

2^e RAPPORT
DU COMITÉ DE MISSION

2022



**S'engager pour le mieux-vieillir,
c'est faire grandir durablement
notre société**



COLISEE

Sommaire

Avis de
l'Organisme Tiers Indépendant _____ 03

Préambule _____ 06

PARTIE 1.

Colisée entreprise à mission _____ 08

PARTIE 2.

Les 3 piliers de la mission _____ 22

PARTIE 3.

Nos activités en Europe _____ 43

Avis sur l'exécution des objectifs statutaires constitutifs de la mission

Accréditation n°3-1904

Portée disponible sur www.cofrac.fr

Réf : 230001

À la suite de la demande qui nous a été faite par la société COLISEE GROUP (ci-après la « Société »), nous vous présentons notre avis sur les informations liées à l'exécution des objectifs statutaires constitutifs de la mission (ci-après les « Objectifs ») que la Société s'est fixée sur le périmètre concerné par la qualité de société à mission, relatives à la période allant du 1 janvier 2022 au 31 décembre 2022, et telles que présentées notamment dans le rapport du comité de mission joint au rapport de gestion en application des dispositions de l'article L.210-10 du code de commerce. Ces informations constituent la « Déclaration ».

RSE France a la qualité d'Organisme Tiers Indépendant (OTI) accrédité par le Cofrac sous le n°3-1904 (portée disponible sur www.cofrac.fr).

RESPONSABILITÉ DE LA SOCIÉTÉ

Il appartient à la Société

- de constituer un comité de mission chargé d'établir annuellement un rapport en application des dispositions de l'article L.210-10 du code de commerce
- de sélectionner ou d'établir des critères et procédures appropriés pour élaborer un Référentiel de collecte des informations
- de concevoir, mettre en œuvre et maintenir un contrôle

interne sur les informations pertinentes pour la préparation du rapport du comité de mission ainsi que de mettre en place le contrôle interne qu'elle estime nécessaire à l'établissement des informations liées à l'exécution des Objectifs ne comportant pas d'anomalies significatives, que celles-ci proviennent de fraudes ou résultant d'erreurs

- d'établir les informations liées à l'exécution des Objectifs conformément au Référentiel et mises à disposition du comité de mission

Il appartient au comité de mission de la Société d'établir son(s) rapport(s) (ci-après le(s) « Rapport(s) ») en s'appuyant sur les informations liées à l'exécution des Objectifs transmises par la Société et en procédant à toute vérification qu'il juge opportune. Ce(s) rapport(s) est(sont) joint(s) au rapport de gestion.

DISPOSITIONS RÉGLEMENTAIRES ET TEXTES APPLICABLES

Nos travaux décrits ci-après ont été effectués conformément aux dispositions de l'article R. 210-21 du code de commerce, aux exigences de la norme ISO 17029, au programme de vérification d'une société à mission en vigueur élaboré par RSE France incluant les préconisations du rapport Rocher et de la Communauté des Entreprises à Mission.

INDÉPENDANCE ET SYSTÈME DE MANAGEMENT DE LA QUALITÉ

Notre indépendance est définie par les textes réglementaires, notre code de déontologie ainsi que les dispositions prévues dans la norme ISO 17029. Par ailleurs, nous avons mis en place un système de management de la qualité qui comprend des politiques et des procédures documentées visant à assurer la conformité avec les règles déontologiques, les textes légaux et réglementaires applicables et la norme ISO 17029.

RESPONSABILITÉ DE L'ORGANISME TIERS INDÉPENDANT

Conformément au décret n°2020-1 du 2 janvier 2020 et de l'arrêté du 29 mai 2021, il nous appartient, sur la base de nos travaux, de formuler un avis motivé exprimant une conclusion d'assurance modérée sur l'exécution par la Société des Objectifs sur le périmètre concerné par la qualité de société à mission.

NATURE ET ÉTENDUE DES TRAVAUX

Nos travaux décrits ci-après ont été effectués conformément à l'arrêté du 27 mai 2021 déterminant les modalités dans lesquelles l'organisme tiers indépendant conduit sa mission et à notre programme de validation / vérification de l'exécution des Objectifs d'une société à mission.

Nous avons planifié et effectué nos travaux en prenant en compte le risque d'anomalies significatives sur les informations relatives à l'exécution des Objectifs que la Société se donne pour mission de poursuivre sur le périmètre concerné par la qualité de société à mission.

Nous estimons que les procédures que nous avons menées en exerçant notre jugement professionnel nous permettent de formuler une conclusion d'assurance modérée.

Nous avons pris connaissance de l'activité de la Société sur le périmètre concerné par la qualité de société à mission, de la formulation de sa raison d'être, de ses Objectifs ainsi que de ses enjeux sociaux et environnementaux.

Nos travaux ont porté sur, d'une part, la cohérence des Objectifs retenus en application du 2° de l'article L 210 10 et inscrits dans ses statuts, de la raison d'être de la Société précisée dans les statuts (ci-après « raison d'être ») et de son activité au regard de ses enjeux sociaux et environnementaux ; d'autre part, l'exécution de ces Objectifs.

Nous avons vérifié que les Objectifs couvre le périmètre concerné par la qualité de société à mission, à savoir l'ensemble des entités incluses dans ce périmètre avec les limites précisées dans le Rapport ;

Nous avons vérifié l'existence d'objectifs opérationnels ou d'indicateurs clé de suivi ou de mesure des résultats atteints par la Société pour chaque objectif statutaire ; Nous avons apprécié l'engagement de la direction et des membres de la gouvernance au regard des attentes des principales parties prenantes internes et externes concernées par l'activité de la Société ;

Nous avons apprécié le processus de collecte mis en place par l'entité visant à l'exhaustivité et à la sincérité des résultats mentionnés dans le Rapport ;

Nous avons pris connaissance des documents établis par la Société pour rendre compte de ses engagements au titre de sa qualité de société à mission, notamment le Rapport et les dispositions précisant les objectifs opérationnels et les modalités de leur suivi ;

Nous nous sommes enquis de l'appréciation par le Comité de mission de l'exécution des Objectifs et avons revu l'analyse présentée dans le Rapport, les résultats atteints à échéance des objectifs opérationnels en regard de leurs trajectoires définies, pour permettre d'apprécier le respect des Objectifs ;

Nous nous sommes enquis, notamment auprès de la direction générale, des moyens techniques, financiers et humains mobilisés pour l'exécution des Objectifs et avons apprécié l'adéquation de ces moyens ;

Nous avons apprécié le caractère approprié du Référentiel au regard de sa pertinence, son exhaustivité, sa fiabilité, sa neutralité et son caractère compréhensible ;

Nous avons pris connaissance des procédures de contrôle interne mises en place par la Société et apprécié le processus de collecte des données mobilisées pour renseigner les objectifs opérationnels ou indicateurs clé de suivi ou de mesure des résultats atteints

Nous avons mis en œuvre sur les objectifs opérationnels ou indicateurs clé de suivi ou de mesure des résultats atteints :

- des procédures analytiques consistant à vérifier la correcte consolidation des données collectées ainsi que la cohérence de leurs évolutions ;

- des tests de détail sur la base d'échantillonnages, consistant à vérifier la correcte application des définitions et procédures et à rapprocher les données des pièces justificatives. Ces travaux ont été menés auprès d'une sélection d'entités contributrices et couvrent entre 22% et 25.7% des données consolidées des indicateurs et résultats sélectionnés pour ces tests ;

Ces diligences nous permettent de formuler un avis portant sur la vérification de la Déclaration. La vérification porte sur la véracité des informations historiques dont l'occurrence est antérieure à la Déclaration, notamment des résultats déjà atteints. Nous estimons que les méthodes d'échantillonnage que nous avons retenues en exerçant notre jugement professionnel nous permettent de formuler cet avis avec une conclusion d'assurance modérée.

Du fait du recours à l'utilisation de techniques d'échantillonnage ainsi que des autres limites inhérentes au fonctionnement de tout système d'information et de contrôle interne, le risque de non-détection d'une anomalie significative ne peut être totalement éliminé.

Nous avons examiné les informations fournies par la Société dont l'occurrence est postérieure à la Déclaration (trajectoires, objectifs prospectifs, extrapolations et hypothèses déclarés par la Société). Ces diligences ont permis d'apprécier la plausibilité de ces informations.

MOYENS ET RESSOURCES

Nous avons mené des entretiens avec les personnes responsables de l'exécution des Objectifs, représentant notamment le comité de mission, et le conseil d'administration, les directions générales, administration et finances, ESG, ressources humaines, santé et sécurité, environnement et achats. La mission a été effectuée entre janvier et mars 2023. Nous estimons que nos travaux fournissent une base suffisante à la conclusion exprimée ci-après.

CONCLUSIONS

Sur la base de nos travaux, nous n'avons pas relevé d'anomalie significative de nature à remettre en cause, sur le périmètre concerné par la qualité de société à mission et à la fin de la période couverte par nos travaux :

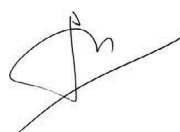
- le fait que la Société ait atteint les résultats qu'elle a définis à la fin de la période couverte par nos travaux, pour chaque objectif social ou environnemental retenu en application du 2° de l'article L.210-10 et inscrit dans ses statuts,
- le fait que la Société a mis en œuvre des moyens adéquats pour chaque objectif social ou environnemental retenu en application du 2° de l'article L.210-10 et inscrit dans ses statuts,

Par conséquent, la Société respecte chacun des objectifs sociaux et environnementaux qu'elle s'est donnée pour mission de poursuivre, en cohérence avec sa raison d'être et son activité au regard de ses enjeux sociaux et environnementaux.

Paris, le 17 mars 2023

RSE France

Gérard SCHOUN



Patrice LABROUSSE



Préambule

Colisée est devenu une entreprise à mission en mars 2021.

Ce deuxième rapport du Comité de mission répond à une obligation d'information en application des dispositions de l'article L. 210-10 du Code de commerce.

Colisée rend ainsi compte de l'avancement de son processus d'amélioration sur les indicateurs identifiés pour répondre aux objectifs statutaires de la mission.

Il souligne l'avis du Comité de mission sur cette transformation en cours et donne la parole à ses membres sur leur vision, sur leurs apports et sur les résultats qu'ils constatent au quotidien dans les activités de l'entreprise.

Dans le contexte de défiance à l'égard du secteur du grand-âge en France, ce rapport relate les efforts de transparence mis en œuvre par Colisée sur les plans opérationnel et financier.

L'enjeu pour Colisée est désormais de maintenir un haut niveau d'ambition dans la mise en œuvre de sa mission, tout en insufflant cet élan de responsabilité auprès de tout l'écosystème de l'accompagnement des personnes âgées.



L'entreprise Colisée

Acteur de référence du grand-âge en Europe, Colisée défend une vision engagée et innovante de l'accompagnement des personnes âgées axée sur l'écoute et le respect de chaque individu.

Colisée propose une gamme de services complète et complémentaire pour répondre aux défis posés par le vieillissement de la population : maisons médicalisées, résidences services, cliniques de réhabilitation et services à domicile. En encourageant une approche centrée sur la personne, Colisée apporte une réponse inspirante à l'enjeu du vieillissement, dans toute sa complexité.

Plus de
20 400
collaborateurs¹

Plus de
55 000
personnes âgées
accompagnées
en 2022

1,5 md
d'euros
de chiffre
d'affaires

434
établissements
d'accueil et
services de
proximité

¹ Équivalent temps plein

PARTIE 1.

Colisée

entreprise à mission





Édito de Sarah Chouraqui,
Présidente du Comité de mission

“ Notre rôle sera de veiller à ce que les performances financières et extra-financières aillent toujours de pair, quel que soit le contexte économique.”

C'est un véritable défi – enthousiasmant, exigeant – de présider un Comité de mission, en particulier d'une entreprise comme Colisée. Accepter ce rôle a été, pour moi, une évidence. Il fait écho à mon intérêt personnel pour le défi du mieux-vieillir, à mon parcours et mon envie d'allier sujets à impact et sujets de société. Il doit aussi beaucoup à la rencontre avec Christine Jeandel et une équipe engagée, consciente de ses responsabilités.

La création du Comité de mission de Colisée répond à la volonté de réunir autour d'une table des expériences et des compétences extérieures au secteur du grand-âge pour faire œuvre commune. La variété de nos expériences se révèle déterminante dans notre manière d'accompagner Colisée dans sa mission et l'atteinte de ses objectifs statutaires. Nous contribuons à sa démarche de transparence, à sa force d'innovation et à sa volonté d'amélioration.

Les premiers mois du Comité de mission ont été des mois de fondation. Le caractère nouveau de la qualité d'entreprise à mission nous pousse

logiquement à innover. Nos réflexions ont porté sur la définition de notre expertise et de notre périmètre d'intervention. Pour le Comité de mission comme pour la direction de Colisée, il nous tient à cœur d'agir en alliant la plus grande rigueur à la plus grande transparence. Cette ambition est rendue possible par la confiance qui s'est instaurée entre nous et à l'enthousiasme que nous ressentons face à cette mission. Des sentiments et un élan que nous espérons transmettre à toutes nos parties prenantes.

Les fondations posées, notre rôle sera de veiller à que les performances financières et extra-financières aillent toujours de pair, quel que soit le contexte économique. Le Comité de mission et la direction de Colisée partagent à ce sujet une autre conviction : les avancées en matière d'ESG vont nourrir la performance de l'entreprise. Nous voulons aussi contribuer à revaloriser les métiers de l'accompagnement et du soin. En nous assurant que l'humain est systématiquement au centre des attentions et de notre démarche d'amélioration.



Échange avec **Christine Jeandel**,
Présidente de Colisée

“ Nous voulons éviter les grands effets d’annonce pour privilégier l’action, pas à pas. ”

Quel bilan tirez-vous de cette deuxième année de mise en œuvre de la démarche d’entreprise à mission ?

Je crois que nous pouvons être fiers des nombreux projets qui ont été lancés et des premiers résultats obtenus, avec le précieux soutien de notre Comité de mission. Parmi les avancées notables que je retiens : nous avons renforcé l’écoute des résidents et de leurs proches ; nous avons mis en place un dispositif transparent qui permet à toutes nos parties prenantes de s’informer sur la vie dans nos maisons facilement, directement sur notre site internet ; nous avons encouragé la prise d’initiatives par nos collaborateurs dans une logique de décentralisation propre à notre entreprise. Enfin, nous avons défini et fait valider par la *Science Based Targets initiative* notre trajectoire carbone, et les objectifs associés.

La transparence est au cœur de la qualité d’entreprise à mission. Comment Colisée relève-t-il ce défi ?

Dès le début, nous avons affirmé notre conviction : devenir une entreprise à mission impliquait un engagement fort pour décloisonner le secteur du grand-âge. Nous étions déjà persuadés que la transparence était la clé de la confiance dans le travail réalisé par nos équipes au quotidien. La crise que vit le secteur depuis début 2022 n’a fait que confirmer ce point de vue.

Concrètement, comment va se traduire cette démarche de transparence en 2023 ?

Au-delà de la publication de notre modèle économique et de l’ensemble des indicateurs contenus dans ce rapport du Comité de mission, nous poursuivrons en 2023 le partage de nouvelles données qui nous semblent importantes pour la compréhension de nos services. Elles concernent notre engagement sur la nutrition et les avis de nos équipes sur leur qualité de vie au travail. Autant de données que nous publierons, là encore, de manière transparente sur nos sites internet.

Vous affirmez l’ambition de faire évoluer l’ensemble du secteur du grand-âge. Comment cette volonté se traduit-elle concrètement ?

Cette année, nous allons poursuivre nos efforts pour définir des indicateurs et des référentiels communs à notre secteur. L’heure n’est plus à la réaction : notre rôle consiste à devancer les questions que va continuer à nous poser la société civile, et de mettre en place des standards exigeants répondant à ses attentes. Après avoir fait partie des premiers signataires de la charte proposée par notre syndicat professionnel en France (le Syndicat national des établissements, résidences et services d’aide à domicile privés pour personnes âgées ou Synerpa), nous continuerons à soutenir une dynamique de progrès et de transparence, y compris relative à nos défauts et à nos limites.



C'est, j'en suis persuadée, la seule façon de répondre collectivement au défi de la confiance auquel nous faisons face.

Et qu'en est-il de l'enjeu du recrutement ?

C'est effectivement un enjeu clé, auquel l'ensemble du secteur de la santé est confronté. Un défi d'autant plus crucial que la transition démographique va entraîner une demande croissante de nos services. Alors, oui, nous devons nous mobiliser en menant une réflexion sur les niveaux de rémunération, les rythmes de travail ou encore en renforçant notre offre de formation, notamment celle permettant à nos équipes d'accéder aux diplômes requis pour exercer ces métiers.

Quelles sont les raisons qui vous rendent confiante dans la capacité de Colisée à mener à bien sa mission ?

D'abord et avant tout, l'engagement de nos équipes et leur adhésion à notre mission ! Je veux d'ailleurs saluer leur enthousiasme et leur esprit d'initiative. Ils nous portent au quotidien et nous donnent envie d'aller encore plus loin. Je suis aussi fière de la solidité de nos engagements. La tempête médiatique qui s'est abattue sur notre secteur a fait remonter à la surface de nombreuses inquiétudes et interrogations. Nous voulons à tout prix éviter les grands effets d'annonce pour privilégier l'action, pas à pas. C'est ainsi que nous

avançons et que nous nous améliorons. Enfin, je forme le vœu que les discussions actuelles dans nos différents pays mènent à une prise de conscience commune sur les enjeux humains, sociétaux, environnementaux et économiques qui accompagnent le vieillissement de la population.

La réponse collective est-elle aujourd'hui adaptée ?

Beaucoup d'initiatives ont été annoncées depuis un an au premier rang desquelles figurent l'augmentation des contrôles par les pouvoirs publics et la mise en place, en France, d'un dispositif de signalement et de prévention des maltraitances. Cette dernière est à mon sens une décision qu'il faut saluer. Cette plateforme d'alerte permettra de prendre la mesure de ce sujet fondamental, d'aider l'ensemble de l'écosystème à mettre en place les moyens de prévention, de correction, voire de sanction nécessaires.

Nous sommes conscients que chaque acte de maltraitance est intolérable. Libérer la parole est une première étape indispensable et salutaire. La deuxième consistera à se donner les moyens d'agir et de progresser durablement. C'est la conviction profonde qui nous anime chez Colisée.

La transparence de notre processus d'écoute

Depuis trois ans, nous renforçons la mise en place du système d'écoute et d'évaluation de nos clients, sollicités de manière régulière pour faire leurs retours sur la qualité de nos services et les points d'amélioration. L'entièreté de ce processus, réalisé par un tiers de confiance, est certifiée par différentes normes ISO¹.

Notre système d'écoute basé sur l'amélioration continue

Notre questionnaire sécurisé, composé d'une douzaine de questions, apprécie l'expérience de vie des résidents et de leurs proches sur différentes thématiques, notées de 1 à 10, conduisant à un barème sur cinq étoiles. Colisée interroge aussi les clients sur leur propension à recommander les services ou l'établissement concerné, ce qui permet de calculer le Net Promoter Score (NPS). Nous recueillons également des commentaires via des questions ouvertes, ensuite analysés de manière plus fine. Pour ce faire, nous avons mis en place un partenariat avec Better World. Grâce à l'Intelligence Artificielle développée par cette société, une analyse sémantique est réalisée sur les verbatims des clients et de leurs proches, afin de les catégoriser.

L'utilisation de l'Intelligence Artificielle par Better World

Better World est une société technologique et scientifique française qui aide les structures sanitaires et médico-sociales à tirer parti de tous les retours d'expérience via une approche basée sur l'Intelligence Artificielle, primée au niveau européen et adoptée par environ 700 établissements à ce jour. Better World permet ainsi à ces structures d'améliorer l'expérience des patients, résidents, proches et équipes, tout en contribuant à une meilleure allocation des ressources.



Le secteur du grand-âge doit évoluer et vite. Les besoins et les attentes sont toujours plus importants sous l'effet du vieillissement de la population. En mettant en place un système d'écoute en continu auprès de toutes ses parties prenantes, Colisée est à la fois novateur et précurseur.

Michel Destot

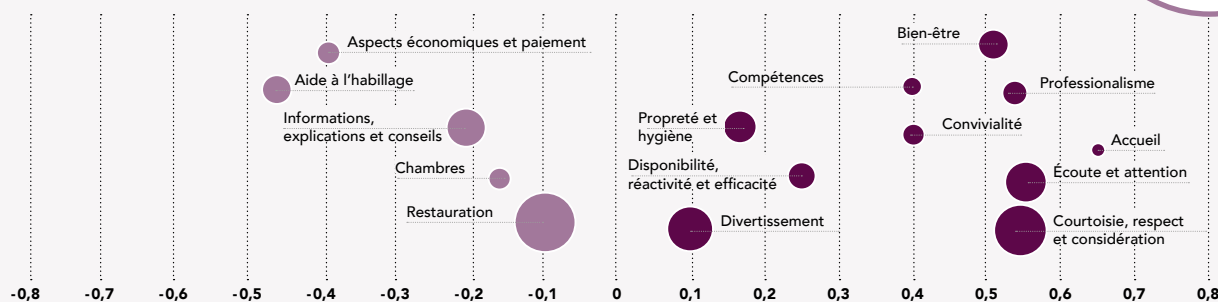
Ancien député-maire de Grenoble, ancien président du CHU de Grenoble et ancien administrateur de la FHF

¹ L'entièreté du processus est certifiée par la norme ISO 20488, qui encadre les règles de collecte, de modération et de publication des avis. Les données récoltées sont hébergées dans un data center certifié ISO 27001, qui atteste de la sécurité des systèmes d'information, et agréé par le ministère de la Santé. Toute la procédure est autonome, car gérée par le tiers de confiance WeDoxa, qui agit ainsi dans le strict respect du règlement général sur la protection des données.

ÉCHANTILLON D'ANALYSE DE SENTIMENT BETTER WORLD¹

L'analyse de sentiment permet de classer les différents verbatims exprimés dans un même avis et de comprendre les zones de satisfaction et d'amélioration.

Professionalisme et qualités humaines de nos équipes largement mises en lumière



Les avis et notes sont publiés en toute transparence. Les équipes des établissements de Colisée s'engagent à répondre aux commentaires laissés par les proches au maximum dans les 72 heures, que l'avis soit positif ou négatif. Notes et commentaires sont publiés en toute transparence sur les sites internet de Colisée. Par souci de symétrie des attentions, le même processus est déployé pour les collaborateurs de Colisée depuis 2022, dans le respect total de leur anonymat. En 2023, les notes et avis des collaborateurs qui le souhaitent seront aussi publiés en ligne. Tout le processus de récolte, d'analyse et de publication des avis alimente une boucle d'amélioration continue.



Ma conviction, en créant Better World, était que l'Intelligence Artificielle, combinée à l'Intelligence Humaine, pouvait se mettre au service d'une démarche d'écoute, d'amélioration et d'innovation. Et que cette approche est vitale pour un secteur comme celui du grand-âge, centré sur l'humain et son bien-être.

Aujourd'hui, avec Colisée, nous pouvons traiter d'importants volumes de données. Par exemple, depuis le début de notre collaboration, Colisée nous a transmis plus de 100 000 commentaires textuels. L'intelligence Artificielle classe les commentaires par sujet mais, surtout, c'est là toute sa force, est capable d'analyser le ton, les sentiments exprimés. Nous obtenons donc une analyse extrêmement fine et sensible des commentaires qui nous sont transmis.

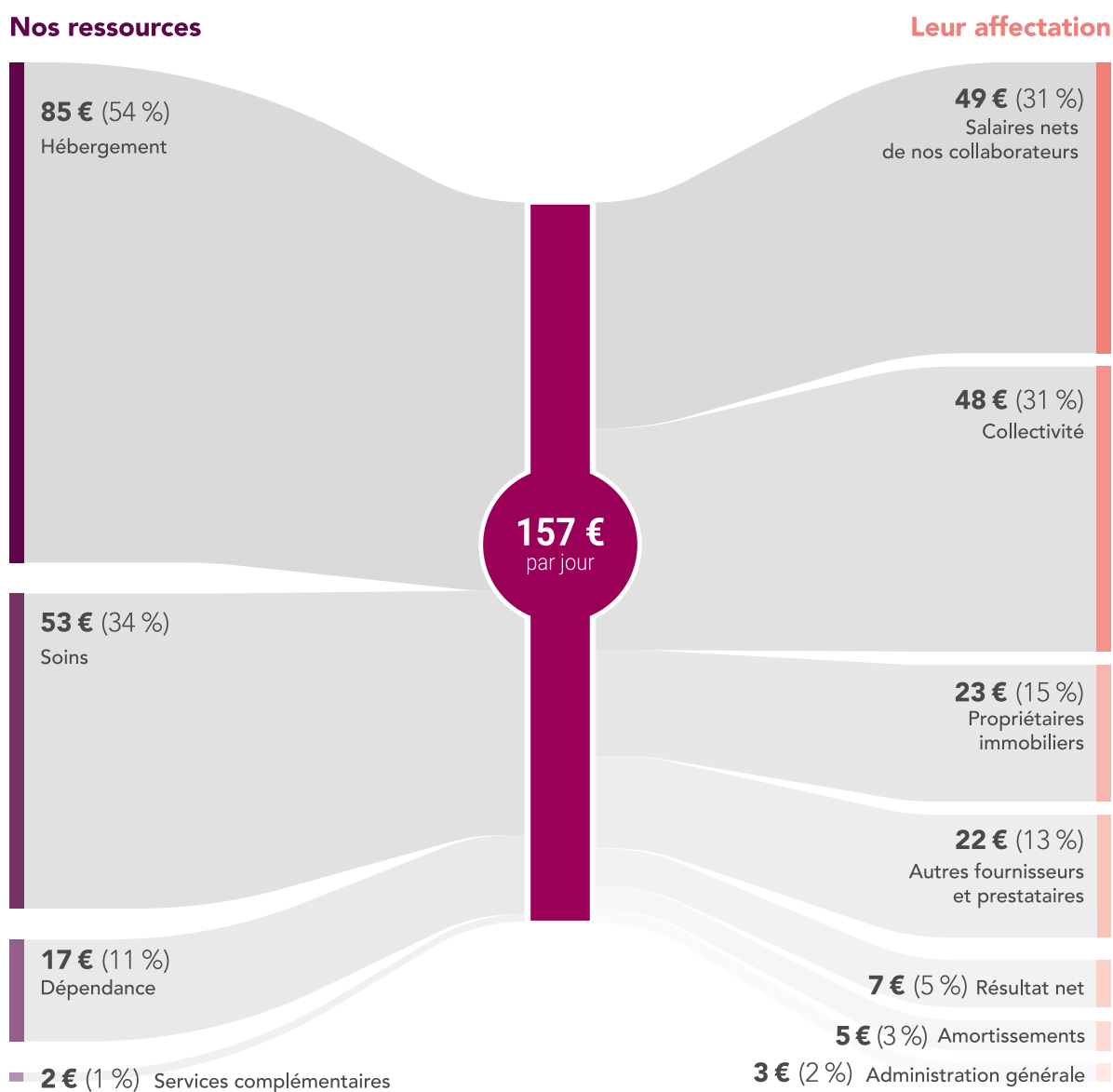
Daniel Ritter

Co-fondateur et PDG de Better World

¹ Europe, 2022, base de 41 814 verbatims. Échelle de sentiment de -1 à 1, classant les différentes thématiques. La taille des bulles est proportionnelle au nombre de verbatims.

La transparence de notre modèle économique

Nous présentons de manière transparente le modèle économique de Colisée sur son activité de maisons médicalisées (EHPAD) en France, en exposant nos ressources et leur affectation. Les données sont présentées sur une base journalière moyenne toutes taxes comprises (TTC) et sont relatives à l'exercice 2022.



● Ressources par jour

157 euros : le montant TTC des ressources Colisée par jour et par habitant, sur la base du taux d'occupation moyen de la période de 96 %.

● Hébergement

Le tarif « hébergement » couvre l'ensemble des prestations :

- d'accueil hôtelier (mise à disposition d'espaces privatifs et collectifs, équipés, entretenus et connectés¹) ;
- de préparation et de service à table des repas ;
- de blanchisserie (entretien du linge plat, du linge de toilette et du linge personnel) ;
- d'animation de la vie sociale (activités à l'intérieur et à l'extérieur de la maison médicalisée) ;
- d'administration générale.

Ces prestations sont financées par le résident et/ou ses proches pour les places non habilitées à l'aide sociale².

Le tarif est assujéti à une TVA de 5,5 %.

● Soins

Le tarif « soins » inclut les prestations de soins prodigués aux résidents ainsi que les achats de dispositifs médicaux (fournitures médicales et matériel médical) nécessaires à ces soins.

Ces prestations et ces achats sont financés par l'Assurance maladie.

● Dépendance

Le tarif « dépendance » intègre l'ensemble des prestations d'aide à l'autonomie (dont l'aide à la prise des repas) et de surveillance des résidents.

Ces prestations sont majoritairement financées par le Conseil départemental, et partiellement par le résident et/ou ses proches via l'acquittement d'un ticket modérateur.

Le tarif est assujéti à une TVA de 5,5 %.

● Salariés de nos maisons médicalisées

2 090 euros / mois : le salaire net moyen de nos collaborateurs. A titre de référence en France, le salaire mensuel minimum légal (SMIC) s'élève à 1 329 euros net (en décembre 2022).

Colisée compte 71 équivalent temps plein (ETP) pour 100 résidents.

● Collectivité

Cette part comprend la TVA collectée, les cotisations et contributions sociales, les impôts locaux et l'impôt sur les sociétés.

● Propriétaires immobiliers

13 euros/m² : le loyer mensuel moyen pour une surface par résident de 52 m² incluant les espaces privatifs, collectifs et de service ; à titre de référence, le loyer mensuel moyen s'élève à 16 euros/m² en France³.

● Fournisseurs et prestataires

Fin 2022, 91 % du volume d'achats a été réalisé auprès de fournisseurs adhérant à la charte achats responsables de Colisée en France.

● Résultat net

À titre de comparaison, l'étude BDO (cabinet international d'expertise comptable et de conseil) de mars 2023 calcule un taux de résultat net de 5,2 %⁴ en 2021 sur un échantillon des comptes annuels publiés de 1 260 établissements privés commerciaux français.

● Amortissements

1 700 euros : la dotation annuelle moyenne par place destinée à l'amélioration continue de notre matériel, de nos équipements et de nos aménagements immobiliers.

● Administration générale

2 % : part de nos recettes couvrant nos frais d'administration générale, qui incluent notamment la gestion de nos ressources humaines, la gestion et l'amélioration de notre qualité de service ainsi que les prestations comptables, juridiques et informatiques, y compris celles liées à la cybersécurité et au RGPD.

¹ Connectés au wifi.

² Colisée propose 794 places habilitées à l'aide sociale en France.

³ Loyer charges comprises. Étude LocService « Observatoire du marché locatif privé français – 2022 ».

⁴ Rapport entre le résultat net comptable et le total des produits d'exploitation.

La mission

S'engager pour le mieux- vieillir,
c'est faire grandir durablement notre société.



3

OBJECTIFS STATUTAIRES

18

ENGAGEMENTS

Fédérer une communauté d'échanges, faire progresser la qualité de vie des seniors

- Innover pour le mieux- vieillir, partager connaissances et analyses
- Donner toute leur place aux proches et aux acteurs du territoire
- Préserver et valoriser les talents des seniors
- Développer un accompagnement spécifique des personnes atteintes de maladies neurodégénératives
- Imaginer des solutions pour faciliter un accès de proximité aux services du grand-âge
- Partager partout la même qualité de service

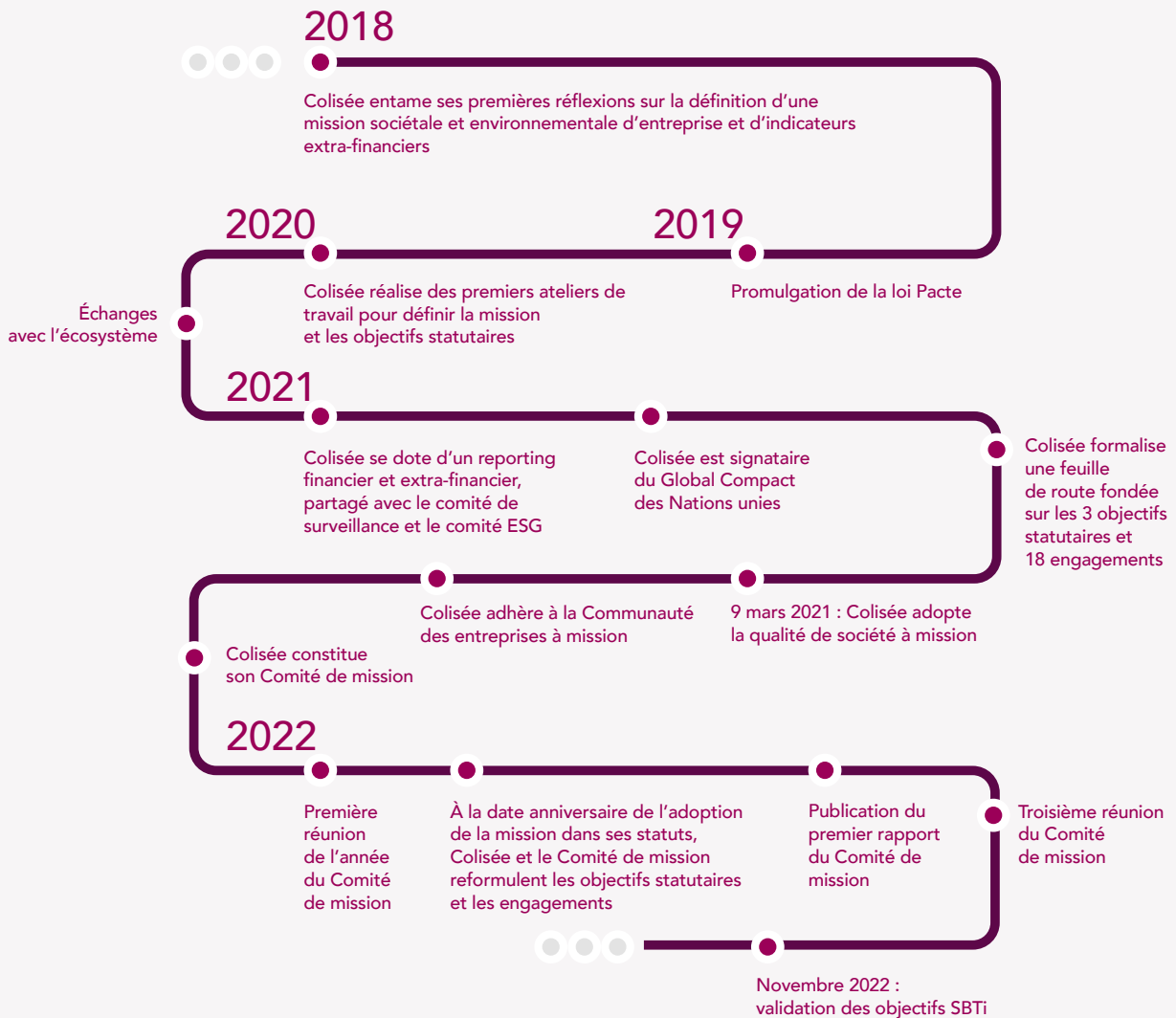
Améliorer la qualité de vie de nos équipes, revaloriser les métiers du grand-âge

- Œuvrer pour la promotion des métiers du grand-âge et la formation des professionnels
- Renforcer une culture managériale responsabilisante et bienveillante
- Encourager et nourrir le dialogue social
- Garantir bien-être, santé et sécurité au travail
- Garantir l'équité des rémunérations et avantages
- Promouvoir la diversité et l'inclusion

Réduire l'impact de nos activités, protéger notre qualité de vie sur la planète

- Apporter des solutions dans la gestion des transitions démographiques et environnementales
- Déployer notre stratégie bas carbone, alignée avec l'Accord de Paris
- Garantir une démarche achats et des relations fournisseurs responsables
- Généraliser un programme d'alimentation durable
- Promouvoir la protection de la biodiversité
- Réduire nos consommations en eau

LES ÉTAPES DE LA MISSION



La gouvernance de la mission

Un Comité de mission pluriel et engagé

PRÉSIDENTE
DU COMITÉ DE
MISSION



Sarah Chouraqui

Directrice générale de Too Good To Go France, ancienne Directrice générale de Vertical Station



Jacques Bailet

Ancien Président du Réseau des banques alimentaires



Cédric Bens

Directeur de clinique de réhabilitation chez Colisée France, Président du Conseil de surveillance du Fonds Commun de Placement d'Entreprise (FCPE) de Colisée



Joaquim Borrás Ferré

Membre indépendant du Comité de surveillance de Colisée, ancien Président exécutif d'ISS Facility Services Iberia



Anne-Charlotte Cambresier

Directrice de maison médicalisée chez Armonea (Colisée en Belgique), physiothérapeute



Maxime Holder

Président du Comité de surveillance de Vitamine T, Président du groupe Paul



Jean-Alain Margarit

Consultant indépendant, ancien Président du Syndicat national des établissements, résidences et services d'aide à domicile privés pour personnes âgées (Synerpa)



Carole Renucci

Fondatrice et Présidente de Podcasters Media, ancienne Directrice du magazine *Notre Temps*



Estelle Prot

Consultante indépendante RH et ESG, ancienne Directrice RH et ESG chez Colisée



Jean-Sylvain Ruggiu

Directeur de la responsabilité sociétale et environnementale Pôle banque de proximité et assurances Groupe BPCE, ancien Directeur secteur public et PPP Groupe BPCE

Croiser les expertises et les sensibilités

Le Comité de mission forme un collectif composé de dix personnalités complémentaires issues de la sphère économique et financière, de l'univers du grand-âge et de l'écosystème ESG. Trois membres du comité exécutif de Colisée y participent, sans voix délibérative : Christine Jeandel, Présidente ; Julie Petithomme, Directrice ESG et Vincent Klotz, Directeur médical.

Le Comité tire sa force et sa richesse de la diversité de ses personnalités. Ensemble, elles veillent à la bonne appropriation et compréhension des objectifs statutaires, affinent les contours de la mission et optimisent son évaluation.

Faire avancer la réflexion et l'action

Le rôle du Comité de mission est de suivre la bonne exécution de la mission. À ce titre, il émet des avis consultatifs sur toute question liée à la mission de l'entreprise et au respect de ses engagements. Il est force de proposition pour améliorer la définition de la mission et sa mise en œuvre. Ce Comité examine particulièrement la pertinence des actions, des indicateurs définis et leur performance.

Membres du comité exécutif participant aux séances du Comité de mission



Christine Jeandel
Présidente de Colisée



Vincent Klotz
Directeur médical de Colisée



Julie Petithomme
Directrice ESG de Colisée

UN ORGANISME TIERS INDÉPENDANT POUR ÉVALUER LA MISSION

La loi Pacte fait de l'évaluation une dimension clé de la légitimation du dispositif de l'entreprise à mission. Les activités de Colisée sont donc mesurées dans leur progression sous le contrôle du Comité de mission et de l'Organisme Tiers Indépendant (OTI) mandaté. Ce dernier formule un avis accréditant du bien-fondé de la mission et de son exécution. Il utilise à cette fin une méthodologie d'audit éprouvée qui renforce la crédibilité de la qualité d'entreprise à mission auprès de ses parties prenantes.

Colisée a désigné RSE France (Groupe Apave) en tant qu'OTI pour vérifier l'exécution des objectifs sociaux et environnementaux. Présent dans 45 pays, Apave est un groupe international référent dans le domaine de la maîtrise des risques techniques, humains et environnementaux. Son avis est joint à ce rapport annuel du Comité de mission.



Le regard de **Natalie Rastoin**,
Présidente du Comité de mission de La Poste

“ Le Comité de mission doit être un bon *sparring partner* de l’entreprise. ”

Pourquoi avoir accepté la présidence du Comité de mission de La Poste ?

Cette décision s’inscrit dans le prolongement d’une carrière consacrée à la communication – et donc à la capacité à créer du lien – et d’un fort engagement personnel en faveur de l’environnement. La qualité d’entreprise à mission introduit par la loi Pacte est très récent, ce qui participe à l’intérêt de cette responsabilité : il y a beaucoup à construire, beaucoup à apprendre. Et j’ai la conviction ancienne que les entreprises ont un rôle déterminant à jouer pour la société et la planète, conviction partagée par la majorité des Français¹.

Quel regard portez-vous sur le rôle d’un Comité de mission ?

Il me semble important de rappeler que son périmètre d’action s’inscrit dans le cadre de la stratégie ESG décidée par l’entreprise. En tant que Comité de mission, nous accompagnons sa trajectoire de transformation et nous challengeons ses objectifs tout en restant dans ce rôle de gouvernance qui nous est attribué par la loi Pacte. Notre rôle ? Discuter, éclairer, piloter, proposer des idées, voire exprimer notre désaccord si nous trouvons que l’entreprise ne va pas assez loin. Mais pas de décider.

Quels sont les enjeux liés à la composition du Comité de mission ?

La composition du Comité est nécessaire à la réussite d’une entreprise à mission – comme d’ailleurs c’est le cas pour tout organe de gouvernance. Tout est une question de diversité et d’équilibre. Par exemple, en termes d’expertise. Un des principaux écueils pour les entreprises est l’accusation de *green washing*. Il est donc nécessaire de s’appuyer sur des expertises solides, scientifiques. Mais il faut aussi être capable d’engager un véritable combat culturel en faisant œuvre de pédagogie pour que la réalité des enjeux ESG soit comprise par tous. Colisée est d’ailleurs précurseur dans ce domaine : l’entreprise s’est saisie des enjeux sociétaux du grand-âge bien avant les controverses actuelles. Il y a aussi fort à parier qu’avec le temps, la composition des comités de mission évoluera pour rééquilibrer les compétences « extra-financières » face aux expertises « financières », qui ont encore parfois tendance à l’emporter. Dernier point, le Comité de mission doit être un bon *sparring partner* de l’entreprise, ce qui passe par l’échange et le dialogue avec le comité de direction.

¹ Source : sondage réalisé par l’IFOP en décembre 2021 : <https://www.ifop.com/publication/les-attentes-vis-a-vis-des-entreprises-et-de-letat-enquete-medef/>

Quels sont, selon vous, les premiers enjeux auxquels doivent répondre les Comités de mission ?

Un enjeu partagé par tous les Comités de mission est celui de la définition et de la construction des indicateurs clés de performance. Il ne s'agit pas seulement d'identifier les indicateurs pertinents pour refléter la mission de l'entreprise mais aussi d'en mesurer les avancées. Et c'est loin d'être évident !

Par exemple La Poste a choisi d'agir en faveur de l'inclusion numérique en luttant contre l'illectronisme. Mais quel indicateur choisir pour en suivre l'évolution avec pertinence ? Nous sommes dans l'ère du management par la preuve : les entreprises doivent pouvoir s'appuyer sur des indicateurs solides et pertinents. Il me semble, à ce sujet, que la définition d'un minimum de normes communes à toutes les entreprises sera une avancée significative pour gagner en crédibilité.



PARTIE 2.

Les 3 piliers de la mission



PILIER 1

Fédérer une communauté d'échanges, faire progresser la qualité de vie des seniors



AVIS DU COMITÉ DE MISSION

“ Le Comité salue la hausse importante du nombre d'avis des résidents et proches, et du NPS associé. Ces indicateurs sont représentatifs de la transparence de Colisée, et une preuve de son engagement d'amélioration continue.

Le Comité souligne que les indicateurs médicaux sont stables pour certains et, pour d'autres, en progression, montrant que les actions mises en place commencent à porter leurs fruits.

Le Comité souhaite que l'entreprise apporte des éléments de preuve concrets sur l'attention portée à la nutrition.

Indicateurs clés

INDICATEURS	RÉSULTATS 2022	OBJECTIFS 2025	COMMENTAIRES
Nombre d'avis clients et proches collectés et vérifiés ¹	58 156	Poursuite de la hausse	1
NPS clients et proches ¹	44	55	2
Part de résidents hospitalisés ²	5,2 %	< 5 %	3
Part de résidents ne prenant pas de médicaments psychoactifs ²	46 %	> 70 %	4
Part de résidents sans contention physique ²	79 %	> 95 %	5
Part de résidents disposant d'un plan d'accompagnement personnalisé actualisé ²	80 %	100 %	6
Mini Nutritional Assessment (nouvel indicateur)	<i>Mesure en cours en 2023</i>		7
Impact des chutes en établissement (nouvel indicateur)	<i>Mesure en cours en 2023</i>		8

- 1** Avec l'importance accordée au dispositif, le nombre d'avis recueillis a presque doublé en un an.
- 2** Le taux de recommandation pour l'ensemble des établissements de Colisée est en progression, ce qui ne représente pas un aboutissement, mais un encouragement à faire toujours mieux.
- 3** Les habitants des maisons de Colisée sont des populations fragiles. Si l'hospitalisation est parfois indispensable, elle est toujours vécue comme une rupture. La part des résidents hospitalisés reste stable malgré l'environnement sanitaire impacté par la COVID-19.
- 4** Colisée s'est engagé à proposer une approche alternative, centrée sur la personne. Sa politique de réduction de l'utilisation des médicaments psychoactifs permet de préserver les capacités physiques et cognitives de chaque résident, sans les limiter artificiellement.
- 5** Dans la philosophie de préservation de l'autonomie de Colisée, les équipes souhaitent réduire au maximum la contention physique, ce qui implique une adaptation des protocoles et l'acceptation d'un potentiel risque de chute.
- 6** La personnalisation de l'accompagnement est le socle permettant à chaque habitant de s'investir au sein de l'établissement et à chaque professionnel de prendre en considération la singularité de chacun. L'année 2022 a été marquée par le renouvellement accéléré de l'ensemble des plans d'accompagnement personnalisé des résidents, avec un partage de meilleures pratiques entre les pays.
- 7** La nutrition est un élément clé, à domicile comme en établissement. Le *Mini Nutritional Assessment* (MNA[®]) est un standard internationalement reconnu qui permet une évaluation pertinente, simple et régulière de l'état nutritionnel des résidents.
- 8** Toujours dans la philosophie de préservation de l'autonomie, Colisée souhaite continuer à mesurer le rapport bénéfice-risque de l'absence de contention physique. Les indicateurs seront complétés pour mesurer l'impact des chutes en établissement.

¹ Périmètre : ensemble des pays et des activités, excepté les services à domicile.

² Périmètre : ensemble des pays, uniquement les maisons médicalisées.

Regards des membres du Comité de mission



Cette année, nous avons particulièrement avancé sur la participation des résidents dans la vie de la maison. Cette communauté d'échanges se crée car le résident devient acteur de ses conditions de vie. Nous nous sommes inspirés de la France et de son plan d'accompagnement personnalisé poussé pour créer le « See Me », un programme dans lequel le personnel est très impliqué dans le projet de vie du résident. Ainsi, nous faisons évoluer les mentalités : le résident décide avec nous de ce que nous allons faire avec lui.

Anne-Charlotte Cambresier



Parmi les principaux leviers d'amélioration mis en place par Colisée, nous pouvons signaler le travail réalisé en collaboration avec WeDoxa autour de la mesure, puis du suivi de la satisfaction des clients ainsi que des équipes de Colisée. Ce suivi est une clé pour revaloriser l'image de l'accompagnement du grand-âge et garantir une qualité de service irréprochable.

Estelle Prot



La nutrition est l'un des éléments qui touche le plus le résident, tant d'un point de vue biologique, car une bonne alimentation est synonyme de mieux vieillir, que d'un point de vue organoleptique. Une dimension d'autant plus importante que les repas sont l'un des meilleurs moments de la journée des personnes âgées.

Joaquim Borrás Ferré



Dans le cadre de ma participation au Comité de mission de Colisée, j'ai fortement recommandé le recours à un système d'évaluation de type benchmark NPS, que je connais bien car il est très utilisé dans le domaine de la banque. Il permet non seulement de se situer par rapport à ses principaux pairs mais aussi, et c'est le plus important, d'évaluer la qualité de ses services. Bien réalisé et utilisé, un benchmark NPS permet d'identifier avec précision les points d'amélioration et les marges de progression. À ma demande, Colisée a mesuré en France, en Belgique, en Espagne et en Italie le NPS du secteur des maisons médicalisées, pour se comparer à ses pairs.

Jean-Sylvain Ruggiu

Bonnes pratiques

Le Conseil de la vie sociale (CVS) France, espace novateur d'échanges et de progrès

La mission et la raison d'être de Colisée imposent une démarche responsable continue et exigeante. Un tel défi requiert une implication forte des équipes, mais aussi des représentants des familles dans l'accompagnement de cette mission. C'est de cette nécessité qu'est née l'idée de créer une instance consultative au niveau national, le CVS France. L'ambition de ce conseil est de faire participer les résidents et leurs proches au fonctionnement de Colisée, en partageant problématiques et bonnes pratiques.

Le CVS France se réunit au minimum trois fois par an. Il est constitué de membres issus des CVS des établissements, de résidents, de représentants des proches et des familles, d'associations (Old'Up, France Alzheimer, France Assos Santé, Alma Paris), de représentants des collaborateurs, de membres du comité de direction France. Présidé par un représentant des proches et des familles, une personnalité tierce peut être invitée, porter son regard et questionner en toute transparence.

Le CVS trouve ses équivalents dans les trois autres pays européens à travers des instances similaires. Cependant, le CVS France est le premier CVS national à avoir vu le jour.

“ Notre CVS est le lieu de la transparence, de la confiance et du dialogue. Nous pouvons aborder tous les sujets, toutes les questions, pour contribuer au bien-vieillir. En tant que représentante des familles, mon rôle est d'apporter notre point de vue aux discussions, mais aussi de proposer des solutions concrètes. Suivre la vie d'un établissement est passionnant, d'autant plus que c'est le lieu de résidence de ma mère.

Jocelyne Delattre

Présidente du CVS France de Colisée et membre du CVS de la résidence du Château du Haut-Venay

Les visites mystères conduites avec un organisme tiers

Depuis 2017, Colisée a mis en place un système de visites mystères menées par la société d'études et de conseil BVA. L'objectif est de s'assurer de l'application des fondamentaux Colisée par les équipes, notamment en matière d'accueil et d'accompagnement d'un futur résident ou de ses proches. Dans une démarche d'amélioration continue et de transparence, ces visites ont été renforcées en 2022 avec l'évolution des enquêtes et la mise en place d'un programme étendu. Ainsi, 100 % des maisons médicalisées de Colisée en Europe ont fait l'objet d'une visite mystère. Tous les membres du Comité de mission de Colisée et l'OTI (RSE France - Groupe Apave) sont encouragés à visiter de manière inopinée les établissements.

Les contrôles internes, pour une amélioration continue

Parallèlement aux visites mystères, des contrôles internes sont réalisés par le Directeur du contrôle opérationnel de Colisée, qui est rattaché à la Présidente. En tout, 22 visites de ce type ont été réalisées au second semestre 2022 dans les établissements français. Elles se déroulent le temps d'une journée et permettent de s'assurer du bon fonctionnement de chaque établissement. Ce programme d'audit est défini après analyse des différents indicateurs ESG de Colisée. En 2023, tous les pays seront contrôlés et des visites de suivi seront régulièrement organisées.

Bonnes pratiques

Les contrôles des autorités publiques

Outre les contrôles internes, des contrôles d'autorités publiques sont effectués, majoritairement de manière inopinée.

En 2022,
339 inspections
ont eu lieu
dans les quatre pays où
Colisée opère

FRANCE	ORGANISMES DE CONTRÔLE	CONTRÔLES	TOTAL
196 ÉTABLISSEMENTS			
QUALITÉ ET SOINS	Agence régionale de santé - ARS Conseil départemental - CD	52	97
RESSOURCES HUMAINES ET CONCURRENCE	Direction régionale de l'économie, de l'emploi du travail et des solidarités - DREETS Direction générale de la concurrence, de la consommation et de la répression des fraudes - DGCCRF	17	
HYGIÈNE ALIMENTAIRE	Direction départementale de la protection des populations - DDPP	28	
BELGIQUE			
94 ÉTABLISSEMENTS			
QUALITÉ ET SOINS	Inspection autorité sanitaire - AZG KAPPA Agence wallonne pour une vie de qualité - AVIQ Commission communautaire commune - COCOM, Bruxelles	127	127
ESPAGNE			
64 ÉTABLISSEMENTS			
QUALITÉ ET SOINS	Departamento de servicios sociales de la comunidad de la región correspondiente - DSS Consejería de sanidad de la comunidad de la región correspondiente - CSC	82	83
RESSOURCES HUMAINES ET CONCURRENCE	Departamento de trabajo de la generalitat - DTG	1	
ITALIE			
17 ÉTABLISSEMENTS			
QUALITÉ ET SOINS	Nucleo antisofisticazione e sanità dell'arma dei carabinieri - NAS Azienda sanitaria locale - ASL Agenzia di tutela della salute - ATS	22	32
RESSOURCES HUMAINES ET CONCURRENCE	Istituto nazionale previdenza sociale e Istituto nazionale assicurazione contro gli Infortuni sul lavoro - INPS-INAIL Servizio prevenzione e sicurezza ambienti di lavoro - SPRESAL	4	
HYGIÈNE ALIMENTAIRE	Azienda sanitaria locale - ASL Agenzia di tutela della salute - ATS Servizi igiene degli alimenti e della nutrizione - SIAN	6	

Bonnes pratiques

La transparence dans la gestion des réclamations et des litiges

Colisée mesure la responsabilité qu'impliquent l'accompagnement et le soin de personnes âgées parfois très vulnérables, et cherche sans relâche à améliorer la qualité de ses services afin de répondre au plus près des besoins de chacun. Malgré tous les efforts mis en place, les processus

de réclamations et les plans d'action associés, il peut arriver qu'un événement indésirable conduise à un litige avec un résident ou son proche.

Les litiges individuels sont catégorisés en quatre thématiques : les chutes, le médical, les suites de la COVID-19 et le défaut de soin. Le risque total estimé sur ces dossiers en cours depuis neuf ans est d'environ 1,3 million d'euros soit 0,08 % du chiffre d'affaires.

	CHUTE	MÉDICAL	COVID-19	DÉFAUT DE SOIN	TOTAL
2022	0	0	0	4	4
2021	2	1	1	2	6
2020	1	1	2	0	4
2019	0	1	0	1	2
2018	1	1	0	2	4
2017	3	0	0	0	3
2016	0	1	0	1	2
2015	0	0	0	1	1
2014	1	0	0	0	1

Dans les quatre pays européens, l'année de référence correspond à l'année d'ouverture de la procédure, à notre meilleure connaissance au jour de la publication du rapport du Comité de mission.

PILIER 2

Améliorer la qualité de vie de nos équipes, revaloriser les métiers du grand-âge



AVIS DU COMITÉ DE MISSION

Le Comité souligne que l'année 2022 a été une année complexe en matière de ressources humaines et d'emplois. Aucun secteur n'est épargné et celui du médico-social est particulièrement touché, notamment après la crise sanitaire sans précédent.

Le Comité reconnaît les dynamiques d'amélioration engagées, les actions sont appréciées sur l'ensemble des aspects du volet « qualité de vie des équipes ».

Le Comité encourage la poursuite des efforts, notamment en ce qui concerne la fidélisation des équipes, leur accompagnement et leur bien-être, en continuant les mesures en matière de réduction des accidents du travail et de turnover.

Le Comité souhaite voir publié le NPS collaborateurs dans le prochain rapport.

Indicateurs clés

INDICATEURS	RÉSULTATS 2022	OBJECTIFS 2025	COMMENTAIRES
Taux de turnover ¹	20 %	< 18 %	1
Taux d'absentéisme ¹	11,4 %	< 8 %	2
Taux de fréquence des accidents de travail ¹	29	< 20	3
Taux de gravité des accidents de travail ¹	1,5	< 1,5	4
Index de l'égalité professionnelle femmes-hommes ¹	94	> 92	5
Part de collaborateurs suivant une formation certifiante ou diplômante ¹	11,2 %	En cours de revue	6
NPS collaborateurs (nouvel indicateur)	Mesure en cours en 2023		7

- 1** Pour les habitants, le lien humain est une clé et se construit dans la durée, il est essentiel de diminuer le turnover des équipes. Par ailleurs, ce dernier a un impact économique significatif, et génère un risque de qualité d'exécution des services.
- 2** Le taux d'absentéisme chez Colisée a légèrement augmenté en 2022. Les résurgences ponctuelles des contaminations liées à la COVID-19 ont eu un impact. L'entreprise a conscience des difficultés que peuvent entraîner les absences, notamment de courte durée, sur l'organisation des établissements.
- 3** Les actions engagées depuis plusieurs années pour réduire les accidents du travail portent leurs fruits, avec une incidence en baisse et un niveau de gravité stable. La dynamique de réduction des risques est désormais bien ancrée au sein des établissements. À l'image de l'installation de hamacs de transfert dans les chambres en France, Colisée continuera d'investir en matériel et en formation.
- 4** Le taux de gravité des accidents du travail est stable, mais Colisée poursuit ses efforts. Chaque accident peut entraîner des répercussions sévères sur la qualité de vie du collaborateur concerné.
- 5** L'index de l'égalité professionnelle femmes-hommes est déployé dans tous les pays européens où Colisée opère, et mesuré annuellement. En 2022, il est toujours supérieur à l'objectif fixé.
- 6** La formation des collaborateurs constitue un axe de développement majeur. Colisée s'adapte selon les exigences locales pour offrir des parcours de formations certifiantes ou diplômantes à ses équipes. Colisée est également une entreprise impliquée dans la formation via l'apprentissage. En 2022, elle compte plus de 520 apprentis.
- 7** Le taux de recommandation des collaborateurs de Colisée est mesuré, suivant ainsi le principe de symétrie des attentions. En 2023, les avis des répondants qui auront donné leur accord seront publiés, en tout anonymat.

¹ Périmètre : ensemble des pays et des activités, excepté services à domicile.

Regards des membres du Comité de mission



Cette année, nos équipes ont eu l'opportunité de participer à l'iDay, une journée pendant laquelle les collaborateurs sont invités à proposer des idées d'actions pour faire vivre la mission. Elles sont ensuite soumises au vote, et les plus plébiscitées sont sélectionnées pour être appliquées. Les équipes étaient ravies de pouvoir ainsi contribuer à un moment fédérateur, pendant lequel elles ont pris une part active au projet d'entreprise de manière très concrète.

Cédric Bens



Le contexte médiatique a évidemment eu d'importantes répercussions sur notre secteur. Le recrutement et la fidélisation de nos équipes sont impactés, et c'est un travail de fond que de faire changer cette image. Plus généralement, la qualité d'entreprise à mission constitue un enjeu à part entière. Nous devons nous assurer que les collaborateurs sont conscients et impliqués dans les engagements ESG de Colisée. C'est un levier important de fierté et de motivation.

Jacques Bailet



Colisée met beaucoup de moyens en œuvre pour garantir le bien-être des collaborateurs, mais il y a encore beaucoup à faire pour (re)motiver et recruter. Cette réalité s'est encore accentuée depuis la crise sanitaire : nous devons redonner du sens au lien entre le soin que nous proposons et le bien-être qui en découle. Il est fondamental de rappeler que nos métiers sont importants, qu'ils jouent un rôle social crucial.

Anne-Charlotte Cambresier



En 2022, Colisée a dû faire face à la problématique de pénurie de personnel. Si l'entreprise a fortement investi dans la formation de ses collaborateurs, il est essentiel de continuer ainsi, et même d'aller plus loin en montrant la voie aux autres entreprises du secteur. Les collaborateurs de terrain sont ceux qui permettent à Colisée de proposer des prestations de haute qualité !

Jean-Alain Margarit



Colisée doit faire face à un véritable défi humain. Il s'agit de recruter, de former, d'accompagner, de rémunérer justement. L'objectif statutaire autour de la qualité de vie des équipes et la revalorisation des métiers du grand-âge a donc tout son sens pour l'avenir de l'entreprise et pour sa capacité à mener à bien sa mission.

Maxime Holder



Le regard de **Guillaume Desnoës**,
Co-fondateur d'Alenvi

“ La transition démographique doit être vue comme une opportunité de créer des métiers qui ont du sens. ”

Quel constat faites-vous sur l'attractivité des métiers du grand-âge ?

Nos sociétés sont confrontées à l'enjeu du vieillissement de la population et à ses conséquences directes : perte d'autonomie, isolement, augmentation de la prévalence des maladies neurodégénératives. Pourtant, on constate un paradoxe : alors que le besoin est identifié, grandissant, le désintérêt est de plus en plus marqué pour ces métiers, peu valorisés.

La transition démographique ne doit pas engendrer du mécontentement, de la précarité, du mal-être au travail. Elle doit être vue comme une opportunité : celle de créer des emplois qui ont du sens.

En fondant Alenvi, nous voulions ainsi proposer un service d'aide à domicile qui offre un cadre de travail responsabilisant et valorisant pour les auxiliaires de vie.

Quelles sont les pistes pour renforcer l'attractivité du secteur du grand-âge ?

Un des premiers leviers est de redonner du sens à ces métiers. Il me semble que le choix de devenir une entreprise à mission participe pleinement à cet objectif. Adopter cette qualité ouvre la voie à une convergence des engagements ESG avec l'ensemble des parties prenantes. Par exemple, en promouvant l'habitat partagé, on agit sur le mieux-vieillir en favorisant les liens intergénérationnels et en contribuant à recréer de la sociabilité. Et si, en plus, on le fait en réhabilitant des lieux existants selon des normes environnementales, ces habitats peuvent contribuer à la sobriété énergétique. Dans le cas de Colisée, de vrais cercles vertueux sont mis en

place autour de la restauration en agissant à la fois sur la qualité de vie des résidents (en matière de plaisir et de santé) et sur la planète, en favorisant les circuits courts et en limitant les déchets. Un autre levier auquel je crois beaucoup est l'autonomisation des équipes en évitant les processus trop verticaux, en favorisant les évolutions de carrière ou, tout simplement, en permettant à chacun de s'épanouir dans son poste. Nous le constatons : cette approche réduit l'absentéisme et renforce l'implication des collaborateurs.

Et le rôle de la formation ?

Il est évidemment central, en particulier pour encourager l'autonomie. Ce sont des métiers dans lesquels la formation continue est indispensable. Elle permet aussi les évolutions de carrière, par exemple en passant du soin à l'encadrement.

L'offre actuelle a parfois trop tendance à tout centrer sur l'aspect technique de ces métiers. Or, ils sont composés à 95 % de relations humaines, avec les résidents, leurs proches, les équipes, les différents intervenants. Il faut donc encourager les *soft skills*, le savoir-être, mais aussi mettre en place des formations autour de la gestion des émotions, du développement de la communication en groupe, de la collaboration... C'est la vision que nous avons développée avec Compani.

L'enjeu est vraiment de mettre en adéquation les référentiels de formation et la réalité du métier. Parce que derrière, c'est la vision culturelle et sociétale de ces emplois qui doit changer. Nous devons montrer que ce sont des métiers du lien, des carrières professionnelles valorisantes et épanouissantes.

Bonnes pratiques

Colisée développe et accélère la formation des équipes

• L'OSS ACADEMY ET L'EXECUTIVE MBA DIRECTEUR D'ÉTABLISSEMENT

En Italie, deux parcours de formation ont été mis en place. Le premier, l'OSS Academy, offre une formation de six mois au métier d'aide-soignant. Elle s'articule autour de cours et de stages dans des établissements médicalisés et permet d'obtenir un diplôme reconnu par l'État. Le second, l'Executive MBA Directeur d'établissement, est organisé en partenariat avec la LIUC Business School. Sur deux ans, ce MBA propose aux directeurs d'établissement un cursus autour des nouveaux enjeux, en particulier réglementaires, des métiers du grand-âge.

• É-CLORE

En France, une importante initiative de formation digitale, é-Clore, est proposée à tous les agents des services hospitaliers (ASH) de Colisée, en complément des parcours déjà existants. Cette formation est préqualifiante, garantissant une professionnalisation des ASH, et une première étape dans le parcours de formation d'aide-soignant.

Structurée en 80 heures d'enseignement à distance, et basée sur les valeurs CORE, é-Clore a pour objectif de développer et de renforcer les compétences des ASH, de leur permettre d'assurer, en toute sécurité, les fonctions d'accompagnement des résidents et des patients.

À fin 2022, le programme compte plus de 600 inscrits, et 40 % ont déjà finalisé et réussi leur formation, et souhaitent poursuivre vers un parcours qualifiant. L'objectif est que chaque ASH bénéficie à l'avenir de cette « première marche » de formation. Trois à quatre nouvelles promotions devraient voir le jour en 2023.

• CORE INTERNATIONAL ACADEMY

En 2022, Colisée a créé la Core International Academy. Pendant un an, les directeurs de site européens ont participé à un programme de leadership comportant des masterclass avec des personnalités inspirantes, des ateliers et des

modules d'e-learning.

Les objectifs principaux sont de renforcer la culture d'entreprise et de créer une communauté d'échanges qui permette aux directeurs d'échanger, de s'inspirer et de réfléchir ensemble. Ce programme se terminera par un hackathon.

Favoriser l'actionnariat salarial

Le partage de la valeur est une conviction forte chez Colisée. Dès 2021, en France, en Belgique et en Espagne, et avec une nouvelle campagne en France en 2022, les collaborateurs ont eu la possibilité de devenir actionnaires de l'entreprise au travers d'un Fonds commun de placement d'entreprise (FCPE).

L'actionnariat salarié permet de participer au projet d'entreprise commun et de s'engager pour une réussite collective.



**Plus de 1 700
collaborateurs**
ont souscrit au Fonds
commun de placement
d'entreprise (FCPE)
en 2021 et 2022

Bonnes pratiques

Mesurer pour assurer l'équité salariale

Attentif au partage équilibré de la valeur créée par l'entreprise, Colisée mesure les écarts de rémunération, et s'attache à maintenir au maximum un facteur de 1 à 20 entre la rémunération la plus élevée et la rémunération médiane (ratio d'équité salariale) dans chacun des pays d'implantation.

Le ratio d'équité salariale limité à 9 en 2022

Le Comité d'entreprise européen (CEE)

La mise en place du CEE a débuté en 2022 avec la constitution du groupe spécial de négociation composé de 12 membres de délégations syndicales représentant les quatre pays européens où opère Colisée. Il s'est réuni pour la première fois en janvier 2023.



PILIER 3

Réduire l'impact de nos activités, protéger notre qualité de vie sur la planète



AVIS DU COMITÉ DE MISSION

Le Comité relève l'engagement de Colisée sur les sujets environnementaux.

Colisée a atteint la quasi-entièreté de ses objectifs opérationnels en redoublant d'exigence sur sa trajectoire carbone, aujourd'hui scientifiquement validée par la *Science Based Targets initiative* (SBTi).

Le contexte inflationniste a rendu plus difficile la progression sur la part d'électricité verte, mais le Comité encourage à poursuivre la dynamique et est confiant sur l'atteinte de l'objectif à l'horizon 2025.

Indicateurs clés

INDICATEURS	RÉSULTATS 2022	OBJECTIFS 2025	COMMENTAIRES
Intensité carbone ¹	122 t eq. CO₂ par million d'euros de chiffre d'affaires	Alignement avec l'Accord de Paris	①
Émissions de gaz à effet de serre (GES) ¹	178 kt eq. CO₂	Alignement avec l'Accord de Paris	②
Part d'électricité verte ¹	75 %	100 %	③
Part d'alimentation responsable servie en restauration ²	62 %	70 %	④

① Colisée réalise pour la troisième année son bilan carbone et précise l'analyse et les facteurs d'émissions utilisés pour limiter l'incertitude et optimiser le pilotage de sa trajectoire. L'intensité carbone de Colisée a diminué de 10 %.

② Les émissions moyennes d'un habitant chez Colisée en Europe sont en baisse : 6,2 tonnes équivalent CO₂ contre 6,7 en 2021. À titre comparatif, les émissions moyennes d'un Européen s'élèvent à 6,9 tonnes équivalent CO₂.³

③ La part d'électricité verte atteint 75 % en 2022. L'objectif de 100 % est atteint pour la Belgique, mais il ne l'est pas encore en France, en Espagne et en Italie.

④ Colisée poursuit son travail avec ses partenaires, afin d'assurer un approvisionnement responsable pour les établissements.

¹ Périmètre : ensemble des pays et des activités, excepté les services à domicile.

² Périmètre : ensemble des pays, uniquement les maisons médicalisées.

³ Source : Étude 2021 – Service des études et des statistiques (SDES) du ministère de la Transition écologique et Solidaire, aujourd'hui ministère de la Transition écologique et de la Cohésion des territoires.

Regards des membres du Comité de mission



Face au changement climatique, Colisée peut aller encore plus loin et mener des actions plus fortes. Selon moi, l'un des leviers est l'évolution de notre alimentation. La transition énergétique passera aussi par la transition alimentaire. Colisée a déjà privilégié les achats auprès de fournisseurs locaux. Et une réflexion est en cours sur la diversification des sources de protéines. Pourquoi ne pas proposer, par exemple, deux jours de menus végétariens par semaine dans tous les établissements ?

Estelle Prot



La transition écologique est un sujet fondamental et de plus en plus fédérateur car il parle à tous, collaborateurs comme clients. Nous avons un vrai rôle à jouer en tant qu'établissement de par notre empreinte environnementale. Et je suis persuadée que notre engagement et nos actions sur ce sujet convaincront des personnes de nous rejoindre ou de venir habiter un de nos établissements.

Anne-Charlotte Cambresier



L'un des faits les plus marquants de 2022 a touché l'ensemble des Français et des entreprises : la flambée inédite de l'inflation et une crise énergétique impactant fortement les coûts. Colisée a, depuis quelques années déjà, anticipé non pas la crise, mais l'importance vitale pour l'avenir de la transition énergétique au niveau d'une structure. Cette crise nous enseigne que l'entreprise a pris, avant d'autres, le bon virage.

Jean-Alain Margarit



Le regard de **Thibault Ben Khelil**,
Directeur Conseil chez GreenFlex

“ Il faut pouvoir garantir le même confort aux résidents tout en les sensibilisant sur le sujet du climat. ”

Pouvez-vous nous préciser les enjeux liés à la réalisation et aux résultats de ce troisième bilan carbone pour Colisée ?

Comme pour les précédents bilans carbone, une implication sans faille des différents pays était nécessaire. Plus particulièrement sur ce troisième bilan carbone, Colisée a dû traiter plusieurs enjeux : une analyse des achats de produits et services plus fine permettant de mieux piloter les données et de mettre en œuvre des actions plus ciblées, un changement de périmètre avec le rajout de nouveaux établissements. Il s’agit également de comprendre la variation des émissions de gaz à effet de serre (GES) et de les expliquer en interne et en externe.

Quels sont les leviers de réduction les plus importants ?

Les leviers pour réduire les émissions de GES sont nombreux : des achats bas carbone, le développement d’efficacité et de sobriété énergétique, l’achat d’énergies renouvelables, le développement d’une flotte de véhicules électriques et davantage de circularité. Il s’agit d’impliquer et de responsabiliser tous les métiers pour déployer efficacement les mesures de réduction et garantir leur suivi. Spécifiquement pour Colisée, il s’agit de modifier le rapport aux résidents, en leur garantissant le même confort tout en les sensibilisant et les impliquant sur le sujet du climat.

Quels sont les liens entre la réalisation d’un bilan carbone et une trajectoire de réduction basée sur la science ?

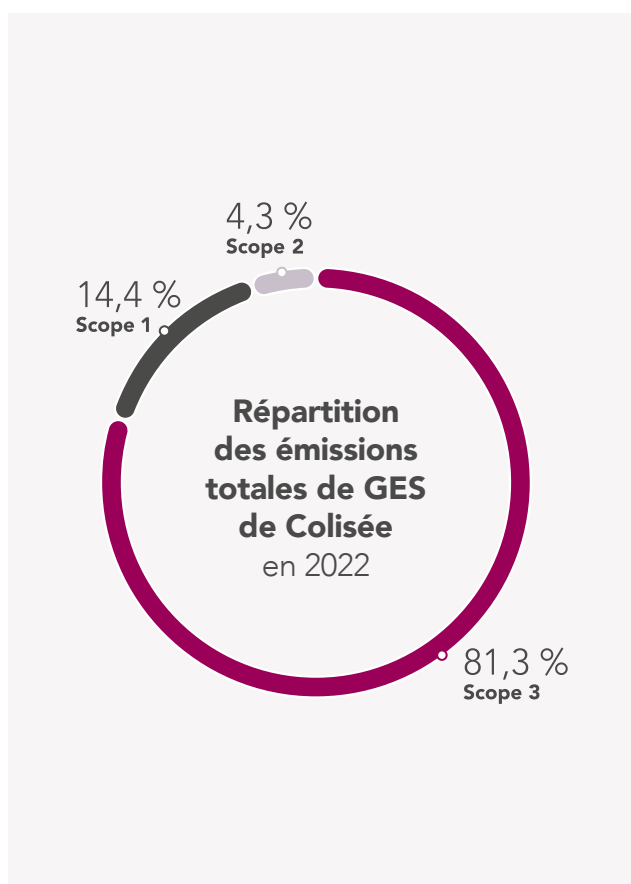
Un bilan carbone ne débouche pas nécessairement sur des objectifs ambitieux de réduction des émissions de GES, mais plutôt sur une identification de mesures à mettre en œuvre. Pour aller plus loin, des milliers d’entreprises développent aujourd’hui des trajectoires de réduction des émissions dites *Science Based*, compatibles avec l’urgence climatique. Cela a pour avantage de pousser l’ambition et de transformer les entreprises en profondeur. C’est également le meilleur moyen d’être reconnu sur le sujet. Toutefois, se fixer des objectifs ambitieux ne suffit pas, il faut être capable de les tenir !

Bonnes pratiques

Déployer une stratégie bas carbone alignée avec l'Accord de Paris

Née en 2015, *Science Based Targets initiative* (SBTi) accompagne et conseille les entreprises qui souhaitent définir des objectifs de réduction de leurs émissions de gaz à effet de serre (GES) compatibles avec l'urgence climatique. Elle évalue dans ce cadre de manière indépendante les stratégies de décarbonation des entreprises.

Pour être validées, ces dernières doivent inclure des objectifs de réduction pour les scopes 1 et 2, ainsi que pour le scope 3 s'il représente plus de 40 % des émissions totales de l'entreprise.



Concrètement, ces scopes d'émissions de GES (définis dans l'ISO 14064) sont décrits ainsi :

- **Le scope 1** concerne les émissions directes liées à l'activité d'un organisme – soit dans le cas de Colisée les émissions liées à la consommation de gaz des sites et au carburant des véhicules de société.
- **Le scope 2** concerne les émissions indirectes liées à la consommation d'énergie – soit dans le cas de Colisée sa consommation d'électricité.
- **Le scope 3** est celui des autres émissions indirectes. Pour Colisée, c'est le scope le plus important et il recouvre notamment les émissions liées aux achats de biens ou de services, aux déplacements des collaborateurs et des visiteurs ou encore à la gestion des déchets générés.

En 2022, SBTi a confirmé la validité de la trajectoire de Colisée ainsi que celle de ses objectifs pour 2030, à savoir :

- réduire les émissions de GES des scopes 1 et 2 **de 42 %, en absolu, d'ici à 2030** par rapport à l'année de référence 2020 ;
- réduire les émissions de GES du scope 3 **de 52 %, par million d'euros de chiffre d'affaires, dans le même délai.**

Bonnes pratiques

L'énergie verte, un engagement sincère mais soumis à des contraintes économiques

Si l'objectif de 100 % d'électricité verte est atteint en Belgique, il ne l'est pas encore dans les autres pays. En France, les récentes évolutions de périmètres ont ralenti cette progression, même si les établissements ayant rejoint Colisée en 2022 sont à présent entièrement fournis en électricité verte. En Espagne et en Italie, les coûts ayant augmenté de manière considérable, Colisée n'a pas souhaité souscrire de nouveaux contrats dans un contexte inflationniste pénalisant. Par ailleurs, Colisée a également acheté une part minoritaire d'*Energy Attribute Certificate* (EAC) pour augmenter la proportion d'électricité verte dans sa consommation globale.

En 2023, les efforts en faveur de la sobriété énergétique sont poursuivis pour atteindre l'objectif de 100 % d'électricité verte. À titre d'exemple, certains établissements de Colisée France sont entièrement alimentés en biogaz depuis 2022 et un plan de sobriété en dix engagements a été mis en place à l'hiver 2022-2023. Celui-ci comprend notamment la sensibilisation et la formation des collaborateurs, l'utilisation d'Ecowatt ou encore l'accélération de l'installation des bornes de recharges électriques pour voitures sur l'ensemble des établissements en France.

Vers une alimentation plus responsable

Les achats constituent le poste d'émissions de gaz à effet de serre (GES) le plus important chez Colisée, dont près d'un tiers est directement lié à l'alimentation. Quand cela est possible, la priorité est donnée aux produits locaux, de saison et labellisés. Les repas sont faits maison, ce qui permet notamment de promouvoir les modes de cuisson peu énergivores. Le choix des matières premières est donc essentiel.

“ Avec Transgourmet, nous voulons rendre accessible au plus grand nombre la meilleure alimentation possible. C'est précisément ce que nous faisons au quotidien avec les équipes de Colisée. Depuis plusieurs années, nos ambitions sont fortes autour du développement de nos offres responsables. Nous mettons à la disposition des établissements Colisée plus de 3 500 produits locaux sur toute la France. Notre priorité commune est de poursuivre la mise en avant et le *sourcing* de produits locaux. Notre entreprise s'appuie sur un modèle unique, le « *One Stop Delivery* ». Il permet aux établissements Colisée de recevoir tous leurs produits en une seule fois, du jour pour le lendemain, partout en France. Il s'agit d'un service qui contribue à réduire notre empreinte environnementale, qui place nos équipes au cœur d'un service à forte valeur ajoutée, et qui donne accès à des produits beaux, bons et sains.

Éric Decroix,
Président de Transgourmet France

Bonnes pratiques

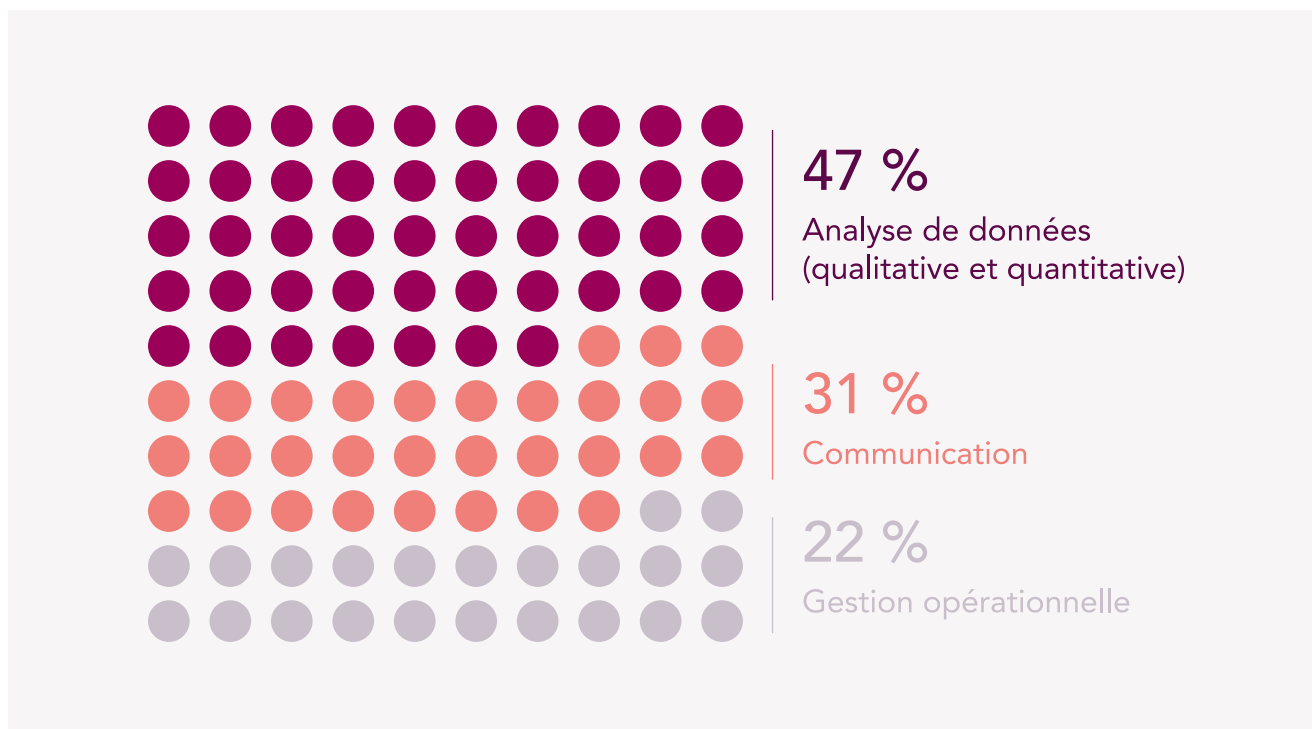
EcoJardin chez Colisée : une première labellisation en 2022

Le label EcoJardin certifie la gestion écologique des espaces verts. Il se base sur des audits menés par des organismes indépendants et réalisés sur des grilles d'évaluation communes. Il a pour objectif de guider les jardiniers et les gestionnaires d'espaces verts vers de bonnes pratiques.

En 2022, la Résidence Herri Burua à Arbonne est le premier établissement Colisée à obtenir le label EcoJardin ! Le psychomotricien de l'établissement a mis en place une gestion écologique rigoureuse des jardins. Il a en parallèle impliqué les résidents dans toute cette démarche, ce qui permet à la fois de travailler sur la psychomotricité en extérieur (marche sur sol meuble, coordination avec du jardinage, cueillette en équipe pour créer du lien social, stimulation gustative en cuisinant les fruits du jardin...) et de les sensibiliser à des enjeux écologiques.



Les moyens dédiés à la mission



Les membres de l'équipe Corporate ESG gèrent les différents sujets transversaux liés au développement durable et à la responsabilité sociétale, qui sont intrinsèquement liés à la mission de Colisée.

Cependant, dans cette équipe, du temps spécifique est dédié au suivi interne de la mission de l'entreprise (suivi opérationnel de la mission, challenge d'indicateurs opérationnels, organisation des réunions du Comité de mission, coordination de l'OTI...).

Certains moyens sont notamment mis à disposition des membres du Comité de mission pour comprendre les enjeux de l'entreprise et prendre des initiatives pertinentes au regard de la mission et de ses objectifs (par exemple : l'enquête BVA avec l'étude de marchés sur le NPS).

Nous continuerons à mettre à disposition du Comité les moyens pour suivre et mener à bien la mission de Colisée et ses objectifs.

**Un investissement
d'environ 300 000 euros HT
dédié au management
de la mission
dans son ensemble**

PARTIE 3.

Nos activités en Europe



France

Nicolas Noesser
CEO France



Laurent Ostrowsky
CEO Onela



Nos actions sont guidées par la tendance du « bien vieillir à domicile », tant pour les bénéficiaires que pour les aidants. À travers nos 63 agences, notre engagement se matérialise aujourd'hui par près de 3 millions d'heures de travail auprès de 11 000 clients.

Laurent Ostrowsky, CEO Onela

Entretien avec
Nicolas Noesser, CEO France

Quel bilan faites-vous de 2022 ?

2022 a clairement été une année de défis. L'actualité a touché notre secteur de plein fouet : sur le plan sanitaire, avec la sortie de la crise, mais aussi sur le plan médiatique, avec les enquêtes et les répercussions que l'on connaît, et enfin, bien sûr, sur le plan économique avec l'inflation. Mais relever ces défis nous a permis de nous recentrer sur les vrais sujets, au moment même où plus de 50 établissements rejoignaient Colisée France : œuvrer quotidiennement pour un service de qualité en faveur des résidents qui nous font confiance, faire du bien-être des équipes un axe d'attention majeur et, enfin, ne jamais cesser de questionner l'impact que nous avons sur notre environnement au sens large.

Comment avez-vous fait vivre la mission de Colisée ?

La mission de Colisée a été une vraie boussole, un cap ! Elle a guidé nos réflexions et nos décisions dans cette période complexe.

Quel événement marquant de 2022 reprenez-vous ?

Nous avons remporté cinq trophées au palmarès des meilleures maisons de retraite et résidences services senior (Maison de Retraite Sélection - MDRS). J'y vois la récompense de l'esprit d'innovation des directrices et directeurs et de leurs équipes, qui ont été à l'origine de nombreuses initiatives locales. Et c'est également l'illustration de la force de notre mission et de son intérêt : valoriser les résidents, leurs envies, leurs désirs, et l'engagement des équipes. Ces réalisations participent à changer le regard sur les personnes que nous accueillons et sur nos métiers.

TÉMOIGNAGE

« Nous avons à cœur de mettre en lumière résidents et collaborateurs en dehors de nos murs. C'est ce que nous avons pu faire à Dijon, grâce à une exposition immersive¹, « Portraits d'amour », accompagnée d'épisodes de podcast où des seniors retraçaient leur vie amoureuse. Une belle manière de valoriser la créativité de nos collaborateurs et de véhiculer une image positive de Colisée, tout en montrant ce que nous sommes : des lieux de vie !

Claire Ricci, Directrice de la maison médicalisée Ducs de Bourgogne, à Messigny-et-Vantoux

¹ Lien de l'initiative : <https://www.maison-retraite-selection.fr/palmares-mdrs/ehpad/6982-les-ducs-de-bourgogne.html>

Belgique

Guido Perremans
CEO Belgique



Entretien avec
Guido Perremans, CEO Belgique

Quel bilan faites-vous de 2022 ?

L'année a d'abord été celle du retour à la normale, avec la levée de la plupart des restrictions liées à la crise sanitaire. Nous avons également été confrontés à l'inflation, en particulier en ce qui concerne l'énergie et les produits alimentaires. Enfin, deux bonnes nouvelles : des retours très positifs de nos clients et l'augmentation par le gouvernement du nombre d'inspections dans les établissements médicalisés.

Comment avez-vous fait vivre la mission de Colisée ?

Nous avons mis en place trois programmes importants, un par pilier. Le premier, Armonea 2.0, propose des soins personnels pour les résidents,

une initiative encore unique en Belgique. La moitié des résidents en bénéficie à ce jour. Pour notre personnel, nous avons lancé les campagnes « SamenSterkers » et « Ensemble+forts », et mis à disposition une nouvelle application interne, *Colisée Connect*, qui donne accès au planning, aux actualités ou encore à nos modules de formation. Enfin, côté énergie, nous avons lancé *e-maze*, un outil de suivi de la consommation.

Quel événement marquant de 2022 retenir-vous ?

La mise en place de l'application *Colisée Connect* a été un réel succès. En tout, 70 % du personnel l'utilise. Elle favorise la communication sur des sujets personnels comme professionnels.

TÉMOIGNAGE

“ Le lancement de *Colisée Connect* a été une véritable innovation. Elle nous permet d'optimiser la communication envers et entre les équipes, et elle leur donne accès à de nombreuses fonctionnalités telles que leur planning, les formations disponibles ou les avantages salariés. Tout le monde y gagne. C'est un exemple parfait de la manière dont nous voulons nous présenter au monde extérieur en tant qu'employeur.

Barbara Hartert, Communication Manager

Espagne

Gerard Sanfeliu
CEO Espagne



Entretien avec
Gerard Sanfeliu, CEO Espagne

Quel bilan faites-vous de 2022 ?

L'année a été marquée par les conséquences de la crise sanitaire ainsi que par la crise énergétique que nous connaissons aujourd'hui. Inévitablement, les personnes âgées ont été impactées. Dans un contexte global marqué par le vieillissement de la population, il est crucial de trouver de nouveaux modèles d'accompagnement du grand-âge. Sensibiliser les jeunes générations notamment est indispensable !

Comment avez-vous fait vivre la mission de Colisée ?

Nous avons progressé sur notre engagement en faveur de la diversité, de l'environnement et de l'éthique. Et nous avons particulièrement insisté sur l'amélioration de l'autonomie et de la santé.

Bien sûr, de nombreux défis doivent être encore relevés ! Nous souhaitons continuer à changer le regard que la société porte sur le grand-âge. En étant toujours plus transparents et en renforçant également l'engagement de nos équipes au quotidien.

Quel événement marquant de 2022 reprenez-vous ?

Le projet « *Como en casa* » mis en place dans notre établissement de Gijón est le plus significatif : il dessine ce que vont devenir nos maisons médicalisées en Espagne. Nous avons complètement repensé dans ce cadre l'accompagnement des résidents, grâce au concept de « soins centrés sur le patient » (*Person Centered Care*). Nous avons aussi revu l'organisation interne et nous nous sommes ouverts sur l'extérieur en encourageant les échanges avec les communautés locales. C'est un véritable nouveau projet de vie pour les résidents et nos équipes.

TÉMOIGNAGE

“ En 2022, nous avons transformé notre établissement et développé de nouveaux services de soin, d'autres formes de thérapies. Nos équipes ont donc été formées pour répondre à ces évolutions. Ce projet, véritablement centré autour de la personne, nous porte au quotidien. Il nous permet de contribuer très concrètement au bien-vieillir !

Paloma Ordieres, Directrice du Colisée Plaza Real Gijón

Italie

Fabio Massimo Ragusa
CEO Italie



Entretien avec
Fabio Massimo Ragusa, CEO Italie

Quel bilan faites-vous de 2022 ?

La première moitié de l'année a été marquée par une nouvelle vague pandémique. L'expérience acquise depuis février 2020, comme les campagnes de vaccination, en a heureusement facilité la gestion. Puis, la crise énergétique nous a incités à accélérer nos efforts en matière de sobriété. Un autre axe important a été l'intégration de nouveaux collaborateurs dans l'équipe, avec toujours la mission d'améliorer la qualité de vie des résidents et de travail de nos équipes.

Comment avez-vous fait vivre la mission de Colisée ?

2022 a été une année très riche ! En interne, les outils *Portal* et *MyColisée* ont été déployés

en Italie. Nous nous sommes engagés à améliorer significativement la qualité de nos services, et en particulier ceux relatifs à la restauration. Sur le plan managérial, des masters spécifiques dédiés aux managers ont été rendus accessibles, aux niveaux national et international.

Nous avons aussi renforcé nos liens externes, notamment avec les proches des résidents grâce, par exemple, à des rencontres pédagogiques en ligne, et nous avons organisé des actions au niveau local, comme le Marathon Alzheimer.

Quel événement marquant de 2022 reprenez-vous ?

Nous avons noué un partenariat national avec la *Fondazione Maratona Alzheimer* pour soutenir la recherche sur la maladie d'Alzheimer. Pendant le mois de sensibilisation à cette maladie, en septembre, nous avons organisé un événement sur une journée.

TÉMOIGNAGE

“ Notre partenariat avec la *Fondazione Maratona Alzheimer* nous permet de soutenir activement la recherche sur cette maladie. À Milan, la journée dédiée au Marathon Alzheimer a réuni invités, familles, professionnels de santé et représentants locaux dans un même esprit de groupe. Cet événement a permis de nous sensibiliser aux problématiques spécifiques de cette maladie... pour ne pas oublier ceux qui oublient.

Gianpaolo Boldori, Directeur de la maison médicalisée Milano Affori



Pour aller
plus loin

ACCORD DE PARIS

<https://www.un.org/fr/climatechange/paris-agreement>

ALMA PARIS

<https://alma-paris.org/>

AVIS CLIENTS CHEZ COLISÉE

<https://www.colisee-group.com/wedoxa/>

BETTER WORLD

<https://www.better-world.io/>

FRANCE ASSOS SANTÉ

<https://www.france-assos-sante.org/>

FRANCE ALZHEIMER

<https://www.francealzheimer.org/>

IDAY

<https://www.iday.fr/fr>

LABEL ECOJARDIN

<https://www.label-ecojardin.fr/>

MINI NUTRITIONAL ASSESSMENT (MNA®)

<https://www.nutripro.nestle.fr/outil/mini-nutritional-assessment>

OLD'UP

<https://www.oldup.fr/>

RAPPORT DU COMITÉ DE MISSION DU GROUPE LA POSTE

<https://www.lapostegroupe.com/fr/actualite/1er-rapport-du-comite-de-mission-du-groupe-la-poste>

RAPPORTS DU COMITÉ DE MISSION DES ENTREPRISES RÉFÉRENCÉES

<https://www.observatoiredessocietesamission.com/rapports-de-mission/>

RAPPORT DU COMITÉ DE MISSION DE LA COMMUNAUTÉ DES ENTREPRISES À MISSION

<https://www.entreprisesamission.org/rapports-activite-comite-mission-2021/>

SCIENCE BASED TARGETS INITIATIVE (SBTI)

<https://sciencebasedtargets.org/>

SERVICE DES DONNÉES ET ÉTUDES STATISTIQUES (SDS) DU MINISTÈRE DE LA TRANSITION ÉCOLOGIQUE ET DE LA COHÉSION DES TERRITOIRES

<https://www.statistiques.developpement-durable.gouv.fr/>

Lexique

- **Émissions de gaz à effet de serre (GES)** : total des émissions de GES sur les scopes 1, 2 et 3.
- **Index de l'égalité professionnelle femmes-hommes** : chaque année, les entreprises d'au moins 50 salariés doivent calculer et publier sur leur site internet, de manière visible et lisible, la note globale de l'index de l'égalité professionnelle femmes-hommes, ainsi que la note obtenue à chacun des indicateurs le composant. L'index de l'égalité professionnelle femmes-hommes a été initié en France par la loi avenir professionnel de 2018. Calculé sur 100 points, il est composé de quatre à cinq indicateurs, selon la taille de l'entreprise : écart de rémunération femmes-hommes, écart de répartition des augmentations individuelles, nombre de salariées augmentées à leur retour de congé de maternité, parité parmi les dix plus hautes rémunérations.
- **Intensité carbone** : rapport des émissions de GES (scopes 1, 2 et 3) au chiffre d'affaires.
- **Mini Nutritional Assessment** : le *Mini Nutritional Assessment* (MNA[®]) est une méthode simple et rapide d'identification des personnes âgées souffrant de malnutrition ou présentant un risque de malnutrition. Il identifie ce risque chez les résidents avant toute perte de poids grave ou tout changement du taux de protéines sériques.
- **Net Promoter Score (NPS)** : indicateur évaluant la probabilité qu'un client ou proche/collaborateur recommande l'établissement/l'entreprise à son entourage. Ce score est calculé comme la différence entre le % de promoteurs (score de 9 ou 10) et le % de détracteurs (score de 0 à 6). Ce score peut évoluer entre - 100 et + 100.
- **Nombre d'avis clients et proches collectés et vérifiés par WeDoxa** : la somme des avis formulés par les résidents ou leurs proches, vérifiés et publiés par WeDoxa, un tiers indépendant.
- **Nombre d'équivalent temps plein pour 100 résidents** : nombre de collaborateurs payés en équivalent temps plein – permanents, non permanents, intérimaires – pour 100 résidents, en maisons médicalisées (basée sur la durée légale du travail en France).
- **Part d'alimentation responsable servie en restauration** : part de l'alimentation (y compris boissons) issue des produits responsables (locaux, bio, labellisés) dans les dépenses totales de restauration.
- **Part d'électricité verte** : part d'électricité générée par panneaux solaires ou d'origine garantie dans la consommation totale d'électricité.
- **Part de résidents disposant d'un plan d'accompagnement personnalisé actualisé** : part des résidents ayant un plan d'accompagnement personnalisé mis à jour dans les six derniers mois, un mois après leur entrée. Ce plan vise à adapter toutes les activités proposées en fonction d'objectifs spécifiques au résident et évalués avec l'équipe et les proches.
- **Part de résidents hospitalisés** : part de résidents ayant été hospitalisés pendant plus d'un jour.
- **Part de résidents ne prenant pas de médicaments psychoactifs** : part de résidents ne prenant pas de médicaments psychoactifs : antidépresseurs, neuroleptiques, hypnotiques et anxiolytiques.
- **Part de résidents sans contention physique** : part de résidents n'ayant aucune contention physique. Par contention physique est entendue toute mesure appliquée à un résident qui limiterait sa liberté de mouvement, son activité physique ou l'accès normal à toute partie de son corps (combinaisons, ceintures, barrières, etc.).
- **Science Based Targets initiative (SBTi)** : la *Science Based Targets initiative* est une approche collective (réunissant plusieurs institutions) visant à accompagner les entreprises dans la réduction des émissions de gaz à effet de serre (GES) responsables du dérèglement climatique. Les entreprises rejoignant la SBTi s'engagent à définir des objectifs de réduction de leurs émissions de GES, conformément aux préconisations scientifiques de l'Accord de Paris.
- **Taux d'absentéisme** : nombre de jours d'absence incluant : les accidents de travail, les arrêts maladie et les absences injustifiées, rapporté au nombre de jours théoriquement travaillés sur le mois.
- **Taux de fréquence des accidents de travail** : nombre total d'accidents du travail avec arrêt de travail d'au moins un jour par rapport au nombre total d'heures travaillées au cours du mois x 1 000 000.
- **Taux de gravité des accidents de travail** : nombre de jours d'arrêt liés à un accident du travail par millier d'heures travaillées.
- **Taux de turnover** : nombre de départs de collaborateurs permanents sur l'année rapporté à l'effectif permanent annuel moyen.

Remerciements

Nous remercions l'ensemble des équipes Colisée qui font vivre la mission de l'entreprise au quotidien.

Nous remercions les grands témoins qui ont participé à l'élaboration de ce rapport : Thibault Ben Khelil, Éric Decroix, Jocelyne Delattre, Guillaume Desnoës, Michel Destot, Natalie Rastoin, Daniel Ritter.

Nous remercions la Communauté des Entreprises à Mission pour le dynamisme qu'elle insuffle, ses apports méthodologiques et le partage d'expériences qu'elle met en œuvre.

Nous remercions notre Comité de mission pour son précieux soutien et ses contributions qui nous challengent et nous font avancer sur le chemin de notre mission.





COLISEE

WWW.COLISEE-GROUP.COM



www.linkedin.com/company/colisee/



www.colisee-group.com/nous-contacter