses bactériologiques régulières sont réalisées par un auditeur externe deux fois par an, et des contrôles annuels sont effectués par le canton.

En **France**, *emeis* collabore étroitement avec les fournisseurs pour garantir des produits sains et de qualité, en assurant une traçabilité complète des produits et de leur approvisionnement.

En **France**, un process d'alerte alimentaire est formalisé et mis en place dans l'ensemble des établissements.

En **Irlande**, les chefs cuisiniers reçoivent une formation de niveau 3 en sécurité alimentaire, avec des audits spécifiques réalisés deux fois par an par un prestataire externe.

5.6. Risque d'atteinte à la sûreté et à la sécurité des personnes (collaborateurs et patients/résidents)

5.6.1. Description du risque

La sécurité et la sûreté de l'ensemble des personnes présentes au sein des établissements exploités par *emeis* — patients, résidents, bénéficiaires, collaborateurs, familles, visiteurs et intervenants extérieurs — constituent un enjeu majeur pour le Groupe. À ce titre, *emeis* doit prévenir et maîtriser différents risques susceptibles d'affecter les conditions d'accueil, de prise en charge et de travail, notamment les interruptions d'électricité, les incendies, les inondations, les épisodes climatiques extrêmes tels que les canicules ou encore les problématiques liées à la qualité de l'eau. Une prévention insuffisante ou des dispositifs de contrôle inadaptés pourraient accroître l'exposition à ces risques et leurs conséquences.

Aussi, les normes de sécurité doivent permettre de prévenir et d'empêcher les comportements dangereux que les résidents, patients pourraient adopter (sortie d'établissement, utilisation de matériel dans le but de nuire à soi ou à autrui, tentative de suicide, etc.).

Assurer la sécurité, comprend également le fait d'empêcher toute intrusion de personnes externes dans les établissements en vue de commettre des actes malveillants (vol, violence, de sabotage ou de terrorisme...).

5.6.2. Procédures d'évaluation

Les établissements exploités par *emeis* font régulièrement l'objet d'**audits, d'inspections et de contrôles** réalisés par des autorités, organismes ou prestataires externes afin de vérifier leur conformité aux exigences réglementaires et aux règles de sécurité applicables.

En France, ces contrôles sont notamment menés par l'Inspection du travail, les Agences Régionales de Santé (ARS), les Directions départementales de la protection des populations (DDPP) ainsi que par des bureaux de contrôle spécialisés tels qu'APAVE. Dans la plupart des pays où le Groupe est implanté, ces démarches s'inscrivent dans le respect des obligations légales et réglementaires locales.

Ces **dispositifs de contrôle** portent notamment sur la sécurité des bâtiments, la tenue des registres réglementaires, la réalisation des formations et exercices d'évacuation, ainsi que le suivi des recommandations émises par les organismes externes. Les conclusions de ces interventions peuvent donner lieu à des **plans d'action** suivis par les équipes maintenance sous la responsabilité de la direction immobilière.

En France, la Direction de l'audit interne Groupe conduit des **missions d'audit** au sein des établissements afin de s'assurer du respect des exigences en matière de sécurité et de conformité. À ce titre, les équipes d'audit vérifient notamment la bonne tenue des registres de sécurité, la réalisation des formations et exercices d'évacuation, ainsi que l'intégration des recommandations et mesures correctrices émises par les organismes de contrôle externes dans les plans d'action des établissements.

Des **analyses de résilience climatique** sont réalisées au niveau du Groupe pour l'ensemble des nouvelles constructions, avec l'élaboration de plans d'adaptation climatique. Depuis 2025, ces analyses sont également progressivement déployées sur le parc immobilier existant dans les principaux pays où le Groupe exerce ses activités. Cette démarche vise à identifier et anticiper les impacts potentiels des aléas climatiques sur les établissements afin de prévenir les risques susceptibles d'affecter la sûreté et la sécurité des résidents, des patients, des collaborateurs et, plus largement, de l'ensemble des personnes présentes au sein des sites du Groupe.

5.6.3. Actions de prévention et d'atténuation

Dans un secteur médico-social où la protection des populations vulnérables et des collaborateurs constitue un enjeu majeur, *emeis* s'attache à **anticiper et à maîtriser les risques pouvant affecter l'intégrité physique et psychologique des patients, résidents et collaborateurs**, dans le but d'assurer un environnement de travail et de soins sécurisé, respectueux et bienveillant.

emeis met en œuvre dans l'ensemble de ses établissements des **opérations de maintenance préventive et curative** afin de garantir la sécurité des personnes et le bon fonctionnement des infrastructures. Ces interventions concernent notamment les systèmes de sécurité incendie, le désenfumage, les extincteurs, le contrôle des températures de l'eau chaude sanitaire ainsi que la surveillance des armoires électriques. Chaque intervention fait l'objet d'une traçabilité permettant d'identifier les anomalies, d'assurer le suivi des actions correctives et de vérifier leur résolution. Les équipes de maintenance présentes dans chaque pays sont responsables de la réalisation et du suivi de ces opérations au sein des établissements.

Par ailleurs, le Groupe a investi dans un **ensemble de mesures de sécurité pour protéger les patients, résidents et bénéficiaires** et prévenir les incidents dans ses établissements. Ainsi, des mitigeurs thermostatiques sont installés progressivement pour prévenir les risques de brûlure lors de l'utilisation de l'eau chaude, des entre-baillleurs sont posés sur les fenêtres de tous les établissements pour réduire les risques de défenestration et de suicide. Au sein de certaines cliniques psychiatriques accueillant des patients présentant des pathologies spécifiques, les tables de chevet peuvent être sécurisées par des fixations anti-vandalisme afin de limiter les risques liés à leur déplacement ou à une utilisation dangereuse.

Ces actions démontrent l'engagement du Groupe à créer un environnement sûr et sécurisé pour les personnes vulnérables tout en maintenant leur confort et leur dignité.

Chaque année, *emeis* déploie en France un **programme dédié au suivi et au contrôle réglementaire de ses établissements**, notamment en matière de sécurité incendie, de qualité de l'eau et de conformité technique. En s'appuyant sur des bureaux de contrôle externes tels qu'APAVE, le Groupe assure également une veille réglementaire continue afin d'anticiper les évolutions normatives et de mettre en œuvre les travaux nécessaires au maintien de la conformité et des exigences de sûreté.

En France, **le plan bleu** définit l'organisation et les mesures à mettre en œuvre au sein des établissements en cas de situation de crise, telle qu'un incendie, une inondation, une canicule ou un épisode climatique extrême. Il centralise les procédures essentielles afin de garantir une réponse rapide, coordonnée et homogène sur l'ensemble des établissements. À ce titre, des protocoles et fiches réflexes dédiés - notamment en matière d'évacuation incendie, d'inondation, de vent violent ou de sécurisation des sites - permettent d'assurer la protection des résidents, des patients, des collaborateurs et des infrastructures en situation d'urgence.

Des **formations sur la gestion des incendies** sont dispensées au personnel en établissement et incluent notamment l'apprentissage sur le transfert horizontal (qui prépare le personnel à évacuer efficacement les résidents à mobilité réduite vers des zones sécurisées en cas d'incendie) et la manipulation des centrales SSI (Système de Sécurité Incendie).

Afin de garantir la **sécurité du circuit du médicament** au sein des cliniques, *emeis* met en place des dispositifs stricts de contrôle d'accès conformes aux exigences réglementaires. Les zones sensibles, telles que les postes de soins et les pharmacies, sont sécurisées par des systèmes électroniques à badges personnalisés, des digicodes ou des serrures à clé, avec des niveaux d'autorisation adaptés aux fonctions des personnels habilités. Les équipements de stockage, tels que les chariots et armoires à médicaments, bénéficient également de dispositifs de sécurisation dédiés. En complément, une traçabilité des accès est assurée afin de prévenir tout accès non autorisé et de garantir une gestion sécurisée des médicaments.

Enfin, le Groupe veille à **respecter strictement les obligations légales en matière de santé et de sécurité au travail** (SST), et ces engagements s'appliquent à tous ses établissements à l'échelle mondiale sans exception. Toutes les actions en place sur la partie SST sont détaillées au niveau de la section 5.2.

5.6.4. Suivi des mesures et évaluation de la performance à fin 2025

387 (vs 365 en 2024)

Nombre d'animateurs Prévention Sécurité (en France)

99 % (vs 98 % en 2024)

Pourcentage d'employés du Groupe couverts par un système de gestion de la santé et sécurité au travail.

1* (vs 3 en 2024)

Nombre d'avis défavorables des commissions de sécurité ayant mené à une fermeture administrative de l'établissement.

* Fermetures partielles en Autriche liées à des sinistres (fuites d'eau, tempête/incendie) ayant entraîné des avis défavorables des commissions de sécurité et le transfert temporaire de patients vers d'autres structures.

FOCUS



En **France**, les établissements sanitaires sont soumis à une certification externe de la Haute Autorité de Santé tous les quatre ans, et les établissements médico-sociaux tous les cinq ans. Un contrôle interne sur la sécurité est effectué, notamment en vérifiant la conformité des registres de sécurité incendie et en assurant le suivi des travaux nécessaires pour maintenir un environnement sécurisé.

En **France**, chaque salarié doit être formé a minima sur l'évacuation et l'utilisation des moyens de secours une fois par an.

Cette formation est dispensée par l'organisme externe CHUBB.

Pour assurer une présence de proximité en **Allemagne**, des représentants spécialisés ont été désignés dans les établissements, couvrant divers domaines tels que la sécurité au travail, la prévention des incendies, les premiers secours et l'hygiène.

Des évaluations des risques et des inspections de sécurité sont également réalisées afin d'identifier et de limiter les dangers potentiels.

En **Belgique**, des audits réguliers des lieux de travail permettent d'identifier les risques, les non-conformités et les axes d'amélioration, qui sont suivis par la suite d'une manière mensuelle.

En **Espagne**, un système de gestion Hygiène Sécurité Environnement (HSE) garantit le déploiement de la politique HSE à travers des contrôles et des mesures régulières dans chaque établissement.

Environnement

- 6.1. Risque de pollution des sols, de l'air et de l'eau p. 58
- 6.2. Risque de gestion inadéquate des déchets p. 59
- 6.3. Risque de gestion inadéquate des déchets
complexes et dangereux p. 61
- 6.4. Risque de gestion non durable de l'énergie
et des ressources p. 63
- 6.5. Risque de contrôle insuffisant des émissions
de gaz à effet de serre (scopes 1 et 2) p. 65

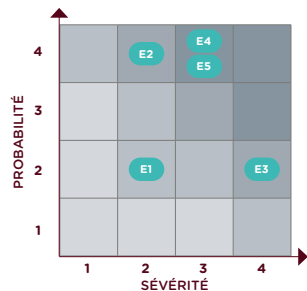
Face aux enjeux environnementaux, *emeis* déploie une politique ambitieuse de transition écologique impliquant l'ensemble de ses métiers et fonctions support. Pilotée par des objectifs chiffrés et des indicateurs de performance, cette stratégie s'appuie sur des leviers majeurs notamment — immobilier, restauration et gestion de la vie quotidienne — pour transformer durablement les pratiques du Groupe et accélérer la réduction de son impact environnemental.

En septembre 2023, la création de la Direction RSE et Qualité, rattachée au Directeur général et membre du Comité exécutif, a permis d'évaluer les actions environnementales engagées et de proposer une stratégie systémique de développement durable aux instances de gouvernance. La sensibilisation et la responsabilité environnementales sont promues à tous les niveaux de l'organisation, en étroite collaboration avec les Directions Opérationnelles et Supports. **La stratégie de développement durable du Groupe met l'accent sur l'atténuation et l'adaptation au changement climatique, la promotion**

de l'économie circulaire et la protection de la biodiversité.

La maîtrise de l'impact climatique et environnemental des opérations constitue une priorité majeure du Groupe à travers notamment sa Green Building Strategy.

Cette stratégie vise à réduire cet impact en adoptant des pratiques durables, en mettant l'accent sur l'efficacité énergétique, la biodiversité, la gestion des ressources et l'engagement des parties prenantes, tout en favorisant la santé et le bien-être des occupants des bâtiments.



- E1 - Pollution des sols, de l'air et de l'eau
- E2 - Gestion inadéquate des déchets
- E3 - Gestion inadéquate des déchets complexes et dangereux
- E4 - Gestion non durable de l'énergie et des ressources
- E5 - Contrôle insuffisant des émissions de gaz à effet de serre (scopes 1 et 2)



6.1. Risque de pollution des sols, de l'air et de l'eau

6.1.1. Description du risque

Dans le cadre de ses activités, *emeis* est exposé à des risques de pollution environnementale pouvant principalement concerner :

- La pollution de l'air, liée à la qualité de l'air intérieur et extérieur des établissements. Les risques identifiés concernent notamment les problématiques d'humidité liées à la ventilation et à la gestion des températures, pouvant favoriser la formation de moisissures et la dégradation des matériaux. Les activités de cuisson au sein des résidences peuvent également libérer des polluants, tels que des particules fines ou des composés organiques volatils, affectant la qualité de l'air intérieur. Enfin, les déplacements des résidents, collaborateurs et visiteurs, en particulier dans les zones urbaines ou densément peuplées, contribuent aux émissions atmosphériques liées au transport.

- La pollution de l'eau, pouvant résulter du rejet d'eaux usées, de l'utilisation de produits d'entretien ou encore de résidus médicamenteux et déchets issus des activités de soins. Ces activités peuvent entraîner la présence de substances chimiques ou polluantes dans les réseaux d'assainissement et les milieux aquatiques.
- La pollution des sols, susceptible d'être causée par des déversements accidentels de substances dangereuses (carburants, huiles, solvants, peintures) ainsi que par une gestion inadéquate des déchets médicaux et des déchets issus des activités de soins, pouvant conduire à une contamination des sols et de l'environnement.

Pour tous les bâtiments concernés, *emeis* réalise en France et met à jour régulièrement des Diagnostics Techniques d'Amiante (DTA) et des diagnostics plomb, aussi appelés Constats de Risque d'Exposition au Plomb (CREP), conformément aux réglementations en vigueur.

Par ailleurs, le Groupe s'est engagé à **prohiber l'utilisation de Composés Organiques Volatils (COV)** dans les matériaux de construction et à optimiser la gestion des produits d'entretien pour réduire l'impact environnemental.

Enfin, *emeis* a déployé une stratégie globale visant à renforcer la maîtrise et à réduire l'impact environnemental lié à l'utilisation des produits d'entretien. Cette démarche repose notamment sur le **recours accru à des produits biosourcés**, le renforcement des dispositifs de prévention des risques de pollution de l'eau - avec l'interdiction du stockage de produits d'hygiène à proximité des siphons de sol et l'installation systématique de bacs de rétention sous chaque bidon - ainsi que sur la formation des équipes aux bonnes pratiques d'utilisation.

6.1.2. Procédures d'évaluation

Afin de prévenir les risques liés à la présence d'amiante et de plomb, *emeis* a mené en France des **Diagnostics Techniques Amiante** pour les immeubles construits avant le 1^{er} juillet 1997 ainsi que des diagnostics plomb pour les bâtiments construits avant 1949. À l'issue de ces évaluations, des plans d'action spécifiques ont été déployés lorsque cela était nécessaire.

Un **recensement des cuves à fioul** présentes au sein du Groupe a été réalisé et des plans de transition vers des solutions énergétiques alternatives plus durables ont été engagés, contribuant ainsi à la réduction des risques de pollution environnementale.

6.1.3. Actions de prévention et d'atténuation

En novembre 2024, *emeis* a franchi une nouvelle étape dans sa transition environnementale avec la mise en œuvre d'une **politique structurée de gestion des déchets**. Cette démarche vise à garantir une gestion rigoureuse des déchets, notamment des déchets dangereux comme les DASRI (Déchets d'Activités de Soins à Risques Infectieux) et les EEE (Équipements Électriques et Électroniques), à travers des procédures de tri rigoureuses, le respect des exigences réglementaires et le développement de partenariats favorisant le recyclage et le reconditionnement des matériaux.

6.1.4 Suivi des mesures et évaluation de la performance à fin 2025

104 (vs 107 en 2024)

Nombre d'établissements construits en France avant le 1^{er} juillet 1997 et devant faire l'objet d'une mise à jour des diagnostics d'amiante et nécessitant un suivi des diagnostics d'amiante tous les 3 ans

112 (vs 113 en 2024)

Nombre d'établissements en France dans lesquels la présence d'amiante et/ou de plomb a été détectée

6.2. Risque de gestion inadéquate des déchets

6.2.1. Description du risque

Ce risque concerne notamment les déchets et résidus issus des activités de soins, de restauration ou de maintenance, ainsi qu'un recours insuffisant aux pratiques de tri, de recyclage et de valorisation des déchets.

La surproduction de déchets, en particulier alimentaires, représente un risque majeur dans les activités d'emeis. Cette surproduction peut découler d'une gestion alimentaire inadéquate au sein des établissements, caractérisée par des achats excessifs, une planification défailante, une qualité inadaptée des repas ou une gestion inefficace des stocks alimentaires.

D'autres types de déchets, comme ceux liés aux actes médicaux et à la rénovation des bâtiments, constituent des facteurs de risque.

6.2.2. Procédures d'évaluation

Afin de renforcer le pilotage et la traçabilité de ses pratiques environnementales, emeis a mis en place un **questionnaire annuel dédié aux déchets** permettant à chaque pays de déclarer les volumes générés — notamment les déchets recyclables, organiques et issus des activités de soins — ainsi que les modalités de traitement associées.

Les 12 engagements portés par la **politique de gestion des déchets** de emeis sont suivis au moyen d'indicateurs et de mécanismes de contrôle adaptés afin d'assurer leur déploiement opérationnel et leur performance dans le temps. Ces engagements sont pilotés soit via le système de gestion de la qualité, notamment pour les enjeux liés au gaspillage alimentaire et au tri des déchets, soit à travers le reporting annuel de durabilité pour les objectifs structurants tels que la suppression du plastique à usage unique et la réduction des déchets ménagers.

6.2.3. Actions de prévention et d'atténuation

En novembre 2024, le Groupe a établi une nouvelle **politique de gestion des déchets**, intégrant les engagements pris par emeis dans l'ensemble de ses activités.

Ces engagements sont alignés au **principe des « 3 R »** défini par l'Union européenne en matière de gestion des déchets : **Réduire, Réutiliser, Recycler**. La politique s'appuie sur 12 objectifs chiffrés, chacun assorti d'une date d'échéance, et concerne tant les déchets non dangereux que dangereux.

Grâce à cette politique, emeis engage l'ensemble de ses établissements dans une démarche opérationnelle visant à **identifier et cartographier les différents flux de déchets**, déployer des solutions de collecte et de reconditionnement adaptées, et réduire durablement les volumes de déchets produits.

En complément de sa politique générale de gestion des déchets, et conscient des enjeux environnementaux et sociétaux majeurs liés aux déchets alimentaires, emeis a mis en place en 2024 une **stratégie globale et ambitieuse de réduction du gaspillage alimentaire**, s'appuyant sur plusieurs initiatives complémentaires.

- Une nouvelle **politique de restauration Groupe** établie en novembre 2024. Conçue en collaboration avec des responsables de la restauration de plusieurs pays, ainsi que les directions Achats, Qualité, Médicale, et RSE. Cette politique reflète les ambitions du Groupe à savoir offrir une alimentation « plaisir », à la fois de haute qualité et durable, tout en respectant les prescriptions du corps médical et garantissant la sécurité alimentaire.
- La généralisation à l'ensemble du Groupe, de **campagnes de mesure du gaspillage alimentaire annuelles** - a minima, assorties de plans d'action et d'objectifs de réduction du poids du gaspillage par repas servi.
- Un **partenariat innovant**, en France, avec l'**École Lenôtre**, lancé en octobre 2024, visant à améliorer les recettes et l'utilisation des matières premières d'emeis et à valoriser les compétences des cuisiniers, avec une formation culinaire sur mesure axée sur le perfectionnement des compétences en dressage d'assiette et la gestion des déchets, et destinée à l'ensemble du personnel de cuisine d'emeis, du commis au chef.
- Un **engagement collectif pour limiter les emballages** et notamment à travers l'éradication du plastique à usage unique lié aux boissons (bouteilles d'eau, verres et tasses à usage unique) dans les sièges et les établissements.

6.2.4. Suivi des mesures et évaluation de la performance à fin 2025

11 %

Part des déchets alimentaires dans un repas
servi (en % du poids de l'assiette)

-0,7 %

Réduction en % de la part des déchets
résiduels dans le total des déchets ménagers
vs 2024

FOCUS



En **France**, des tests sont effectués en
collaboration avec le fournisseur Ecolab
dans plusieurs établissements pour réduire
l'impact environnemental des produits
lessiviels, diminuer les déchets d'emballage
et réduire son empreinte carbone.



6.3. Risque de gestion inadéquate des déchets complexes et dangereux

6.3.1. Description du risque

Le déplacement, le transfert ou la manipulation de matériaux nocifs peuvent engendrer des risques de pollution et de contamination de l'environnement, notamment lorsqu'ils concernent des produits chimiques, des polluants ou d'autres substances dangereuses. Dans le cadre de ses activités, emeis peut notamment être exposé à des risques liés à la gestion et au traitement de déchets médicaux ou complexes, de déchets électroniques (équipements informatiques et dispositifs médicaux) ainsi que de déchets dangereux, tels que les Déchets d'Activités de Soins à Risques Infectieux (DASRI).

Une élimination inappropriée de déchets dangereux ou médicaux peut entraîner la libération d'agents pathogènes ou de produits chimiques dangereux dans l'environnement, causant ainsi des dommages écologiques.

Aussi, la gestion défailante des déchets toxiques sur les chantiers, avec notamment la surproduction, la manipulation inappropriée et l'élimination incorrecte de ceux-ci, peut également avoir des répercussions environnementales néfastes.

6.3.2. Procédures d'évaluation

La gestion des déchets d'activités de soins à risques infectieux (DASRI) repose sur des **procédures strictes de tri, de traitement et d'élimination**, associées à une formation continue des personnels soignants afin de garantir le respect des exigences sanitaires et environnementales. L'application effective de ces procédures fait l'objet de contrôles réguliers réalisés par les équipes Qualité à travers des audits dédiés.

Le Groupe s'appuie également sur un **dispositif structuré de pilotage et de suivi des déchets à l'échelle internationale**. Chaque année, un **questionnaire spécifique** permet aux différents pays de déclarer les volumes de déchets générés — notamment recyclables, organiques et biomédicaux — ainsi que les modalités de traitement, de valorisation et d'élimination mises en œuvre. Cette démarche s'inscrit dans une politique globale de gestion des déchets articulée autour de 12 engagements, suivis selon leur nature dans le cadre du système de management de la qualité ou du reporting de durabilité du Groupe.

6.3.3. Actions de prévention et d'atténuation

Pour les **DASRI**, l'objectif d'emeis est d'optimiser leur gestion en garantissant notamment un traitement et un **tri conformes aux réglementations** en vigueur et aux recommandations des bonnes pratiques professionnelles. Le volume de ces déchets est étroitement lié aux activités du Groupe, au nombre de soins dispensés, ainsi qu'au profil des patients et résidents, souvent polypathologiques et de plus en plus dépendants.

La nouvelle **politique de gestion des déchets**, produite en novembre 2024, consolide les efforts déjà engagés par le Groupe en officialisant et structurant ses pratiques.

Elle formalise **une feuille de route claire avec des objectifs quantifiables et mesurables**, visant à optimiser les processus existants de collecte et de traitement des déchets, y compris ceux considérés comme complexes et dangereux.

Cette politique prévoit, concernant les déchets dangereux :

- la **réalisation d'une cartographie des déchets** pour chaque pays, afin de mieux identifier la typologie, la provenance, la collecte et le traitement des déchets,
- la **mise en place obligatoire d'un processus de tri rigoureux**, sous la responsabilité des établissements, couvrant à la fois les déchets non dangereux (papier, carton, verre, métal, déchets alimentaires, etc.) et les déchets dangereux (DASRI, huiles et graisses alimentaires, équipements électriques et électroniques - EEE, déchets issus de travaux de construction ou de rénovation, etc.). Chaque établissement doit veiller à disposer des ressources nécessaires pour assurer un tri conforme à la législation applicable et aux bonnes pratiques professionnelles, telles que la signature de conventions avec des collecteurs agréés qui mettent à disposition les documents de traçabilité pour les autorités de contrôle, la mise en place d'actions de formation, de sensibilisation et d'équipements adaptés (conteneurs, etc.) ;
- la **mise en place obligatoire d'un processus de maintenance** et d'un partenariat de reconditionnement et/ou de recyclage et/ou de don des équipements électriques et électroniques (EEE) (serveurs, PC, appareils de cuisine électriques/électroniques...), des autres matériaux (meubles et gros appareils médicaux) et des textiles, pour leur donner une seconde vie.

6.3.4. Suivi des mesures et évaluation de la performance à fin 2025

94 % (vs 80 % en 2024)

Part des établissements ayant mis en place une collecte différenciée des DASRI

FOCUS



emeis collabore en **France** avec des éco-organismes comme Ecologic et VALDELIA pour la gestion des déchets électroniques et du mobilier, renforçant ainsi sa démarche responsable.

En 2023, emeis a procédé à la mise en place progressive sur les établissements français de la plateforme TRACKDECHETS du ministère de la Transition Écologique, permettant la dématérialisation des bordereaux de suivi, en lien avec les prestataires de collecte des DASRI.



6.4. Risque de gestion non durable de l'énergie et des ressources

6.4.1. Description du risque

Les activités d'emeis peuvent épuiser les ressources naturelles, contribuer à la dégradation de l'environnement ou aggraver le changement climatique en cas d'utilisation inefficace ou de gaspillage de l'énergie et des matériaux.

Des pratiques de gestion des matériaux inadaptées peuvent entraîner une surconsommation de ressources, réduire la durée de vie des équipements et accroître significativement la production de déchets. Ce risque peut résulter d'une utilisation inefficace des matériaux, d'un recours excessif aux produits à usage unique, d'un manque d'initiatives de réemploi et de recyclage ou encore du remplacement prématuré de certains équipements.

Dans le cadre de ses activités, emeis peut notamment être exposé à des risques liés au suremballage dans les activités de soins, de restauration ou d'hospitalité, à des flux logistiques insuffisamment rationalisés ainsi qu'à l'utilisation d'équipements électroniques

sensibles à l'obsolescence prématurée.

Une gestion inefficace de l'énergie peut également accroître les impacts environnementaux liés aux activités d'emeis. Ce risque résulte de pratiques insuffisamment optimisées en matière de consommation, de production et de gestion des ressources énergétiques au sein des établissements. Il peut notamment se traduire par une consommation excessive d'énergie, une isolation insuffisante des bâtiments, l'utilisation d'équipements énergivores ou obsolètes ainsi qu'une maintenance inadéquate des installations techniques et des systèmes énergétiques.

En dehors des sites d'emeis, les trajets entre les établissements ou vers les domiciles des patients peuvent faire l'objet d'un routage inefficace, augmentant fortement la consommation d'énergie ou bien, d'une dépendance de la flotte de véhicules aux énergies fossiles.

6.4.2. Procédures d'évaluation

Un nombre très élevé d'établissements du Groupe a fait l'objet d'**audits énergétiques et techniques** visant à identifier les opportunités d'optimisation et à déployer des plans d'action de performance énergétique (APE) adaptés aux spécificités de chaque site.

Dans le cadre de sa stratégie de transition énergétique, le Groupe intègre systématiquement l'**analyse de solutions fondées sur les énergies renouvelables** et les **technologies décarbonées** pour l'ensemble des nouvelles constructions Green Field ainsi que pour les projets de rénovation

majeurs, afin de favoriser le développement d'infrastructures plus durables et sobres en carbone.

Le **pilotage de la performance énergétique** est par ailleurs centralisé via la plateforme **Deepki**, permettant un suivi consolidé et une gestion optimisée des consommations énergétiques à l'échelle du Groupe.

Enfin, emeis déploie progressivement des **systèmes de télérelève** afin de renforcer le suivi en temps réel des consommations d'électricité, de gaz et d'eau, d'améliorer la détection des anomalies et d'optimiser durablement la maîtrise des ressources.

6.4.3. Actions de prévention et d'atténuation

Le Groupe a inscrit la gestion durable de l'énergie et des ressources parmi ses priorités stratégiques, avec l'ambition de réduire significativement ses consommations énergétiques et son empreinte carbone. Dans ce cadre, emeis déploie plusieurs initiatives structurantes, dont la **Green Building Strategy**, lancée en 2022, qui constitue un levier majeur de transformation et se décline en plusieurs axes d'actions visant à améliorer l'efficacité énergétique des bâtiments exploités par le Groupe, à développer le recours aux énergies renouvelables et à inscrire progressivement son parc immobilier dans une démarche de durabilité environnementale et de performance énergétique.

Pour renforcer cette approche, le Groupe a déployé un **réseau d'Energy Managers** dans chaque pays. Ils élaborent des plans d'action adaptés et pilotent les initiatives d'économie d'énergie au sein des établissements. Ils supervisent la remontée des consommations énergétiques et des fluides, assurent la budgétisation et la planification des actions, conduisent les démarches d'amélioration de la performance énergétique et coordonnent les audits énergétiques.

Par ailleurs, afin d'améliorer le suivi des données de consommation, le Groupe utilise la **plateforme Deepki** pour la collecte automatisée des factures énergétiques et met en place progressivement la télérelève dans l'ensemble des pays dans lesquels opère le Groupe, lorsque la donnée ne peut être collectée à intervalles réguliers.

Des mesures concrètes d'efficacité énergétique ont également été instaurées dans les établissements, telles que la **modernisation des systèmes d'éclairage**, **l'adoption d'équipements à faible consommation énergétique**, **le renforcement de l'isolation thermique des réseaux**, **le raccordement aux réseaux de chauffage urbain**, **l'installation de panneaux photovoltaïques...**

En France, cette démarche s'étend également aux relations avec les prestataires externes. Le Groupe intègre désormais, lorsque cela est pertinent, des **obligations contractuelles de réduction des consommations énergétiques** dans les contrats de maintenance des équipements, consolidant ainsi son engagement pour une gestion énergétique durable.

Dans le cadre de sa transition énergétique, le Groupe veille à **optimiser son mix énergétique** en augmentant autant que possible le recours aux énergies renouvelables et décarbonées. Cela inclut la production sur site (solaire, géothermie, pompes à chaleur), renforçant ainsi son engagement en faveur d'une empreinte énergétique plus durable.

Le Groupe s'engage activement à intégrer la démarche climatique dans ses opérations, en impliquant ses collaborateurs à tous les niveaux. Des **programmes de formation et de sensibilisation aux écogestes**, sont mis en place pour encourager des comportements responsables en matière énergétique. Ces initiatives incluent la promotion d'éco-gestes au quotidien, soutenue par la diffusion de fiches réflexes et de guides pratiques, afin d'ancrer des pratiques durables dans les routines professionnelles.

Dans le domaine de la restauration, le Groupe intègre de nombreuses pratiques visant à renforcer l'**efficacité énergétique au sein de sa politique restauration**. Des audits réguliers sont menés afin d'identifier et de corriger les non-conformités, avec une attention particulière portée aux systèmes de réfrigération.

La nouvelle **politique de gestion des déchets**, adoptée en novembre 2024, renforce l'engagement du Groupe envers la préservation des ressources avec des actions qui s'alignent sur le principe des « **3 R** » de l'Union européenne: **Réduire, Réutiliser, Recycler**. Cette approche ambitieuse vise à optimiser l'utilisation des ressources et à minimiser l'impact environnemental à travers une feuille de route claire et mesurable. Cette politique consolide les efforts existants tout en fixant de nouveaux standards pour une gestion plus durable et responsable des ressources, contribuant ainsi à réduire la pression sur l'environnement et à promouvoir une économie circulaire.

6.4.4. Suivi des mesures et évaluation de la performance à fin 2025

151 kWh/m²

(vs 152 kWh/m² en 2024)
soit une réduction de 0,8 %

Consommation d'énergie

70 %

(vs 70 % en 2024)

Pourcentage du parc immobilier d'emeis couvert par des audits énergétiques depuis 2022

503 682 m³

Consommation annuelle totale d'eau

6 296 027 m³

(vs 5 827 982 m³ en 2024)

Volumes totaux de prélèvements annuels d'eau du Groupe

11 %

Pourcentage de réduction du gaspillage alimentaire moyen* d'un repas

* Moyenne de grammage de déchets alimentaires par rapport au grammage d'une assiette servie au repas du midi et du soir

FOCUS



Des audits énergétiques et des plans de travaux associés ont été réalisés dans les principaux pays en Europe, à savoir la **France, l'Allemagne, l'Autriche, la Suisse, la Belgique, les Pays-Bas, l'Espagne, l'Italie, l'Irlande, l'Angleterre et la Pologne**. Des campagnes de sensibilisation aux écogestes sont menées auprès des équipes d'exploitation.

En 2025, plusieurs actions ont été engagées en **France** afin de renforcer la performance énergétique des sites et de contribuer à la décarbonation. Ces actions ont notamment porté sur :

- Le déploiement progressif de contrats de performance énergétique (CPE) tiers financés visant l'optimisation durable des consommations et l'amélioration continue des rendements des installations existantes ;
- Le raccordement ciblé de sites éligibles aux réseaux de chaleur urbains présentant une part significative d'énergies renouvelables et de récupération ;
- La substitution de chaudières fioul au profit de solutions moins émettrices en carbone.

Maintien en **France, en Belgique, en Espagne, en Pologne et en Irlande**, du plan d'action axé autour de l'optimisation du réglage des équipements, tels que l'ajustement des températures de consigne entre 21 °C et 23 °C pour le chauffage, l'optimisation de la température dans la boucle de chauffage, ou l'isolation des ballons d'eau chaude.

Des fiches spécifiques liées à la rupture d'approvisionnement en eau sont déjà adossées aux plans d'urgence ou de continuité des activités, comme en France, Irlande, Italie, Espagne, ou Pays-Bas. Celles-ci feront toutefois l'objet d'une revue courant 2026.

6.5. Risque de contrôle insuffisant des émissions de gaz à effet de serre (scopes 1 et 2)

6.5.1. Description du risque

Une stratégie de réduction des émissions de gaz à effet de serre (GES) insuffisamment efficace pourrait entraîner une augmentation de l'empreinte carbone des activités d'emeis. Ce risque peut notamment découler de politiques internes inadaptées, d'un déploiement limité des actions de transition énergétique ou d'investissements insuffisants dans les technologies et pratiques permettant de réduire les émissions.

Outre les émissions directes de GES d'emeis liées à la consommation d'énergie, ses émissions indirectes, notamment celles liées aux achats, au transport du personnel inhérent à ses activités et à la production de déchets, peuvent constituer une préoccupation majeure. Les émissions de GES peuvent augmenter en raison de divers facteurs : mauvaise gestion de la consommation d'énergie par les équipes responsables, non-respect des réglementations gouvernementales en matière de chauffage ou de climatisation, pollution due à l'incinération des déchets et émissions de gaz issues de la décomposition des déchets, par exemple. Il se peut également que le personnel contribue involontairement à une surconsommation d'énergie par des pratiques inefficaces, mais également que des infrastructures obsolètes ou la résistance au changement puissent entraver le respect des réglementations.

6.5.2. Procédures d'évaluation

Des **audits énergétiques et techniques** sont menés dans les principaux pays européens où le Groupe est implanté afin d'identifier les leviers d'optimisation et de déployer des plans d'action de performance énergétique (APE) adaptés aux spécificités des établissements.

Par ailleurs, l'ensemble des nouvelles constructions Green Field développées par emeis ainsi que les projets de rénovation majeurs font l'objet d'une **évaluation systématique des solutions fondées sur les énergies renouvelables et les technologies décarbonées**.

Cette démarche intègre également une certification **BREEAM (Building Research Establishment Environmental Assessment Method)**, afin de s'assurer de la performance environnementale et la durabilité des infrastructures du Groupe.

6.5.3. Actions de prévention et d'atténuation

En 2022, emeis a posé une étape fondatrice de son engagement climatique avec le lancement de la **Green Building Strategy (GBS)**, depuis complétée par d'autres initiatives et mesures de transition environnementale. Cette démarche traduit la volonté du Groupe d'intégrer la performance environnementale et le bien-être des occupants au cœur de sa politique immobilière, en veillant à concevoir, rénover et exploiter des bâtiments inscrits dans une logique de durabilité et de respect de leur écosystème environnemental. Déployée dans l'ensemble des géographies puis pilotée au niveau Groupe, la Green Building Strategy fixe notamment des trajectoires ambitieuses de décarbonation visant la réduction des émissions des scopes 1 et 2.

Cette stratégie s'appuie sur un **outil de pilotage essentiel : le bilan carbone annuel**, réalisé depuis 2021, qui permet d'identifier les principaux leviers de réduction des émissions et d'orienter les décisions du Groupe en matière de transition environnementale.

Le bilan 2025 met en lumière le poids des consommations énergétiques — 21 % des émissions totales —, confirmant qu'il s'agit du deuxième poste d'émissions du Groupe et justifiant pleinement les efforts concentrés sur ce périmètre.

La trajectoire de réduction des émissions de gaz à effet de serre du Groupe repose sur une **analyse approfondie et granulaire de son patrimoine immobilier**, prenant notamment en compte l'année de construction des bâtiments, la typologie des actifs et leur potentiel d'amélioration énergétique. Afin d'accompagner cette transformation, des **investissements significatifs** sont engagés pour équiper les sites d'outils de mesure et de pilotage performants. Cette approche structurée a permis de prioriser les actions selon leur impact carbone et de définir un plan de réduction actualisé par rapport à l'année de référence 2024, assorti d'objectifs ambitieux et chiffrés.

Le Groupe a mis en œuvre un **dispositif opérationnel solide** afin de concrétiser ses engagements et d'en assurer le déploiement effectif, notamment à travers les mesures suivantes :

- **réseau d'Energy Managers** dans chaque pays, chargé de la surveillance des consommations, de l'analyse des données et du reporting annuel pour les scopes 1 et 2 ;
- **plateforme Deepki** pour centraliser la collecte et l'exploitation des données énergétiques à l'échelle européenne ;

- **télérelève progressive** dans les principaux pays d'implantation, garantissant un suivi précis et réactif des consommations ;
- **audits énergétiques systématiques** pour élaborer des plans d'action de performance énergétique adaptés à chaque site ;
- **contrats de performance énergétique** tiers-financés en France, soutenant la modernisation des installations en conformité avec le Décret Tertiaire 2030 ;
- **formations aux écogestes** dispensées annuellement pour ancrer les bonnes pratiques dans le quotidien des équipes.

Enfin, la rémunération variable annuelle du Directeur Général du Groupe est indexée sur des critères de performance d'impact environnemental pour aligner les intérêts de la direction avec les objectifs de durabilité d'emeis.

6.5.4. Suivi des mesures et évaluation de la performance à fin 2025

154 305 tCO₂

(vs 170 364 tCO₂ en 2024) soit une réduction de 9 %

Émissions de carbone scopes 1 et 2

121 kWh/m² en 2030

(vs 155 kWh/m² en 2025) soit une réduction prévisionnelle de 21,7 %.

Consommations énergétiques entre 2025 et 2030

-19,8 %

Pourcentage cible de réduction des émissions de GES entre 2024 et 2030



FOCUS



Des instruments contractuels (via des Power Purchasing Agreements ou PPA) garantissant la fourniture d'énergie renouvelable sont en place en **Autriche** (sur 100 % de l'électricité achetée) et aux **Pays-Bas** (sur 97 % de l'électricité achetée). Ces deux PPA couvrent 11 % des achats d'électricité du Groupe.

Fournisseurs et sous-traitants

7.1. Description du risque	p. 69
7.2. Procédures d'évaluation.....	p. 70
7.3. Actions de prévention et d'atténuation	p. 70
7.4. Suivi des mesures et évaluation de la performance à fin 2025	p. 71



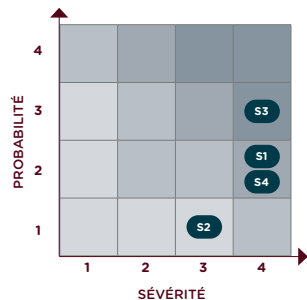
La Direction des Achats d'emeis s'engage activement à prévenir les risques liés aux pratiques de ses fournisseurs et sous-traitants en instaurant des standards de qualité élevée et en adoptant des pratiques responsables.

La Charte des Achats Responsables, élément central du Plan de Transformation des Achats, est signée par tous les fournisseurs nationaux majeurs.

Elle établit des engagements mutuels concernant les conditions de travail et les exigences éthiques. Le Plan de Transformation des Achats repose sur plusieurs actions prioritaires, telles que la mise en œuvre d'une feuille de route axée sur les enjeux environnementaux et sociaux, ainsi que l'exigence d'évaluations EcoVadis pour garantir la conformité des fournisseurs.

Le **Code Éthique et RSE d'emeis**, actualisé en 2022, **souligne l'importance de l'éthique dans les relations avec les fournisseurs.**

Enfin, un outil d'alerte interne a été instauré pour signaler les violations éthiques, contribuant ainsi à la prévention de divers risques, notamment la corruption et la dégradation des droits humains.



- S1** - Travail des enfants, travail forcé et traite des êtres humains
- S2** - Violation des droits des populations locales et atteintes aux droits fonciers
- S3** - Conditions de travail dégradées
- S4** - Dégradation de l'environnement



7.1. Description du risque

Les risques associés aux fournisseurs et aux sous-traitants sont étroitement interconnectés et sont pris en charge par des actions de prévention et d'atténuation communes. Par conséquent, ils sont traités conjointement dans la présente section.

Comme toute organisation disposant d'une chaîne d'approvisionnement internationale, emeis est exposé à des risques en matière de vigilance liés aux pratiques de ses fournisseurs et sous-traitants. Le Groupe porte une attention particulière à ces enjeux, notamment dans les secteurs de l'équipement médical, des prestations de maintenance et du bâtiment. Toutefois, aucune spécificité propre aux activités d'emeis n'a été identifiée à ce jour au-delà des risques inhérents à toute chaîne d'approvisionnement mondiale.

Travail des enfants, travail forcé et traite des êtres humains

Certaines activités de la chaîne d'approvisionnement d'emeis peuvent exposer le Groupe à des risques de pratiques non éthiques, notamment le **recours au travail des enfants, au travail forcé, au travail dissimulé ou à la traite des êtres humains**. Ces risques concernent en particulier certains fournisseurs internationaux ainsi que les activités de sous-traitance dans le bâtiment ou la maintenance. De telles pratiques constituent des atteintes graves aux droits fondamentaux et à la dignité des personnes.

Violation des droits des populations locales et atteintes aux droits fonciers

Les activités de certains fournisseurs ou sous-traitants peuvent entraîner des atteintes aux droits des communautés locales, **notamment en matière d'utilisation des terres et de droits de propriété**. Ces situations peuvent résulter de projets de développement ou d'acquisition foncière conduisant à des déplacements forcés, à une perte de moyens de subsistance ou à des tensions sociales lorsque les populations concernées ne sont pas consultées ou indemnisées de manière adéquate.

Conditions de travail dégradées

Les pratiques de certains fournisseurs peuvent exposer les travailleurs à des conditions de travail inadaptées ou dangereuses : **santé et sécurité insuffisantes, surcharge de travail, rémunération inadéquate, discrimination, harcèlement ou atteinte à la liberté d'association**. Ces situations peuvent avoir des conséquences importantes sur la santé physique et mentale des travailleurs et conduire à des violations de leurs droits fondamentaux.

Dégradation de l'environnement

Les activités des fournisseurs et sous-traitants peuvent avoir des impacts négatifs sur l'environnement et la biodiversité, **notamment à travers les émissions de gaz à effet de serre, la pollution, la surexploitation des ressources naturelles ou encore la destruction d'habitats naturels**. Certaines activités peuvent également contribuer à la déforestation, à la contamination des écosystèmes aquatiques ou à l'érosion de la biodiversité.

7.2. Procédures d'évaluation

emeis évalue régulièrement la performance RSE de ses Fournisseurs référencés majeurs, via **un partenariat avec la plateforme mondiale indépendante EcoVadis** déployée dans les principaux pays où le groupe opère.

7.3. Actions de prévention et d'atténuation

Le Groupe *emeis*, principalement axé sur des activités de services **s'appuie sur un réseau de fournisseurs majoritairement implantés en Europe**, où les standards en matière de pratiques sociales et environnementales comptent parmi les plus exigeants.

Néanmoins, et pour prévenir l'émergence de risques, le Groupe a déployé les actions suivantes :

Politique Achats Responsables

La Direction Achats *emeis* a défini et déployé la **politique achats responsables du Groupe** qui vise à prévenir et atténuer les risques d'atteintes graves aux droits humains, aux libertés fondamentales, à la santé et sécurité des travailleurs ainsi qu'à l'environnement au sein de la chaîne de valeur.

Déployée par la Direction Achats en lien avec la Direction RSE, cette politique repose notamment sur **l'intégration de critères RSE dans les appels d'offres, l'évaluation des fournisseurs stratégiques et le déploiement de plans d'actions achats responsables par catégories de dépenses**. Ces démarches visent notamment à réduire les impacts environnementaux liés au transport, à intégrer les enjeux biodiversité dans les projets de construction et de maintenance, à limiter le gaspillage et à favoriser des solutions à plus faible impact environnemental.

Charte des Achats Responsables

Le Groupe *emeis* place les achats responsables au cœur de sa relation fournisseurs. À ce titre, **ses fournisseurs stratégiques sont tenus d'adhérer à la Charte des Achats Responsables**, qui définit les standards attendus en matière de droits humains, de conditions de travail, de santé et sécurité, de prévention du travail forcé et du travail des enfants, de protection de l'environnement et de lutte contre la corruption.

Accessible sur *emeis.com*, cette Charte s'inscrit dans la continuité du Code Éthique et RSE ainsi que du Code Anti-corruption du Groupe. Elle **s'appuie également sur les principaux référentiels internationaux de référence**, notamment le Pacte mondial des Nations unies, dont *emeis* est signataire, ainsi que les conventions fondamentales de l'Organisation internationale du travail.

Afin de garantir l'effectivité de ces engagements, le Groupe se réserve la **possibilité de solliciter des informations complémentaires** auprès de ses fournisseurs et de **conduire, avec leur accord, des évaluations ou audits de conformité, sociaux et/ou environnementaux**. Tout manquement grave constaté est susceptible d'affecter la poursuite de la relation commerciale avec le Groupe *emeis*.

Protocoles Achats

Depuis 2024, la Direction Achats d'*emeis* a **renforcé la structuration et la gouvernance de ses processus achats** afin de promouvoir des relations fournisseurs fondées sur la transparence, l'équité et le respect des exigences éthiques du Groupe. Les **protocoles achats** encadrent désormais l'ensemble du cycle de vie fournisseurs, depuis le référencement jusqu'aux revues annuelles de performance, dans une logique de maîtrise des risques et d'amélioration continue.

Le déploiement d'une **plateforme digitale d'e-sourcing** vient également consolider la traçabilité des échanges et renforcer les dispositifs de prévention des risques de corruption, de conflits d'intérêts et d'atteintes à l'éthique des affaires.

Critères RSE et due diligence fournisseurs

Le Groupe intègre des **critères RSE dans ses appels d'offres stratégiques** afin d'intégrer pleinement les enjeux environnementaux, sociaux et éthiques dans le processus de sélection des fournisseurs.

Par ailleurs, toute sélection de fournisseur relevant de catégories nationales fait systématiquement l'objet d'un **contrôle préalable réalisé par les acheteurs via l'outil ADIT**, portant notamment sur les risques de corruption, les condamnations éventuelles et l'éthique des affaires. Cette vérification constitue un prérequis indispensable à l'engagement de toute relation contractuelle.

En cas de signalement ou de doute, le dossier est automatiquement transmis au département Conformité, qui procède à une analyse approfondie au moyen de recherches et vérifications complémentaires réalisées à l'aide de différents outils spécialisés.

Évaluation RSE des fournisseurs

Afin d'identifier, de prévenir et de maîtriser les risques RSE au sein de sa chaîne d'approvisionnement, *emeis* déploie une **démarche structurée d'évaluation annuelle de ses fournisseurs globaux et nationaux**. Cette démarche s'appuie notamment sur la plateforme EcoVadis, référence en matière d'évaluation des performances sociales, environnementales et éthiques des fournisseurs.

Les évaluations reposent sur l'analyse des informations transmises par les fournisseurs, de données issues de sources externes ainsi que, lorsque cela est nécessaire, d'audits réalisés sur site. **Les résultats donnent lieu à des scores et rapports détaillés** permettant d'identifier les axes d'amélioration et d'accompagner les fournisseurs dans le renforcement de leurs pratiques en matière de responsabilité sociale et environnementale.

Par ailleurs, les acheteurs du Groupe bénéficient de **formations dédiées aux dispositifs de prévention de la corruption ainsi qu'à l'utilisation d'EcoVadis**, afin de renforcer leur capacité à détecter, évaluer et prévenir les risques éthiques et RSE tout au long de la relation fournisseurs.

Politique restauration Groupe

Le bilan carbone 2024 a mis en évidence le poids significatif des activités de restauration dans les émissions de gaz à effet de serre du Groupe : les achats alimentaires relevant du scope 3 représentent à eux seuls 29 % des émissions totales.

Face à ce constat, *emeis* a déployé, en novembre 2024, une **nouvelle politique de restauration Groupe structurée autour de 22 objectifs chiffrés** assortis d'échéances de mise en œuvre. Élaborée de manière collaborative avec les responsables restauration de plusieurs pays ainsi qu'avec les Directions Achats, Qualité, Médicale et RSE, cette politique traduit l'ambition du Groupe de proposer une alimentation à la fois qualitative, durable et porteuse de plaisir.

Elle vise notamment à promouvoir une alimentation locale, de saison et à faible empreinte carbone, en conciliant exigences nutritionnelles, qualité de service et réduction des impacts environnementaux.

Dispositif d'alerte

Le Groupe a mis en place une **plateforme de signalement accessible à l'ensemble de ses collaborateurs, fournisseurs et parties prenantes externes**, afin de permettre le signalement, en toute confidentialité, de tout manquement potentiel aux règles, politiques et engagements éthiques du Groupe.

Ce dispositif contribue au renforcement de la prévention, de la détection et du traitement des risques, notamment en matière de corruption, d'atteinte à l'éthique des affaires et de non-respect des standards sociaux et environnementaux applicables au sein de la chaîne d'approvisionnement.

7.4. Suivi des mesures et évaluation de la performance à fin 2025

92 % (vs 96 % en 2024)

Pourcentage de fournisseurs référencés nationaux ayant signé la Charte des achats responsables

100 % (vs 100 % en 2024)

Pourcentage de collaborateurs de la fonction Achats formés à l'outil et à la procédure EcoVadis (France).

100 % (vs 97 % en 2024)

Pourcentage d'appels d'offres majeurs du Groupe intégrant des critères RSE de sélection

485 229 tCO₂

(vs 584 349 tCO₂ en 2024) soit une réduction de 17 %

Émissions de GES scope 3

FOCUS



Les directions Achats en **Belgique, Allemagne, Espagne, Italie et Pologne** ont déployé des initiatives visant à favoriser les fournisseurs locaux, contribuant ainsi à la réduction des émissions liées au transport.

En **Autriche** et en **Irlande**, les directions Achats ont adopté une démarche privilégiant la réparation du mobilier et des équipements plutôt que leur remplacement, afin de limiter les émissions associées aux achats d'immobilisations ainsi qu'au transport.

Les directions Achats en **France** et en **Autriche** ont mis en place des dispositifs favorisant le réemploi de matériel non utilisé entre établissements d'un même pays, notamment via la plateforme « Troc » en France et son équivalent en Autriche, contribuant ainsi à réduire les émissions liées aux achats d'immobilisations.



Dispositif de recueil et de traitement des signalements

8.1. Recueil des signalements.....	p. 73
8.2. Traitement des signalements.....	p. 73
8.3. Information des collaborateurs sur le mécanisme de signalements.....	p. 73
8.4. Protection des lanceurs d'alerte.....	p. 73
Dispositif d'alerte – Panorama 2025.....	p. 74



Destinée aux collaborateurs, fournisseurs et parties prenantes externes du Groupe, la plateforme de signalement www.emeis.signalement.net permet de signaler des risques ou des atteintes aux droits humains, aux libertés fondamentales, à la santé et à la sécurité des personnes ainsi qu'à l'environnement résultant des activités du Groupe, de ses sous-traitants ou de ses fournisseurs. Elle permet également de signaler des manquements au Code Éthique et RSE et au Code de Conduite Anti-corruption du Groupe.

La plateforme est disponible dans tous les pays du Groupe *via* un lien unique (emeis.signalement.net) et adaptée à l'ensemble des langues utilisées au sein du Groupe.

La procédure relative au recueil et au traitement des signalements est par ailleurs mise à disposition sur cette plateforme, avec une adaptation aux droits locaux et une traduction dans toutes les langues.

Les engagements du Groupe *emeis* sont les suivants :

1. Investiguer en toute confidentialité,
2. Pas de représailles à l'encontre des auteurs de signalements,
3. Mener des actions correctives le cas échéant.

8.1. Recueil des signalements

Le fonctionnement du dispositif et de traitement des signalements relève de la Direction de la Conformité Groupe. Dans chaque pays où le Groupe est présent, des correspondants - **les Responsables Principaux de l'Alerte (RPA)** - sont chargés de la mise en œuvre locale du dispositif et rendent compte fonctionnellement à la Direction de la Conformité Groupe.

Lorsqu'un signalement est reçu, le RPA accuse réception dans un délai de sept jours et évalue sa validité de manière indépendante. En fonction de la nature du signalement, le RPA peut le traiter directement ou le déléguer à une fonction compétente, tout en garantissant la confidentialité des informations.

8.2. Traitement des signalements

Le RPA procède à un examen objectif et indépendant de la recevabilité du signalement afin de savoir si ce dernier entre dans le champ d'application du dispositif. Les signalements jugés recevables sont qualifiés d'alertes et font l'objet d'une instruction. L'auteur du signalement est informé dans un délai de 30 jours à compter de la date d'accusé de réception de la recevabilité ou de l'irrecevabilité de son signalement.

Le traitement de chaque signalement inclut une étape d'investigation destinée à vérifier la réalité et la portée des faits rapportés. Selon le contexte - complexité technique, risque de conflit d'intérêts ou besoin d'expertise particulière -, ces investigations sont menées en interne ou déléguées à des intervenants externes indépendants et compétents.

Lors de la clôture du signalement, le RPA informe l'auteur du signalement et les personnes concernées par le signalement du **résultat du traitement et des conclusions, et le cas échéant, des mesures prises.**

8.3. Information des collaborateurs sur le mécanisme de signalements

emeis accorde une importance particulière à la communication et s'assure que tous ses collaborateurs soient informés et comprennent le fonctionnement du mécanisme du signalement. À cette fin, **plusieurs actions de communication sont déployées afin de valoriser le dispositif et d'en expliquer le fonctionnement**, notamment au moyen d'affiches dans les différents sites du Groupe ainsi que lors des formations présentiels ou e-learning consacrées à la lutte contre la corruption.

8.4. Protection des lanceurs d'alerte

Soucieux de promouvoir une culture de la transparence et de l'intégrité, le Groupe s'engage à assurer **une protection rigoureuse et sans faille des auteurs de signalements**. Cette protection, qui s'inscrit pleinement dans le respect des exigences légales, est activée de manière systématique lorsque les critères définis par les textes applicables sont réunis. Le Groupe veille à ce que **cette garantie soit effective** aussi bien sur le territoire français que dans l'ensemble de ses implantations internationales, témoignant ainsi de son attachement à des pratiques éthiques uniformément appliquées, indépendamment des frontières géographiques ou des particularités juridiques locales.



Dispositif d'alerte - Panorama 2025

Alertes reçues au 31/12/2025

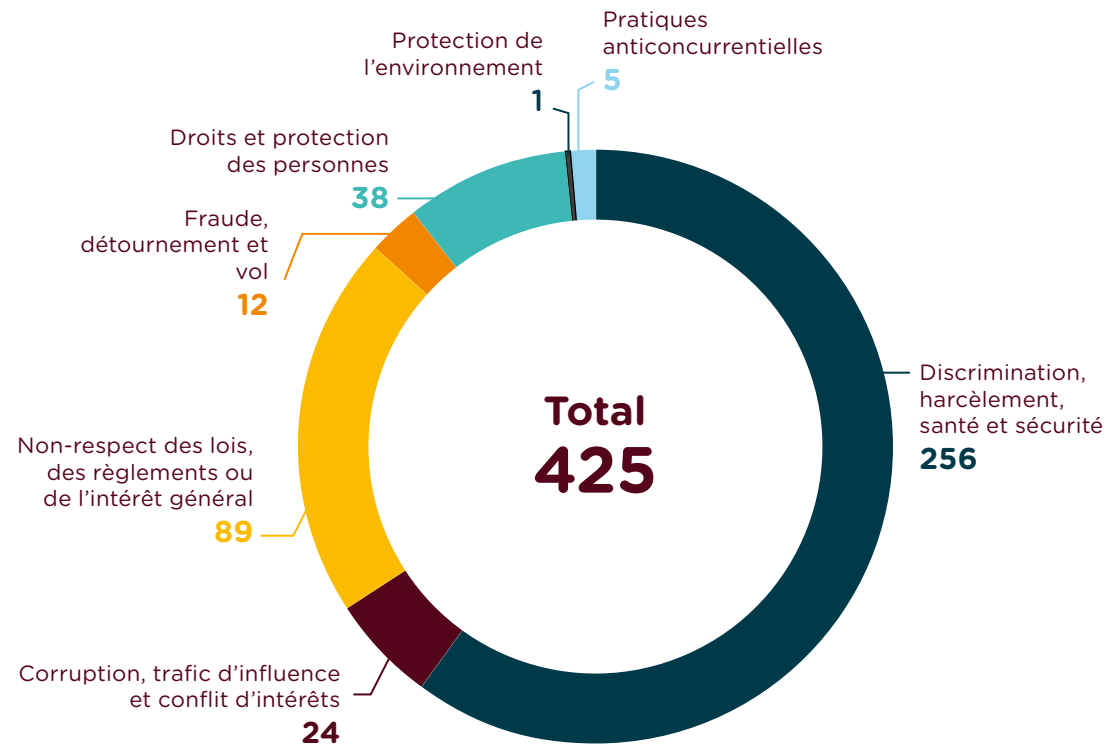
425

Nombre de signalements reçus en 2025

300 reçus en 2024

40 %

Des signalements proviennent de la France



Dispositif de pilotage

- 9.1. Renforcement du dispositif de vigilance
du Groupe depuis 2024 p. 76
- 9.2. Principales initiatives mises en œuvre
en 2025 au titre du devoir de vigilance p. 77
- 9.3. Tableau récapitulatif des indicateurs p. 78

9.1. Renforcement du dispositif de vigilance du Groupe depuis 2024

Conformément aux dispositions de la loi relative au devoir de vigilance, **emeis poursuit une démarche d'amélioration continue de son dispositif de vigilance** afin de renforcer l'identification, la prévention et la gestion des risques liés à ses activités.

Depuis 2024, le Groupe a engagé plusieurs travaux structurants visant à consolider son dispositif de vigilance et à renforcer sa conformité aux exigences réglementaires applicables.

Dans ce cadre, **emeis a notamment réalisé en 2024 une refonte de sa cartographie des risques vigilance** reposant sur une méthodologie structurée et pragmatique d'identification, d'évaluation et de hiérarchisation des risques à l'échelle du Groupe. Cet exercice a conduit à une revue globale du dispositif existant ainsi que des principaux risques associés aux enjeux de vigilance.

Ces travaux ont constitué une étape structurante dans le renforcement du dispositif de vigilance du Groupe et ont notamment conduit, au premier semestre 2025, à la publication du premier Plan de Vigilance autonome d'emeis, distinct du Document d'Enregistrement Universel. Cette publication vise à renforcer l'accessibilité, la lisibilité et la transparence des engagements et dispositifs de vigilance du Groupe auprès de l'ensemble de ses parties prenantes.

Par ailleurs, emeis a formalisé en 2024 **une feuille de route Vigilance** destinée à renforcer progressivement la robustesse et l'efficacité de son dispositif au regard des exigences légales et réglementaires applicables. Cette feuille de route, validée par la Gouvernance du Groupe, repose sur une analyse approfondie des dispositifs existants et identifie les principaux axes d'amélioration ainsi que les actions prioritaires à déployer.

En 2025, l'état d'avancement de cette feuille de route a fait l'objet d'un **suivi spécifique** auprès des instances de gouvernance compétentes, notamment dans le cadre du comité de pilotage Groupe des risques.

En parallèle, les équipes RSE en charge des travaux relatifs à la double matérialité dans le cadre de la directive CSRD ont procédé en 2025 à une revue de leur analyse de double matérialité. Cette revue n'a pas mis en évidence d'évolution significative des risques identifiés dans ce cadre. Les enjeux liés au devoir de vigilance étant étroitement liés aux thématiques couvertes par l'analyse de double matérialité, emeis a considéré qu'aucune évolution significative n'était de nature à remettre

en cause les risques identifiés au titre du devoir de vigilance. En conséquence, le Groupe a décidé de maintenir l'évaluation des risques ainsi que les principaux constats issus des travaux réalisés en 2024.

Enfin, le Groupe maintient une **veille réglementaire active** portant notamment sur les évolutions du projet de directive européenne relative au devoir de vigilance des entreprises en matière de durabilité, la directive Omnibus ainsi que les contentieux en cours en France relatifs au devoir de vigilance, afin d'anticiper les évolutions du cadre applicable et d'adapter, le cas échéant, ses dispositifs et pratiques de conformité.



9.2. Principales initiatives mises en œuvre en 2025 au titre du devoir de vigilance

Les initiatives de l'année 2025 les plus marquantes en termes de vigilance pour le groupe ont été les suivantes :

En matière de droits humains	En matière de santé-sécurité	En matière de protection de l'environnement
<ul style="list-style-type: none"> • Déploiement de « emeis & Moi » un dispositif social et solidaire conçu pour accompagner les collaborateurs d'emeis et les soutenir dans les moments de leurs vies professionnelles et personnelles. • Mise en place de plusieurs initiatives locales au niveau des pays pour améliorer les conditions de travail. • Rédaction de nouvelles politiques RH Groupe : politique développement des collaborateurs, politique formation, politique Diversité, Équité & Inclusion. • Structuration au niveau du Groupe d'un cycle RH annuel visant à accompagner le développement et la gestion des compétences des collaborateurs. • Poursuite du déploiement d'une culture d'apprentissage et de formation continue, et inauguration par l'Institut de Formation des aides-soignants d'emeis du premier Centre de formation des Apprentis (CFA) emeis France. • Poursuite des engagements du Groupe en faveur de l'égalité et de l'inclusion à travers le programme SHE&emeis, l'organisation d'un challenge solidaire « Move for gender equality » pour contribuer à l'accompagnement des actions d'ONU Femmes, soutien des collaborateurs en situation de handicap... • Conclusion de plusieurs accords collectifs dans les différents pays d'implantation du Groupe, notamment en France, en Allemagne et en Belgique, portant sur des thématiques variées telles que les augmentations salariales, la formation des métiers soignants, la gestion des horaires, les congés, la mobilité professionnelle... • Lancement du projet international « Excellence and kindness ». 	<ul style="list-style-type: none"> • Définition d'une feuille de route santé et sécurité au travail en France couvrant la période 2025-2028. • Poursuite des formations sur la prévention des risques liés à l'activité physique, sur la prévention des accidents, sur les risques psychosociaux... et des sensibilisations sur les risques professionnels. • Poursuite des engagements du Groupe en faveur de la santé et de la sécurité au travail : mise à disposition de cellules d'écoute psychologique, mise en place d'initiatives sportives, déploiement d'une application Luna for Health engagée dans le diagnostic de l'endométriose et l'accompagnement menstruel, ... • Engagement d'une démarche d'évaluation de la vulnérabilité de l'ensemble des établissements en activité hébergeant des patients/résidents et d'un plan d'adaptation au changement climatique. • Création d'un indice composite de l'amélioration de la qualité des soins destiné à refléter en un seul indicateur la sécurité et la qualité médico-soignante au sein des différentes activités du Groupe à partir de cinq indicateurs (chutes graves, contentions, escarres acquises en établissement, consommation de solution hydroalcoolique et évaluation du risque suicidaire). 	<ul style="list-style-type: none"> • Poursuite des efforts de décarbonation du parc immobilier en lien avec la trajectoire carbone du Groupe. • Déploiement progressif des différentes politiques rédigées fin 2024, à savoir : la politique de restauration Groupe, la politique de gestion des déchets. • Lancement de travaux de fiabilisation des données liées aux déchets dangereux au niveau du Groupe. • Implémentation d'un nouvel outil Gestion de Production Assistée par Ordinateur (GPAO) pour une meilleure gestion des ressources alimentaires en France. • Rédaction d'une nouvelle politique de conservation de l'eau.

9.3. Tableau récapitulatif des indicateurs

DROITS HUMAINS

	Risque	Suivi des mesures et évaluation de la performance	KPI 2022	KPI 2023	KPI 2024	KPI 2025
Droits humains	Dégradation des relations de voisinage en raison de nuisances et de perturbations	• Pourcentage d'établissements ayant déployé au moins une action d'ancrage territorial	N/A	31 %	79 %	74 %
		• Pourcentage d'établissements ayant réalisé au moins deux actions d'échanges intergénérationnels	N/A	N/A	N/A	56 %
	Conditions de travail dégradées et précarité professionnelle	• Taux de turnover	30,91 %	29,35 %	28,35 %	26,23 %
		• Taux de CDIisation	82 %	85 %	83 %	83 %
		• Taux d'engagement global des collaborateurs	N/A	N/A	N/A	62 %
		• Taux de fréquence des accidents du travail avec arrêt	27,03	25,23	21,19	23,06
		• Nombre total d'heures de formation	913 972 heures	1 015 155 heures	1 273 895 heures	1 097 540 heures
		• Taux de satisfaction des collaborateurs et collaboratrices au sujet de leur équilibre entre temps personnel et temps professionnel	N/A	N/A	N/A	62 %
		• Pourcentage des collaborateurs avec un salaire brut inférieur au niveau de référence pour un salaire adéquat	N/A	N/A	N/A	0 %
	Discrimination à l'embauche et dans l'emploi	• Pourcentage de femmes au sein du comité exécutif du Groupe	50 %	51,18 %	50 %	50 %
		• Pourcentage de femmes au sein du Comité de direction du Groupe	33 %	50 %	57 %	43 %
		• Score de l'index égalité professionnelle femmes/hommes, tel que défini par le décret n° 2019-15 du 8 janvier 2019 (France)	79 sur 100	93 sur 100	92 sur 100	94,2 sur 100
		• Nombre d'alertes reçues via le dispositif d'alerte pour Discrimination, harcèlement, santé et sécurité au travail	14	177	185	256
	Dégradation du dialogue social	• Pourcentage de collaborateurs couverts par des conventions collectives (à l'échelle de l'Espace économique européen)	N/A	100 %	100 %	72 %
		• Nombre de personnes formées au management des relations sociales (France)	N/A	N/A	N/A	260
		• Taux de turnover	30,91 %	29,35 %	28,35 %	26,23 %
		• Taux d'absentéisme	9,24 %	9,02 %	8,70 %	9,20 %

DROITS HUMAINS

Risque	Suivi des mesures et évaluation de la performance	KPI 2022	KPI 2023	KPI 2024	KPI 2025	
Droits humains	Prise en charge inappropriée et atteinte à la dignité des patients/résidents	• Pourcentage d'établissements disposant d'un référent éthique/bientraitance formé	45 %	72 %	84 %	90 %
		• Taux de satisfaction générale des patients	92 %	91 %	91 %	92 %
		• Taux de satisfaction générale des résidents	90 %	92 %	92 %	93 %
		• Taux de satisfaction générale des bénéficiaires	91 %	93 %	93 %	92 %
		• NPS (Net Promoter Score) pour patients	37	36	35	40
		• NPS (Net Promoter Score) pour les résidents	21	32	35	39
		• NPS (Net Promoter Score) pour les bénéficiaires	42	34	41	53
		• Pourcentage d'établissements certifiés par un organisme externe ISO 9001 ou équivalent	67 %	71 %	86 %	91 %
		• Pourcentage des pays du Groupe ayant mis en place un dispositif de dialogue renforcé avec les familles	76 %	84 %	90 %	95 %
		• Nombre d'EIG	2 166	3 998	5 895	5 904
		• Ratio d'EIG	N/A	1,48	2,08	2,11
		• Taux de satisfaction lié à la Restauration (Activité de la personne âgée)	N/A	N/A	N/A	88 %
		Atteinte aux données personnelles et sensibles ou violation de la vie privée	• Pourcentage de Comités régionaux de direction et de services support formés à la Protection des Données (France)	N/A	N/A	N/A
• Nombre de campagnes de sensibilisation à la cybersécurité	137		135	117	92	
• Nombre de tests d'hameçonnage réalisés	N/A		57	58	54	
Manquements à la probité impactant les conditions de travail et la qualité des soins	• Nombre de collaborateurs présents dont les fonctions sont exposées au risque de corruption (en cumulé)	N/A	N/A	4 793	3 829	
	• Nombre de collaborateurs éligibles formés à l'anti-corruption (en cumulé)	N/A	N/A	3 287	2 655	

SANTÉ & SÉCURITÉ

Risque	Suivi des mesures et évaluation de la performance	KPI 2022	KPI 2023	KPI 2024	KPI 2025
Environnement de travail dégradé et risques psychosociaux	• Taux de turnover	30,91 %	29,35 %	28,35 %	26,23 %
	• Taux d'absentéisme	9,24 %	9,02 %	8,70 %	9,20 %
	• Nombre de personnes formées aux risques psychosociaux (RPS) en France (en cumulé)	N/A	N/A	795	1 133
	• Nombre d'alertes reçues via le dispositif d'alerte pour Discrimination, harcèlement, santé et sécurité au travail	14	177	185	256
Maladies professionnelles et accidents du travail	• Pourcentage d'employés du Groupe couverts par un système de gestion de la santé et sécurité au travail	N/A	N/A	98 %	99 %
	• Taux de fréquence des accidents du travail avec arrêt	27,03	25,23	21,19	23,06
	• Nombre d'accident du travail enregistrables parmi les effectifs	N/A	N/A	2 616	2 826
Déficiência dans la gestion de crise sanitaire	• Nombre de plans bleus/plans blancs actionnés dans l'année (indicateur en cours de création)	-	-	-	-
	• Pourcentage du parc immobilier Groupe couvert par une étude de résilience climatique	N/A	N/A	N/A	95 %
	• Taux de satisfaction des patients sur les soins	91 %	90 %	91 %	90 %
	• Taux de satisfaction des résidents sur les soins	N/A	N/A	91 %	92 %
	• Pourcentage d'établissements certifiés par un organisme externe ISO 9001 ou équivalent	67 %	71 %	86 %	91 %
	• Nombre d'EIG (Évènements Indésirables Graves)	2 166	3 998	5 895	5 904
	• Taux de chute grave en maisons de retraite	N/A	N/A	4,03	3,15
	• Taux de contentions physiques en maisons de retraite	N/A	N/A	13 %	11 %
	• Taux d'escarres nouvellement contractées en maisons de retraite	N/A	N/A	2,22 %	1,85 %

SANTÉ & SÉCURITÉ

Risque	Suivi des mesures et évaluation de la performance	KPI 2022	KPI 2023	KPI 2024	KPI 2025
Santé & Sécurité Contamination des résidents et patients	• Pourcentage d'établissements certifiés par un organisme externe ISO 9001 ou équivalent	67 %	71 %	86 %	91 %
	• Pourcentage d'établissements respectant le plan de contrôle bactériologique annuel effectué par un laboratoire externe (prélèvements de surface et alimentaires)	N/A	N/A	N/A	81 %
	• Pourcentage d'établissements ayant atteint un taux de conformité aux audits d'hygiène HACCP (laboratoire externe) supérieur ou égale à 85 %	N/A	N/A	69 %	64 %
	• Pourcentage d'établissements ayant formé chaque année le personnel de cuisine aux bonnes pratiques d'hygiène en cuisine (HACCP)	N/A	N/A	N/A	87 %
Atteinte à la sûreté et à la sécurité des personnes (collaborateurs & patients/résidents)	• Nombre d'animateurs Prévention Sécurité (en France)	N/A	N/A	365	387
	• Pourcentage d'employés du Groupe couverts par un système de gestion de la santé et sécurité au travail	N/A	N/A	98 %	99 %
	• Nombre d'avis défavorables des commissions de sécurité ayant mené à une fermeture administrative de l'établissement	N/A	N/A	3	1

ENVIRONNEMENT

	Risque	Suivi des mesures et évaluation de la performance	KPI 2022	KPI 2023	KPI 2024	KPI 2025
Environnement	Pollution des sols, de l'air et de l'eau	• Nombre d'établissements construits en France avant le 1 ^{er} juillet 1997 et devant faire l'objet d'une mise à jour des diagnostics d'amiante et nécessitant un suivi des diagnostics d'amiante tous les 3 ans	N/A	N/A	107	104
		• Nombre d'établissements en France dans lesquels la présence d'amiante et/ou plomb a été détectée	N/A	N/A	113	112
	Gestion inadéquate des déchets	• Part des déchets alimentaires dans un repas servi (en % du poids de l'assiette)	N/A	N/A	N/A	11,0 %
		• Réduction en % de la part des déchets résiduels dans le total des déchets ménagers vs 2024	N/A	N/A	N/A	-0,7 %
	Gestion inadéquate des déchets complexes et dangereux	• Part des établissements ayant mis en place une collecte différenciée des DASRI	N/A	N/A	80 %	94 %
	Gestion non durable de l'énergie et des ressources	• Consommation d'énergie	N/A	158 kWh/m ²	152 kWh/m ²	151 kWh/m ²
		• Pourcentage du parc immobilier d'emeis couvert par des audits énergétiques depuis 2022	N/A	N/A	70 %	70 %
		• Consommation totale d'eau	N/A	N/A	N/A	503 682
		• Volumes totaux de prélèvements d'eau du Groupe	N/A	N/A	N/A	6 296 027
		• Pourcentage de réduction du gaspillage alimentaire moyen d'un repas	N/A	N/A	N/A	11,0 %
	Contrôle insuffisant des émissions de gaz à effet de serre (scopes 1 et 2)	• Émissions de carbone Scope 1 et 2	151 645 tCO ₂	143 281 tCO ₂	170 364 tCO ₂	154 305 tCO ₂
		• Consommations énergétiques entre 2025 et 2030	N/A	N/A	-15 %	-22 %
		• Pourcentage de réduction des émissions de GES entre 2024 et 2030.	N/A	N/A	-19,8 %	-19,8 %

FOURNISSEURS ET SOUS-TRAITANTS

	Risque	Suivi des mesures et évaluation de la performance	KPI 2022	KPI 2023	KPI 2024	KPI 2025
Fournisseurs et sous-traitants	Travail des enfants, travail forcé et traite des êtres humains	<ul style="list-style-type: none"> Pourcentage de fournisseurs référencés nationaux ayant signé la Charte des achats responsables 	49 %	75 %	96 %	92 %
	Conditions de travail dégradées	<ul style="list-style-type: none"> Pourcentage de collaborateurs de la fonction Achats formés à l'outil et à la procédure EcoVadis (France) 	90 %	100 %	100 %	100 %
		<ul style="list-style-type: none"> Pourcentage d'appels d'offres majeurs du Groupe intégrant des critères RSE de sélection 	51 %	82 %	97 %	100 %
	Dégradation de l'environnement	<ul style="list-style-type: none"> Émissions de GES scope 3 	374 010 tCO ₂	603 901 tCO ₂	584 349 tCO ₂	485 229 tCO ₂



12 rue Jean Jaurès
92813 Puteaux Cedex
01 47 75 78 07

www.emeis.com