

Le groupe ORPEA

Acteur mondial de référence
pour les parcours de soins et de vie
destinés aux personnes fragiles

Maisons de retraite

Cliniques SSR (soins de suite et de réadaptation)

Cliniques de santé mentale

Résidences Services

Services à domicile

ORPEA
GROUPE

La vie continue avec nous

ÉDITO



Depuis plus de 30 ans, le groupe ORPEA s'est donné comme mission l'accompagnement de toutes les fragilités, qu'elles soient temporaires ou qu'elles conduisent à une plus grande dépendance. Nous soignons, rééduquons, prenons soin de personnes fragilisées par l'âge, une maladie ou un accident de la vie au sein de nos établissements ou à leur domicile.

Notre offre se compose de cliniques de soins de suite et de réadaptation, de cliniques de santé mentale, de maisons de retraite, de résidences Services ou encore de soins et de services directement au domicile de nos clients. Une gamme qui se complète de programmes de prévention et d'éducation thérapeutique à la santé pour donner à chacun les clés lui permettant de maintenir et d'améliorer sa qualité de vie.

C'est aujourd'hui dans toute l'Europe, en Asie et en Amérique latine que nous déployons nos parcours et programmes au bénéfice de la santé de tous ceux que nous accompagnons.

Cette offre est portée, dans tous les pays où nous sommes présents, par l'engagement et l'expertise de plus de 68 000 collaborateurs. Chaque jour ils s'engagent à délivrer des parcours personnalisés qui tiennent compte des besoins et des désirs de nos résidents et patients. Ils le font dans le respect des valeurs auxquelles nous croyons et qui constituent le ciment du Groupe : professionnalisme, humilité, bienveillance et écoute.

L'Humain est au centre du modèle du groupe ORPEA, avec des femmes et des hommes engagés au service d'autres femmes et hommes.

Sommaire

Accueillir et accompagner les plus fragiles dans les gestes de la vie courante, soigner, rééduquer, dispenser les soins essentiels au bien-être et au maintien de l'autonomie constituent nos missions quotidiennes.

- p.4-5** *Accompagner et prendre soin de chacun selon ses besoins*
- p.6-7** *Notre modèle et notre démarche d'amélioration continue*
- p.8-9** *Accompagner nos équipes et faire grandir leurs talents*
- p.10-13** *Développer des lieux de soins, de bien-être et de vie au cœur des territoires*
- p.14-15** *Considérer la responsabilité et la solidarité comme des vecteurs de changement de la société*
- p.16-17** *Préparer l'avenir et l'évolution de nos métiers*
- p.18-19** *Quelques exemples d'établissements du groupe ORPEA dans le monde*



Accompagner et prendre soin de chacun selon ses besoins

Des parcours de soins et de vie personnalisés et individualisés qui s'adaptent à toutes les situations de fragilité, de vulnérabilité ou de perte d'autonomie.

Face à la fragilité ou à la dépendance, les besoins et attentes de chacun sont différents. Le groupe ORPEA propose des prises "en soin" centrées sur ces attentes spécifiques et développe des parcours qui peuvent se dérouler au sein de ses établissements comme au dehors.



Cliniques de santé mentale

Nous nous appuyons sur différentes approches de soin pour accompagner les patients et les aider à retrouver un équilibre psychique et une hygiène de vie.

Troubles de l'humeur – Troubles anxieux – Dépendances – Troubles du sommeil et de l'alimentation – Troubles du stress post-traumatique – Burn-out – États limites – Groupes thérapeutiques – Unités spécialisées pour les adolescents et jeunes adultes – Unités spéciales de réadaptation psychiatrique mère-enfant – Unités géro-psi-chiatriques – Psychiatrie périnatale – Hospitalisation à temps complet – Hôpital de jour et de nuit – Suivi pré et post hospitalisation.

Cliniques de soins de suite et de réadaptation

Nous accueillons des patients à la suite d'une intervention chirurgicale ou dans le cadre d'un épisode aigu d'une maladie chronique.

SSR polyvalents, gériatriques, oncologiques – Rééducation Fonctionnelle – Réadaptation cardio-vasculaire – Réhabilitation respiratoire – SSR spécialisés dans la prise en charge des affections de l'appareil locomoteur, du système nerveux, du système digestif et des États Végétatifs Chroniques – Unités de soins hautement spécialisées – Hospitalisation à temps complet – Hôpital de jour – Programmes de prévention et d'éducation thérapeutique.



Maisons de retraite

Nos établissements sont des lieux de vie qui accueillent des personnes âgées dont la situation nécessite une attention, un soin ou une aide personnalisée dans les gestes de la vie quotidienne.

Longs séjours – Courts séjours – Accueil de jour – Unité Alzheimer ou affections connexes en long séjour ou en accueil de jour.

Résidences Services

Nos résidences Services offrent un cadre de vie sécurisé et de qualité à tous ceux qui veulent profiter de la vie à leur rythme et en toute indépendance.

Location d'appartements – Séjour découverte.

Services à domicile

Nos services à domicile s'adaptent au degré d'autonomie, aux besoins et envies de nos bénéficiaires qui peuvent ainsi demeurer dans leur cadre familial et auprès de leurs proches.

Services à la personne (aide à la toilette, à la prise du repas, à la mobilité et au déplacement, loisirs...) – Services de confort (ménage, repassage, courses...).

Notre modèle

Une stratégie de long terme orientée sur la création de valeur et la Responsabilité Sociale et Environnementale.

L'allongement de l'espérance de vie, l'accroissement du nombre de maladies neurodégénératives, la forte hausse des troubles psychiques dans le monde font de notre Groupe un acteur incontournable au cœur des préoccupations sociétales. C'est pourquoi nous poursuivons notre stratégie de développement de long terme axée sur la qualité et la création de valeur.

- > **Développer l'offre de soins** en veillant à créer des établissements de grande qualité répondant à une double priorité:
 - concevoir un cadre de vie et de soins optimal pour les résidents et patients
 - garantir la meilleure qualité de travail aux équipes.
- > **Poursuivre l'internationalisation et le développement** dans les plus grandes villes de nos pays d'implantation et dans de nouvelles zones disposant d'une offre insuffisante.

- > **Développer l'attractivité de nos métiers** pour pérenniser notre croissance. Valoriser et fidéliser les plus de 68 800 collaborateurs du Groupe. Recruter et former les équipes pour assurer le développement de nos activités.
- > **Miser sur l'innovation et la recherche** pour repenser et construire les programmes de soins et d'accompagnement de demain.
- > **S'inscrire au plus près des territoires** en développant des synergies avec l'ensemble des parties prenantes locales et agir ainsi au plus près de chacune d'entre elles, tout en répondant à des objectifs communs et globaux.

Notre démarche d'amélioration continue

La démarche qualité du Groupe est ancrée dans notre histoire et a forgé notre développement. Nous attachons une très grande importance à l'optimisation et à l'amélioration continue de la qualité de nos prestations.

Pour y parvenir, nous avons déployé, dans chacun des pays où le Groupe est implanté, des directions Qualité en lien permanent avec la direction Qualité du Groupe afin d'assurer une politique cohérente.

- > **Des procédures strictes et uniformisées** pour tous nos établissements ont été mises en place. Elles sont élaborées par des experts de tous profils et encadrent les bonnes pratiques de prise en charge afin de favoriser la qualité de vie au travail.
- > **Une politique de formation solide** permet d'accompagner les collaborateurs dans la mise en œuvre des bonnes pratiques formalisées dans ces documents.

- > **Des audits réguliers sont effectués par des sociétés externes** habilitées (laboratoires d'analyses des produits alimentaires, bureaux de contrôle externe pour la sécurité des bâtiments...) et viennent compléter et conforter la qualité des audits réalisés par les équipes en interne:
 - 100% des établissements audités en interne tous les semestres
 - 20 contrôles internes et externes effectués en moyenne par an dans chaque établissement
 - 200 critères a minima contrôlés en permanence.

Nous mesurons chaque année la satisfaction des résidents, des patients et de leur famille pour nous assurer de l'adéquation entre notre offre et leurs attentes.

Accompagner nos équipes et faire grandir leurs talents

La politique de Ressources Humaines active du Groupe, appuyée par un management de proximité, veille à épauler, accompagner et faire grandir nos équipes partout dans le monde.

Une politique de Ressources Humaines volontariste

Dans un contexte de forte tension sectorielle sur le recrutement de professionnels compétents, la fidélisation des collaborateurs et l'intégration de nouveaux talents constituent des enjeux majeurs pour le Groupe qui s'appuie sur deux piliers complémentaires pour y répondre :

> La formation

Il s'agit d'un enjeu important pour faire monter en compétence nos collaborateurs au fur et à mesure de leur parcours professionnel dans le Groupe. À tous les niveaux de l'organisation, quelles que soient les fonctions, ces formations permettent à chaque collaborateur d'acquérir les compétences techniques comme les savoir-faire relationnels pour offrir une prise en charge répondant aux standards du Groupe.

Il s'agit également de former les équipes aux bonnes pratiques d'hygiène, à la prévention et à la maîtrise du risque infectieux, aux protocoles de prise en charge, à la sécurité du circuit du médicament ou encore aux démarches pour le contrôle de l'hygiène en cuisine. Sans oublier la formation à la démarche de prévention des risques professionnels.

> La construction des parcours de carrière

se concrétise par une forte promotion interne et de nombreuses évolutions fonctionnelles entre les différentes activités, et ce, quel que soit le type de fonction occupée.

Notre expérience internationale, avec une présence en Europe, en Chine et en Amérique du Sud, constitue de réelles opportunités pour l'évolution et l'enrichissement de nos pratiques et de nos formations. Elle offre également à nos collaborateurs des perspectives de parcours internationaux et transversaux.

> Dans tous les pays, nombre de directeurs

sont issus de la promotion interne. En France, cela concerne près de 50% des directeurs d'établissements et 96% des directeurs régionaux. Aides-soignants, infirmiers, cadres de santé ou administratifs réussissent, grâce à leur motivation et à leur potentiel, à évoluer vers des postes à responsabilités.



Le Groupe s'attache à créer ou à acheter des écoles de formation délivrant des diplômes d'État. C'est le cas en France avec Domea, en Suisse avec la Senecura Academy ou, comme ci-contre, en Autriche avec la Senecura Academy, la 1^{re} université européenne de sciences de la Santé et du Soins.

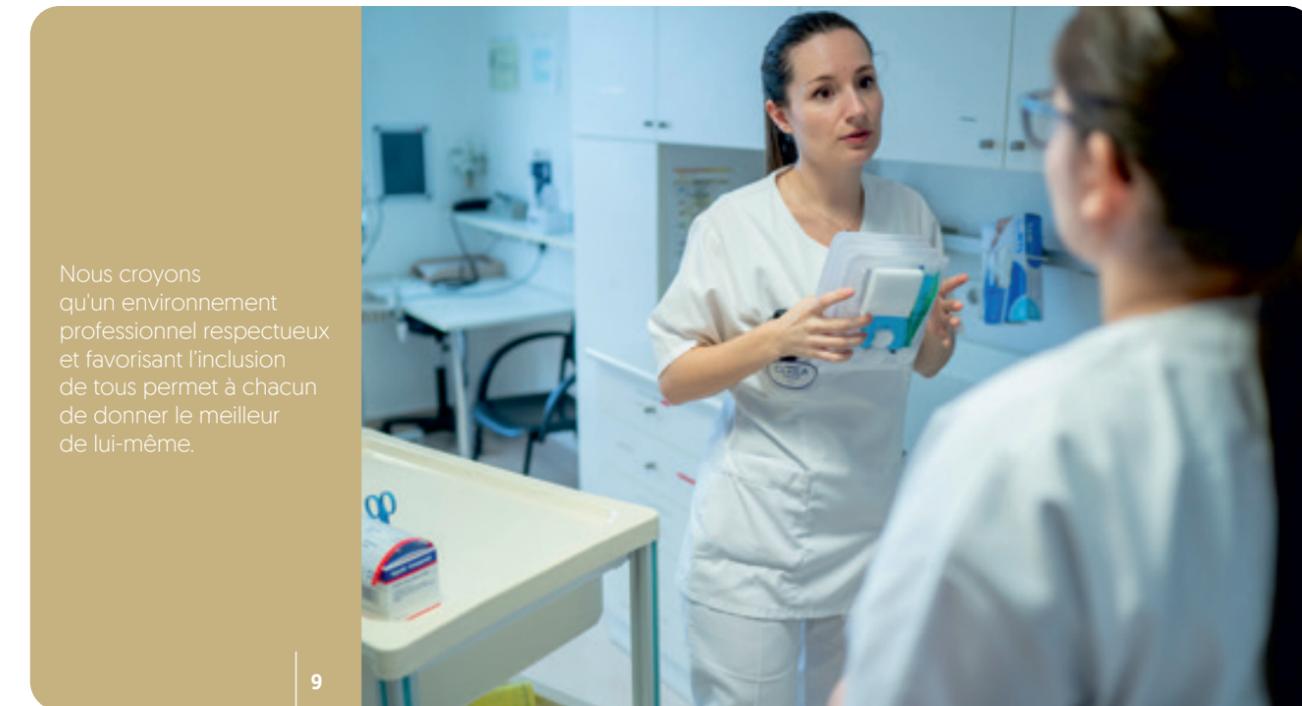
Il noue également des partenariats avec des écoles d'aides-soignants et d'infirmiers, avec des centres de formation spécialisés ou encore avec des centres universitaires pour recruter et former des profils adaptés aux besoins.



Au sein du Groupe, chaque salarié, quels que soient son diplôme, son origine, son genre, sa religion, son âge, se voit offrir la même possibilité de développement professionnel.



Partout dans le Groupe nous engageons à améliorer les conditions de travail, la sécurité et la santé de nos collaborateurs.



Nous croyons qu'un environnement professionnel respectueux et favorisant l'inclusion de tous permet à chacun de donner le meilleur de lui-même.

Développer des lieux de soins, de bien-être et de vie au cœur des territoires

Nos établissements sont des lieux de soins et de vie ouverts sur les villes et les territoires. Partout où nous nous implantons, nous veillons à concevoir des établissements structurés et adaptés aux caractéristiques et besoins de chaque pays, qu'il s'agisse de reprises d'établissements existants ou du développement intégral d'une nouvelle offre.

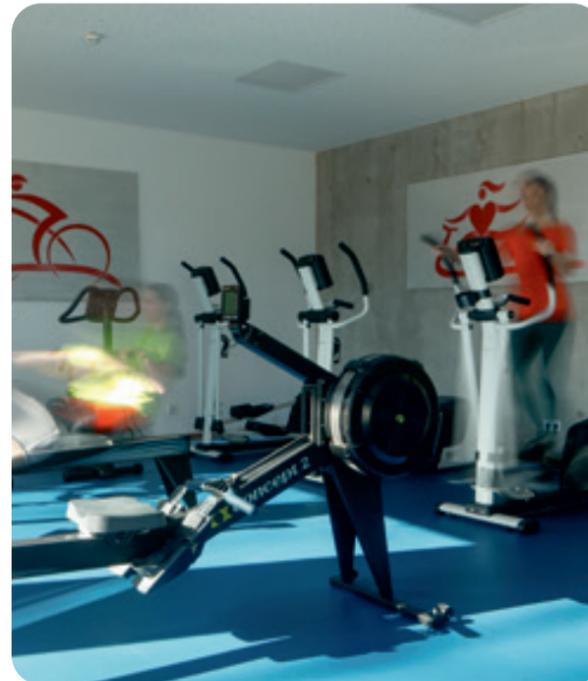
Offrir des cadres de soins et de vie à la fois techniques et conviviaux

Toutes les étapes, de la conception à la construction de nos établissements, sont pensées en fonction de ces deux critères par nos équipes qui internalisent les compétences et les savoir-faire immobiliers : gestionnaires de projets, départements d'ingénierie, équipes d'architectes et d'ingénieurs en bâtiment, économistes, paysagistes, responsables de sécurité sanitaire.

> **Choix du terrain ou du bâtiment :**
la proximité avec les transports en commun, l'ensoleillement naturel ou encore l'acoustique seront déterminants dans la poursuite du projet.

> **Architecture de l'établissement :** intégration dans son environnement, accessibilité, présence d'unités de soins spécifiques, prise en compte des flux et des parcours pour la définition du meilleur zoning, lumière naturelle et espaces verts...

> **Choix de technologies** qui doivent répondre à des critères de développement durable avérés, c'est-à-dire peu consommatrices d'énergie, améliorant la qualité de l'air, anticipant le traitement des eaux et des déchets...



Le Groupe investit en permanence

dans des équipements technologiques de pointe, des plateaux techniques performants, permettant aux équipes de réaliser les programmes thérapeutiques individualisés selon le type de projet médical et de vie :

- > piscines de rééducation
- > balnéothérapie
- > plateaux de kinésithérapie
- > plateformes de réhabilitation pour les patients souffrant de problèmes d'équilibre et de marche
- > techniques de robotique et de santé électronique
- > Virtual therapy
- > R-TMS and Deep TMS
- > Neuro feedback guidance
- > Electroconvulsivothérapie...



Confort hôtelier et restauration, deux éléments indissociables de nos offres de prise en charge

Chaque établissement propose une offre diversifiée de prestations hôtelières de qualité.

- > **Des chambres individuelles** pour préserver l'intimité de chacun, des espaces de vie lumineux, conviviaux et chaleureux (bibliothèques, salons, patios ou jardins...) pour participer à des activités récréatives ou thérapeutiques, développer des relations sociales ou recevoir ses proches.
- > **L'alimentation** étant un enjeu fondamental pour les personnes âgées ou les personnes fragilisées, elle fait l'objet d'une attention toute particulière. Les espaces de restauration sont développés dans cette optique. Les repas y sont servis à l'assiette et préparés sur place par les chefs et leurs équipes.

Un groupe au plus proche des territoires

Le groupe ORPEA axe sa stratégie sur le soutien des initiatives locales pour être au plus proche de chaque personne. C'est un écosystème humain, ouvert, vivant, communiquant que nous souhaitons construire. Une organisation qui favorise les interactions, les interconnexions avec toutes les parties prenantes à toutes les échelles, du local au global.



- > **Des établissements ouverts aux proches :** visites libres et quotidiennes, conseils de vie sociale associant les représentants des familles, applications digitales pour communiquer, repas d'anniversaire, soirées thématiques pour rythmer les grands temps forts de l'année... nous avons à cœur de promouvoir des moments privilégiés de partage entre les résidents et les patients, leurs proches et les équipes de nos établissements.

- > **Proposer plus d'activités pour mieux soigner :** art-thérapie, cours de cuisine, ateliers créatifs, activités physiques adaptées, conférences, événements festifs, projets caritatifs ou solidaires... nous cherchons en permanence à stimuler résidents et patients en maintenant leur intégration à leur environnement et à la vie extérieure. Participer à la vie de la cité, associer ceux que nous accueillons à l'activité locale sont autant d'engagements de chacun de nos établissements.

Considérer la responsabilité et la solidarité comme des vecteurs de changement de la société

Nous sommes convaincus que l'entreprise a une responsabilité importante dans les évolutions sociétales. Nous accompagnons celles-ci par la recherche d'un modèle de développement plus inclusif, plus respectueux de l'économie locale et de l'environnement.



Le groupe ORPEA s'engage à...

... soutenir l'économie locale

> **Nous sommes un acteur impliqué** de longue date dans l'économie des régions et dans l'insertion professionnelle. Nous créons des emplois locaux et non délocalisables dans les métiers de la médecine, du soin, de l'hôtellerie, de la restauration, de l'animation.

> **Nous participons** à l'aménagement du territoire. Localement, en s'implantant dans les villes, nos établissements s'inscrivent dans un projet territorial multipartenaire. Nous travaillons avec des fournisseurs locaux, soutenons les associations locales en participant à des événements sportifs et culturels et nous nous imposons comme un acteur des centres-villes et du lien social.

> **Nous souhaitons créer** partout où nous nous développons une dynamique vertueuse et un enrichissement croisé, au service de nos établissements, de nos résidents et patients, comme des territoires.



... créer des lieux de vie respectueux de l'environnement

> **Dans tous les pays** dans lesquels nous sommes installés, nous veillons à développer des espaces de vie respectueux de l'environnement en limitant notre impact sur celui-ci.

> **Dans le cadre de sa politique environnementale globale**, le groupe ORPEA accélère ses processus de démarches écoresponsables visant à réduire de façon significative ses émissions de CO₂ et plus globalement son empreinte environnementale.

Un Comité de Pilotage a été mis en place depuis 2013 afin de piloter l'ensemble de ces actions; il permet d'effectuer un suivi des axes principaux qui ont été retenus pour guider les actions du groupe ORPEA en matière environnementale:

- **réduction de la consommation énergétique** (essentiellement le gaz et l'électricité) et des émissions de CO₂
- **maîtrise des consommations d'eau**
- **optimisation de la gestion des déchets** et lutte contre le gaspillage alimentaire.

... prendre en considération toutes les problématiques de santé et à les partager avec le plus grand nombre

Bien se nourrir, bien dormir, prévenir les chutes, appréhender la maladie d'Alzheimer, apprendre à mieux vivre avec sa pathologie... autant de conférences et d'ateliers organisés par nos établissements pour favoriser la prévention et faire de l'éducation à la santé une priorité.



La Fondation ORPEA

Transmettre et créer du lien

La Fondation ORPEA en France a pour mission de promouvoir le lien social et la transmission entre les générations en impliquant l'ensemble des collaborateurs qui le souhaitent, quels que soient leur métier ou leur localisation.

La Fondation ORPEA s'engage à mener et soutenir des actions dans :

- > **L'éducation**: prévenir le décrochage scolaire et contribuer à des projets d'insertion sociale et professionnelle chez les jeunes. Favoriser l'ascension sociale des jeunes femmes.
- > **La santé**: accompagner les enfants et favoriser l'accès aux soins pour les personnes isolées.

Dans tous les établissements du Groupe, en Europe et dans le monde, **les équipes sont encouragées à déployer, chaque année, des actions solidaires en lien avec des associations locales.** Une empreinte solidaire au plus près des territoires.

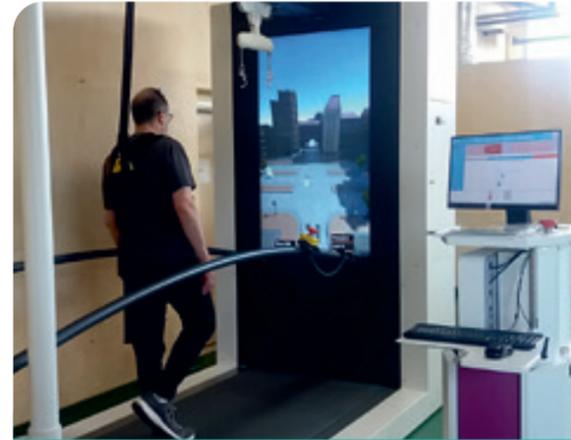
Préparer l'avenir et l'évolution de nos métiers

Viellissement de la population, urbanisation croissante, individualisme et isolement grandissant... tous ces phénomènes influent sur nos métiers par l'accentuation des dépendances et des fragilités qu'ils génèrent.

Nous anticipons ces évolutions en recherchant des solutions adaptées aux besoins des personnes que nous accompagnons comme aux attentes des futures générations de résidents et de patients.

Une approche transversale et multidisciplinaire pour faire avancer les pratiques

- > **Grâce à notre implantation internationale** et à la complémentarité de nos offres de soins, de nouvelles approches observées dans un pays peuvent se voir testées puis déployées dans d'autres pays du Groupe, ou peuvent se transposer d'un métier à un autre. Des usages qui permettent une véritable accélération des bonnes pratiques.
- > **ORPEA a adopté une politique d'Open Innovation** qui valorise et encourage les différentes sources d'innovation, internes, externes, du management comme du terrain. Ses axes de travail s'orchestrent principalement autour de l'amélioration du soin et des services apportés aux résidents et patients ainsi que des conditions d'exercice des salariés.
- > **Un "Comité RSE et Innovation"** au sein du Conseil d'Administration du Groupe a pour missions d'assurer le suivi des actions mises en œuvre par le Groupe dans ces deux dimensions et d'en évaluer les principaux résultats.



Le Groupe a créé **des structures transversales pour appuyer et structurer l'innovation et le partage de bonnes pratiques**. Il a constitué en 2015 un Conseil Scientifique et Éthique International (ISEC), composé notamment de professeurs de médecine externes au Groupe et reconnus en Europe. Ce conseil scientifique apporte son éclairage, son expérience et ses compétences en matière de qualité et de sécurité médicale, de santé et de bien-être, de science et de techniques. Il organise chaque année les **ORPEA Excellence Awards** qui récompensent les équipes du Groupe ayant proposé des démarches de réflexion et d'innovation dans leurs pratiques de soins ("Recherche", "Éthique Clinique" et "Innovation soignante").



Depuis plusieurs années, **ORPEA a également mis en place des Collèges de réflexion scientifique sur les bonnes pratiques professionnelles (Collège des Psychologues, Collège des Rééducateurs en EHPAD, Collège des Coordonnateurs Médicaux).**

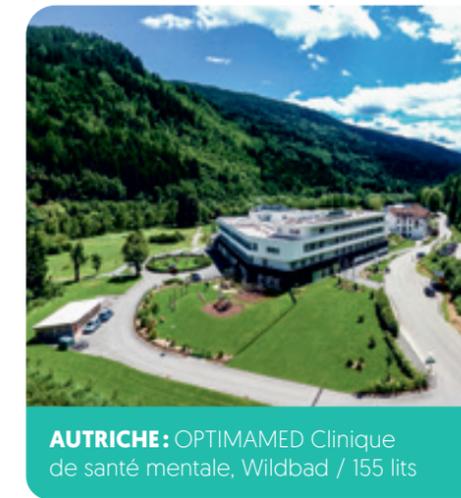
Ces Collèges permettent aux professionnels de se rencontrer, d'échanger, de confronter leurs pratiques, de s'inspirer les uns des autres, de soutenir une réflexion clinique, de découvrir de nouvelles approches thérapeutiques et parfois de mutualiser leurs moyens. Les travaux de ces Collèges ont **pour finalité d'améliorer la prise en charge proposée aux résidents et patients** accueillis au sein des établissements du Groupe.

L'Association de promotion des soins psychiques en institution (APSPI)

a été quant à elle créée en 2014 et a depuis mené de nombreux travaux théorico-cliniques de recherche. Des colloques ouverts à des professionnels de tous horizons (structures publiques, privées ou associatives, sanitaires ou médico-sociales, français ou étrangers) **permettent la diffusion et l'élargissement de nos pratiques.**

Quelques exemples d'établissements du groupe ORPEA dans le monde

● Maisons de retraite ● Cliniques





la vie continue avec nous

Cliniques - Maisons de retraite - Résidences Services - Services à domicile

12 rue Jean Jaurès, CS 10032, 92 813 Puteaux CEDEX, France - Tél. : 01 47 75 78 07

www.orpea-groupe.com

