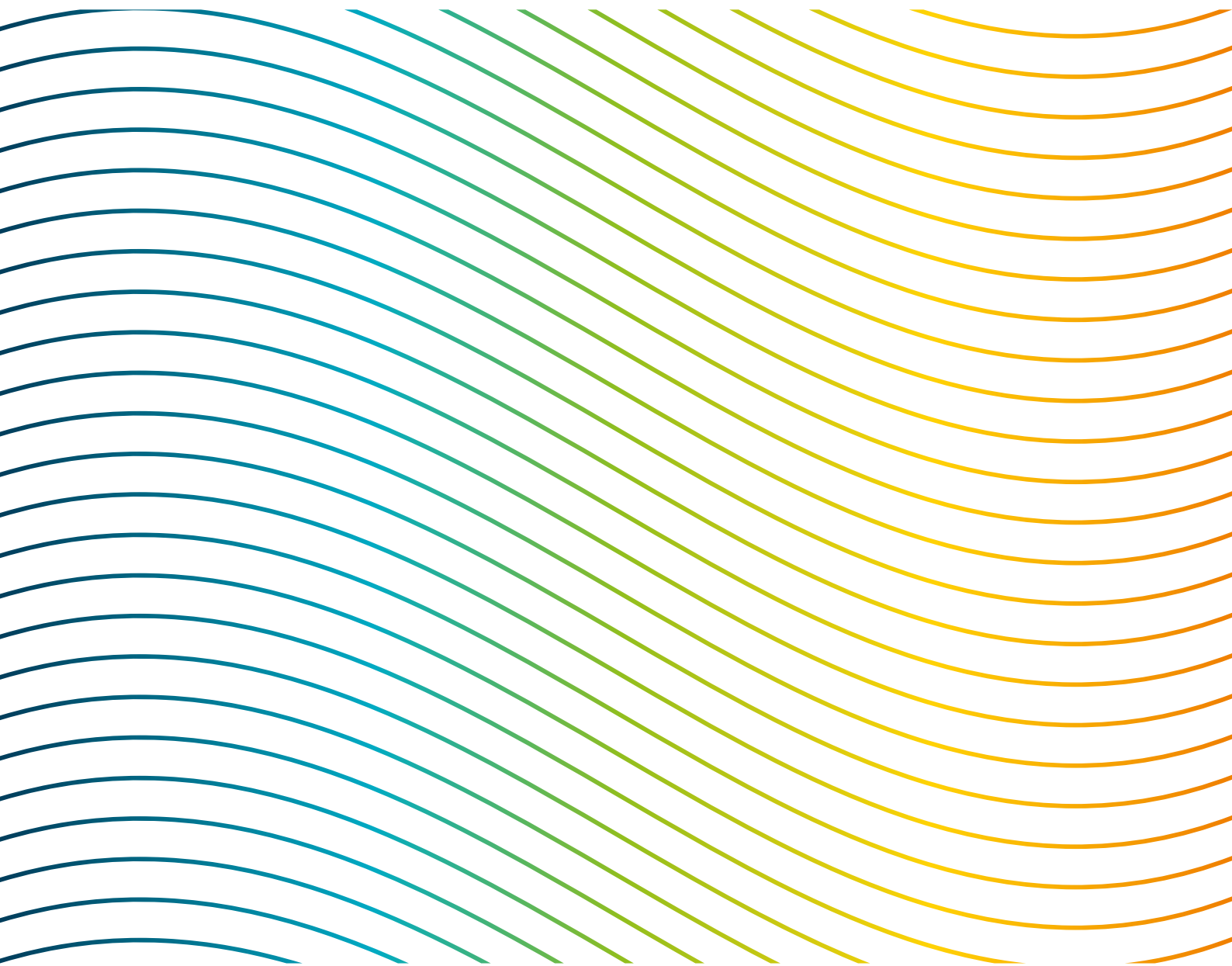


clariane

# Notre charte éthique



# Préambule

**N**ous, les femmes et les hommes de Clariane, quels que soient notre métier ou le lieu où nous exerçons, sommes tous profondément attachés à notre raison d'être de « prendre soin de l'humanité de chacun dans les moments de fragilité ».

Cette mission, qui fonde l'engagement professionnel de chacun d'entre nous, se traduit dans les trois valeurs de notre Groupe que sont la Confiance, la Responsabilité et l'Initiative. Elle nourrit notre culture d'entreprise.

Je souhaite que chacun d'entre nous puisse porter ces valeurs avec fierté et les incarne au quotidien à travers les « attitudes Clariane ». Ces attitudes sont notre bien commun, la condition essentielle de la qualité de l'accompagnement et de la prise en charge que nous apportons aux personnes qui s'adressent à nous. Elles disent ce que nous sommes et l'engagement que nous prenons à l'égard de toutes les parties prenantes. Elles portent l'avenir de notre Groupe.

Notre charte Éthique illustre ces attitudes Clariane de manière très concrète pour nous aider à mieux les vivre et les faire vivre. Construite à partir de multiples témoignages et contributions des collaborateurs du Groupe à travers l'Europe, elle est notre texte de référence pour inspirer, guider nos actions au quotidien et nous aider lorsque nous devons faire face à des situations éthiques complexes.



Le respect de cette charte est l'affaire de tous.

Je vous invite à vous approprier cette charte et à vous y référer régulièrement, seul ou en équipe.

Je vous sais comme moi profondément attachés à la dignité des patients et des personnes que nous accompagnons et je vous remercie pour votre engagement au quotidien. Ensemble, nous contribuons à répondre aux besoins essentiels de santé de nos concitoyens.

**Sophie BOISSARD,**

Directrice Générale du groupe Clariane

Confiance

Responsabilité

Initiative

# Préambule

## Notre charte Éthique Clariane

**Une charte Éthique est un document à travers lequel une organisation formalise ses valeurs, sa politique en matière d'éthique et sa culture d'entreprise. Notre charte Éthique contribue à la réalisation de notre raison d'être : prendre soin de l'humanité de chacun dans les moments de fragilité.**

Cette charte, placée sous le signe des trois valeurs Clariane, acte la responsabilité sociale et sociétale qui est la nôtre vis-à-vis de toutes nos parties prenantes que nous réaffirmons à travers notre qualité de société à mission.

Notre charte laisse une place importante à la réflexion de chacun en promouvant la confiance et l'autonomie. Il s'agit de nous donner des repères pour orienter nos décisions, en particulier dans les situations complexes.

L'ADN de Clariane repose sur les trois VALEURS fondamentales que sont la Confiance, la Responsabilité et l'Initiative qui orientent notre stratégie. Chacune de ces valeurs est illustrée dans ce document par trois attitudes déclinées en lignes de conduite et mises en situation. Ces lignes de conduite traduisent les attitudes que nous souhaitons promouvoir chaque jour dans nos pratiques professionnelles. Elles représentent les engagements du groupe et de ses salariés vis-à-vis de l'ensemble de nos partenaires.

Dans le cadre de nos activités, nous pouvons rencontrer de nombreuses situations sensibles liées notamment aux fragilités des personnes que nous soignons et entourons. Nous en présenterons ici un certain nombre pour illustrer nos lignes de conduite. Chaque décision réelle se déroulant dans un contexte singulier, il convient que chacun s'approprie la

démarche de réflexion éthique promue par cette charte pour la mettre en œuvre au quotidien dans sa propre fonction et son propre rôle dans l'entreprise. Nous développerons ainsi collectivement une culture forte et partagée.

Le respect de cette charte et du cadre qu'elle fixe nous permet d'apporter la meilleure qualité de service à nos clients, de nous sécuriser dans nos actions et de renforcer nos liens au sein des équipes et avec nos partenaires. Ce cadre vise à favoriser l'épanouissement de tous.

Il en est fait mention dans leur contrat de travail. Afin de formaliser leur engagement d'en avoir pris connaissance et de la respecter, chaque collaborateur signe un document intitulé « nos Valeurs et mes engagements éthiques » résumant les lignes de conduite développées dans cette charte.

La charte est également consultable sur les sites Internet institutionnels du groupe Clariane et de ses filiales.

Nous restons à l'écoute de tous pour la compléter ou l'améliorer en fonction des suggestions qui peuvent nous être faites et que vous pourrez nous adresser via vos référents ressources humaines, conformément ou via l'adresse [compliance@clariane.com](mailto:compliance@clariane.com).

### Périmètre d'application de la charte éthique

**Notre charte constitue une référence pour l'ensemble des salariés du groupe Clariane et de ses filiales. Elle doit être connue de tous et portée par tous.**

Nous la partageons avec nos partenaires, quels que soient leur position ou leur statut, afin de faire connaître notre vision et notre culture, mais aussi afin qu'ils puissent la mettre en œuvre dans leurs activités qui sont en lien avec Clariane.

La charte Éthique est présentée et remise à l'ensemble des collaborateurs du Groupe lors de leur intégration.

**L'ensemble des principes de cette charte sont alignés avec les lois et réglementations en vigueur dans les différents pays dans lesquels le Groupe Clariane intervient. Ces principes sont notamment issus des Conventions internationales suivantes :**

- la Déclaration universelle des droits de l'Homme de 1948 ;
- les Conventions fondamentales de l'Organisation Internationale du Travail ;
- les Principes directeurs de l'OCDE à l'intention des entreprises multinationales ;
- le Pacte Mondial des Nations Unies ;
- la Convention de l'ONU contre la corruption ;
- les Principes de l'OMS ;
- la Convention de l'OCDE sur la lutte contre la corruption d'agents publics étrangers dans les transactions commerciales internationales ;
- la Charte européenne des droits fondamentaux (18-12-2000) ;
- la Charte européenne des droits des patients (22-10-2009) ;
- la Recommandation Rec(2004)10 du Comité des Ministres aux États membres relative à la protection des droits de l'homme et de la dignité des personnes atteintes de troubles mentaux ;
- la Charte européenne des droits et des responsabilités des personnes âgées nécessitant des soins et une assistance de longue durée (juin 2010).

**Cette charte, enfin, a été élaborée en cohérence avec les principaux documents de référence du groupe Clariane que sont :**

- notre stratégie en matière de responsabilité sociale et environnementale (RSE) ;
- nos standards ISO 9001 ;
- la charte des engagements réciproques, lorsqu'elle existe ;
- la charte du management, telle qu'issue des travaux des directeurs d'établissements dans le programme de formation s.Keys.

# Préambule

## Attentes de l'entreprise

**Ce qui est attendu de chacun, quels que soient son métier, sa fonction et sa position dans l'organisation :**

- prendre connaissance de la charte et des engagements éthiques ;
- signer le document « Nos valeurs et mes engagements éthiques » qui formalise l'adhésion de chacun à la démarche éthique Clariane ;
- mettre en œuvre au quotidien cette charte et veiller à sa mise en œuvre dans son environnement professionnel ;
- avoir toujours le souci de l'exemplarité, d'autant plus si l'on a une responsabilité d'équipe ;
- signaler rapidement toute situation préoccupante par l'un des moyens mis à sa disposition, et en premier lieu à son responsable hiérarchique ;
- contribuer au traitement collectif des questions d'éthique ;
- mettre en œuvre une démarche d'amélioration continue et de communication à l'occasion du traitement des questions d'éthique.

## Engagements de l'entreprise et modalités de mise en œuvre

**Pour favoriser la mise en œuvre de sa charte Éthique, le groupe Clariane :**

- encourage ses salariés ou ses partenaires à exprimer librement leur point de vue sur les prestations proposées dans ses établissements et services ou sur leur organisation, ainsi que sur toute dérive perçue en regard des principes édictés dans cette charte ;
- prend en compte et traite s'il y a lieu les informations ou situations ainsi recueillies, puis en informe les personnes concernées ;
- dans les cas où un signalement pourrait faire craindre à une personne des conséquences négatives suite à son initiative, le groupe s'engage à :
  - la rassurer et la protéger, si besoin ;
  - préserver la confidentialité notamment concernant son identité.

En exprimant nos inquiétudes et nos préoccupations, nous protégeons les personnes accompagnées/patients, nos collègues, et l'ensemble du groupe et contribuons à la bonne réalisation de notre mission. C'est pourquoi Clariane a mis en place un système d'alerte pour permettre de signaler tout comportement non conforme aux règles de bonnes conduites exprimées à travers nos valeurs et engagements.

**En cas de situation préoccupante, il est important de contacter sans délais, selon la nature et la gravité des faits :**

- notre hiérarchie, notre référent ressources humaines, nos représentants du personnel
- la direction en charge de la gestion du dispositif d'alerte

**Pour le Groupe :** Direction de la Sûreté, de l'Éthique et des crises – [alert@clariane.com](mailto:alert@clariane.com), ou par courrier à : 21-25 rue Balzac, 75008 Paris

**Pour la France :** Direction Juridique France – Pôle Conformité – [alerte@clariane.fr](mailto:alerte@clariane.fr), ou par courrier à : 21-25 rue Balzac, 75008 Paris

- la direction Conformité du groupe par email à : [compliance@clariane.com](mailto:compliance@clariane.com), ou par courrier à : 21-25 rue Balzac, 75008 Paris
- ou d'utiliser le dispositif d'alerte mis en place au sein du Groupe via la plateforme web accessible en suivant le QR Code :



<https://korian.integrityline.org>

Cette plateforme est ouverte à tous.

Une procédure de recueil et de traitement des signalements est notamment à la disposition de tous les collaborateurs.

Chaque signalement sera traité de manière confidentielle, qu'il soit anonyme ou non. Aucune représaille contre un lanceur d'alerte ne seront tolérées. Elles constitueraient un motif de sanction disciplinaire pouvant conduire jusqu'au licenciement de celui qui en serait l'auteur ou l'instigateur. Le signalement n'est pas obligatoire et n'est pas sanctionné. Il s'agit d'une démarche sérieuse devant être faite en conscience et de bonne foi.

**Il appartient à chaque manager de faire connaître l'ensemble de ces dispositifs aux salariés placés sous son autorité.**

# Préambule

La charte Éthique du groupe Clariane s'appuie sur ses trois valeurs cardinales et leurs trois attitudes associées afin d'établir un lien fort, lisible et surtout incarné entre les valeurs, les comportements éthiques attendus et les lignes de conduite opérationnelle au quotidien.

**1. La Confiance :** P10  
notre lien



**TRANSPARENCE** ..... P12

Communication vraie et proactive  
Fiabilité et traçabilité


**BIENVEILLANCE** ..... P16

Respect et dignité  
Bienveillance  
Non-discrimination

**EMPATHIE** ..... P22

Le soin à cœur  
Respect et préservation de l'autonomie

**2. La Responsabilité :** P26  
notre devoir



**INTÉGRITÉ** ..... P28

Cadeaux et influences  
Liens d'intérêts  
Informations stratégiques et sensibles  
Libre concurrence et standards éthiques

**QUALITÉ DE NOS SERVICES** ..... P36

Professionalisme  
Sécurité  
Vie privée et données personnelles

**PÉRENNITÉ DE NOS ACTIONS** ..... P42

Utilisation des biens de Clariane  
Cohésion sociale et inclusion  
Protection de l'environnement

**3. L'Initiative :** P48  
notre force



**INNOVATION.** ..... P50

Ouverture d'esprit  
Compétences et talents

**ENGAGEMENT COLLECTIF** ..... P54

L'esprit d'équipe  
Ambassadeur

**COURAGE** ..... P58

Oser dire les choses  
Faire face aux difficultés



# 1. La Confiance : notre lien

**LA CONFIANCE**, c'est pouvoir se fier aux autres. Nous avons besoin de confiance dans l'ensemble de nos relations.

Faire ce que l'on dit, et dire ce que l'on fait, être toujours exemplaire, permet de construire la confiance dans la durée.

Elle repose sur le partage de valeurs et d'attitudes communes. Elle nous sécurise, génère de la sérénité et motive chacun à donner le meilleur de lui-même.



## TRANSPARENCE

Être transparent c'est dire ce qui peut et doit être dit, avec clarté et précision.

C'est parce que nous sommes transparents qu'on nous fait confiance.

La confiance implique cependant que nous préservions la confidentialité des informations sensibles et respectons la vie privée des personnes accompagnées/patients et des collaborateurs du groupe Clariane.

## BIENVEILLANCE

La bienveillance consiste à vouloir le bien de l'autre. Elle est au cœur de nos métiers et de notre approche du *positive care*.

Être bienveillant, c'est être aux côtés des personnes et réagir dès qu'elles ont un besoin. Cela suppose une attention de tous les instants, de la douceur, de la disponibilité et souvent de la patience. Sa mise en œuvre est favorisée par l'estime de soi, la qualité de vie au travail, une ambiance d'équipe positive et la solidarité.

La bienveillance s'applique également au management et aux relations interprofessionnelles.

## EMPATHIE

L'empathie consiste à se mettre à la place de l'autre pour chercher à mieux le comprendre. Elle permet d'imaginer ce qu'il ressent, ses attentes ou ses besoins, ou tout simplement de comprendre son point de vue.

Grâce à l'empathie nous pouvons agir de façon plus adaptée et plus efficace pour accompagner ou soigner les personnes. Elle nous permet aussi de mieux communiquer avec les familles ou avec nos collègues.

# TRANSPARENCE

## Communication vraie et proactive

Nous donnons des informations honnêtes, fiables, précises et compréhensibles.

### ✓ Je m'engage à :

- Initier et promouvoir un dialogue constructif en toute circonstance, en partageant régulièrement des informations avec l'ensemble des mes interlocuteurs.
- Adopter un langage clair et à m'assurer que l'information transmise a bien été comprise par mes interlocuteurs.
- Être toujours loyal et de bonne foi dans ma communication.
- Encourager mes interlocuteurs à s'exprimer de façon sincère.
- Exprimer clairement mon point de vue, mes attentes mes interrogations et partager mes émotions.
- Informer les personnes accompagnées, les patients ou leurs familles de tout changement ou événement qui modifierait les prestations leur étant délivrées, même temporairement.

### ✗ Je m'engage à ne pas :

- Mentir ou enjoliver la réalité.
- Retarder la transmission d'une information ou occulter un dysfonctionnement pour protéger un collègue.
- Ignorer les remarques critiques des patients, résidents ou de leurs proches.
- Employer des mots ou une forme de communication blessante.
- Porter atteinte au respect du secret médical et de la vie privée.

## Communication vraie et proactive

### • À l'égard des personnes accompagnées/patients et de leurs familles

**En raison de l'absence imprévue de l'un des aides-soignants, la tournée des soins du matin a dû être réorganisée. La fille d'une résidente vient d'arriver et se plaint que sa mère ne soit toujours pas prête comme elle l'est pourtant d'habitude. Elle est assez agressive. Quelle attitude dois-je adopter ?**

*Il est important de toujours dire la vérité aux personnes et à leurs familles. Dire la vérité, c'est montrer que l'on peut nous faire confiance, que l'on peut se fier à nous. Nous mettons tout en œuvre pour garantir des services de qualité mais il peut nous arriver ponctuellement de faire face à une difficulté d'organisation. Il convient d'expliquer à notre résidente et à sa fille ce qui a été mis en place en termes d'organisation collective pour pallier l'absence temporaire de ce collègue.*

**L'un de mes collègues a oublié de dispenser un médicament à un patient. Je me renseigne auprès du médecin référent qui m'explique que cet oubli n'aura pas de conséquence sur la santé de la personne. Cette dernière n'est pas en capacité de s'apercevoir de cette erreur. Un membre de sa famille désigné comme personne de confiance se présente ce jour dans l'établissement et me demande comme à chaque visite si tout se passe bien. Dois-je lui parler de cet oubli ?**

*Oui, ne pas le mentionner serait un mensonge par omission ce qui ne correspond pas à nos engagements d'honnêteté et à notre valeur de confiance. Il faut dire les choses à la famille tout en la rassurant et en*

*l'invitant le cas échéant à contacter directement le médecin. Il convient également de tracer cette information dans le logiciel dédié et rédiger une fiche d'événement indésirable.*

**Une personne appelle mon établissement pour demander des nouvelles concernant l'état de santé d'une patiente. Elle dit appeler de la part de la famille de la patiente. Puis-je lui fournir cette information ?**

*Conformément à la réglementation, les informations concernant la santé des personnes qui vivent ou séjournent dans nos établissements ne peuvent être communiquées à un tiers sans l'accord express du patient. Je ne peux donc répondre que s'il s'agit d'une personne de confiance désignée par le patient ou si celui-ci dûment consulté me donne son accord*

**Les examens d'un résident qui a des troubles cognitifs révèlent une pathologie nouvelle, assez sérieuse. On ne sait pas s'il peut comprendre cette information ni comment, le cas échéant, il peut réagir à cette mauvaise nouvelle. Dois-je le lui annoncer malgré ses difficultés de compréhension ?**

*Cette information sera donnée par un médecin. Notre devoir d'information est le même pour toutes les personnes que nous accompagnons ou soignons et dont les droits s'exercent indépendamment de leur état de santé. Par contre, les modalités de cette information seront adaptées aux capacités de compréhension de la personne.*



## Communication vraie et proactive

### • À l'égard de nos collègues

**Mon responsable vient de me confier une nouvelle tâche. Pressé, il n'a pas pris le temps de m'expliquer clairement ce que je devais faire et notamment sous quel délai cette tâche devait être accomplie. Je me demande également de quels moyens je dispose pour effectuer cette action. Dois-je revenir vers lui pour lui demander des précisions ?**

Oui, il est de la responsabilité de chacun et notamment des managers d'expliquer clairement les tâches devant être accomplies et les projets sur lesquels les équipes sont amenées à travailler en rappelant leur sens et finalités, en indiquant la méthodologie à suivre, les ressources à disposition et les délais attendus. Ces informations sont essentielles pour bien exécuter nos actions.

*Les managers ont un rôle essentiel d'écoute et de soutien de leur équipe. Il est important de leur parler de vos difficultés éventuelles. L'entretien annuel est notamment le lieu privilégié d'un échange approfondi et de qualité sur les réalisations de l'année écoulée et sur les objectifs de l'année qui suit.*

**Je constate qu'une résidente n'a pas reçu le soin qu'elle sollicitait (change, verre d'eau, mise au fauteuil...) par le soignant s'occupant d'elle, malgré ses demandes répétées : comment dois-je réagir ?**

*Une telle attitude est inacceptable. Je la fais remarquer à mon collègue, me substitue à lui pour prendre soin de la résidente tout en lui présentant des excuses et signale cette situation au titre des événements indésirables pour en aviser ma hiérarchie.*

### • À l'égard des pouvoirs publics, autorités réglementaires, auditeurs internes ou externes

**Au lever d'une résidente, je constate un hématome assez important. Rien n'a été signalé ni dans les transmissions orales, ni dans le logiciel de gestion des soins. Les collègues que j'ai interrogés n'ont rien vu, ni entendu. Que dois-je faire ?**

*Je signale immédiatement cette situation au responsable infirmier et la reporte également comme événement indésirable grave. Une recherche des causes est en effet indispensable dans un pareil cas pour que toutes les mesures appropriées puissent être prises.*

**Une enquête est effectuée dans mon établissement par les autorités suite à la plainte d'une patiente. On me demande de fournir un ensemble de documents réglementaires. Je me rends compte que certains manquent ou n'ont pas été mis à jour. Que dois-je faire ?**

*Je transmets les documents en l'état. En toutes circonstances nous agissons avec la plus grande transparence vis-à-vis des pouvoirs publics et des autorités de contrôle. Je signale par ailleurs sans délai les non-conformités existantes à ma hiérarchie et les plans d'action engagés pour y remédier.*



## Fiabilité et traçabilité

**Nous tenons à jour de manière fidèle et sincère l'ensemble des documents, rapports et déclarations que nous rédigeons et transmettons.**

### ✓ Je m'engage à :

- Tracer rigoureusement toutes les informations qui doivent l'être.
- Transmettre des informations vérifiées.
- Utiliser systématiquement les outils informatiques de l'entreprise.
- Prendre le temps de bien rédiger les informations pour qu'elles soient facilement compréhensibles.
- Être sincère dans les déclarations, notamment celles concernant le temps de travail ou les frais professionnels.
- Être vigilant à la qualité et la sincérité des documents comptables produits ou utilisés.

### ✗ Je m'engage à ne pas :

- Noter une information « à la volée » juste pour que ce soit fait.
- Occulter des informations parce qu'elles peuvent obliger à un travail supplémentaire, par exemple d'explication.
- Modifier des informations par intérêt personnel.
- Confondre le signalement de ce qui ne va pas (qui vise à progresser) avec la délation (qui vise à nuire).

**POUR ALLER PLUS LOIN** nous vous invitons à prendre connaissance des procédures Groupe relatives au traitement des événements indésirables et des réclamations.

**J'ai effectué de nombreux déplacements le mois dernier et je n'arrive pas à retrouver plusieurs de mes justificatifs de frais. Puis-je déclarer quelques dépenses fictives, de valeur inférieure aux sommes nécessitant un reçu, pour arriver au total que j'avais calculé ?**

*Non, une telle démarche est inacceptable quand bien même vous ne demanderiez pas à vous faire rembourser plus que vous n'avez dépensé. Cela voudrait dire que les notes de frais ne sont pas exactes et par conséquent nos livres de comptes. Il est de la responsabilité de chacun de conserver tous ses justificatifs et de faire des déclarations sincères.*

**Une famille me fait part de sa satisfaction à l'issue de la prise en charge d'un proche au sein de mon établissement. Je serai content qu'elle fasse part de cet avis positif sur internet. Que puis-je faire ?**

*Nous sommes légitimement satisfaits et fiers lorsque notre travail est apprécié des personnes accompagnées, des patients ou des familles et souhaitons le faire savoir. Je peux donc suggérer à cette famille de mettre un avis positif sur internet sans toutefois être insistant, l'assister ou me substituer à elle dans cette démarche. Les avis doivent rester spontanés et refléter leur réelle perception pour être crédibles. Tous les avis doivent par ailleurs être pris en compte. C'est la qualité de notre service qui entraînera de facto la satisfaction et la recommandation de nos clients.*



# BIENVEILLANCE

## Respect et dignité

**Nous agissons avec les personnes accompagnées, les patients et les familles, nos collègues et l'ensemble de nos interlocuteurs avec respect et dignité, comme nous voudrions qu'ils agissent avec nous. Nous adoptons le même respect quand nous parlons d'eux en leur absence.**

### ✓ Je m'engage à :

- Respecter de la même manière toutes les personnes, quels que soient leur position sociale, leur niveau hiérarchique, leur culture, leur situation personnelle ou leurs choix de vie.
- Faire preuve de gentillesse, de politesse et de ponctualité, qui sont les premières marques du respect.
- Être à l'écoute et chercher à répondre au mieux aux attentes de chacun.
- Être compréhensif, tolérant, constructif et respecter le droit à l'erreur.
- Respecter le rythme et les habitudes de vie des personnes.
- Respecter en toute circonstance l'intimité des personnes.
- En cas de difficulté, si on me manque de respect, échanger avec mes collègues et/ou ma hiérarchie.

### ✗ Je m'engage à ne pas :

- Critiquer les personnes, les familles ou mes collègues.
- Me moquer des personnes en raison de leurs caractéristiques personnelles ou de leurs difficultés.
- Laisser attendre une personne qui a besoin d'un soin.
- Prodiguer un soin à la vue possible d'autres personnes.
- Tutoyer sans son accord ou m'adresser avec familiarité à une personne accompagnée.
- Laisser un collègue sans réponse suite à une interrogation.

**Dans le nouvel établissement où je viens d'arriver, plusieurs résidents s'adressent à moi de manière très familière et m'ont même pour certains donné de petits surnoms. Puis-je en faire de même avec eux ?**

*Non. En toute circonstance, nous devons adopter une communication professionnelle et respectueuse, qui tout en restant bienveillante, implique de ne pas s'adresser de manière familière aux personnes que nous accompagnons ou à nos patients, comme de ne pas les tutoyer.*



## Respect et dignité

**Deux professionnels sont en conflit et ne peuvent plus se parler sans une agressivité plus ou moins prononcée selon les jours. J'assiste à nouveau à une dispute et à des insultes réciproques. Comment puis-je réagir ?**

*J'interviens et signale cette situation en évènement indésirable. Les tensions entre professionnels rejaillissent sur l'ambiance d'équipe et sur la qualité des soins/de l'accompagnement. Elles doivent être connues et résolues par la hiérarchie, au bénéfice de tous.*

**Les enfants d'une résidente vivant en unité protégée en raison de ses troubles cognitifs lourds sont venus se plaindre auprès de mon équipe du fait que leur maman était régulièrement habillée avec un bas de jogging alors qu'elle n'avait jamais porté de pantalon de sa vie et encore moins de jogging. Cette dame ne dit pourtant rien quand nous l'habillons de la sorte. Nous trouvons que cette tenue est plus facile à enfiler et confortable. Pourtant ses enfants nous parlent de manque de respect pour sa personne. N'est-ce pas exagéré ? Que faire ?**

*Non, la position des enfants de cette dame n'est pas exagérée et doit être prise en compte. Leur mère n'étant malheureusement plus en capacité d'exprimer ses choix ou opinions, ils cherchent simplement à rappeler quels étaient ses goûts et sa manière de s'habiller par respect de son image et de sa dignité. Tout en veillant à ce que les vêtements que cette résidente porte soient adaptés à son état de santé, n'entravent pas sa motricité et restent confortables, je veille donc avec mes collègues à respecter les souhaits de cette famille.*

**Je constate en passant dans un couloir de la clinique où je travaille qu'une patiente alitée suite à une opération, dont la porte de chambre est ouverte, est partiellement dénudée sur son lit. Elle est dans l'incapacité manifeste de pouvoir se recouvrir seule. Cette dame n'est pas ma patiente. Que dois-je faire ?**

*Je dois aider cette patiente sans délai quelles que soient mes attributions. Le respect de l'intimité et de la dignité des personnes que nous soignons et accompagnons est une priorité absolue.*





# Bienveillance

**Nous ne tolérons aucune forme de maltraitance, de violence ou de harcèlement.**

La bienveillance, le respect et la considération sont des qualités au cœur des relations de soin et d'accompagnement. Nous les développons dans l'ensemble de nos activités au quotidien.

✓ **Je m'engage à :**

- Faire preuve de douceur dans ma communication, mes attitudes, mon regard et mes gestes.
- Signaler toute violence, maltraitance, harcèlement psychologique ou sexuel, ou comportement inapproprié dont je serais témoin.
- Privilégier l'usage des pratiques et thérapies non-médicamenteuses en réponse aux troubles cognitifs, fonctionnels ou de comportements des personnes souffrant de la maladie d'Alzheimer ou de maladies apparentées.
- Me montrer solidaire et en soutien des personnes qui sont en difficulté.
- Promouvoir le bien-être au travail de tous par mes attitudes.
- Communiquer avec mon encadrement si je sens que je suis épuisé ou que j'atteins mes limites.

✗ **Je m'engage à ne pas :**

- Utiliser des moyens illégitimes tels que la menace, l'intimidation ou une insistance qui s'apparenterait à du harcèlement pour atteindre un objectif ou réaliser une tâche.
- Manier l'humour pour blesser ou stigmatiser des personnes.
- Avoir des réactions impulsives, des propos virulents, déplacés, insultants ou faire des gestes brutaux.
- Protéger quelqu'un qui, activement ou par négligence, causerait volontairement du tort à une autre personne.

**POUR ALLER PLUS LOIN nous vous invitons à prendre connaissance des standards ISO 9001 CLARIANE applicables à votre secteur d'activité.**



## Bienveillance

*Je suis appelé régulièrement au téléphone par un monsieur qui s'occupe de sa belle-mère, dont l'état de santé se détériore. Il est très agressif. Je vis mal ses reproches insistants et sans fondement consistant à dire à l'équipe, qu'elle « ne sait pas faire ». Nous faisons au contraire, collectivement, le maximum pour soulager cette dame. Que dois-je faire ?*

*Je cherche à rétablir une communication bienveillante en proposant à cette personne une réunion pluridisciplinaire avec les personnes s'occupant de sa belle-mère pour réexpliquer la situation et le travail que nous faisons collectivement. Dans une telle situation la confrontation ne sert à rien. Il est toutefois important de rappeler l'importance du respect mutuel pour établir un lien de confiance.*

**En réunion, ma responsable dénigre régulièrement le travail d'un collaborateur devant toute l'équipe. Ce collègue ne répond pas aux remarques, mais semble affecté. Dois-je agir, même si ce n'est pas mon problème ?**

*Ce type de comportement managérial n'est ni constructif, ni justifiable. Les managers doivent être exemplaires.*

*Le rôle d'un manager est de fédérer, soutenir et motiver son équipe pour effectuer un travail de qualité. S'il est tout à fait justifié que cette responsable évalue la performance de ce collaborateur ou fasse des commentaires à ce propos, elle doit également traiter son équipe avec respect et agir de manière appropriée.*

*J'invite donc mon collègue à en parler avec notre responsable ou à notre référent ressources humaines. S'il ne le fait pas et que la situation se reproduit je la signale moi-même aux ressources humaines.*

**Le Groupe communique régulièrement sur la bienveillance et la tolérance zéro vis-à-vis de tout fait de violence, de maltraitance ou de harcèlement sexuel ou moral. Ce dernier terme n'est pas forcément simple à appréhender. En quoi consiste exactement le harcèlement moral ?**

*Chaque législation nationale des pays dans lesquels lesquels Clariane opère possède sa propre définition du harcèlement moral et ses propres mécanismes de sanction et de remédiation que le Groupe respecte.*

*Ces législations bien que spécifiques tendent toutes à prévenir l'apparition et la répétition des comportements de travail suivant, jugés comme inappropriés et contraires à nos valeurs, qu'il y ait ou non un lien hiérarchique ou fonctionnel entre collègues, (liste non exhaustive) :*

- les faits et gestes visant à blesser moralement ou à vexer ;
- toute forme d'humiliation ou d'intimidation ;
- toute forme de représailles (isolement physique ou social, « placardisation », rétrogradation ou absence d'évolution de carrière, non-accès à certaine formation, réunion...);
- pousser volontairement une personne à l'erreur en la soumettant notamment un stress intensif ou en lui donnant des consignes contradictoires ou changeantes sans motif.

## Non-discrimination

**Nous promovons la diversité des profils et l'intégration des personnes (collaborateurs et personnes accompagnées).**

Chaque personne est singulière et c'est ce qui contribue à la richesse des relations humaines. Nous veillons à ce que cette diversité et l'égalité des droits des personnes soient respectées. Nous ne tolérons aucune forme de discrimination.

### ✓ Je m'engage à :

- Signaler toute situation de discrimination que je constatera.
- Intervenir si je suis témoin de propos ou d'attitudes discriminatoires à l'égard de personnes accompagnées/patients, de familles ou de professionnels, quels que soient leurs auteurs.
- Faire preuve de soutien et de solidarité à l'égard des personnes victimes de propos ou d'attitudes discriminatoires.
- Recruter sur la seule base des compétences, de l'expérience et des aptitudes personnelles.
- Veiller à l'égalité des chances dans le parcours professionnel et à l'équité des rémunérations.

### ✗ Je m'engage à ne pas :

- Sélectionner les personnes auxquelles j'accorde du temps en fonction de considérations non professionnelles.
- Penser et m'exprimer en fonction de préjugés concernant les personnes.
- Me replier sur un groupe de personnes qui me ressemble.
- Renvoyer les personnes à leur origine, leur apparence ou à une catégorie d'appartenance.
- Exprimer publiquement des propos déplacés sur des personnes en raison de leurs origines ou conditions d'appartenance différentes.

## Non-discrimination

**Je suis confronté à un patient, qui m'indique refuser d'être soigné par une personne « de couleur ». Comment dois-je réagir ?**

*Cette situation n'est pas acceptable par principe et j'en réfère à ma hiérarchie qui décidera des mesures appropriées à prendre au regard notamment du niveau de discernement de ce patient, de ses propos.*

**Dans une résidence pour personnes âgées organisée en colocations, l'une des colocataires me demande de la changer d'appartement. Elle ne supporte pas le voisinage d'une personne handicapée, alors qu'elle est elle-même encore en capacité de se déplacer et de faire certains gestes de la vie quotidienne de façon autonome. Que dois-je lui répondre ?**

*Nous cherchons à tenir compte des habitudes de vie, des besoins et du projet personnel des personnes accompagnées, mais le principe même de la colocation demande à l'ensemble des colocataires de partager les valeurs de tolérance. Répondre favorablement à cette demande risque de ne pas résoudre le problème de fond.*

**Un soignant vient d'être recruté dans mon équipe. Il a des attitudes jugées « efféminées » par mes collègues masculins. De ce fait, ils l'imitent et le caricaturent en son absence, ne l'intègrent pas à leurs échanges et parfois lui font comprendre qu'il n'a pas sa place parmi eux. Comment dois-je réagir ?**

*Cette attitude est irrespectueuse et contraire à nos valeurs. J'exprime mon désaccord et en parle à ma hiérarchie afin qu'elle puisse étudier les mesures à prendre pour que ces agissements cessent et que mon collègue puisse travailler sereinement.*

**L'un de mes patients refuse d'être pris en soin par des femmes, notamment pour la toilette. Il met en avant ses convictions religieuses qui s'y opposeraient. Dois-je tenir compte de ses préférences ?**

*Les convictions religieuses de chacun doivent être respectées, dans les limites de l'organisation et du fonctionnement interne. Si un soignant masculin est disponible, il est ainsi souhaitable de répondre à la demande du patient. Par contre si ce n'est pas le cas, il est légitime de lui indiquer qu'il ne pourra pas être pris en soin s'il refuse l'intervention d'une professionnelle. Une telle intervention ne doit jamais être imposée, en dehors des situations d'urgence vitale.*

# EMPATHIE

## Le soin à cœur

### Nous prenons soin de chacun.

Prendre soin signifie :

- Chercher à répondre de façon personnalisée aux besoins et aux attentes des personnes accompagnées, des patients et des familles.
- Développer le dialogue, la solidarité au sein des équipes ainsi qu'un management soutenant pour les collaborateurs.

#### ✓ Je m'engage à :

- Être attentif aux besoins des autres en développant une écoute active et en leur accordant du temps.
- Être toujours ouvert à la discussion.
- Être particulièrement attentif à l'accueil de nouveaux résidents/patients et l'intégration de nouveaux collègues.
- Soutenir mes collègues qui en auraient besoin, par exemple si pour raisons familiales ils ont besoin d'aménager leurs horaires.
- Prévenir les responsables si un collègue semble ne pas aller bien.

#### ✗ Je m'engage à ne pas :

- Être distant ou méprisant envers les professionnels des autres métiers.
- Imposer à d'autres des conditions de travail (horaires par exemple) qui ne leurs conviennent pas, si je peux faire autrement.
- Parler avec un collègue ou répondre au téléphone pendant que je réalise un soin auprès d'un patient/d'une personne accompagnée.
- Exclure ou laisser à l'écart les nouveaux collaborateurs.

**POUR ALLER PLUS LOIN** nous vous invitons à prendre connaissance de la documentation interne et des formations relatives à l'approche *positive care* ainsi qu'au développement des interventions non médicamenteuses.

**Alors que nous nous occupons d'un patient/résident, une de mes collègues me demande comment vont mes enfants. Puis-je lui répondre ?**

*Non, j'attends d'avoir fini les soins prodigués à cette personne et d'être sorti de la chambre. Le manque d'attention à l'autre et le fait de réaliser des tâches en lien avec une personne de façon « mécanique », sans prêter véritablement attention à elle ne correspondent pas à notre vision du « soin à cœur ». Ils font perdre le sens du métier et sont une forme de négligence insidieuse car peu visible.*

**Un patient réclame d'avoir une place particulière au repas, mais comme il est agité, c'est compliqué. De plus, la place qu'il souhaite est dans le passage central et fait obstacle au bon déroulement du service. Il m'a insulté lorsque je lui ai expliqué que ce n'était pas possible. Que dois-je faire ?**

*Il est primordial de respecter les habitudes et les souhaits des personnes que nous accompagnons. Toutefois s'il n'est pas possible de faire droit à leur demande et qu'ils puissent, du fait de troubles du comportement adopter des attitudes non intentionnelles, il est important de rester calme, de chercher à comprendre leur besoin, en faisant appel à sa hiérarchie si besoin.*





## Respect et préservation de l'autonomie

**Nous nous attachons à préserver les capacités, l'autonomie et les choix de vie de chacun.**

Le dialogue avec les personnes accompagnées/les patients et leurs familles est essentiel. Nous devons respecter leurs souhaits et chercher à obtenir en toutes circonstances leur consentement éclairé, même si nous ne partageons pas leurs points de vue et leurs décisions. Nous préservons au maximum les capacités des personnes.

### ✓ Je m'engage à :

- Interroger une personne (ou ses proches) pour connaître ses habitudes et ses souhaits.
- Utiliser les supports mis à disposition pour mieux connaître les capacités des personnes (comme les grilles des capacités préservées).
- Chercher et recueillir le consentement éclairé des personnes, en prenant en compte le droit au renoncement et au refus de soin.
- Privilégier la liberté de déplacement des personnes et éviter au maximum toute contention.
- Recueillir les choix des personnes concernant leurs directives anticipées.

### ✗ Je m'engage à ne pas :

- Faire à la place des personnes quand elles peuvent faire par elles-mêmes.
- Négliger d'expliquer à la personne un soin en présumant qu'elle n'est pas en capacité de comprendre.
- Imposer un soin ou une activité.
- Penser savoir mieux que les personnes ce qui est bon pour elles.
- Considérer les personnes dépendantes comme des enfants.

**Une dame déambulait beaucoup. Son état de santé s'est dégradé et elle n'a plus assez de force dans les jambes pour marcher. Son médecin lui a prescrit dans un premier temps un fauteuil avec une contention pour éviter qu'elle cherche à marcher et chute, toutefois cette contention l'angoissait beaucoup. Elle essayait de se lever régulièrement et y parvenait parfois, avec des risques importants de chute. Il a donc été décidé de changer le fauteuil pour un fauteuil confort pour plus de sécurité. Mais là elle essaie de glisser du fauteuil sous la table pour se « libérer », voire d'enlever la table. Quand elle y parvient, elle chute aussi. Que faut-il faire ?**

Cette situation présente un dilemme entre le respect

de la liberté d'aller et venir (et donc la limitation des contentions) et la préservation de la sécurité de la personne. Nous cherchons à limiter au maximum la contention, surtout si elle génère de l'angoisse et une souffrance psychologique. La solution du fauteuil confort répond à cette exigence qui implique davantage de surveillance. Dans certains cas les proches peuvent participer à cet accompagnement, s'ils sont disponibles. Dans tous les cas il convient de se référer aux recommandations de l'équipe médicale (infirmière référente ou coordinatrice, médecin) afin de statuer sur la bonne solution, la plupart du temps évolutive et qui doit être prise collectivement avec l'équipe s'occupant de la personne.



## Respect et préservation de l'autonomie

**Je viens d'être recrutée dans l'établissement et participe au service de table. C'est mon premier poste. Je remarque que certains de mes collègues assistent pour le repas des résidents qui pourraient encore utiliser leurs couverts seuls, alors qu'ils ne le demandent pas. Que dois-je faire ?**

Nous cherchons à nous organiser au mieux pour « faire avec » les personnes sans faire à leur place, car leurs capacités sont préservées lorsqu'elles sont actives. Dans ce cas je laisse les personnes manger par elles-mêmes et prendre leur temps et j'invite mes collègues à faire de même. Je propose également d'échanger sur ce sujet en équipe en y associant notre hiérarchie.

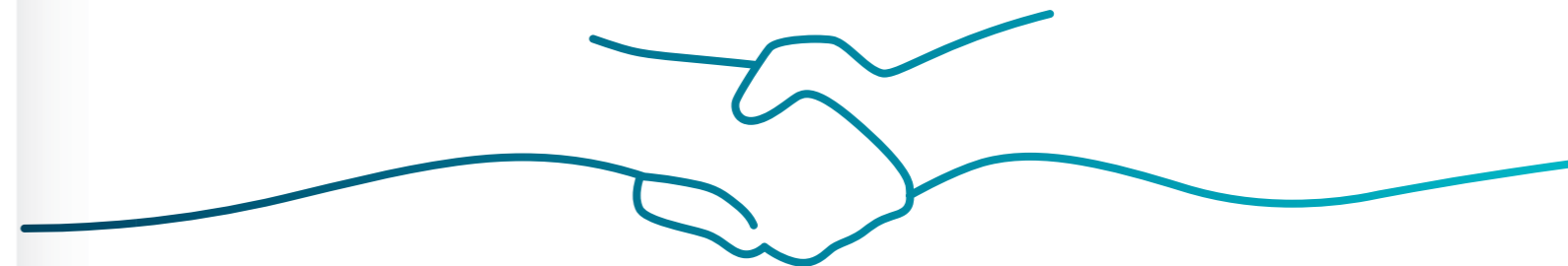
**Je découvre qu'un résident et une résidente ont des relations sexuelles consenties. Ils demandent régulièrement à ce qu'on les aide à rejoindre la chambre de l'un ou de l'autre et qu'on les laisse tranquilles. L'équipe est partagée sur l'attitude à adopter et sur la question de savoir s'il convient d'informer les familles respectives.**

**Dois-je les raisonner et leur dire d'arrêter en raison de leur âge ? Dois-je en informer leurs familles ?**

Nous devons respecter leurs sentiments et faire preuve de discrétion. La vie privée des intéressés doit être respectée et il faut s'en assurer auprès de l'équipe. Les proches n'ont pas à être informés ni consultés.

**J'accompagne une personne dont l'état de santé se dégrade rapidement. Elle m'a exprimé son souhait de pouvoir rester tranquille et ne veut plus quitter sa chambre. La famille s'inquiète de cette inactivité et insiste pour qu'on stimule la personne et l'encourage vivement à participer aux activités. Dois-je suivre l'avis de la famille ?**

On peut comprendre l'angoisse des familles lorsque la fin de vie de leur parent arrive. Le bien-être de la personne est cependant prioritaire sur toute autre considération. Une réunion avec le médecin et la famille, avec le concours d'un psychologue doit permettre à la famille de comprendre la situation et de se recentrer sur les besoins de la personne accompagnée.



## 2. La Responsabilité : notre devoir

La mission de Clariane consiste à prendre soin et à accompagner les personnes âgées ou fragiles et leurs proches, dans le souci permanent du respect de leur dignité et de leur qualité de vie. Nos responsabilités et nos obligations éthiques sont ainsi toujours au cœur de notre travail quotidien.

### LA RESPONSABILITÉ revêt un double caractère :

- **AGIR** avec responsabilité, se sentir concerné et s'engager librement,
- **ASSUMER** ses responsabilités, autrement dit répondre des conséquences de ses actes.

La responsabilité suppose d'être soucieux des impacts de nos décisions et de nos actions.

Elle inclut l'idée de professionnalisme tant au niveau individuel que collectif. En effet, dans une équipe nous sommes co-responsables de son bon fonctionnement général.

Enfin, la responsabilité est plurielle. Elle intègre les responsabilités dites sociale, sociétale, environnementale et économique.



### INTÉGRITÉ

#### Nous agissons avec intégrité.

Être intègre consiste à être honnête, loyal et à tenir ses engagements. L'intégrité exprime la cohérence entre ce que nous faisons et ce que nous disons.

Nous nous engageons à respecter pleinement les lois et règlements applicables à nos activités, dans tous les pays où nous sommes implantés. En étant intègres, nous protégeons Clariane, sa marque, sa réputation et l'ensemble de ses parties prenantes.

### QUALITÉ DE NOS SERVICES

#### Nous fournissons toujours la meilleure qualité de service.

La qualité de nos prestations est primordiale car à travers elle c'est la confiance en notre Groupe que nous bâtissons. La qualité repose sur un processus d'amélioration continue et de vigilance de tous les instants, en vue de répondre au mieux aux attentes des personnes que nous accompagnons ou soignons. Elle se traduit par le souci du bien de l'autre, de son bien-être et de sa joie de vivre au-delà du soin à prodiguer au sens strict.

La qualité et l'éthique vont de pair : ensemble, les deux nous permettent de viser l'excellence du service et de mettre en œuvre notre démarche de *positive care*.

### PÉRENNITÉ DE NOS ACTIONS

#### Nous inscrivons notre action dans la durée, conscients de nos responsabilités économiques, sociales, sociétales et environnementales.

Assurer la pérennité de nos actions signifie prendre des décisions qui s'inscrivent dans le long-terme et qui respectent les équilibres sociaux, sociétaux économiques et environnementaux d'aujourd'hui mais surtout de demain. Pour cela, nous développons une attitude vertueuse garante de la stabilité et de la continuité de nos activités. Nos parties prenantes comptent en effet sur notre solidité et notre fiabilité. C'est ainsi que nous pouvons progresser et construire des relations de confiance en interne et en externe.

# INTÉGRITÉ

## Cadeaux et influences

**Nous prévenons et combattons toute forme de corruption et de fraude. La corruption est un frein au développement économique et détruit la confiance dans les entreprises et les personnes.**

Il existe différentes formes possibles de fraudes, comme la corruption, le trafic d'influence, la tromperie, le vol, le blanchiment d'argent, l'évasion fiscale et la falsification des documents comptables. Toute commission de l'un de ces faits découverte au sein de Clariane fera l'objet de sanction disciplinaire pouvant le cas échéant être accompagnée d'une plainte auprès des autorités nationales compétentes.

### ✓ Je m'engage à :

- Respecter strictement les règles de Clariane en matière de prévention de la corruption et notamment de politique cadeaux et marques d'hospitalité en n'acceptant que des cadeaux et invitations d'une valeur symbolique.
- Respecter les règles d'octroi de dons aux organismes sans but lucratif et de sponsoring.
- Être transparent sur les actions de lobbying que je mène pour le compte du Groupe et demander une autorisation préalable.

### ✗ Je m'engage à ne pas :

- Accepter des espèces ou des dons de valeur, tels que des divertissements, des hébergements et repas, des voyages, des prêts...
- Effectuer des paiements de facilitation (c'est-à-dire visant à accélérer une action de routine de la part des autorités) ou des paiements importants en liquide.
- Utiliser ma position au sein du Groupe pour bénéficier à titre personnel d'avantages indus ou par mon influence en faire bénéficier un tiers.

**POUR ALLER PLUS LOIN nous vous invitons à prendre connaissance de la politique cadeaux et marques d'hospitalité Groupe ainsi que du Code de conduite - guide anti-corruption Clariane.**

## Cadeaux et influences

**Je suis directeur d'un établissement du groupe Clariane et suis approché par le maire de la ville qui me demande de sponsoriser un évènement culturel important. Il me laisse entendre que si j'accède à sa demande, il pourrait faire en sorte d'accélérer la procédure d'obtention d'un permis de construire pour notre nouvel établissement. Puis-je accepter ?**

*Nous appliquons une politique de tolérance zéro en matière de corruption. Aucun responsable public ne peut demander un sponsoring en échange de l'accélération d'une autorisation ou d'une décision administrative. Ce type de sollicitation doit être poliment décliné tout en précisant les politiques internes de Clariane en la matière. Si ce type de situation se présente, nous contactons notre service de la Conformité local ou la Direction de la Conformité Groupe.*

**Je suis responsable d'un établissement et en arrivant à mon bureau, je découvre une boîte contenant des produits cosmétiques très onéreux, envoyés de la part d'une pharmacie pour me remercier de nos commandes. Je travaille avec cette pharmacie depuis plus de dix ans et n'avais encore jamais reçu de cadeaux de la sorte auparavant. Je me souviens maintenant que le pharmacien m'a indiqué que son fils, infirmier, était à la recherche d'un emploi. Puis-je accepter ?**

*Dans ce cas, il faut appeler le pharmacien afin de le remercier et lui expliquer poliment que nous ne pouvons pas accepter son cadeau et le lui retourner. Ainsi, si nous recevons plus tard le CV du fils du pharmacien, nous nous sentirons libres de refuser sa candidature et d'embaucher une autre personne au profil plus adapté le cas échéant.*

**Le dirigeant d'un prestataire régulier du Groupe depuis plusieurs années me propose un séjour d'agrément, si je le souhaite avec mon épouse, pour me remercier de nos bonnes relations commerciales, en m'indiquant qu'il espère que celles-ci dureront encore longtemps. Puis-je accepter ?**

*Non, il convient bien entendu de refuser une telle proposition contraire notamment à la politique de prévention de la corruption au sein du Groupe et aux règles applicables en matière de cadeaux et invitations. Il convient également d'en faire part à votre hiérarchie ainsi qu'à votre référent conformité afin de prendre des mesures adaptées vis-à-vis de ce prestataire.*

**Le fils d'un client décédé dépose une enveloppe contenant de l'argent pour remercier mon équipe du soin apporté à son père. Il précise que c'était aussi la volonté de son père et que c'est important pour lui de la respecter. Il suggère son utilisation pour un moment de convivialité pour toute l'équipe, autour d'un repas. Dois-je accepter ?**

*Nous refusons tout cadeau ou tout don en espèce de la part des personnes accompagnées/patients ou de leurs familles et proches.*

## Liens d'intérêts

**Nous prévenons et gérons les situations de conflits d'intérêts avérés ou potentiels.**

Un conflit d'intérêts est une situation dans laquelle un salarié de Clariane ou toute personne représentant le Groupe doit prendre une décision dont l'objectivité et la neutralité pourraient être remises en question du fait de ses liens d'intérêts personnels.

### ✓ Je m'engage à :

- Déclarer mes liens d'intérêts avec un fournisseur, un partenaire commercial ou une entité concurrente de Clariane dès lors que mes fonctions au sein de Clariane me permettent d'influer sur cette relation.
- Signaler un lien hiérarchique direct avec un membre de ma famille ou un ami.
- Alerter mon supérieur hiérarchique et mon référent conformité local de l'existence d'un conflit d'intérêts réel ou potentiel qui pourrait influencer ou donner l'impression d'influer sur mon jugement ou mes actes.

### ✗ Je m'engage à ne pas :

- Intervenir sur des dossiers ou dans des domaines concernant potentiellement Clariane si j'ai des engagements politiques ou associatifs à titre privé.
- Participer au processus de sélection ou de recrutement d'un membre de ma famille ou d'un ami.

**Je suis directeur d'un établissement et je reçois une demande d'admission appuyée par un membre de la direction de Clariane, alors que la liste d'attente est déjà longue : faut-il favoriser cette demande en la faisant remonter dans la liste ?**

Dans cette situation, il nous est demandé implicitement de « rendre un service » assimilable à l'octroi d'un passe-droit. Clariane valorise l'honnêteté, le courage, l'équité, la confiance et la responsabilité. Si nous accédons à la demande, nous pouvons mettre en cause ces valeurs. Nous ne cédonc pas à la demande et nous inscrivons la personne dans la liste d'attente.

## Liens d'intérêts

**Mon neveu a ouvert récemment une boulangerie près de mon établissement. Ses produits sont reconnus comme de bonne qualité, je les consomme à titre personnel, et les prix pratiqués sont similaires de ceux des autres boulangeries locales. Je dois justement choisir un nouveau prestataire pour nous apporter du pain. Dois-je éviter par principe d'y avoir recours ?**

Si les produits correspondent aux attendus fixés en matière de qualité et de prix, il pourrait être acceptable d'avoir recours à ce fournisseur. Cependant, vous ne devriez pas participer au choix de ce prestataire parce que vous êtes manifestement en situation de conflit d'intérêts. Dans toutes les situations où un proche parent travaille comme fournisseur, pour un fournisseur ou un autre partenaire commercial, actuel ou potentiel, vous devez le signaler à votre hiérarchie. Celle-ci pourra alors prendre toute mesure pour éviter de vous mettre dans une situation délicate.

**J'ai été informé sur la base de rumeurs de plus en plus insistantes, du fait qu'une des membres de mon équipe fréquenterait depuis plusieurs mois l'un de ses collaborateurs lui étant rattaché hiérarchiquement. Que dois-je faire ?**

Tout en étant bien évidemment respectueux de la vie privée de nos collaborateurs, nous avons toutefois un intérêt légitime à veiller au bon déroulement des relations de travail notamment lorsqu'un collaborateur exerce une fonction d'autorité hiérarchique, fonctionnelle ou de contrôle sur un autre. Au cas d'espèce si cette situation est avérée, il existe un conflit d'intérêts qui rend difficile pour un manager le fait de rester objectif avec la personne avec qui elle entretient une relation sentimentale. Cette situation doit donc être clarifiée avec les intéressés et signalée aux ressources humaines pour être gérée au mieux.





## Informations stratégiques et sensibles

**Nous devons traiter les informations stratégiques et sensibles avec la plus grande vigilance. Les protéger c'est nous protéger.**

Comme tout salarié d'entreprise, nous pouvons être amenés à avoir accès ou manipuler des informations stratégiques pour son développement qu'il convient de protéger pour ne pas perdre un possible avantage concurrentiel. Le groupe Clariane étant par ailleurs une société cotée, des règles particulières s'appliquent quant à l'utilisation d'informations sensibles qu'il convient de respecter pour prévenir la commission de toute infraction boursière.

### ✓ Je m'engage à :

- Me tenir informé des règles du Groupe sur la gestion des informations.
- Préserver la confidentialité des informations stratégiques et sensibles auxquelles j'ai accès dans le cadre de mes fonctions et à ne les partager qu'avec les seules personnes ayant à en connaître, conformément notamment à mon devoir général de loyauté vis-à-vis de Clariane.
- Conserver en toute sécurité toutes les données confidentielles (salariés, clients, fournisseurs...) tant sous format électronique que papier.
- Traiter une information privilégiée (information précise et non publique concernant Clariane, susceptible d'avoir une influence sur le cours de l'action) avec une confidentialité absolue.
- M'adresser au service juridique ou conformité en cas de doute sur la nature d'une information ou son usage.

### ✗ Je m'engage à ne pas :

- Partager des informations confidentielles ou sensibles sur les réseaux sociaux, ou dans mes cercles familiaux et amicaux, ou encore dans les transports et lieux publics.
- Divulguer des informations internes relatives à un précédent employeur.
- Conserver des informations internes (y compris toutes copies) en cas de départ du Groupe.
- Utiliser une information privilégiée à des fins d'enrichissement personnel ou professionnel, pour moi-même ou pour un proche.

**POUR ALLER PLUS LOIN** nous vous invitons à prendre connaissance de la politique de confidentialité et de protection de l'information Groupe et la charte de déontologie boursière.

## Informations stratégiques et sensibles

**J'ai appris par un collègue que le Groupe préparait le rachat important d'un concurrent en pleine croissance et que son cours de bourse allait probablement monter dans les semaines à venir. Puis-je utiliser ces informations pour faire un investissement personnel ?**

Non, agir ainsi est strictement interdit et punit par la loi au titre de la prévention des délits d'initié. Nous n'avons pas le droit d'utiliser une information non publique obtenue de par nos fonctions pour en tirer un profit personnel ou en faire profiter un tiers proche. Nous nous devons de rester intègres. Il convient de l'expliquer au collègue qui n'est pas suffisamment discret.

En matière de délit d'initié, les informations suivantes sont considérées comme sensibles (liste non exhaustive) :

- la situation financière du Groupe, d'une filiale ou d'un établissement (CA, résultat, taux d'occupation, prix moyen hébergement, etc.) ;
- les projets d'acquisition ou de désinvestissement/cession ;
- la délivrance d'une autorisation d'exploitation ;
- la perte ou le gain d'un marché important ;
- le développement dans un nouveau pays ;
- la liste des partenaires privés et publics du Groupe.

**Mes proches me posent souvent des questions sur mon travail : ils s'interrogent sur notre santé financière, me demandent quels sont les grands projets à venir, si nous allons construire de nouveaux établissements, nous allons assurer de nouvelles prestations, nous implanter dans d'autres pays... Cet intérêt porté à mon travail et mon entreprise me réjouit et j'aime échanger sur ce que je fais mais que puis-je vraiment partager comme informations ?**

Toute information (écrite, électronique, verbale ou sous toute autre forme) non disponible pour le public et à laquelle vous avez eu accès en tant que collaborateur du Groupe doit être considérée comme interne. Le fait de les révéler, même à des membres de votre famille ou des amis de confiance, n'est pas acceptable car cela pourrait nuire aux intérêts de Clariane.

Il est de même essentiel de toujours faire preuve de prudence et de discrétion lorsque l'on aborde des sujets confidentiels dans un lieu public (une gare, un aéroport, un restaurant, un hôtel, un moyen de transport individuel ou collectif, etc.) afin d'éviter toute divulgation involontaire d'informations confidentielles.

## Libre concurrence et standards éthiques

Clariane est une entreprise responsable, soucieuse de respecter les règles de la libre concurrence et de travailler avec des partenaires partageant ses standards éthiques, dans l'intérêt de toutes ses parties-prenantes

Nous nous engageons à favoriser une concurrence libre et loyale en proposant aux personnes que nous accompagnons/patients ainsi qu'à leurs proches, les meilleures solutions possibles au prix le plus juste.

### ✓ Je m'engage à :

- Signaler toute action susceptible de transgresser les règles applicables en matière de concurrence, chez nous ou chez une partie-prenante.
- Mettre en concurrence les fournisseurs potentiels au-delà d'un certain montant de prestations, afin d'éviter une trop forte dépendance et dans un esprit d'équité.
- Protéger les informations commerciales sensibles.
- Veiller à ce que les principes d'intégrité, d'équité, d'impartialité et de discrétion soient pleinement respectés dans le processus de sélection des fournisseurs.
- Mettre fin à une relation commerciale en cas de manquement à nos standards éthiques.
- Développer le plus possible des relations commerciales et des partenariats avec les PME et autres acteurs locaux.

### ✗ Je m'engage à ne pas :

- Communiquer directement ou indirectement à la concurrence un certain nombre d'informations comme par exemple :
  - nos barèmes de prix et méthodes de tarification ;
  - le coût des marchandises et des services ou produits ;
  - les conditions de refacturation, facturation et promotion ;
  - les marges et profits ;
  - les plans de futures extensions, etc.
- Abuser d'une position dominante, s'entendre sur les prix ou sur la répartition du marché avec la concurrence.
- Discuter avec des concurrents de sujets susceptibles d'être contraires aux lois antitrust et de la concurrence, notamment lors de forums, conférences et réunions d'associations professionnelles.

**POUR ALLER PLUS LOIN** nous vous invitons à prendre connaissance de la charte des Achats responsables ainsi que de la Politique Achats et de la politique d'évaluation des tiers.

## Libre concurrence et standards éthiques

*Une société de maintenance très performante intervient dans mon établissement. Le contrat prévoit des délais d'intervention courts et ce quelle que soit l'heure à laquelle nous adressons nos demandes. Les techniciens font du bon travail, mais l'un d'eux paraissant contrarié, je lui propose un café et discute avec lui. Dans la conversation, il me confie que ses interventions ne sont pas payées comme elles devraient l'être, notamment les heures supplémentaires. Que dois-je faire de cette information ?*

*Les éléments de rémunération des personnels de nos prestataires et le respect du code du travail sont déterminants pour la loyauté de la concurrence entre eux. Nous devons le faire savoir au prestataire, s'il s'agit d'un dérapage conjoncturel. S'il s'agit d'une pratique de gestion, nous devons remettre le marché en concurrence et exclure ce prestataire de la nouvelle consultation. Nous informons le service juridique du Groupe pour qu'il donne les suites éventuelles au dossier.*

**Le taux d'occupation de notre établissement n'est pas à son maximum mais je sais que la structure d'un concurrent serait mieux adaptée au patient qui vient de m'être adressé. Quelle priorité prendre en compte ?**

*La responsabilité économique d'un établissement est très importante mais le bien-être du patient est primordial et dépasse l'intérêt purement économique. La collaboration avec des confrères, bien qu'ils soient concurrents, peut en effet conduire à se recommander mutuellement dans l'intérêt du client et sans contrepartie.*

*À l'occasion d'un séminaire, je rencontre la représentante d'une société concurrente qui m'a informé du fait que son entreprise allait prochainement augmenter le prix de certains de ses services. Cette information semble précieuse. Dois-je en parler à quelqu'un ?*

*Nous ne sommes pas autorisés à partager ou échanger des informations avec la concurrence concernant nos prix, nos offres, nos politiques tarifaires, nos rabais et promotions et nos conditions générales de vente. Si un concurrent nous communique spontanément ce type d'informations, nous mettons un terme à la conversation rapidement et avec tact, et le signalons à notre hiérarchie. Même si l'échange n'est pas délibéré, il pourrait donner l'apparence d'une entente illégale contraire à l'éthique, ou d'une offre truquée.*

# QUALITÉ DE NOS SERVICES

## Professionnalisme

**Nous agissons avec professionnalisme, dans le respect de nos standards de qualité.**

La démarche qualité repose sur la conformité aux règles, mais aussi sur un état d'esprit et une philosophie qui s'expriment dans le souci de bien faire, d'agir dans le respect d'autrui et de considérer nos collègues et les personnes accompagnées/patients avec égard et considération.

Le processus de certification ISO déployé au sein du Groupe participe pleinement de la professionnalisation de nos métiers.

### ✓ Je m'engage à :

- Connaître et respecter les standards de qualité applicables à ma fonction.
- Suivre les formations obligatoires proposées par le Groupe.
- Échanger avec mes collègues en cas de doute sur la meilleure façon d'appliquer une procédure dans une situation particulière.
- Veiller à l'hygiène et au bien-être des personnes accompagnées/patients, ainsi qu'à la propreté des lieux.
- Faire toujours de mon mieux quelles que soient les circonstances.
- Avoir la juste posture et la juste distance professionnelle.

### ✗ Je m'engage à ne pas :

- Décider sur un coup de tête de ne pas appliquer une procédure ou de ne pas respecter un standard de qualité.
- Faire pour faire. Il est important « d'habiter » nos gestes et attitudes.
- Effectuer des tâches pour lesquelles je ne suis pas formé.

**POUR ALLER PLUS LOIN nous vous invitons à prendre connaissance des standards ISO 9001 Clariane applicables à votre secteur d'activité.**

## Professionnalisme

**Je remarque que l'un de mes collègues a oublié d'enlever ses bijoux pendant son service conformément aux consignes de base en matière d'hygiène. Lui faisant remarquer, celui-ci refuse de les ôter. Dois-je en parler à ma hiérarchie ?**

*Oui, car il s'agit de la sécurité et de la santé des personnes dont nous prenons soin et de tous. En toute circonstance, il est important de respecter les règles d'hygiène.*

**La famille d'une personne accompagnée/patiente est venue se plaindre à moi car elle trouve qu'elle est mal habillée : trop de couleurs dépareillées. Ces tenues sont choisies par la dame en question, qui souhaite égayer son quotidien à travers des vêtements multicolores. Que répondre à la famille ?**

*Rappelons-nous que nos résidents sont libres de leurs choix personnels. Il est important de leur laisser le choix esthétique ou de confort à propos de leurs vêtements dans ce cas précis. Ceci ne doit pas nous empêcher de leur donner des conseils mais uniquement pour leur santé, pas pour les goûts qui appartiennent à chacun (par exemple ici, il convient que leur tenue soit adaptée aux conditions climatiques).*

**Des proches d'un résident me font observer que l'armoire de leur papa est encore en désordre et qu'il ne trouve plus son pull rouge. Ils considèrent que nous en sommes responsables. Nous avons pourtant encore tout mis en ordre ce matin. Que puis-je dire à la famille ?**

*Il est important de rappeler que nous prenons soin au quotidien des effets personnels des personnes accompagnées. Nous y attachons la plus grande importance car cela contribue à leur bien-être.*

*Cela contribue grandement à l'image de qualité que nous entendons donner. Néanmoins, dans certains cas, il se peut que le résident ait lui-même retourné ses affaires dans l'armoire : montrer de la bienveillance et de la patience qui font aussi partie de la qualité de nos services.*

**Je suis infirmier et je viens d'être recruté dans un établissement Clariane. On me dit que j'aurai un binôme pour m'accompagner dans mes actes de soin au quotidien. J'ai le sentiment d'être responsable et de ne pas avoir besoin d'une « doublure » derrière moi qui me surveille. Ai-je raison de penser cela ?**

*Clariane est soucieux de la qualité de ses services. Dans ce cadre, nous proposons un binôme pour accompagner les premiers pas dans un esprit de collaboration, de sérénité et de professionnalisme. Le binôme pourra présenter plus facilement les résidents, donner des conseils et indications sur le fonctionnement interne et veiller aux comportements bienveillants avec nos clients. Le binôme est donc un facilitateur pas un surveillant !*

# Sécurité

**Nous sommes toujours vigilants aux enjeux de sécurité. La sécurité dans le secteur du soin et de l'accompagnement de personnes fragilisées est une priorité absolue.**

Il est primordial de nous assurer de la sécurité physique et psychologique des personnes accompagnées/patients et de nos collaborateurs. La sécurité de nos établissements, de nos activités et de nos informations est également essentielle.

### ✓ Je m'engage à :

- Connaître les procédures et protocoles de sécurité (physique et informatique) dans mon intérêt et dans l'intérêt des autres.
- Signaler à ma hiérarchie toute pratique contraire aux procédures de sécurité et si aucune action n'est menée, faire remonter le signalement aux ressources humaines ou dans le système d'alerte interne INTEGRITY.
- Savoir quoi faire ou vers qui me tourner en cas d'urgence.
- Veiller à la traçabilité systématique des actes de soin et incidents éventuels.
- Trouver le meilleur équilibre possible entre la sécurité et les libertés des personnes accompagnées/patients.

### ✗ Je m'engage à ne pas :

- Faire passer les enjeux de sécurité physique ou informatique au second plan (ex. : laisser une porte d'issue de secours ouverte et bloquée pour faire un courant d'air en cas de forte chaleur, bloquer avec des cartons en attente de rangement l'accès à une porte de secours, afficher mes codes d'accès informatique et mots de passe en évidence...).
- Repousser à plus tard la consultation d'informations précises ou la vérification des modalités d'application d'une procédure.
- Ne pas me considérer responsable : la sécurité est de la responsabilité de tous.

**POUR ALLER PLUS LOIN nous vous invitons à prendre connaissance de la politique Groupe relative à la gestion de crise.**

*C'est la fin de la journée, j'ai déjà fait 15 min supplémentaires. J'ai déposé sur la table de nuit d'une résidente son cachet, car elle ne souhaitait pas le prendre de suite. Je lui ai laissé le choix de se l'auto-administrer en cas de besoin, mais n'ai pas pris le temps de reporter mes propos sur la main courante. Ma collègue du matin trouve le cachet en arrivant et se demande ce qu'il s'est passé.*

*Si j'avais pris le temps de reporter mes échanges verbaux avec la résidente, ma collègue ne se serait pas étonnée de trouver le cachet le matin sur la table de nuit. Pour le bien-être de nos résidents il est important de tout noter et de garantir la traçabilité des informations.*

# Sécurité

**Un résident que nous accompagnons, est sorti à l'insu du personnel ce matin. Je suis encore sous le choc à la pensée de ce qui aurait pu lui arriver. Qu'avons-nous omis de faire ?**

*Le risque zéro n'existe pas et il ne faut pas culpabiliser mais bien prendre le temps de faire un retour d'expérience avec l'équipe pour comprendre ce qui s'est passé.*

*En règle générale, notre vigilance doit être renforcée et permanente. En cas de sortie à l'insu avérée, il convient de donner l'alerte immédiatement auprès de la direction d'établissement car il s'agit d'un événement indésirable grave, mais aussi et surtout auprès des autorités de police. La sécurité de la personne prime. La clé est donc la communication et l'information : surtout ne pas cacher l'incident et le signaler sans délais.*

**Un de mes collègues présente régulièrement des attitudes non-adaptées, il somnole facilement, a régulièrement des problèmes d'élocution. Je me demande s'il n'est pas sous l'emprise de l'alcool, de drogue ou de médicaments. Que dois-je faire ? Je sais qu'il rencontre en ce moment des difficultés personnelles et je ne veux pas aggraver sa situation.**

*Il est important de signaler à votre hiérarchie tout comportement qui pourrait mettre quiconque en danger à commencer par votre collègue lui-même, et compromettre la sécurité des personnes dont nous nous occupons ou d'autres collaborateurs.*

*Le cas échéant, au regard de ses difficultés, ce collègue pourra être orienté vers les ressources humaines et l'assistance psychologique et/ou sociale mise à disposition des collaborateurs Clariane.*

**Une patiente dès son entrée dans notre établissement a bénéficié d'un bilan d'évaluation médicale qui a mis en lumière une tendance dépressive. Comment prendre soin d'elle au mieux de nos compétences afin d'assurer sa sécurité ?**

*Le bilan d'entrée est une première étape qui nous aide à mettre en place un niveau de vigilance accrue pour les personnes ayant des tendances suicidaires et dépressives. Ensuite, nous faisons de la prévention (par ex. nous évitons de donner une chambre en étage à cette patiente). En outre, nous prenons des mesures d'empêchement (ex. limiter l'accès à des objets dangereux facilitant le passage à l'acte comme des rasoirs, ciseaux...). Enfin, nous veillons à alerter l'ensemble du personnel sur le risque spécifique concernant cette patiente afin d'accroître notre vigilance d'ensemble.*

## Vie privée et données personnelles

**Protéger la vie privée de nos clients et de nos collaborateurs tout comme leurs données personnelles relève de notre devoir.**

Les personnes accompagnées/patients et nos collègues nous font confiance en nous communiquant des données personnelles, voire confidentielles.

Nous honorons cette confiance.

### ✓ Je m'engage à :

- Collecter, traiter et utiliser le moins d'informations personnelles possibles et toujours à des fins professionnelles légitimes.
- Gérer scrupuleusement les accès aux fichiers contenant des données personnelles.
- Tout faire pour éviter la perte ou destruction accidentelle d'informations.
- Signaler toute détection de failles de sécurité dans nos systèmes d'informations ou nos procédures internes.
- Informer nos patients et nos collègues sur la nature des données que nous collectons, la manière dont nous les utilisons et les modalités pour nous contacter en cas de questions.

### ✗ Je m'engage à ne pas :

- Communiquer des informations sur les personnes accompagnées/patients ou nos collègues à des tiers non autorisés.
- Utiliser des données professionnelles à des fins personnelles ou des données de santé à des fins commerciales.
- Accéder aux données pour lesquelles je n'ai pas été habilité même si j'en ai techniquement la possibilité.
- Parler dans l'espace public d'un collègue ou d'un client en le nommant.

**POUR ALLER PLUS LOIN** nous vous invitons à prendre connaissance de la charte informatique Clariane, du mode opératoire RGPD applicable à votre activité et de vous rapprocher pour toute question de votre Data protection officer (DPO).



## Vie privée et données personnelles

***Vous avez signé un nouveau partenariat avec un fournisseur de soins à domicile. Le service marketing et commercial aimerait proposer ces prestations à l'ensemble de nos clients et à leurs familles. Est-il possible pour cela d'utiliser toutes les adresses de courrier électronique de la base de données de Clariane ?***

*Avant tout chose, nous devons vérifier que les personnes que nous souhaitons contacter nous ont donné leur accord pour recevoir des informations commerciales de la part de tous nos partenaires.*

***Je dirige un établissement et je reçois l'appel d'une patiente qui me demande de supprimer ses données. J'essaie de la convaincre que ce n'est pas une bonne idée, et que nous aimerions rester en contact avec elle. On ne sait jamais, elle pourrait avoir besoin de notre aide ou de nos services plus tard. Ai-je raison ?***

*Conformément au règlement général sur la protection des données (RGPD), toute personne a un droit d'accès à ses données, un droit de rectification et de suppression de ses données, mais également un droit d'opposition, sous certaines conditions, à leur utilisation. Il convient de traiter les demandes en ce sens de la part de nos clients, de candidats, de membres du personnel ou de prospects, sous 30 jours maximum en suivant le processus applicable. En cas de doute, contactez votre responsable de la protection des données.*

***L'une de mes résidentes est victime d'une réaction cutanée. Je souhaiterais montrer sa réaction à mes collègues afin d'avoir leur point de vue sur le traitement à administrer. La manière la plus facile de le faire est de leur envoyer une photo sur notre groupe WhatsApp. Selon moi, il n'y a pas de problème de confidentialité ou de non-respect de la vie privée, puisque l'échange reste entre nous. Est-ce conforme ?***

*Non. Nous ne devons pas transmettre de données personnelles sur les réseaux sociaux ou par le biais d'une messagerie non sécurisée telle que WhatsApp. En cas de soupçon de violation des données (violation de l'intégrité, de la disponibilité ou de la confidentialité des données), nous devons contacter notre responsable de la protection des données à l'échelle locale.*

***Un ami qui ne travaille pas chez Clariane me demande de lui donner les adresses de courrier électronique de plusieurs de mes collègues qui sont également des amis afin de les contacter à des fins professionnelles. Ai-je le droit de le faire ?***

*Non, il est important de se souvenir que l'ensemble des collaborateurs et collaboratrices du Groupe bénéficient du droit à la vie privée. Pour communiquer des données personnelles, il faut obtenir l'autorisation préalable expresse des personnes concernées.*

# PÉRENNITÉ DE NOS ACTIONS

## Utilisation des biens de Clariane

**Prendre soin des biens de Clariane comme nous prendrions soin de nos effets personnels.**

Clariane dispose de nombreux biens matériels (ordinateurs, matériel médical et médicaments, bâtiments, mobiliers...) et immatériels (marques, bases de données clientèle, site internet, logiciels développés en interne...). Nos objectifs communs sont d'une part de garantir la sécurité de l'ensemble de ces biens pour tous, et d'autre part de prévenir toute forme de gaspillage ou de rupture de stock.

### ✓ Je m'engage à :

- Protéger les biens de Clariane contre le vol, les dommages et les mauvaises utilisations.
- Solliciter l'aide et les conseils de mes collègues en cas de doute sur l'utilisation appropriée d'un matériel.
- Consulter les notices d'utilisation des différents matériels.
- Entretien et assurer la maintenance régulière des biens mobiliers/immobiliers.
- Être pédagogue avec mes collègues et les personnes accompagnées/patients pour favoriser une utilisation appropriée des différents matériels et biens qui nous sont confiés.

### ✗ Je m'engage à ne pas :

- Faire un usage illicite ou abusif de mon matériel professionnel Clariane.
- Utiliser du matériel médical pour un usage non prévu dans les protocoles sans en avoir préalablement discuté et débattu avec une personne qualifiée.



## Utilisation des biens de Clariane

***J'effectue un déplacement professionnel en voiture. Je fais une pause à une station-service, je prends mon sac à main et laisse sur le siège arrière à la vue de tous mon ordinateur portable. Est-ce responsable ?***

*Nous nous devons de prendre autant soin des biens qui nous sont confiés par Clariane que de nos propres affaires. Nous appliquons la règle d'or : « prends soin des affaires des autres comme tu aimerais que les autres prennent soin des tiennes ».*

***Je suis président d'une association sportive bien connue dans la région. Je donne beaucoup de mon temps à cette activité, qui contribue d'ailleurs au rayonnement et à la bonne image de l'entreprise, car tout le monde connaît ma profession. Je souhaite emprunter le véhicule de fonction de l'établissement dans lequel je travail pour mon activité au sein de cette association, en dehors bien évidemment des heures où celui-ci est utilisé. Est-ce possible ?***

*Non, nous n'avons pas le droit d'utiliser, de notre propre chef, notre temps de travail ou toute autre ressource du Groupe, que ce soit pour contribuer à une activité politique, sportive ou associative, pour nos propres besoins ou pour aider des membres de notre famille ou des proches. Cela supposerait un accord de mécénat formalisé par l'entreprise.*



## Cohésion sociale et inclusion

Dans le cadre de notre responsabilité sociétale, nous nous engageons auprès de nos parties-prenantes en développant des relations équilibrées et de long-terme avec elles dans les territoires.

Nous favorisons l'inscription de nos activités dans le tissu social et le réseau de soin et d'accompagnement des territoires sur lesquels nous sommes installés. Nous cherchons à favoriser le lien social par nos activités, au profit des personnes accompagnées/patients et de l'ensemble des acteurs du territoire.

### ✓ Je m'engage à :

- Développer l'ouverture de ma structure sur son environnement (par exemple en invitant des partenaires à nos activités).
- Favoriser les partenariats avec les organisations du territoire concernées par nos activités (autres structures sanitaires, sociales ou médicosociales, associations, clubs...).
- Être attentif à la fluidité du parcours des personnes accompagnées sur notre territoire de santé.
- Favoriser l'inclusion dans nos structures des personnes éloignées de l'emploi.
- Favoriser les relations intergénérationnelles et plus largement la sociabilité dans notre environnement.
- Informer ma hiérarchie de ma participation à toute activité politique ou associative qui pourrait m'empêcher de remplir mes fonctions ou créer une confusion entre mes propres actions politiques et/ou syndicales et celles de Clariane.

### ✗ Je m'engage à ne pas :

- Rester tourné vers les activités internes de ma structure.
- Considérer le parcours de la personne accompagnée/du patient en dehors de ma structure comme ne me concernant pas ou exclusivement comme une concurrence.
- Recruter sans tenir compte prioritairement des ressources du territoire.
- Prendre parti politiquement au nom du Groupe ou laisser se créer une confusion entre mes propres opinions et engagements politiques et ceux de Clariane.
- Utiliser les moyens financiers et matériels du Groupe pour les intérêts d'un parti politique ou d'une association (sauf autorisation expresse de la hiérarchie).
- Influencer ou tenter d'influencer nos résidents, ou patients dans le cadre d'élections.

**POUR ALLER PLUS LOIN** nous vous invitons à prendre connaissance de notre stratégie RSE disponible sur notre site Internet [clariane.com](http://clariane.com)



## Cohésion sociale et inclusion

**Je suis directeur d'établissement. Le club du 3<sup>e</sup> âge de la ville dans laquelle nous menons nos activités a été dissout. Ai-je le droit d'inviter des personnes âgées de la ville à participer à nos animations ?**

Toute initiative visant à répondre aux besoins de notre écosystème dans un esprit d'inclusion est bienvenue. Nous veillons simplement à nous assurer que les dispositions légales sont bien respectées. Par exemple, dans ce cas, nous pouvons signer un accord formel avec l'organisme concerné.

**Je suis directeur d'établissement, puis-je signer des accords en direct avec des partenaires locaux ou dois-je en référer à la région ou au siège ?**

Tout ce qui peut participer à l'excellence du soin à cœur et au bien-être des personnes accompagnées/patients est fortement encouragé. Le développement de logiques de filières territoriales pour assurer la fluidité des parcours des usagers et éviter les ruptures d'accompagnement est souhaitable.



## Protection de l'environnement

La responsabilité environnementale n'est pas optionnelle mais bien un impératif que Clariane prend au sérieux en tant qu'entreprise à mission.

Nous agissons dans le respect de nos 5 engagements RSE et poursuivons en particulier les Objectifs de Développement Durable de L'ONU numéro 12 « Consommation et production responsables », et 13 « Mesures relatives à la lutte contre le changement climatique ».

### ✓ Je m'engage à :

- Adopter le réflexe « vert » dans tous les actes du quotidien, même les plus petits ou les plus insignifiants.
- Réduire les gaspillages et notre empreinte carbone en optimisant notre consommation énergétique et en privilégiant les produits éco-labellisés ou à usages multiples.
- Être force de propositions auprès de mes collègues (covoiturage, gestion responsable des énergies et des fluides...). Les sensibiliser à notre responsabilité environnementale.
- Réduire les volumes de déchets produits par mon établissement et participer à leur tri et recyclage.
- Favoriser la sobriété digitale en encourageant de meilleures pratiques en matière de stockage de données.

### ✗ Je m'engage à ne pas :

- Laisser mon ordinateur allumé quand je ne m'en sers pas.
- Laisser le chauffage lorsque les fenêtres sont ouvertes.
- Laisser la lumière allumée lorsque je sors d'une pièce.

**POUR ALLER PLUS LOIN** nous vous invitons à prendre connaissance de notre stratégie RSE disponible sur notre site Internet [clariane.com](http://clariane.com)



## Protection de l'environnement

*Alors que la climatisation est activée dans les locaux, je constate que des fenêtres ou des portes sont régulièrement laissées ouvertes par certains de mes collègues. Le directeur a déjà fait régulièrement des rappels à ce sujet. Que dois-je faire ?*

*Je ferme les fenêtres et les portes quand je les trouve ouvertes et rappelle, moi aussi à mes collègues, qu'il est important d'y veiller pour ne pas entraîner de gaspillage d'énergie. L'action et les rappels de tous comptent.*

*Je suis responsable technique d'une clinique et je remarque que ma manager, qui est également la directrice de l'établissement, quitte souvent son bureau en oubliant d'éteindre la lumière. Dois-je dire quelque chose ?*

*Nous devons toutes et tous faire attention aux ressources naturelles et à l'environnement. Tout le monde peut oublier des choses simples, comme éteindre la lumière. Je veille donc à en parler à ma manager.*

*Dans nos établissements, nous faisons naturellement usage quotidiennement, de nombreux produits à usage unique (équipements de protection individuelle, dispositifs médicaux à usage unique, change...) lesquels génèrent énormément de déchets. Comment concilier ces usages obligatoires avec notre souhait d'être davantage respectueux de l'environnement ?*

*Il s'agit d'un point important auquel nous devons tous être vigilant. Toutes les fois où il est possible de remplacer des produits à usage unique par des produits/dispositifs réutilisables après lavage, le Groupe a et continue d'effectuer ces changements. Dans un certain nombre de cas et notamment pour des règles d'hygiène cette substitution n'est toutefois pas possible. Il est alors important que chacun veille à bien utiliser ces produits de la manière et dans les quantités dont il doit être fait usage pour éviter toute surconsommation et de fait surproduction de déchets.*



## 3. L'Initiative : notre force

**L'INITIATIVE** consiste à proposer des actions ou prendre des décisions sans que l'on nous l'ait demandé, dans le but de mieux satisfaire les besoins des personnes accompagnées/patients, de mieux organiser notre travail ou de soutenir nos collègues.

L'initiative peut impliquer de sortir de ses habitudes ou de sa zone de confort.

### INNOVATION

#### Nous encourageons l'innovation

Innover, c'est s'adapter, se remettre en question, changer de regard sur notre quotidien pour le simplifier et l'améliorer.

Innover peut nous conduire à questionner nos pratiques et nos procédures, pour la « bonne cause ».

Il n'y a pas de petite innovation ou de petite idée : chacun est en mesure de proposer des améliorations et de partager ses bonnes pratiques.

### ENGAGEMENT COLLECTIF

#### Nous nous engageons solidairement dans notre mission.

L'engagement consiste à exercer notre métier avec enthousiasme, y trouver du sens et en être fiers.

L'engagement nous permet de rester mobilisés collectivement, de nous soutenir et de nous dépasser.

### COURAGE

#### Nous agissons avec courage

Être courageux c'est ne pas craindre les difficultés ou affronter la peine.

Nous défendons nos convictions et disons quand quelque chose ne va pas.

Nous reconnaissons nos limites, nos faiblesses et nos erreurs.

C'est ainsi que nous pouvons progresser et construire des relations de confiance en interne et en externe.

# INNOVATION

## Ouverture d'esprit

### Nous sommes curieux et ouverts d'esprit.

Être ouvert d'esprit c'est être capable de se remettre en question, de s'intéresser à des idées différentes des nôtres, ou tout simplement nouvelles.

« Tout seul on va plus vite, à plusieurs on va plus loin » : partager ses connaissances favorise le progrès.

Être ouvert d'esprit, c'est aussi accepter des changements lorsqu'ils sont utiles ou nécessaires.

#### ✓ Je m'engage à :

- M'informer sur les évolutions de mon métier et me former chaque fois que cela est possible.
- Chercher des solutions ou des manières de faire nouvelles en réinterrogeant régulièrement mes pratiques.
- Demander un rapport d'étonnement aux nouveaux entrants.

#### ✗ Je m'engage à ne pas :

- Considérer que le fait de me former soit un signe de manque de compétence.
- Être persuadé que j'ai toujours raison.
- Être agressif vis-à-vis de quelqu'un qui questionne mes méthodes de travail ou n'est pas d'accord avec moi.
- Rester figé sur les activités de mon profil de poste ou mes responsabilités.

**POUR ALLER PLUS LOIN** nous vous invitons à vous rendre sur le portail de Clariane Université et à prendre connaissance de votre catalogue de formation pays via C-Talent pour ceux en disposant.



## Ouverture d'esprit

**Dans mon établissement, les toilettes sont normalement réalisées par l'équipe de jour. Je suis de l'équipe de nuit et une résidente souhaite bénéficier de la toilette maintenant, alors qu'il reste une heure avant les transmissions. Dois-je la laisser attendre ?**

*Non, je prends en compte la demande de cette résidente en adaptant mon organisation.*

**J'accueille dans mon service un kinésithérapeute nouvellement formé et diplômé dans un autre pays européen. Après quelques jours d'intégration il m'explique en entretien qu'il n'a pas appris à faire comme je lui montre. Il pense que ma méthode n'est pas la meilleure et paraît assez sûr de lui. Comment réagir ?**

*Les formations évoluent et les méthodes de travail aussi. Même si cette attitude peut de prime abord me heurter en me remettant en cause, ce collègue mérite que je l'écoute et que nous échangions sur nos pratiques pour, le cas échéant, que je puisse tenir compte des idées intéressantes qu'il peut proposer mais aussi qu'il s'enrichisse de mon expérience.*

**On me demande d'accepter un changement de planning, en raison d'un sureffectif le dimanche et d'un sous-effectif le lundi. Un tel changement perturbera mon organisation personnelle. Dois-je l'accepter ?**

*Il est normal de vouloir autant que possible s'en tenir à son organisation en place, surtout si elle est choisie. Toutefois et de manière exceptionnelle chacun est invité à participer aux réorganisations de service nécessaires pour garantir une bonne prise en soin des personnes accompagnées, par des équipes les plus stables possibles.*

## Compétences et talents

**Nous développons nos compétences, nos talents et sommes tous force de proposition.**

Nos différences apportent une richesse de compétences variées et contribuent à notre capacité d'innovation. Dans nos recrutements et dans l'accompagnement du parcours professionnel des collaborateurs nous considérons la diversité comme une chance.

### ✓ Je m'engage à :

- Échanger avec des personnes d'horizons différents.
- Me focaliser sur les compétences réelles des personnes.
- Rester à l'écoute lorsque je ne comprends pas la méthode de travail ou le point de vue d'un collègue.
- Permettre à chacun de développer ses compétences propres.
- Partager mes idées et mes bonnes pratiques.

### ✗ Je m'engage à ne pas :

- Parler uniquement avec les gens qui ont le même parcours que moi.
- Avoir plus ou moins de considération pour les gens en fonction de leur position sociale ou professionnelle.
- Réduire les personnes à leurs titres ou diplômes.
- Dénigrer des manières de faire différentes ou nouvelles par peur du changement.

**POUR ALLER PLUS LOIN** nous vous invitons à prendre connaissance de la politique ressources humaines Groupe et à vous rapprocher de vos référents ressources humaines pour vous renseigner sur nos parcours de formation et de qualification.

## Compétences et talents

*Mon assistant cuisinier avec lequel je travaille depuis bientôt deux ans m'a fait part de son souhait de progresser professionnellement pour devenir chef mais il ne sait pas comment faire. Il est objectivement très bon dans ce qu'il fait, aurait toutes les qualités requises et je sais qu'il est difficile de recruter sur ces postes. Cependant j'ai aussi beaucoup de mal à trouver quelqu'un de stable sur son poste et avec lequel je m'entende bien. Ce n'est vraiment pas dans mon intérêt, ni celui de mon établissement qu'il parte. Que dois-je faire ?*

*Nous devons reconnaître les talents et les envies de progression en interne de nos collaborateurs en les accompagnant et en étant fiers de ces parcours.*

*Je suis référent dans un domaine technique que je maîtrise par définition très bien. Un collègue qui n'a ni mon expérience, ni mes diplômes, pense que ma manière de faire n'est pas la meilleure et m'interpelle à ce sujet pour en discuter. Dois-je prendre en compte son point de vue ?*

*Il est toujours intéressant de discuter des choses qui nous paraissent évidentes. Un point de vue même un peu « candide », en nous obligeant à nous expliquer peut nous faire évoluer positivement. Il est important de valoriser la contribution de ce collègue à la réflexion collective.*



# ENGAGEMENT COLLECTIF

## L'esprit d'équipe

### Nous sommes solidaires et partageons les mêmes objectifs.

Notre métier consiste à apporter du soin, de la sécurité et du bien-être aux personnes vulnérables. Nous sommes fiers de cet engagement humain et de notre rôle social, qui fonde notre projet d'entreprise et notre motivation.

#### ✓ Je m'engage à :

- Faire preuve de reconnaissance positive pour le travail de mes collègues.
- Être toujours disponible pour mes collègues et pour l'équipe en cas de besoin.
- Développer une vision positive de notre métier et chercher à travailler dans la bonne humeur.
- Prendre le temps de fêter les réussites, les résultats positifs de nos actions.

#### ✗ Je m'engage à ne pas :

- Dénigrer mon environnement de travail.
- Dire que ce que l'on fait ne sert à rien.
- Me décourager face aux difficultés.
- Me renfermer sur mes problèmes.
- Tirer une satisfaction à voir un collègue plus en difficulté que moi face à une situation.

## L'esprit d'équipe

**Une personne que j'accompagne depuis six ans vient de décéder. Je dois l'annoncer à sa famille. Comme je suis devenue très proche de cette personne, je ne me sens pas capable de gérer la situation avec la retenue nécessaire. Puis-je passer le relai ?**

Oui, nous sommes attentifs à ces situations que nous vivons parfois comme un échec alors qu'elles n'en sont pas. Chacun peut se proposer pour prendre le relai d'un collègue à la peine. Nous en parlons en équipe et prenons collectivement la décision qui permette de gérer la situation au mieux.

Dans ce type de cas il peut également être utile de faire appel au soutien et à l'accompagnement qui nous sont proposés au sein de notre établissement ou de notre service (psychologue).

**Une collègue exprime régulièrement son découragement face au métier. Elle est de nature négative et se plaint systématiquement, c'est dans ses habitudes et ses récriminations sont pénibles à écouter. Elle semble elle-même souffrir de la situation. Dois-je lui parler ?**

Nous pouvons tous avoir nos états d'âme et dans certaines situations il n'est pas possible d'en faire abstraction. Par contre une attitude constamment négative peut dégrader l'ambiance au sein d'une équipe. Elle n'est d'ailleurs pas non plus constructive pour la personne concernée. Il convient donc d'avoir un entretien avec cette personne et, si besoin, de lui conseiller de bénéficier d'un soutien psychologique que les ressources humaines peuvent lui proposer.

**Lors d'une réunion, un collaborateur avec qui je travaille étroitement et qui a toujours donné satisfaction, montre des signes d'agacement et s'exprime de façon impolie (me coupe la parole, me contredit de manière systématique, fait preuve d'agressivité). Dois-je réagir pendant la réunion ?**

Non, en pareilles circonstances je reste calme et laisse cette personne s'exprimer en l'écoutant activement et en recadrant régulièrement la réunion sur ses objectifs initiaux. Une fois la réunion terminée et sans attendre, je reprends directement son attaché et lui donne mon feed-back pour comprendre les raisons de son attitude.

## Ambassadeur

**Nous cherchons à être exemplaires en portant les valeurs de l'entreprise au quotidien, dans nos relations internes et externes.**

Notre travail est pour nous une source de fierté. Lorsque nous le faisons connaître nous contribuons au développement de notre entreprise.

À travers nos comportements quotidiens et nos propos, nous diffusons nos valeurs par l'exemple.

### ✓ Je m'engage à :

- Incarner et refléter les valeurs du Groupe dans mes attitudes personnelles.
- Toujours garder à l'esprit que rien n'est secret ou privé sur internet.
- Si je m'exprime sur internet ou les réseaux sociaux concernant mon travail, me questionner sur la pertinence et l'impact de mes publications sur l'image et la réputation du Groupe.
- Veiller à m'identifier comme collaborateur Clariane lorsque j'utilise des médias sociaux dans le cadre de mon activité professionnelle (type LinkedIn).
- Faire preuve de retenue et de nuance si j'ai à exprimer un point de vue critique sur mon entreprise.
- Signaler à ma hiérarchie ou au Service Communication tout commentaire négatif ou polémique concernant le Groupe Clariane, ses établissements ou collaborateurs.

### ✗ Je m'engage à ne pas :

- Communiquer des informations pouvant nuire à mes collègues ou à mon entreprise sur les réseaux sociaux.
- Ne pas poster de photos laissant apparaître des personnes accompagnées/patients, proches ou collaborateurs sans leur accord express.
- Avoir des comportements qui donnent une mauvaise image de l'entreprise ou de l'équipe.
- M'exprimer au nom du Groupe ou de l'un de ses établissements sans y avoir été préalablement autorisé.

**POUR ALLER PLUS LOIN nous vous invitons à vous rapprocher de votre département en charge de la Communication.**

## Ambassadeur

**J'échange régulièrement avec mes collègues via un groupe de discussion créée sur un réseau social. Au bout de quelques temps je m'aperçois que les propos qui sont tenus par quelques personnes mettent en cause assez gravement nos établissements. Que dois-je faire ?**

*Nous sommes attachés à la liberté d'expression et pensons que les critiques constructives nous font progresser. Toutefois, le dénigrement n'est pas une attitude constructive. Avant de publier une information sur les réseaux sociaux (même en cercle privé), je me demande si je serai prêt à assumer ces propos s'ils devenaient publics. À partir du moment où ils sont publiés sur un réseau social les textes et images peuvent être partagés, republiés sur d'autres médias et devenir publics. Il est donc important de faire preuve de mesure et de retenue.*

*Chaque collaborateur est par ailleurs invité à signaler à la direction de la communication de son pays ou du Groupe tout contenu pouvant nuire à l'image de Clariane et/ou de ses collaborateurs.*

**Convié à effectuer une visite de mon établissement, un journaliste local me questionne sur la prise en charge des résidents et mon taux d'occupation. Que dois-je répondre ?**

*Certaines informations comme le taux d'occupation doivent rester à usage interne, toutefois vous pouvez rappeler quelle est la capacité d'accueil de l'établissement, notre politique qualité et nos engagements clients. Dans tous les cas, toute communication au nom du Groupe ou d'un établissement doit faire l'objet d'une autorisation préalable de votre hiérarchie et d'une information de la direction de la communication référente.*

**Je lis régulièrement sur internet ou les réseaux sociaux des informations que je trouve mensongères voire diffamatoires sur Clariane et parfois plus spécifiquement sur l'établissement dans lequel j'exerce. Puis-je répondre à ces articles ou ces posts pour les faire corriger et défendre le Groupe ?**

*Si louable que cette démarche puisse être, non elle ne relève pas de votre rôle. Aucun collaborateur non autorisé ne peut publier sur internet ou ailleurs des déclarations ou informations au nom du Groupe.*

*Lorsque vous identifiez des informations erronées concernant Clariane sur les réseaux sociaux il convient d'en informer votre direction de la communication qui prendra les mesures nécessaires.*

# COURAGE

## Oser dire les choses

**Nous souhaitons que chacun s'exprime librement.**

Nous disons ce que nous pensons et signalons ce qui doit être amélioré, ou les situations qui posent question.

Une communication courageuse favorise l'estime de soi, la qualité du travail et des relations au sein de l'équipe ainsi que la confiance de tous.

### ✓ Je m'engage à :

- Prendre la parole en réunion pour exprimer mon point de vue, même (et surtout) lorsqu'il est différent.
- Échanger librement avec mes collègues et ma hiérarchie sur les situations qui posent question.
- Placer le bien-être des personnes accompagnées/patients et la qualité des prestations au premier rang de mes préoccupations.
- Signaler toute situation ou événement indésirable.
- Rassurer ou soutenir un collègue qui souhaiterait réaliser un signalement mais ne s'en sentirait pas capable.

### ✗ Je m'engage à ne pas :

- Accepter les non-dits ou les tabous.
- Confondre un signalement ou une alerte avec une délation.
- Me taire quand il faudrait faire un signalement face à une situation qui pose problème.
- Ignorer les avis critiques ou négatifs des personnes accompagnées/des patients ou de leurs familles.
- Accepter les habitudes ou les routines si elles ne sont pas respectueuses de nos standards de soin.

**POUR ALLER PLUS LOIN** nous vous invitons à prendre connaissance des politiques Groupe relatives au traitement des événements indésirables et des réclamations ainsi qu'au guide d'utilisation du dispositif d'alerte qu'à la procédure de recueil et de traitements des signalements.

**Je constate qu'un collègue a des comportements inappropriés avec des résidents. Il lui arrive de mal leur parler ou de les infantiliser. Que dois-je faire ?**

Ce type de comportement n'est pas acceptable. Je réagis immédiatement en signalant cette situation

à ma hiérarchie et en déclarant les faits dont j'ai pu être témoin en événement indésirable. Le bien-être des personnes que nous accompagnons doit prévaloir sur toute autre considération. C'est aussi une façon de protéger mon collègue en le conduisant à se remettre en question rapidement.

## Faire face aux difficultés

**Nous osons prendre des décisions et affrontons les situations difficiles avec détermination.**

Les métiers de l'accompagnement et du soin comportent de belles relations humaines et de nombreuses satisfactions, mais aussi des situations difficiles comme la fin de vie. Nous les regardons en face pour les gérer collectivement de façon constructive. Nous nous engageons tout en conservant la bonne distance professionnelle.

### ✓ Je m'engage à :

- Affronter les situations difficiles avec force.
- Oser décider et tenir mes décisions si je les pense justes.
- Être réactif pour résoudre un problème imprévu et être « orienté solution ».
- Avoir le courage de reconnaître mes limites et de faire appel à mes collègues ou à ma hiérarchie si besoin.

### ✗ Je m'engage à ne pas :

- Ignorer une difficulté par peur des conséquences si j'agis.
- Rester discret sur ce que je vis pour ne pas montrer mes « faiblesses ».
- Changer de position à la moindre difficulté ou donner raison au dernier qui a parlé.

**POUR ALLER PLUS LOIN** nous vous invitons à vous rapprocher de vos référents ressources humaines pour vous informer sur les dispositifs en place d'aide et de soutien psychologique ainsi que sur les politiques applicables en matière de prévention des risques psycho-sociaux.

**Ce matin, suite à un phénomène climatique exceptionnel, plusieurs salariés n'ont pu rejoindre l'établissement. Je suis sollicité pour effectuer des tâches que je n'ai jamais réalisées et qui ne sont pas dans ma fiche de poste. Comment dois-je réagir ?**

Il s'agit d'une circonstance exceptionnelle qui suppose que chacun se mobilise et soit solidaire pour assurer la continuité des soins qui reste la première priorité.

**Un patient avec qui j'ai beaucoup échangé a appris à me connaître. Il me sollicite de plus en plus et il est devenu difficile pour moi de gérer cette relation. Cela me préoccupe et commence à rejaillir sur mon bien-être au travail. Dois-je en parler à mes collègues ?**

Pour la qualité du travail et notre bien-être il est préférable de demander à être soutenu. Le fait de passer le relais par rapport à un patient difficile n'est pas un échec. C'est au contraire le signe d'une volonté de bien faire. Passer le relai est courageux.







clariane

 @clariane - 