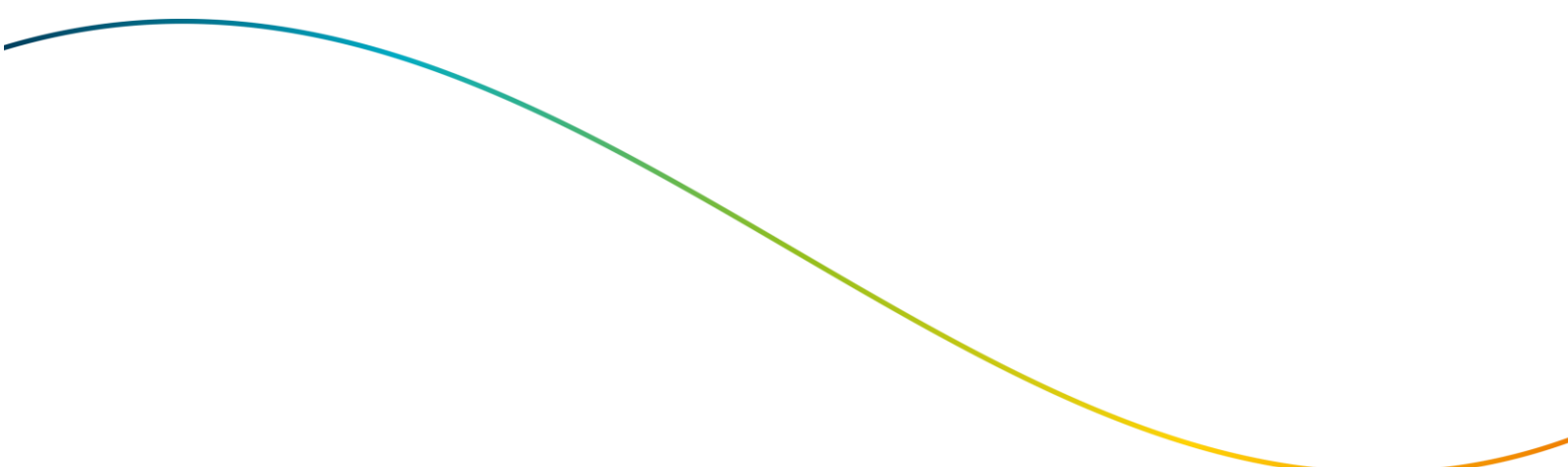




# Procédure de recueil et de traitement des signalements

**Clariane France**

**15 juin 2023**



# ■ 01

## **Présentation du dispositif d'alerte interne**

1. Engagement du Groupe Clariane
2. Objectif du dispositif d'alerte interne
3. Périmètre d'application de la présente procédure
4. Rôle de la fonction Conformité
5. Définitions

# ■ 02

## **Recueil des signalements**

1. Canaux de signalements
2. Réception des signalements
3. Contenu des signalements

# ■ 03

## **Gestion des alertes**

1. Qualification et suivi des alertes
2. Services en charge du traitement des alertes
3. Modalités de traitement des alertes
4. Délai de traitement, clôture et suivi des alertes
5. Protection des données personnelles collectées et traitées dans le cadre du traitement des signalements

# ■ 04

## **Garanties accordées**

1. Garanties accordées à l'auteur d'un signalement
2. Garanties accordées aux personnes visées ou citées dans un signalement
3. Définition et protection du lanceur d'alerte

# 01

## **Présentation du dispositif d'alerte interne**

## 1. Engagement du Groupe Clariane

Le Groupe Clariane en lien avec ses valeurs de Confiance, d'Initiative et de Responsabilité retranscrites dans sa Charte Ethique s'engage à conduire ses activités avec intégrité et honnêteté, et en conformité avec les réglementations en vigueur et notamment les dispositions issues de la loi Sapin II<sup>1</sup>. C'est dans ce cadre qu'a été mis en place un dispositif d'alerte interne.

A ce titre, le Groupe Clariane prend les mesures lui permettant d'identifier les situations, se déroulant au sein de ses établissements ou de ses sièges, qui mettraient en cause de manière directe ou indirecte le Groupe Clariane, certains de ses collaborateurs ou des personnes externes en lien avec Clariane, et qui :

- seraient contraires à la réglementation en vigueur ;
- présenteraient un risque de conflit d'intérêt ou de corruption ;
- présenteraient une menace ou un préjudice pour l'intérêt général.

## 2. Objectif du dispositif d'alerte interne

L'objectif du dispositif d'alerte est d'identifier des situations qui seraient anormales, et ce à tous les niveaux de l'entreprise, de manière à pouvoir remédier à ces situations mais également les prévenir.

Au-delà des situations :

- Qui mettraient en cause de manière directe ou indirecte le Groupe Clariane, certains de ses collaborateurs ou des personnes externes en lien avec Clariane et
- Qui seraient contraires à la réglementation en vigueur, présenteraient un risque de conflit d'intérêt ou de corruption ou, présenteraient une menace ou un préjudice pour l'intérêt général,

Clariane a souhaité intégrer dans son dispositif d'alerte interne les manquements à sa Charte Ethique que sont tenus de respecter chacun des collaborateurs du Groupe Clariane.

En effet, le respect des valeurs de Confiance, d'Initiative et de Responsabilité ainsi que des grands principes édictés au sein de la Charte Ethique Clariane permettent de prévenir d'éventuelles situations anormales. Clariane tient ainsi à pouvoir identifier de potentiels manquements à sa Charte Ethique afin de pouvoir y remédier.

Dans le cadre de son devoir de vigilance<sup>2</sup>, Clariane a ouvert son dispositif d'alerte interne au signalement de situations présentant des atteintes graves envers les droits humains et les libertés fondamentales, à la santé et la sécurité des personnes

---

<sup>1</sup> LOI n° 2016-1691 du 9 décembre 2016 relative à la transparence, à la lutte contre la corruption et à la modernisation de la vie économique.

<sup>2</sup> LOI n° 2017-399 du 27 mars 2017 relative au devoir de vigilance des sociétés mères et des entreprises donneuses d'ordre

ainsi que l'environnement, résultant de ses activités ainsi que de celles de ses sous-traitants ou fournisseurs lorsque ces situations sont rattachées à leurs relations avec Clariane. Toute personne peut remonter une situation qui relèverait de ce devoir de vigilance par l'intermédiaire d'un canal spécifique.

### **3. Périmètre d'application de la présente procédure**

La présente procédure a pour objet de définir les modalités de recueil et de traitement des signalements pour l'ensemble des entités de Clariane France. Cette procédure s'applique aux personnes amenées à effectuer des signalements constitutifs d'alerte notamment :

- Les collaborateurs et candidats à un poste, lorsque les informations relatives à la situation ont été obtenues dans le cadre de la relation de travail ou de la candidature ;
- Les salariés des co-contractants du Groupe Clariane et leurs sous-traitants ;
- Les actionnaires, les titulaires de droits de vote au sein de l'assemblée générale et, les membres des organes d'administration, de direction ou de surveillance ;
- Tous les clients des établissements du Groupe Clariane qu'ils soient résidents, patients, locataires ou colocataires, ainsi que leurs proches à qui Clariane a décidé d'ouvrir la possibilité de signaler des situations préoccupantes.

La présente procédure s'applique également aux personnes amenées à traiter les signalements à savoir les collaborateurs en charge des différents canaux de signalements ou amenés à traiter des alertes.

Lorsque la réglementation impose spécifiquement de signaler une violation, la personne tenue de signaler ladite violation se doit de respecter ces dispositions spécifiques. Ainsi la présente procédure n'a pas vocation à s'appliquer dans ce type de situation. Cette personne se verra toutefois appliquer les règles les plus favorables en terme de protection (entre la protection offerte au titre des dispositions légales spécifiques imposant de signaler la violation et les dispositions spécifiques aux lanceurs d'alertes) notamment en terme de responsabilité civile et de mesures de représailles.

### **4. Rôle de la fonction conformité**

En France, la fonction Conformité, rattachée à la Direction Juridique France (nommée ci-après « Direction en charge de la Conformité ») œuvre à la mise en place du programme de conformité au sein des entités françaises de Clariane et à la gestion du dispositif d'alerte interne.

La Direction en charge de la Conformité pilote les canaux dédiés de signalements spécifiés au sein de la présente procédure et s'assure, auprès des directions amenées à se voir adresser des signalements, à ce que ces dernières réorientent ces signalements vers la Direction en charge de la Conformité.

Seules les personnes en charge de la Conformité ont accès dès leur réception aux signalements effectués par l'intermédiaire des canaux dédiés décrits au sein de la présente procédure. Certains canaux de réception des signalements (*cf. infra 2.1 « Canaux de signalements »*) sont mutualisés pour le Groupe et la France, le traitement des signalements relevant du périmètre français est cependant piloté au niveau national, par la Direction en charge de la Conformité.

L'ensemble de ces collaborateurs sont soumis à un devoir de confidentialité renforcé et sont formés au traitement des alertes.

La Direction en charge de la Conformité peut être contactée s'agissant de la gestion du dispositif d'alerte interne pour la France par email à l'adresse [alerte@clariane.fr](mailto:alerte@clariane.fr) ou par courrier à l'adresse suivante :c, Direction Juridique France – dispositif d'alerte interne, 21-25 rue Balzac, 75008 PARIS.

Les canaux dédiés de signalements sont décrits au sein de la présente procédure.

## 5. Définitions

**Signalement** : désigne tout incident ou situation au sein de Clariane signalé(e) par une personne pouvant selon elle constituer une menace ou un préjudice pour l'intérêt général, violer la réglementation applicable ou la Charte Ethique de Clariane ou présenter un risque de corruption ou de conflit d'intérêts.

**Alerte** : Constitue une alerte au sens de cette procédure tout soupçon d'agissement pouvant constituer selon la Direction en charge de la conformité (i) un risque de corruption ou de conflits d'intérêts, (ii) un manquement à la réglementation applicable ou (iii) une situation pouvant porter atteinte à l'intérêt général. Le signalement est qualifié d'alerte après analyse par la Direction en charge de la Conformité. Peuvent notamment être qualifiés d'alerte des situations d'atteinte à l'intégrité physique ou psychique des personnes, d'atteinte à la dignité, aux libertés fondamentales ou à l'égalité des droits, d'atteinte aux biens ou à la probité. Sont exclues de la définition d'alerte et d'application de la présente procédure, les informations relatives au secret médical, au secret des délibérations judiciaires, d'enquête ou d'instruction, ainsi que relevant du secret professionnel de l'avocat.

**Lanceur d'alerte** : désigne une personne qui signale de bonne foi et sans contrepartie financière directe un crime, un délit, une menace ou un préjudice pour l'intérêt général, une violation ou tentative de violation de la loi ou du règlement.

**Réclamation :** désigne la remontée d'une doléance formulée à l'encontre d'une personne ou concernant une situation et qui ne serait pas constitutive d'un signalement car (i) ne mettrait pas en cause directement ou indirectement Clariane, certains de ses collaborateurs, ou des personnes externes en lien avec Clariane ou (ii) ne présenterait pas de potentiel manquement à la réglementation applicable, ne risquerait pas de causer un préjudice à l'intérêt général ou de présenter un risque de corruption ou de trafic d'influence, ou enfin (iii) ne rentrerait pas dans le cadre du devoir de vigilance de Clariane.

⇒ *Une réclamation peut être plus vaste et adressée à différents services ou interlocuteurs chez Clariane notamment la Direction Expérience et Relation Client ou encore les Ressources Humaines, toutefois dès lors qu'une réclamation peut être qualifiée d'Alerte, elle doit être portée sans délai à la connaissance de la Direction en charge de la Conformité. Le terme Alerte sera alors employé pour y faire référence et la présente procédure viendra s'appliquer.*

**Corruption :** Deux typologies de corruption sont à distinguer, la présente procédure couvre à la fois la corruption active et la corruption passive

- **Corruption active :** s'agissant du corrupteur, est le fait de proposer des offres, des promesses, des dons, des présents ou des avantages quelconques à un tiers afin que celui-ci accomplisse ou s'abstienne d'accomplir un acte de sa fonction.
- **Corruption passive :** s'agissant du corrompu, est le fait pour celui-ci de solliciter ou d'accepter des offres, des promesses, des dons ou des avantages quelconques, auprès d'un tiers, pour accomplir ou s'abstenir d'accomplir un acte de sa fonction.

**Les termes ci-après sont définis de la façon suivante :**

**Situation présentant un risque de conflit d'intérêts :** est entendue comme une situation où des intérêts publics ou privés seraient de nature à influencer ou pourraient influencer une prise de décision.

**Situation qui présenterait une menace ou un risque de menace pour l'intérêt général :** constituerait une atteinte à l'intérêt général, un acte, une décision, un mécanisme ou un système qui causerait un préjudice à un grand nombre de résidents, patients ou locataires pris en charge ou séjournant au sein des établissements du groupe Clariane, de ses salariés, ou encore de tiers.

Le Code de conduite, annexé au Règlement Intérieur de l'entreprise, a vocation à permettre aux collaborateurs d'être sensibilisés à la corruption ainsi qu'aux situations de conflits d'intérêts et d'identifier plus aisément ces pratiques.

# 02

## Recueil des signalements



## 1. Canaux de signalements

### a. Canaux mutualisés et dédiés gérés par la Direction en charge de la Conformité

Pour le périmètre France, deux canaux de signalements sont mis à disposition de tous et gérés par la Direction en charge de la Conformité il s'agit :

- D'une boîte mail dédiée [alerte@clariane.fr](mailto:alerte@clariane.fr) sur laquelle il est possible, pour les personnes visées par la présente procédure (*cf. supra 1.3 « Périmètre d'application de la présente procédure »*), de remonter toute situation se déroulant au sein des établissements du Groupe Clariane ou de ses sièges, et qui mettraient en cause de manière directe ou indirecte le Groupe Clariane, certains de ses collaborateurs ou des personnes externes en lien avec et qui selon l'auteur du signalement :
  - Serait contraire à la Charte éthique ;
  - Serait contraire à la réglementation en vigueur ;
  - Présenterait un risque de conflit d'intérêt ou de corruption ;
  - Présenterait une menace ou un préjudice pour l'intérêt général.
  
- D'une plateforme dédiée de signalement des alertes accessible via le lien <https://clariane.integrityline.app/> sur laquelle il est possible de remonter :
  - 1/ pour les personnes visées par la présente procédure (*cf. supra 1.3 « Périmètre d'application de la présente procédure »*), toute situation se déroulant au sein des établissements du Groupe Clariane ou de ses sièges, et qui mettrait en cause de manière directe ou indirecte le Groupe Clariane, certains de ses collaborateurs ou des personnes externes en lien avec Clariane et qui selon l'auteur du signalement :
    - Serait contraires à la Charte éthique ;
    - Serait contraires à la réglementation en vigueur ;
    - Présenterait un risque de conflit d'intérêt ou de corruption ;
    - Présenterait une menace ou un préjudice pour l'intérêt général.
  - 2/ pour tout tiers, des situations présentant des atteintes graves envers les droits humains et les libertés fondamentales, à la santé et la sécurité des personnes ainsi que l'environnement, résultant de ses activités ainsi que de celles de ses sous-traitants ou fournisseurs lorsque ces situations sont rattachées à leurs relations avec Clariane.

S'agissant d'une plateforme mutualisée pour le Groupe Clariane, les signalements sont en premier lieu accessibles par la Direction Groupe en charge de la Sûreté, de l'Ethique et des Crises. Dans le cas d'un signalement concernant le périmètre France, la Direction en charge de la Conformité se voit attribuer le signalement pour traitement.

La boîte mail dédiée [alerte@clariane.fr](mailto:alerte@clariane.fr) est accessible directement par la Direction en charge de la Conformité France. La direction en charge de la Sûreté, de l’Ethique et des Crises dispose également d’un accès à cette boîte mail, les signalements concernant la France sont traités par la Direction en charge de la Conformité.

## **b. Canaux de signalement à utiliser dans le cadre de la présente procédure et modalités de signalement**

Des signalements peuvent être effectués oralement ou par écrit, de manière anonyme ou non.

Afin d’assurer le traitement efficace des signalements en vous offrant les meilleures garanties (*cf. infra partie 4 « Garanties accordées »*), nous vous invitons à utiliser les canaux suivants de signalements :

- **Les signalements émis par les clients (patients, résidents, locataires) ou leurs proches peuvent être réalisés oralement ou par écrit :**
  - Auprès de la Direction de l’Etablissement **en étant signalés comme relevant d’un signalement** ;
  - Auprès de la Direction Expérience et Relation Client **en étant signalés comme relevant d’un signalement** ; direction joignable au 01 55 37 53 95 ou pouvant être sollicitée par mail en fonction de l’entité concernée, aux adresses [relationclients@korian.fr](mailto:relationclients@korian.fr), [relationclients@inicea.fr](mailto:relationclients@inicea.fr) ou [relationclients@lesessentielles.fr](mailto:relationclients@lesessentielles.fr) ;
  - Par courrier adressé à la Direction en charge de la Conformité, en charge du dispositif d’alerte à l’adresse : Clariane France – Direction Juridique, dispositif d’alerte interne – 21, 25 rue Balzac – 75008 Paris ou par mail à [alerte@clariane.fr](mailto:alerte@clariane.fr) ;
  - Via la plateforme dédiée de signalement des alertes, accessible à l’adresse <https://clariane.integrityline.app> ;
  
- **Les signalements faits par des candidats, collaborateurs ou des actionnaires, titulaires de droits de vote, membres des organes d’administration, de direction ou de surveillance doivent être effectués via :**
  - Le cas échéant, les supérieurs hiérarchiques directs (en établissement les Directeurs d’Etablissements) et ce oralement ou par écrit, et **en étant signalés comme relevant d’un signalement** ;
  - Le cas échéant, les responsables des ressources humaines oralement ou par écrit ;
  - Les élus oralement ou par écrit **en étant signalés comme relevant d’un signalement** ;
  - La Direction en charge de la Conformité, en charge du dispositif d’alerte interne :
    - par mail à [alerte@clariane.fr](mailto:alerte@clariane.fr) ou par courrier : Clariane France – Direction Juridique, dispositif d’alerte interne – 21, 25 rue Balzac – 75008 Paris;

- via la plateforme dédiée de signalement des alertes, accessible à l'adresse <https://clariane.integrityline.app>
  - Egalement par téléphone ou visioconférence, les numéros des personnes en charge de la Conformité figurant sur l'intranet et également sur l'annuaire interne.
- **Les signalements réalisés par des co-contractants ou leurs sous-traitants doivent être réalisés, conformément aux clauses figurant dans leurs contrats, par écrit auprès de la Direction en charge de la conformité :**
- Par mail : [alerte@clariane.fr](mailto:alerte@clariane.fr) ;
  - Via la plateforme dédiée de signalement des alertes accessible à l'adresse <https://clariane.integrityline.app>

S'agissant des actionnaires, membres de l'organe d'administration, de direction ou de surveillance et des co-contractants, des éléments venant corroborer leur qualité pourront le cas échéant être demandés par la Direction en charge de la Conformité.

Les signalements reçus via l'ensemble de ces canaux peuvent être effectués de manière anonyme ou non. Toutefois, seule la plateforme dédiée de signalement des alertes permet d'assurer totalement l'anonymat de la personne tout en lui permettant d'échanger avec les personnes en charge de son traitement.

**Le formulaire de signalement mis en place au sein de la plateforme dédiée de signalement des alertes offre à son auteur la possibilité de rester anonyme ou de s'identifier. L'annexe 2 de la présente procédure détaille le fonctionnement de cette plateforme.**

Les signalements anonymes, bien qu'acceptés, ne sont pas encouragés dans la mesure où :

- Leur vérification est plus complexe, et
- Clariane ne peut assurer la meilleure protection vis à vis de leur auteur.

Si les auteurs de signalement souhaitent rester anonymes, le signalement via la plateforme de signalement des alertes leur permet de dialoguer avec les personnes en charge de son traitement contrairement aux signalements faits par courriers. La plateforme de signalement permet aux personnes en charge du traitement de veiller à ce que ces personnes bénéficient des garanties qui leurs sont offertes en qualité d'auteur d'un signalement.

## 2. Réception des signalements

### a. Réception des signalements réalisés par les canaux définis ci-avant

Les différentes personnes désignées pour recueillir les signalements (*cf. supra 2.1 « Canaux de signalements »*) sont formées à l'application de la présente procédure.

Lorsqu'un signalement est recueilli oralement par téléphone, visioconférence ou à l'occasion d'une rencontre physique :

- Le consentement de l'auteur du signalement sera demandé préalablement à tout enregistrement de la conversation, à défaut le signalement sera retranscrit par écrit par la personne recevant ce signalement ;
- Lorsque le signalement est recueilli à l'occasion d'une visioconférence ou d'une rencontre physique, un compte rendu écrit sera établi, il sera alors demandé à l'auteur du signalement d'en prendre connaissance et de le valider.

Les différentes personnes désignées pour recueillir les signalements (*cf. supra 2.1 « Canaux de signalements »*) remonteront les signalements à la Direction en charge de la Conformité qui identifiera **parmi ces signalements, ceux qui constituent des alertes**. La Direction en charge de la Conformité est soumise à une stricte obligation de confidentialité.

Les personnes ou services cités ci-avant à savoir : les directeurs d'établissement, la Direction Expérience et Relation Client, les Ressources Humaines (Responsables régionaux et fonctions sièges), sont spécifiquement formés à la présente procédure et soumis à des engagements de confidentialité spécifiques s'agissant des signalements.

## **b. Réception des signalements réalisés par d'autres canaux**

Afin de bénéficier des garanties attachées à sa qualité d'auteur d'un signalement et de lanceur d'alerte s'il remplit les critères, l'auteur d'un signalement doit utiliser les canaux décrits au sein de la présente procédure (sauf lorsque la situation est constitutive d'un Evènement Indésirable Grave pour lequel une réglementation spécifique s'applique à notre secteur<sup>3</sup>).

**Attention :** dès lors que la réglementation impose de signaler une violation, la personne tenue légalement de signaler ladite violation se doit de respecter ces dispositions. Dans ce cas, la présente procédure n'a pas vocation à s'appliquer. Toutefois, cette personne se verra appliquer les règles les plus favorables en terme de protection (entre la protection offerte au titre des dispositions légales spécifiques imposant de signaler la violation et les dispositions spécifiques aux lanceurs d'alertes) notamment en terme de responsabilité et de mesures de représailles.

Les canaux décrits au sein de la présente procédure (*cf. supra 2.1 « Canaux de signalements »*) permettent de traiter les signalements en toute impartialité, en assurant la protection des personnes et, le cas échéant, de leur entourage, à condition qu'ils aient été signalés de bonne foi.

La Direction en charge de la Conformité participe en interne, au niveau national, à des comités au cours desquels sont notamment revus les Evènements Indésirables

---

<sup>3</sup> Les établissements ont l'obligation légale d'informer sans délai les autorités administratives compétentes en cas de dysfonctionnement grave dans leur gestion ou leur organisation susceptible d'affecter la prise en charge de leurs résidents ou patients, leur accompagnement ou le respect de leurs droits et de tout évènement ayant pour effet de menacer ou de compromettre la santé, la sécurité ou le bien-être physique ou moral des personnes prises en charge ou accompagnées. Une procédure Clariane prévoit notamment la déclaration via Pelikan de ce type de situation. Dès lors un collaborateur ne pourra prétendre à la protection spécifique du lanceur d'alerte s'il n'a pas préalablement procédé à ces démarches conformément aux procédures en vigueur.

Graves. A cette occasion, elle peut être amenée à identifier les signalements devant être traités dans le cadre du dispositif d'alerte.

Afin d'assurer un traitement du signalement impartial et bénéficier des garanties afférentes tel que décrit au sein de la présente procédure, nous recommandons fortement aux personnes signalant une menace ou un préjudice pour l'intérêt général, une violation ou tentative de violation de la réglementation ou encore un risque de corruption ou de conflit d'intérêt mettant en cause directement ou indirectement Clariane ou certains de ses collaborateurs, d'utiliser les canaux dédiés (*cf. supra 2.1 « Canaux de signalements »*).

**Tout signalement, c'est-à-dire toute situation constitutive d'un manquement à la loi, causant ou risquant de causer un préjudice à l'intérêt général ou présentant un risque de corruption ou de conflit d'intérêt, détecté et formellement matérialisé en interne, doit être porté sans délai à la connaissance de la Direction en charge de la Conformité par mail à l'adresse [alerte@clariane.fr](mailto:alerte@clariane.fr) avec la mention en objet « alerte ».**

### 3. Contenu des signalements

**Afin de permettre sa prise en compte et son traitement, tout signalement doit s'appuyer sur des éléments précis incluant *a minima* :**

- La description la plus détaillée et objective possible des faits visés : description factuelle, date ou période pendant laquelle s'est produite la situation, lieu (notamment nom de l'établissement, précision du siège concerné ou encore lieu dans lequel la situation s'est produite) ;
- L'identité et/ou la fonction et l'entité dans laquelle la (les) personne(s) visée(s) par le signalement exerce(nt) ses (leurs) fonctions : nom de la personne et/ou descriptif de son poste.

Les informations signalées ne doivent pas relever du secret médical, du secret des délibérations judiciaires, d'enquête ou de l'instruction judiciaire ou encore du secret de la correspondance avocat-client. Ces éléments sont en effet exclus du dispositif d'alerte.

# 03

## Gestion des alertes

## 1. Qualification et suivi des alertes

La Direction en charge de la Conformité confirme après analyse si le signalement reçu peut-être qualifié a priori d'alerte.

En ce sens, elle vérifie que le signalement :

- Soit potentiellement constitutif d'une atteinte à la réglementation applicable, constitue un risque pour l'intérêt général ou encore relate un risque de conflit d'intérêt ou de corruption ;
- Que la personne à l'origine de l'alerte rentre bien dans l'une des catégories de personnes visées aux présentes comme pouvant émettre un signalement au sens de la présente procédure ;
- Que la personne à l'origine du signalement est de bonne foi, ne tire pas de contrepartie financière directe du signalement réalisé et qu'elle a eu personnellement connaissance des faits lorsque la situation signalée est intervenue en dehors de son activité professionnelle.

Il peut être demandé à l'auteur du signalement de préciser celui-ci afin d'en assurer une bonne qualification. Lorsque le signalement est anonyme, il est encouragé de le faire via la plateforme dédiée de signalement des alertes, de sorte à pouvoir échanger tout en préservant l'anonymat de la personne à l'origine du signalement. Lorsque des précisions sont nécessaires et à défaut de réponse après trois relances, le signalement peut être classé comme irrecevable.

Il peut par ailleurs être demandé aux co-contractants, candidats et, aux actionnaires membres de l'organe d'administration, de direction ou de surveillance de fournir des éléments venant corroborer leur qualité.

Lorsqu'un signalement est émis oralement, l'auteur du signalement peut demander une rencontre qui sera alors organisée dans un délai maximum d'un mois, en visioconférence ou en présentiel. Selon l'auteur du signalement et le contenu du signalement, cette rencontre pourra intervenir (de manière cumulative ou non) :

- **S'agissant des résidents, patients et leurs proches :**
  - Si le contenu de l'alerte le permet, avec le directeur d'établissement ou le responsable relations familles ou un représentant de l'établissement ;
  - Un collaborateur de la Direction Expérience et Relation Client ;
  - La Direction en charge de la Conformité et plus spécifiquement la personne en charge du dispositif d'alerte interne ou toute personne spécifiquement désignée par cette direction.
- **S'agissant des collaborateurs, candidats :**
  - Si le contenu de l'alerte le permet un représentant des Ressources Humaines ;
  - La Direction en charge de la Conformité et plus spécifiquement personne en charge du dispositif d'alerte interne ou toute personne spécifiquement désignée par cette direction.
- **S'agissant des actionnaires, membres de l'organe d'administration, de direction ou de surveillance :**

- La Direction en charge de la Conformité et plus spécifiquement la personne en charge du dispositif d'alerte interne ou toute personne spécifiquement désignée par cette direction.

Lorsque le signalement est anonyme (réalisé sur la plateforme dédiée de signalement des alertes) et ne comprend pas d'informations relatives à un potentiel manquement à la réglementation ou à la charte éthique du Groupe, ou encore un risque de préjudice pour l'intérêt général, de corruption ou, de conflit d'intérêt, il est alors classé comme irrecevable après une relance restée sans réponse lorsqu'il semble nécessaire d'obtenir des précisions.

Lorsque le signalement n'entre pas dans le champ d'application de la procédure, la Direction en charge de la Conformité le réoriente vers la direction compétente. L'auteur du signalement sera alors informé des raisons pour lesquelles il est considéré que son signalement ne respecte pas les conditions de recevabilité, sauf dans l'hypothèse d'un signalement anonyme et qui n'a pas été réalisé par l'intermédiaire de la plateforme dédiée de signalement des alertes.

Tout signalement dont il serait manifeste :

- qu'il sort du champ d'application de la présente procédure,
- qu'il n'a aucun caractère sérieux,
- qu'il constitue une dénonciation abusive ou calomnieuse, ou
- portant sur des faits invérifiables

sera déclaré irrecevable et archivé. Son auteur en sera alors averti.

**Il est rappelé que toute personne ayant signalé délibérément et sciemment des informations erronées ou trompeuses ou divulgué publiquement de fausses informations pourrait faire l'objet de sanctions disciplinaires et/ou de poursuites de la part de Clariane.**

## 2. Services en charge du traitement des alertes

La Direction en charge de la Conformité s'assure que l'alerte est attribuée aux directions compétentes pour traitement :

- **Le traitement des alertes relatives à la prévention des atteintes aux personnes ainsi qu'à la prévention des atteintes aux biens et à l'environnement** est piloté conjointement par les directions en charge de la Qualité et de la Gestion des Risques et de la Conformité.
- Le DPO (Data Privacy Officer) ou la sécurité informatique sont systématiquement associés au **traitement des alertes relatives à la Protection des données personnelles ou à la Sécurité informatique** ;
- **Le traitement des alertes relatives à la protection des salariés** est piloté conjointement par les directions en charge des Ressources Humaines et de la Conformité ;
- **Le traitement des alertes concernant la prévention des atteintes à la probité** est piloté par la direction en charge de la Conformité.



L'ensemble des alertes sont suivies par la Direction en charge de la Conformité.

Lorsque l'alerte met en cause un membre du top management, la direction Groupe en charge de la conformité ainsi que la direction Groupe en charge de la sûreté, de l'éthique et des crises piloteront le traitement de cette alerte.

Catégories d'alertes	Exemples de situations entrant dans la catégorie définie
Prévention des atteintes aux personnes (résidents / patients / personnes accompagnées)	Faits notamment relatifs à : <ul style="list-style-type: none"> <li>- Des actes de maltraitance</li> <li>- Des menaces ou violences physiques ou verbales</li> <li>- Des agressions sexuelles ou viols</li> <li>- Des défauts de soin</li> <li>- De la mise en danger d'autrui</li> <li>- Des atteintes à la vie privée</li> </ul>
Protection des salariés	Faits relatifs à : <ul style="list-style-type: none"> <li>- Du harcèlement</li> <li>- De la discrimination</li> <li>- Des violences/menaces entre salariés</li> <li>- Des violences/menaces sur salariés</li> <li>- Au non-respect des consignes de sécurité au travail ;</li> <li>- Au non-respect du devoir de vigilance et à la protection de la sécurité et la santé des travailleurs ;</li> </ul>
Protection des données personnelles et sécurité informatique	Faits relatifs à des violations de données personnelles ou failles de sécurité informatiques
Prévention des atteintes aux biens	Faits commis au préjudice de l'entreprise, de salariés ou de résidents/patients relatifs à : <ul style="list-style-type: none"> <li>- Des vols/fraude de faible ampleur</li> <li>- Destruction</li> <li>- Abus de confiance</li> <li>- Abus de faiblesse</li> <li>- Escroquerie</li> <li>- Atteintes à l'environnement</li> </ul>
Prévention des atteintes à la probité	Faits relatifs à : <ul style="list-style-type: none"> <li>- De la corruption ou du trafic d'influence</li> <li>- Des conflits d'intérêts</li> <li>- Des fraudes d'ampleur</li> <li>- Des délits d'initié</li> </ul>

### 3. Modalités de traitement des alertes

**Les personnes à l'origine d'un signalement sont tenues informées de sa réception et de sa recevabilité dans un délai maximum de 7 jours ouvrés** après sa réception et du traitement qui est fait de leurs données à caractère personnel.

**Lorsque le signalement est anonyme et n'est pas réalisé via la plateforme dédiée de signalement des alertes, aucune réponse ne peut être apportée.**

Il est en outre rappelé à toute personne à l'origine d'un signalement de bonne foi, l'engagement ferme de Clariane à ne tolérer aucune forme de représailles.

Si des informations complémentaires doivent être sollicitées auprès de l'auteur du signalement, les échanges d'informations peuvent prendre la forme d'entretiens, d'échanges téléphoniques, de courriels ou de courriers.

Dans tous les cas, une attention particulière sera portée à l'organisation de la traçabilité des échanges et à en assurer la confidentialité.

Les alertes sont traitées et instruites de manière sérieuse, complète, impartiale et ce dans les meilleurs délais en respectant également la réglementation applicable.

La Direction en charge de la Conformité s'assure que soient préservées la confidentialité de l'identité de la personne à l'origine d'un signalement, des personnes visées dans celui-ci et des faits dont il est question, de sorte à pouvoir les vérifier sans entrave et s'assurer de l'absence de représailles.

Cette direction assiste aux comités réalisés au niveau national et s'assure à ce titre, lorsqu'un signalement n'a pas été émis par les canaux prévus par la présente procédure, que la personne à l'origine de ce signalement, lorsqu'elle est de bonne foi, ne subisse pas une quelconque forme de représailles du fait de son signalement.

Afin de vérifier les allégations et agir en toute impartialité, la Direction en charge de la Conformité dispose :

- De l'accès à un certain nombre d'outils lui permettant d'effectuer des premières vérifications documentaires ;
- De la possibilité de solliciter d'autres services afin que ces derniers procèdent à des vérifications et n'est pas tenue à ce titre de préciser l'objet précis de la demande ;
- De la possibilité de s'entretenir avec des personnes qui disposeraient d'informations sur certains faits ou éléments décrits dans l'alerte ;
- De la possibilité de recommander une enquête interne de sorte à pouvoir procéder à des vérifications notamment sur la base de témoignages. Dans le cas où sa recommandation ne serait pas suivie, ce refus sera tracé.

### 4. Délai de traitement, clôture et suivi des alertes

Les directions en charge du traitement des alertes (désignées en fonction de la catégorie d'alerte cf. supra 3.2 « Services en charge du traitement des alertes ») :

- Organisent une levée de doute sous 48h maximum suivant la réception de l'alerte, lorsqu'une atteinte psychique et/ou physique grave d'un résident, patient, client ou d'un salarié est suspectée.
- Coordonnent si elles s'avèrent nécessaires les vérifications devant être faites et désignent à cet effet les personnes en charge de mener l'enquête : ces personnes sont expressément formées à la réalisation d'enquêtes internes ;
- Déterminent les personnes devant en être nécessairement informées en se limitant strictement aux seules informations utiles, en rappelant à ces personnes leur obligation de confidentialité ;
- Déterminent et/ou vérifient le cas échéant, la prise de mesures conservatoires ;
- Déterminent et/ou vérifient le cas échéant que des signalements ont été faits aux autorités compétentes s'ils sont nécessaires ;
- Informent les personnes visées par l'alerte, et ce après la prise de mesures conservatoires si elles s'avèrent nécessaires, et leur précisent l'utilisation qui sera faite de leurs données personnelles.

**Toute alerte doit être clôturée dans un délai maximum de trois mois suivant l'accusé de réception de l'alerte (à l'exception des signalements anonymes) sauf faits d'une particulière complexité nécessitant un temps de traitement plus long.** En toute hypothèse l'auteur de l'alerte en sera informé. Lors de la clôture d'une alerte, l'auteur se verra communiquer s'il le souhaite des informations sur les vérifications réalisées en interne pour évaluer l'exactitude des allégations et le cas échéant remédier aux dysfonctionnements. Ces informations seront communiquées dès lors qu'elles ne compromettent pas la mise en place du plan d'action défini et ne portent pas atteinte aux droits des personnes.

A l'issue du traitement de l'alerte, les personnes qui en ont la charge établissent un rapport consignait le cas échéant les vérifications faites et leurs recommandations en termes notamment de mesures correctives individuelles/collectives ou de sanctions.

Le plan d'actions est transmis pour application aux directions concernées. Son suivi est assuré par les directions concernées.

**Dans le cas où les recommandations mentionnées ne seraient pas suivies, une information motivée est donnée à la Direction en charge de la Conformité.**

**Un retour est fait à l'auteur du signalement sur les suites lui ayant été données.**

## **5. Protection des données à caractère personnel collectées et traitées dans le cadre du traitement des signalements**

Les équipes en charge du traitement des alertes prennent toutes les précautions utiles pour préserver la sécurité des données tant à l'occasion de leur réception que

de leur communication ou de leur conservation selon les modalités précisées en annexe 1.

# 04

## Garanties accordées

## 1. Garanties accordées à l'auteur d'un signalement

Sauf si cela venait expressément empêcher la réalisation des vérifications afférentes, toute personne effectuant de bonne foi un signalement conformément à la présente procédure verra la confidentialité de son identité préservée. Dans l'hypothèse où la révélation de cette identité était strictement nécessaire pour procéder aux vérifications, la personne en sera avisée spécifiquement et préalablement. L'accord de la personne sera systématiquement recherché. En cas de refus, celle-ci sera alors informée des conséquences sur les difficultés à réaliser les vérifications nécessaires.

Toute personne effectuant de bonne foi un signalement se verra protéger contre toute forme de représailles qui serait liée à la réalisation de ce signalement.

Toute personne effectuant de bonne foi un signalement et pensant faire l'objet de représailles du fait de ce signalement est invitée à solliciter sans délai la Direction en charge de la Conformité par mail ou par courrier aux adresses suivantes :

- [alerte@clariane.fr](mailto:alerte@clariane.fr)
- Clariane France, Direction Juridique France – Dispositif d'alerte interne, 21-25 rue Balzac, 75008 PARIS

## 2. Garanties accordées aux personnes visées ou citées dans un signalement

Sauf si cela venait expressément empêcher la réalisation des vérifications afférentes, toute personne visée par un signalement ainsi que tout tiers mentionné dans un signalement verra la confidentialité de son identité préservée. Dans l'hypothèse où la révélation d'une de ces identités était strictement nécessaire pour procéder aux vérifications, auquel cas la personne en sera avisée spécifiquement et préalablement.

La confidentialité de toutes les informations recueillies par l'ensemble des destinataires du signalement sera également assurée par les personnes amenées à recueillir les signalements au sens de la présente procédure.

Si les faits signalés étaient avérés, la personne visée par le signalement ne pourra voir la confidentialité de son identité préservée.

## 3. Définition et protection du lanceur d'alerte

Le lanceur d'alerte est une personne physique qui révèle de bonne foi et sans contrepartie financière directe un crime, un délit, une menace ou un préjudice pour

l'intérêt général, une violation ou tentative de dissimulation d'une violation de la réglementation.

Clariane recueille dans le cadre de sa procédure trois typologies de signalements:

- Les signalements dont les faits constituent une potentielle violation de la loi (y compris constitutifs de corruption ou de conflits d'intérêts) ou constituent une menace ou un préjudice pour l'intérêt général ;
- Les signalements dont les faits constituent un manquement à la charte éthique du Groupe ;
- Les signalements qui relèveraient du devoir de vigilance de Clariane.

Dès lors seuls les signalements portant sur des faits qui constituent une potentielle violation de la loi (y compris constitutifs de corruption ou de conflits d'intérêts), constituent une menace ou un préjudice pour l'intérêt général peuvent ouvrir le droit à la protection spécifique du lanceur d'alerte. Lorsque la personne effectuant un signalement a eu connaissance des faits dans un contexte professionnel, elle se doit pour bénéficier de ce statut, de respecter la présente procédure et donc d'effectuer son signalement auprès des canaux exposés aux présentes ou auprès d'une autorité compétente\* (liste spécifiée ci-après).

Dans tous les cas et quel que soit la typologie de signalement, le Groupe Clariane garantit la confidentialité de son auteur lorsqu'il est de bonne foi et le protège contre toute mesure de représailles qui pourrait s'appliquer en interne, à lui ou ses proches, du fait de son signalement.

Pour bénéficier du statut protecteur du lanceur d'alerte il est également nécessaire :

- Si vous intervenez dans un cadre professionnel, de ne pas avoir déjà divulgué publiquement votre signalement (par exemple dans des médias). Dans le cas où vous avez réalisé une divulgation publique de votre signalement, vous conservez le bénéfice du statut de lanceur d'alerte :
  - Lorsque vous avez saisi une autorité judiciaire ou autre autorité compétente<sup>4</sup> (notamment Défenseur des Droits, Agence Française Anticorruption, DGCCRF, Autorité de la concurrence, Conseils de l'ordre etc. – ces autorités sont décrites ci-après au sein de la présente procédure) et que celle-ci n'a pas pris de mesure appropriée dans le délai qui lui est imparti ;
  - En cas de danger grave ou imminent justifiant la divulgation publique.
- En dehors d'un contexte professionnel (par exemple lorsque vous ne travaillez pas dans l'entreprise, n'y exercez pas votre activité) vous devez avoir eu personnellement connaissance de la situation que vous signalez pour bénéficier de ce statut.

Le statut de lanceur d'alerte permet d'assurer la confidentialité de votre identité, de bénéficier d'une immunité pénale dans le cadre des informations obtenues

légalement dans un contexte professionnel, d'être protégé de toute forme de représailles qui pourraient par exemple en entreprise prendre la forme de sanction ou de discrimination.

Bénéficiaire de mesures de protection similaire à celle du lanceur d'alerte :

- Les facilitateurs qui aident un lanceur d'alerte à effectuer un signalement ;
- Les personnes en lien avec un lanceur d'alerte qui risquent de subir des représailles du fait de leur signalement.

#### **(4) Liste des autorités compétentes**

Sécurité et conformité des produits :

- Direction générale de la concurrence, de la consommation et de la répression des fraudes (DGCCRF) ;

Protection de l'environnement :

- Inspection générale de l'environnement et du développement durable (IGEDD) ;

Sécurité des aliments :

- Conseil général de l'alimentation, de l'agriculture et des espaces ruraux (CGAAER) ;
- Agence nationale chargée de la sécurité sanitaire de l'alimentation, de l'environnement et du travail (ANSES) ;

Santé publique :

- Agence nationale chargée de la sécurité sanitaire de l'alimentation, de l'environnement et du travail (ANSES) ;
- Agence nationale de santé publique (Santé publique France) ;
- Haute Autorité de santé (HAS) ;
- Inspection générale des affaires sociales (IGAS) ;
- Institut national de la santé et de la recherche médicale (INSERM) ;
- Conseil national de l'ordre des médecins, pour l'exercice de la profession de médecin ;
- Conseil national de l'ordre des masseurs-kinésithérapeutes, pour l'exercice de la profession de masseur-kinésithérapeute ;
- Conseil national de l'ordre des pharmaciens, pour l'exercice de la profession de pharmacien ;
- Conseil national de l'ordre des infirmiers, pour l'exercice de la profession d'infirmier ;

Protection des consommateurs :

- Direction générale de la concurrence, de la consommation et de la répression des fraudes (DGCCRF) ;

Protection de la vie privée et des données personnelles, sécurité des réseaux et des systèmes d'information :

- Commission nationale de l'informatique et des libertés (CNIL) ;
- Agence nationale de la sécurité des systèmes d'information (ANSSI) ;

Travail :

- Direction Générale du Travail

Défenseur des droits

*Cette liste est annexée au Décret n° 2022-1284 du 3 octobre 2022 relatif aux procédures de recueil et de traitement des signalements émis par les lanceurs d'alerte et fixant la liste des autorités externes instituées par la loi n° 2022-401 du 21 mars 2022 visant à améliorer la protection des lanceurs d'alerte*



# Annexes

## **Annexe 1 – Protection des données à caractère personnel collectées et traitées dans le cadre du traitement des signalements**

### - Données traitées

Seules les catégories de données personnelles suivantes pourront être traitées et collectées dans le cadre du Dispositif d'alerte interne :

- Identité, fonctions et coordonnées de l'auteur du Signalement et des personnes en lien avec lui ;
- Identité, fonctions et coordonnées des personnes visées par le Signalement ;
- Identité, fonctions et coordonnées des personnes intervenant dans le recueil ou dans le traitement du Signalement.

Les éléments suivants, nécessairement collectés dans le cadre du dispositif pourront également contenir des données personnelles s'agissant des personnes visées ci-avant :

- Faits, informations et documents de nature à étayer le Signalement
- Éléments recueillis dans le cadre de la vérification des faits signalés
- Compte rendu des opérations de vérification et rapport
- Suites données au Signalement.

À tous les stades du traitement du Signalement, Clariane veille à ce que les données à caractère personnel collectées soient adéquates, pertinentes et non excessives au regard des finalités pour lesquelles elles sont collectées.

### - Destinataires des données à caractère personnel collectées et traitées

Seules les directions en charge de la conformité, les membres des comités de suivi des alertes, les personnes internes ou externes sollicitées pour assister ou conduire les vérifications ou enquêtes et le cas échéant les supérieurs hiérarchiques des personnes mises en cause pour lesquels les faits se révèlent avérés sont destinataires des signalements et des données à caractère personnel y afférent. Ils sont tous tenus à une obligation légale de confidentialité, pénalement sanctionnée.

### - Sécurité et confidentialité

Toutes les précautions utiles pour assurer la protection des données recueillies, la confidentialité de l'identité de l'auteur du Signalement, la confidentialité et la sécurité des preuves réunies, le compte rendu et les suites données à l'alerte sont prises.

Des mesures de sécurité et de confidentialité adaptées ont été mises en place. En particulier, les garanties suivantes sont prévues :

- Les personnes travaillant au sein des directions chargées de la conformité en charge du suivi des signalements, les membres des comités de suivi des

alertes ainsi que tout personne participant au traitement des signalements sont soumis à une obligation de confidentialité renforcée

- L'accès au signalement est limité aux seules personnes visées par la procédure, les droits d'accès à la plateforme dédiée de signalement des alertes étant gérés exclusivement par la direction en charge de la conformité
- Le traitement de l'ensemble des échanges, correspondance, collecte de documents se fera dans la mesure du possible, ab initio via la plateforme dédiée, sécurisée, de signalement des alertes. Les documents/échanges ayant été réceptionnés dans le cadre d'environnements moins sécurisés seront enregistrés par la suite sur cette plateforme et détruits de leur emplacement initial ; à défaut ils seront enregistrés sur un serveur isolé uniquement accessible à la Direction en charge de la Conformité ;
- A titre de sécurité supplémentaire, le personnel des directions informatiques intervenant sur les droits d'accès aux répertoires informatiques et messageries est également soumis à une obligation de confidentialité renforcée.
- Durée de conservation des données à caractère personnel

Les données collectées relatives à un signalement qui n'entre pas dans le champ d'application du dispositif d'alerte sont détruites sans délai ou archivées après anonymisation.

Les données à caractère personnel relatives à un signalement qui entre dans le champ d'application du dispositif et auquel aucune suite n'est donnée sont détruites ou archivées après anonymisation au plus tard deux mois après la fin des opérations de vérification.

Lorsqu'une procédure disciplinaire ou des poursuites judiciaires sont engagées à la suite d'un signalement, les données à caractère personnel y afférentes sont conservées jusqu'au terme de la procédure ou de la prescription des recours à l'encontre des décisions prises en suite du signalement. Elles sont ensuite archivées après anonymisation ou détruites, au plus tard deux mois après la fin desdites procédures.

- Droits relatifs aux données à caractère personnel

Clariane garantit à toute personne dont les données à caractère personnel font ou ont fait l'objet d'un traitement dans le cadre du dispositif décrit ci-avant, le droit d'accéder aux données la concernant. L'exercice de ce droit ne permet pas à la personne qui l'exerce d'accéder aux données à caractère personnel relatives à d'autres personnes physiques.

Le droit de rectification, prévu à l'article 16 du RGPD ne peut, dans le cadre du dispositif, être exercé que pour rectifier les données factuelles, dont l'exactitude matérielle peut être vérifiée par Clariane à l'appui d'éléments probants, et ce sans que soient effacées ou remplacées les données, même erronées, collectées

initialement. Le droit à l'effacement est exercé dans les conditions prévues par l'article 17 du RGPD.

Ces droits peuvent être exercés auprès du DPO [dpo@clariane.fr](mailto:dpo@clariane.fr). Toute Personne concernée a également le droit de faire une réclamation auprès de l'autorité de contrôle nationale compétente en cas d'utilisation abusive de ses données à caractère personnel.

- Conservation des données

Les équipes en charge du traitement des alertes prennent toutes les précautions utiles pour préserver la sécurité des données tant à l'occasion de leur réception que de leur communication ou de leur conservation.

Les données relatives aux alertes traitées dans le cadre du dispositif d'alerte interne Integrity sont détruites, conservées ou archivées auprès d'EQS, prestataire de la solution, dans leur centre de données sécurisé situé au sein de l'Union européenne. Ce prestataire ne dispose pas d'un accès aux données.

La durée de conservation et d'archivage des données personnelles liées à l'alerte va être distincte selon que l'alerte a été ou non suivie d'effets.

Les données portant sur une alerte considérée comme n'entrant pas dans le champ du dispositif sont détruites sans délai.

Lorsque l'alerte n'est pas suivie d'une procédure disciplinaire ou judiciaire, les données relatives à cette alerte sont détruites ou archivées de façon anonyme sur un serveur sécurisé dans un délai de deux mois à compter de la clôture des opérations de vérification.

Lorsqu'une procédure disciplinaire ou judiciaire est engagée à l'encontre de la personne mise en cause ou de l'auteur d'une alerte abusive, les données relatives à l'alerte sont conservées par l'organisation chargée de la gestion des alertes jusqu'au terme de la procédure, jusqu'à acquisition de la prescription (six ans) ou épuisement des voies de recours.

## **Annexe 2 – Fonctionnement de la plateforme dédiée de signalement des alertes**

La plateforme dédiée de signalement des alertes est une plateforme accessible via internet en suivant le lien <https://clariane.integrityline.app/> et gérée par un prestataire externe sans lien avec Clariane.

Cette plateforme permet de signaler une situation paraissant anormale de manière anonyme ou non.

Le recueil d'un signalement est réalisé en 4 étapes que sont :

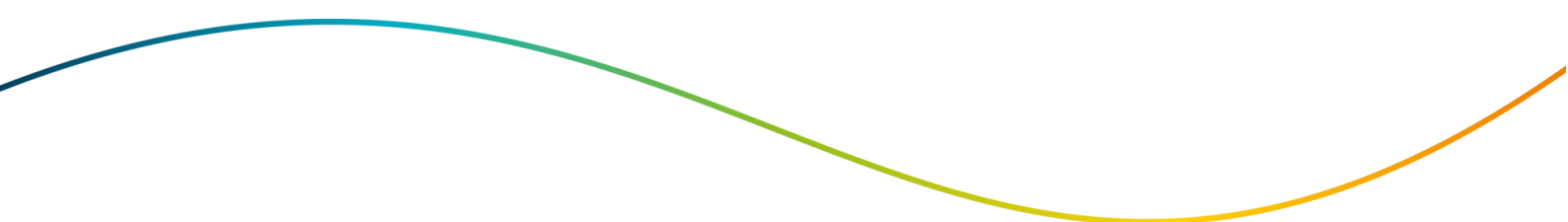
- L'orientation vers le formulaire de signalement accessible en cliquant sur « Déposer un signalement » ;
- La déclinaison par l'auteur du signalement de son identité, sauf volonté de conserver l'anonymat, les deux options étant ouvertes ;
- La fourniture d'informations relatives aux faits signalés ;
- L'envoi du formulaire.

Dans l'hypothèse où l'auteur du signalement souhaiterait conserver son anonymat, aucune information personnelle ne lui sera alors demandée.

A l'issue de son signalement, au moment de l'envoi du formulaire, un code sera communiqué au signalant et il sera invité à choisir un mot de passe avant l'envoi de son signalement pour pouvoir se connecter à la plateforme et accéder à la boîte de dialogue lui permettant d'échanger avec la personne en charge du signalement.

La personne ayant choisi de révéler son identité recevra une notification par mail et/ou téléphone dès lors qu'un nouveau message aura été déposé par la personne en charge du traitement du signalement.

Les modalités de connexion à la boîte de dialogue se feront également par l'intermédiaire du code remis et du mot de passe choisi lors du dépôt du signalement.



Clariane France  
Société par actions simplifiée  
au capital de 219 548 335,40 euros  
21-25 rue Balzac - 75008 PARIS  
RCS Paris 892 318 882