Groupe PROSENIORS

Code de Conduite

La conformité : un engagement quotidien pour la bientraitance des personnes accompagnées et le bien-être des professionnels.

Version n.2

Octobre 2026

PROSENIORS
AIDE A DOMICILE

PROSENIORS
AIDE A DOMICILE

01.

Un message du PDG du Groupe

Chers collègues,

J'ai l'honneur de vous présenter le Code de conduite du Groupe PROSENIORS.

Loin d'être une liste d'obligations, ce document doit être considéré comme une reconnaissance des valeurs qui nous sont chères et de notre identité en tant qu'équipe. En outre, ce document établit nos droits à un traitement équitable et non discriminatoire ainsi que nos droits à atteindre les objectifs d'une entreprise qui encourage et récompense constamment l'éthique professionnelle et les meilleures pratiques de gestion dans l'intérêt de toutes ses parties prenantes.

La raison d'être du Groupe PROSENIORS est de préserver la vie à domicile des personnes âgées, fragilisées ou en situation de handicap.

Celle-ci pose les fondations de la culture du Groupe PROSENIORS et contribue à la façonner. Notre quotidien vise à apporter une assistance de qualité supérieure aux personnes âgées et handicapées. Pour y parvenir, le Groupe PROSENIORS s'appuie sur les valeurs et les compétences complémentaires de chacun de ses collaborateurs. C'est grâce à elles que le Groupe PROSENIORS gagne la confiance de ses clients pour construire une relation sur le long terme. Elles incarnent ce que nous (en tant que collègues et êtres humains) souhaitons représenter, défendre et encourager. Elles sont le moteur de nos actions, alimentent notre motivation et renforcent nos liens, bien au-delà d'une simple relation de travail.

Elles inspirent des habitudes, y compris des attitudes visibles que nous nous engageons tous à adopter : faire preuve de compassion et se sentir responsables des activités qui servent les missions du Groupe PROSENIORS.

Enfin, les missions et la culture du Groupe PROSENIORS se retrouvent dans un ensemble de règlementations, dont certaines sont codifiées et établies dans le présent document. Je vous invite à consulter ce Code de conduite, à respecter ses lignes directrices, à vous y référer en cas de doute ou si vous estimez que des comportements inappropriés doivent être signalés, à sensibiliser vos collègues à son contenu et à son utilité.

Je suis convaincu que ce Code de conduite, qui est l'un des piliers du Groupe PROSENIORS, sera un complément idéal à l'expertise, à la passion et au savoir-faire de chacun de ses membres pour un succès durable, pour apporter une contribution positive au bien-être de toutes les parties prenantes, et enfin, pour permettre aux individus de se façonner un avenir plus sûr en prenant soin de leur vie et de leurs rêves.

Bien sincèrement,

Remus Diaconescu
Président du Groupe PROSENIORS

PROSENIORS
AIDE A DOMICILE

Table des matières

01. Un message du PDG du Groupe **3**

0.2 Principes généraux **7**

Champ d'application 8
Mise en œuvre de Règles Internes 8
Devoir de conformité 8
Signalement des problèmes et des conduites incorrectes 8
Conséquence du non-respect 8

0.3 Règles de conduite **9**

Conduite loyale des affaires 10
Responsabilité Sociétale des Entreprises 10
Environnement de travail, équité, diversité et inclusion 10
Espace de travail 12
Protection des actifs et des données. 12
Informations personnelles et respect de la vie privée 13
Conflit d'intérêt 14
Lutte contre la corruption 15
Relation avec les clients 16
Concurrence loyale et lutte contre les concentrations abusives 17
Sélection des fournisseurs 17
Informations financières 18
Communication avec certaines parties externes 18
Intelligence artificielle et données 19

0.4 Dispositions finales **20**

Adoption et diffusion 21
Formation 21
Annexes 22

Légende (code couleur)

Ce document est soumis à des modifications et mises à jour périodiques. Les modifications et ajouts appliqués à l'édition actuelle sont marqués dans le texte avec une couleur spécifique.

PROSENIORS
AIDE A DOMICILE

02.

Principes généraux

Champ d'application

Le présent Code de conduite (le « Code ») définit les règles fondamentales applicables aux collaborateurs, y compris aux membres des organes de contrôle et de direction (collectivement dénommés les « Collaborateurs ») au sein du Groupe PROSENIORS.

Les tiers (conseillers, fournisseurs, agents, etc.) qui opèrent au nom du Groupe sont invités à adhérer aux principes définis dans le Code.

Mise en œuvre de Règles Internes

Le Code est complété par un ensemble des Règles Internes (ci-après Règles Internes).

Ces Règles Internes définissent un standard minimum de comportement qui peut être complété par l'adoption de mesures supplémentaires au niveau de chacune des filiales du Groupe PROSENIORS.

Devoir de conformité

Tous les Collaborateurs doivent comprendre et se conformer aux dispositions énoncées dans le présent Code et dans les Règles Internes, ainsi que dans les autres règlements internes applicables à leurs périmètres d'activité.

Les Collaborateurs doivent suivre des programmes de formation initiaux et continus sur une base annuelle.

Signalement des problèmes et des conduites incorrectes

Le Groupe encourage les Collaborateurs à signaler les manquements liés à des pratiques ou actions dont ils considèrent qu'ils constituent effectivement ou potentiellement une violation de la loi, du Code ou d'autres règlements internes.

Les signalements peuvent être effectués par écrit ou oralement. Ils sont traités dans la plus stricte confidentialité conformément à la loi applicable.

Les mesures de représailles contre les Collaborateurs signalant des problèmes de bonne foi ne sont pas tolérées.

N'OUBLIEZ PAS

Les règles de comportement définies dans le Code concernent notre travail quotidien. Pour chaque nouvelle activité que nous entreprenons, nous devons nous demander non seulement si elle est légale et autorisée par la réglementation applicable, mais aussi si elle est conforme à l'esprit du Code.
Le non-respect du Code peut mettre en danger l'activité et la réputation du Groupe. Vous ne devez donc pas hésiter à parler et à signaler les manquements dont vous avez été témoin.

Conséquences du non-respect du Code

Le non-respect du Code ou à la mise en œuvre de Règles Internes par des Collaborateurs peut donner lieu à des sanctions disciplinaires conformément aux dispositions prévues dans le règlement intérieur. Les manquements aux dispositions du Code peuvent aussi donner lieu à des actions en dommages et intérêts ou à des poursuites judiciaires.

PROSENIORS
AIDE A DOMICILE

03.

Règles de conduite

Conduite loyale des affaires

Le Groupe exerce son activité dans le respect de la loi, de la réglementation et de l'éthique professionnelle.

Les Collaborateurs doivent se comporter de façon loyale et honnête, en respectant le droit applicable, les règlements internes, les dispositions du présent Code et la mise en œuvre de Règles Internes, ainsi que les engagements du Groupe en matière de Responsabilité Sociétale des Entreprises. L'encadrement doit avoir un rôle d'exemplarité et promouvoir une culture de l'éthique, de la bientraitance des personnes accompagnées et de la conformité aux règles.

Responsabilité Sociétale des Entreprises

Le Groupe entend contribuer à un développement économique et social, reposant sur le respect des droits fondamentaux de l'homme et du travail et de la protection de l'environnement. Le Groupe promeut une culture de la durabilité dans toutes ses sphères d'influence, particulièrement auprès de ses Collaborateurs, clients et fournisseurs.

Les Collaborateurs ont donc le devoir :

- de faire le plus grand cas de leurs collègues, de promouvoir le développement et la reconnaissance des contributions individuelles qui font le succès d'une organisation ;
- d'améliorer la situation des communautés pour lesquelles le Groupe opère en jouant un rôle d'entreprise citoyenne soutenant les institutions, organisations et associations ;
- de mettre les compétences et ressources du Groupe au service des plus vulnérables, afin de favoriser l'intégration des personnes les plus pauvres et les plus défavorisées ;
- de prendre également en compte, dans la gestion des investissements du Groupe, le comportement des émetteurs dans lesquels il investit sur les plans environnemental, social et de la gouvernance de l'entreprise;
- de contribuer à la protection de l'environnement, de favoriser la réduction de l'impact environnemental direct et indirect de leurs activités.

Le Groupe présente son modèle de développement durable et définit ses priorités. Les collaborateurs doivent agir dans le respect des engagements du Groupe, afin de concrétiser sa vision de la Responsabilité Sociétale des Entreprises.

Environnement de travail, équité, diversité et inclusion

Le Groupe garantit un environnement de travail stimulant, exempt de toute forme de discrimination ou de harcèlement. La diversité, l'équité et l'intégration au sein du personnel sont encouragées, car la coopération entre des personnes d'ethnies, d'âges, de capacités, de sexes, d'orientations sexuelles, de cultures, d'expériences, de compétences, de personnalités et de points de vue différents est essentielle pour attirer, développer et retenir les talents et pour permettre la croissance et l'innovation de l'entreprise.

Le Groupe s'engage à mettre en place des processus équitables et justes afin de garantir l'accès à l'égalité des chances à tous les employés tout au long de leur vie professionnelle, sans aucune discrimination. Les processus décisionnels relatifs au recrutement, à la formation, au développement, à l'évaluation, à la rémunération, à la promotion et à la nomination sont fondés sur le mérite, les performances, les compétences et les comportements, et ne doivent pas être influencés par des caractéristiques individuelles (par exemple, le sexe, l'appartenance ethnique, les croyances, l'orientation sexuelle, le statut, l'âge et les aptitudes). Les communications avec les employés doivent être ouvertes et équitables.

Le Groupe encourage le développement et l'acquisition de compétences et de capacités en proposant une formation continue dans le cadre d'initiatives de développement plus larges. Le Groupe reconnaît la liberté d'association, la liberté syndicale et le droit de négociation collective de ses Collaborateurs.

Le Groupe interdit toute forme de travail irrégulier ou d'exploitation, ainsi que tout type de travail forcé ou obligatoire et de travail des enfants et toute autre pratique non conforme aux principes contenus dans le Pacte mondial des Nations Unies et dans les normes de l'Organisation Internationale du Travail (OIT), y compris de la part des fournisseurs ou partenaires.

Le Groupe promeut fortement un environnement équitable et transparent où chacun est invité et encouragé à s'exprimer et à signaler toute préoccupation ou tout comportement inapproprié.

Le Groupe condamne tout type de harcèlement, intimidation, persécution et représailles. Tous les employés sont responsables de la création et de la promotion d'un environnement accueillant, sûr et favorable, où l'intégrité, le respect, la coopération, la diversité, l'équité et l'inclusion sont effectivement mis en œuvre pour renforcer l'autonomisation et l'engagement. Les employés se traitent mutuellement avec respect, en évitant les comportements susceptibles de porter atteinte à la dignité et à l'identité d'autrui.

N'OUBLIEZ PAS

Lutte contre le harcèlement : signes d'alerte et conseils

Nous devons rejeter résolument tout comportement irrespectueux et toutes formes de harcèlement, qu'il soit moral ou sexuel.

Par conséquent les courriers électroniques ou SMS à connotation sexuelle, les gestes ou le contact physique inappropriés, ainsi que les commentaires offensants ou dégradants sur les caractéristiques des personnes sont interdits, et doivent être considérés comme des formes de harcèlement, quand bien même ils auraient été faits dans une intention de jeu ou de plaisanterie.
Si vous vous sentez victime d'une forme quelconque de harcèlement, de harcèlement sexuel, de harcèlement moral, d'intimidation, de représailles ou de persécution :

- notez ce qui s'est passé (date, heure, lieu, situation, témoins, etc.) et conservez les preuves de tout comportement inapproprié (matériel, conversations écrites, etc.) ;
- faites comprendre à l'auteur du harcèlement qu'un tel comportement est inacceptable et doit cesser, en soulignant que le Groupe s'oppose fermement à toute forme de harcèlement et que ce comportement est sévèrement sanctionné ;
- si l'auteur du harcèlement ne met pas fin à son comportement, n'hésitez pas signaler la situation, car il s'agit d'une violation du présent Code.

N'oubliez pas que vous pouvez toujours demander de l'aide à votre supérieur, à la Direction des Ressources Humaines ou à la fonction de conformité.
Vous pouvez également réaliser un signalement sur la plateforme d'alerte éthique Whispli accessible en suivant le lien suivant : https://generali.whispli.com/speakup, également accessible sur le site internet de PROSENIORS.

Espace de travail

Le Groupe s'efforce de mettre à disposition des Collaborateurs un lieu de travail sain et sûr.

Le Groupe garantit à ses Collaborateurs des conditions de travail correctes, en assurant un environnement sûr et sain.

Les Collaborateurs sont invités à éviter les conduites risquant de mettre en danger la santé ou la sécurité d'autrui.

Les Collaborateurs soutiennent les efforts du Groupe pour protéger l'environnement et minimiser l'impact environnemental de leurs activités professionnelles.

Protection des actifs et des données

Les actifs corporels et incorporels du Groupe doivent être préservés.

Les actifs corporels du Groupe, tels que les immeubles, l'équipement et les fournitures, doivent être protégés des détériorations et abus et ne doivent être utilisés qu'à des fins professionnelles.

Les informations professionnelles, y compris celles obtenues dans l'exercice de missions au nom du Groupe, doivent être traitées comme des informations confidentielles. Les Collaborateurs doivent les traiter dans la plus stricte confidentialité et ne les communiquer qu'aux personnes ayant besoin d'en avoir connaissance ou en vertu d'une autorisation expresse. Les mêmes règles s'appliquent à tous les documents comportant de telles informations confidentielles.

La propriété intellectuelle du Groupe (c'est-à-dire les idées, produits, méthodes, stratégies, etc.) doit être protégée, y compris, s'il y a lieu, au moyen de brevets, marques et droits d'auteur.
L'obligation de préserver la propriété intellectuelle du Groupe persiste même après la fin de la relation de travail avec le Groupe.

Toutes les données professionnelles doivent être enregistrées de façon précise et exhaustive. Les dossiers et documents doivent être disponibles et accessibles à la demande des autorités administratives compétentes ou du personnel autorisé.

Les dossiers et données, tels que les fichiers électroniques et les courriers électroniques, doivent être conservés aussi longtemps que l'exige la législation applicable. En cas de litige ou d'inspections des autorités administratives en cours ou prévisibles, ils doivent être conservés pendant un délai supplémentaire approprié.

L'altération ou la falsification frauduleuse d'un dossier ou document est strictement interdite.

N'OUBLIEZ PAS

La communication des informations aux seules personnes ayant besoin d'en avoir connaissance signifie que l'accès à de telles informations ne doit être autorisé qu'à des fins définies et légitimes. En conséquence, chaque fois que nous sommes invités à communiquer des informations confidentielles, nous sommes tenus de vérifier attentivement le but de la demande, même si elle provient d'un autre service de la même société.
Les informations professionnelles doivent être protégées pendant la totalité de leur cycle de vie. Nous devons faire attention lors de la suppression des documents contenant des informations confidentielles, car les mêmes règles de traitement approprié s'appliquent dans ce cas.

Informations personnelles et respect de la vie privée

Les informations personnelles doivent être traitées avec soin et le droit au respect de la vie privée doit être respecté.

Les informations personnelles concernant des tiers, qu'il s'agisse de clients, collaborateurs, fournisseurs ou autres parties prenantes, doivent être réservées aux personnes ayant besoin d'en avoir connaissance et doivent être traitées conformément à la législation locale.

Nous nous concentrons sur l'humain et le respect de la personne et de ses droits fondamentaux, de son espace de vie privée, de son intimité, de sa culture, de son choix de vie ainsi que de son bien-être.

Les données personnelles ne doivent être recueillies, traitées et partagées qu'à des fins définies, légitimes et nécessaires et dans la mesure où elles sont absolument indispensables.

La gestion des droits d'accès, de rectification, d'oubli ou de non sollicitation des personnes concernées par la collecte de données, doit être assurée dans le strict respect de la réglementation relative à la protection des données.

Reportez-vous à la « Charte des Droits et Libertés de la Personne Accompagnée » en annexe

N'OUBLIEZ PAS

Les informations personnelles sont les informations se rapportant à une personne identifiée ou identifiable, par exemple dans les domaines de la santé et de la famille, le numéro de passeport ou de carte d'identité, les informations bancaires, etc.

Conflits d'intérêt

Les Collaborateurs doivent agir conformément aux intérêts du Groupe.

Il y a conflit d'intérêt lorsqu'un Collaborateur est impliqué dans des activités ou relations personnelles susceptibles d'interférer avec sa capacité à agir dans le meilleur intérêt du Groupe. D'une manière générale, les conflits d'intérêts doivent être évités et, si un conflit est inévitable, il doit être géré pour éviter tout préjudice pour le Groupe.

Il est demandé aux Collaborateurs d'être conscients des conflits potentiels pouvant survenir dans leurs activités professionnelles quotidiennes. Ils doivent signaler de tels conflits potentiels au Responsable Contrôle Interne et Conformité Groupe. S'ils ont des doutes concernant l'existence d'un conflit d'intérêt, ils doivent demander des clarifications au Responsable Contrôle Interne et Conformité Groupe

N'OUBLIEZ PAS

Il y a conflit d'intérêt lorsque nous, les membres de notre famille ou d'autres personnes proches, sommes susceptibles de réaliser des gains personnels du fait de notre position dans le Groupe ou à travers l'accès aux informations confidentielles, ainsi que lorsqu'un de nos proches est embauché en raison de notre influence ou de notre position dans la société.

En outre, des conflits d'intérêt peuvent aussi être liés à l'exercice de certaines activités en dehors du Groupe, par exemple en cas d'emploi en qualité d'employé, de directeur ou de conseiller de sociétés, fondations ou organisations à but non lucratif, lorsque de telles activités sont rémunérées par des entités qui entretiennent ou sont appelées à entretenir des relations avec le Groupe.

Lutte contre la corruption

Le Groupe condamne et combat toutes les formes de corruption active et passive, ainsi que toute forme de trafic d'influence.

Les Collaborateurs doivent exercer leur activité d'une manière honnête et éthique.

Aucune forme de trafic d'influence ou de corruption, corruption active ou racket, ne saurait être tolérée. Les Collaborateurs doivent donc s'abstenir d'offrir ou d'accepter, à l'égard, ou de la part, des partenaires (partenaires privés ou agents publics) tous paiements, cadeaux, divertissements ou autres avantages indus. Il est, en toute circonstance, interdit de promettre, donner ou recevoir des cadeaux sous forme d'espèces ou de méthodes de paiement équivalentes ou de toute autre forme de valeurs négociables.

Les cadeaux, invitations, divertissements ou autres avantages ne peuvent être offerts ou acceptés qu'en liaison avec l'activité professionnelle et s'ils apparaissent conformes aux usages et appropriés compte tenu des circonstances (c'est-à-dire lorsqu'ils sont raisonnables et respectent la législation locale). Ils ne doivent normalement pas excéder les montants précisés dans la procédure relative à l'offre et à l'acceptation des cadeaux et des invitations, à savoir 100 € pour un cadeau ou une invitation, hors repas, et 170 € pour un repas.

La nature de l'activité du Groupe nécessite aussi d'entretenir des relations avec des agents publics, des institutions ou autorités publiques, des représentants des partis politiques, des syndicats et non seulement avec des partenaires du secteur privé. Dans de telles circonstances, les Collaborateurs doivent s'abstenir d'offrir ou recevoir, directement ou indirectement, quoi que ce soit qui ne serait pas en rapport avec les activités professionnelles ordinaires et conforme à la loi et aux pratiques locales courantes. Tous les cadeaux et invitations à des manifestations culturelles offerts à des partenaires (partenaires privés ou agents publics) requièrent l'approbation du Responsable de la Conformité.

Les Collaborateurs doivent informer le Responsable de la Conformité de toute tentative d'offrir ou de recevoir des cadeaux, invitations, divertissements ou autre avantage indu susceptible de créer une impression d'influence déplacée sur les décisions de l'entreprise.

Par ailleurs, il est nécessaire que les Collaborateurs soient vigilants avec les opérations que sont : les dons de charité ou celles de parrainage, d'apparence légitime, mais qui peuvent en réalité servir de prétexte à la corruption.

En outre, il est nécessaire de préciser que les paiements de facilitation sont une forme de corruption et qu'ils peuvent être effectués dans le but d'accélérer ou de faciliter l'exécution d'une action courante. Ils sont illégaux dans quasiment le monde entier, et le Groupe les interdit sans exception.

N'OUBLIEZ PAS

Les cadeaux et invitations sont inappropriés s'ils créent une impression de mauvaise foi ou d'influence déplacée sur les décisions de l'entreprise.
Les mêmes règles s'appliquent aux cadeaux, invitations, divertissements ou autres avantages offerts aux membres de votre famille.

Relations avec les clients

La satisfaction de nos clients est un des piliers de la stratégie du Groupe. Notre raison d'être est de préserver la vie à domicile des personnes âgées, fragilisées ou en situation de handicap.

Le respect du client, de son lieu de vie et de sa dignité sont des priorités au sein de chaque agence PROSENIORS. Notre savoir-faire métier contribue à aider et accompagner, à domicile, les personnes fragilisées, âgées et/ou en situation de handicap avec comme objectif premier : garantir un service de qualité.

La satisfaction de nos clients et collaborateurs est une démarche d'amélioration continue de nos services dans laquelle PROSENIORS s'est engagée. Elle permet au Groupe de renforcer et améliorer sa position d'acteur de référence. Les Collaborateurs doivent toujours prendre en compte les meilleurs intérêts de nos clients, leur proposer une prise en charge individualisée et adaptée, garantir leurs droits individuels, favoriser la continuité de l'accompagnement, et promouvoir l'autonomie et la qualité de vie.

Les conflits d'intérêt doivent être évités ou, s'ils sont inévitables, être gérés en vue de protéger les intérêts des clients. Lorsqu'ils proposent des produits et services, les collaborateurs en agences doivent être factuels et établir des propositions sincères, réelles et précises. Les agences et le service en charge de la relation clientèle doivent être facilement accessibles.

La satisfaction de nos clients doit être régulièrement évaluée. Les nouveaux services doivent être élaborés en fonction de l'évolution des besoins de nos clients et en cohérence avec les axes d'amélioration potentiellement identifiés.

Reportez-vous à la Charte « Promouvoir La Bientraitance Et Lutter Contre La Maltraitance » et « Code de Déontologie des Intervenants » en annexe

N'OUBLIEZ PAS

Lorsque nous proposons des services à nos clients, nous avons le devoir d'agir dans leur meilleur intérêt. Nous devons donc les informer de tous les aspects à prendre en compte du service proposé.
Nous devons, en outre, nous assurer que les consommateurs soient correctement informés avant, pendant et après la vente, et qu'ils aient la possibilité de présenter une réclamation ou de formuler une contestation librement.

Concurrence loyale et lutte contre les concentrations abusives

Le Groupe reconnaît le rôle essentiel de la libre concurrence dans l'accroissement des opportunités et performances commerciales.

La concurrence doit être basée sur l'attractivité des produits et services et sur des pratiques commerciales loyales.

Il est interdit aux Collaborateurs de discréditer les concurrents, leurs produits ou services ou de manipuler, dissimuler ou présenter une réalité biaisée afin d'obtenir des bénéfices illicites.

En outre, les pratiques et conduites visant à entraver la concurrence libre et loyale sont interdites.

Les Collaborateurs doivent prendre en compte la réglementation applicable sur la concurrence et contre les concentrations abusives lorsqu'ils traitent avec des concurrents, afin d'éviter les conduites inappropriées.

N'OUBLIEZ PAS

Nous devons considérer les pratiques suivantes comme anticoncurrentielles :

- toutes les ententes avec les concurrents visant à définir des prix ou des primes ou à restreindre la nature ou la quantité de services proposés ;
- toutes les ententes avec les fournisseurs ou agents visant à entraver la libre concurrence ;
- l'échange d'informations avec les concurrents sur les stratégies futures en matière de services ou de prix.

Sélection des fournisseurs

Le Groupe veille à la loyauté, à la transparence et à la franchise de ses relations avec ses fournisseurs.

Dans les relations avec les fournisseurs, les Collaborateurs doivent se comporter de façon loyale, transparente et franche, et éviter les situations de conflits d'intérêt.

La sélection des fournisseurs doit se fonder exclusivement sur des principes de concurrence loyale et sur la qualité des produits et services offerts.

La qualité des produits et services doit être évaluée au regard de critères éthiques internationaux concernant le droit du travail et les droits humains et en prenant en compte l'impact environnemental des méthodes de production et d'approvisionnement.

Informations financières

Des informations financières complètes et précises sont un moyen essentiel pour permettre aux parties prenantes de prendre des décisions en connaissance de cause dans leurs relations avec le Groupe.

Les états financiers doivent être sincères, honnêtes, complets et en stricte conformité avec les normes comptables locales et du Groupe.

Les Collaborateurs doivent traiter les données financières avec honnêteté et précision, en tenant à jour des informations financières détaillées et non biaisées sous un format accessible pendant la durée de la période de conservation définie. Les altérations ou falsifications de dossiers ou documents sont interdites et ne sauraient se justifier.

L'encadrement a le devoir de favoriser une culture du contrôle interne dans le cadre de l'établissement des états financiers.

Les états financiers et les autres informations communiquées aux actionnaires, aux instances de régulation et au public doivent être compréhensibles conformément à la loi locale applicable.

N'OUBLIEZ PAS

Les objectifs commerciaux doivent être atteints de manière équitable et sans altération frauduleuse.
N'hésitez pas à signaler les comportements qui semblent entrer en conflit avec ce code.

Communication avec certaines parties externes

Le Groupe PROSENIORS favorise la transparence des marchés financiers, en assurant une gestion prudente des communications avec les médias, les analystes financiers et le public.

Toutes les communications en direction des parties prenantes du Groupe PROSENIORS doit être franches, précises et effectuées en temps utile. Les relations avec les médias, les analystes financiers, les investisseurs, les partenaires et les autorités sont exclusivement gérées par les responsables spécialement désignés à cet effet. Les Collaborateurs doivent s'abstenir de communiquer des informations ou documents du Groupe PROSENIORS, à moins d'y être autorisés. Les Collaborateurs doivent s'abstenir de commenter publiquement toutes rumeurs sur le GROUPE PROSENIORS, si elle n'est pas confirmée par une source officielle.

N'OUBLIEZ PAS

La publication d'informations sur les réseaux sociaux, tels que LinkedIn®, Facebook®, X® (anciennement Twitter), etc. équivaut à diffuser des données à un large public. Nous devons donc être très prudents dans la divulgation d'informations sur le Groupe PROSENIORS lorsque nous utilisons des sites de médias sociaux.

Intelligence Artificielle et données

Le Groupe assure une utilisation éthique et fiable des données, de l'intelligence artificielle et des technologies numériques.

Le Groupe s'engage à développer et à adopter des solutions technologiques qui apportent des avantages socio-économiques aux personnes, à l'économie et à l'environnement. Le Groupe promeut une utilisation responsable de l'intelligence artificielle et des technologies numériques basée sur les principes éthiques suivants :

- Garantir l'équité, la diversité et la non-discrimination en évitant les biais injustes et en adoptant des solutions numériques basées sur des données objectives visant à améliorer l'expérience des clients et à apporter une valeur ajoutée à toutes les parties prenantes ;
- Adopter des données et des algorithmes transparents et explicables afin de fournir aux clients et à toutes les parties prenantes des explications claires et significatives, leur permettant d'adapter leur comportement et de prendre des décisions éclairées ;
- Garantir la supervision humaine de l'IA et des technologies numériques avec des mécanismes de gouvernance solides afin de réduire les risques opérationnels liés à l'utilisation des données et des algorithmes et d'aider les personnes à développer leurs capacités ;
- Appliquer des normes de gouvernance, de qualité et d'archivage des données afin d'assurer que celles utilisées par les systèmes d'IA soient exactes, complètes et appropriées, tout en conservant une documentation des processus de gestion des données et des méthodologies de modélisation pour en garantir la traçabilité et l'audibilité ;
- Favoriser la robustesse et les performances des technologies numériques pour garantir la sécurité contre les dommages involontaires et imprévus et l'adoption de technologies durables contribuant au bien-être environnemental et social, y compris pour les générations futures.

PROSENIORS
AIDE A DOMICILE

04.

Dispositions finales

Adoption et diffusion

Le Président du Groupe est chargé de l'adoption des Règles Internes.

Le Code est adopté par le Conseil d'Administration, de direction ou de surveillance du Groupe.

Le Président du Groupe et les Directeurs Généraux Associés sont chargés de superviser la mise en œuvre du Code et des Règles Internes dans le respect des lois et des exigences réglementaires locales.

Le Code se substitue à tout autre code de conduite existant à l'intérieur du Groupe. Les règlements intérieurs du Groupe et de ses filiales doivent être conforme aux dispositions du présent Code.

En cas de conflits entre le Code ou les Règles Internes et la législation locale, de tels conflits devront être signalés sans délai au Responsable Contrôle Interne et Conformité Groupe pour en permettre la résolution appropriée.

Le Responsable Contrôle Interne et Conformité Groupe est chargé de proposer au conseil d'administration des révisions du Code afin de le tenir à jour.

Formation

Pour garantir que le Code et la mise en œuvre des Règles Internes soient correctement compris et appliqués efficacement, des programmes de formation seront organisés ultérieurement.

Le Président, les Directeurs Généraux Associés favorisent une large diffusion du Code et de mise en œuvre de Règles Internes et veillent à la participation de tous les employés aux programmes de formation portant sur le présent code.

Le Président, les Directeurs Généraux Associés veillent à ce que chaque collaborateur reçoive un exemplaire du Code.

ANNEXES

ANNEXE 1 : CHARTE DES DROITS ET LIBERTES DE LA PERSONNE ACCOMPAGNÉE

ARTICLE 1 : PRINCIPE DE NON DISCRIMINATION

Dans le respect des conditions particulières de prise en charge et d'accompagnement, prévues par la loi, nul ne peut faire l'objet d'une discrimination à raison de son origine, notamment ethnique ou sociale, de son apparence physique, de ses caractéristiques génétiques, de son orientation sexuelle, de son handicap, de son âge, de ses opinions et convictions, notamment politiques ou religieuses, lors d'une prise en charge ou d'un accompagnement, social ou médico-social.

ARTICLE 2 : DROIT A UNE PRISE EN CHARGE OU A UN ACCOMPAGNEMENT ADAPTÉ

La personne doit se voir proposer une prise en charge ou un accompagnement, individualisé et le plus adapté possible à ses besoins, dans la continuité des interventions.

ARTICLE 3 : DROIT A L'INFORMATION

La personne bénéficiaire de prestations ou de services a droit à une information claire, compréhensible et adaptée sur la prise en charge et l'accompagnement demandés ou dont elle bénéficie ainsi que sur ses droits et sur l'organisation et le fonctionnement de l'établissement, du service ou de la forme de prise en charge ou d'accompagnement. La personne doit également être informée sur les associations d'usagers œuvrant dans le même domaine. La personne a accès aux informations la concernant dans les conditions prévues par la loi ou la réglementation. La communication de ces informations ou documents par les personnes habilitées à les communiquer en vertu de la loi s'effectue avec un accompagnement adapté de nature psychologique, médicale, thérapeutique ou socio-éducative.

ARTICLE 4 : PRINCIPE DU LIBRE CHOIX, DU CONSENTEMENT ECLAIRE ET DE LA PARTICIPATION DE LA PERSONNE

Dans le respect des dispositions légales, des décisions de justice ou des mesures de protection judiciaire ainsi que des décisions d'orientation :

- ✓ La personne dispose du libre choix entre les prestations adaptées qui lui sont offertes soit dans le cadre d'un service à son domicile, soit dans le cadre de son admission dans un établissement ou service, soit dans le cadre de tout mode d'accompagnement ou de prise en charge ;
- ✓ Le consentement éclairé de la personne doit être recherché en l'informant, par tous les moyens adaptés à sa situation, des conditions et conséquences de la prise en charge et de l'accompagnement et en veillant à sa compréhension ;
- ✓ Le droit à la participation directe, ou avec l'aide de son représentant légal, à la conception et à la mise en œuvre du projet d'accueil et d'accompagnement qui la concerne lui est garanti.

Lorsque l'expression par la personne d'un choix ou d'un consentement éclairé n'est pas possible en raison de son jeune âge, ce choix ou ce consentement est exercé par la famille ou le représentant légal auprès de l'établissement, du service ou dans le cadre des autres formes de prise en charge et d'accompagnement. Ce choix ou ce consentement est également effectué par le représentant légal lorsque l'état de la personne ne lui permet pas de l'exercer directement. Pour ce qui concerne les prestations de soins délivrées par les établissements ou services médico-sociaux, la personne bénéficie des conditions d'expression et de représentation qui figurent au code de la santé publique. La personne peut être accompagnée de la personne de son choix lors des démarches nécessitées par la prise en charge ou l'accompagnement.

ARTICLE 5 : **DROIT A LA RENONCIATION**

La personne peut à tout moment renoncer par écrit aux prestations dont elle bénéficie ou en demander le changement dans les conditions de capacités, d'écoute et d'expression ainsi que de communication prévues par la présente charte, dans le respect des décisions de justice ou mesures de protection judiciaire, des décisions d'orientation et des procédures de révision existantes en ces domaines.

ARTICLE 6 : DROIT AU RESPECT DES LIENS FAMILIAUX

La prise en charge ou l'accompagnement doit favoriser le maintien des liens familiaux et tendre à éviter la séparation des familles ou des fratries prises en charge, dans le respect des souhaits de la personne, de la nature de la prestation dont elle bénéficie et des décisions de justice. En particulier, les établissements et les services assurant l'accueil et la prise en charge ou l'accompagnement des mineurs, des jeunes majeurs ou des personnes et familles en difficultés ou en situation de détresse prennent, en relation avec les autorités publiques compétentes et les autres intervenants, toute mesure utile à cette fin. Dans le respect du projet d'accueil et d'accompagnement individualisé et du souhait de la personne, la participation de la famille aux activités de la vie quotidienne est favorisée.

ARTICLE 7 : DROIT A LA PROTECTION

Il est garanti à la personne comme à ses représentants légaux et à sa famille, par l'ensemble des personnels ou personnes réalisant une prise en charge ou un accompagnement, le respect de la confidentialité des informations la concernant dans le cadre des lois existantes. Il lui est également garanti le droit à la protection, le droit à la sécurité, y compris sanitaire et alimentaire, le droit à la santé et aux soins, le droit à un suivi médical adapté.

ARTICLE 8 : DROIT A L'AUTONOMIE

Dans les limites définies dans le cadre de la réalisation de sa prise en charge ou de son accompagnement et sous réserve des décisions de justice, des obligations contractuelles ou liées à la prestation dont elle bénéficie et des mesures de tutelle ou de curatelle renforcée, il est garanti à la personne la possibilité de circuler librement. A cet égard, les relations avec la société, les visites dans l'institution, à l'extérieur de celle-ci, sont favorisées. Dans les mêmes limites et sous les mêmes réserves, la personne résidente peut, pendant la durée de son séjour, conserver des biens, effets et objets personnels et, lorsqu'elle est majeure, disposer de son patrimoine et de ses revenus.

ARTICLE 9 : **PRINCIPE DE PREVENTION ET DE SOUTIEN**

Les conséquences affectives et sociales qui peuvent résulter de la prise en charge ou de l'accompagnement doivent être prises en considération. Il doit en être tenu compte dans les objectifs individuels de prise en charge et d'accompagnement. Le rôle des familles, des représentants légaux ou des proches qui entourent de leurs soins la personne accueillie doit être facilité avec son accord par l'institution, dans le respect du projet d'accueil et d'accompagnement individualisé et des décisions de justice. Les moments de fin de vie doivent faire l'objet de soins, d'assistance et de soutien adaptés dans le respect des pratiques religieuses ou confessionnelles et convictions tant de la personne que de ses proches ou représentants.

ARTICLE 10 : DROIT A L'EXERCICE DES DROITS CIVIQUES ATTRIBUES A LA PERSONNE ACCUEILLIE

L'exercice effectif de la totalité des droits civiques attribués aux personnes accueillies et des libertés individuelles est facilité par l'institution, qui prend à cet effet toutes mesures utiles dans le respect, si nécessaire, des décisions de justice.

ARTICLE 11 : DROIT A LA PRATIQUE RELIGIEUSE

Les conditions de la pratique religieuse, y compris la visite de représentants des différentes confessions, doivent être facilitées, sans que celles-ci puissent faire obstacle aux missions des établissements ou services. Les personnels et les personnes accompagnées s'obligent à un respect mutuel des croyances, convictions et opinions. Ce droit à la pratique religieuse s'exerce dans le respect de la liberté d'autrui et sous réserve que son exercice ne trouble pas le fonctionnement normal des établissements et services.

<u>ARTICLE 12</u> : RESPECT DE LA DIGNITE DE LA PERSONNE ET DE SON INTIMITE

Le respect de la dignité et de l'intégrité de la personne est garanti. Hors la nécessité exclusive et objective de la réalisation de la prise en charge ou de l'accompagnement, le droit à l'intimité doit être préservé.

ANNEXE 2 : PROMOUVOIR LA BIENTRAITANCE ET LUTTER CONTRE LA MALTRAITANCE

INTRODUCTION :

Soucieux de garantir le respect et la dignité des clients que nous aidons et accompagnons au quotidien, PROSENIORS a élaboré ce document pour vous sensibiliser aux bonnes pratiques relatives à la bientraitance et vous indiquer les signaux d'alertes et postures à adopter. Ce support invite chaque collaborateur à se questionner et à identifier des exemples tirés de sa pratique quotidienne ou vécus. La présente fiche est destinée à tout salarié de l'entreprise et est remise à l'embauche. Promouvoir la bientraitance et lutter contre la maltraitance est l'affaire de tous.

QU'EST-CE QUE LA BIENTRAITRANCE ?

La Haute Autorité de Santé (HAS) définit la bientraitance comme « *une démarche globale de prise en charge [...] de l'usager et d'accueil de l'entourage visant à promouvoir le respect* » des droits et libertés, l'écoute et la prise en compte des besoins, tout en prévenant la maltraitance. La bientraitance se caractérise par une recherche permanente d'individualisation et de personnalisation de la prestation.

La bientraitance induit un ensemble de comportements, d'attitudes respectueuses vis-à-vis de chaque client, la recherche d'un environnement adapté et l'exigence de professionnalisme.

En d'autres termes, être bientraitant(e), c'est :

- ✓ Avoir une attitude positive avec le souci de « faire le bien » pour le client ;
- ✓ Identifier et écouter les besoins du client et lui apporter une réponse adaptée ;
- ✓ Respecter les libertés de choix, la confidentialité, l'intimité de la personne, ses valeurs, ses convictions personnelles et religieuses ;
- ✓ Communiquer en ayant une qualité d'échange et de compréhension tout en respectant le silence de part et d'autre ;
- ✓ Autonomiser et accompagner, en faisant avec la personne et non en faisant à sa place, en fonction de sa situation, de son rythme et de ses désirs ;
- ✓ Individualiser le projet personnalisé du client en sollicitant sa participation ;
- ✓ Travailler avec l'entourage, les autres professionnels et respecter les relations de l'usager avec ses proches ;
- ✓ Sensibiliser et former les professionnels sur le sens de leur mission en favorisant un partage et un enrichissement des compétences autour des observations quotidiennes ;
- ✓ Repérer, analyser, alerter et intervenir en cas de situation de maltraitance.

Pour en savoir plus, vous pouvez consulter les recommandations de bonnes pratiques professionnelles de l'HAS « La bientraitance : définition et repères pour la mise en œuvre » sur le site www.has-sante.fr

.

ÊTRE BIENTRAITANT(E) C'EST …

Prendre soin du client :

- ✓ Je préserve au maximum son autonomie physique et mentale ;
- ✓ Je préserve ses rythmes et ses habitudes de vie pour maintenir ses repères ;
- ✓ Je valorise le client dans ce qu'il peut encore faire et l'encourage ;
- ✓ J'explique mes gestes lors de l'aide à la toilette, du change en restant attentif/ve à ses besoins et ses désirs ;
- ✓ Je prends en compte l'évolution de son état physique et psychique ;

Participer à son alimentation et hydratation :

- ✓ Je réalise les repas selon ses goûts, désirs et en fonction de son éventuel régime alimentaire ;
- ✓ J'accompagne la personne si besoin pour la préparation et le débarrassage de sa table ;
- ✓ Je l'aide à prendre son repas, si besoin, à son rythme ;
- ✓ Je rends toujours accessible de l'eau et un verre.

Réaliser l'entretien courant du logement :

- ✓ Je suis attentif/ve aux objets et à leur place ;
- ✓ J'utilise le matériel et les produits adaptés ;
- ✓ Je respecte l'aménagement du lieu de vie de l'usager

L'accompagner :

- ✓ Je suis à l'écoute de ses besoins de sociabilité en lui permettant de découvrir ou de maintenir ses activités ;
- ✓ Je communique et fais le lien avec sa famille, ses proches dans le respect de ses désirs ;
- ✓ J'accompagne l'usager dans ses déplacements et ses activités.

S'adapter à son besoin de communiquer :

- ✓ Je me positionne à hauteur physique de la personne ;
- ✓ Je respecte son silence et sa tranquillité ;
- ✓ Je parle poliment, respecte le vouvoiement et utilise un ton respectueux ;
- ✓ Je ne porte pas de jugement de valeur.

QU'EST-CE QUE LA MALTRAITRANCE ?

Le Conseil de l'Europe définit la maltraitance comme *« tout acte ou omission commis par une personne, s'il porte atteinte à la vie, à l'intégrité corporelle ou psychique ou à la liberté d'une autre personne ou compromet gravement le développement de sa personnalité et/ou nuit à sa sécurité financière ».*

QUELLES SONT LES FORMES ET LES CAS DE MALTRAITANCES ?

La maltraitance se manifeste sous différentes formes et peut être active ou passive :

- Maltraitance physique : coups, brûlures, violences sexuelles… ;
- Maltraitance psychique et/ou morale : langage irrespectueux ou dévalorisant, absence de considération, chantage, abus d'autorité, comportement d'infantilisation, non-respect de l'intimité… ;
- Maltraitance matérielle et/ou financière : vols, escroqueries diverses, lieu de vie inadapté… ;
- Maltraitance médicale et/ou médicamenteuse : manque de soins de base, abus de traitements, non prise en compte de la douleur… ;
- Négligence active : sévices, abus, abandon… ;
- Négligence passive : négligence relevant de l'ignorance, de l'inattention… ;
- Privation et/ou violation de droits : limitation de liberté, privation de l'exercice des droits civiques, de pratique religieuse…

La maltraitance peut avoir lieu aussi bien au domicile qu'au sein d'une institution (hôpital, maison de retraite…).

Elle peut aussi bien être le fait d'un professionnel que d'un membre de la famille ou proche.

QUE FAIRE EN CAS DE SUSPICION DE MALTRAITANCE ?

- ✓ Ne pas agir seul, en interne, contactez votre agence. Nous sommes là pour vous écouter et évaluer la situation. Nous préviendrons les autorités et services compétents ;
- ✓ En externe, le numéro national 3937 (plateforme ALMA Allo Maltraitance ») est joignable du lundi au vendredi de 9h à 19h. Ce numéro est destiné aux personnes âgées et personnes handicapées, aux victimes de maltraitances, aux témoins de situations de maltraitances, à l'entourage privé et professionnel, aux personnes prenant soin d'une personne âgée ou handicapée et ayant des difficultés dans l'aide apportée.

Le cas de maltraitance doit être signalé au procureur de la République ou à son substitut. Il est également possible d'alerter le préfet du département, le directeur départemental chargé des affaires sanitaires et sociales, un médecin inspecteur de la santé ou des travailleurs sociaux.

LES SANCTIONS EN CAS DE NON-SIGNALEMENT ?

La non-assistance à une personne âgée maltraitée est sanctionnée par le Code Pénal.

L'article 434-3 prévoit ainsi une peine de trois ans d'emprisonnement et 45000 euros d'amende pour la personne qui n'aurait pas informé les autorités judiciaires ou administratives alors qu'elle a eu connaissance de privations, de mauvais traitements ou d'atteintes sexuelles infligés à une personne âgée.

ANNEXE 3 : CODE DE DÉONTOLOGIE DES INTERVENANTS

Ce code de déontologie remis aux intervenants PROSENIORS doit permettre d'avoir un positionnement clair, un savoir être respectueux et professionnel de l'intervenant auprès de son employeur et de ses clients.

L'intervenant doit être guidé par une attitude générale de respect, une intervention individualisée et une relation triangulaire qui associe l'employeur, l'intervenant et la personne aidée.

La personne aidée est maître de son projet personnalisé d'accompagnement.

L'intervenant a pour mission de veiller au confort physique et moral des personnes qu'il a sous sa garde, tout en préservant le mieux possible leur autonomie à savoir : Leur liberté, leurs activités, leur choix et leurs goûts.

Il se doit :

- De ne pas prendre son service en état d'ébriété même léger, ni être en possession de boissons alcoolisées,
- De porter une tenue vestimentaire correcte,
- De ne pas fumer dans l'appartement pendant le service.
- Il est formellement interdit à l'intervenant de recevoir des amis, ou des membres de sa famille au domicile du client.
- De demander et obtenir l'autorisation pour utilisation d'appareil domestique, pour l'utilisation du téléphone ou à des fins uniquement professionnelles (relation avec l'employeur).
- Le téléphone portable doit être en mode silencieux et être utilisé brièvement seulement en cas de nécessité.
- Il est formellement interdit de distribuer des soins médicaux ou paramédicaux sans avis médical et accord de l'entourage.
- Toute suspicion de maltraitance doit être signalée à l'entreprise par l'intervenant.
- Il est formellement interdit d'emporter des objets se trouvant dans l'appartement du client à l'exception des objets confiés aux fins de porter chez un commerçant ou un artisan.
- De ne pas assurer personnellement sa prestation, de se faire remplacer de sa propre initiative sans en prévenir l'entreprise.
- Concernant les clefs du domicile de son client, l'intervenant engage sa responsabilité vis-à-vis de la famille. Il ne doit pas les confier à quiconque et en cas de perte, il en assure financièrement le remplacement.
- L'intervenant s'interdit, sous peine de poursuites judiciaires par la Famille ou Ayants droit : Toutes délégations de pouvoir sur les avoirs, biens ou droits, toutes donations, tout dépôt de fonds, bijoux ou valeurs de son client.
- L'employeur et l'employé(e) respecteront les dispositions de la CONVENTION COLLECTIVE des salariés applicable et en vigueur ainsi que du Code du Travail : La ponctualité et le respect des horaires doivent être strictement respectés.
- En cas d'empêchement majeur ou de changement d'horaire, l'intervenant s'engage à prévenir immédiatement son employeur.
- Le plus grand respect et la plus grande politesse à l'égard de son client sont de mises (ni tutoiement, ni familiarité).
- La discrétion professionnelle absolue sur les conditions : Matérielles, financières, morales ou Physique de son employeur dont il (elle) aura eu connaissance à l'occasion de sa fonction.

Dans le cas contraire, il s'agirait d'une violation du secret professionnel répréhensible par la loi.

- L'honnêteté et la conscience professionnelle dans l'accomplissement de sa tâche.
- La discrétion au sujet de sa vie privée.
- L'observation d'une stricte neutralité religieuse et politique.

L'intervenant se doit également :

- D'alerter en cas de nécessité (problème de santé ou autre) les secours d'urgence dans les délais les plus courts : Médecin, Pompiers, Samu, … ainsi que la famille, le référent familial ou la tutelle et l'entreprise.
- D'alerter le service dans les meilleurs délais pour tout événement survenu chez le client à savoir : Accident domestique, hospitalisation, cessation des prestations, changement d'horaires, départ en vacances, interruption du contrat, accident du travail.

- De ne pas prendre une procuration sur les comptes bancaires et autres, d'utiliser la carte bleue ou le chéquier de son client.
- De signer des titres, effets, lettres ou tout autre document de quelle nature que ce soit.
- De ne pas emprunter de l'argent, de prendre des médicaments ne lui appartenant pas.

D'autre part :

- Il s'engage à ne pas profiter de la clientèle du Groupe PROSENIORS pour une démarche quelconque d'ordre publicitaire ou concurrentiel.
- L'intervenant s'engage à appeler régulièrement l'entreprise pour l'informer du bon déroulement de sa mission.

Groupe PROSENIORS

Code de Conduite

Version n.2

Octobre 2026

PROSENIORS
AIDE A DOMICILE