

PLAN DE VIGILANCE 2024



Éditorial

Cher(es) tous(tes),

Dans un monde en constante évolution, notre responsabilité envers nos parties prenantes et la société n'a jamais été aussi cruciale. Le plan de vigilance que nous mettons en place incarne notre engagement à protéger les droits humains, la santé et la sécurité, à respecter l'environnement et à garantir une conduite éthique dans toutes nos activités. Il ne s'agit pas seulement de conformité réglementaire, mais de valeurs fondamentales qui guident nos décisions.

Ce plan repose sur une vigilance renforcée à chaque étape de notre chaîne de valeur, en veillant à identifier et à prévenir les risques, qu'ils soient environnementaux, sociaux ou liés aux droits humains. C'est un travail collectif, qui nécessite l'implication de chacun d'entre nous pour bâtir un avenir durable et responsable.

Je vous encourage donc à participer activement à cette démarche, car c'est ensemble que nous ferons la différence.

Merci pour votre engagement et votre détermination.

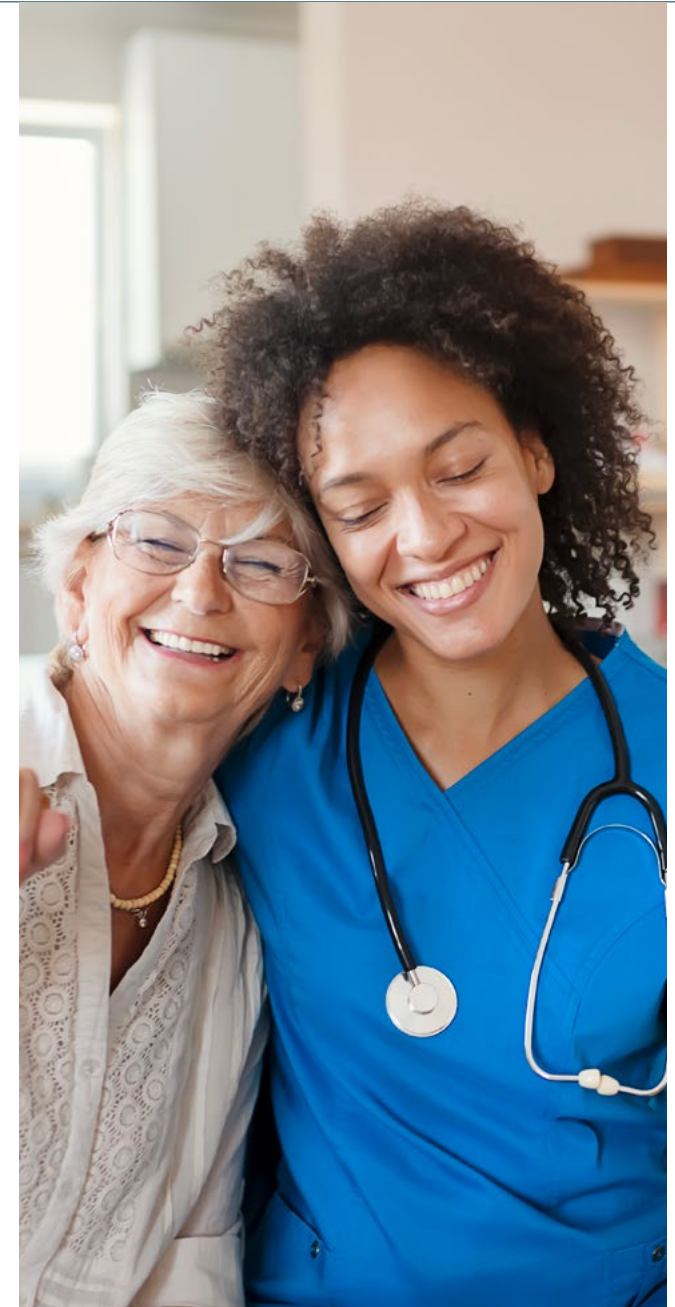
Bien cordialement.

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. 8
3	Cartographie des risques	p. 13
4	Droits humains et libertés fondamentales	p. 17
5	Santé et sécurité	p. 33
6	Environnement	p. 48
7	Fournisseurs et sous-traitants	p. 57
8	Dispositif de recueil et de traitement des signalements	p. 61
9	Dispositif de pilotage	p. 63



1. Le Groupe emeis

1.1. Profil et ambition du Groupe

Face à l'accélération du vieillissement démographique et à la prévalence accrue des maladies chroniques, *emeis* s'est positionné depuis sa création en 1989 comme un acteur majeur dédié à la santé, aux soins et aux projets de vie des personnes vulnérables.

Au 31 décembre 2024, le Groupe gère plus de 94 000 lits répartis sur plus de 1 000 établissements dans 21 pays.

emeis déploie son activité sur cinq métiers complémentaires : i) Services et Soins à Domicile, ii) Maisons de Retraite Médicalisées, iii) Cliniques de Soins de Suite et de Réadaptation (hospitalisation complète et ambulatoire), iv) Cliniques de Santé Mentale (hospitalisation complète et ambulatoire), et v) Résidences Services pour Seniors.

Après une période de croissance rapide marquée par des difficultés financières et de gestion, *emeis* a engagé dès 2022 une refondation stratégique majeure, incluant une restructuration financière et l'arrivée de nouveaux actionnaires de long terme, et visant à recentrer l'entreprise sur sa mission première de prise en charge globale des fragilités.

Le Groupe *emeis*, fort de ses 83 500 experts et professionnels de la santé, poursuit une ambition claire : viser l'excellence des soins et le bien-être de ses équipes pour devenir un acteur de référence dans le soin et l'accompagnement personnalisé des personnes fragilisées. Cette vision s'articule autour de quatre axes stratégiques :

- **la transformation en entreprise apprenante**, soutenue par un renforcement des programmes de formation, la gestion des talents pour fidéliser les collaborateurs, et la promotion d'une culture basée sur ses valeurs. En créant un environnement



dynamique où l'innovation et la croissance sont stimulées par un apprentissage constant, l'objectif d'*emeis* est de devenir l'employeur de référence du secteur, un élément clé pour assurer une prise en charge et un accompagnement de qualité ;

- **le renforcement de l'ancrage territorial d'*emeis*** en collaborant étroitement avec tous les acteurs du soin (acteurs publics et privés de la santé, familles et aidants, entreprises et associations locales...) pour améliorer l'accès aux soins dans les communautés que le Groupe dessert ;

- **l'accompagnement personnalisé**, répondant aux besoins médicaux, humains et sociaux de chaque patient, résident et bénéficiaire ;
- **l'anticipation de l'évolution des besoins en santé** en développant des prises en charge spécialisées pour les pathologies en croissance (insuffisance cardiaque, maladies neurologiques...), tout en maintenant une approche centrée sur l'individu.

1.2. 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 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.



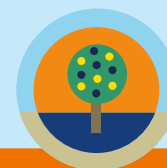
Un engagement pour l'humain



La soif d'apprendre



L'esprit d'entraide



Le goût pour la vie

1.3. Modèle d'affaires

RESSOURCES

Des collaborateurs engagés

- **Près de 83 500 collaborateurs**, dont 60 % de professionnels du soin et de l'accompagnement.
- **Forte capacité de recrutement** : 19 000 nouveaux embauchés en CDI en 2024.
- **Dialogue social** : existence d'un comité d'entreprise européen depuis 2021. En France, 19 comités sociaux d'entreprise et + 600 représentants du personnel.
- **57 % de femmes** au sein du Comité Exécutif du Groupe.

Notre expertise : médicale et éthique

- Plus de **30 ans d'expérience** du soin et de l'accompagnement de la fragilité.
- **5 familles d'expertise** : la dépendance, les maladies neurodégénératives, la réadaptation, la rééducation, la santé mentale, s'appuyant sur 20 types de spécialisations (par exemple : troubles neurodégénératifs, addictions comportementales, pédopsychiatrie, obésité, diabète, etc.).
- 3 instances pour la Direction médicale Groupe : une Commission Médico-Soignante, un Conseil scientifique international et interdisciplinaire et un Conseil d'orientation éthique.
- **87 % des établissements** au sein d'un pays ayant mis en place un partenariat de recherche avec des universités et/ou des grandes écoles.

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 50,3 % d'emeis S.A. : la Caisse des Dépôts et Consignations, CNP Assurances, MAIF et MACSF Épargne Retraite).

L'immobilier au service des opérations

- **1 051 établissements** en exploitation fin 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, la rénovation, l'agrandissement et l'embellissement du parc immobilier.

Une politique environnementale structurée

- **Feuille de route RSE « Improving Together »** déployée en 2024, avec 3 niveaux d'ambition.
- La **stratégie « Green Building »** : maîtrise des consommations énergétiques et des émissions de gaz à effet de serre associées.
- 96 % des fournisseurs référencés Groupe ont signé la Charte des Achats Responsables en 2024.
- 60 % de la rémunération variable de l'Équipe Dirigeante indexée sur des objectifs extra-financiers.

Un réseau local ancré dans les territoires

- 94 455 lits en exploitation au cœur des bassins de vie dans 21 pays.
- Une Gouvernance (Groupe, pays, établissements) responsabilisante et pleinement engagée localement.

NOTRE RAISON D'ÊTRE

Ensemble, soyons force de vie des plus fragiles

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.

NOS VALEURS

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

NOS 5 ACTIVITÉS

- Les maisons de retraite médicalisées
- Les cliniques de soins de suite et de réadaptation
- Les cliniques de santé mentale
- Les services et soins à domicile
- Les résidences services seniors

RÉPARTITION GÉOGRAPHIQUE DU CHIFFRE D'AFFAIRES 2024

Chiffre d'affaires du Groupe : 5 636 M€

42,2 %
France

- 357 établissements
- 33 586 lits

28,9 %

Europe du Nord :
Allemagne, Belgique,
Luxembourg, Pays-Bas

- 380 établissements
- 27 366 lits

7,7 %

Europe du Sud +
LATAM : Espagne,
Italie, Portugal, Brésil,
Mexique, Uruguay

- 121 établissements
- 14 106 lits

17,1 %

Europe centrale :
Autriche, Croatie,
République tchèque,
Slovénie, Suisse

- 152 établissements
- 14 925 lits

4,0 %

Autres pays :
Grande-Bretagne,
Irlande, Pologne,
Chine, UAE

- 41 établissements
- 4 264 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

2. Cadre du plan de vigilance d'emeis

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. Il publie en 2025 son premier plan de vigilance autonome, objet du présent document.

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.

Au-delà des obligations légales, ce document présente les principales mesures prises par emeis pour agir en tant qu'entreprise responsable.

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 et 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 83 500 collaborateurs engagés chaque jour, emeis accueille chaque année patients, résidents et bénéficiaires dans 1 051 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, ainsi que les sous-traitants et fournisseurs.

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 2024

94 455 lits

1 051 établissements

dans des localisations stratégiques
au cœur des villes dans 21 pays

Plus de
30 ans
d'expérience du soin
et des prises en charge

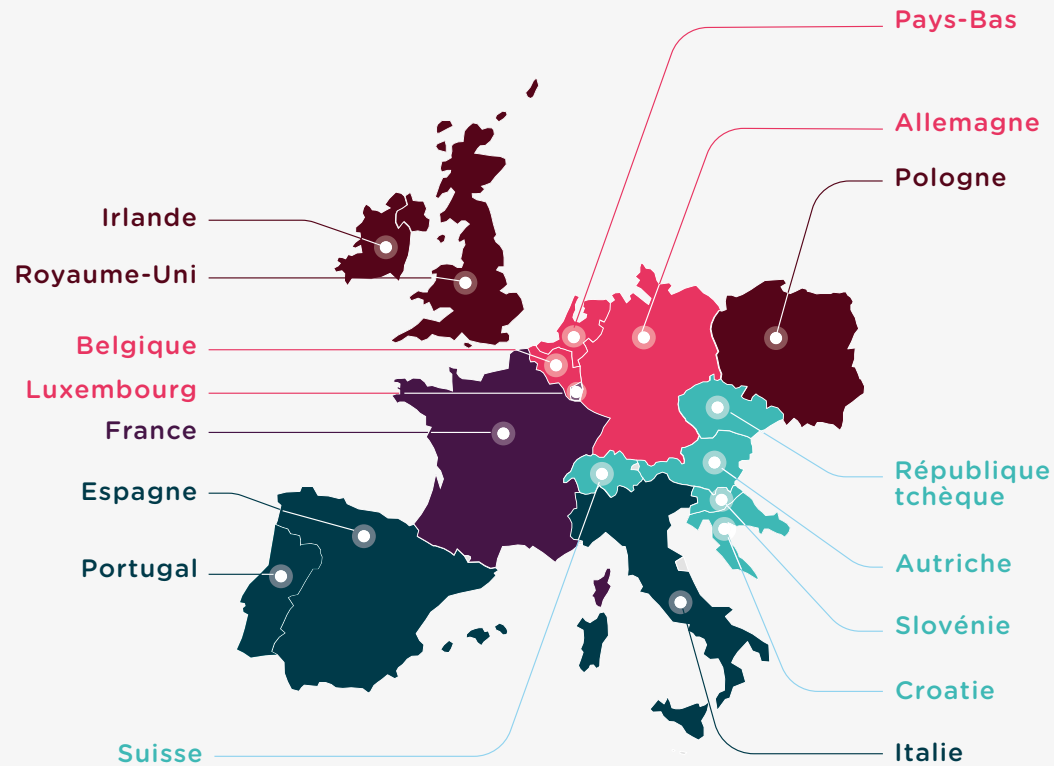
Près de
280 144
patients et résidents
accueillis, soignés et accompagnés

Près de
83 500 salariés
dont 60 % de personnel soignant

5 636 M€
de chiffre d'affaires

UN RÉSEAU MONDIAL DE 94 500 LITS RÉPARTIS SUR 1 051 ÉTABLISSEMENTS OUVERTS EN EXPLOITATION AU 31 DÉCEMBRE 2024

EUROPE



HORS EUROPE



France
357 établissements

33 585 lits

Europe du Nord
380 établissements

27 489 lits

Europe du Sud et LATAM
121 établissements

14 191 lits

Europe centrale
152 établissements

14 925 lits

Autres pays
41 établissements

4 265 lits

UN RÉSEAU D'ÉTABLISSEMENTS RÉPARTIS SUR 21 PAYS

	Nombre de lits en exploitation			Nombre de sites ouverts en exploitation		
	31/12/2023	31/12/2024	Variation	31/12/2023	31/12/2024	Variation
 France	33 667	33 585	-82	362	357	-5
 Espagne	8 005	8 531	526	57	60	3
 Italie	2 592	3 184	592	30	35	5
LATAM	1 490	1 200	-290	15	12	-3
 Portugal	895	1 276	381	11	14	3
Europe du Sud et LATAM	12 982	14 191	1 209	113	121	8
 Allemagne	17 903	17 618	-285	173	171	-2
 Pays-Bas	3 130	3 685	555	132	153	21
 Belgique	6 369	6 063	-306	55	55	0
 Luxembourg	146	123	-23	1	1	0
Europe du Nord	27 548	27 489	-59	361	380	19
 Autriche	7 750	7 591	-159	84	82	-2
 Suisse	3 821	3 827	6	43	43	0
 République tchèque	2 271	2 255	-16	17	17	0
 Slovénie	805	805	0	6	6	0
 Croatie	447	447	0	4	4	0
Europe centrale	15 094	14 925	-169	154	152	-2
 Irlande	2 028	2 138	110	23	24	1
 Pologne	1 481	1 493	12	13	13	0
 Grande-Bretagne	95	95	0	2	2	0
 Chine	539	539	0	2	2	0
 Émirats arabes unis	36	0	-36	1	0	-1
Centrales d'achat	0	0	0	0	0	0
Autres pays	4 179	4 265	86	41	41	0
TOTAL	93 470	94 455	985	1 031	1 051	20

2.3. Chaîne de valeur simplifiée

Afin d'assurer l'exhaustivité de sa démarche vigilance, emeis a effectué une analyse de sa chaîne de valeur, illustrée de manière simplifiée ci-dessous.

aLes différentes parties prenantes impactées ont été identifiées et référencées lors de l'analyse.

Approvisionnement et principales catégories d'achats

Achats directs

- Équipements et produits médicaux, d'hygiène et d'entretien
- Restauration
- Blanchisserie
- Mobilier et aménagement non médical

Achats indirects

- Immobilier et maintenance
- Énergie et eau
- Flotte de véhicules et déplacements
- Prestations intellectuelles
- IT et Télécom
- Produits et services d'entretien

Les principales catégories d'achat d'emeis sont flexibles et évoluent en fonction des besoins de l'organisation, permettant au Groupe de s'adapter aux exigences changeantes de son environnement.

Activités du Groupe

Services et soins à domicile

Pour personnes âgées exposées à un risque de perte d'autonomie



Cliniques

Hospitalisation complète et ambulatoire

➔ Soins de suite et de réadaptation

Principales spécialisations : locomoteur, gériatrie, addictologie, cardiologie, système nerveux, respiratoire, cancérologie
70 % des patients âgés de plus de 70 ans

➔ Santé mentale

Principales spécialisations : addictions, troubles de l'humeur, du sommeil, TCA, état-limite
Unités pour enfants, adolescents, adultes

Résidences Services

Appartements pour personnes âgées de plus de 70 ans en moyenne, semi-autonomes



Maisons de retraite

Longs séjours, courts séjours, accueil de jour, unités Alzheimer
Patients âgés de plus de 80 ans en moyenne



- Cœur de métier
- Activités complémentaires

Parties prenantes impactées

Patients, résidents
et bénéficiaires

Collaborateurs et
travailleurs temporaires

Familles des patients,
résidents et bénéficiaires

Travailleurs de la chaîne
d'approvisionnement

Riverains et populations
locales

2.4. Gouvernance

emeis a structuré sa gouvernance afin d'assurer la mise en œuvre effective de son devoir de vigilance, conformément aux exigences. Cette structure mobilise activement tous les niveaux de l'organisation, depuis le Conseil d'Administration jusqu'aux comités exécutifs et d'experts, garantissant ainsi une gestion intégrée et efficace des risques liés à la vigilance.

Le **Conseil d'Administration**, à travers les comités d'études placés sous son égide, valide l'alignement de la démarche vigilance avec les orientations stratégiques du Groupe.

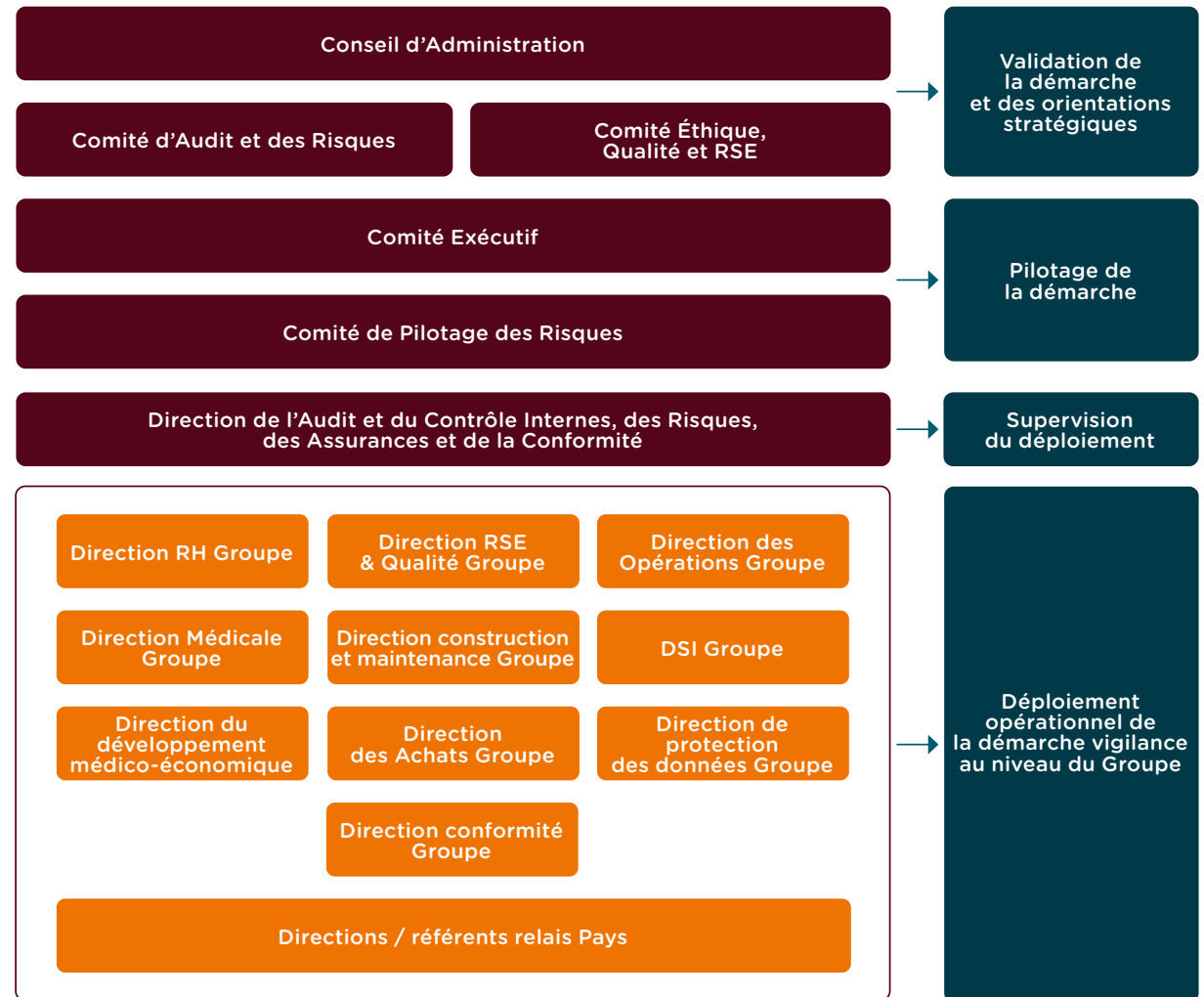
Le **Comité d'Audit et des Risques** supervise l'ensemble du dispositif de gestion des risques et notamment celui lié au devoir de vigilance, en évaluant son efficacité, et en assurant le suivi des risques critiques et des ressources nécessaires pour les gérer à travers le Groupe.

Le **Comité Éthique, Qualité et RSE** supervise l'alignement des pratiques du Groupe avec ses engagements éthiques et de RSE, en examinant les risques vigilance, en veillant à l'efficacité des systèmes de gestion, et en s'assurant de la conformité des activités et partenariats aux valeurs et normes éthiques du Groupe.

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 la vision globale sur les risques du Groupe et sur l'efficacité des dispositifs de maîtrise de ces risques, conformément à la réglementation et aux politiques Groupe. Il a également en charge de revoir et de valider les travaux de la cartographie des risques vigilance ainsi que du plan de vigilance emeis. Ce comité est, pour les sujets en lien avec le devoir de vigilance, composé des fonctions Groupe suivantes : le Directeur Général Groupe, la Directrice des Ressources Humaines Groupe, la Directrice RSE et Qualité Groupe, le Directeur Médical, le Directeur Financier, SI et Achats Groupe et la Directrice Juridique Groupe.

La **Direction de l'Audit et du Contrôle Internes, des Risques, des Assurances et de la Conformité** coordonne et supervise l'identification et l'évaluation des risques vigilance, la définition et le suivi des mesures mises en place pour prévenir les atteintes graves aux droits humains, à la santé, à la sécurité et à l'environnement dans les activités de l'entreprise et de sa chaîne de valeur. Elle pilote également le plan de vigilance ainsi que le suivi des indicateurs de performance, en étroite collaboration avec l'ensemble des experts métiers en charge du déploiement opérationnel de la démarche de vigilance.



3. Cartographie des risques

La cartographie des risques vigilance d'emeis a été élaborée dans le cadre d'un projet collaboratif 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 de suite et 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, rapports ESG, Document d'Enregistrement Universel, l'analyse de double matérialité...) qui a permis d'identifier les risques spécifiques aux activités du Groupe. Par ailleurs, une analyse des pratiques de vigilance dans le secteur de la santé a été menée, permettant de garantir l'alignement des démarches d'emeis avec celles de ses homologues.



3.2. Définition d'un univers des risques

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, abus en matière d'utilisation des terres et de droit de propriété

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 offre au Groupe une base solide pour piloter ses plans d'action et ajuster l'effort requis en conséquence, notamment en fonction des quatre zones de priorité définies : zone d'action prioritaire, zone d'action secondaire, zone de traitement et zone de surveillance.

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, des Assurances et de la Conformité pour aligner ces évaluations 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 pour validation.

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

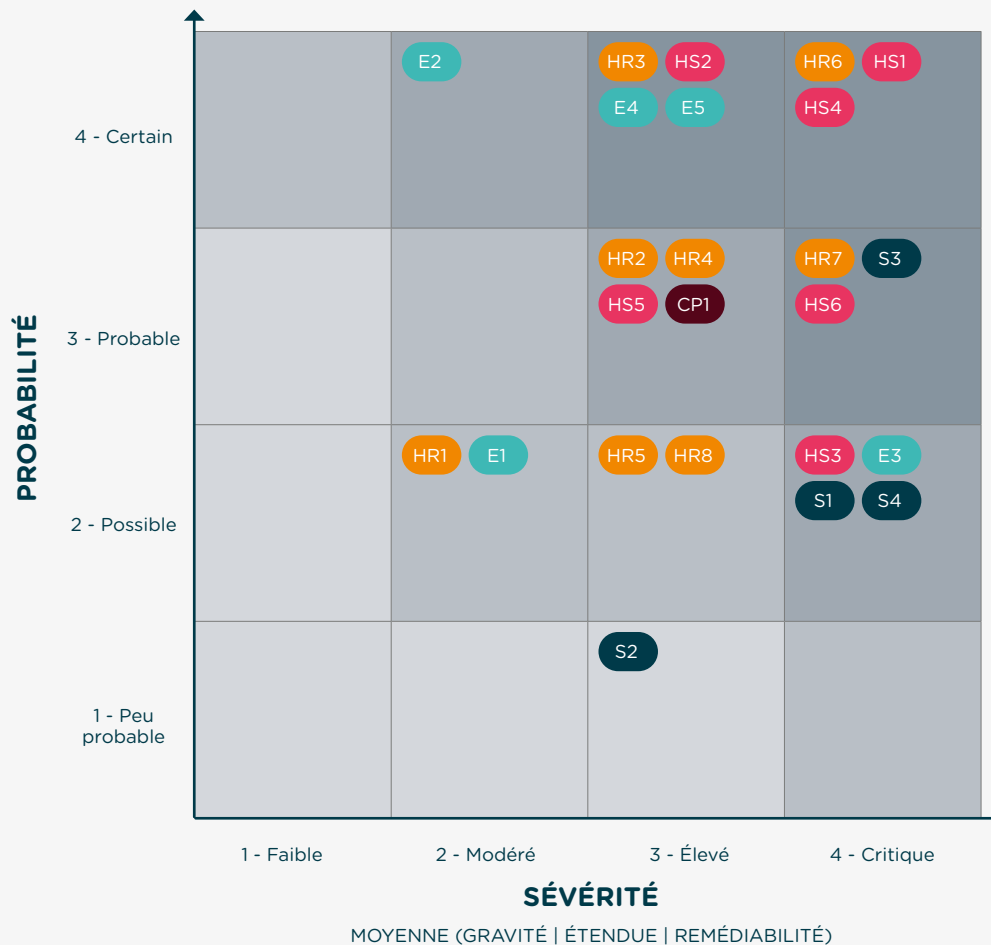
Mesures mises en place pour prévenir, atténuer les risques aussi bien dans leur impact que dans leur probabilité d'occurrence.

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, abus en matière d'utilisation des terres et de droit de propriété
- S3** - Conditions de travail dégradées
- S4** - Dégradation de l'environnement

Transverse

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

4. Droits humains et libertés fondamentales

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.**

Ceci implique de développer un environnement de travail de qualité pour les collaborateurs afin d'assurer l'excellence dans la prise en soin et l'accompagnement des patients et résidents.

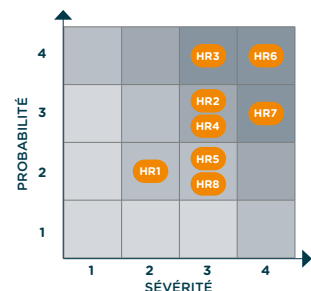
Pour ce faire, **emeis se conforme à des normes strictes en matière de droits humains et renforce ses engagements**

auprès de ses talents et ses services pour les plus fragiles.

Dans son Code Éthique et RSE, *emeis* réaffirme son engagement envers les normes internationales en matière de droits de l'homme et de travail.

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 et aux résidents en milieu rural ou urbain.

La détérioration de ces relations peut résulter de bruits excessifs et de perturbations liées aux activités d'emeis, compromettant le confort et la sécurité des résidents voisins. Les facteurs contribuant à cette possible détérioration peuvent comprendre les acquisitions foncières pour la construction, la stigmatisation associée au traitement de certaines pathologies et les préoccupations de sécurité concernant les patients souffrant de problèmes de santé.

Par ailleurs, afin de renforcer le dialogue, de **s'impliquer dans la vie de quartier et déstigmatiser les activités de ses établissements**, emeis organise des journées portes ouvertes accessibles à tous, et initie divers projets solidaires. Ces initiatives comprennent 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 telles que le jardinage urbain.

Par ailleurs, les activités du Groupe étant principalement concentrées dans des bâtiments spécifiques, les chantiers peuvent occasionnellement perturber la tranquillité du voisinage. Afin de limiter ces impacts, **une charte de faible nuisance** a été instaurée, en alignement avec la Green Building Strategy publiée en février 2022. Cette charte comprend notamment des lettres d'information pour les riverains, un registre des remarques géré par le Responsable Environnement, ainsi que des mesures pour atténuer les nuisances sensorielles (bruit, vibrations, poussières), les problèmes d'accessibilité (modification de la circulation) et les risques de dommages matériels. L'organisation générale des chantiers est optimisée par un plan d'installation rigoureux et le maintien de la propreté. De plus, l'accès aux sites est sécurisé, avec des restrictions d'accès pour certaines zones sensibles.

Enfin, pour assurer la cohérence des mesures et encadrer la gestion des relations de voisinage, des documents de référence sont remis aux directeurs d'établissement dès leur prise de fonction. Ces documents contiennent des directives pour maintenir des communications régulières avec le voisinage, traiter les réclamations et gérer le trafic (livraisons, ambulances, stationnement des visiteurs, etc.), garantissant ainsi une relation harmonieuse avec l'environnement local.

4.1.2. Procédures d'évaluation

Un suivi est réalisé au niveau du Groupe pour recenser les établissements proactifs et engagés ayant mis en place des initiatives inclusives et ouvertes sur leur environnement.

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 les autorités locales**, incluant la mairie, le commissariat et la préfecture, pour anticiper et gérer efficacement 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 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 2024

79 % (vs 31 % en 2023)

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

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, le vol d'identité, l'exploitation de populations vulnérables, des taux élevés de rotation du personnel, un manque de formation et/ou de supervision.

De telles conditions d'emploi pourraient entraîner des conséquences significatives pour les individus concernés, portant atteinte à leurs droits et affectant leur santé mentale en les exposant à des risques de stress, d'épuisement professionnel et de mécontentement.

4.2.2. Procédures d'évaluation

Une première **enquête de satisfaction** sur les conditions de travail, menée à l'échelle du Groupe par un organisme externe indépendant, a été finalisée en janvier 2022. Cette enquête a mis en évidence une forte volonté de mobilisation et des attentes élevées concernant les conditions de travail. Une nouvelle édition de cette enquête Groupe est prévue en 2025.

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 du Groupe.

Les partenaires sociaux et la Commission Santé, Sécurité et Conditions de Travail (CSSCT) 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.

Le Groupe effectue également le suivi et le contrôle des formations réglementées.

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 Tickets 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'accord 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.

L'accord QVCT prévoit un dispositif d'accompagnement social avec **une cellule d'écoute psychologique**, dans tous les pays, 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 avec la **création d'un pôle de «développement Ressources Humaines»** regroupant 3 directions afin d'accompagner les collaborateurs dans leur développement professionnel, conformément aux ambitions du Groupe :

- une direction recrutement et intégration, afin de poursuivre et accélérer les efforts de recrutement et de CDIsation en se donnant la possibilité de former de fidéliser les meilleurs profils, dans un secteur particulièrement sous tension. Une **objectivation des primes et de l'intéressement sur le taux de CDIsation** des établissements a été instaurée. De nouveaux modes de recrutement ont été déployés avec une **utilisation croissante de LinkedIn** et la mise en place de la **cooptation** pour un total de 600 candidatures et 240 personnes recrutées. Des formations aux fondamentaux réglementaires des Ressources Humaines dans les établissements (dont notamment le recrutement, la gestion des contrats de travail, des congés payés/spéciaux, du temps de travail...) ont également été dispensées. Des partenariats avec les écoles ainsi que des parcours d'intégration ont été construits et se poursuivront ;

- une Direction gestion de carrières et compétences, afin de déployer une politique de développement des compétences pour anticiper les métiers de demain et offrir à chacun la possibilité d'évoluer professionnellement. Le Groupe soutient également la **création de parcours de carrière** et la promotion de la **Validation des Acquis de l'Expérience (VAE)**. Le Groupe affiche également sa volonté de créer une forte culture de l'apprentissage à travers des dispositifs adaptés aux besoins de chacun ;
- une Direction formation et parcours professionnels, afin **d'ancrer la dynamique d'entreprise apprenante**.

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) actuellement en cours, et dont la finalisation est prévue courant le premier semestre 2025, intègre une attention particulière aux risques psychosociaux et à la prévention des troubles musculo-squelettiques (TMS), en lien avec la Prévention des Risques liés à l'Activité Physique. Par ailleurs, la rémunération variable 2024 du Directeur Général est indexée à 25 % sur des objectifs Ressources Humaines, incluant notamment des avancées en matière de santé et sécurité au travail visant à réduire le taux de fréquence des accidents.

En France, dans le cadre de la semaine nationale de la Qualité de Vie et des Conditions de Travail (QVCT) du 17 au 21 juin 2024, le Groupe a mis à disposition des collaborateurs en France **une série de conférences et d'animations** autour de 4 piliers : le bien-être au travail, l'activité physique, le sommeil et la nutrition. Le Groupe a également lancé en 2024 **une application bien-être et sport en partenariat avec United Heroes**, accessible à tous les pays dans lesquels *emeis* opère, pour aider ses collaborateurs à prendre soin d'eux au quotidien et à réaliser aussi des challenges, seuls ou en équipe, pour se motiver, se retrouver, ou tout simplement cultiver leur bien-être et entretenir leur forme. La plateforme recense la participation de 2 996 collaborateurs à l'échelle du Groupe avec 2 185 054 points accumulés (à fin octobre 2024).

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 **négoquant des accords** garantissant des augmentations salariales, l'introduction de Tickets Restaurant, 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 2024

28,35 % (vs 29,35 % en 2023)

Taux de turnover

83 % (vs 85 % en 2023)

Taux de CDIisation

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

Taux de fréquence des accidents du travail

1 273 895 h (vs 1 015 155 h en 2023)

Nombre total d'heures de formation

FOCUS



En **France**, un budget significatif a été alloué à la formation des collaborateurs, accompagné d'un catalogue incluant une offre de formation renouvelée. Des programmes de formation spécifiques ont également été déployés, dont notamment la formation IMPACT (Innovation Managériale pour les Acteurs du Care et de la Transformation) avec plus de 1200 managers qui seront formés entre 2024 et 2025.

FOCUS



Des **initiatives pour détecter ou prévenir les situations de fragilité** chez les collaborateurs sont mises en place dans nombre de nos géographies.

En **Espagne et au Portugal**, pour ne citer qu'eux, un protocole de santé mentale (stress, anxiété, manque de sommeil, troubles de l'alimentation...) est déployé dans tous les établissements afin de connaître la situation psychosociale du personnel.

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 souvent à des catégories socio-démographiques naturellement plus exposées.

4.3.2. Procédures d'évaluation

La **plateforme d'alerte d'emeis** permet aux collaborateurs de signaler des risques ou des atteintes à leurs droits humains (dont la discrimination), 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, un audit de toutes les pratiques et processus (du recrutement au développement et à la formation tout au long du cycle de vie du collaborateur) est en cours. Cet audit prévoit la restitution d'une analyse incluant des recommandations pour l'intégration de la dimension Diversité, Équité & Inclusion (DE&I) dans tous les processus et outils en cours de configuration.

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 au respect de tous, à l'égalité des chances et au respect 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.

Cette formation est appuyée par le **Code Éthique et RSE**, qui propose des exemples concrets et des cas pratiques et qui est en place dans tous les pays dans lesquels le Groupe opère.

Le Groupe a également instauré des **revalorisations salariales** et des **grilles de rémunération** pour l'ensemble des personnels soignants, favorisant l'égalité de traitement et l'inclusion dans le processus d'embauche et dans l'emploi. emeis s'engage ainsi à garantir une cohérence de rémunération fondée sur les fonctions et l'ancienneté de ses collaborateurs, assurant l'équité salariale au sein du Groupe, indépendamment des caractéristiques personnelles des employés.

De plus, un plan d'action a été élaboré pour **favoriser la promotion professionnelle des femmes** (incluant un programme de mentoring pour un déploiement prévu en 2025), démontrant l'engagement du Groupe envers l'égalité des genres.

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.

En donnant la parole aux résidentes de ses établissements, le Groupe valorise les témoignages de celles qui ont vécu et contribué à l'évolution des droits des femmes au fil des décennies. emeis souligne également le rôle crucial des 62 000 collaboratrices, qui représentent 82% de ses effectifs, s'engageant quotidiennement dans les soins et l'accompagnement des résidents, patients et bénéficiaires. Cette publication reflète l'engagement du Groupe envers l'égalité des genres et la reconnaissance de la contribution des femmes dans le secteur des soins et au-delà.

emeis France a également lancé une **École du Management** en partenariat avec l'**EDHEC Business School** et mis en place un plan d'action pour favoriser l'inclusion des femmes dans les rôles de leadership.

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. Des représentants ambassadeurs du handicap ont été désignés pour soutenir cette initiative sur le terrain.

4.3.4. Suivi des mesures et évaluation de la performance à fin 2024

50 % (vs 51 % en 2023)

Pourcentage de femmes au sein de la Management Team du Groupe

57 % (vs 50 % en 2023)

Pourcentage de femmes au sein du Comité Exécutif du Groupe

92 sur 100

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

185 (vs 177 en 2023)

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

FOCUS



La résidence Antonina en **Pologne** a été récompensée pour son dialogue interculturel lors de la première édition des My Compagny Diversity Awards 2023.

En **Irlande**, les efforts fournis ont été reconnus par une accréditation Bronze pour la diversité et l'inclusion.

En **Italie**, la Journée internationale du droit des femmes a été marquée par une exposition photo mettant en avant les contributions des résidentes.



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 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 où le Groupe opère.

L'**enquête de satisfaction des collaborateurs**, menée à l'échelle du Groupe par un organisme externe indépendant, a été finalisée en janvier 2022. Une nouvelle édition de cette enquête Groupe est prévue en 2025.

4.4.3. Actions de prévention et d'atténuation

Mettre en place les conditions d'une culture collaborative permet de capitaliser sur l'esprit d'équipe présent au sein des établissements et répond à l'objectif du Groupe d'impliquer le terrain dans une logique d'amélioration continue qui prenne en compte les attentes et les besoins des collaborateurs. Ce dialogue est la **clé de voute essentielle à l'accomplissement de la mission du Groupe** : prendre soin des collaborateurs, patients, résidents et bénéficiaires.

Le dialogue social chez emeis a été rétabli au niveau européen avec le **Comité d'Entreprise Européen (CEE)**. Ce comité se réunit plusieurs fois par an pour informer et consulter ses membres sur les enjeux stratégiques du Groupe dans le cadre de sa transformation. Les membres du Comité exécutif du Groupe participent à ces réunions pour présenter les projets structurants du Groupe.

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.

Pour prévenir la dégradation du dialogue social, emeis a d'abord mené en France une refonte complète avec le renouvellement des instances représentatives du personnel, la mise en place de **19 CSE de proximité et un CSE central**, ainsi que l'organisation des premières **négociations annuelles obligatoires (NAO)** de l'histoire du Groupe.

Les accords de NAO signés en juin 2023 ont permis d'instaurer des mesures salariales inédites, telles que l'instauration d'un 13^e mois, des augmentations générales et des Tickets Restaurant, renforçant la confiance des salariés. Afin de mieux comprendre les attentes des collaborateurs, le Groupe a mis en place des dispositifs de **dialogue et de consultation depuis 2022**. Ces initiatives incluent les États Généraux organisés dans les maisons de retraite en France et une consultation menée dans l'ensemble des pays entre janvier et février 2023 pour redéfinir les valeurs du Groupe et sa Raison d'Être en associant les collaborateurs.

Dans le cadre de la transformation du Groupe, un plan de refondation de la fonction Ressources Humaines a été mis en place en 2023 et les résultats sont déjà visibles en 2024.

En **France**, afin de renforcer le maillage territorial au niveau local, 10 postes de Directeurs des Ressources Humaines à vocation régionale ont été créés en 2023 et 2024. Cette structuration garantit une couverture complète de toutes les régions pour une période de quatre ans, tout en prenant en compte la recomposition du paysage syndical.

Par ailleurs, le **dialogue social a été reconstruit** et est devenu vertueux, des élections professionnelles ont été menées sur emeis et Clinea en France avec **trois syndicats représentatifs au niveau national** (dont la CGT et l'UNSA). La représentation du personnel en France comprend plus de 600 élus, assurant une représentation étendue des salariés à l'échelle nationale et répartie en **19 CSE régionaux et 1 CSE central**.

De plus, **12 accords** ont été signés à l'unanimité en France, dont un nouvel accord sur la Qualité de Vie et les Conditions de Travail en juin 2024. **23 accords d'intéressement** ont été établis, un par région.

Pour renforcer ces initiatives, des formations ont été dispensées en France entre 2023 et 2024 et dont notamment : la **formation des Ressources Humaines aux enquêtes** depuis juillet 2023, la formation **« comment présider un CSE »** réalisée sur le premier semestre 2023 à destination des directeurs, des partenaires sociaux et des managers et la formation au management du fait syndical pour les Directeurs d'Établissements (DE) lancée en septembre 2024. Par ailleurs, une formation **Droit social et Fondamentaux Ressources Humaines** pour tous les adjoints de directeurs d'établissements en France a également été dispensée à partir de septembre 2024, en co-animation par les Ressources Humaines et des juristes du droit du travail.

Enfin, près de 700 personnes ont participé à des **rencontres sociales** organisées dans l'ensemble des résidences, accompagnées de conseils de vie sociale élargis pour faciliter l'échange d'expériences et de ressentis.

Ces actions témoignent de l'engagement du Groupe en matière de dialogue social, de négociation collective et de droits syndicaux, avec plus de 30 organisations syndicales représentées dans les différentes instances, renforçant ainsi la cohésion et la collaboration au sein de l'entreprise.

La Direction des Ressources Humaines Groupe entretient des échanges approfondis et réguliers avec les Directions Ressources Humaines des différents pays pour analyser le climat social et aborder les enjeux stratégiques. Ces interactions visent à renforcer la collaboration et à anticiper d'éventuels risques pouvant affecter le dialogue social. Selon le niveau de risque identifié, le soutien fourni est adapté pour répondre de manière appropriée aux besoins spécifiques.



4.4.4. Suivi des mesures et évaluation de la performance à fin 2024

100 % (vs 100 % en 2023)

Pourcentage de collaborateurs couverts par un accord de partenariat mondial sur le dialogue social, les droits et les conditions de travail

2

Nombre de grèves significatives (France)

28,35 % (vs 29,35 % en 2023)

Taux de turnover

8,7 % (vs 9,0 % en 2023)

Taux d'absentéisme

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. Néanmoins, plusieurs obstacles peuvent compromettre cet accès :

- les coûts élevés qui peuvent rendre les services médicaux, le logement ou les conditions de vie inabordables pour certaines personnes ;
- le manque de capacité d'accueil des établissements pouvant compromettre l'accès aux services nécessaires ;
- le manque d'infrastructures dans les zones rurales pouvant poser des difficultés d'accès pour les habitants de ces régions ;
- la discrimination dans l'accès aux soins basée sur l'ethnie, le genre ou l'orientation sexuelle.

Ce risque pourrait être aggravé dans le cas où *emeis* serait le seul acteur sur le marché à proposer le traitement de certaines pathologies mais ne garantirait pas l'accès à ces soins pour les raisons susmentionnées.

4.5.2. Procédures d'évaluation

Pour certaines pathologies chroniques (ex. Alzheimer) et dans certains pays (ex. France en tant que pilote, Pays-Bas...), le Groupe peut **assurer un parcours de soins sans rupture**, notamment à travers l'accompagnement des patients et de leurs familles à tous les stades de la pathologie (service à domicile, séjour temporaire, accueil de jour, maison de retraite...).

Le Groupe dispose d'un processus de suivi des plaintes des patients/résidents/bénéficiaires avec un registre des plaintes (orales et écrites) incluant la numérisation du courrier et des éléments de réponse.

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.

Présent dans 21 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.

emeis offre également des **services et soins à domicile**, en France, en Autriche, en Allemagne et en Suisse, élargissant ainsi la couverture territoriale et garantissant l'accès aux mêmes services pour les personnes vivant dans des zones plus reculées, n'ayant pas accès à un établissement du Groupe.

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, finalisée en juin 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, Allemagne et France, spécialement conçues pour les seniors autonomes

proposant des services complets tels que la conciergerie, le ménage et la restauration.

Le Groupe s'inscrit naturellement dans une démarche sociale et solidaire à travers ses nombreuses initiatives en faveur des populations locales articulées autour de trois grandes thématiques : **la lutte contre l'isolement social et la promotion de l'inclusion des proches, le soutien aux projets associatifs et d'intérêt général**, ainsi que la **mise en œuvre d'actions de prévention en faveur des populations locales**.

Ainsi, l'engagement en faveur de l'inclusion et de la diversité à travers le programme *emeis* CHANGE soutient un **impact positif sur l'accès aux soins**, reflétant ainsi la volonté d'*emeis* d'améliorer la qualité de vie de tous les patients.

L'implication des équipes, des patients/résidents et de leurs proches dans des actions solidaires et de sensibilisation à la santé renforce son rôle actif au sein des centres-villes et le maintien du tissu social, notamment grâce à diverses actions telles que :

- 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 ;
- la sensibilisation des directeurs d'établissements à signer des **partenariats locaux** lorsque cela est possible et pertinent pour *emeis*.

4.5.4. Suivi des mesures et évaluation de la performance à fin 2024

0,84 ETP par patient/résident

Taux d'encadrement de personnel à l'échelle
du Groupe



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

4.6.1. Description du risque

En tant que prestataire de soins, *emeis* peut être confronté à des situations de maltraitance des patients, des bénéficiaires et/ou des résidents. 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/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 et font l'objet **d'enquêtes internes** avec des mesures correctives.

Par ailleurs, le Groupe dispose d'un dispositif hebdomadaire de **remontée des événements indésirables graves (EIG)**. Une analyse des causes profondes des EIG est réalisée avec un suivi mensuel des plans d'action qui en découlent.

Au niveau du Groupe, un audit interne par établissement est réalisé à minima une fois par an **par chaque DR** pour auditer les résultats des auto-évaluations déclarées par les directeurs des établissements dans le cadre du Système de Management de la Qualité.

Le Groupe mène des **enquêtes de satisfaction** régulières : enquêtes annuelles réalisées par un prestataire externe pour les maisons de retraite et résidences seniors, questionnaire de satisfaction à renseigner pendant ou après le séjour en clinique, et remontée par pays des résultats des enquêtes pour les services à domicile.

Le Groupe a généralisé la **certification** de ses établissements selon la norme **ISO 9001** ou équivalente (HAS en France). Par ailleurs en France, des **contrôles et des inspections externes** sur l'exploitation des établissements *emeis* sont réalisés par différentes autorités telles que les Agences Régionales de Santé (ARS), les Conseils Départementaux (CD)...

En France, **des audits internes sur les fondamentaux des établissements** sont réalisés et incluent notamment la vérification de la bonne gestion des procédures de contention.

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*. Cette exigence s'inscrit pleinement dans le nouveau projet

de soins du Groupe. Celui-ci doit permettre d'identifier et de mettre en œuvre les réponses les mieux adaptées aux enjeux du soin et de l'accompagnement pour aujourd'hui et pour demain. Pour prévenir les risques portant atteinte à la dignité des patients et résidents, *emeis* a instauré une politique médicale stricte. 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), présidée par le Professeur Pierre Krolak-Salmon, est garante des fondamentaux et de bonnes pratiques du soin dans le Groupe à travers les sous-commissions thématiques ;
- le **Conseil Scientifique International et Interdisciplinaire** (International Scientific Committee – ISC), sous la présidence du Professeur Didier Pittet, 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), dirigé par le Professeur Emmanuel Hirsch, définit les lignes directrices éthiques pour garantir que toutes les décisions médicales et de soins respectent des normes éthiques élevées.

De plus, la démarche éthique a été considérablement renforcée en 2023 avec la **création d'une Direction de l'Éthique**. Cette Direction a pour mission de promouvoir et de soutenir l'approche éthique médico-soignante, afin que chaque situation soulevée par un bénéficiaire, un patient, un résident, un proche ou un professionnel, qui pose une question d'éthique, soit examinée et traitée de manière adéquate. Cette initiative reflète l'engagement du Groupe envers les valeurs qu'il incarne dans l'exercice de ses missions. Elle constitue une démarche institutionnelle visant à accompagner tous les professionnels du Groupe dans leur exigence

d'exemplarité, de conduite appropriée, ainsi que dans la mise en œuvre de pratiques compétentes, bienveillantes et justes. L'attention portée à l'éthique est à la fois un pilier, un levier et un vecteur essentiel de la stratégie et du développement du Groupe.

Le Groupe s'engage à promouvoir une approche de bientraitance basée sur des **recommandations et des pratiques professionnelles exemplaires**. Cette démarche se déploie au sein des établissements et des dispositifs d'intervention à domicile grâce à des échanges continus entre tous les acteurs, incluant la personne concernée et ses proches. Des réunions de synthèse hebdomadaires dans chaque établissement permettent à l'équipe de discuter des difficultés rencontrées et d'identifier collectivement les solutions les plus adaptées pour respecter les droits, les libertés, l'individualité et la dignité des patients et résidents.

Pour prévenir les risques de maltraitance, le Groupe a mis en place un **protocole préventif dans tous ses établissements**, comprenant des procédures de recrutement et d'intégration rigoureuses, un suivi et une formation continue du personnel, ainsi qu'un système de gestion des signalements avec des **mesures correctives** appropriées en cas de maltraitance présumée ou avérée. *emeis* a ainsi établi un **réseau national de « référents en éthique et bientraitance »**, animé par des ambassadeurs régionaux qui forment les équipes à la bientraitance et la prévention de la maltraitance.

En janvier 2023, *emeis* et 1 827 autres membres du Syndicat national des établissements, résidences et services d'aide à domicile privés pour personnes âgées (SYNERPA) ont signé une **Charte d'engagement** inédite pour replacer l'éthique et la transparence au cœur de l'accompagnement des personnes âgées. De plus, le **Code de Conduite Éthique et RSE** du Groupe précise que chaque professionnel doit adopter un comportement exemplaire et des pratiques adéquates tout au long de son parcours.

Enfin, *emeis* a transformé les dispositifs de dialogue en renforçant les échanges avec les familles et en créant en France une **plateforme d'écoute** pour les proches des résidents, sous la médiation de M. Claude Évin.



4.6.4. Suivi des mesures et évaluation de la performance à fin 2024

84 % (vs 72 % en 2023)

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

91 % (vs 91 % en 2023)

Taux de satisfaction générale des résidents, des patients et des bénéficiaires

35 (vs 36 en 2023)

NPS (Net Promoter Score) pour les résidents, pour les patients et pour les bénéficiaires

89 % (vs 71 % en 2023)

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

90 % (vs 84 % en 2023)

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

5 895 (vs 3 998 en 2023)

Nombre d'EIG

2 525

Nombre de personnes formées à la prévention de la maltraitance

(*) 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.

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 constituer une atteinte aux droits des personnes sur 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

Évaluation externe du dispositif de protection des données par un cabinet d'avocats et un cabinet de conseil pour les activités siège, cliniques et maisons de retraite France a été mené en 2023 avec l'établissement d'une feuille de route et la mise en œuvre des actions correctrices. En 2024, un état des lieux des traitements de ses activités domicile France a été mené par l'équipe en charge de la Protection des données.

Évaluations d'impact sur la vie privée (Privacy Impact Assessments – PIA) par les métiers, des experts en matière de données personnelles et de sécurité sur les projets pouvant présenter des risques élevés d'impacts sur la vie privée conformément au RGPD (Règlement Général sur la Protection des Données).

Notification des autorités compétentes et des personnes concernées lorsque leurs droits et libertés sont affectés, conformément à la procédure spécifique de gestion des incidents.

Obtention et maintien de la **certification ISO 27001** depuis 2016 et de la certification **Hébergeur de Données de Santé (HDS)** depuis 2019.

Audits réguliers et tests d'intrusion pour évaluer la maturité et la robustesse du dispositif de cybersécurité à l'échelle du Groupe.

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 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.

En 2024, des mesures concrètes ont été mises en œuvre en France, dont 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 résidents (notamment via les livrets d'accueil) et aux autres personnes concernées (politique externe sur le site web Groupe *emeis*) ;
- l'accent a également été mis sur l'intégration du **privacy by design et by default** dans tous les projets de l'entreprise, assurant ainsi une approche proactive de la protection des données ;
- la **gestion des exercices de droits de 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 de l'Audit et du Contrôle Internes, des Risques, des Assurances et de la Conformité ainsi que la Direction Juridique et la Direction des Systèmes d'Information.

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.

Le Groupe a formalisé 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 sur l'ensemble du Groupe (périmètre géographique) pour toute activité où les systèmes d'information du Groupe sont impliqués (y compris les activités de service à domicile), 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.

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 24/7 des incidents.



4.7.4. Suivi des mesures et évaluation de la performance à fin 2024

100 %

Pourcentage d'établissements ayant reçu le guide Protection des données personnelles (France)

24 080

(vs 23 000 en 2023)

Nombre de collaborateurs sensibilisés à la cybersécurité

117

(vs 135 en 2023)

Nombre de campagnes de sensibilisation à la cybersécurité

58

(vs 57 en 2023)

Nombre de tests d'hameçonnage réalisés au niveau mondial

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 actions ou comportements qui porteraient atteinte à la probité ou qui enfreindraient les différentes obligations légales pourraient avoir un impact majeur sur les collaborateurs et sur la qualité des soins prodigués par emeis.

Cela peut se manifester sous deux formes principales :

- Manquements à l'intégrité survenant lorsque la pression pour privilégier les mesures de réduction des coûts par rapport à la qualité des soins conduit à un manque de personnel et de ressources pour les patients, pouvant entraîner la détérioration de la santé physique et mentale des collaborateurs et affecter les soins aux patients. Des politiques de réduction drastique des coûts et une pression exercée sur les fournisseurs peuvent, par exemple, entraîner l'achat de

matériaux de moindre qualité et affecter à terme les soins prodigués.

- Atteinte à la probité entraînant une baisse de la qualité des services en raison du détournement à des fins personnelles de fonds destinés aux salaires et aux avantages sociaux des collaborateurs. Cela comprend les paiements retardés ou réduits au personnel, l'utilisation abusive de dons et d'allocations gouvernementales destinés aux soins des patients ou à la modernisation des installations.

Ces conditions défavorables pourraient non seulement placer une contrainte physique et mentale sur les collaborateurs, mais également compromettre leur bien-être général et leur productivité, ce qui aurait par conséquent un impact sur les soins aux patients.

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 : Politique cadeaux et invitations, Charte du lobbying responsable, Politique de prévention et de gestion des conflits d'intérêts accompagnée du formulaire de déclaration, Politique mécénat et sponsoring, Politique globale 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.

En complément des documents structurants, la diffusion de la culture éthique des affaires s'effectue notamment par le biais de l'engagement de l'instance dirigeante au travers d'un **Comité Groupe de Pilotage Éthique des Affaires**. Il a été instauré en février 2023 et s'est réuni à sept reprises en 2023 et à six reprises en 2024.

La composition de ce Comité (Directeur Général Groupe, Directeur Financier Groupe, Directrice des Ressources Humaines Groupe, Directrice Juridique Groupe, Direction de l'Audit et du Contrôle Internes, des Risques, des Assurances et de la Conformité Groupe) traduit la volonté du Groupe d'impliquer la Direction Générale sur l'ensemble des sujets relevant de l'éthique des affaires. Le Comité Groupe Éthique des Affaires a notamment pour missions de promouvoir la culture éthique des affaires au sein du Groupe, d'examiner les actions engagées visant à prévenir et détecter les actes de corruption et/ou de manquement à la probité et proposer le cas échéant des recommandations et de valider les politiques ou procédures, ou leurs mises à jour, en lien avec l'Éthique des Affaires. Il est par ailleurs tenu informé du suivi des alertes reçues dans le cadre du **dispositif d'alerte du Groupe**, de l'évolution des indicateurs clés (déploiement

4.8.2. Procédures d'évaluation

Un **programme de conformité dédié** afin de respecter les obligations fixées par la loi française dite Sapin 2 relative à la transparence, à la lutte contre la corruption et à la modernisation de la vie économique est mis en place.

Depuis 2023, le Groupe dispose d'une **cartographie des risques de corruption et de trafic d'influence** dans tous ses pays et d'une cartographie consolidée au niveau du Groupe. Des plans d'action associés sont mis en place par les zones géographiques le cas échéant et sont suivis au niveau du Groupe.

emeis dispose d'un **dispositif d'alerte** (emeis.signalement.net), qui permet à ses collaborateurs, et à toutes autres parties prenantes d'alerter sur des

manquements au Code Éthique et RSE ou et/ou de toutes dispositions légales et réglementaires, dont notamment la corruption et le trafic d'influence.

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.

des politiques et procédures, formations, conflits d'intérêts à criticité élevée...), des principales évolutions législatives et réglementaires en lien avec l'Éthique des Affaires et de l'activité de la Fonction conformité Groupe et 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. Depuis 2022 le Groupe dispense des **formations présentielles obligatoires à tous les collaborateurs les plus exposés au risque de corruption**. Ces formations couvrent notamment les aspects suivants : définitions et concepts clés, législation anti-corruption, programme de conformité emeis et des études de cas. En 2023, le Groupe a déployé un **e-learning** dans tous les pays et traduit dans toutes les langues (exception faite de la République tchèque, la Slovaquie et Croatie, pays dans lesquels les implantations du Groupe sont en nombre extrêmement réduit).

En juillet 2024, le Groupe a déployé une nouvelle **politique d'évaluation des tiers**. Cette politique intègre toutes les parties identifiées comme à risques, en lien avec la cartographie des risques de corruption. Ces évaluations consistent à collecter des informations et documents sur un tiers afin d'identifier et d'en apprécier les différents risques d'atteinte à la probité auxquels s'expose le Groupe emeis en entrant ou poursuivant des relations d'affaires avec celui-ci. Ces évaluations permettent de décider si et dans quelles conditions emeis peut avoir une relation d'affaires avec le tiers concerné. Depuis juillet 2024, sur le périmètre France, tous les fournisseurs qui sont i) référencés et pilotés par la Fonction Achats et ii) entrant dans une catégorie de tiers à risques selon une taxonomie établie font l'objet d'une évaluation à l'aide d'un outil d'intelligence économique.

Enfin, un **dispositif de contrôle interne du programme anti-corruption** est en cours de finalisation afin d'être déployé progressivement en 2025, tout comme les contrôles comptables anti-corruption.

4.8.4. Suivi des mesures et évaluation de la performance à fin 2024

4 793

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

3 287

Nombre de collaborateurs éligibles formés

Our commitments EXEMPLARY BUSINESS ETHICS

FOCUS

Le Groupe a également signé une Charte d'engagements avec le SYNERPA pour promouvoir l'éthique et la transparence. Des mesures spécifiques telles qu'une cartographie des risques de corruption, des Protocoles Achats transparents et une charte de recrutement responsable ont été mises en place.



5. Santé et sécurité

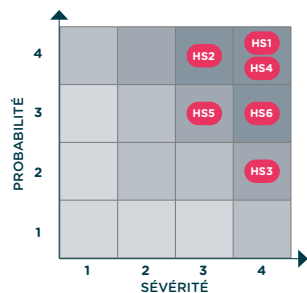
L'humain est au cœur des préoccupations d'emeis. La sécurité, la santé et le bien-être des patients et résidents constituent des priorités fondamentales du Groupe. Cet engagement s'accompagne également d'une attention particulière portée aux collaborateurs, qui jouent un rôle essentiel dans la qualité des soins prodigués.

Cette démarche repose sur quatre axes :
i) **des standards communs ambitieux fondés sur une culture équitable,**
ii) **un dispositif de bien-être intégrant les conditions de soin,** iii) **une approche proactive de prévention,** et iv) **des équipements adaptés.**

En 2023, une Direction Groupe Santé et Sécurité a été mise en place pour déployer un système de gestion des risques de santé dans toutes les zones d'implantation du Groupe.

L'objectif est ambitieux : **réduire de 20 % le taux d'incidents liés aux soins d'ici 2025 par rapport à 2020.** Cette initiative souligne la volonté d'assurer une prise en charge sécurisée et de qualité pour les patients et résidents.

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 exigeante du travail des collaborateurs d'emeis implique la prise en charge de résidents dépendants, la lutte contre la solitude, la gestion des problèmes de santé mentale et le soulagement de la douleur physique des patients, résidents ou bénéficiaires. Ces responsabilités, souvent associées à des horaires/amplitudes difficiles, peuvent exposer les travailleurs à des troubles psychosociaux. Ceux-ci peuvent être causés par un stress important, des relations interpersonnelles tendues, une culture organisationnelle inadéquate, une faible satisfaction professionnelle, des problèmes de communication, une mauvaise gestion des conflits et un déséquilibre entre vie professionnelle et personnelle. Les risques pour le bien-être mental et émotionnel des collaborateurs sont également amplifiés par un manque de soutien hiérarchique et des « comportements toxiques » au travail.

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 tous les pays où emeis opère.

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 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 37).

Pour répondre à ces enjeux, **l'organisation du travail au sein des entités est optimisée** avec le respect des temps de pause, l'évaluation régulière de la charge de travail et la communication préalable des plannings afin d'équilibrer vie professionnelle et 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, l'accord QVCT 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. 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.

FOCUS



En **Irlande**, chacune de nos maisons de retraite a nommé et formé un correspondant « premiers secours » santé mentale pour orienter les collaborateurs vers l'aide la plus pertinente en cas de crise.



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

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 également la **formation des salariés** (soignants, médecins, rééducateurs, personnel assurant l'accueil) à la gestion des **incivilités**, et la mise en place d'une **cellule d'écoute**.

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).

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. D'ailleurs, la rémunération variable 2024 du Directeur Général est indexée à hauteur de 25 % sur des objectifs Ressources Humaines, dont le progrès de la politique santé et sécurité des collaborateurs permettant la réduction du taux de fréquence.



FOCUS



En **Autriche**, le Groupe participe au programme fit2work du ministère autrichien des Services sociaux. Ce programme vise à accompagner les personnes dans une vie professionnelle saine et aide les entreprises à maintenir la capacité de travail de leurs employés.

Des formations en ligne sont également proposées à tous les collaborateurs, le cours sur la santé mentale de l'académie SeneCura a d'ailleurs reçu le prix d'excellence aux emeis Excellence Awards en novembre 2023.

En **Pologne**, emeis vient de lancer un programme complet de soutien qui, à long terme, comprendra une série d'initiatives axées sur la santé physique, émotionnelle et sociale.

En **Italie**, afin de sensibiliser nos équipes à l'importance de la prévention, emeis a conclu un partenariat avec le groupe Affidea pour faciliter l'accès aux examens diagnostiques et aux visites de spécialistes qui vient compléter les contrats de complémentaires santé.

En **Espagne**, une politique de gestion de carrière a été mise en place avec la revue des populations en cours, l'identification des talents et la structuration du référentiel emploi.

5.1.4. Suivi des mesures et évaluation de la performance à fin 2024

28,35 % (vs 29,35 % en 2023)

Taux de turnover

8,7 % (vs 9,0 % en 2023)

Taux d'absentéisme

795

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

FOCUS



En **France**, le Groupe a renforcé, tout au long de l'année 2023 et 2024, ses **dispositifs de prévention primaire, secondaire et tertiaire**. Une **nouvelle formation** de deux jours, dédiée aux risques psychosociaux et dispensée par un organisme externe de référence, a été mise en place pour les managers en établissement. Par ailleurs, des interventions, qu'elles soient externes ou internes, peuvent être mobilisées et adaptées aux situations individuelles ou collectives. Des **cellules d'intervention d'urgence** existent dans plusieurs pays du Groupe sous différents formats.

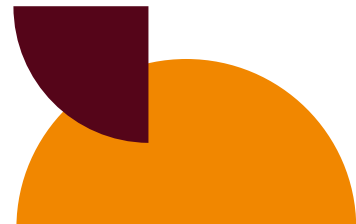


Des initiatives sont mises en place dans certains établissements avec l'aide de coaches et de professionnels du bien-être pour organiser des séances ponctuelles. En **Italie**, une application a été lancée pour encourager la pratique sportive et la cohésion entre les équipes en proposant des défis dans des activités variées comme la course, la natation et le yoga. Ces actions constituent les bases d'une politique plus structurée en faveur du sport au sein du Groupe, avec des partenariats en cours d'étude pour améliorer le bien-être physique et mental des collaborateurs.

En 2024, le Groupe a signé 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.



Cancer@Work, association reconnue d'intérêt général créée en 2012 par Anne-Sophie Tuszynski, est le premier club d'entreprises dédié au cancer et aux maladies chroniques au travail. À la fois plateforme d'échanges et incubateur de projets d'innovation sociale et économique, Cancer@Work œuvre pour changer le regard de la société et de l'entreprise sur les personnes malades. Grâce à ses actions, elle permet à tous – malades, aidants, managers, collègues, ressources humaines et dirigeants – de mieux intégrer et vivre la maladie dans le cadre professionnel.



FOCUS

HARCÈLEMENT (MORAL OU SEXUEL) SUR LE LIEU DE TRAVAIL

Au sein du Groupe, les collaborateurs peuvent être confrontés à des cas de harcèlement au travail de la part de la Direction, de collègues, ainsi que de patients, résidents, bénéficiaires ou de leurs familles. Ces situations peuvent être exacerbées par la surcharge de travail et l'épuisement des équipes, ainsi que par les relations de proximité entretenues avec les parties prenantes. Dans ce contexte de proximité, **le harcèlement au travail peut prendre différentes formes, notamment morale et sexuelle**, impliquant des comportements non désirés :

- 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 référents 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 référents 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 à la prévention du harcèlement**, notamment lors de leur intégration, ainsi qu'à la sensibilisation des équipes et à la prévention des situations pouvant y conduire.

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.

La plateforme de signalement du Groupe comprend une partie dédiée aux situations de harcèlement. Elle est accessible en ligne, garantit la confidentialité et protège contre les représailles.

Tous les signalements sont reçus par le Responsable Principal des Signalements (RPA), qui accuse réception dans les 7 jours et évalue chaque cas.

5.1.4. Suivi des mesures et évaluation de la performance à fin 2024

185 (vs 177 en 2023)

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

emeis, dont l'activité repose sur la qualité des soins des patients, résidents et bénéficiaires, doit déployer une politique de prévention des risques professionnels ambitieuse. Le non-respect des obligations légales en matière de santé et sécurité au travail ou la non-appropriation des mesures de prévention pourrait compromettre le bien-être et la sécurité des individus.

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 *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.

Un renforcement des méthodes d'**évaluation des risques professionnels** et d'analyses des accidents du travail ont été mises en place (par exemple : « cinq pourquoi »), en fonction des réglementations locales.

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 veille à respecter strictement les obligations légales en matière de santé et de sécurité au travail, et ces engagements s'appliquent à tous ses établissements à l'échelle mondiale sans exception.

En collaboration avec les partenaires sociaux, *emeis* met en œuvre des **actions quotidiennes** pour assurer la sécurité et la qualité des conditions de travail de ses collaborateurs, patients, résidents et familles.

Une **Direction Groupe Santé et Sécurité** a été mise en place en 2023 afin de déployer un système de management des risques de santé dans toutes les zones géographiques où le Groupe est implanté.

Chaque collaborateur est responsable de sa propre santé et sécurité et doit veiller à celles des personnes avec lesquelles il interagit. 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, soutenues par **trois ingénieurs et 8 coordinateurs santé et sécurité au travail en France recrutés en 2023**. 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 joueront 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. Une formation dédiée aux Risques Psychosociaux est désormais obligatoire pour tous les managers.

Sur les chantiers, les **bâtiments** sont conçus pour **intégrer la prévention** des risques dès la phase de conception, et les bonnes pratiques en matière de santé et de sécurité sont systématiquement affichées. Dans les établissements, des équipements sont installés pour réduire la charge physique et améliorer le confort et la sécurité des collaborateurs.

En 2024, un **espace collaboratif digital de partage** dédié à la Santé et à la Sécurité a été mis en place en France pour offrir à tous les collaborateurs un accès à des ressources variées, telles que des vidéos, des supports thématiques et des fiches informatives. Un **pôle AT/MP (Accidents du travail/Maladies Professionnelles)** a également été créé pour faciliter

la déclaration des accidents du travail (AT) et des maladies professionnelles (MP).

Dans le cadre d'un déploiement d'une **logique d'Équipements de Protection Individuelle (EPI)**, un test est en cours en France, avec l'objectif d'éradiquer les modèles à risques. Dix groupes de travail sont engagés dans la **refonte du Document Unique d'Évaluation des Risques Professionnels (DUERP)**, avec un objectif d'achèvement prévu pour le premier semestre 2025. En 2024, la Semaine de la Qualité de Vie au Travail et des Conditions de Travail (QVCT) a inclus des conférences et des activités sportives, tandis que des défis comme United Heroes ont été mis en place pour encourager l'engagement des collaborateurs.

5.2.4. Suivi des mesures et évaluation de la performance à fin 2024

98 %

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

21,19

(en baisse, par rapport au taux de référence qui s'élevait à 38,64 en 2020)

Taux de fréquence des accidents du travail

25 588

Nombre de jours perdus pour accidents du travail et maladies professionnelles



FOCUS



En 2023, en **France**, 19 Commissions Santé, Sécurité et Conditions de Travail (CSSCT) régionales ont été créées pour traiter les questions de santé, de sécurité et de conditions de travail des salariés. 2022 et 2023 ont également marqué une diminution de 25% des accidents du travail avec arrêt grâce à la politique de Santé et Sécurité au Travail. En 2024, un accord QVCT a également été signé.

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. Le Comité HSE intègre des représentants du personnel, se réunit au minimum quatre fois par an et ses membres bénéficient d'au moins 30 heures de formation spécifique par an.

En **Suisse**, le programme Movis a été mis en place avec le déploiement d'un programme d'assistance pour les employés et les managers en cas de difficulté professionnelle.

En **Autriche**, un programme de santé mentale a été mis en place à travers une enquête menée auprès de l'ensemble des collaborateurs autour de la santé mentale et la création d'une formation en ligne autour des enjeux de santé mentale.

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 de la part de la direction pourraient avoir des conséquences directes sur la santé et la sécurité des patients, des résidents, des bénéficiaires et des collaborateurs d'emeis.

Les risques concernent aussi la pénurie de matériel, une mauvaise anticipation des stocks, une communication insuffisante entre les professionnels de santé ainsi qu'une mise en œuvre tardive 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

Des **entretiens réguliers** des chaudières et climatisations sont réalisés au niveau des établissements.

En France, des **contrôles externes** sont réalisés par les Agences Régionales de Santé (ARS) sur les plans bleus/ plans blancs. Des **audits internes sur les fondamentaux des établissements** sont également réalisés pour vérifier l'existence du plan bleu, et sa correcte mise à jour.

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.

Le 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 d'événement, 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 lors de futures situations similaires.

En France, un protocole existe pour « Reconnaître et prendre en charge une déshydratation » et qui prévoit 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.

Pour renforcer sa politique de recherche et de prévention, la **Commission médico-soignante du Groupe** (Group Medical Care Commission – GMC²), qui comprend une sous-commission dédiée à la prévention des risques infectieux (IPC - Infection Prevention & Control), veille à l'organisation efficace des services médicaux et soignants, à travers des **formations régulières et des fondamentaux** proposés aux équipes soignantes, leur permettant d'adopter de bonnes pratiques et d'améliorer la prévention du risque infectieux.

Par ailleurs, une à deux fois par an des formations/ sensibilisations sont organisées en établissement en fonction des risques auxquels l'établissement est exposé (canicule, inondation, grand froid...) et des fiches actions du plan bleu élaborées.

Parallèlement, pour **renforcer la résilience énergétique** des maisons de retraite, le Groupe procède à l'installation progressive de groupes électrogènes permanents (c'est notamment le cas en France, Espagne et Allemagne). En France, des contrats avec des prestataires externes sont conclus pour la mise à disposition, en cas de crise, de groupes électrogènes temporaires (pour les maisons de retraite et les cliniques non équipées de systèmes d'alimentation de secours).

En termes de prévention des événements climatiques extrêmes, le Groupe a mis en place une installation progressive de systèmes de refroidissement (climatisation et ventilation) pour protéger les patients et le personnel lors des canicules plus fréquentes dans les zones à risques. En France, *emeis* met en place progressivement une redondance du système de production de chauffage/eau chaude sanitaire (ECS) avec deux équipements par établissement pour éviter les ruptures et notamment en cas de vague de froid.

5.3.4. Suivi des mesures et évaluation de la performance à fin 2024

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



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 insuffisances au sein des systèmes de soins et de prestations de services d'emeis peuvent se manifester de différentes manières. Elles peuvent prendre la forme :

- d'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 ;
- d'une supervision insuffisante de la distribution des repas pouvant conduire à des problèmes de malnutrition parmi les résidents, patients ou bénéficiaires ;
- de chutes résultant d'un environnement non sécurisé ou d'un manque de surveillance adéquate ;
- de dénutrition due à une alimentation inappropriée ou insuffisante ;
- de déshydratation liée à une mauvaise gestion de l'hydratation des résidents ;
- de 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

Au niveau du Groupe, un **audit par établissement** est réalisé à minima une fois par an **par chaque DR** pour auditer les résultats des auto-évaluations déclarées par les directeurs des établissements dans le cadre du Système de Management de la Qualité. Des audits ponctuels peuvent également être portés par des experts métiers (ex : audit du circuit des médicaments par la pharmacienne en France).

Le Groupe a généralisé la **certification** de ses établissements selon la norme **ISO 9001**. Dans les pays où la certification n'est pas réglementée, tous les établissements sont certifiés par des organismes indépendants, garantissant ainsi la qualité et la sécurité des soins.

Le Groupe dispose d'un dispositif hebdomadaire de **remontée des événements indésirables graves (EIG)**. Une analyse des causes profondes des EIG est réalisée avec un suivi mensuel des plans d'action qui en découlent.

Le Groupe mène des **enquêtes de satisfaction** régulières : enquêtes annuelles réalisées par un prestataire externe pour les maisons de retraite et résidences seniors, questionnaire de satisfaction à renseigner pendant ou après le séjour en clinique, et remontée par pays des résultats des enquêtes pour les services à domicile.

En France, **des audits internes sur les fondamentaux des établissements** sont réalisés et des travaux de vérification sont effectués sur la prise en charge et les soins, couvrant la traçabilité des soins, les mesures de prévention de la dénutrition, la gestion des procédures de contention, la prévention des chutes, le circuit du médicament.

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 hygiène, prévention du suicide, circuit du médicament et premiers secours. L'expérimentation est au cœur de la stratégie, avec 30 pilotes lancés en France sur les repas et les rythmes journaliers d'activité pour améliorer les soins et les services.

Le circuit du médicament au sein des établissements du Groupe emeis, de la prescription à l'administration, est conforme aux législations nationales et aux recommandations de bonnes pratiques. Les médicaments sont exclusivement délivrés sur ordonnance médicale, garantissant ainsi un usage approprié et sécurisé des traitements pour les patients et résidents.

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, soutenus par un **plan de maîtrise sanitaire** et un suivi rigoureux des indicateurs médicaux et de qualité par la Direction Médicale et la Direction RSE et Qualité. L'équivalent de ces dispositifs existe dans plusieurs pays où le Groupe opère.

En parallèle, une **réorganisation approfondie des départements médicaux, soignants et de la qualité** a été mise en place pour renforcer la qualité des soins grâce à une approche interdisciplinaire formalisée. 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.

Les dispositifs de dialogue ont été transformés pour mieux écouter les patients, résidents et leurs proches, grâce à des plateformes d'écoute et des dispositifs de médiation.

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 2024

0,84 ETP par patient/résident

Taux d'encadrement à l'échelle du Groupe

91% (vs 90 % en 2023)

Taux de satisfaction des résidents, des patients et des bénéficiaires sur les soins

89% (vs 71% en 2023)

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

5 895 (vs 3 998 en 2023)

Nombre d'EIG

FOCUS



En **Espagne**, emeis a signé un partenariat avec l'Hippocratic Movement pour promouvoir l'éthique et former les professionnels de santé.



Senevita a été distinguée par le Swiss SVG Trophy 2023 pour son excellence en restauration hospitalière en **Suisse**.

5.5. Risque de contamination des patients/résidents

5.5.1. Description du risque

Les activités d'emeis peuvent entraîner des situations où une gestion inadéquate des ressources, telles que les fournitures médicales, les protocoles d'hygiène ou les pratiques sanitaires, peuvent 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

Des prestataires externes sont chargés de divers contrôles, notamment la sécurité alimentaire avec des analyses bactériologiques et le contrôle de l'hygiène des locaux de cuisine, la détection de légionelle dans l'eau, ainsi que des audits sur site et des contrôles externes par les services vétérinaires. Chaque établissement est tenu de tenir à jour le carnet sanitaire avec les résultats de ces contrôles réguliers.

Le Groupe a adopté la norme **ISO 9000** comme référentiel de base pour son système de gestion de la qualité.

En France, tous les établissements sont audités par un **bureau d'étude spécialisé dans l'eau** qui établit un rapport avec les plans d'action adéquats pour disposer du bon protocole d'actions par établissement. Ces plans d'action sont suivis au niveau du siège jusqu'à clôture du protocole d'action par l'établissement.

En France, les audits internes sur les fondamentaux des établissements vérifient l'existence du carnet sanitaire et de sa mise à jour régulière.

En Allemagne, les résidences sont soumises à un audit externe réalisé quatre fois par an par un prestataire externe.

5.5.3. Actions de prévention et d'atténuation

En 2023, emeis a renforcé sa **stratégie de qualité et de gestion des risques**, en mettant un accent particulier sur la prévention des contaminations chez les patients et résidents. Dans les pays où les certifications ne sont pas obligatoires, le Groupe a choisi de certifier tous ses établissements ISO 9000:2015, assurant ainsi la qualité et la sécurité des soins. De plus, une réorganisation en profondeur des départements médicaux, soignants et de la qualité a été entreprise. Cette réorganisation vise à améliorer la qualité des soins à travers une approche interdisciplinaire formalisée, axée sur la réduction des risques infectieux.

Chaque établissement du Groupe dispose également d'un **plan de maîtrise sanitaire** destiné à prévenir les risques chimiques, physiques et biologiques liés à la restauration collective. Pour faire face aux situations d'urgence, chaque entité est équipée à la fois d'un plan de gestion de crise et d'un plan de continuité d'activité, garantissant ainsi la pérennité des services en toutes circonstances. Des campagnes de vaccination sont également mises en place au niveau du Groupe.

Parallèlement, les **programmes de formation** des chefs cuisiniers ont été optimisés en veillant particulièrement à la chaîne du froid afin de minimiser les risques de contamination des patients. Les chefs cuisiniers du Groupe sont ainsi formés à l'hygiène alimentaire (HACCP).

Dans le cadre de la **gestion de la qualité de l'eau et de la prévention de la prolifération de certaines bactéries** dont la légionelle, le Groupe a mis en place un dispositif de surveillance rigoureux qui inclut le maintien à jour au niveau des établissements du classeur sanitaire qui répertorie toutes les actions réglementaires à réaliser (comme le soutirage d'eau, la vérification du fonctionnement de certains appareils, les mesures et relevés quotidiens de températures...), ainsi que l'obligation au niveau des établissements en France de réaliser des prélèvements d'eau à intervalles réguliers selon les procédures mises en œuvre.

En France, les agents de maintenance sont formés à la légionellose dans les deux mois suivant leur prise de poste, par les chargés d'affaires maintenance.

Des **contrôles** sont effectués sur plusieurs aspects, notamment l'hygiène, la maîtrise des bonnes pratiques et la gestion des déchets à risques infectieux :

- L'objectif est d'assurer le **respect des normes sanitaires et des bonnes pratiques en matière d'hygiène** visant à prévenir les risques de contamination et à garantir un environnement sûr pour les patients, les résidents et le personnel.
- Des procédures internes sont mises en place pour garantir **une gestion efficace des déchets à risques infectieux**, conformément aux réglementations en vigueur.



5.5.4. Suivi des mesures et évaluation de la performance à fin 2024

89 % (vs 71% en 2023)

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

68,9 %

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

FOCUS



En **Belgique**, l'Agence Fédérale pour la Sécurité
de la Chaîne Alimentaire (AFSCA) a effectué
28 inspections dans les établissements d'emeis
en 2023.

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 **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 en 2024.

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

5.6.1. Description du risque

emeis est tenu de garantir un environnement sûr pour ses patients et résidents. Cela implique de gérer divers risques pouvant mettre en danger les collaborateurs, les patients, les bénéficiaires et les résidents, notamment les interruptions d'électricité, incendies, inondations, canicules et problèmes de qualité de l'eau, qui peuvent s'aggraver en raison d'un contrôle insuffisant ou de manque de mesures préventives.

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

Des **audits externes** sont réalisés régulièrement pour évaluer le respect des procédures réglementaires et de sécurité dans les établissements (ex. en France l'inspection du travail, l'ARS, la DDPP-Direction Départementale de la Protection des Populations, les Caisses d'Assurance Retraite et de la Santé au Travail CARSAT...).

En France, *emeis* mandate un **bureau de contrôle** (APAVE) pour réaliser des contrôles périodiques visant à s'assurer du bon fonctionnement du bâtiment en termes de sécurité. Les résultats de ces contrôles sont revus et suivis par les chargés d'affaire maintenance.

Tous les 2 à 4 ans, chaque établissement fait l'objet d'une visite de contrôle de la commission de sécurité. Les plans d'action en cas d'avis défavorables pouvant mener à une fermeture administrative de l'établissement sont suivis par la direction immobilière Groupe.

En France, des **audits internes sur les fondamentaux des établissements** sont réalisés pour vérifier le respect des vérifications périodiques et leur traçabilité dans le registre de sécurité, la réalisation des formations et exercices d'évacuation, la prise en compte des résultats des commissions de sécurité externe...

Des **analyses de résilience climatique** sont réalisées au niveau du Groupe sur toutes les nouvelles constructions, incluant l'élaboration de plan **d'adaptation climatique**. Ces analyses de résilience vont être déployées sur le parc immobilier à partir de 2025, dans les principaux pays dans lequel le Groupe opère.

5.6.3. Actions de prévention et d'atténuation

Dans un secteur médico-social où la protection des populations vulnérables et des collaborateurs est essentielle, il est crucial pour *emeis* d'anticiper et de maîtriser les risques potentiels menaçant l'intégrité physique et psychologique de ses patients, résidents et collaborateurs, afin de garantir un environnement de travail et de soins sécurisé, respectueux et bienveillant.

emeis met en place sur l'ensemble des établissements de la **maintenance préventive** (système de sécurité incendie, désenfumage, extincteurs, contrôle de température sur l'eau chaude sanitaire, contrôle de température des armoires électriques...) et **curative**, qui font l'objet d'une traçabilité permettant d'identifier le problème survenu et d'en suivre la résolution, et ont également été mises en place dans l'ensemble des établissements du Groupe. Les **équipes de maintenance**, présentes dans chaque pays, sont responsables des opérations de maintenance préventive et des mesures correctives.

Par ailleurs, le Groupe a investi dans plusieurs **mesures de sécurité** pour protéger les patients, résidents et bénéficiaires et prévenir les incidents dans ses établissements. Ainsi, des mitigeurs thermostatiques ont été installés progressivement pour prévenir les risques de brûlure lors de l'utilisation de l'eau chaude, des entre-bailleurs ont été posés sur les fenêtres de tous les établissements pour réduire les risques de défenestration et de suicide. Des mesures de prévention de la fugue ont également été mises en place (telle que la mise en place de digicodes sur les portes). Les tables de chevet dans les cliniques psychiatriques sont fixées au mur à l'aide de fixations anti-vandales pour éviter tout déplacement dangereux. 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 qui veille à réaliser le suivi et le contrôle réglementaire de ses établissements en termes de sécurité, incendie, qualité de l'eau... Et au travers du bureau de contrôle externe (APAVE), *emeis* assure une veille réglementaire permettant d'anticiper et de réaliser les travaux nécessaires à la mise en conformité avec les exigences de sûreté.

En cas de situation de crise (ex. inondation, incendie...), le **plan bleu** en France définit les mesures à appliquer et centralise les documents essentiels pour organiser les réponses nécessaires. Ainsi, en France, un protocole existe en cas d'évacuation Incendie. Des **fiches actions** (en cas d'inondation, canicule, vent violent, sécurisation de l'établissement...) existent également garantissant une application homogène et coordonnée du plan bleu à travers tous les établissements en cas de crise.

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).

Par ailleurs et en fonction des législations en vigueur dans chaque pays, des formations à l'ensemble des collaborateurs des établissements sont dispensées par l'agent de maintenance.

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.

Pour assurer la sécurité dans les cliniques, des mesures de contrôle d'accès existent pour sécuriser le circuit du

médicament conformément à la réglementation. Un système électronique avec badges personnalisés ou digicodes régule l'accès aux zones à accès limité comme les postes de soin tandis que les chariots et armoires sont équipés de serrures à clés ou digicodes. Les pharmacies sont uniquement accessibles au personnel de la pharmacie, leurs portes sont équipées d'une serrure à clé ou d'un système électronique avec badge personnalisé et les fenêtres sont équipées de barreaux. Les droits d'accès sont différenciés selon le personnel, et une traçabilité des accès est assurée, garantissant ainsi la prévention des accès non autorisés et une gestion sécurisée des médicaments.



5.6.4. Suivi des mesures et évaluation de la performance à fin 2024

365

Nombre d'animateurs Prévention Sécurité par site (en France)

3*

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

98 %

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

* 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 à minima sur l'évacuation et l'utilisation des moyens de secours une fois par an. Cette formation est dispensée par l'organisme externe CHUBB.

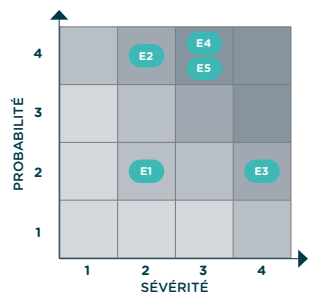
6. Environnement

Conscient des impacts environnementaux de ses activités, *emeis* s'est engagé dans une démarche environnementale impliquant toutes les Directions Opérationnelles et les Directions Support. Celle-ci inclut des objectifs mesurables et des indicateurs de performance pour piloter sa mise en œuvre. Le Groupe utilise **plusieurs leviers d'action pour contribuer à sa transition environnementale**, notamment dans **les secteurs de l'immobilier, de la restauration et de la vie quotidienne des établissements**.

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 la Direction Qualité et RSE, 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

Contamination de l'environnement causée par l'introduction de substances nocives ou de polluants dans les sols, l'air ou l'eau, pouvant découler de :

- La pollution de l'air est causée par l'émission de substances nocives dans l'atmosphère, notamment les particules fines (PM), le dioxyde d'azote (NO₂), le dioxyde de soufre (SO₂), le monoxyde de carbone (CO), les composés organiques volatils (COV) ainsi que d'autres gaz et particules nocifs. emeis est en particulier sujet aux risques d'humidité liés à la ventilation et à la gestion de la température, pouvant donner lieu à la formation de moisissures et à la dégradation des matériaux. De plus, les activités de cuisson dans les résidences peuvent libérer des polluants (particules fines, monoxyde de carbone, dioxyde d'azote ou composés organiques volatils) polluant l'air intérieur. Enfin, les émissions de transport des véhicules utilisés par les résidents, le personnel et les visiteurs, en particulier dans les zones urbaines ou densément peuplées, peuvent contribuer à la pollution de l'air.

- La pollution de l'eau désigne la contamination des masses d'eau telles que les rivières, les lacs, les océans et les eaux souterraines par des substances nocives et des polluants. Les activités d'emeis peuvent avoir un impact *via* les eaux usées ou les fosses septiques, les produits d'entretien ménager, les pesticides et les engrais utilisés dans les jardins, mais aussi les solides en suspension provenant des médicaments, ce qui peut entraîner le déversement de produits chimiques nocifs dans les eaux usées.
- La pollution des sols résulte de l'introduction de substances dangereuses et de produits chimiques dans l'environnement naturel du sol. Dans le cas d'emeis, la pollution peut provenir de déversements (carburants, huiles, solvants et peintures), du lessivage des produits chimiques, de l'élimination inadéquate de déchets médicaux contaminant le sol et de l'utilisation de pesticides et d'engrais dans les espaces verts.

mentionné dans la **Green Building Strategy** et dans la politique achats du Groupe.

Un recensement des cuves à fioul dans l'ensemble du Groupe a également été effectué en vue d'**établir un plan de transition vers des solutions énergétiques alternatives plus durables**.

Enfin, le Groupe a **également mis en place une stratégie globale pour optimiser l'utilisation et la gestion des produits d'entretien**, à travers notamment la promotion de produits biosourcés pour réduire l'impact environnemental, le renforcement des mesures de sécurité pour éviter la pollution de l'eau (ex. interdiction de stocker les produits d'hygiène près des siphons de sol et ajout obligatoire de bacs de rétention sous chaque bidon) et la formation à leur bonne utilisation.

6.1.2. Procédures d'évaluation

En France, un **diagnostic Technique d'Amiante** est réalisé pour les immeubles construits avant le 1^{er} juillet 1997, et un **diagnostic plomb** pour les immeubles construits avant 1949.

6.1.3. Actions de prévention et d'atténuation

emeis a mis en place une **politique de gestion des déchets** en novembre 2024, visant à optimiser le traitement des déchets et notamment les déchets dangereux (comme les déchets d'activités de soins à risques infectieux - DASRI et les équipements électriques et électroniques - EEE), en conformité avec les réglementations et les bonnes pratiques,

incluant un processus de tri rigoureux, et des partenariats pour le reconditionnement et le recyclage de certains matériaux.

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. Cet engagement est clairement

6.1.4 Suivi des mesures et évaluation de la performance à fin 2024

107

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

0

Nombre d'établissements construits en France avant 1949 et devant faire l'objet d'une mise à jour des diagnostics de plomb

113

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

Une gestion inadéquate des déchets impliquerait la production de surplus de matériaux, de sous-produits ou de substances liées aux activités d'emeis, conjuguée à un traitement ou une élimination insuffisante des déchets. Cela impliquerait non seulement une élimination incorrecte, mais aussi des pratiques de recyclage et de valorisation insuffisantes.

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

Un **questionnaire annuel spécifique aux déchets** permet aux pays de déclarer les volumes de déchets générés (y compris les déchets recyclables, organiques, et d'activités de soins) ainsi que les données relatives à leur traitement.

Les **12 engagements de la politique déchets** sont, selon leur nature, suivis dans le cadre du système de gestion de la qualité (mesure du gaspillage alimentaire, respect efficace de la collecte différenciée, etc.) ou reportés tous les ans à minima dans le cadre du reporting de durabilité (élimination du plastique à usage unique des boissons, réduction des déchets ménagers, etc.).

En France, des audits semestriels garantissent le respect des bonnes pratiques de tri.

6.2.3. Actions de prévention et d'atténuation

La gestion des déchets dans les établissements sanitaires et médico-sociaux constitue un défi pour la préservation de l'environnement et la santé publique. Parmi les différents types de déchets générés, les déchets ordinaires, s'ils ne sont pas dangereux, se distinguent par leur volume.

La Direction RSE et Qualité pilote notamment la stratégie environnementale du Groupe qui inclut la gestion efficace des déchets et vise à réduire l'empreinte environnementale d'emeis et assurer des conditions de vie saine au sein et autour des établissements.

Dans le cadre de l'optimisation de la gestion des déchets, **des diagnostics réguliers** sont effectués en France pour analyser la production de déchets. Une étude a également été menée pour réduire l'enfouissement, identifiant quatre leviers d'action : amélioration des pratiques, optimisation de la valorisation, évolution des contrats (changement de prestataires par exemple) et traitement.

En novembre 2024, le Groupe a produit 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 «**3R**» 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 :

- La prévention de l'apparition de déchets (éradiquer les plastiques à usage unique, réduire les déchets alimentaires...);
- La préparation en vue de la réutilisation ;
- Le respect des réglementations locales en matière de tri (traitement, tri différencié, collecte séparée) de tous les flux de déchets obligatoires et d'élimination des déchets dont notamment la valorisation des déchets de chantier non dangereux et des déchets d'exploitation pour les projets de rénovations ou des déchets dangereux.

Cette politique amènera l'ensemble des établissements à réaliser une cartographie de leurs déchets par flux à mettre en place les processus de collecte différenciée ou de reconditionnement adéquats, et à terme, à réduire les déchets générés.

En 2024, *emeis* a mis en place une **stratégie globale et ambitieuse de réduction des déchets alimentaires**, 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, Diététique 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.

Par ailleurs, *emeis* a mis en place en France une stratégie de gestion durable des déchets alimentaires, combinant valorisation énergétique et organique. Les déchets sont transformés en biométhane ou compostés, éliminant progressivement l'incinération et contribuant à l'économie circulaire. Parallèlement, la France teste une **collaboration avec le fournisseur Ecolab** dans 39 établissements pour réduire l'impact environnemental des produits lessiviels, diminuer les déchets d'emballage et réduire son empreinte carbone.

6.2.4. Suivi des mesures et évaluation de la performance à fin 2024

-

Pourcentage de réduction de la part des déchets résiduels dans le total des déchets ordinaires produits (indicateur en cours de fiabilisation)



FOCUS



En **France**, des diagnostics déchets ont été menés dans tous les établissements, avec des efforts pour améliorer la gestion malgré la complexité réglementaire.

En **Suisse**, un système d'analyse des déchets alimentaires permet d'identifier les causes du gaspillage. *emeis* s'est également associé à TooGoodToGo pour proposer les repas invendus à prix réduit, contribuant ainsi à la réduction des déchets alimentaires.

En **Italie**, la priorité est donnée aux menus locaux, de saison et végétaux, avec des initiatives visant à réduire l'utilisation du plastique en cuisine, renforçant ainsi l'engagement pour une alimentation durable.

En **Belgique**, les diagnostics de 2022 ont permis une meilleure traçabilité des déchets. En 2023, la production de déchets a diminué de 11% par rapport à 2022. Quatre actions clés ont été menées : généralisation de la collecte des biodéchets, renforcement des audits, sensibilisation des équipes et inclusion du tri des déchets dans les audits qualité.

6.3. Risque de gestion inadéquate des déchets complexes et dangereux

6.3.1. Description du risque

Le transfert ou la manipulation de matériaux nocifs d'un site à un autre peut engendrer des risques pour l'environnement, notamment avec les produits chimiques, les polluants et autres substances dangereuses. Dans le cadre de ses activités, emeis peut être confronté à des cas de mauvaise gestion des déchets médicaux/complexes, électroniques (IT et machines médicales) ou issus de matières dangereuses (par exemple, 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 défaillante 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

Des **audits semestriels** garantissent le respect des bonnes procédures de traitement et de tri des DASRI.

Un **questionnaire annuel spécifique aux déchets** permet aux pays de déclarer les volumes de déchets générés (y compris les déchets recyclables, organiques, et d'activités de soins) ainsi que les données relatives à leur traitement

Les **déchets d'activités de soins à risques infectieux** font l'objet de **procédures de traitement et d'élimination spécifiques**, et donc de formation auprès du personnel soignant, qui sont évaluées par le service Qualité dans le cadre de leurs audits.

Les **12 engagements de la politique déchets** sont, selon leur nature, suivis dans le cadre du système de gestion de la qualité (mesure du gaspillage alimentaire, respect efficace de la collecte différenciée, etc.) ou reportés tous les ans à minima dans le cadre du reporting de durabilité (élimination du plastique à usage unique des boissons, réduction des déchets ménagers, etc.).

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, tout en formant les équipes à une gestion optimisée ;
- 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 locale 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. À ce titre, 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.

6.3.4. Suivi des mesures et évaluation de la performance à fin 2024

Nombre de tonnes de Déchets d'Activités de Soins à Risques Infectieux (DASRI) en France (indicateur en cours de fiabilisation)

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 en matière de matériaux durables non adaptées peuvent réduire la durée de vie des produits et augmenter la production de déchets, indiquant ainsi un manque de mise en œuvre ou d'application de mesures visant à promouvoir une utilisation et une gestion responsable des matériaux. Cette négligence peut se traduire par une durée de vie réduite des matériaux, des produits ou des actifs, et par une augmentation de la production de déchets due à une utilisation inefficace, à une élimination prématurée ou à un manque d'initiatives de recyclage et de réutilisation. Pour emeis, cela pourrait s'agir de suremballage à usage unique dans l'ensemble des pratiques (hospitalité, alimentaire, soins...),

de livraisons non rationalisées ou d'appareils électroniques de moindre qualité sujets à l'obsolescence programmée.

Aussi, la gestion inefficace de l'énergie qui comprend des pratiques non optimisées concernant la consommation, la production et la distribution des ressources énergétiques, tant au sein qu'en dehors des établissements d'emeis, peut également contribuer à ces problèmes. Cela peut se manifester par une utilisation inefficace de l'énergie sur site liée une consommation excessive, une isolation médiocre, des équipements obsolètes ou une maintenance inadéquate 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 véhicule aux énergies fossiles.

Ils élaborent des plans d'action adaptés et coordonnent les initiatives d'économie d'énergie dans les établissements. Ils encadrent la remontée de l'ensemble des consommations énergétiques et fluides, budgétisent, planifient et conduisent des actions d'amélioration de la performance énergétique, et coordonnent les missions d'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 mensuellement.

Des **mesures concrètes d'efficacité énergétique** ont également été instaurées dans les établissements, telles que le relamping, l'adoption d'équipements à faible consommation énergétique, le calorifugeage 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 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 optimise 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.

6.4.2. Procédures d'évaluation

Des **audits énergétiques et techniques** sont réalisés sur l'ensemble des établissements (hors LATAM et Chine) pour identifier les opportunités d'amélioration et élaborer des plans d'action de performance énergétique (APE).

Des évaluations systématique des solutions ENR (énergies renouvelables) et décarbonées sont réalisées pour toutes les nouvelles constructions Green Field et rénovations lourdes.

Un pilotage de l'énergie est assuré via Deepki.

La télérelève est déployée progressivement au niveau du Groupe, pour l'électricité, le gaz et l'eau.

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 et son empreinte carbone. La **Green Building Strategy**, lancée en 2022, constitue le socle de cette démarche et se décline en plusieurs axes d'action structurés visant à améliorer l'efficacité énergétique et à promouvoir les énergies renouvelables.

Pour renforcer cette approche, le Groupe a déployé un **réseau d'Energy Managers** dans chaque pays. Ces derniers supervisent, analysent et optimisent les consommations énergétiques au niveau local.

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, intégrés dans les politiques RSE du Groupe**, 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.

Au niveau de la restauration, pour optimiser l'efficacité énergétique, de multiples pratiques sont intégrées dans la politique restauration. Le Groupe mène régulièrement des audits pour identifier et corriger les non-conformités, en mettant l'accent sur les 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 « 3R » 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. En formalisant des objectifs quantifiables pour la gestion des déchets dangereux et non dangereux, le Groupe vise à protéger la santé humaine, maintenir les matériaux et les produits en usage et en circuit fermé, conserver la valeur dans l'entreprise, réduire l'utilisation de l'énergie et des ressources et prévenir les déchets. 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 2024

152 kWh/m²

(vs 158 kWh/m² en 2023, soit une réduction de 4,2 %)

Consommation d'énergie

153 384 tCO₂

Émissions de carbone liées à l'énergie
scopes 1 et 2

70 %

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

5 827 982 (vs 5 475 232 en 2023)

Consommation totale d'eau en m³



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.

Des contrats de performance énergétique tiers financés ont également été mis en place en **France** et qui prévoient que les travaux de réduction énergétique soient financés par l'opérateur avec pour objectif que la redevance de service soit compensée par l'économie d'énergie engendrée.

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

6.5.1. Description du risque

Situations dans lesquelles *emeis* ou ses entités ne disposent pas de mesures ou de stratégies efficaces pour contrôler, atténuer ou réduire les émissions de gaz à effet de serre (GES) dans l'atmosphère. Elles peuvent être imputables à des politiques, réglementations ou mécanismes d'application inadaptés ou à des investissements insuffisants dans les technologies ou les pratiques de réduction des émissions de GES.

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 réalisés dans les principaux pays en Europe pour identifier les opportunités d'amélioration et élaborer des plans d'action de performance énergétique (APE).

Pour toutes les nouvelles constructions Green Field développées par *emeis* et les rénovations lourdes : **évaluation systématique des solutions ENR (énergies renouvelables) et décarbonées**, est réalisée, avec une **certification BREEAM** intégrée au processus.

6.5.3. Actions de prévention et d'atténuation

L'activité du Groupe engendre des émissions de gaz à effet de serre (GES), principalement dues à la consommation énergétique, aux achats divers (alimentation, matériel médical...), aux déplacements des visiteurs et collaborateurs...

Depuis 2021, *emeis* a entrepris la réalisation d'un **bilan carbone annuel complet** pour identifier ses principales sources d'émissions de GES et orienter sa stratégie RSE en conséquence. Le bilan carbone 2024 a mis en évidence que les consommations énergétiques, correspondant aux scopes 1 et 2, représentent le deuxième poste d'émissions le plus important, totalisant 23 % des émissions du Groupe.

En réponse, *emeis* a lancé sa **Green Building Strategy** (GBS) dès décembre 2021, visant à construire des établissements durables et économes en énergie tout en améliorant la qualité de vie des résidents, patients et collaborateurs. Cette stratégie comprend des trajectoires spécifiques par pays consolidées par la suite au niveau du Groupe pour les scopes 1 et 2.

La trajectoire énergétique du Groupe a été établie par une segmentation du parc immobilier existant, basée sur divers critères tels que l'année de construction et les types d'actifs, et repose sur l'hypothèse d'investissements significatifs pour permettre aux sites de s'équiper d'outils de mesure et de suivi. Cette approche a permis de prioriser les actions à mettre en œuvre en fonction de leur impact sur la consommation énergétique. Suite à cette analyse, *emeis* a élaboré un **plan de réduction de ses consommations énergétiques** et donc des GES, réactualisé par rapport à l'année de référence 2024 avec des objectifs clairs.

Pour réduire les émissions dues à la consommation énergétique, le Groupe a entrepris plusieurs actions, notamment en déployant un **réseau d'Energy Managers** par pays pour surveiller et analyser les consommations énergétiques et les émissions de carbone, avec un reporting annuel pour les scopes 1 et 2. Il a également mis en place la plateforme Deepki pour la remontée des données énergétiques, et déploie progressivement la télérelève dans les principaux pays en Europe dans lesquels il opère. Des audits énergétiques sont réalisés dans ces pays pour élaborer des plans d'action de performance énergétique, tandis qu'en France, des premiers contrats de performance énergétique tiers financés ont été conclus, permettant de contribuer à la réduction progressive des consommations d'énergie, conformément à l'exigence réglementaire du Décret Tertiaire 2030.

Des **formations annuelles aux écogestes** sont intégrées dans les politiques RSE avec l'objectif de former 100 % du personnel du Groupe d'ici la fin du 1^{er} trimestre 2026. Ces formations couvrent aussi bien les comportements responsables en matière énergétique qu'en matière d'utilisation de l'eau et des équipements.

En matière d'approvisionnement énergétique, et de manière générale, *emeis* intensifie **son recours aux énergies renouvelables**, privilégiant des sources d'énergie décarbonées telles que le solaire, l'éolien, l'hydraulique, la géothermie, les pompes à chaleur et la biomasse.

Enfin, la rémunération variable annuelle du Directeur Général du Groupe et de ceux des pays 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 2024

170 364 tCO₂ (vs 143 281 tCO₂ en 2023)

Émissions de carbone scopes 1 et 2

129 kWh/m² en 2030

(vs 152 kWh/m² en 2024, soit une réduction prévisionnelle de 17,8 %)

Consommations énergétiques entre 2024 et 2030

-19,8 %

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



7. Fournisseurs et sous-traitants

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**.

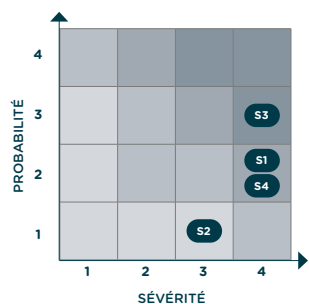
La Charte des Achats Responsables, élément central du Plan de Transformation des Achats, est **signée par tous les fournisseurs nationaux majeurs**.

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, abus en matière d'utilisation des terres et de droit de propriété
- S3** – Conditions de travail dégradées
- S4** – Dégradation de l'environnement



7. Fournisseurs et sous-traitants

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 seront traités conjointement dans la section suivante.

Travail des enfants, travail forcé et traite des êtres humains

En raison de montants d'approvisionnements significatifs, notamment en équipement médical, la présence du travail des enfants ou du travail forcé dans certaines régions du monde (où se trouvent de nombreux laboratoires et fournisseurs de matières plastiques et textiles) constitue un enjeu majeur pour *emeis*. Cette problématique s'étend également au domaine du bâtiment ou de la maintenance, en particulier en ce qui concerne l'emploi de travailleurs non déclarés.

Des pratiques de travail non éthiques peuvent être observées à différents stades de la chaîne d'approvisionnement, y compris chez les fournisseurs, les fabricants et les sous-traitants, avec notamment des cas d'exploitation de personnes, souvent en situation de vulnérabilité, dans le cadre des processus de production ou de distribution de biens ou de services.

Ces pratiques peuvent également concerner :

- Le recours au travail des enfants : emploi de mineurs en dessous de l'âge légal/ exploitation d'enfants dans des usines.
- Le travail non déclaré : travailleurs en situation irrégulière ou non officiellement déclarés/travail illégal d'enfants dans l'établissement ou tout travail non conforme aux conditions légales d'un contrat de travail.
- La traite des êtres humains : acte illégal qui consiste à transporter ou contraindre des personnes dans le but d'exploiter leur travail ou leurs services.
- Le travail forcé : sous la menace ou la contrainte.
- L'exploitation sexuelle.

Violation des droits des populations locales, abus en matière d'utilisation des terres et de droit de propriété

Actions ou pratiques qui portent atteinte aux droits collectifs et au bien-être d'un groupe ou d'une communauté spécifique. Ces violations peuvent inclure le non-respect des droits culturels, sociaux, économiques ou environnementaux qui sont essentiels à l'identité, au développement et à la qualité de vie globale de la communauté. Cela comprend également des actions injustes, illégales ou contraires à l'éthique qui portent atteinte aux droits des individus ou des communautés d'utiliser, de posséder ou de gérer des terres et des biens.

Les fournisseurs ou sous-traitants d'*emeis* peuvent participer à des processus d'acquisition de terres qui impliquent le déplacement de communautés locales ou la violation de leurs droits de propriété sans consentement approprié ou compensation adéquate. Cela pourrait notamment entraîner des expulsions forcées, une perte de moyens de subsistance et des troubles sociaux.

7.1. Description du risque (suite)

Conditions de travail dégradées

La mise en place de conditions de travail inadéquates et dangereuses par les fournisseurs d'*emeis* peut avoir des effets néfastes sur le bien-être physique et mental de leurs collaborateurs pouvant aller jusqu'au décès (suicide). Ceci peut être lié à divers facteurs, tels que des environnements de travail non adaptés au métier, des conditions de santé et de sécurité inadéquates conduisant à des accidents, des objectifs inatteignables, un soutien insuffisant de la part de la Direction, des ressources inadéquates, un mauvais équilibre entre vie professionnelle et vie privée, un salaire qui ne permettrait pas aux travailleurs de subvenir à leurs besoins primaires, des cas de harcèlement et de discrimination et d'entrave à la liberté d'association.

De telles conditions auraient des conséquences néfastes sur la qualité de vie des travailleurs concernés et impliqueraient la violation de leurs droits fondamentaux.

Dégradation de l'environnement

L'influence des différentes étapes de la chaîne d'approvisionnement d'*emeis*, notamment la production, la distribution, la consommation et l'élimination, peut altérer les schémas climatiques par l'émission de gaz à effet de serre et d'autres polluants.

Les fournisseurs, les fabricants et les sous-traitants au sein de la chaîne d'approvisionnement peuvent avoir un impact néfaste sur les ressources naturelles et la diversité des organismes vivants dans les écosystèmes. Cet impact peut découler de pratiques non durables telles que la surexploitation des ressources, la destruction des habitats, la pollution et d'autres activités préjudiciables aux écosystèmes et à leurs habitants. Les fournisseurs d'*emeis* peuvent également contribuer à la déforestation et à la perte de biodiversité, contaminer les écosystèmes aquatiques ou s'engager dans des projets de développement ou de construction foncière entraînant la destruction de l'habitat des espèces sauvages et des écosystèmes naturels.

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 avec une forte empreinte européenne, présente de ce fait une faible probabilité d'exposition aux risques décrits précédemment.

Néanmoins, et pour prévenir l'émergence de risques, la Direction des Achats du Groupe s'assure de :

- la signature par ses fournisseurs référencés majeurs de la **Charte des Achats Responsables emeis**, laquelle précise notamment les engagements mutuels en matière de conditions de travail, de respect des droits humains et de normes éthiques ;
- l'intégration systématiquement d'un **critère de sélection RSE dans le cadre de ses appels d'offres majeurs** ;
- du respect des **Protocoles Achats** construits et mis en œuvre en 2024 dans les principaux pays où le groupe opère, et « visant à mettre en place des processus éthiques et transparents » ;
- la réalisation, à partir de 2024, d'une **analyse de la santé financière et de la dépendance économique** de ses fournisseurs référencés majeurs en France ;
- la **formation** des acheteurs aux pratiques anti-corruption et à l'outil EcoVadis renforçant leur capacité à identifier et à prévenir les risques.

Par ailleurs, la Direction des Achats mène depuis 2023 une démarche de **rationalisation de sa base fournisseurs**, visant à mieux maîtriser les risques potentiels.

Le bilan carbone 2023 a mis en évidence que les activités de restauration en scope 3 représentent le premier poste d'émissions de GES, totalisant 29 % des émissions totales du Groupe. En réponse, une nouvelle **politique de restauration Groupe** a été diffusée en novembre 2024 et incluant 22 objectifs chiffrés, chacun assorti d'une date d'échéance. Conçue en collaboration avec des responsables de la restauration de plusieurs pays, ainsi que les Directions Achats, Qualité, Médicale, Diététique 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 promouvant une alimentation locale, de saison et faiblement carbonée.



Enfin, un **dispositif d'alerte interne** est en place pour permettre aux collaborateurs et à l'ensemble des parties prenantes, y compris fournisseurs, de signaler toute infraction aux principes du Groupe ou de ses fournisseurs. Ce dispositif est accompagné **de formations et de communications**, renforçant la transparence et l'engagement éthique tout en traitant efficacement les risques identifiés.

6.5.4. Suivi des mesures et évaluation de la performance à fin 2024

96 %

Pourcentage des fournisseurs référencés du Groupe ayant signé la Charte des Achats Responsables

100 %

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

97 %

Pourcentage d'appels d'offres fournisseurs comportant une évaluation RSE

584 349 tCO₂

(vs 603 901 tCO₂ en 2023)

Émissions de GES scope 3

8. Dispositif de recueil et de traitement des signalements

Destinée aux collaborateurs, fournisseurs et parties prenantes externes du Groupe, la plateforme d'alerte d'emeis 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 d'alerter sur 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 de recueil et de traitement des signalements est par ailleurs également accessible sur la plateforme. Elle est adaptée au droit local et traduite 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 lanceurs d'alerte et
- 3) Mener des actions correctives le cas échéant.

8.1. Recueil des signalements

Le fonctionnement de la procédure d'alerte repose sur les fonctions de conformité, désignées comme Responsables Principaux des Signalements (RPA). 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 de l'alerte, le RPA peut traiter le signalement 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 de l'alerte 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.

Dans le cadre du traitement de l'alerte, des investigations internes ou externes sont réalisées afin de déterminer si les faits sont avérés.

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

8.3. Protection des auteurs 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 d'alerte. Pour cela, diverses actions de communication sont mises en place permettant de mettre en avant le dispositif et d'expliquer son fonctionnement comme notamment des affiches ou au cours des formations présentielles ou e-learning relatives à la lutte contre la corruption.

Dispositif d'alerte – Panorama 2024

Alertes reçues au 31/12/2024

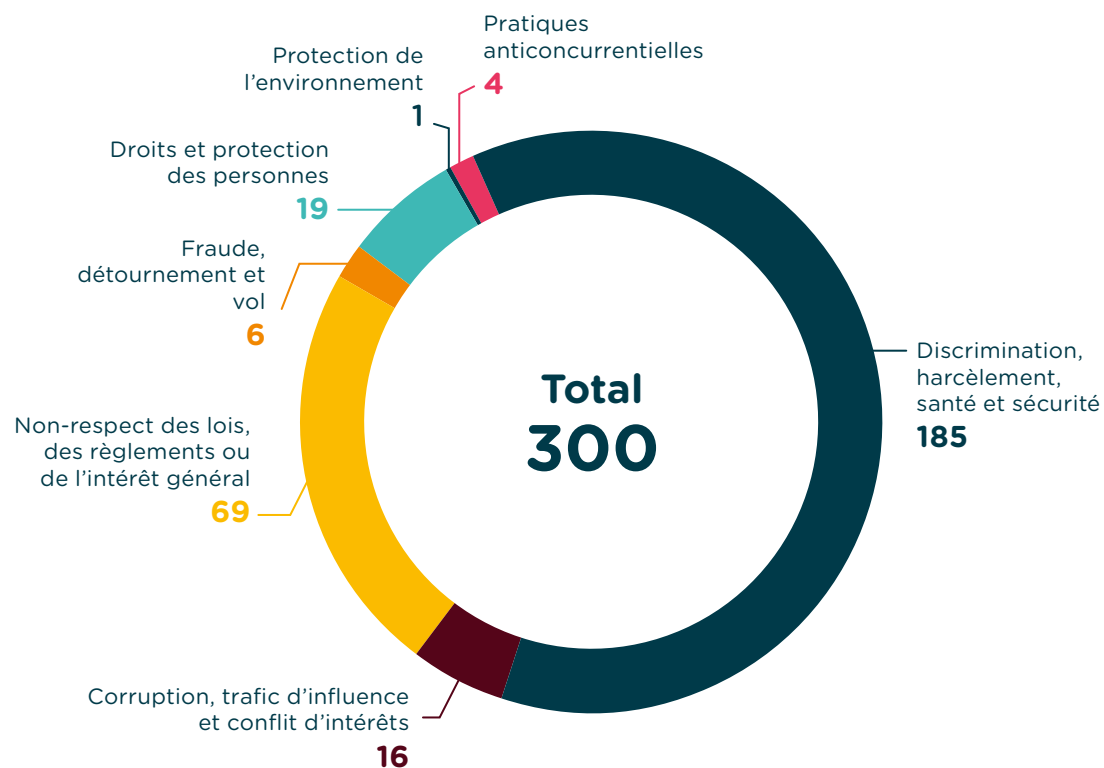
300

Nombre de signalements
reçus en 2024

238 reçus en 2023

52 %

Des signalements
proviennent de la France



9. Dispositif de pilotage

Bilan des avancées réalisées en 2024

Conformément aux dispositions de la loi sur le devoir de vigilance, *emeis* s'engage dans une démarche d'amélioration continue de son plan de vigilance.

En 2024, le Groupe *emeis* a réalisé des avancées importantes dans le cadre de son devoir de vigilance, renforçant ainsi son engagement envers une prise en charge responsable et durable. Cette démarche s'est concrétisée par la mise en œuvre de plusieurs actions clés, notamment :

L'élaboration d'une nouvelle **cartographie des risques vigilance** reposant sur une méthode structurée et pragmatique d'identification et de cotation des risques à l'échelle du Groupe.

La formalisation d'une **feuille de route Vigilance**, validée par la Gouvernance en juillet 2024, visant à renforcer la réponse apportée aujourd'hui par le Groupe face aux exigences réglementaires en lien avec le devoir de vigilance.

S'appuyant sur une analyse approfondie de la situation actuelle, cette feuille de route met en évidence les axes d'amélioration du Groupe et formalise des recommandations concrètes et accessibles pour disposer d'un plan de Vigilance répondant aux exigences législatives efficace et robuste.

La **mise à jour de la publication relative au devoir de vigilance dans le Document d'Enregistrement Universel** vise à mieux refléter les engagements et les actions du Groupe dans ce domaine.

La **publication en 2025 d'un Plan de Vigilance autonome**, distinct et indépendant du Document d'Enregistrement Universel. Ce plan favorise une gestion plus précise et adaptée des risques associés au devoir de vigilance.

Les experts métiers ont joué un rôle central dans ces travaux, contribuant activement à chaque étape du processus. Leur expertise a permis d'assurer une analyse approfondie et pertinente des risques et des mesures mises en place (évaluation, prévention, suivi), en lien direct avec les enjeux spécifiques de leurs domaines respectifs. Ces efforts ont été étroitement coordonnés avec les travaux relatifs à l'analyse de double matérialité conformément aux exigences de la CSRD, garantissant ainsi une cohérence et un alignement stratégique des démarches. Cette synergie renforce l'intégration des enjeux de vigilance et de durabilité dans la stratégie globale du Groupe, tout en assurant une approche harmonisée et transversale.

Ces dispositifs sont détaillés au niveau des chapitres 4, 5, 6 et 7 du présent document et incluent les initiatives de l'année 2024 les plus marquantes en termes de vigilance pour le Groupe. Les systèmes de reporting et les comités de suivi dédiés jouent un rôle essentiel en analysant non seulement le déploiement des ressources mobilisées, mais aussi les résultats obtenus. Ces mécanismes permettent d'identifier les axes d'amélioration, d'ajuster les actions en cours et de garantir l'impact concret des initiatives entreprises.

Enfin, la plateforme d'alerte mise à disposition des parties prenantes d'*emeis* contribue également à identifier tout dysfonctionnement lié à la démarche interne de vigilance.

Perspectives 2025 et 2026

Dans le but de consolider le système de gestion des risques et de garantir une couverture efficace et proactive du devoir de vigilance du Groupe, plusieurs actions sont prévues pour mise en œuvre progressive en 2025 et 2026.

- **Poursuivre l'amélioration continue de la cartographie des risques et du plan de vigilance** afin de renforcer l'identification et l'évaluation des risques spécifiques au Groupe, tout en illustrant davantage les mesures mises en œuvre (évaluation, prévention, suivi) dans chaque pays.
- **Renforcer le reporting de suivi des indicateurs de vigilance** permettant de mieux évaluer l'efficacité des mesures de vigilance.
- **Accroître la communication** sur le plan de vigilance et les actions mises en œuvre pour promouvoir et ancrer la culture vigilance au sein du Groupe.
- **Continuer le renforcement de l'articulation des exercices de cartographie des risques Groupe et ceux liés au Devoir de Vigilance pour les risques prioritaires**, à travers notamment l'ajustement ou la révision, si nécessaire, de l'univers des risques du Groupe afin de mieux refléter la réalité des risques identifiés lors de l'exercice de cartographie des risques liés à la vigilance. La gestion des risques, quant à elle, s'appuie sur deux approches distinctes définies à cet effet :
 - Pour les risques pouvant être intégrés dans une fiche de risques existante dans le cadre du dispositif de gestion des risques global du Groupe : l'approche consiste en l'ajout de plans d'action complémentaires et de nouveaux indicateurs de performance (KPIs) si nécessaire, pour un suivi renforcé et précis.
 - Pour les risques non encore documentés : le Groupe s'engage dans l'élaboration progressive de fiches de risques spécifiques.





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

www.emeis.com