

# RESPONSABILITÉ SOCIALE ET ENVIRONNEMENTALE

## KORIAN S'ENGAGE



**KORIAN**  
*Le soin à cœur*

JUILLET 2020

# KORIAN, UNE ENTREPRISE MOBILISÉE ET SOLIDAIRE

La crise pandémique est venue rappeler l'importance vitale des missions de soin et d'accompagnement qui sont le métier des femmes et des hommes de Korian. Leur voix témoignent du contrat qui nous lie à la Société et que nous avons exprimé dans notre projet d'entreprise « Le Soins à Cœur ».

Si nous avons autant « le Soins à Cœur », c'est parce que nous n'oublions jamais la responsabilité qui nous est confiée de veiller sur des personnes fragiles, chères au cœur de leurs proches. Qu'ils s'agissent de nos aînés, à qui nous devons ce que nous sommes, ou de nos patients et résidents, chacun a besoin de toute notre attention et de toutes nos expertises afin de se sentir en sécurité et de préserver santé, bien-être et autonomie, autant et aussi longtemps que possible.

C'est dans cet esprit de solidarité et de responsabilité que le groupe Korian veut être, partout où il est présent en Europe, le partenaire des personnes en situation de

fragilité et de leurs proches, grâce à des solutions de proximité, adaptées, et évolutives. Korian souhaite aussi, avec l'ensemble de ses parties prenantes, concilier contribution positive aux deux défis majeurs de notre temps que sont le vieillissement de la population et la préservation des écosystèmes (en ligne avec les objectifs de développement durable définis par l'ONU).

Chez Korian, la Responsabilité Sociale et Environnementale (RSE) n'est pas un discours d'en haut, mais bien une réalité incarnée, partagée chaque jour par toutes et tous, à tous les niveaux de l'entreprise, et constituée de nos actions individuelles et collectives. C'est pourquoi l'investissement dans les compétences des collaborateurs du Groupe, dans la qualité des soins et dans nos lieux d'accueil et de vie, sont des priorités de notre modèle de croissance durable.

Bonne lecture à tous !

**Sophie Boissard,**  
Directrice générale  
groupe Korian



# ÊTRE RESPONSABLE CHEZ KORIAN

Nous sommes conscients des responsabilités particulières qui nous incombent.

D'abord, parce que nous sommes une entreprise à vocation sociale entièrement dédiée à l'accompagnement de femmes et d'hommes en situation de fragilité.

Ensuite, parce que nous sommes présents dans 600 bassins de vie en Europe avec un développement qui s'inscrit dans un contexte inédit : nous devons contribuer, à notre échelle, à répondre à l'accroissement rapide des besoins des aînés et de leurs familles tout en préservant leur autonomie et en intégrant les attentes fortes et légitimes de l'ensemble des parties prenantes qui contribuent à cette mission d'intérêt social.

Mais aussi et surtout, parce que nous voulons être à la hauteur de nos quatre valeurs (la bienveillance, la responsabilité, l'initiative et la transparence) de notre projet d'entreprise « Le Soins à Cœur » et de la mission que nous nous sommes donnée : être **le partenaire de confiance durable des personnes en situation de fragilité et de leurs proches, contribuer à leur sérénité et à leur qualité de vie au quotidien, quelle que soit leur situation de santé.**

Conscients de ces responsabilités, de la contribution que nous apportons à la société, nous avons élaboré en 2019 notre stratégie RSE (Responsabilité Sociale et Environnementale) autour de 5 axes et 15 engagements, qui déclinent de manière concrète et engageante chaque dimension de notre projet d'entreprise. Notre stratégie RSE fixe ainsi nos priorités, guide nos décisions et se concrétise en plans d'actions opérationnels, en politiques internes, et aussi en investissements afin que nos équipes puissent agir en acteurs responsables dans des conditions sans cesse améliorées.

Pour présenter ces 15 engagements et rendre compte de nos initiatives et avancées sur le terrain, nous avons choisi de donner la parole à celles et ceux qui sont les meilleurs ambassadeurs de notre démarche RSE et les moteurs de sa mise en œuvre : les collaborateurs sur le terrain. Qu'ils en soient remerciés. En contribuant chaque jour à déployer et à tenir ces engagements, nos équipes prouvent sur le terrain toute l'utilité de leurs métiers, leur volonté d'excellence et leur souhait de donner un sens profondément bienveillant, chaleureux et humain à leurs missions afin d'améliorer durablement le bien-être de toutes celles et tous ceux qui nous sont confiés.

**Rémi Boyer,**  
Directeur des ressources  
humaines et RSE  
groupe Korian



# NOTRE DÉMARCHE

Pour définir ses engagements RSE, Korian s'est mis à l'écoute de ses parties prenantes.

Ainsi, sa stratégie est alignée sur les intérêts de tous, facteur clé de succès pour croître durablement et rayonner dans son secteur.

## Korian écoute les attentes de parties prenantes particulièrement diversifiées



Les attentes des parties prenantes ont été identifiées et recueillies dès 2017. Elles sont régulièrement mises à jour dans les différents pays d'implantation du Groupe en particulier cette année dans le contexte du plan vigilance Covid et de la crise épidémique qui nous a amenés à réécouter de manière systématique l'ensemble des parties prenantes.



**Carole Alexandre,**  
Directrice Adjointe des Relations Investisseurs

### Pourquoi des agences spécialisées produisent des notations « extra-financières » ?

Aujourd'hui, les entreprises sont évaluées sur leurs résultats financiers et, de plus en plus, notées par des agences spécialisées sur leurs performances « extra-financières », c'est-à-dire sur leur capacité à se développer de manière responsable. Pour évaluer Korian, ces agences se focalisent surtout sur des critères sociaux, dans le cadre de référentiels internationaux qui s'appliquent à toutes les entreprises dans un secteur donné : qualité et bien-être au travail, formation, fidélisation... et des critères environnementaux ; sa gouvernance (Présidence, direction générale, instances de surveillance...) étant déjà jugée équilibrée.

Avoir de bonnes notes crée la confiance : en confortant les actionnaires, elles augmentent les capacités d'investir dans le développement des équipes, dans le parc immobilier, dans le digital ou de travailler avec des partenaires, etc. Et pour obtenir les meilleures notes, il faut améliorer les pratiques pour atteindre des engagements exigeants ; au bénéfice du bien-être des collaborateurs, de ceux qu'ils accompagnent, de ses fournisseurs, partenaires... de l'environnement et des collectivités où le Groupe exerce ses activités.

L'évaluation externe crée de ce fait un cercle vertueux pour toutes les parties prenantes.



**Sarah Mingham,**  
Directrice des Financements et des Relations Investisseurs

« Au-delà de la note proprement dite, l'évaluation par les agences extra-financières a un impact direct sur les capacités de financement du Groupe. Ainsi Korian vient de conclure un prêt « EuroPP » de 173 millions d'euros en placement privé *Sustainability Linked*, dont le prix est impacté par l'atteinte de 3 des critères RSE. »

### Korian s'engage face à deux défis majeurs :

**Avec l'ensemble de ses parties prenantes et compte-tenu de ses activités, Korian souhaite apporter une contribution positive à deux objectifs de développement durable de l'ONU (voir encadré) :**

#### 1/ Accompagner la transition démographique

##### Le constat :

Plus d'espérance de vie et moins de natalité = la proportion des personnes en situation potentielle ou réelle de fragilité du fait de leur âge ou de leur état de santé rapportée au sein de la population s'accroît rapidement.

En Europe, 1 personne pour 4 en 2020  
=> 1 personne pour 3 d'ici à 2040.

##### Le défi :

Repenser l'organisation des territoires et des services de proximité pour permettre aux personnes en situation de fragilité de vivre dans un environnement adapté à leur situation, à proximité des personnes qui les assistent et les entourent au quotidien.

#### 2/ Construire un modèle de développement écologiquement durable

##### Le constat :

Les ressources de la planète s'épuisent, le réchauffement climatique s'aggrave, la biodiversité s'appauvrit. L'ONU a défini des objectifs afin de préserver les conditions de vie des générations futures.

##### Le défi :

Réinventer notre modèle de développement économique pour protéger durablement l'environnement et la qualité de vie.

Les engagements de Korian répondent également à d'autres objectifs de développement durable. Par exemple : promouvoir la santé et le bien-être au travail, renforcer la recherche scientifique ainsi que l'innovation publique et privée ou l'urbanisation durable.

#### LE SAVEZ-VOUS ?

L'Organisation des Nations Unies a défini 17 objectifs de développement durable (les « ODD ») face aux grands enjeux mondiaux. L'humanité toute entière est appelée à les atteindre afin d'assurer une vie meilleure aux générations à venir. Les entreprises sont invitées à les atteindre au sein d'un organisme appelé « Global Compact » qui rassemble chaque année les meilleures pratiques dans ce domaine.

# NOTRE STRATÉGIE RSE

## Des priorités claires :

Une fois mesuré le champ de ses responsabilités, Korian les a hiérarchisées afin de déployer une démarche de progrès continu, en s'appuyant sur ses valeurs et en intégrant sa stratégie RSE dans les cinq dimensions de son projet d'entreprise « Le Soins à Cœur ».

## Les 15 engagements de Korian :

1	<b>GARANTIR LE LIBRE CHOIX AUX AIDÉS ET AUX AIDANTS</b>	Déploiement du « <b>Positive Care</b> » dans <b>100 %</b> des établissements d'ici 2023	<b>100 %</b> des établissements <b>certifiés ISO</b> d'ici 2023	Un <b>médiateur</b> par pays et avec une charte <b>d'engagements réciproques</b> dans tous les établissements d'ici 2023
2	<b>PRENDRE SOIN DE CEUX QUI PRENNENT SOIN</b>	Maintenir et renforcer <b>l'ancienneté moyenne</b> (aujourd'hui de 6, 7 ans)	<b>8 %</b> des collaborateurs engagés dans un programme de <b>formation qualifiante</b> d'ici 2023	<b>50 %</b> de <b>femmes dans le top management</b> d'ici 2023 (+ 10 %)
3	<b>APPORTER UNE CONTRIBUTION POSITIVE À LA SOCIÉTÉ DE LA LONGÉVITÉ</b>	Consacrer <b>1 % du résultat net</b> du Groupe au financement d'actions philanthropiques	Un <b>conseil des parties prenantes</b> dans tous les pays d'ici 2023	<b>Publier 5 publications scientifiques</b> par an
4	<b>ÊTRE UN ACTEUR LOCAL ENGAGÉ DANS LES TERRITOIRES</b>	<b>70 % des achats</b> réalisés dans l'un des pays du Groupe + 20 % issus des PME	100 % des sites engagés dans un <b>projet associatif ou communautaire</b> d'ici 2023	<b>Un Conseil de Vie Sociale dans chaque site</b> d'ici 2023
5	<b>RÉDUIRE NOTRE EMPREINTE CARBONE</b>	<b>Baisse de 3 % de la consommation d'énergie</b> en 2020	<b>Réduction de 5 % du volume des déchets</b> d'ici 2023	<b>100 % des nouveaux bâtiments certifiés HQE ou équivalent</b> à partir de 2020

← Objectif long terme : - 40 % d'émissions carbone →

## À chaque engagement, un plan d'action :

Pour chaque engagement, un objectif précis et daté a été fixé, afin de pouvoir mesurer les progrès accomplis d'ici 2023.

Les plans d'action mis en œuvre sur chaque thème sont ambitieux et résultent des meilleures pratiques constatées sur le terrain depuis plusieurs années dans les pays du Groupe.

Une gouvernance RSE dédiée a été mise en place au sein du Groupe pour suivre ces engagements, qu'il s'agisse du comité éthique, qualité et RSE du Conseil d'administration du Groupe, du Comité de Direction Générale du Groupe, ou de comités techniques qui contribuent à la déclinaison sur le terrain de la feuille de route RSE de Korian.



AXE 1

## GARANTIR LE LIBRE CHOIX AUX AIDÉS ET AUX AIDANTS

Notre responsabilité première, vis-à-vis de nos patients, résidents et clients, est de contribuer au libre choix de chacun et au renforcement ou au maintien de l'autonomie.

Outre le développement progressif à l'échelle des bassins de vie d'une gamme diversifiée de solutions de services et de soutien aux personnes fragiles et à leurs familles, afin de garantir, autant que possible ce choix, Korian s'engage :

- à soutenir l'autonomie des patients et résidents et donc leur capacité à décider par son approche Positive Care,
- à garantir une qualité irréprochable dans tous ses sites,
- à déployer des médiateurs et des chartes d'engagements.

### Engagement 1

## Déploiement du « Positive Care » dans 100 % des établissements d'ici 2023

**L'objectif : tous les sites du Groupe progressivement formés à cette démarche initiée en France et en Italie. Pourquoi ? Comment ?**



**Réponses avec :**  
**Didier Armaingaud,**  
Directeur Médical, Éthique  
& Qualité-de-Service  
Groupe, en charge du  
déploiement du Positive Care

Notre responsabilité est de tout mettre en œuvre pour assurer la sécurité et améliorer la qualité de vie des personnes que nous accompagnons et soignons ainsi que la qualité de vie au travail des professionnels.

Nous sommes partis du principe que chacun, quel que soit son besoin d'aide ou de soin, doit garder son autonomie de choix et pouvoir exprimer à tout moment ses souhaits et ses attentes en termes d'aide et d'accompagnement. De plus, les professionnels peuvent être tentés de faire « à la place » de la personne, dans un désir de rendre service ou d'être efficace. S'y ajoute le sentiment d'impuissance ou d'échec qu'ils peuvent parfois ressentir face à des comportements agressifs ou de détresse liés à des troubles cognitifs.

C'est pourquoi, à l'écoute des aînés, de leurs familles et de nos équipes, nous avons défini une philosophie du soin que nous appelons Positive Care, reflet de notre engagement à mettre la personne au cœur de son projet de soin et d'accompagnement.

#### **Mettre du cœur dans nos mains**

Être Positive Care, c'est mettre de l'attention et du sens dans nos gestes et nos actions. C'est écouter les souhaits et les attentes de la personne, évaluer

ses besoins et ses compétences avant de pouvoir lui proposer une aide ou un soin. Ce n'est pas lui imposer des règles mais tout mettre en œuvre pour lui permettre de s'exprimer et de participer à ses choix. C'est aussi être en mesure de l'orienter et lui expliquer les bénéfices attendus ou les risques éventuels. C'est, tout naturellement, la considérer comme une personne et non pas comme le seul objet de toute notre attention et de nos soins. Laisser la liberté de choisir, c'est respecter un droit fondamental et l'individualité de la personne. Reconnaître la famille et l'entourage de la personne comme notre partenaire est également un élément clé de notre accompagnement. Avec le Positive Care, nous cherchons à donner de la vie à chaque journée.

#### **Formations, outils, communautés**

Le déploiement du Positive Care se concrétise par la diffusion d'un « savoir-être » et d'un « savoir-faire ». Outre l'élaboration et la mise en œuvre de projets individuels, il se traduit notamment par l'animation de nombreuses formations aux thérapies non médicamenteuses (TNM) et la mise à disposition d'outils tels que le chariot d'activités flash, qui permet aux soignants de répondre à une situation de crise comportementale. Nous disposons aujourd'hui d'un socle commun qui est adapté dans chaque pays compte-tenu des pratiques et de la culture locale. Notre ambition est de former aux TNM tous nos établissements et, comme en France où elles ont été initiées il y a 15 ans, d'ancrer cette dynamique dans le quotidien de l'accompagnement. Le Positive Care a redonné

aux soignants, face à des situations complexes, le sentiment d'être utiles car ils disposent de solutions concrètes pour réduire le stress, l'agressivité ou la souffrance.

Korian poursuit ses travaux, grâce notamment à la Fondation Korian pour le Bien-Vieillir, sur une approche innovante et toujours respectueuse de la personne, en prenant en compte l'augmentation des maladies neurodégénératives et des pluri-pathologies pour adapter en permanence le Positive Care.

### Zoom sur le Positive Care en maisons de retraite avec :



**Christophe Gilles,**  
Directeur Korian Les Rives  
de l'Odon et Reine Mathilde  
en France

Parce que les méthodes traditionnelles ne suffisaient plus compte tenu de la grande fragilité de nos résidents, le Positive Care a été introduit au départ dans nos maisons de retraite *via* des formations à la bienveillance et aux thérapies non médicamenteuses (TNM) dont l'efficacité avait été constatée.

### Regard positif et à 360°

Le Positive Care conduit tout d'abord à changer de lunettes : le vieillissement n'est pas un dysfonctionnement mais une évolution naturelle, que l'on peut mieux accompagner en surinvestissant sur les capacités préservées de la personne. Pour cela, au-delà de la réponse aux besoins et des soins, il faut intégrer tout son environnement. Pour moi, le Positive Care est un engagement « écologique » dans le sens où cette démarche positive est une extension du périmètre du soin : visant la santé globale, elle englobe les relations de l'aîné avec tout son entourage (collaborateurs, proches, partenaires), elle considère son lieu de vie, elle est attentive à tout ce qui y est vécu. Pour conserver l'indépendance de l'aîné, il faut travailler en cohérence sur tout ce qui est en interdépendance avec lui.

### Savoir-être et organisation

Pour que le Positive Care fasse « tâche d'huile » et soit l'affaire de tous, former à des compétences et disposer d'outils ne suffisent pas. Avant tout, il s'agit d'un engagement humain envers une autre personne qui tient compte de sa différence et de ses besoins immédiats, qui accueille ses troubles et vit avec, qui écoute et agit, qui cherche à faire plaisir; ce qui ne se programme pas. Cela nécessite de la pédagogie, un management positif afin que l'échange avec le résident soit aussi important que le soin. Dans nos maisons de retraite, nous avons revu toute l'organisation du travail et créé un « temps d'activité thérapeutique » pour donner du temps aux personnels. Ils sont responsabilisés, aidés, protégés si nécessaire et ont droit à l'erreur; car s'ils disent qu'ils n'ont pas trouvé de solution dans une circonstance particulière, on peut commencer à innover ensemble et prendre des initiatives.

Nous avons aussi réaménagé des espaces et revu la décoration pour créer des environnements rassurants.

### Le Positive Care au quotidien

Aujourd'hui, tous nos personnels sont impliqués. Chaque jour, une résidente vient vingt fois à l'accueil poser la même question et l'hôtesse lui répond à chaque fois comme si c'était une nouvelle demande. Mme X, 87 ans veut se lever à 11h, l'aide à la toilette s'adapte, décale, transmet et analyse en équipe pluridisciplinaire. Le choix de faire ou non est reconnu; faire doit avoir du sens. L'aide soignante qui a fait une ballade dans le jardin avec Mme Y bavarde avec elle, lui demande à quoi lui fait penser l'avion qui passe dans le ciel; elle note « ça a été positif, à refaire demain » et le refait. Un de nos agents techniques a créé une console avec des outils de bricolage; les manipuler permet d'éviter que des troubles comportementaux ne s'amplifient.

De même, le Positive Care a fait évoluer nos relations avec les proches. Nos portes (hors confinement) sont ouvertes à toute heure et ils sont invités à s'investir. Nous dialoguons beaucoup avec eux et contribuons aussi à leur éducation à la santé afin que la liberté de choisir et d'agir de l'aîné soit respectée. Cet engagement, cette mise en œuvre du Positive Care, je les vis tous les jours et cela donne tout son sens à notre métier.



**De plus en plus d'aînés souhaitent rester à domicile. Eux aussi ont besoin d'un accompagnement bienveillant. Le Positive Care commence par l'attention portée aux collaborateurs, condition indispensable pour qu'ils puissent mobiliser tout leur savoir-faire et savoir-être au service de ceux qu'ils aident.**



**En direct du terrain, à domicile :**  
**Aldjia Nekmouche,** assistante de vie Petits-fils en France

**J'ai choisi ce métier parce que j'aime beaucoup le contact avec les autres,** les aider, donner et recevoir en retour.

J'ai trouvé avec Petits-fils le cadre qui me permet de l'exercer comme je le souhaite.

Après ma formation, j'avais travaillé dans une maison de retraite à échelle humaine avec 20 résidents qui se sentaient chez eux et une équipe soudée. Quand elle a été fermée, j'ai commencé à travailler à domicile et j'ai trouvé mon équilibre en rencontrant les deux jeunes dirigeants de Petits-fils il y a 12 ans. J'ai été l'une de leurs premières auxiliaires de vie. Je suis très contente et je ne suis pas prête de changer.

**J'ai l'autonomie et l'accompagnement dont j'ai besoin.**

Quand j'ai des heures libres, Petits-fils cherche une mission à proximité de là où je travaille déjà pour m'éviter des transports.

J'ai toujours pu moduler mon temps de travail. Avant, je faisais des nuits et des week-ends. Aujourd'hui, pour des raisons personnelles, je ne travaille plus que les journées. J'ai toujours eu le choix de mes horaires.

Je ne m'occupe que de deux personnes, l'une le matin, l'autre l'après-midi, tous les jours.

Au début avec une nouvelle personne âgée ou fragile, il y a un mois d'essai. À la fin, Petits-fils

me demande si tout se passe bien et si cela me convient et fait de même avec la famille. Je peux partir si je le souhaite.

Cette écoute, toujours des deux côtés, qui se poursuit chaque fin de mois, permet de savoir ce qui se passe sur le terrain et de vérifier la satisfaction de tous.

**Cette attention donne de la valeur à mon accompagnement qui dure souvent des années.**

Tant que la personne a besoin de moi et souhaite ma présence, je tiens à rester auprès d'elle jusqu'au bout pour qu'elle ne soit pas perturbée par de nouveaux visages et ne se retrouve plus. Je connais très bien mon métier. Je peux et je sais prendre des initiatives pour prévenir des problèmes. Et surtout, j'ai toujours le temps de les écouter. On parle beaucoup, ça crée des liens. C'est ça le plus, c'est ça qui donne toute son importance à l'accompagnement.

Evidemment, ce n'est pas toujours facile. Je dois m'adapter à chaque caractère et à l'entourage et parfois il suffit de peu de choses pour qu'il y ait des tensions.

Mais Petits-fils est toujours là pour dire pourquoi mon action est limitée ou dissiper un petit malentendu. Par exemple, je n'ai pas le droit de donner les médicaments. C'est important qu'un tiers puisse l'expliquer, que je me sente protégée. J'ai trouvé mon équilibre et le cadre pour faire le métier que j'aime comme je l'aime.

# 100 % des établissements certifiés ISO 9001 d'ici 2023

La certification qualité ISO 9001 apporte la garantie d'une qualité irréprochable dans tous les sites.



**Explications avec :**  
**Giliola Avisani,**  
Corporate Director  
Korian Italie, en charge  
du déploiement  
de la certification ISO

### Pourquoi vouloir être certifié ?

La certification ISO est une aide pour bien organiser notre activité dans nos établissements afin d'assurer un accompagnement de qualité, conforme à notre ambition d'excellence opérationnelle. Elle **oblige à écrire** les principes que nous voulons respecter et à décrire toute notre organisation afin d'être une entreprise responsable. **Puis à réaliser effectivement ce qui est écrit.** La certification est en effet obtenue seulement si un organisme extérieur indépendant le constate et le vérifie régulièrement.

**Notre activité est très régulée : tous nos établissements ont déjà des démarches qualité,** validées par des audits, qui prennent en compte les droits des patients et des résidents et leur assurent la meilleure prise en soin tout au long de leur parcours. **La certification de nos 893 établissements va permettre d'harmoniser les pratiques mises en œuvre.**

En Italie, où nous sommes engagés dans la certification depuis 20 ans, tous nos établissements sont certifiés, de même qu'en Espagne et aux Pays-Bas. Par cet engagement, le Groupe veut définir un standard de qualité homogène et atteindre 100 % des sites certifiés en 3 ans, en France, Allemagne et Belgique, soit une avancée majeure.

### Quel est votre plan d'action pour atteindre de ce résultat ?

En lien avec tous les pays, **nous avons défini les « standards » à respecter obligatoirement** dans toutes nos maisons de retraite et cliniques de soins de suite et de rééducation en Europe.

Notre démarche part des chartes des droits européens des patients et des résidents, des besoins et attentes de nos parties prenantes ; elle vise à leur respect et à leur satisfaction.

**Nos standards concernent toutes nos activités** de soin et d'accompagnement ainsi que tous les services « supports », de restauration, technique, etc. **Chaque pays les intègre dans ses processus qualité,** en les adaptant à leurs spécificités réglementaires, culturelles et aux types d'établissements. Tous peuvent ajouter leurs bonnes pratiques au-delà de ces fondamentaux.

Des référents qualité sont nommés afin que toutes les procédures soient appliquées et des établissements pilotes les mettent en œuvre avant déploiement.

Nous avons prévu d'atteindre 15 % d'établissements certifiés en 2021, puis 50 % en 2022 et 100 % en 2023.

### Comment cette certification contribue à garantir le libre choix des aidés et des aidants ?

Tout patient doit avoir accès aux soins requis sans discrimination, à toute information sur son traitement et son consentement libre doit être recueilli. De même, un projet personnalisé doit être proposé à chaque résident ; sa

dignité, sa liberté d'expression, de pensées et ses souhaits doivent être respectés, etc.

C'est écrit noir sur blanc dans nos standards fondamentaux ; la certification garantira leur mise en œuvre opérationnelle.

**Certains établissements intègrent déjà les « standards » définis par le Groupe ou n'auront besoin que d'une mise à jour pour s'y conformer. C'est le cas de la maison de retraite Seniors Torre Del Mar en Espagne, certifiée depuis des années. Pourquoi, sur quoi et avec quel impact ?**



**Réponses avec son directeur, Enrique Ruiz-Chena Molina**

### Depuis quand votre établissement est certifié ?

Nous avons obtenu notre première certification ISO 9001 le 20 décembre 2004. Aujourd'hui, nous en avons quatre, portant à la fois sur la qualité (ISO 9001, ISO 158101, ISO 179003) et l'environnement (ISO 14001). Cela représente un investissement important en termes d'organisation, de gestion et de formation. La mise en œuvre et l'application de ces certifications sont intégrées dans les routines de travail de tous nos collaborateurs.

### Comment ces certifications se traduisent concrètement dans la prise en soin des aînés ?

Il est essentiel pour nous d'améliorer l'autonomie des personnes âgées et vulnérables. C'est pourquoi, nous sommes certifiés ISO 158101, une norme spécifique pour le secteur des résidences pour personnes âgées ou handicapées et ISO 179003 qui vise à réduire les risques auxquels les patients sont soumis lors de leur passage dans le système de santé.

En conséquence, nous utilisons notamment l'application informatique RESIPLUS via laquelle les différents professionnels de l'équipe technique notent leurs évaluations ; nous nous réunissons tous les jours pour adapter notre accompagnement.

Et nous avons des rapports personnalisés (Individualized Care Plan), intégrant le niveau fonctionnel, les soins, l'alimentation, la mobilité, et autres si besoin.

### Vous participez également à la préservation de l'environnement. Pourquoi ?

Minimiser notre impact environnemental va pour nous de pair avec une prise en soin de qualité afin que les aînés et leurs proches puissent vivre dans un environnement durablement sain.

Notre certification ISO 14001 nous pousse à limiter nos émissions de gaz à effet de serre. Cela passe par la réduction de notre consommation d'électricité via l'utilisation d'ampoules Led pour l'éclairage et celle de papier en favorisant des matériaux recyclés. Nous minimisons également la production de déchets par l'achat de produits à plus longue durée de vie ou d'articles excluant les substances dangereuses pour l'environnement.

Sans oublier la séparation de tous les déchets selon leur nature et leurs caractéristiques : toner, huile, papier, plastique, ainsi que l'envoi des déchets à des gestionnaires spécialisés.

### Qui bénéficie de cette démarche globale ?

Ces certifications qualité ont un impact sur nos résidents et leurs familles, ainsi que sur nos collaborateurs et l'image de notre établissement. Elles nous permettent d'augmenter leur satisfaction. Elles constituent également un moteur pour améliorer notre efficacité, stimuler notre processus d'amélioration continue et être attractif.



# Un médiateur par pays avec une charte d'engagements réciproques dans tous les établissements d'ici 2023

**Le libre choix des personnes fragiles et de leur famille passe par une offre de solutions de services et de soutien de proximité qui leur convienne, mais aussi par l'existence de recours et de chartes.**

Dès cette année, Korian a travaillé sur la mise en place d'un médiateur en France. Une démarche qui sera dupliquée partout où le Groupe est implanté d'ici 2023, en phase avec les spécificités de chaque pays. L'objectif : améliorer en permanence la prise en compte des retours des familles et des résidents dans notre offre et pouvoir régler à l'amiable des conflits entre Korian et des familles de résidents.

Parallèlement, Korian travaille à une charte d'engagements réciproques afin de garantir un choix conscient et libre avant l'entrée dans tous ses établissements. C'est la stricte application d'une des quatre valeurs du Groupe : la transparence sur nos activités, au profit de tous.



**Vrai/faux sur ces initiatives avec :**  
**Thomas Pretot,**  
responsable des relations familles en France

### **Le médiateur Korian est neutre VRAI.**

Conformément aux règles déontologiques de la profession, ce médiateur est un tiers, extérieur au conflit. Contacté à la demande de Korian ou de la famille, il doit respecter les règles d'indépendance, d'impartialité, de neutralité et de confidentialité.

### **La mission du médiateur est de prendre une décision FAUX.**

À la différence d'un juge qui tranche un litige, le rôle du médiateur est de renouer le dialogue entre deux parties. Il « rejoue » un conflit pour le « déjouer ». Les maisons de retraite étant des lieux de vie, les relations entre Korian, les résidents et leurs proches durent pendant des années.

Et parfois, comme dans toute relation humaine, des conflits ou une rupture dans la communication peuvent apparaître, notamment en raison de l'évolution de l'état de santé du patient et du résident.

Nous souhaitons que la confiance soit au cœur de notre métier. D'où cet engagement à échanger avec le médiateur et les proches. Le médiateur n'a pas de pouvoir de décision, il renoue le dialogue et vise un règlement à l'amiable.

### **Korian va créer une charte d'engagements réciproques VRAI.**

Nous sommes là pour prendre soin des résidents qui nous sont confiés. C'est notre mission première et notre priorité. Au-delà de soins et de services, nous nous engageons moralement auprès des aînés, des personnes fragiles et de leurs proches en recherchant leur bien-être. Toute personne entrant dans nos établissements doit être assurée que toutes les équipes Korian ont le savoir-faire et ont été formées pour accompagner les résidents et les familles dans des situations de fragilité.

Nous souhaitons tisser des relations fondées sur la confiance et la transparence. Afin d'éviter des malentendus par la suite, il est important que les familles comprennent notre approche de l'accompagnement et nos contraintes, avant de décider de nous confier leurs aînés ou proches et qu'elles puissent contribuer avec nous à leur mieux vivre.

C'est pourquoi, en incluant les familles, nous sommes en cours d'élaboration d'une charte de compréhension des « droits et devoirs » du résident et de Korian sous forme d'engagements mutuels.



## AXE 2

# PRENDRE SOIN DE CEUX QUI PRENNENT SOIN

« Prendre soin de ceux qui prennent soin » est notre priorité, afin de renforcer la qualité du travail pour les 56 000 collaboratrices et collaborateurs du Groupe, chaque jour, toute l'année, et de garantir une qualité des soins permanente.

Cela consiste en premier lieu à renforcer le contrat social qui unit Korian à ses équipes en assurant un environnement de travail sûr et sain, en réduisant les accidents du travail et l'absentéisme associé, en contribuant à renforcer l'emploi permanent grâce à de meilleures organisations du travail, une meilleure planification des besoins et une réduction du turn-over, partout en Europe et en investissant sur nos managers de site et nos équipes, pierre angulaire du réseau.

D'où trois engagements concrets :

- maintenir ou renforcer l'ancienneté moyenne des salariés,
  - investir dans la formation qualifiante,
  - assurer la diversité à tous les niveaux de l'organisation.
- Déjà exemplaire en matière de mixité, Korian vise à augmenter de 10 % le nombre de femmes dans le Top Management soit 50 %.

## Engagement 4

# Maintenir ou renforcer l'ancienneté moyenne des salariés, actuellement de 6, 7 ans

**L'objectif : maintenir et augmenter l'ancienneté moyenne dans le Groupe, en s'appuyant sur les meilleures pratiques identifiées dans les pays pour améliorer le « contrat social Korian ».**



**Décryptage avec :**  
**Nadège Plou,**  
Directrice des Ressources Humaines France

La qualité des soins apportés au quotidien par nos collaborateurs aux résidents, aux patients et aux personnes à domicile passe par l'ancienneté. Car il faut qu'ils maîtrisent leur poste, qu'ils se sentent bien et qu'ils aient l'esprit libre, afin d'offrir le supplément d'empathie qui transcende les gestes professionnels. L'ancienneté est également essentielle face à des personnes qui présentent des troubles neurologiques pouvant se dégrader si elles ne voient pas les mêmes visages.

### Plan d'action

Pour parvenir à maintenir et renforcer cette ancienneté, alors que les candidats à l'emploi dans notre secteur se raréfient et que le turn-over est élevé, nous avons défini un nouveau « contrat social ».

Il réunit tout ce que nous promettons dans la durée, en tant qu'employeur, à nos collaborateurs dès les premiers contacts (accueil et intégration) et sur l'ensemble de la vie professionnelle (sécurité et santé au travail, formation, promotion professionnelle...).

Nous réduisons la précarité en transformant des CDD en CDI, nous proposons des rémunérations souvent supérieures à celle du secteur, et nous encourageons l'ascension professionnelle en investissant massivement, via notre institut de formation, la Korian Academy, dans des parcours de formation diplômants (VAE).

### L'impact de l'expérience et du management

Ces formations sont fondamentales pour acquérir les gestes et les procédures, mais c'est la façon de les appliquer et l'expérience accumulée qui font toute la différence.

Cette ancienneté se forge avec des moyens et du temps mais aussi grâce une grande attention portée au quotidien à ceux qui prennent soin. C'est pourquoi nous avons délégué la mise en œuvre de ce contrat social aux établissements et aux managers de proximité. Ils sont formés à faire grandir leurs équipes et à acquérir la sensibilité requise pour être attentifs à chacun car nous connaissons la force de la symétrie des attentions : un manager attentif à son collaborateur, c'est un collaborateur attentif à ceux qu'il accompagne, une meilleure qualité de vie au travail et un engagement pérenne au bénéfice d'une prise en soin toujours plus professionnelle et humaine.

# 8 % des collaborateurs engagés dans un programme de formation qualifiante d'ici 2023

**Respecter cet engagement, c'est doubler le nombre de collaborateurs dans un parcours qualifiant par rapport à 2020. Korian a l'ambition de devenir une entreprise apprenante, référente de son secteur.**

**Moyens mis en œuvre et portraits de bénéficiaires.**



**Christophe Guillery,**  
Directeur de la Korian  
Academy France

Nous visons l'excellence dans la qualité de l'accompagnement qu'apporte chaque métier, depuis les soignants jusqu'aux techniciens en passant par nos chefs cuisiniers. C'est pourquoi nous avons fait de la formation, placée au cœur de notre contrat social, notre levier essentiel face à deux enjeux : recruter dans un secteur en pénurie de candidats et fidéliser nos équipes.

### Priorité à la qualification...

Et si notre engagement est axé sur la formation « qualifiante » avec des moyens considérables déployés, c'est que les diplômes sont indispensables pour exercer et que nous voulons devenir une « entreprise apprenante » qui transmette nos savoir-faire et savoir-être.

### ... pour reconnaître l'expertise de nos collaborateurs

C'est notre priorité. Nous leur offrons l'opportunité de développer des compétences tout au long de leur carrière, de choisir et d'accéder à des

parcours professionnels facilement, notamment grâce au e-learning. Nous privilégions la Valorisation des Acquis de l'Expérience (VAE) afin que, forts de leurs connaissances et de leurs expériences reconnues par des diplômes, les salariés de Korian puissent évoluer, valoriser leurs acquis et s'épanouir professionnellement.

### ... pour contribuer à l'attractivité de notre secteur

Nous affichons d'emblée la possibilité d'être formé par Korian. Avant même l'embauche, de plus en plus de jeunes peuvent venir apprendre un métier chez nous via l'apprentissage, filière nouvelle dans notre secteur. Des non-salariés peuvent aussi accéder par exemple à notre passeport gériatrique, la spécialisation que nous avons conçue pour les aides-soignants et les infirmiers accompagnant des aînés. Notre Academy crée en effet des contenus pédagogiques, en lien avec des « sachants » afin d'apporter des formations adaptées aux attentes du terrain. De nombreux modules en e-learning sont développés afin de faciliter leur accès au niveau de chaque établissement.

En 2019, près d'un salarié sur deux en a bénéficié. Pour atteindre cet objectif ambitieux de 8 % d'ici à 2023, portés par ces enjeux à relever, nous redoublons d'efforts.

### En 2019 en France :

- Plus de **400 000** heures de formation
- **200** collaborateurs en VAE devenus aides-soignants, **300** en 2020
- **100** collaborateurs engagés dans un parcours qualifiant
- **25 000** stagiaires

### Zoom sur l'Allemagne et la formation au cœur des établissements



**Eva Lettenmeier,**  
DRH Allemagne

### Comment est mise en œuvre la formation qualifiante en Allemagne ?

Nos établissements sont un maillon clé de la formation qualifiante pour nos collaborateurs mais aussi pour des jeunes et des travailleurs peu qualifiés.

### Que proposez-vous à vos collaborateurs ?

Compte tenu de leurs compétences et de leurs ambitions respectives, ils ont la possibilité de se perfectionner et d'acquérir de nouvelles qualifications. Les uns axés sur les soins opérationnels deviennent spécialistes en gériopsychiatrie, en hygiène, en prise en charge des plaies ou de la douleur ; d'autres s'orientent vers des postes de gestionnaires d'espaces hôteliers, de services infirmiers ou d'établissements.

Pour cela, ils peuvent choisir des formations spécialisées à temps partiel conçues par notre académie ou par d'autres prestataires que nous finançons. Ceux qui le souhaitent peuvent enfin accéder à des cours de licence ou de master à temps partiel ou à une formation continue approfondie à temps plein.

### Quels rôles jouent vos maisons pour la formation des jeunes et des adultes ?

En Allemagne, environ 60 % des jeunes ayant un diplôme d'études secondaires commencent une formation en entreprise combinée avec un enseignement scolaire en école professionnelle,

sous forme d'apprentissage ce qui fait de l'Allemagne le champion de l'apprentissage dans le groupe Korian avec près de 10 % des effectifs en apprentissage.

On les appelle les « generalistik ». Nous accueillons ainsi des jeunes dans nos maisons en formation d'infirmière. Pendant quelques semaines, le stagiaire y apprend les bases pratiques et en école professionnelle, il acquiert des connaissances théoriques.

Nos tuteurs, responsables des stagiaires, veillent à ce que ces connaissances théoriques puissent être mises en pratique.

Pour les adultes, notamment peu qualifiés ou voulant changer de carrière, il existe différentes formules, associant théorie et pratique dans nos maisons, co-financées par nous et par le programme WeGebAU de l'Agence fédérale pour l'emploi.

### Comment ces formations contribuent à la qualité de l'accompagnement ?

Les formations initiales et continues permettent à nos équipes de maintenir, approfondir, élargir leurs connaissances et leurs capacités professionnelles et de progresser professionnellement.

Avec l'approche Positive Care notamment, ils ajoutent des thérapies innovantes et non médicamenteuses dans les soins qu'ils prodiguent.

Ainsi, les résidents bénéficient d'une prise en soin de haute qualité, intégrant les dernières connaissances médicales, par des personnels jeunes, satisfaits, compétents, dévoués, bienveillants et engagés.

## En Allemagne

**Ali Ibrahim,**  
infirmier en formation qualifiante  
dans la maison de retraite Korian  
am Wasserpark à Francfort-sur-le-Main



« Aujourd'hui, j'ai 22 ans, je suis en deuxième année de formation d'infirmier gériatre et j'ai parcouru du chemin pour en arriver là. À 13 ans, j'ai fui seul le Ghana à travers le désert nigérian et j'ai d'abord atterri en Libye. De là, après avoir fait des petits boulots, j'ai pu acheter la traversée dans un petit bateau en piteux état. Avec 150 personnes à bord, dont des femmes et des enfants, sans nourriture ni boisson, nous avons traversé la mer pendant plusieurs jours jusqu'à être secourus. Après l'Italie, je suis arrivé en 2014, en Allemagne, directement à Francfort, où j'ai pu suivre un cours d'allemand, puis aller à l'école professionnelle. En un an et demi, j'ai obtenu mon diplôme d'études secondaires, ce qui m'a permis de faire un stage à l'hôpital. À l'époque, j'étais logé dans un foyer pour jeunes demandeurs d'asile mineurs. Les

responsables de cette structure sont allés voir Barbara Kaffenberger, directrice d'une maison de retraite Korian pour lui demander si elle donnerait une chance à certains d'entre nous. Elle n'a pas hésité car elle coopérait déjà avec eux et parce que, comme elle me l'a expliqué, elle s'efforce également de lutter contre la pénurie de travailleurs qualifiés en donnant aux réfugiés la possibilité de se former. Elle n'a pas hésité, mais elle a mis une condition : que je fasse un stage pour voir si on pouvait s'entendre mutuellement. C'était il y a trois ans. Je me suis immédiatement senti chez moi dans cette maison et j'ai eu alors la possibilité de me former comme infirmier auxiliaire.

Actuellement, je suis en deuxième année. Je me soucie pour ma famille avec qui j'ai peu de contacts car sans électricité à la maison, ils ne peuvent pas me téléphoner régulièrement. J'espère beaucoup que je serai autorisé à rester en Allemagne à la fin de mes études. Au moins j'aurai fait tout ce que je pouvais pour y arriver ».

Barbara Kaffenberger constate chaque jour qu'Ali aime son travail quand il regarde les résidents avec ses yeux doux, rit avec eux et leur tient la main. Elle compte sur Ali pour être autorisé à continuer à travailler pour elle après son diplôme.

**René Lotholz,**  
tuteur à la maison de retraite Korian à Karlsfeld



J'étais boulanger et soudain je suis devenu allergique à la farine. À 35 ans, je devais me reconverter, recommencer un apprentissage alors que j'étais déjà père de famille. J'ai décidé de suivre une formation d'infirmier généraliste dans une école spécialisée. À l'époque, ce nouvel apprentissage était encore en phase de développement et en deux ans. J'ai trouvé très excitant de pouvoir découvrir différentes structures, de l'hôpital pour enfants à la maison de retraite. Beaucoup de mes camarades de classe voulaient plus tard travailler dans un hôpital, mais moi j'ai été plus attiré par une maison de retraite. En fin de deuxième année, en 2012, immédiatement ma formation terminée, j'ai pris mes premières fonctions d'infirmier certifié dans la maison Korian à Karlsfeld et j'ai été très satisfait de mon choix : à l'hôpital, les patients changent constamment,

alors qu'ici nous pouvons établir des relations avec les résidents.

Après seulement un an, j'ai été promu « chef de zone de vie ». Ça veut dire que maintenant, je gère le plus grand espace de vie avec 48 résidents et 20 employés. D'après ce que j'entends, mon équipe apprécie mon humour et ma personnalité. Le Coronavirus a renforcé la cohésion de l'équipe. Quoi qu'il arrive, nous trouverons toujours une solution ensemble. Comme dans la vraie vie, tout dépend d'une bonne communication.

Je forme également moi-même des apprentis. Accompagner les jeunes sur le chemin qu'ils veulent suivre est un grand plaisir pour moi qui suis père de deux enfants.

Mon apprenti, Felix Okoidegun, issu de l'immigration, est à sa deuxième année de formation d'infirmier spécialiste, après avoir d'abord été infirmier auxiliaire non qualifié.

J'espère que davantage de jeunes se lanceront dans la profession d'infirmier spécialisé, car pour moi, c'est un métier très varié, avec de nombreuses opportunités d'évolution. J'ai l'impression de faire œuvre utile en l'exerçant.



## Engagement 6

# 50 % de femmes dans le top management d'ici 2023

Les collaborateurs de Korian présentent une grande diversité de profils, de nationalités et d'âge, en particulier dans les métiers du soin et du service. Engagé en faveur de l'égalité hommes - femmes, Korian veille à la reconnaissance des femmes à tous les niveaux.

### Zoom sur cet engagement



**Rémi Boyer,**  
Directeur des ressources  
humaines & RSE  
groupe Korian

#### Le constat

Chez Korian, 83 % de nos collaborateurs sont des femmes mais elles ne sont que 46 % dans le top management. Majoritaires dans notre effectif, elles sont moins présentes en haut de la pyramide hiérarchique, notamment à des postes clés. Les femmes sont également majoritaires parmi les résidents et les patients que nous accueillons dans nos maisons et cliniques. Il est donc important que des femmes soient à leur écoute, portent leur voix, captent leurs besoins ou ressentis et influencent de leurs points de vue nos offres et nos fonctionnements.

#### L'objectif

D'où l'engagement que nous avons pris de rééquilibrer le nombre de femmes à tous les niveaux hiérarchiques et dans tous les métiers. Nous voulons que leur présence soit le reflet de la composition

féminine du Groupe. Nous souhaitons progresser en équité afin que tous nos salariés puissent développer leurs compétences, être promus, se réaliser et s'épanouir tout au long de leur parcours professionnel. À compétences égales, les femmes doivent avoir les mêmes opportunités de promotion que les hommes. Cela paraît évident quand on le dit, mais il faut vérifier que c'est bien mis en pratique.

#### Les actions

Pour atteindre l'objectif ambitieux de 50 % de femmes dans le top management, au-delà du respect des réglementations dans les pays où nous sommes présents, nous nous sommes dotés d'une règle : une femme au moins doit figurer dans la short-list pour tout recrutement à un poste de direction.

Nous avons créé également en 2019 un Club des femmes Korian, à la fois club de partage pour susciter des vocations et club de réflexion sur toutes questions liées à la présence des femmes dans le Groupe, qui oriente nos politiques de ressources humaines.

Nous avons la chance d'avoir des femmes talentueuses au sein de notre entreprise, cet engagement nous aide à les identifier et à mieux les valoriser.

### Initiative 2019 : la création du 1<sup>er</sup> Comité d'Entreprise Européen du secteur

Chez Korian, la **qualité du dialogue social** est jugée essentielle. D'où une attention toute particulière accordée aux rencontres avec les organisations représentatives du personnel. Fondé sur la proximité, ce dialogue est mis en œuvre dans chaque établissement et au niveau des instances nationales. Afin de continuer de renforcer le contrat social à l'échelle des pays, un Comité d'Entreprise Européen a été installé le 24 juin 2020.

### Zoom sur cet engagement

#### Parcours et regard d'une femme Top Manager



**Sophia Peteers,**  
Directrice des Opérations  
Korian Belgique

Depuis mes 26 ans, j'occupe des postes dans des comités de direction. J'ai toujours saisi toutes les occasions pour développer mon leadership. Je n'ai jamais eu peur de reconnaître que j'avais, ici ou là une faiblesse, et je me suis toujours organisée pour la combler en continuant à me former. J'ai également systématiquement développé mes réseaux relationnels dans les entreprises où je travaillais et en dehors. J'ai aussi souvent eu l'opportunité de mettre en œuvre des changements, ce qui m'a permis d'être visible, et surtout d'être accompagnée par des managers à la fois très exigeants quant aux résultats et très attentifs sur le plan humain qui m'ont guidée et aidée pour les atteindre.

C'est ce qui m'a permis d'avancer dans ma carrière, m'a donné envie de continuer à me former et à progresser.

Chez Korian, j'ai encore eu l'occasion de prendre de nouvelles responsabilités, d'élargir mon périmètre et donc d'adapter mon style de management. Car piloter 120 maisons de retraite au lieu de 40, c'est très différent. Korian m'a donné le temps d'adaptation nécessaire et j'ai été soutenu par le CEO, parfois pour prendre du recul, parfois pour mieux déléguer. Et, dès que la crise du Covid le permettra, j'intégrerai le « performance management program » qui m'a été proposé par Korian pour encore m'améliorer. Korian a bien compris l'importance de la présence

de femmes à tous les niveaux hiérarchiques et investit dans leur formation ou via des rencontres informelles telles que le « women's day », pour qu'elles puissent faire entendre leurs points de vue et contribuer aux décisions qui engagent l'avenir de l'entreprise.

Cela me semble important car l'approche des femmes est complémentaire de celle des hommes. J'ai le sentiment qu'elles prennent largement en compte le contexte sociétal, osent évoquer des dimensions émotionnelles et font appel à leur réseau professionnel dans d'autres secteurs pour se faire une opinion ou capter d'autres manières de résoudre une problématique. Elles agrandissent vraiment les horizons et enrichissent la réflexion avant une décision. Je le constate au sein du top management de Korian Belgique, qui a presque atteint l'objectif des 50 % sur lequel le groupe s'est engagé : sur 17 collaborateurs, huit sont des femmes.

C'est pourquoi, aujourd'hui, en tant que dirigeante j'encourage les femmes à toujours vouloir apprendre pour leur développement personnel et à se forger un réseau. C'est vraiment deux points clés pour, à compétences égales, voir des opportunités et les saisir. Je leur recommande d'oser, de donner leur avis, de proposer pour faire progresser l'entreprise. Je leur rappelle aussi que faire des erreurs permet d'apprendre et je suis attentive à ces moments où des femmes, focalisées sur la mise en œuvre d'un projet risquent de se priver de leur famille. Je leur dis de prendre du temps pour en profiter sans culpabiliser et que je suis convaincue qu'elles réussiront à très bien mener leurs dossiers. Et, s'il n'y a qu'un conseil à retenir : de travailler dans une entreprise en phase avec leurs valeurs. C'est ça qui donne envie de prendre des responsabilités, de progresser, d'aller au-delà.



## AXE 3

# CONTRIBUER POSITIVEMENT À LA SOCIÉTÉ DE LA LONGÉVITÉ

Korian considère que l'allongement de la durée de vie est l'un des plus grands défis du 21<sup>e</sup> siècle. C'est pourquoi, le Groupe mobilise son expertise dans les métiers du soin à la personne âgée et fragilisée, ses réseaux et partenaires ainsi que des moyens conséquents, afin de contribuer positivement à des solutions pérennes et à une offre de soins optimisée.

Trois engagements traduisent concrètement cette contribution :

- allouer au moins 1 % du résultat net annuel dans la recherche et les actions philanthropiques,
- soutenir au moins 5 études de recherche par an donnant lieu à publication, notamment à travers notre réseau de Fondations,
- mettre en place un conseil des parties prenantes dans chaque pays au -delà de la France.

## Engagement 7

# Consacrer 1 % du résultat net du groupe au financement d'actions philanthropiques

**Korian a d'ores et déjà tenu cet engagement en 2019 en France, via ses dotations à sa Fondation et en tant que contributeur direct d'associations non lucratives (ex. FACE, United Way L'Alliance) et d'organismes de recherche – tels que la Fondation pour la recherche médicale ou l'INSERM en France.**

### En France



**La Fondation Korian pour le Bien-Vieillir est la pierre angulaire de cet engagement,**

**Aude Letty,**  
sa déléguée générale  
en témoigne :

les professionnels concernés à chaque stade de nos projets, afin de tenir compte de leurs contraintes. Nous œuvrons pour une amélioration réaliste de la qualité de vie et de soins dans nos établissements pour les résidents et leurs proches, mais aussi pour les professionnels du care qui les accompagnent.

### Des résultats et actions partagés

La diffusion de nos travaux est également très large et bénéficie à l'ensemble des professionnels du secteur. Nous avons structuré nos interventions autour de 4 axes, déclinés en projets porteurs de sens, qui peuvent se concrétiser, soit en recherches scientifiques ou en études sociétales pour changer les regards sur le vieillissement, soit en actions de solidarité pour défendre une vision plus inclusive des aînés, et valoriser leur rôle dans la société.

Parmi nos contributions phares : nos publications scientifiques (cf. engagement 8) notamment sur les thérapies non médicamenteuses, à l'origine du déploiement du Positive Care dans tous les établissements Korian; nos événements (Plateaux et Matinales) ; notre étude sur « Les bons mots pour le dire » pour parler des aînés ; notre Baromètre – dispositif unique en Europe dédié aux questions liées au grand âge – ou encore nos travaux sans précédent sur le « Tabou de la mort » en établissement, très consultés lors de la crise du Covid-19 ou encore nos podcasts « la voix des aînés » qui recueillent des témoignages passionnants de femmes et de soignants dans les années 1950/1960.

### Une double vocation

Nous menons des travaux de recherche appliquée afin d'améliorer les connaissances médicales et de soins et d'évaluer des nouvelles méthodes d'accompagnement des résidents et patients.

Par ailleurs, nous ouvrons le débat pour alimenter la réflexion et les connaissances sur le Grand Âge tout en favorisant l'émergence de bonnes pratiques, lors de nombreux événements organisés sur l'ensemble du territoire.

### Une approche opérationnelle

Les travaux de recherche appliquée sont principalement axés sur les thérapies non-médicamenteuses et l'amélioration des prescriptions de médicaments. Ils sont co-construits avec les professionnels des établissements (médecins et soignants) et font l'objet de publications scientifiques (articles scientifiques et communications lors de congrès).

Notre contribution à la recherche appliquée au secteur médico-social est unique. Nous avons en effet une approche « terrain » : nous impliquons tous

### Vers une dimension européenne

Créée en 2017, notre Fondation essaime dans d'autres pays, notamment en Allemagne avec la création début 2020 d'une Fondation, et en Belgique avec des événements et un programme de recherche commun. Aujourd'hui contribution phare du groupe Korian au financement d'actions philanthropiques de par son ampleur et ses moyens financiers, la Fondation prend ainsi une nouvelle dimension à l'échelle européenne.

### Chiffre clé 2019 :

- 10 300 personnes touchées par les événements organisés par la Fondation

### Les 4 axes d'intervention de la Fondation

1. le soutien à l'autonomie
2. la valorisation des métiers
3. la solidarité et l'inclusion
4. l'impact de la robotique et l'intelligence artificielle sur la qualité de vie des résidents, patients et soignants

À retrouver sur [fondation-korian.com](http://fondation-korian.com)

## En Allemagne



« La Fondation Korian pour les soins et le vieillissement dans la dignité » a été fondée en 2020.

Sa vocation : promouvoir le bien-être des soignants.

La parole à :  
**Elisabeth Scharfenberg**,  
sa présidente

Notre Fondation, à but non lucratif, œuvre principalement en faveur du personnel infirmier, de sa formation et de ses conditions de travail. Lutter contre le manque de collaborateurs sur le terrain et améliorer la réputation globale du secteur des soins est également au cœur de ses préoccupations.

Notre société vieillissante dépend de la disponibilité des soins à l'avenir. Cela n'est possible que si nous avons suffisamment de soignants, davantage valorisés. Ces sujets sont actuellement au centre des débats publics car, alors qu'il n'y a pas assez de personnels soignants, nombre d'entre eux, soumis à une pression très élevée et à une charge de travail croissante, quittent leur métier prématurément.

La Fondation souhaite contrecarrer cette évolution. Un changement positif peut en effet avoir un impact majeur : des soignants en bonne santé, satisfaits, reconnus et motivés garantissent un vieillissement dans la dignité et des soins de haute qualité dans les établissements.

La Fondation s'est donc donnée pour mission d'échanger avec les soignants pour comprendre leurs besoins, de soutenir des projets et initiatives innovants dédiés aux aînés. Outre la promotion de la recherche dans les domaines des soins infirmiers, de la gériatrie et de la médecine, elle contribuera à la formation des infirmières et des soignants et aidera des personnes démunies à accéder aux soins.

Tous ses projets et leurs résultats seront accessibles au public.

À nos yeux, le personnel infirmier est très souvent la clé du "Bien-Vieillir". Du fait de son importance capitale, il est au centre de notre attention. Cette profession responsable mérite notre reconnaissance, mais aussi un soutien concret. Nous choisisons chacun de nos projets afin de « prendre soin de ceux qui prennent soin » (axe 2 des engagements de Korian) et ainsi de « contribuer positivement à la société de la longévité » (axe 3).

### Autres causes, autres actions philanthropiques, deux exemples en France :

#### 1/ Soutien à la Fondation FACE

Outre sa Fondation, Korian est notamment membre co-fondateur avec la **Fondation FACE** (Fondation Agir Contre l'Exclusion), premier réseau d'entreprises européennes engagées contre les violences faites aux femmes, aux côtés notamment de Kering, Carrefour, SNCF, OuiCare et L'Oréal. Des campagnes d'information, un plateau de la Fondation Korian et des formations ont été organisés en 2019 à destination du grand public, des équipes Ressources Humaines et des managers afin d'accompagner au mieux les victimes de violences conjugales au sein des équipes Korian. Un module de micro-learning dédié à la lutte contre les agissements sexistes a été mis en ligne le 8 mars 2019 lors de la journée internationale en faveur du droit des femmes. Une étude européenne menée par des chercheurs en 2019, y compris au sein des équipes Korian, a démontré que 20 % des femmes étaient victimes de ces violences qui impactent la qualité du travail et l'équilibre psychologique des femmes concernées. Enfin, plusieurs outils ont été mis en place par le consortium européen et Korian poursuit en 2020 sa coopération avec le programme européen « CEASE » « **One In Three Women** » pour améliorer les conditions de prise en compte et de traitement des violences faites aux femmes.

#### 2/ Partenaire de « Défi Jeunesse »

Le Groupe soutient l'association **United Way l'Alliance** (UWA) et son programme phare « Défi Jeunesse » qui se déploie dans 30 établissements d'éducation prioritaire, avec l'objectif de lutter contre le décrochage scolaire, d'accompagner des élèves de la 6<sup>e</sup> à la Terminale dans leur orientation et leur insertion professionnelle. Ce programme se déploie avec le soutien d'associations. Parmi elles : « Crée ton avenir ».

### Zoom à deux voix sur l'action menée en faveur de collégiens.



**Isabelle Andrieu**,  
directrice générale de  
l'association « Crée ton  
avenir »



**Christelle Foisotte**,  
psychologue Korian  
Les Merlettes à Sarcelle

#### Quelle action votre association mène avec Korian ?

**Isabelle Andrieu** : Notre vocation est de rendre les jeunes acteurs de leur orientation professionnelle. C'est pourquoi, nous avons créé le programme pédagogique « Stages en main » afin que le stage en troisième de découverte de l'entreprise, le seul moment permettant aux élèves d'être en contact avec le monde professionnel, soit efficace et « apprenant ». Depuis trois ans, nous organisons, encadrons et animons avec les collaborateurs de Korian ce stage d'une semaine pour 16 à 20 jeunes. Depuis 2019, ils passent trois jours au Siège, puis deux jours à la maison de retraite Les Merlettes. Répartis en groupes, ils doivent remplir « en mode projet » la mission « Job Fair » : être capables en fin de semaine de présenter de manière attractive quatre métiers Korian à ses salariés, comme dans un Forum. Ce jeu de rôle les oblige à comprendre le fonctionnement de l'entreprise, de ses services et à se mettre dans la peau de professionnels.

**Christelle Foisotte** : nous avons été sollicités en janvier dans le cadre de ce projet solidaire pour permettre à des jeunes issus des quartiers défavorisés de découvrir notre entreprise. Nous nous sommes immédiatement organisés pour les recevoir au mieux début février.

### Comment s'est passé leur semaine d'immersion ?

**Christelle Foissotte :** nous avons mis en place, en lien avec UWA, un bus entre le collège Voltaire de Sarcelles et notre Siège pour les trois premiers jours. Puis, nous avons accueilli les 16 élèves.

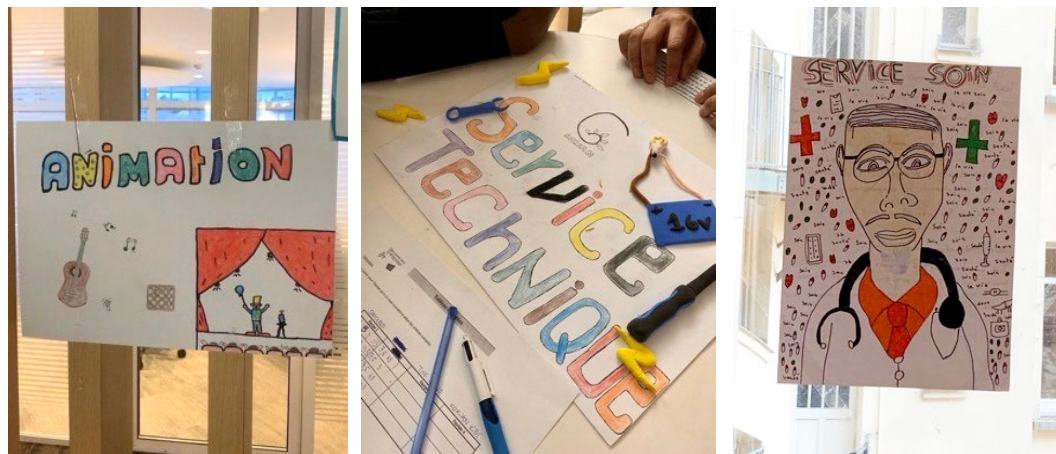
Lors d'une réunion d'accueil, toute l'équipe a d'abord présenté son métier, y compris celui de la direction et ceux des soins. En plus de la visite de tout l'établissement, les jeunes ont été répartis en groupes qui ont tourné afin qu'ils puissent progressivement observer et découvrir concrètement les métiers de l'hôtellerie avec notre gouvernante, de l'animation et de l'entretien, encadrés par mes cinq collègues qui exercent ces missions.

**Isabelle Andrieu :** les stagiaires ont alterné des ateliers - faits par nos deux animateurs encadrants - de présentation du monde de l'entreprise et de prise de conscience des compétences, avec des visites, des interviews de collaborateurs et des immersions d'observation. En fin de stage, ils ont présenté quatre services de Korian, avec un Powerpoint et une affiche qu'ils ont réalisés, à des collaborateurs volontaires chez Korian. En final, lors d'une cérémonie, une attestation de participation a été remise à chaque jeune et collaborateur impliqué.

### Quels sont les bénéfices ?

**Christelle Foissotte :** C'est très formateur pour des jeunes de mettre un premier pied dans le monde de l'entreprise. Cela change la vision souvent négative qu'ils ont d'une maison de retraite et leur permet de savoir comment on y travaille. Nos référents métiers et encadrants sont toujours disponibles pour recevoir des jeunes et des enfants. Nous aimons le faire et nous en avons l'habitude car nous avons beaucoup de partenariats avec les écoles et les centres de loisirs du quartier. D'autant plus que nos résidents sont toujours très contents quand ils voient des enfants ou des jeunes dans notre maison. Nous espérons avoir suscité des vocations ; certains notamment ont été vraiment très intéressés par l'animation et l'hôtellerie.

**Isabelle Andrieu :** les jeunes comprennent l'organisation de l'entreprise, captent le savoir-faire, l'expérience et le savoir-être, c'est-à-dire les compétences requises pour exercer un métier. Leurs retours sont très positifs sur l'exploration de l'entreprise, la connaissance de soi et la construction de leur projet professionnel, de même que les ressentis des familles, des professeurs et des équipes de Korian.



Affiches créées par les jeunes du programme Défi Jeunesse (association Créé ton avenir)

## Publier 5 publications scientifiques par an

### Pour contribuer à la recherche scientifique, Korian s'est fixé l'objectif de soutenir au moins cinq études donnant lieu à publication. Pourquoi cet objectif ?



#### La réponse de :

**Serge Guérin,**  
Président du Conseil scientifique de la Fondation Korian pour le Bien-Vieillir

Afin de contribuer au débat public et de faire avancer les idées et les connaissances, la Fondation mène elle-même, entre autres actions, des recherches scientifiques ou soutient des programmes mis en œuvre *via* des partenaires. Le conseil scientifique que j'ai l'honneur de présider, qui décide quelles études réaliser, est particulièrement attentif à respecter les axes d'intervention de la Fondation et sa volonté de mener des travaux conduisant à des avancées opérationnelles. Conscients de notre responsabilité, nous prenons en compte, dans le choix des études, les bénéfices concrets qu'elles peuvent apporter notamment en termes d'utilité sociale et de mieux vivre. Nous supervisons ensuite les méthodologies et nous veillons à leurs mises en œuvre afin que ces études puissent être publiées.

#### Mais pourquoi publier ?

Publier, c'est prendre le risque d'être évalué par des experts totalement indépendants, qui ne savent pas qui a réalisé l'étude pour éviter tout conflit d'intérêt. En autorisant sa publication, ils valident qu'elle a bien été effectuée avec toute la rigueur scientifique requise, selon un protocole qui rend ses résultats solides. Cela peut être par exemple, de constituer deux groupes identiques : l'un teste une

hypothèse, l'autre ne le fait pas ; ce qui permet de mesurer l'écart et de contrôler si un réel bénéfice est apporté.

Publier apporte la preuve du sérieux du travail mené et constitue un sésame pour le déploiement de solutions dont l'efficacité a été reconnue.

Publier, c'est aussi partager de nouvelles connaissances avec la communauté scientifique : les chercheurs peuvent ainsi élargir leur vision d'une problématique ou renforcer une conviction, au fur et à mesure que des résultats convergents s'accumulent. Avec son angle « opérationnel », la Fondation apporte souvent un regard différent sur des problématiques déjà explorées qui ouvre de nouvelles perspectives.

L'une des originalités de la Fondation Korian, liée à sa vocation et au fait qu'elle est financée par le groupe Korian, est de diffuser les résultats de ses travaux, bien au-delà du cercle des chercheurs : en accès libre à tous sur son site, ils peuvent être bénéfiques au plus grand nombre.

Créer une Fondation est la preuve incontestable de la démarche « responsable » d'une entreprise. Celle de Korian, unique dans son secteur, va particulièrement loin en termes de recherche et d'implication des personnels de ses établissements à ses études.

#### Chiffre clé 2019 :

- 5 publications scientifiques
- 38 établissements et 100 collaborateurs impliqués dans des travaux de recherche

Pour consulter les travaux de la Fondation, rendez-vous sur : [fondation-korian.com/fr/nos-travaux](https://fondation-korian.com/fr/nos-travaux)



## Un exemple d'étude « publiée » ?



**DemAsCH\***,  
commentée par :

**Docteur Paul-Émile Haÿ**,  
directeur médical et soins  
Korian France Seniors

Comment faire pour sensibiliser les médecins traitant des aînés en maisons de retraites afin qu'ils limitent la prescription de certains médicaments à effets indésirables et les remplacent par des alternatives ? Nous avons cherché à répondre à cette question cruciale pour préserver leur santé. Tout d'abord, afin d'agir sur des priorités, Korian a contribué à fonder et soutient l'Association « Du bon usage du médicament ». Celle-ci, en 2015, a analysé les médicaments prescrits en un an dans 110 maisons de retraite Korian à 14 000 résidents et a confronté ce bilan aux 20 règles Vidal du bon usage du médicament en gériatrie. C'est ainsi qu'a été identifiée l'utilisation très fréquente de médicaments dont la propriété « anticholinergique » peut majorer ou déclencher des troubles graves chez les personnes âgées, alors qu'il existe des alternatives. Les utiliser est donc un levier majeur d'amélioration des prescriptions. C'est pourquoi, en 2017, la Fondation Korian a décidé de lancer l'étude **DemAsCH\*** pour aider les médecins à démasquer cette propriété souvent méconnue, les informer sur les médicaments les plus à risques et leurs alternatives.

### 33 maisons de retraite Korian engagées dans l'étude

10 maisons (groupe intervention) ont reçu des outils de communication : brochures de sensibilisation, d'information et affiches afin, *via* les médecins coordinateurs, de sensibiliser les médecins traitants, les pharmaciens, les patients et les familles.

En plus, les médecins ont pu comparer leurs prescriptions *via* des indicateurs chiffrés. 23 autres établissements (groupe contrôle) n'ont reçu aucune communication, ni données.

Résultats avec comparaison : l'étude montre une baisse significative de 14 % des prescriptions de ces médicaments anticholinergiques dans le 1<sup>er</sup> groupe des 10 par rapport à celui des 23.

Et, sur le plan qualitatif, l'approche est validée : un dialogue interprofessionnel renforcé de proximité entre acteurs locaux, le respect de la liberté des médecins et des pharmaciens et des outils appropriés, créent une émulation collective et une baisse de prescription durable.

Limiter les médicaments est reconnu comme un enjeu majeur depuis des années. Nous savons désormais qu'une telle communication ciblée avec des indicateurs et la proposition d'alternatives sont efficaces pour transformer des recommandations en actes.

En appliquant cette méthode à toutes les maisons de retraite en France, plus de 20 000 résidents pourraient être moins exposés aux médicaments anticholinergiques.

### Des leviers transposables sur d'autres problématiques

Ses résultats préliminaires ont déjà été publiés et nous proposerons ses résultats définitifs pour publication dans des revues scientifiques européennes et internationales, à forte résonance afin de faciliter l'interaction entre les pouvoirs publics et les médecins libéraux et faire évoluer significativement les pratiques au bénéfice de la préservation de la santé des résidents.



\* DemAsCH : une approche pragmatique pour améliorer la prescription des anticholinergiques masqués. » Stéphane Sanchez, Paul-Émile Haÿ, Biné Mariam Ndiougue, Dimitri Voilmy, Karine Lan, Aude Letty, Jean-Luc Novella. (Revue Médecine Cognition et Vieillesse - Décembre 2019).

# Un conseil des parties prenantes dans tous les pays d'ici 2023

**Un premier conseil a déjà vu le jour en France, d'autres existent déjà, en Allemagne notamment, ou vont démarrer en Belgique et aux Pays-Bas.**

**Zoom** sur cette initiative avec :



**Françoise Weber,**  
sa présidente

J'ai été heureuse de créer ce conseil, le premier dans ce secteur, à la demande de Korian en octobre 2019. Prendre en compte l'avis des parties prenantes me semble particulièrement nécessaire dans l'accompagnement des personnes âgées. Parce que leur santé et leur bien-être touche à ce qu'il y a de plus précieux sur le plan personnel et affectif pour l'ensemble des citoyens ; le regard et le point de vue de tous les acteurs impliqués est important. Cette initiative innovante montre toute l'attention que Korian leur porte et sa volonté de progresser avec eux à tous les niveaux.

### De la stratégie à l'action

Notre rôle est d'éclairer des décisions stratégiques et les orientations du Groupe en France, dans son activité en établissements comme à domicile, et aussi de l'aider à agir face à des problématiques complexes à plus court terme. Notre conseil complète les « Conseils de la vie Sociale » (CVS) existants dans chaque site, permettant d'assurer ce même dialogue au niveau de la gouvernance du Groupe. Concrètement, nous répondons à des questions posées par Korian et/ou nous lui apportons notre expérience et notre vision sur les évolutions sociétales, les enjeux ou les risques, les besoins de tous les acteurs. Nous nous attachons aussi à ce que nos avis soient concrets et opérationnels.

### Sujets d'avenir et d'actualité

Lorsque nous avons, par exemple, travaillé sur « l'Ehpad de demain », nous avons souligné la nécessité de mieux communiquer sur toutes les solutions collectives et innovantes offertes par Korian - qui sont souvent méconnues du grand public - telles que la colocation ou les courts séjours, afin que la décision d'entrer en maison de retraite soit prise en toute connaissance et vécue comme un choix positif. Nous avons également fait des suggestions afin de mieux organiser l'accueil en établissement et sur l'insertion des établissements dans la ville.

Sollicité également sur les visites à l'issue du confinement, le conseil a travaillé sur les modalités de ces visites et rappelé leur importance, notamment pour les résidents atteints de troubles cognitifs.

Attentifs au suivi de notre action, nous savons qu'elles ont été mises en œuvre.

### Conseil indépendant, libre de parole

Engagé avec Korian dans un dialogue permanent et constructif, nous répondons non seulement à ses questions mais nous agissons aussi de manière proactive, pour l'alerter ou nourrir sa réflexion sur d'autres sujets. Nous nous intéressons notamment à l'alimentation et à l'organisation des repas, à l'attractivité des métiers et nous allons donner un avis sur la charte des relations avec les familles et les résidents pour, si besoin, l'enrichir.

### Toutes les parties prenantes représentées :

Parmi les 14 membres du Conseil figurent des représentants des patients, des résidents et des seniors ; des médecins et des soignants ; des experts de l'aménagement, de l'environnement de vie et des usages ; des chercheurs, dont :

- **Marie-Françoise Fuchs**, fondatrice de l'association Old'Up dédiée aux personnes âgées,
- **Jacques Dessene**, résident et Président du Conseil de la vie sociale (CVS) d'une maison de retraite,
- **Alain-Michel Ceretti**, Président du Lien, association de défense des patients et des usagers de la santé,
- **Jérôme Vandekerkhove**, cadre de rééducation et secrétaire du CCE de Korian,
- **Jean-Paul Viguier**, architecte urbaniste,
- **Jean-Philippe Arnoux**, Directeur Silver Économie et Accessibilité chez Saint-Gobain,
- **Julien Damon**, sociologue et professeur associé à Sciences Po.



**AXE 4**

## ÊTRE UN ACTEUR LOCAL ENGAGÉ DANS LES TERRITOIRES

Implantés au cœur des bassins de vie, avec un maillage très dense en zone rurale comme urbaine, Korian participe à la vitalité des territoires. Ses équipes de soin fixes ou mobiles contribuent activement aux politiques locales de santé publique, et ses établissements sont des acteurs économiques locaux, en tant que créateurs d'emplois stables, pérennes et inclusifs ; en tant qu'acheteurs de produits ou services.

Lieu de brassage intergénérationnel, chaque site favorise également le dialogue entre la commune, l'établissement et les familles notamment à travers les Conseils de Vie Sociale. De même, les équipes sont impliquées dans la vie locale à travers des associations et des projets concrets.

Avec la volonté de renforcer et d'élargir encore cette insertion sociétale, le Groupe s'engage sur :

- au moins 70 % des achats portant sur des produits et services, réalisés dans les pays dans lesquels nous opérons et au moins 20 % auprès de PME,
- 100 % des sites engagés dans un projet associatif ou communautaire,
- 100 % des sites disposent d'un Conseil de Vie Sociale.

## Engagement 10

### 70 % des achats réalisés dans l'un des pays du Groupe, dont 20 % issus de PME

#### Ambition, état des lieux et plans d'actions pour atteindre cet engagement



**Avec Arnaud Choulet,**  
Directeur des achats  
du groupe

Nos activités se sont développées localement afin que les résidents puissent, comme ils le souhaitent, rester dans leur environnement, proches de leurs familles et nous voulons en retour, en acteur responsable, faire vivre l'écosystème qui nous entoure. De plus, en privilégiant les fournisseurs de proximité, nous pouvons offrir des prestations de qualité, en phase avec notre ADN et nos valeurs. D'où cet engagement à réaliser nos achats dans chaque pays où nous nous sommes implantés et autant que possible dans chaque région.

#### Une longueur d'avance en France

Nous sommes déjà au-delà de notre engagement qui concerne le Groupe partout en Europe, avec 80 % de produits « Made in France ». Pour l'alimentation, premier poste de nos achats, par exemple 100 % de la viande de porc, de la volaille et des œufs sont français et 98 % du pain provient de boulangers de quartier. Par ailleurs, pour répondre à la demande des résidents de retrouver les recettes de leur terroir, nous avons mis en place le programme « Le goût de nos régions ». Dans les 12 régions métropolitaines, nous proposons chaque semaine des recettes d'entrées, de plats et de desserts iconiques régionaux. Hors alimentation, pour le nettoyage, les espaces verts ou la maintenance, nos fournisseurs sont également régionaux ou locaux.

À l'occasion de notre vaste programme de rénovation, la même démarche a été mise en oeuvre : le mobilier des chambres et des parties communes est réalisé avec des bois français et fabriqué dans des usines situées en France.

Nous tenons également à être un acteur de l'inclusion en contribuant au développement des PME, sources majeures d'emplois locaux. D'où notamment notre présence depuis trois ans au « TOP », rencontres de grands groupes et de patrons de PME-TPE organisée par l'AFEP\*.

#### Co-responsable

Enfin, être responsable pour nous, c'est choisir des fournisseurs qui le sont et l'être vis-à-vis d'eux.

Korian associe à tous ses contrats et appels d'offres une charte des achats responsables qui définit les engagements demandés à tous ses fournisseurs, mais également ceux qu'il prend envers eux. Pour vérifier notamment le respect de cette charte, nous faisons appel à l'organisme indépendant ECOVADIS qui, fin 2019, a sollicité l'ensemble des fournisseurs référencés pour évaluer leurs pratiques sociales, éthiques, environnementales...

Des plans d'actions seront définis avec certains pour améliorer leur bilan environnemental.

Cet engagement nous pousse à aller de plus en plus loin vers des achats régionaux et à interagir toujours plus étroitement avec notre écosystème afin d'apporter notre contribution à un cercle vertueux dans chaque bassin de vie.

#### Chiffres clés :

- 80 % des achats pour la France sont « Made in France »
- 77 % des achats en Allemagne sont « Made in Germany »
- 70 à 80 % des achats en Italie sont « Made in Italy »

\* Association française des entreprises privées.

### Dans les coulisses de la cuisine de Korian Jardins d'Alésia (Paris, 75)

#### Les achats vus par son chef,



Jérôme Landereau

#### Qui sont vos fournisseurs ?

En ce moment, en produits locaux, nous avons de la batavia qui vient de Chailly-en-Bière en Seine et Marne. Sur ma route quand je viens travailler, je vois pousser dans les champs les salades que je vais recevoir. En fin d'année, on est fourni en pommes de terre de la région.

Pour réaliser nos menus qui évoluent au fil des quatre saisons, nous avons la chance de travailler beaucoup de produits frais que nous commandons à des fournisseurs locaux, régionaux ou français référencés par Korian. Il nous arrive aussi d'aller chercher des viennoiseries chez le boulanger du coin.

#### Le « Made in France », ça change quoi ?

Quand ces produits arrivent, la provenance « France » est sur les cartons. Je le sais d'autant plus pour la viande bovine car je suis tenu de remplir une fiche de traçabilité qui précise d'où elle vient. Le porc et la volaille sont aussi 100 % français. À Noël, les acheteurs se sont battus pour que nous ayons du chapon frais français, ce qui est exceptionnel.

C'est intéressant pour nous car la viande française est de meilleure qualité. C'est comme la batavia locale, elle n'a pas du tout le même goût qu'une salade en sachet.

C'est important pour les résidents qui nous demandent si c'est bien de la viande française ou des légumes frais de chez nous. Ils sont d'une génération qui est attachée à ça et à la cuisine faite maison. Ils y tiennent !

#### Les résidents ressentent-ils la différence ?

On sait immédiatement si la présentation a été belle à leurs yeux, si le plat a été de qualité et l'assaisonnement à leur goût : ils ne disent rien et leurs assiettes reviennent vides. Sinon, nous avons des remarques, quand nous allons en salle et lors de nos commissions « menus ».

Lors de ces réunions, auxquelles des résidents sont invités, nous écoutons leurs souhaits et nous lisons les menus. Si la sauce ne leur plaît pas ou s'ils n'aiment pas le boulgour, nous nous adaptons en respectant l'équilibre nutritionnel.

Nous nous sentons responsables, nous savons à quel point les repas sont essentiels pour eux et nous voulons satisfaire tout le monde. Ce qui nous motive, c'est de les voir sourire.

La qualité des produits locaux qui nous sont livrés et le fait de travailler avec des produits frais font une vraie différence pour y arriver. Et tant mieux si cela fait vivre de nombreux producteurs français qui trouvent chez Korian des débouchés assurés pour leur production.

## 100 % des sites engagés dans un projet associatif ou communautaire d'ici 2023

De très nombreuses associations interviennent dans les établissements Korian qui cultivent des liens étroits avec elles. Et des collaborateurs sont impliqués dans le tissu associatif. Axées sur la convivialité, le soutien ou l'animation, leurs actions activent le lien social, la communication et le partage d'émotions ; entretiennent capacités intellectuelles ou physiques ; mais aussi informent, forment et soutiennent les résidents, patients et familles.

Tour d'Europe de collaborateurs et d'établissements engagés dans des projets associatifs ou communautaires...

### En Espagne



Portrait de Francisco Rojas, directeur engagé de la maison Seniors Carretera à Ronda

#### Quels sont les principaux projets dans lesquels vous êtes impliqués ?

Je participe à de nombreux projets sociaux. Je suis le président d'une association qui travaille avec des enfants et des adolescents menacés d'exclusion sociale. Je collabore également activement, avec différents acteurs tel que le coordinateur du volontariat de la Serranía de Ronda, au pilotage de différents projets de formation, de diffusion d'information, de financement de community manager, de digitalisation d'associations...

#### Avec quel impact ?

Tous les projets sont axés sur des problématiques classées comme à « risques sociaux » et ont démontré depuis plus de 15 ans leur efficacité. Cet impact positif reconnu m'a conduit à recevoir, entouré de mes équipes et des bénéficiaires, notamment le prix du bénévole de l'année 2017 et la médaille d'or de la ville de Ronda 2018, ainsi qu'une reconnaissance sociale par la société de Ronda.

#### Pourquoi vous êtes-vous engagé au sein de votre communauté ?

Dévouement, engagement, solidarité sont des valeurs qui définissent mon projet de vie. C'est pourquoi je veux contribuer à aider la communauté qui m'entoure, en tant que directeur de la Résidence et responsable de diverses associations.

#### Depuis quand ?

Quand j'étais enfant, je faisais partie du mouvement scout avec pour objectif principal de pouvoir laisser un monde meilleur que celui nous avons trouvé. Mais, c'est surtout après mes 18 ans que j'ai commencé à m'investir dans des associations et des mouvements sociaux.

## En Italie



**Catia Piantoni,**  
Directrice des opérations  
Korian Italie présente  
le projet « Kpoint »

Nous sommes très fiers de l'ouverture de K-point en partenariat avec la municipalité de Tarzo et les associations locales de patients ou dédiées à des pathologies. Situé dans la mairie, K-point est un bureau d'informations et de services pour tous les citoyens locaux, entièrement gratuit, pris en charge par notre maison de retraite et de soins infirmiers Istituto Padre Pio.

Ce bureau offre de l'information et une assistance aux personnes âgées, aux familles et aux soignants. Ils peuvent y rencontrer notre équipe pluridisciplinaire de professionnels : psychologues, physiothérapeutes, orthophonistes, infirmières, éducateurs, assistants sociaux ; qui travaillent

toujours en partenariat avec le médecin de famille et le réseau local de services sociaux et de soins. Nous avons reçu des demandes lors de la crise du Covid19 et, malgré la fermeture du bureau, nous leur avons apporté une aide avec des conseils et suggestions.

En plus de ce bureau d'information, nous avons organisé une série d'événements, entièrement gratuits pour le public, toujours dans le but de soutenir les habitants, de lutter contre la solitude en créant des moments de socialisation.

Ces initiatives constituent une approche nouvelle et innovante pour améliorer les liens entre le réseau local de services sociaux et de santé et les familles. Nous espérons la diffuser dans d'autres régions où Korian est implanté. Notre souhait est de satisfaire les besoins locaux et nous sommes sûrs que l'expérience concluante menée avec la municipalité de Tarzo y contribuera.

### Kpoint, une approche globale

#### Services proposés :

Afin de susciter l'intérêt pour la santé, le bien-être et un style de vie propice à un vieillissement actif, Kpoint propose de multiples services :

- Accompagnement et prise en charge des personnes âgées, pour améliorer leur qualité de vie,
- Aide aux familles pour obtenir des services sociaux et de santé du réseau local, en particulier après une période d'hospitalisation,
- Conseils pour optimiser la prise en soin des personnes âgées à domicile,
- Prévention de la solitude et de l'isolement des personnes malades.

#### Réunions d'information

Ont été organisés des rendez-vous dédiés à la santé et au vieillissement actif, au mode de vie sain, à la nutrition, au renforcement de la mémoire et à des conseils généraux pour les soignants qui doivent accompagner les personnes âgées à domicile ou en maison de repos.

#### Conseils personnalisés

Cinq familles avaient des besoins spécifiques pour prendre en charge les personnes âgées touchées par une pathologie appelée la « déméthie ». K-point leur a apporté une assistance téléphonique et des visites à domicile ont été réalisées pour mieux comprendre la situation, toujours en coordination avec le médecin de famille et d'autres professionnels locaux (travailleurs sociaux...).

## En Belgique



**Christel Wils,**  
directrice de l'établissement  
De Witte Bergen

De Witte Bergen est une maison ouverte. Pour que ce nouveau domicile devienne un foyer pour les aînés et non pas une maison de repos, pour garantir la qualité de vie des résidents, des familles et des employés, nous intégrons tout ce qui se passe dans notre maison, autant que possible, dans notre environnement. Au fil des ans, nous avons déployé beaucoup d'efforts pour collaborer avec notre entourage. Et nous en récoltons maintenant les fruits.

Nous pouvons compter sur 114 bénévoles qui soutiennent nos équipes dans différents domaines, depuis le divertissement jusqu'aux soins. Nous aimons les remercier par de petits cadeaux : carte d'anniversaire, dîner, journée des bénévoles, etc... Parmi eux, des personnes en situation de handicap ont toute leur place. Elles adorent venir aider au repassage, à la cuisine ou à la taverne. Nous leur exprimons notre gratitude en leur faisant sentir combien leur travail est important.

En relation étroite avec les écoles locales, nous organisons des rencontres entre nos résidents et les écoliers, dans nos locaux ou parfois à l'extérieur.

Chaque année, via le projet "teenager meetz senior", les élèves du secondaire passent une journée avec nous, clôturée par la remise solennelle à nos résidents de livrets faits maison, en présence du maire.

Des structures municipales de Kasterlee peuvent utiliser nos salles pour leurs réunions ou organiser leurs activités, notamment des promenades sur le chemin des chaises roulantes... En retour, l'une organise avec nous chaque année une activité d'animation pour nos résidents et leurs membres.

Actif au sein du groupe "municipalité amie de la démence", nous contribuons à la politique menée par la municipalité face à cette pathologie, en lien avec le centre d'expertise régional, les soins à domicile, etc.

Avec le centre de services "Harten Drie" (Trois Cœurs), nous servons un repas hebdomadaire à prix modique aux habitants du quartier. Les personnes qui nous connaissent grâce aux promenades sur le chemin des fauteuils roulants, les futurs résidents et d'autres personnes peuvent également profiter de nos repas. Ils peuvent découvrir à cette occasion notre campus ou bien lors de deux réunions annuelles de présentation.

Nos rendez-vous avec la bibliothèque locale sont plébiscités ; nos résidents peuvent emprunter des livres et surtout, ils adorent la visiter et discuter livres avec le personnel. Enfin, lors de notre marché annuel de Noël, les commerçants et les associations locales exposent leurs produits.

Grâce à tous ces contacts, nous sommes connus et pouvons profiter de belles coopérations.

## En Allemagne



Les directeurs d'établissements distingués par leur performance RSE par un Korian d'Or lors des conventions annuelles de managers, se voient offrir une « learning expedition » dans l'un des pays du Groupe de leur choix, afin d'échanger sur les meilleures pratiques et de créer un réseau européen informel.

Deux établissements Korian jumelés à Hennef (Korian Hennef et Hennef-Mitte) sont particulièrement engagés dans une démarche RSE globale et jouent un rôle très actif dans la vie associative locale. C'est pourquoi, ils ont reçu en 2019 deux distinctions importantes, qui valorisent les bonnes pratiques internes au sein du Groupe :

- le « Korian d'Or » (2019) pour l'engagement du site pour l'ensemble de ses actions RSE,
- le prix « Grüner » (2019), suite à un audit basé sur différents critères, parmi lesquels la satisfaction des employés, le relationnel avec les familles, les relations publiques et les partenariats au niveau local.

À Hennef, les deux établissements interconnectés réunissent plus de 300 lits, les uns dédiés à des personnes âgées dépendantes, les autres en résidence-service. S'y ajoute également un service à domicile. Ensemble, ils mènent en synergie de nombreux projets.

Ils ont notamment signé en 2017 le partenariat « KURS » avec deux lycées (Städtisches Gymnasium Hennef et Gesamtschule Hennef-West) rejoignant ainsi le réseau de coopération des entreprises et des écoles régionales. Réseau initié, animé et encadré conjointement par les autorités locales du district de Cologne et la Chambre de l'industrie et du commerce de Cologne/Bonn. L'initiative vient des écoles et des entreprises partenaires dans l'apprentissage, qui coopèrent sur la base d'accords de longs termes pour un bénéfice mutuel.

Au premier rang des différentes activités mises en œuvre ces dernières années figure l'ouverture des maisons aux élèves, qui y acquièrent une expérience pratique grâce à des stages et des visites organisées et par la réalisation de projets. Ainsi, par exemple, des résidents, interrogés par des étudiants ont participé à l'enseignement de l'histoire en tant que témoins vivants.

De nombreuses autres actions sont également menées :

- pour que les résidents puissent pratiquer leur religion, des messes sont régulièrement organisées (catholiques, protestantes, œcuméniques) ainsi que la visite de prêtres dans les chambres,
- trois foyers pour personnes âgées à Hennef ont uni leurs forces et organisent depuis cinq ans des après-midis de danse pour les résidents et le personnel.

Parallèlement, l'association « Verein der Freunde und Förderer der Curanum Seniorenresidenz Hennef » organise et soutient de nombreux événements dans les deux maisons Korian. Fondée en 2000 par 29 citoyens engagés de Hennef, cette association altruiste compte aujourd'hui 150 membres et promeut l'intégration des personnes âgées et nécessiteuses vivant dans les résidences au sein de la communauté locale, ainsi que leur indépendance. Cette association, qui a soutenu financièrement la construction d'un jardin thérapeutique, organise en particulier des marchés ou des excursions avec les résidents.

## En France



**Jean-Michel Ricard,**  
Président du groupe  
associatif Siel Bleu

Korian est un partenaire essentiel pour nous depuis plus de 10 ans, via une convention nationale. Ce partenariat est basé sur la co-construction, la solidarité et l'innovation tant au niveau national que local.

### Déploiement et reconnaissance

Il faut rappeler que l'activité physique adaptée (APA) est née seulement il y a vingt ans et a beaucoup été considérée comme une « animation ». En nous donnant accès à ses établissements, Korian a accéléré le développement de notre association et de cette activité physique au bénéfice d'un nombre croissant de personnes fragiles.

En positionnant l'APA en précurseur et de manière forte comme une « thérapie » non médicamenteuse, en associant notre Institut de recherche à une étude scientifique sur les bienfaits de l'APA menée par sa Fondation, Korian a aidé notre groupe associatif à faire reconnaître ses bienfaits santé par les autorités de santé.

La crise du Covid-19 vient de démontrer à nouveau la force de ce partenariat : pendant le confinement, Korian nous a soutenu via le maintien d'échanges et de ses financements ; lors du déconfinement, nous avons travaillé ensemble à la mise en place de nouveaux formats d'intervention dans ses établissements, où nous pouvons accomplir notre mission, avec une grande liberté.

### Accès à 150 établissements

Localement, nos responsables départementaux entrent en contact avec les directeurs d'établissement. Ensemble, ils diagnostiquent les besoins, qui peuvent être très différents d'un site à un autre car ils sont liés aux profils de leurs résidents. Ensemble, ils définissent un projet adapté : gymnastique sur chaise ou autour de la table, prévention des chutes, groupe Alzheimer... Dans certains sites, nous intervenons aussi auprès des collaborateurs, pour prévenir le mal de dos ou les former à s'échauffer avant leur prise de poste. Pour créer du lien avec l'écosystème local, des activités peuvent être organisées inter-établissements, des cours ouverts aux retraités du quartier et des salles mises à notre disposition pour des conférences, etc. Grâce à notre présence chez Korian, nous touchons près de 6 000 personnes chaque semaine. Année après année, nous déployons ainsi notre mission qui est de permettre au maximum de personnes d'accéder à l'activité physique adaptée.

### Bénéfices reconnus à multiplier

Aujourd'hui, les effets positifs de l'APA sont scientifiquement démontrés sur les plans physique, affectif et cognitif. En luttant contre la sédentarité et la chute, cette activité maintient la mobilité, l'autonomie et permet de rester en meilleure santé le plus longtemps possible. Bouger est aussi un prétexte pour échanger et sortir de l'isolement. Enfin, l'APA diminue le risque de développer des maladies cognitives et stimule la mémoire.

Pour demain, nous réfléchissons avec Korian pour introduire l'APA dans leurs résidences services et en Belgique. De quoi diffuser encore plus largement l'APA au cœur des bassins de vie et en faire bénéficier toujours plus de personnes fragilisées.

## Handicap

### Rêves devenus réalité

Sauter en parachute en tandem, encadrés par des moniteurs formés ; faire de la spéléologie aquatique avec un professeur, à Marseille, etc. Des personnes en situation de handicap en rêvaient et ils l'ont fait ! Grâce au partenariat entre la clinique Korian Mont Ventoux, la Ligue de parachutisme sportif, le Centre école régional de parachutisme sportif (Cerps) Gap Tallard et l'association « De bouts de rêves ». Depuis des années, Jérôme Imperaire, Directeur de la clinique Korian Mont Ventoux, épaulé par son équipe en activités physiques adaptées, finance certaines activités de cette association, lui prête des véhicules de la clinique et y organise en octobre une journée découverte d'activités physiques adaptées/handisport.

Cette année, la clinique a également accueilli le nouveau parrain de l'association, Anthony Briçon, étoile montante du football français. Autant d'actions qui permettent à « De bouts de rêves » de développer sa notoriété et de poursuivre ses actions osées et engagées, afin que plus de rêves deviennent réalités.

Des actions locales tournées vers l'externe s'ajoutent ainsi à celles développées en interne par la Mission Handicap de Korian, qui inscrit, au sein d'accords signés et renouvelés depuis 2014, le recrutement de travailleurs handicapés en France dans le cadre global de l'insertion professionnelle et notamment du maintien dans l'emploi.



#### Initiative

**La collaboration avec des entreprises d'insertion avec : Guillaume Pénigault,** directeur de la rénovation et des achats CAPEX

Nous consacrons environ 3% de nos investissements de rénovation des bâtiments en France à des travaux réalisés par des entreprises relevant de l'Économie Sociale et Solidaire, comme par

exemple BATIVIE. Par cette action, Korian permet à des personnes sans formation éloignées de l'emploi d'acquérir une expérience, de découvrir ou redécouvrir un cadre de travail et d'améliorer leurs chances de retour à l'emploi. Par équipes de 4 à 6 personnes, encadrées par un formateur, ils réalisent des travaux de peinture ou de changement de sol. Nous allons poursuivre en 2021 notre engagement en renforçant nos liens avec ces organisations afin de jouer un rôle d'utilité sociale auprès des personnes touchées notamment par le chômage et l'exclusion.

## Engagement 12

### Un Conseil de Vie Sociale dans chaque site

**Dans les établissements du Groupe, le dialogue avec les résidents, les patients et leurs familles est favorisé notamment par la mise en place de réunions réglementaires régulières, via le Conseil de Vie Social (CVS) en France ou le « Heimbeirat » en Allemagne ; mais ces structures réglementaires existent dans tous les pays et doivent devenir le creuset d'un dialogue de qualité avec les principaux acteurs concernés au sein de tous nos sites.**

**Ça se passe comme ça...**

#### En Allemagne



à la « Haus an den Niddaaven », dans la ville de Francfort

**Christiane Meyer,** la présidente du Heimbeirat, témoigne :

#### 2. Quels sujets traitez-vous ?

Nous faisons part des suggestions et préoccupations des résidents. Pour les recueillir et être au plus près des sujets qui les concernent, nous sommes à leur écoute permanente et nous nous engageons à répondre à tous leurs besoins physiques et psychologiques.

Nous avons aussi mis en place une heure de consultation mensuelle pour les résidents et bien sûr, nous sommes disponibles par téléphone ou e-mail.

Nous avons un droit de vote dans le cadre des négociations sur les tarifs des soins infirmiers.

Nous discutons également des changements structurels ou des réparations nécessaires tels que par exemple, l'an dernier, de nouvelles chaises et de nouveaux revêtements de sol. Enfin, nous sommes impliqués dans la sélection de la carte et dans le service des repas, ainsi que dans la planification et la mise en œuvre d'événements et d'activités de loisirs.

#### 1. Qui sont les membres du conseil consultatif local ?

Notre conseil est composé de deux résidents et de trois représentants de leurs proches.

Côté résidents, ma grand-mère, Brigitte Weber, qui a 90 ans et vit dans l'établissement depuis déjà six ans, en est membre depuis de nombreuses années. C'est avec beaucoup de joie qu'elle est dévouée aux résidents.

Côté « familles » siègent Susanne Walny et Ulrike Didzuweit, dont la grand-mère et le père vivent dans la maison, et moi-même.

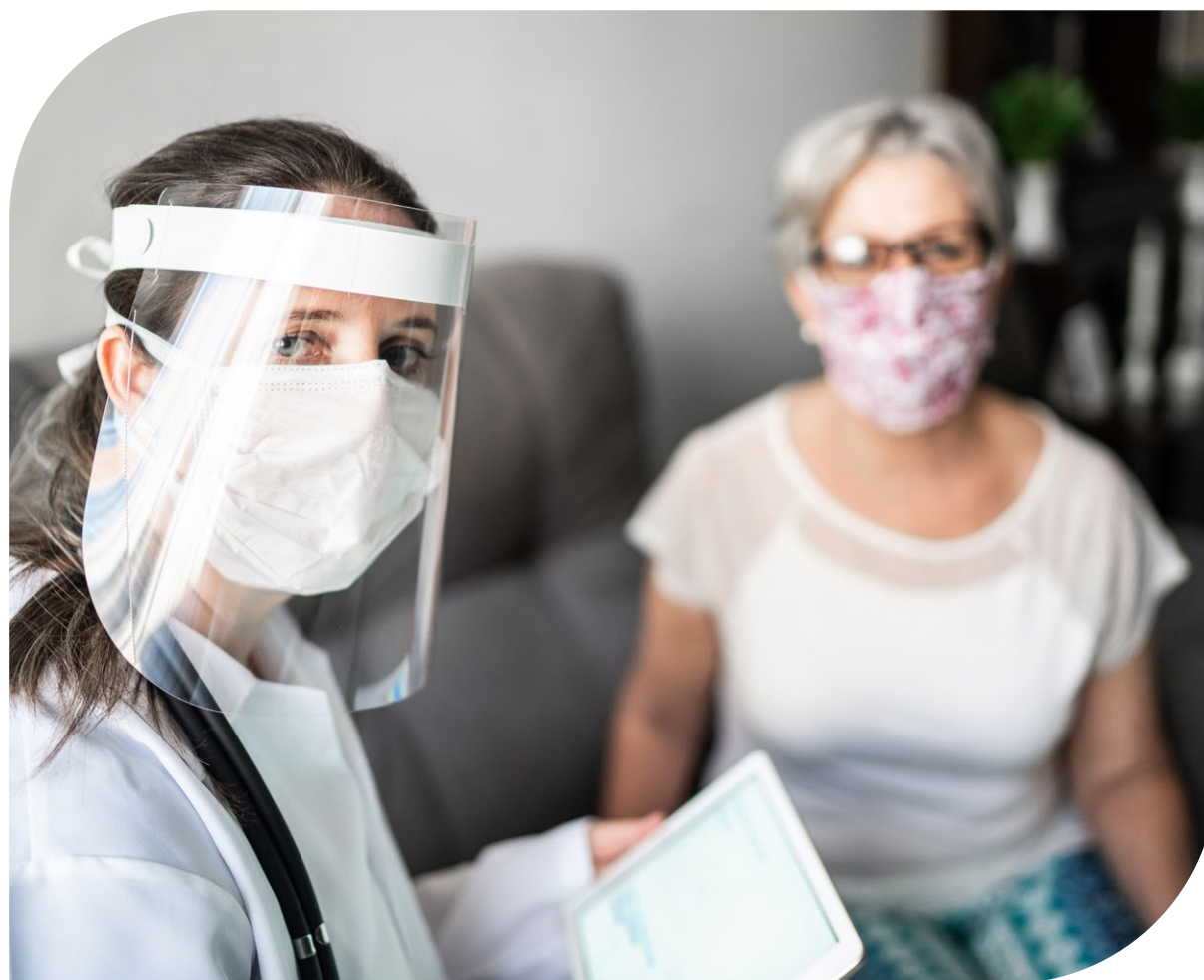
Je pense que cette composition est utile à l'institution car notre regard en tant que « famille » est plus neutre et dans l'intérêt des résidents, parfois plus critiques.

### 3. Comment vos demandes sont-elles prises en compte, qu'apporte votre comité ?

L'institution et l'entreprise sont toujours ouvertes à nos préoccupations. Nous nous sentons toujours pris au sérieux. Même si parfois, certaines demandes ne peuvent pas être mises en œuvre. Par exemple, nous aimerions une modification des directives internes afin que les achats puissent être effectués plus rapidement.

Grâce à l'échange permanent avec les membres du conseil consultatif, d'autres résidents et le personnel de l'établissement, des solutions sont développées dans un esprit de coopération constructive.

Nous avons le sentiment que nos proches sont entre de bonnes mains ici. C'est précisément en période de crise que le professionnalisme et le sens des responsabilités d'une entreprise se manifestent. Au moment de l'épidémie de Coronavirus, Korian a réagi immédiatement et mis en œuvre rapidement toutes les mesures d'hygiène et de sécurité nécessaires pour protéger les résidents, les proches et les employés.



## En France



à Korian - Les Roses  
(Pontaut-Combault, 77)

Philippe Bellegueulle

### Avant

Élu par les résidents, les familles et le personnel, le Conseil de Vie Sociale se réunit normalement tous les trimestres. Quinze jours avant, pour établir l'ordre du jour, je contacte par e-mail toutes les familles qui en ont donné l'accord, pour recueillir leurs préoccupations et connaître les sujets qu'ils souhaitent voir aborder. Je consulte également les représentants des résidents et j'échange avec la direction.

### Le jour « j »

Une douzaine d'intervenants autour de la table : toute l'équipe dirigeante – direction, soin, hôtellerie, technique - avec les représentants des familles, des résidents et du personnel. Tous les sujets sont abordés sans aucun tabou. C'est complètement ouvert. Le factuel et le ressenti sont pris en compte. Nous discutons de la qualité des soins, des mouvements du personnel (départs, recrutements, remplacements) mais aussi de son comportement ou encore de la perception des familles sur la qualité des réponses apportées dans le cahier de doléance à leur disposition à l'accueil de l'établissement.

Nous parlons également du programme des animations, des travaux intérieurs et extérieurs, des décisions financières, des demandes faites et de leurs échéances, de celles qui ont été honorées, voire refusées...

### Après

L'un des points cruciaux, avec le soin, est la cuisine. Nous avons fait des suggestions pour améliorer sa qualité et son organisation. Désormais, des repas à thème (Alsacien, Italien...) sont organisés et d'autres servis dans le jardin aux beaux jours. Les familles sont invitées. C'est plaisant pour tous. Autre exemple, la fille d'une résidente a proposé d'organiser des ateliers (peinture, plâtres, décoration de Noël...). Nous en avons discuté en conseil avec la responsable des animations. Ces ateliers ont été tout naturellement mis en place ainsi qu'une exposition porte ouverte.

Certains sujets sont récurrents. C'est humain qu'il y ait parfois un relâchement, puis à nouveau des progrès ; nous sommes tous indéfiniment perfectibles. Le conseil est vigilant, il permet de maintenir la pression. Notre mission est de rappeler qu'il reste toujours des progrès à faire. La bonne volonté est au rendez-vous et nous avons pu mesurer de réelles améliorations.

Le bénéfice évident de ces conseils est l'amélioration constante du bien-être et du confort des résidents au quotidien.





**AXE 5**

## RÉDUIRE NOTRE EMPREINTE CARBONE

Présent sur plus de 890 sites en Europe, Korian travaille à optimiser les consommations d'énergie et d'eau ainsi que la gestion des déchets de ses bâtiments et immeubles afin de limiter son impact environnemental.

Sur la base du bilan carbone établi en 2019, le Groupe s'est fixé l'objectif ambitieux de réduire de 40 % ses émissions de gaz à effet de serre à l'horizon 2030. Pour y parvenir, il mise principalement sur trois leviers : l'optimisation de la consommation énergétique du parc et la maîtrise de la production de déchets, en procédant par étapes, ainsi que sur la certification « HQE » (haute qualité environnementale) ou labels équivalents pour les nouveaux bâtiments.

Le tout traduit, en trois engagements :

- baisse de 3 % des consommations d'énergie en 2020,
- réduction de 5 % du volume des déchets produits d'ici 2023,
- 100 % des nouveaux bâtiments certifiés HQE ou équivalents à partir de 2020.

### Engagement 13

## Baisse de 3 % de la consommation d'énergie en 2020

Première étape pour réduire l'empreinte carbone générée par son parc immobilier, le Groupe s'est fixé un premier objectif de réduction d'au moins 3 % des consommations d'énergie en 2020 en France, Belgique et en Italie.

Le point sur cet engagement avec :



**Anabelle Billy,**  
Directrice Technique  
immobilier du Groupe

#### Pourquoi cet engagement ?

Nos établissements fonctionnent 24h/24, 365 jours par an ; la climatisation se généralise, les tablettes et les objets connectés se multiplient : notre activité va être de plus en plus énergivore. Réduire notre consommation en assurant un confort optimal est un défi. En bon exploitant, respectueux des réglementations de chaque pays européen qui exigent des consommations maîtrisées, nous travaillons déjà à réduire nos factures. En entreprise responsable, à l'écoute de la demande d'investisseurs et de parties prenantes, nous voulons aller plus loin et atteindre la neutralité carbone en 2050. Pour cela, baisser la consommation d'énergie dans les bâtiments existants est un levier essentiel car ils représentent 34 % de notre empreinte carbone.

#### Qu'avez-vous mis en œuvre ?

Toutes nos actions doivent apporter une vraie valeur ajoutée au bien-être des résidents, patients et de tous nos personnels. Nous investissons dans des plateformes de relevés de consommation *via* nos factures qui permettent de détecter des surconsommations et de mieux régler nos équipements. Nous avons mis en œuvre des contrats de performance énergétique : un fournisseur partenaire finance pour nous une chaudière plus performante

ou une isolation et se rémunère sur l'énergie non consommée.

Chaque établissement se mobilise de plus en plus, avec un accompagnement régional et national pour repérer les écarts et généraliser les bonnes pratiques. Jusqu'à présent, les services techniques et les directions étaient en première ligne. Demain, tout le personnel sera sollicité et responsabilisé, suite à l'expérience pilote « Cube ». Menée actuellement dans 20 établissements en France, elle vise à limiter la consommation par l'usage car les opérationnels savent, mieux que personne, s'ils peuvent éteindre telle lumière ou tel chariot chauffant par exemple.

#### Quels établissements sont concernés à ce jour par cette baisse de 3% ?

Tous nos sites. Cet objectif annuel va s'inscrire dans la stratégie bas carbone que nous sommes en train de définir pour les 6 pays en intégrant chaque réglementation nationale.

Pour cela, nous venons de recenser toutes nos dépenses énergétiques dans tous nos bâtiments. Nous sommes en train de fixer des objectifs de baisse atteignables chaque année pendant 5 à 10 ans et de déterminer des moyens adaptés. Cette stratégie sera finalisée au dernier trimestre 2020 et devra contribuer de manière décisive à la baisse significative de nos émissions carbone à long terme, à côté des autres émissions principales de CO<sub>2</sub> : l'alimentation (26 % de notre empreinte carbone) et les déplacements en transports de nos équipes (10 %). J'ajoute que la politique achats responsable du Groupe contribue fortement à améliorer son empreinte carbone car les achats représentent 16 % de nos émissions totales de gaz à effet de serre.

Un acteur de terrain en première ligne :



**Noël Verellen,**  
Directeur du site Edelweiss  
en Belgique

3 minutes au lieu de 5 les détecteurs de mouvements ou encore isoler les tuyaux de chauffage. Nous avons également acheté une minuterie pour le distributeur automatique afin qu'il fonctionne entre 6h et 22h, règle à la juste température nos réfrigérateurs et congélateurs et, dans les couloirs, fait en sorte que l'éclairage du sol soit utilisé la nuit et celui du plafond uniquement le jour.

**2015, un tournant**

Nous avons pu franchir une étape décisive grâce à notre collaboration avec Nanogrid. Des points de mesure ont été installés pour l'électricité ainsi que des capteurs sur tous les systèmes de chauffage et pour le mazout afin de disposer d'un suivi *via* un site Internet par jour et par point de mesure.

Les premiers rapports ont détecté notamment une surconsommation d'électricité à certains points la nuit. Désormais, grâce à ce dispositif, la consommation et la perte d'énergie sont mesurées en permanence. Les problèmes rapidement identifiés peuvent être résolus sans aucune perte de qualité pour les résidents ou le personnel.

En 2019, à la suite d'un audit, 50 % de l'éclairage « ancien » a été remplacé par un nouvel éclairage Led, les toits orientés vers le sud ont été équipés de panneaux solaires et les installations de chauffage au mazout ont été entièrement converties au gaz. Grâce à ces interventions, nous sommes aussi éco-énergétiques que possible avec un minimum de pertes.

Depuis l'ouverture de l'établissement, la consommation d'énergie a été étroitement surveillée.

Au fur et à mesure du vieillissement du bâtiment, le suivi de la perte d'énergie n'a cessé d'être renforcé ainsi que la sensibilisation des résidents et du personnel qui jouent un rôle majeur.

Dès 2010, les contrôles réguliers faisaient partie des mesures de routine afin de contribuer à lutter contre le réchauffement climatique. Cependant, la détection des pertes d'énergie majeures était difficile à suivre, liées en particulier à des radiateurs ou des lumières qui continuaient à fonctionner alors que cela n'était pas nécessaire.

Et les solutions pour y remédier réclamaient un fort investissement humain car nous n'avions pas d'autre choix que faire le tour des pièces, des couloirs et des salles polyvalentes pour détecter le chauffage ou l'éclairage inutiles.

Cela ne nous avait pas empêché d'enregistrer des succès en mettant en œuvre des mesures simples, tout en préservant la sécurité et sans perte de confort. Par exemple : éteindre une partie des éclairages tant dans les chambres des résidents que dans les espaces communs ou au sous-sol, régler à

« Grâce à la mise en place d'un comité environnement Groupe, nous pouvons tous les trimestres échanger les meilleures pratiques entre les réseaux d'experts techniciens, énergéticiens et environnementalistes de Korian, et ainsi progresser rapidement dans la mise en œuvre des principaux leviers de décarbonation du Groupe. »

Rémi Boyer

## Réduction de 5 % du volume des déchets d'ici 2023

Pour mieux gérer les déchets dans tous ses établissements, Korian travaille d'une part à réduire les quantités générées, d'autre part à améliorer le tri et le recyclage.

Globale, sa démarche se déploie progressivement et systématiquement. En France en 2018, et en Allemagne en 2019, une étude a été réalisée avec la start-up française « Take a waste » afin d'analyser les coûts et les volumes de déchets générés par les établissements et de comprendre les pratiques de tri des équipes. Près de 50 sites ont été audités et des pistes concrètes d'optimisation identifiées.

Ce diagnostic est dupliqué dans les autres pays d'Europe en 2020. Il permet de constituer des tableaux de bords de suivi de la performance des

établissements, de prioriser les actions et d'apporter un accompagnement personnalisé qui vise tous les sites à fin 2023.

Les économies financières réalisées permettent progressivement de mettre en place en France la valorisation des bio-déchets, comme c'est déjà le cas dans 100 % des sites en Allemagne.

Les équipes sont également sensibilisées aux bonnes consignes sur les déchets considérés comme prioritaires. Parmi eux figurent les déchets alimentaires.



Le compacteur de déchets ménagers de la clinique SSR Côte Normande, à Iffs, en Normandie.

## Zoom sur les initiatives pour lutter contre le gaspillage alimentaire



avec :  
**Christophe Parrot,**  
Directeur hôtellerie  
& restauration France

Dans le métier de la restauration, être responsable implique un véritable savoir-faire et une rigueur constante.

Tout d'abord, nous devons toujours maintenir l'apport nutritionnel, et donc ne jamais réduire les portions que nous devons servir à nos convives, même si nous savons bien que l'avancée dans l'âge a un impact direct sur l'appétit. Nous travaillons sur la base de deux règles simples. D'abord, apporter du plaisir au travers des 3 ou 4 repas quotidiens, en étant vigilant sur le choix des produits, sur les saveurs et le dressage des plats. Et ensuite, éviter de jeter tout ce qui est consommable. Dans nos maisons, il s'agit parfois de quelques restes dans une assiette, d'un verre de vin servi non bu, d'un morceau de pain coupé en trop dans la pаниère. Réduire ces déchets implique donc d'améliorer ce que nous cuisinons ainsi que la manière de servir et

de présenter nos repas, en luttant contre la perte d'appétit.

Pour concilier tout cela, nous nous appuyons sur nos propres chefs et leurs équipes. En effet, nous avons choisi depuis de nombreuses années de proposer une cuisine faite sur place, dans nos cuisines, à partir de produits bruts.

En complément de leur savoir-faire (je rappelle que la cuisine repose sur 100 techniques de base), nos chefs et nos cuisiniers suivent les recettes traditionnelles de notre patrimoine culinaire et les quantités recommandées par nos instances.

Comme dans tout restaurant, ils écoutent leurs clients, notent ce qu'ils aiment ou pas et contrôlent à chaque repas ce que nous appelons les « retours assiettes ». C'est le meilleur indicateur pour savoir si les convives ont apprécié leur repas. Et si ce n'est pas le cas, ils vont directement rencontrer les convives pour comprendre et adapter les repas suivants. En adaptant ainsi la cuisine proposée, ils limitent déjà beaucoup de gaspillage.

Afin de poursuivre nos efforts, nous avons pris la décision de peser tous les déchets. Cela va nous permettre d'analyser plus en détails leurs sources, d'identifier des solutions et de créer avec les équipes un guide de bonnes pratiques.

## Vous avez dit « déchets » ? Focus sur la clinique SSR Korian Côte Normande à Iles (14)

8 800 m<sup>2</sup>, 140 lits



avec :  
**Paul Saumon,**  
responsable technique

### Acte 1

Dès mon arrivée en 2015, j'ai commencé à chercher comment réduire le volume de déchets en commençant par une priorité : les déchets ménagers. À l'époque, ils étaient collectés dans trois conteneurs puis vidés par des camions poubelles. J'ai proposé d'investir dans un compacteur, d'une capacité de 4,5 tonnes. Résultat : ce volume de

déchets est collecté en un voyage au lieu de trois, seulement toutes les six semaines et non plus trois fois par semaine. Ça a intéressé les équipes du Siège qui sont venues relever tous les aspects techniques et les bénéfices apportés, puis en ont fait une bonne pratique à dupliquer, en cliniques ou en maisons de retraite, partout où il y a suffisamment de place.

### Acte 2

Dix-huit mois plus tard, nous avons persévéré en triant les cartons et en installant une benne pour les valoriser. Pendant un temps, un prestataire les a recyclés en pâte à papier. Aujourd'hui, ils sont incinérés.

### Acte 3

Depuis 4 ans, nous traitons également nos déchets DASRI. Nous restons le seul établissement Korian et

l'une des rares cliniques en France à disposer d'un équipement dédié. Ces déchets médicaux ne suivent plus le circuit de collecte et de traitement spécifique, ils sont broyés et désinfectés totalement sur place. Le résidu peut donc être ensuite jeté comme un déchet standard.

À chaque fois que nous avons voulu investir dans ces équipements, j'ai expliqué que c'était plus responsable côté hygiène et environnement, à moindre coût, en étant esthétique. Nous avons toujours été appuyés et nous avons pu constater tous les avantages de ces investissements :

ce sont des véhicules sur les routes et de la pollution en moins ainsi que des économies budgétaires qui peuvent être mobilisées ailleurs.

Lors des audits faits par l'ARS, nous sommes classés « A ». C'est ce qu'il y a de mieux ; ça prouve que nous répondons déjà à tous les critères sur le plan environnemental et que nous sommes en plus « en amélioration » constante. Nous allons en effet continuer d'œuvrer pour la planète. Notre prochain axe d'amélioration sera les déchets alimentaires. Nous allons travailler à les réduire et à isoler ceux qui resteront afin qu'ils soient transformés en bio masse.

## Engagement 15

# 100 % des nouveaux bâtiments certifiés HQE\* ou équivalent à partir de 2020

Dans son parc, Korian dispose déjà de bâtiments certifiés, comme il se doit, par des organismes indépendants. Pour accélérer cette démarche, la décision de certifier toutes les nouvelles constructions a été prise en 2019 pour les nouveaux bâtiments construits en 2020. Depuis, c'est la mobilisation générale, autour du « HQE »\* ou équivalent, tel que le label KfV 50 en Allemagne ou le « BREEAM » en Belgique ou en Italie.

### En Italie



Revue de projets avec :  
**Alessandro Bartucci,**  
Directeur de l'immobilier  
Korian Italie

Depuis quand êtes-vous engagé dans la certification de tous les nouveaux bâtiments, pourquoi et comment ?

Nous savons que le secteur du ciment représente à lui seul 5 % des émissions mondiales de CO<sub>2</sub> d'origine humaine et que la construction a affecté et influencé le changement climatique.

Notre approche de la certification découle naturellement de nos idées et ambitions en termes de conception de bâtiments. Cela nous a conduit, fin 2018, à nous orienter vers une nouvelle stratégie qui accorde une attention toute particulière à l'utilisation des énergies renouvelables et des matériaux à faible impact environnemental,

\* Haute Qualité Environnementale

en particulier le bois. Cette stratégie a été expérimentée pour notre bâtiment de Sondrio, construit avec des structures en bois préfabriquées ; et nous avons décidé de l'adopter pour tout nouveau projet.

Ce choix nous permet d'offrir une réponse positive sur l'éco-durabilité, et, grâce aux propriétés passives de l'enveloppe des bâtiments d'assurer un confort thermique optimal. Pour les installations et les équipements, nous avons aussi étudié et validé l'utilisation d'un système de micro-cogénération qui combine la production d'électricité et de chaleur à partir d'une seule centrale.

### Combien avez-vous de projets en cours ?

Dix visent la certification. Il s'agit de projets de constructions neuves, associées à des rénovations ou des extensions. Huit d'entre eux concrétisent le concept novateur que nous développons : il associe dans la même résidence une maison de retraite médicalisée et des appartements avec services, plus de l'habitat en colocation dans deux sites. Enfin deux projets concernent l'extension d'une résidence services et la rénovation d'une clinique. Soit, au total, plus de 1 030 lits.

### Pouvez-vous détailler quelques projets ?

Beregazzo par exemple, dans la province de Côme, est une extension de la maison de soins infirmiers existante de 93 lits. Elle atteindra 120 lits, plus 12 lits, en chambre individuelle, en colocation. En termes de label HQE, l'objectif est d'atteindre la certification BREEAM (niveau BON) pour l'extension et BREEAM in-use pour l'existant.

À Portogruaro, en Vénétie, nous intervenons dans un bâtiment appartenant au patrimoine culturel. Le projet comporte la rénovation de la partie historique et la réalisation d'un nouveau bâtiment dédié à une maison de repos (60 lits) et à 38 appartements pour personnes âgées autonomes. Cette partie neuve sera entièrement construite en préfabrication bois. L'objectif est d'atteindre la certification BREEAM (niveau TRÈS BON).

### Quel retour sur investissement attendez-vous de la certification ?

La conformité du projet aux paramètres de la certification augmente l'investissement total d'environ 10 à 15 %. En retour, cela nous permet de contribuer à réduire notre empreinte carbone. Grâce à des consommations d'énergies réduites dans ces bâtiments, nous attendons des économies totales de 806 tonnes de CO<sub>2</sub> par an, soit une baisse de 60 % par rapport à la moyenne des bâtiments italiens existants.

## Maisons de retraite et cliniques sont conçues pour obtenir le label HQE (Haute Qualité Environnementale), tout comme les colocations Âges & Vie.

### En France



**Pascale Ribadeau Dumas,**  
Directrice de l'Immobilier  
France

La certification HQE va de pair avec la philosophie de Korian, avec sa mission au service des aînés et des personnes fragiles tout en valorisant notre parc immobilier. Autant de raisons qui nous ont conduits à décider en 2019 de nous engager à concevoir nos nouveaux bâtiments afin qu'ils soient tous certifiés, qu'il s'agisse de maisons de retraite ou de cliniques. Concrètement, cela signifie que nous avons revu le référentiel de conception de nos futurs projets et que nous demandons aux promoteurs et architectes qui travaillent avec nous de l'appliquer systématiquement pour obtenir la certification HQE. Nous avons également analysé tous nos projets en réalisation, conçus avant la prise de cet engagement et renégocié avec les entreprises impliquées et réussi à y réintroduire le HQE. Ainsi, nous avons déjà huit projets initiés par Korian en chantier qui atteindront les « cibles » pour être certifiés HQE.

### Vous avez dit « cibles » ?

Cet engagement nous oblige à atteindre des cibles exigées classées en quatre catégories : « écoconstruction », « éco-gestion », « confort » et « santé ».

Elles concernent le bâtiment de A à Z tout au long de sa vie, y compris lors de sa démolition. Ainsi, l'établissement est conçu en termes de coût global : il est orienté de manière à optimiser les apports calorifiques et est intégré

harmonieusement dans son environnement immédiat.

Il est construit avec des matériaux choisis et des procédés qui limitent les nuisances du chantier (bruit, gestion des déchets). Et bien-sûr équipé afin d'optimiser la consommation d'énergie et d'eau, l'entretien et la maintenance, la gestion des déchets.

### Deux priorités

En phase avec notre raison d'être et nos objectifs stratégiques, notre référentiel intègre des exigences particulièrement fortes sur la « santé » et le « confort ». Cela se traduit par exemple par des capteurs, par des sols plus performants en matière acoustique, par une isolation des façades renforcée pour le confort thermique...

Pour le confort visuel, nous sommes particulièrement attentifs à la lumière, avec des baies vitrées plus larges, et un éclairage intelligent, évidemment à ampoules Led mais aussi bio-dynamique : en reproduisant la lumière du jour, cet éclairage aide des personnes atteintes de la maladie d'Alzheimer à conserver des repères.

Ces exigences nous permettent d'ores et déjà d'obtenir la certification HQE et de contribuer à la réduction de l'empreinte carbone de Korian en limitant la consommation d'énergie mais surtout de remplir notre mission, en acteur responsable : améliorer la qualité de la vie des aînés, des patients, de leurs proches et de travail nos collaborateurs. C'est une première marche vers la qualification HQE « haute » et « très haute performance » (11 et 14 cibles) de nos bâtiments et une reconnaissance de la valeur ajoutée de notre parc immobilier, qui doit nous permettre de nous rapprocher des objectifs attendus de la nouvelle réglementation environnementale RE 2020 et de la labellisation E+C- (énergie plus, carbone moins).

## En France



**William Quinty,**  
gestionnaire des opérations  
de construction Âges & Vie

La maison HQE permet aux habitants de vivre dans une habitation saine, confortable et écologique, qui s'intègre naturellement dans son environnement. Notre objectif est de proposer aux personnes âgées une solution accueillante où il fasse bon vivre, le plus normalement possible, en restant près de leur ancien lieu de résidence. Dans les maisons Âges & Vie, la qualité de vie est en permanence au cœur de nos préoccupations. Construire des bâtiments certifiés HQE pour accueillir nos colocations à taille humaine de 8 personnes âgées en perte d'autonomie était donc pour nous une évidence, une démarche naturelle.

Obtenir une certification NF HQE, décernée par un organisme indépendant, nous permet de vérifier que tout est mis en œuvre afin d'atteindre cette qualité avec certitude à chaque étape, tout au long de la vie du bâtiment : dès la construction avec la mise en place d'une charte de chantier propre, pendant l'exploitation et même si nous devons envisager par la suite une reconversion.

Nous avons livré le 6 juin 2020 notre première maison certifiée NF HQE et prévu d'en construire 300 nouvelles d'ici 2024, toutes certifiées de même. Cela représente un investissement important pour répondre à des exigences qui sont actuellement au-dessus des réglementations en vigueur.

La certification traduit avant tout notre volonté d'améliorer la qualité de vie des colocataires dans nos maisons. Dans une maison NF HQE, la conception et la réalisation garantissent en effet un meilleur confort thermique et acoustique. Nos colocataires et leurs familles sont très sensibles à toutes ces améliorations.

Cette démarche illustre également notre souhait de valoriser les performances des bâtiments et de réduire les consommations d'énergie et d'eau. Nous nous sentons directement concernés par la crise environnementale que traverse notre planète. C'est pourquoi nous sommes extrêmement vigilants quant à la qualité environnementale de nos ouvrages. Nos efforts pour progresser sont également appréciés par les investisseurs.



# RETROUVEZ NOS VIDÉOS ET PUBLICATIONS SUR **KORIAN.COM**



**Les 15 engagements RSE**



**Des métiers pas comme les autres**



**La 1<sup>ère</sup> pierre de la clinique Estela**



**Engagés face au défi de la maladie d'Alzheimer**



**Troyes, Les Vergers Cliniques de soins de suite et réadaptation laboratoires d'innovations**



**Le Positive Care dans nos cliniques**



**Nous sommes tous Positive Care !**



**Rapport Intégré**



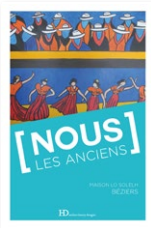
**Plaisir, nutrition, convivialité ; ingrédients d'une restauration santé**



**L'immobilier au service de la santé et du bien-être**



**VIVRE**  
Ouvrage de La Fondation Korian réalisé en partenariat avec Les Ateliers Henry Dougier



**NOUS (Les anciens) Béziers**



**NOUS (Les anciens) Marseille**



**NOUS (Les centenaires)**



**maisondesmetiers.com**

Un espace digital immersif pour découvrir nos métiers



**KORIAN**

Pour suivre nos actualités : [Twitter](#) @korian - [LinkedIn](#)