



LE
CONDENSÉ
DE NOS ACTIONS
RSE 2015

25 ans D'ENGAGEMENT

Entreprise familiale, née il y a plus de 25 ans à Nantes, d'abord spécialisée dans la construction et la gestion des maisons de retraite, Le Noble Age Groupe est aujourd'hui devenu un acteur global de santé. Implantés en France et en Belgique, ses cliniques de Soins de Suite et de Réadaptation (SSR), ses hôpitaux de jour, sa clinique psychiatrique, ses structures d'Hospitalisation À Domicile (HAD) et ses maisons de retraite (EHPAD et MRS*) accompagnent patients et résidents dans les différentes étapes de leur parcours de santé. Sa mission : *"Améliorer la qualité de vie des personnes temporairement ou durablement fragilisées dans un environnement accueillant et bienveillant, adapté à chacun et à tout âge"*.

* Maisons de Retraite et de Santé, équivalentes en Belgique des EHPAD en France.



▶ **1990**

1^{er} établissement
créé à Nantes (EHPAD)
40 salariés
2,50 M€ de CA

▶ **2006** ◀

(entrée en Bourse)
17 établissements
en France et en Belgique
1 000 salariés
65,7 M€ de CA

▶ **2011**

Création de **Nobilise**,
structure actionnariale
regroupant 40 managers

▶ **2014** ◀

Inauguration du **nouveau
siège social**, à Vertou,
près de Nantes, bâtiment
durable et respectueux
de l'environnement

▶ **2015**

Le Noble Age Groupe
fête ses **25 ans**
67 établissements
en France et en Belgique.
5 000 salariés
354,10 M€ de CA



Répondre

AUX DÉFIS DE DEMAIN

WILLY SIRET

DIRECTEUR GÉNÉRAL DÉLÉGUÉ
AUX OPÉRATIONS DU NOBLE AGE GROUPE

“ Acteur majeur du paysage médico-social et sanitaire français, notre Groupe porte des engagements forts aux plans social, sociétal, environnemental et économique. Sa conquête de l'avenir, affirmée par son plan stratégique bâti sur le long terme, n'oublie personne.

Notre démarche RSE se structure chaque jour un peu plus et fait naturellement écho à notre mission de “Soigner et prendre soin”, non seulement auprès de nos résidents ou de nos patients, mais aussi de manière plus globale, en tenant compte des aidants, des collaborateurs, des professionnels de santé, des partenaires et, à plus grande échelle, de l'environnement... Notre démarche passe par un dialogue régulier et engagé avec les familles, les collectivités territoriales et l'ensemble de nos parties prenantes. Elle repose aussi sur notre volonté de faciliter l'innovation sociale et sanitaire, pour mieux répondre aux besoins actuels et futurs de la société.

Ce document est le deuxième que Le Noble Age Groupe édite. Il s'agit d'un véritable condensé des actions que nos équipes mènent au quotidien dans nos établissements, pour prendre soin des ressources naturelles, pour agir en employeur responsable, pour innover et répondre aux enjeux de société, et pour encourager une vision économique durable.

En bref, ce condensé du rapport RSE 2015 révèle notre constante volonté de nous améliorer, d'anticiper les changements et de mobiliser l'intelligence collective.



APERÇU DES *Avancées* 2016



► SOCIÉTALES

- Le Noble Age Groupe souhaite développer les EHPAD Confort pour atteindre les 20 % de son parc installé en 2018.
- Il a l'ambition de confirmer la vitesse de croisière de ses structures d'HAD historiques (Saumur et Annecy), de mettre en vitesse de croisière celles de la région Centre (Val de Loire, Loir-et-Cher, Orléans-Montargis), de réussir la reprise de la structure de l'HAD Caux Maritime (Dieppe) et de finaliser la création de celle du Nord Seine-et-Marne (Serris).

► ENVIRONNEMENTALES

- En 2016, le Groupe a porté 15 projets de télémédecine et d'autres sont encore attendus en région Centre et Picardie, en cardiologie et gériatrie.
- Le Groupe espère diminuer fortement les déplacements de ses collaborateurs grâce à la visioconférence, en équipant progressivement l'ensemble de ses établissements d'ici au début de l'année 2017.
- En co-construction avec le service achats et les différents métiers, le Groupe poursuit sa politique d'achats qui privilégie le référencement de produits fabriqués à proximité, testés et choisis par les professionnels et les usagers concernés.

► SOCIALES

- 4 EHPAD ont expérimenté la démarche "Sens du service"* en 2015. Après cette première phase-test, dès mars 2016, la démarche a été lancée dans tous les EHPAD du Groupe.

* Nous expliquons et personnalisons nos offres de soin pour garantir la qualité et la pertinence de nos actions.

► ÉCONOMIQUES

- Le Groupe, par le choix de ses reprises d'établissements et la qualité de ses services, souhaite contribuer à la revitalisation des déserts médicaux.
- En 2016, le Groupe a poursuivi ses initiatives de collaboration entre le secteur public et privé.
- Dans le cadre de l'opération Nobilise, le Groupe a ouvert, pour la seconde fois, son capital aux managers ainsi qu'aux cadres du siège et des établissements.

LNA
SANTÉ
Soigner et prendre soin

LNA Santé, nouvelle marque grand public

En avril 2016, Le Noble Age Groupe a lancé sa nouvelle marque grand public, LNA Santé. Simple et claire, cette marque plus explicite regroupe tous les métiers et établissements du Groupe qui ont un lien direct avec la santé des personnes. Avec LNA Santé, le Groupe souhaite ainsi réaffirmer son positionnement d'acteur global de santé, référent dans la prise en charge des personnes fragilisées, sur les territoires dans lesquels il est implanté.

www.lna-sante.com

LNA
LE NOBLE AGE GROUPE

7, boulevard Auguste Priou
CS 52420
44124 Vertou Cedex - France
Tél. +33 (0)2 40 160 161



www.lenobleage-groupe.com

Le périmètre de ce Condensé du Rapport RSE 2015 correspond, sauf mention spécifique, à 55 établissements sur les 67 consolidés sur le périmètre financier (82 %), hors siège, et porte sur l'année civile 2015, du 1^{er} janvier au 31 décembre.

Innover

POUR RÉPONDRE AUX ENJEUX DE SOCIÉTÉ



ARLETTE SCHNEIDER

FILLE D'UNE RÉSIDENTE DE LA RÉSIDENCE TALANSSA (33)

« La santé demain pour moi, c'est, certes, chercher à augmenter l'espérance de vie, mais aussi essayer de maintenir un équilibre physique et psychique sans souffrance. C'est vivre dans un environnement adapté, confortable, en évitant le stress, avec une alimentation saine et variée. C'est aussi fuir la routine, occuper l'esprit (par des activités en tout genre : gym, massages, animations diverses...), avec des soignants professionnels, motivés et respectueux, portant une réelle attention aux soins et besoins quotidiens de la personne. »

1^{er} acteur privé de structures HAD en France et 3^e acteur national, tout statut confondu.

34

projets de recherche soutenus avec l'Association pour la Recherche sur Alzheimer.

6 EHPAD Confort à un tarif journalier de 65 € environ, représentant 725 lits.



Développer une autre façon de soigner

L'Hospitalisation À Domicile (HAD) est un dispositif de santé qui s'insère naturellement dans le parcours de santé des personnes fragilisées. Avec 7 structures d'HAD en France, Le Noble Age Groupe s'inscrit dans cette logique qui permet d'assurer des soins de qualité au domicile des patients, à un moindre coût pour la société.

Faciliter l'accès aux soins pour tous

Le Groupe élargit son offre de services en créant une nouvelle gamme hôtelière d'EHPAD : nos 6 EHPAD Confort, accessibles au plus grand nombre, proposent des tarifs modérés et intègrent des places d'habilitation à l'aide sociale. Si les EHPAD Élégance bénéficient d'une palette de services hôteliers plus large, les EHPAD Confort répondent aux mêmes exigences de qualité : forte médicalisation de l'établissement, organisation en unités de vie, management par des maîtresses de maison, etc.

Toujours mieux répondre aux mutations de la société

Le Groupe s'adapte en continu aux besoins des personnes et à l'évolution de la santé en général. Aux côtés de l'Association pour la Recherche sur Alzheimer, nos professionnels apportent aux scientifiques un éclairage précieux sur le quotidien de la maladie. Certains établissements organisent également des Cafés Alzheimer pour favoriser les échanges entre les proches et les professionnels.

Agir

EN EMPLOYEUR RESPONSABLE

Valoriser les talents et le sens du service

Le Groupe s'attache à développer les talents de ses collaborateurs et leur employabilité. Grâce aux formations régulières dispensées dans tous nos établissements par LNA Formation, notre organisme de formation interne, et à la démarche "Sens du service" impulsée en 2015 dans nos EHPAD, nos équipes soignantes et non-soignantes ont ainsi les moyens de s'impliquer, au quotidien, dans une relation de qualité avec les patients et résidents.

ROMAIN OLIVIER
ERGOTHÉRAPEUTE DE LA RÉSIDENCE CREISKER ET FORMATEUR PRAP*



« La santé de demain passe avant tout par des salariés bien dans leur peau et bien dans leur tête ! En effet, la santé des patients et résidents que nous accueillons dépend de la bonne santé mentale et physique des salariés. Pour cela, il faut privilégier la formation, la prévention des risques, l'utilisation du bon matériel au bon moment et de la bonne façon. Cela permet d'instaurer un climat de confiance et une bonne relation entre tous. »

*Prévention des Risques liés à l'Activité Physique

Favoriser le dialogue social

Le Groupe est convaincu qu'une politique volontariste en matière de dialogue social est source de réussite durable pour l'entreprise. C'est pourquoi, il a notamment signé, en 2015, des accords d'intéressement qui visent à favoriser l'engagement de chaque collaborateur et à valoriser le travail du collectif.

Garantir le bien-être des salariés

Nos collaborateurs sont exposés aux risques liés à la manutention. Pour garantir leur santé et leur bien-être, nous avons initié une démarche de Prévention des Risques liés à l'Activité Physique (PRAP) en déployant, en interne, un vaste dispositif de formation et de sensibilisation.

50i formateurs répartis dans nos établissements pour animer l'école de formation interne, LNA Formation.

4 500

collaborateurs (issus de 55 établissements) concernés par des accords d'intéressement signés ou en vigueur en 2015.

22

établissements qui, depuis le lancement en 2014, ont mis en place la formation d'acteurs PRAP, soit au total 163 acteurs certifiés PRAP.

Prendre soin

DES RESSOURCES NATURELLES

Réduire notre consommation d'énergie

Pour minimiser notre impact sur l'environnement, nous veillons à construire des bâtiments intelligents peu consommateurs d'énergie (brise-soleils, panneaux solaires, puits de lumière...). Pour les bâtiments existants, des audits énergétiques de fin de travaux ainsi qu'une forte sensibilisation des salariés contribuent à optimiser l'exploitation énergétique.

JEAN-ACHILLE COZIC
CONSEILLER AUX AFFAIRES MÉDICALES DU NOBLE AGE GROUPE



« La médecine de l'avenir s'incarne au travers des médecins de premier avis, notamment grâce à la télémédecine : même à distance, le médecin noue une relation de proximité avec les patients grâce à un excellent niveau de partage des données protégées, et une bonne connexion ! Les gains pour tous sont importants : moins de déplacements pour les patients, moins d'attente pour obtenir un rendez-vous, moins d'hospitalisations non nécessaires. Et un gain de temps formidable pour des pathologies telles que les AVC¹ : en gagnant du temps sur le diagnostic, on peut sauver des vies et diminuer les séquelles. »

¹ Accident Vasculaire Cérébral.

Développer des solutions de communication à distance

Nous avons intensifié, en 2015, le développement de la télémédecine, qui facilite la prise en charge des patients et résidents, tout en limitant leurs déplacements. Dans le même temps, nos collaborateurs sont aussi de plus en plus nombreux à utiliser la visioconférence, contribuant ainsi à lutter contre le réchauffement climatique.

Gérer durablement les ressources

En 2015, notre démarche d'achats alimentaires raisonnés est appliquée à l'ensemble de nos EHPAD, dont les cuisines sont autogérées. Ce dispositif de commande ajustée aux besoins réels permet de diminuer le gaspillage alimentaire, d'acheter des produits locaux et de rationaliser le nombre de fournisseurs et de plateformes de livraison. Le nombre de tournées de livraison a été réduit : 6 contre 11 en moyenne précédemment.

68,56 M³

d'eau consommés par résident dans nos EHPAD, contre 70,03 m³ en 2014, soit une baisse de **2,14 %**.

10 établissements équipés de panneaux solaires en 2015.

Encourager

UNE VISION DURABLE

Favoriser la création d'emplois et former sur les métiers en tension

Nos résidences médicalisées et nos établissements de santé sont de véritables acteurs économiques locaux, créateurs d'emplois stables et non délocalisables. Partenaires d'organismes de formation à travers l'accueil de stagiaires et de jeunes alternants, nos établissements assurent un rôle précieux de formation, de tutorat et d'insertion professionnelle sur des métiers en forte tension.

Inscrire le développement du Groupe dans la durée

Avec un business model performant et des capacités à soutenir une croissance élevée sur chacun des segments de son offre, le Groupe inscrit son développement sur le long terme. Un engagement renforcé par sa logique de transmission familiale et d'association étroite des managers au capital.

Accompagner la nécessaire restructuration du parc national des EHPAD

Par sa capacité d'investissement et la qualité de ses modèles d'EHPAD, le Groupe contribue à la rénovation du secteur médico-social et sanitaire, sans accroître l'impôt, tout en garantissant une exigence de qualité et l'accessibilité économique des bénéficiaires.

70 À 150

personnes employées directement en local par chaque établissement.

300 nouveaux emplois créés chaque année.

1 000 recrutements effectués par an.

UN RÉSERVOIR DE 2 450 LITS

en cours de restructuration s'ajoute aux 4 293 lits en 2015. Ces prévisions apportent une visibilité sur les résultats du Groupe sur le long terme.

PLUS DE 600 nouveaux lits acquis en EHPAD en 2015.



PASCAL BIOULAC
MAIRE DE LAMOTTE-BEUVRON (41) ET CONSEILLER DÉPARTEMENTAL DU LOIR-ET-CHER

« La santé de demain passe par des partenariats public-privé aussi bénéfiques que celui instauré dans ma commune de 5 000 habitants. L'installation d'un Centre de santé privé au sein de l'Institut Médical de Sologne par Le Noble Age Groupe permet d'apporter une médecine de proximité à toute la population et de délivrer des soins de haute qualité grâce à son équipe médicale pluridisciplinaire. Une excellente solution pour remédier aux déserts médicaux et sauvegarder des emplois ! »