

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

Rapport
d'activité

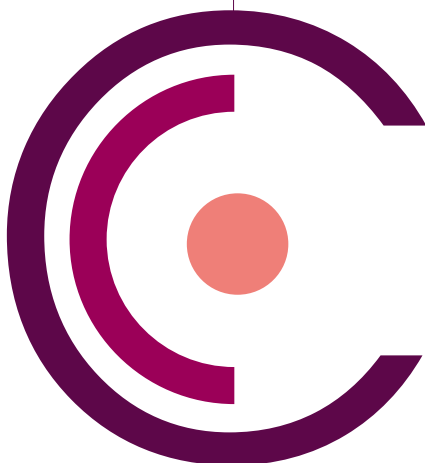
2021



COLISEE

Sommaire

Avant-propos	01
Message de Christine Jeandel	02
Le défi du vieillissement	04
Le défi de la confiance	06
Le défi écologique	08
Notre mission	10
La gouvernance de la mission	12
Notre histoire	14
Activités et développement	16
Présence européenne	18
Organisation et gouvernance	20
Nos collaborateurs	22
Nos priorités	24
Indicateurs	28
Nos initiatives	34
Glossaire	37



Avant-propos

Un an après être devenue société à mission, Colisée partage son rapport d'activité.

Ce document présente de façon synthétique et prospective la mission de Colisée, ses activités, sa stratégie, ses engagements et sa performance. Il a pour objectif de montrer comment Colisée entend créer de la valeur, aujourd'hui et sur le long terme, pour les résidents, patients et bénéficiaires, leurs proches, ses collaborateurs et investisseurs, et plus largement la société toute entière.

L'élaboration de ce document a été directement pilotée par le comité exécutif. Il est le fruit d'un dialogue nourri entre ses membres.

Ce document présente des données non auditées. Le premier rapport de mission sera publié au plus tard en septembre 2022, conformément à la loi PACTE du 22 mai 2019.

Message de Christine Jeandel



“

Nous avons fait le
choix, dès mars 2021,
de devenir société à
mission.

”

2021 a encore été marquée par la crise sanitaire. Qu'en reprenez-vous ?

Seconde année de pandémie, 2021 a été une année encore incroyablement difficile. Mais l'expérience acquise en 2020 nous a permis d'assurer la sécurité et le bien-être des résidents avec plus de recul et d'efficacité qu'aux débuts de la crise sanitaire. Tandis qu'en 2020, nous avons été contraints de mettre en place un principe de précaution très rigoureux pour protéger la santé de chacun, en 2021 nous avons su traiter cette situation de façon plus agile. Nous nous sommes attachés à préserver et faciliter le développement des liens si précieux que les aînés doivent entretenir avec leurs proches.

Cette année nous a une nouvelle fois démontré la capacité de mobilisation et l'engagement sans faille des équipes de Colisée. Une des meilleures illustrations de cet engagement se

“

Rien n'est parfait, mais tout est possible. Tout est question de volonté et d'engagements. Des engagements, nous en prenons, nous les mettons en œuvre et nous en mesurons les effets pour nous améliorer continuellement.

”

retrouve dans le rôle majeur que nos collaborateurs ont joué dans la campagne vaccinale, en protégeant un maximum de personnes en un temps record.

La crise sanitaire a-t-elle fait évoluer votre vision du secteur des maisons médicalisées ?

Oui sans doute. Elle a, à la fois, souligné l'utilité sociale fondamentale des métiers du grand âge, mais aussi fait naître des questions légitimes sur notre façon de faire notre métier. Cela nous donne une responsabilité supplémentaire. Avant tout, celle d'expliquer nos métiers et de dialoguer constamment avec notre écosystème. À nous de fournir, chaque jour, la preuve que nous progressons.

Nous avons fait le choix, dès mars 2021, de devenir société à mission. Nous nous engageons ainsi à inscrire toutes nos activités dans le souci du bien commun et au service des clients et de leurs proches, des collaborateurs, des investisseurs et de la société dans son ensemble. Nous nous engageons également à mesurer, sous le contrôle de notre comité de mission, et de l'Organisme Tiers Indépendant (OTI) mandaté, la progression de l'entreprise dans l'accomplissement de sa mission et l'atteinte de ses objectifs statutaires.

Comment associez-vous votre écosystème à cette démarche ?

Nos premières parties prenantes sont les clients et les collaborateurs. La symétrie des attentions est clé. Nous avons renforcé notre système

d'écoute des résidents et des proches en faisant appel à la plateforme Wedoxa. En 2021, celle-ci a permis de recueillir plus de 30 000 avis clients authentifiés que nous publions en toute transparence. Attachés au bien-être des collaborateurs et conscients qu'il est aussi la condition de la satisfaction des clients, nous interrogeons régulièrement nos équipes sur leur appréciation du management et leurs conditions de travail, avec d'excellents taux de réponse.

Notre responsabilité, c'est aussi de contribuer à la lutte contre le changement climatique. Nous avons la volonté d'accélérer sur notre trajectoire bas carbone, en nous dotant d'objectifs ambitieux pour réduire l'ensemble des impacts directs et indirects de nos activités. Nous souhaitons être des contributeurs actifs de la transition de notre secteur.

De notre sens des responsabilités dépend le bien-être de chacun. Rien n'est parfait mais tout est possible. Tout est question de volonté et d'engagements. Des engagements, nous en prenons, nous les mettons en œuvre et nous en mesurons les effets pour nous améliorer continuellement.

Quelles sont les perspectives du Groupe pour 2022 ?

En 2021, nous avons augmenté de 30 % notre parc d'établissements, en France, en Italie et en Espagne. En 2022, nous poursuivrons le développement de notre réseau en Europe ; cette croissance, nous la conduirons de manière raisonnée et responsable.

Comment le secteur devrait-il évoluer au regard des récentes enquêtes journalistiques et administratives ?

Ce doit être l'opportunité d'un renforcement des mesures de gouvernance dans notre secteur. Nous avons inscrit notre mission dans les statuts de l'entreprise l'année dernière, l'audit de l'organisme tiers indépendant sur le rapport annuel du comité de mission est en cours. Nous publierons ces travaux d'ici l'été. En parallèle, nous mettons tout en œuvre pour obtenir une certification B Corp dans les prochains mois. Ma conviction est que nous pouvons, et devons traiter collectivement un certain nombre de sujets en vue d'améliorer durablement la qualité d'accompagnement et de soins dans nos établissements, de mieux former nos salariés, et de nous préparer au défi du vieillissement en confiance avec l'ensemble des parties prenantes. Le calendrier institutionnel français nous y invite fortement, et Colisée compte participer utilement aux réflexions et échanges en cours à ce propos.

Le défi du vieillissement



Accompagner le vieillissement est complexe, exigeant, passionnant. C'est aussi un questionnement permanent. Les perspectives démographiques du Vieux continent, qui n'aura jamais aussi bien porté son nom, constituent un défi d'une ampleur sans précédent.

Une pression démographique sans précédent

C'est bien devant une nouvelle transition démographique que nous nous trouvons. En France, le nombre de 75 - 84 ans va progresser de + 47 % durant la décennie 2020-2030 (passant de 4 à 6 millions). Ce seront ensuite les « 85 ans et plus » qui verront leur nombre augmenter fortement à partir de 2030, cette progression atteignant + 88 % entre 2030 et 2050. On pourrait dramatiser l'enjeu, mais à quoi bon ? À vrai dire, le grand âge n'étant pas une maladie, le vieillissement de l'Europe ne sera problématique que si l'on ne s'y prépare pas et si l'on continue à porter sur lui un regard anxieux et pessimiste. Si, au contraire, l'appréhension cède la place à la bienveillance, le défi reste ardu, mais il est aussi enthousiasmant.

Nouveaux besoins, nouveaux modes de vie

Adapter l'offre, les pratiques et les modes de développement de nos activités aux nouveaux besoins, aspirations et modes de vie sera une nécessité mais également un formidable challenge. D'abord, sur le sujet du traitement des pathologies. Si les maladies les plus fréquemment identifiées chez les personnes âgées sont les affections relatives aux os ou aux articulations ainsi que les maladies cardiovasculaires, ce sont les pathologies neurodégénératives, comme la maladie d'Alzheimer, qui précipitent le plus souvent les personnes dans la dépendance. L'état psychologique des plus âgés reste par ailleurs trop souvent méconnu. Les situations d'isolement, les deuils, les absences de perspectives peuvent contribuer à la souffrance psychologique des seniors et sont autant de besoins qu'il faut traiter.

Par ailleurs, la nouvelle génération de résidents qui rejoint les établissements d'accueil, celle qui a eu 20 ans dans les années 60, sera certainement exigeante quant à ses désirs d'autonomie et de liberté. Il faudra s'adapter à ces aspirations croissantes, par la diversification et la personnalisation des offres.

Enfin, le digital deviendra un élément incontournable des modes de vie de personnes âgées qui sont de plus en plus familières avec les outils numériques. Le digital permet d'améliorer leur confort, de libérer du temps aux collaborateurs pour favoriser les interactions humaines et de créer un lien quotidien avec leur entourage.

En comptant sur l'ensemble des acteurs du grand âge, en misant sur le professionnalisme acquis au cours des trente dernières années, en faisant preuve de volontarisme et d'anticipation, il est possible de construire les conditions d'une société âgée et heureuse de l'être.

Le défi de la confiance



Dans les sociétés européennes, la question du grand âge est anxiogène. Pour chacun d'entre nous, le grand âge renvoie à la diminution des capacités et à la fin de vie et réveille des peurs existentielles. Pour soi-même, la peur de vieillir en mauvaise santé ou dans de mauvaises conditions est un sentiment largement partagé par les concitoyens. Pour les familles et les proches, la culpabilité et l'inquiétude sont importantes lorsque l'on a sentiment de ne plus arriver à s'occuper de son aîné ou de devoir déléguer à des professionnels ce que l'on pense être son devoir familial. Du point de vue collectif, se pose la question du modèle qui permettra d'accompagner dignement les seniors dans le contexte de l'allongement de la durée de vie.

Pour ces raisons, le besoin d'avoir confiance (vraiment confiance) est crucial. Et c'est un défi particulièrement difficile dans notre société, souvent décrite comme une « société de la méfiance », en particulier face aux institutions publiques et privées.

Bâtir des liens de confiance entre les personnes âgées, leurs proches et les professionnels du grand âge passe par de nombreux leviers. Il faut les actionner concrètement, au-delà des déclarations d'intention.

Tout d'abord, un levier de pédagogie objective : il est nécessaire que toutes les personnes en contact direct avec les établissements aient une bonne compréhension de leur fonctionnement. Cela intègre des critères comme le rôle des équipes de soin, la nature des prestations et les modalités d'écoute et de contrôle. Cela suppose d'explicitier le modèle d'affaires, comme les services que recouvre le prix d'une chambre ou d'un service. L'opacité n'a jamais fait bon ménage avec la confiance, au contraire.

La confiance passe aussi par l'écoute des besoins individuels des personnes âgées, non seulement en matière de soins médicaux mais également de qualité de vie. Par exemple, un établissement qui accueille des personnes du grand âge n'est pas un endroit où l'on passe quelques jours ou quelques semaines, mais un lieu où l'on continue sa vie. On y vient certes plus dépendant qu'avant, mais avec son caractère, ses habitudes et ses goûts. À cet égard, le projet personnalisé, qui est une co-construction entre la personne (ou son représentant légal) et les professionnels, est essentiel.

Enfin, la confiance des clients et des proches passe par la confiance à l'égard des collaborateurs ; car c'est souvent d'eux dont parlent d'abord les résidents. Sans des équipes compétentes, dévouées et attentives, les meilleures intentions sur le papier ne servent à rien. Or, pour que les équipes créent la confiance, il faut qu'elles soient elles-mêmes en confiance, selon le principe de la « symétrie des attentions » : la qualité de la relation entre une entreprise

et ses clients est égale à la qualité de la relation qu'elle entretient avec ses propres collaborateurs.

La confiance se construit dans la durée. Elle supporte mal les vides et les ruptures. Il est temps de mettre fin à l'étanchéité absurde qui persiste depuis des années entre les différentes filières du secteur de la santé. C'est la raison pour laquelle, nous devons dès aujourd'hui faire évoluer notre écosystème pour permettre davantage de fluidité et de connexion entre nos métiers. À nous de décroiser l'économie du grand âge, de travailler de façon ouverte et intégrée, et de construire des liens entre les différents services, dans et hors les murs des maisons médicalisées. Nous agissons ainsi au bénéfice de la personne âgée et des professionnels qui s'attachent à préserver ses capacités physiques, son indépendance, son libre arbitre, sa relation avec ses proches et sa place dans la société.

Le défi écologique



Œuvrer à la qualité de vie des personnes que nous accompagnons, c'est aussi protéger notre environnement et les conditions de vie sur notre planète. Comme l'ensemble des activités humaines, les acteurs du grand âge doivent réduire leurs impacts sur le climat et la biodiversité, et faire évoluer leurs pratiques pour les rendre compatibles avec les limites planétaires.

Cette évolution indispensable est aussi une opportunité. L'opportunité d'améliorer les services, de favoriser le bien-être grâce à un environnement mieux préservé et à une alimentation plus saine, de tisser des liens étroits sur

chaque territoire avec des partenaires locaux animés par la même volonté de répondre de façon responsable aux besoins de la société.

C'est enfin donner toute leur place aux aînés dans cette transition majeure.

Comme toutes les générations, ils ont le pouvoir de la dessiner, d'y contribuer et même de l'impulser, pour leur bien comme pour celui des générations futures.

Le dérèglement climatique, une préoccupation majeure pour les acteurs du grand âge

Faire face au dérèglement climatique en cours est une urgence mondiale, une urgence pour tous.

D'abord parce qu'ensemble nous devons contribuer à la réduction des émissions globales de gaz à effet de serre, à un rythme compatible avec les objectifs de l'Accord de Paris. Colisée s'engage donc sur cette trajectoire.

Ensuite parce que notre secteur est particulièrement concerné par les effets du dérèglement climatique, qui se matérialisent déjà de manière très concrète : nous accompagnons des populations vulnérables face au réchauffement, que nous devons notamment protéger contre les vagues de chaleur dont la durée et l'intensité augmentent.

Le premier enjeu consiste à mesurer de façon fine et continue les émissions induites directement ou indirectement par nos activités : achat de biens et services, consommation d'énergie, déplacements des collaborateurs, gestion des déchets, etc. Cette mesure permet de définir des plans d'action concrets et pilotables, évalués par des tiers et se conformant aux connaissances scientifiques les plus à jour. Dans notre métier, cela se traduit notamment par des investissements dans des bâtiments et des équipements pour optimiser leur consommation énergétique. C'est aussi s'adapter aux nouvelles aspirations en matière d'alimentation, en donnant la priorité aux modes de production

responsables et locaux et en diversifiant les apports en protéines, en alliant plaisir de manger et équilibre nutritionnel.

Enfin, dans les secteurs de services, comme celui du grand âge, la prise en compte des émissions indirectes, dites du « scope 3* », est également essentielle. Il s'agit de mesurer les émissions liées aux activités sur l'ensemble de la chaîne de valeur et plus particulièrement sur celle de la valeur amont : celles des fournisseurs. Chaque secteur d'activité fera évoluer d'autant plus vite ses pratiques qu'il saura enclencher des dynamiques positives, associant tous les acteurs dans un effort collectif. Le partage des bonnes pratiques, la définition des meilleurs standards, l'accompagnement des fournisseurs dans leur transformation sont autant de moyens concrets pour accélérer l'action climatique.

“

Selon l'Organisation mondiale de la santé (OMS), le dérèglement climatique est « le plus grand risque et la plus grande opportunité pour la santé publique du 21^e siècle.

”

* Cf. définition page 27.

Notre mission



Colisée société à mission, une démarche pionnière et engageante

Un mouvement de transformation des entreprises

La société à mission est un nouveau modèle qui permet à l'entreprise d'affirmer publiquement son ambition d'être utile à la société et de faire évaluer la mise en œuvre de cette ambition par des tiers.

Cette qualité juridique a été introduite dans le droit français par la loi PACTE promulguée en mai 2019. Elle prévoit que l'entreprise :

- définisse et inscrive dans ses statuts sa raison d'être et les objectifs associés pour la faire vivre ;
- installe un comité de mission distinct des organes sociaux et chargé de suivre la réalisation de cette mission ;
- désigne un organisme tiers indépendant pour en vérifier la bonne exécution.

La société à mission favorise ainsi l'alignement de l'ensemble des parties prenantes de l'entreprise qui partagent la volonté de placer au cœur du modèle d'affaires des objectifs sociaux et environnementaux.

Cette transformation est engageante. Elle fait de la mission une boussole pour toutes les décisions stratégiques de l'entreprise. Elle organise et pérennise le dialogue avec l'ensemble des parties prenantes. Elle place l'entreprise et ses avancées sous le regard critique de tiers, sur une base factuelle de suivi de réalisation de la mission.

Selon l'Observatoire des Sociétés à Mission⁽¹⁾, à la fin de l'année 2021, plus de 500 entreprises françaises de toutes tailles et de tous secteurs d'activité, représentant 530 000 collaborateurs, ont adopté cette qualité.

La démarche de Colisée

Puisque notre contribution à la société est au cœur de notre projet d'entreprise, nous avons fait le choix de rejoindre ce mouvement.

Le 9 mars 2021, Colisée a inscrit dans ses statuts la qualité de société à mission. La même année, Colisée a rejoint la Communauté des Entreprises à Mission, afin de porter la voix de ce modèle contributif en France et en Europe, et de partager avec des pairs réflexions et expériences sur le modèle.

Cette décision est un aboutissement. Celui d'un engagement de longue date et de pratiques responsables patiemment bâties et éprouvées au fil des ans pour l'amélioration constante de la qualité de vie offerte aux clients, du bien-être des collaborateurs et de la prise en compte des enjeux de développement durable dans l'ensemble de nos activités.

Mais c'est surtout l'incarnation d'une démarche de progrès continu, sur le long terme. Chaque année, nous évaluons nos résultats et nous nous donnons des objectifs plus ambitieux.



⁽¹⁾ <https://observatoire.entreprisesamission.com/>

Notre raison d'être

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

Nos objectifs statutaires



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



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



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

Nos engagements

- 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



- 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



- 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



Notre mission s'appuie sur le cadre d'engagement du Global Compact des Nations Unies, dont Colisée est signataire. Nous nous engageons à respecter les dix principes fondamentaux sur les droits humains, les normes internationales du travail, l'environnement et la lutte contre la corruption.

Nous voulons aussi contribuer aux 17 objectifs de développement durable définis par l'ONU. Nous avons identifié ceux auxquels nous pouvons apporter par nos activités la réponse la plus directe. Ils sont des repères solides pour notre mission.

La gouvernance de la mission

Le comité de mission

Le comité de mission réunit une diversité de personnalités et de profils spécialistes du grand âge, dirigeants d'entreprises, responsables ESG et collaborateurs de Colisée. Trois membres de notre comité exécutif participent à ses séances sans voix délibérative : Christine Jeandel, présidente, Julie Petithomme, directrice ESG et Vincent Klotz, directeur médical.

Le comité de mission est chargé du suivi de la mission. Colisée lui apporte tout moyen nécessaire à la bonne réalisation de ses travaux.

Dès 2022, une commission représentant les proches sera mise en place dans chaque pays où Colisée est présent afin de nourrir les travaux du comité de mission et de toujours mieux prendre en compte leurs besoins et leurs attentes.

L'organisme tiers indépendant

Colisée a désigné RSE France (Groupe APAVE) en tant qu'organisme tiers indépendant chargé de 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. RSE France (Groupe APAVE) rendra un avis joint au rapport annuel du comité de mission.

Comité de mission



Jacques Bailet

Ancien Président du Réseau des Banques Alimentaires

Ancien Président-directeur général de Medica



Cédric Bens

Directeur de clinique de réhabilitation chez Colisée France

Président du comité de surveillance du Fonds Commun de Placement d'Entreprise (FCPE) de Colisée



Joaquim Borrás Ferre

Membre indépendant du comité de surveillance de Colisée

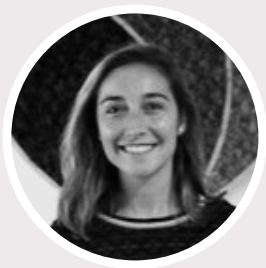
Ancien Président exécutif d'ISS Facility Services Iberia



Anne-Charlotte Cambresier

Directrice de maison médicalisée chez Armonea (Colisée en Belgique)

Physiothérapeute

**Sarah Chouraqui**

Directrice générale de
Too Good To Go France
Ancienne Directrice générale de
Vertical Station

**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)

**Estelle Prot**

Consultante indépendante RH et ESG
Ancienne Directrice RH et ESG chez
Colisée

**Carole Renucci**

Fondatrice et Présidente
de Podcaster Media
Ancienne Directrice du magazine
Notre Temps

**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

Membres du comité exécutif participant aux séances

**Christine Jeandel**

Présidente de Colisée

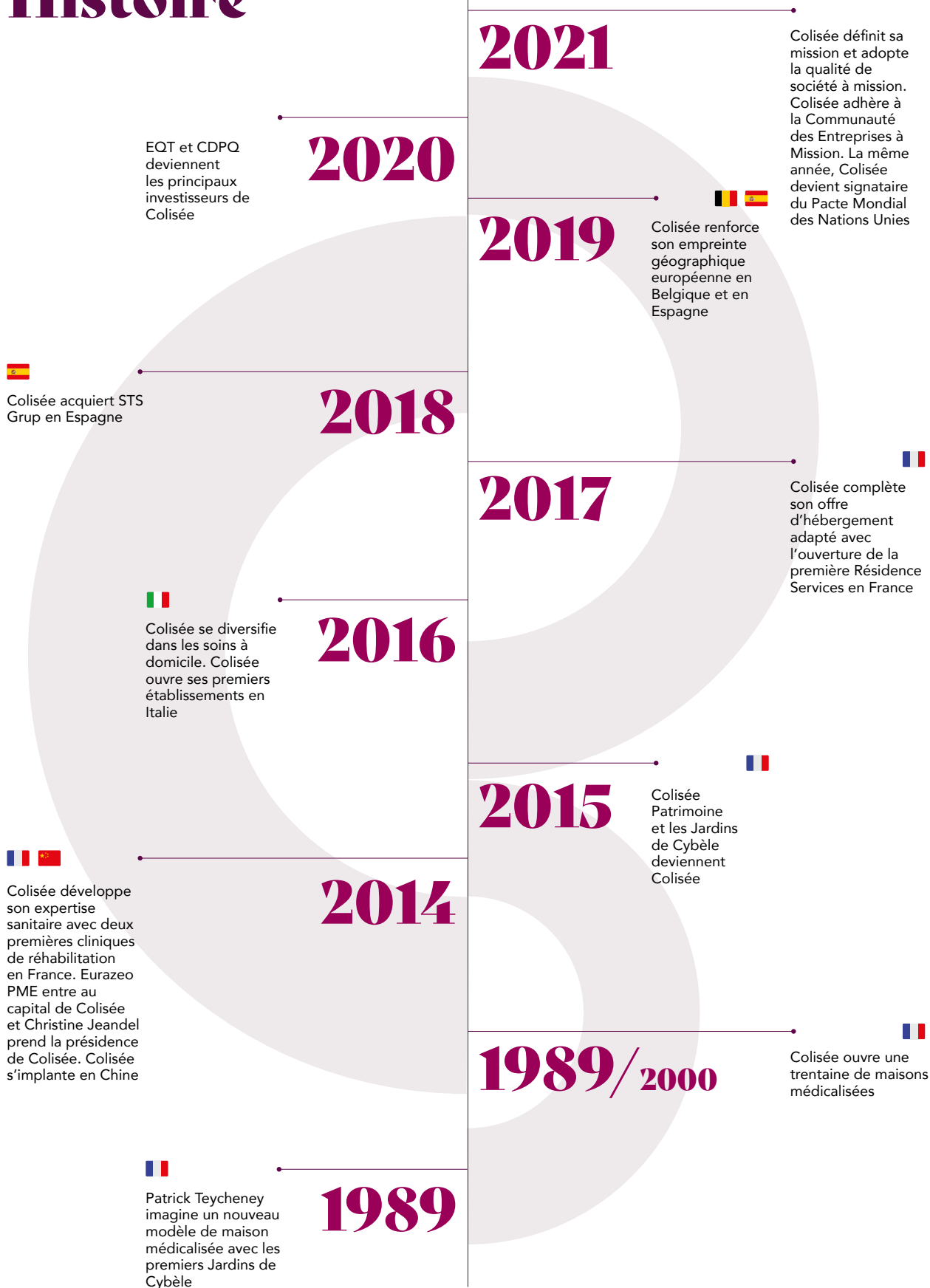
**Vincent Klotz**

Directeur médical de Colisée

**Julie Petithomme**

Directrice ESG de Colisée

Histoire



Les origines : une histoire familiale

Patrick Teycheney, fils de viticulteurs, est un précurseur. À la fin des années 1980, époque à laquelle les services publics peinent à apporter des solutions aux enjeux du grand âge, il révolutionne le concept de maison de retraite. Aidé d'un ami médecin, il imagine un nouveau type de résidence médicalisée adaptée aux besoins des personnes âgées. D'abord, il repense l'architecture et l'ergonomie du bâtiment. Jusqu'à cette date, les chambres représentaient le seul espace de vie des résidents, comme à l'hôpital. Afin de créer de véritables lieux de convivialité en journée, tout en préservant l'intimité des chambres des résidents, il imagine un bâtiment en forme d'étoile, avec un foyer en son centre et des chambres situées dans les branches. Le projet est imaginé, déjà, dans un esprit de développement durable, avec une attention particulière portée à l'utilisation de matériaux respectueux de l'environnement et à la sobriété énergétique. Patrick Teycheney tient particulièrement à humaniser les maisons médicalisées. Conscient de l'importance du dialogue, il fait des directeurs de maisons les points de contact privilégiés des proches, et veille à la qualité de l'accueil des résidents. Il repense la gériatrie avec une nutrition adaptée aux personnes âgées et expérimente de nouvelles méthodes de soins doux (telle la méthode Montessori) afin de réduire les posologies de médicaments. Convaincu que la place des personnes âgées atteintes de la maladie d'Alzheimer ne se trouve pas dans les hôpitaux psychiatriques, il crée aussi une des premières unités spécialisées dans les maisons de retraite. En 1989, rassemblant ces nouveaux critères, la maison des Jardins de Cybèle voit le jour à Mérignac et marque le début d'une longue histoire.

L'âme du bâtisseur s'exprime dans les années qui suivent avec la construction de plus de trente maisons médicalisées en l'espace de vingt ans, pensées sur les mêmes principes et les mêmes valeurs. Chaque projet est un investissement lourd et une bataille, menée en famille (avec sa femme Evelyne et sa fille Caroline). Pour préserver la cohérence du projet initial, le développement de l'entreprise, devenue Colisée, s'effectue de façon raisonnée. Lorsqu'elles ne peuvent être construites *ad hoc*, les maisons acquises font l'objet d'une sélection stricte. Leur processus d'intégration est rigoureux et patient afin d'assurer la transmission de l'esprit familial et des valeurs humaines de Colisée.



Activités et développement

1,162 M€
de chiffre d'affaires

358
établissements
en Europe

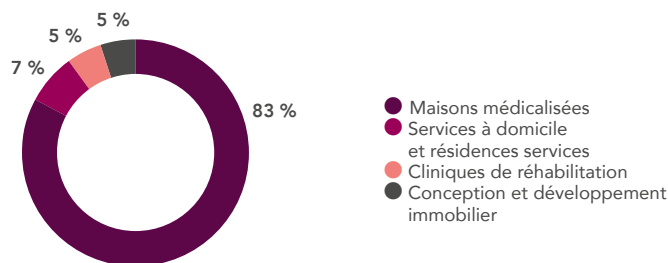
Plus de
30 600
lits en Europe

Près de
19 000
collaborateurs
(équivalent temps plein)

Environ
50 000
personnes accueillies dans
nos établissements ou
bénéficiaires de services
d'aide à domicile
en 2021



Répartition du chiffre d'affaires 2021 par activité



**Maisons
médicalisées**

Accueillir et prendre soin des personnes âgées dépendantes

Colisée accueille et prend soin des personnes âgées dans ses maisons médicalisées réparties dans cinq pays. Pour nos équipes, accompagner le mieux-vieillir consiste à ce que chaque résident se sente chez lui. Dans nos établissements, les collaborateurs apportent à chaque résident un suivi médical personnalisé, basé sur une approche attentive de la douleur et un recours aux thérapies non-médicamenteuses. Nos équipes sont spécifiquement formées pour stimuler les capacités physiques et cérébrales des résidents (méthode Montessori, utilisation de bornes tactiles pour favoriser les échanges, etc.).

Les collaborateurs de Colisée travaillent aussi à préserver le lien humain avec les proches tout en créant un environnement accueillant. C'est ce lien qui nourrit le bien-être mental et physique des résidents. Plus généralement, les équipes de Colisée sont multidisciplinaires, disponibles 24h/24 et collaborent avec des praticiens extérieurs selon les besoins de chacun.



**Résidences
services**

Offrir des hébergements adaptés pour préserver l'autonomie

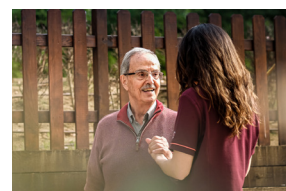
Les personnes âgées trouvent dans nos résidences services, situées en France et en Belgique, un équilibre harmonieux entre autonomie, confort et vie sociale. Ces résidences offrent la liberté de vivre de manière indépendante dans des hébergements adaptés tout en bénéficiant de services de restauration, de nettoyage, de gardiennage, mais aussi de loisirs à pratiquer seul ou en groupe.



**Cliniques de
réhabilitation**

Proposer un parcours de soins personnalisé

Nos cliniques de réhabilitation permettent aux patients de bénéficier, généralement après un séjour à l'hôpital ou en clinique, d'un parcours de soin personnalisé en vue de retrouver leur autonomie et leur confiance. Nos établissements mobilisent l'ensemble des professionnels médicaux et paramédicaux nécessaires à la rééducation physique, cognitive, psychologique, nutritive et motrice de chaque patient. À l'issue de chaque séjour, une préparation adaptée est organisée pour permettre le retour du patient dans les meilleures conditions soit dans son lieu de vie, soit au sein d'une structure adaptée en lien étroit avec ses proches et les praticiens qui le suivent à l'année.



**Services
à domicile**

Assurer le bien-être à domicile par un accompagnement de proximité

Nos activités d'aide à domicile visent à permettre à chacun de vivre chez soi, libéré d'un maximum de contraintes. Seniors, personnes en situation de handicap, dépendantes ou en convalescence font appel à nos services d'aide au repas et au ménage, de compagnie et de loisirs, d'aide à la mobilité et d'accompagnement de nuit. Si cette activité est en fort développement, elle reste encore à structurer dans la plupart des pays.



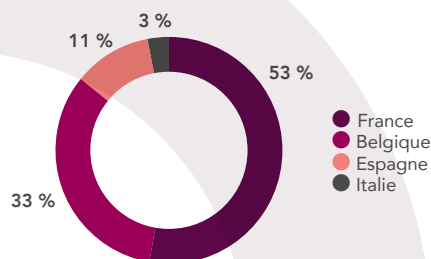
Conception et développement immobilier

Développer la qualité du parc

Colisée possède une expertise immobilière qui lui permet de développer son offre de services et de réaliser au mieux ses projets de construction. Cette activité a pour finalité d'assurer le développement et le renouvellement d'un parc de qualité, pleinement adapté au défi du vieillissement.

Présence européenne

Répartition du chiffre d'affaires 2021 par pays



France



Qui êtes-vous ?

« Je suis un dirigeant passionné et animé par l'envie de prendre soin des soignants et des soignés, des aidants et des aidés. »

Colisée en France, en une phrase ?

« Colisée France, acteur de référence du mieux-vieillir, est à l'écoute de ses parties prenantes et a su prendre la mesure des enjeux en adoptant la qualité de société à mission. »

Qu'est-ce qu'accompagner le mieux-vieillir, selon vous ?

« Mieux vieillir, c'est d'abord « avoir envie ». Par exemple, avoir envie de bien manger, avec des produits locaux auxquels les résidents sont attachés. Mieux vieillir, c'est aussi conserver son environnement, son mobilier ou encore pouvoir venir avec son animal domestique. C'est enfin et surtout le sourire de nos équipes quand elles viennent travailler qui rejaillit au quotidien sur le moral et l'énergie des résidents. »

Vianney du Parc

Directeur général France

Belgique



Qui êtes-vous ?

« Je suis un dirigeant de terrain, j'aime connaître chacun des établissements et l'ensemble des équipes. »

Colisée en Belgique, en une phrase ?

« En Belgique, Colisée porte le nom d'Armonea et nous sommes connus notamment pour notre programme « Armonea Expérience » qui met l'accent sur le bonheur des résidents. »

Qu'est-ce qu'accompagner le mieux-vieillir, selon vous ?

« Au sortir de la crise sanitaire, nous avons encore plus envie d'ouvrir nos portes et de développer nos liens avec l'extérieur. L'intégration de nos établissements dans le tissu local avec des projets comme « Meals on wheels » ou notre partenariat avec Too Good To Go sont de bons exemples de notre ambition : créer des lieux de vie où le bien-être des personnes âgées est au cœur de toutes les attentions, qui sont ouverts sur leur environnement et vivent avec leur temps. »

Guido Perremans

Directeur général Belgique

Espagne



Qui êtes-vous ?

« Optimiste et empathique, je suis attaché aux valeurs de Colisée, à son mode d'organisation et de gouvernance. »

Colisée en Espagne, en une phrase ?

« Notre modèle de management est axé sur l'innovation, la responsabilité sociale et la valorisation de l'autonomie de chacun. Chaque collaborateur est un acteur responsable et engagé de l'aventure Colisée. »

Qu'est-ce qu'accompagner le mieux-vieillir, selon vous ?

« Face au défi démographique, nous devons non seulement apporter des services adaptés aux besoins et aux attentes des personnes âgées et de leurs proches (c'est-à-dire une offre plus ouverte sur l'environnement, moderne, digitalisée, sécurisée et personnalisée) mais aussi anticiper dès aujourd'hui les changements culturels et sociaux qui arrivent et vont transformer en profondeur nos métiers dans les années à venir. »

Gerard Sanfeliu

Directeur général Espagne

Italie



Qui êtes-vous ?

« Passionné par l'univers de l'hospitalité, j'ai découvert, en rejoignant Colisée, un secteur plein d'humanité au service des personnes âgées. »

Colisée en Italie, en une phrase ?

« Colisée, c'est une aventure qui a débuté récemment en Italie, avec le projet de développer une offre de qualité pour les résidents, leurs proches et les collaborateurs. »

Qu'est-ce qu'accompagner le mieux-vieillir, selon vous ?

« Accompagner le mieux-vieillir est au cœur de notre activité quotidienne et nous y travaillons de différentes manières. Notre offre se diversifie en Italie autour de nouveaux concepts, comme les Résidences Services, qui proposent des alternatives aux maisons médicalisées tout en répondant aux besoins d'accompagnement des clients. Nos outils digitaux (Portal+ et MyColisée) permettent également de renforcer la relation des clients avec leurs proches, en apportant de nouvelles façons de communiquer. »

Fabio Massimo Ragusa

Directeur général Italie

Développement en Chine

Chine



Qui êtes-vous ?

« Français installé en Chine depuis plus de 10 ans, j'ai construit le réseau de Colisée avec patience et détermination. »

Colisée en Chine, en une phrase ?

« Nous avons pour ambition de faire de Colisée un exemple du savoir-faire français pour l'accueil des personnes âgées. »

Qu'est-ce qu'accompagner le mieux-vieillir, selon vous ?

« Pour nous, le mieux-vieillir passe par la valorisation de thérapies non-médicamenteuses, comme Montessori. Cela passe aussi par la création de soins de proximité capables de répondre à tous les besoins, cliniques gériatriques comme soins à domicile et de programmes de formation et d'éducation dans les communautés de quartier afin de favoriser le maintien au domicile. »

Olivier Dessajan

Directeur général Chine

Organisation et gouvernance

Le comité exécutif est composé de :

- | | |
|--|--|
| 1 Christine Jeandel
Présidente | 7 Vianney du Parc
Directeur général France |
| 2 Damien Delacourt
Directeur financier | 8 Guido Perremans
Directeur général Belgique |
| 3 Vincent Klotz
Directeur médical | 9 Gerard Sanfeliu
Directeur général Espagne |
| 4 Yves Michel
Directeur IT et digital | 10 Fabio Massimo Ragusa
Directeur général Italie |
| 5 Julie Petithomme
Directrice ESG | 11 Olivier Dessajan
Directeur général Chine |
| 6 Benjamin Edmond
Directeur de la stratégie
et du développement | |



Culture et modes d'organisation

Gouvernance corporate

Le comité de surveillance s'assure que les orientations stratégiques de Colisée, sa politique de développement, de financement et d'investissement soutiennent le projet d'entreprise dans l'intérêt de l'ensemble de ses parties prenantes.

Le comité de surveillance est composé de :

- Olivier Breittmayer, administrateur indépendant, Président du comité
- Hélène Boulet-Supau, administrateur indépendant
- Joaquim Borrás, administrateur indépendant
- Ulrich Köllensperger, EQT
- Thomas Rajzbaum, EQT
- Un représentant de CDPQ
- Christine Jeandel

Il est appuyé dans ses travaux par trois comités statutaires : le comité d'audit, le comité des nominations et des rémunérations, le comité ESG. Chacun est présidé par un administrateur indépendant.

Management exécutif

Le comité exécutif pilote la stratégie de l'entreprise et son développement. Il est garant de l'amélioration de la performance financière et extra-financière.

Le comité exécutif est composé de : Christine Jeandel (Présidente), Damien Delacourt (Directeur financier), Julie Petithomme (Directrice ESG), Benjamin Edmond (Directeur de la stratégie et du développement), Vincent Klotz (Directeur médical), Yves Michel (Directeur IT & digital), Vianney du Parc (Directeur général France), Guido Perremans (Directeur général Belgique), Gerard Sanfeliu (Directeur général Espagne), Fabio Massimo Ragusa (Directeur général Italie), Olivier Dessajan (Directeur général Chine)

Dans chaque pays, un comité de management réunit autour du Directeur général, le Directeur des opérations et les Directions centrales.

En grandissant, Colisée a toujours cherché à préserver un esprit entrepreneurial et un modèle de management décentralisé et responsabilisant. Notre conviction est que chaque équipe doit disposer de marges de manœuvre et d'une autonomie suffisante pour réussir. Ainsi, chaque directeur de site est responsable de son développement et est encouragé à enrichir, à l'échelle locale, ses services et ses offres en utilisant sa connaissance du terrain et de l'écosystème qu'il anime.

Nos investisseurs

EQT est une société d'investissement de premier plan avec plus de 73 milliards d'euros d'actifs sous gestion répartis entre 28 fonds actifs. Les fonds EQT ont des sociétés en portefeuille en Europe, en Asie-Pacifique et sur le continent américain, représentant un chiffre d'affaires total d'environ 29 milliards d'euros et plus de 175 000 employés. EQT, une entreprise à mission suédoise, travaille avec les sociétés en portefeuille pour atteindre une croissance durable, une excellence opérationnelle et une position de leader dans leur marché.

La Caisse de dépôt et placement du Québec (CDPQ) investit de façon constructive pour générer des rendements durables à long terme. Comme groupe mondial d'investissement qui gère des fonds provenant de régimes de retraite et d'assurances publics, nous appuyons nos partenaires pour bâtir des entreprises qui stimulent la performance et le progrès. Nous sommes actifs dans les grands marchés financiers, en placements privés, en infrastructures, en immobilier et en crédit privé. Au 31 décembre 2021, l'actif net de la CDPQ s'élevait à 419,8 G\$ CA.

Nos collaborateurs

Données au 31 décembre 2021.

Chiffres clés	Nombre de collaborateurs Près de 19 000 (équivalent temps plein)	Part de collaborateurs permanents (CDI ou équivalent) 87 %	Index de l'égalité professionnelle femmes-hommes 94/100
---------------	---	---	---



Pour donner le meilleur de soi-même et garantir qualité d'accompagnement et de soins, chaque collaborateur doit bénéficier d'un cadre de travail adapté. C'est ce concept de symétrie des attentions qui est au cœur de la stratégie de Colisée. En nous appuyant sur un socle de valeurs fortes, nous nous assurons de la santé et du confort de nos équipes dans une logique d'amélioration continue, valorisons l'écoute et le dialogue et encourageons la mobilité professionnelle à travers le développement des compétences et la formation.

Nos valeurs

Moteur du développement de Colisée, l'engagement des collaborateurs s'appuie sur des valeurs communes et partagées à tous les niveaux. C'est l'esprit « CORE » :

CORE

COhésion d'équipe

S'entraider pour atteindre les objectifs
Communiquer avec sincérité et transparence
Fédérer les équipes
Développer une envie commune

Respect de l'autre

Reconnaître et considérer l'autre
Écouter et observer pour comprendre l'autre
S'enrichir de la différence de l'autre
Être bienveillant : bien veiller et veiller bien

Engagement

S'investir et défendre une qualité d'accueil au quotidien
Entreprendre pour faire progresser l'entreprise
Porter fièrement les valeurs de l'entreprise

Écouter et dialoguer

Convaincus de l'importance d'échanger avec les collaborateurs pour progresser, l'écoute et le dialogue sont au cœur de notre modèle de management. Chez Colisée, la parole est libre pour faire remonter toute difficulté qui pourrait être rencontrée. À tout niveau de l'entreprise, notre engagement est d'apporter rapidement des solutions à chaque situation.

Fidèles à notre culture de décentralisation et d'écoute, nous accordons une grande importance au dialogue social que nous favorisons dans tous les pays où nous sommes, selon les spécificités et les réglementations locales.

Ce dialogue social, à tous les niveaux, de l'établissement, à la région ou au pays, est animé par les directeurs de site, les directeurs régionaux et les directions des ressources humaines.

En 2022, Colisée initiera les négociations pour la mise en place d'un comité d'entreprise européen.

Nombre total de
représentants du personnel
titulaires en 2021

518

Nombre total de
réunions des instances
représentatives nationales
et régionales en 2021

104



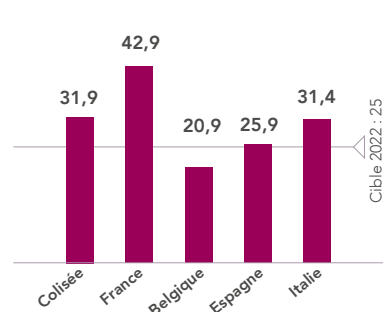
Garantir la santé et le confort de nos collaborateurs

Colisée s'emploie à identifier, prévenir et atténuer les difficultés spécifiques liées aux métiers du soin et de l'accompagnement des personnes âgées et dépendantes. Nous sommes

particulièrement attentifs à la fréquence des accidents du travail dans nos établissements. Nous évaluons nos résultats au regard des performances du secteur, mais également de celles d'autres branches de métiers, afin de nous améliorer constamment. Nous continuerons à investir en matériel et en formation pour améliorer encore ce taux, notamment en France où l'effort doit être poursuivi, ainsi que pour nos services à domicile.

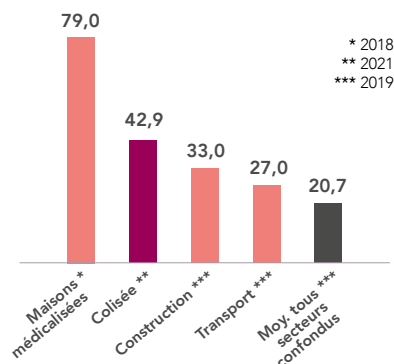
Fréquence des accidents du travail

Colisée (2021)



Sources : SYNERPA et Assurance maladie.

Éléments de comparaison en France



Former et faire évoluer

Le développement des compétences des collaborateurs de Colisée fait partie des engagements fondamentaux de l'entreprise. En 2021, plus de 19 000 formations ont été dispensées, au-delà des modules obligatoires liés à la sécurité. Le dynamisme des contrats d'apprentissage est à souligner en France avec 489 apprentis présents en 2021. De plus, la plateforme Core Academy en France propose des formations en ressources humaines, management, santé et sécurité, finance et juridique, gestion commerciale ou encore en informatique.

Partager la valeur et favoriser l'équité salariale

La direction de Colisée a souhaité développer l'actionnariat salarié grâce à la création d'un Fonds Commun de Placement Entreprise (FCPE). Fin 2021, près de 1 400 collaborateurs en Europe y ont souscrit et l'ambition est d'élargir encore la part des collaborateurs en bénéficiant dans les prochaines années.

Attentifs au partage équilibré de la valeur créée par l'entreprise, nous avons également décidé de mesurer les écarts de rémunérations. Nous nous attachons à maintenir au maximum un facteur de 1 à 20 entre la rémunération la plus élevée et la rémunération médiane dans chacun de nos pays d'implantation.



Nos priorités

La qualité au cœur de la stratégie de Colisée. Nous apportons une attention constante au bien-être des clients et des collaborateurs. Cela se traduit par une exigence forte de qualité dans l'ensemble des dimensions de notre métier : dans notre approche du soin, la réponse adaptée aux besoins de chacun, l'aménagement des espaces et l'équipement de nos établissements, comme dans le dialogue que nous nourrissons avec toutes nos parties prenantes. Pour parvenir à garantir cette qualité, nous nous appuyons sur l'expérience que nous avons bâtie au fil des années, sur des méthodes d'évaluation rigoureuses associant des tiers, et sur la conviction profonde que nous devons conserver une croissance raisonnée et maîtrisée, comme c'est le cas depuis le début de l'histoire Colisée.



Qualité du soin

Des solutions adaptées et évolutives pour répondre à tous les besoins

Notre ambition est de proposer un parcours complet d'accompagnement des personnes âgées, et des réponses adaptées à leurs besoins et à leurs fragilités. Les services de Colisée doivent pouvoir répondre à des situations très différentes en termes de besoins médicaux, d'accompagnement et de lien social.

Le traitement et l'accompagnement des maladies neurodégénératives

Le besoin de traitement et d'accompagnement de maladies neurodégénératives, de type Alzheimer, est l'une des raisons principales qui amène les résidents à rejoindre un établissement de soins. Colisée est spécialisé dans le soin au long cours que nécessitent ces maladies, en proposant des traitements allégés en médicaments et des thérapies douces qui font la part belle aux développements des liens humains et

des activités, à l'instar de la méthode Montessori. Cette prise en charge non-médicamenteuse est centrée sur la valorisation des capacités préservées de la personne et vise à lui permettre d'être aussi indépendante que possible en conservant un rôle social.

Le lien humain au cœur du soin

Notre approche du soin est centrée sur le lien humain. Convaincus que les personnes âgées ont besoin de relations interpersonnelles autant que de soins médicaux pour rester en bonne santé, nous encourageons les échanges et les contacts entre les résidents, leurs proches, les équipes, et l'ensemble des intervenants dans les établissements.

Les outils digitaux en libre accès permettent de nourrir la relation entre les résidents et leurs proches. MyColisée, réseau social privé et sécurisé, permet aux proches de se tenir informés de la vie de l'établissement. Colisée a également déployé la solution Portal+, une tablette proposée dans chaque

chambre, facile d'utilisation, qui permet de maintenir des liens réguliers avec l'extérieur.

L'enjeu d'une nutrition qualitative et adaptée au grand âge

Le risque de dénutrition est important pour les personnes âgées et peut être la cause de perte d'autonomie, de chutes et d'aggravation des pathologies. La cuisine que nous proposons aux résidents correspond aux apports nutritionnels spécifiques, nécessaires aux personnes âgées. Au-delà de l'aspect strictement nutritionnel, la dimension de plaisir est essentielle. D'où les exigences croissantes en termes de goût, de présentation, de forme et de texture des aliments. Du confort des restaurants à l'adaptation constante aux souhaits des résidents en passant par les ateliers pédagogiques, rien ne saurait être négligé.

Enfin, dans le cadre de notre politique ESG, nous nous engageons également à mettre en place progressivement une alimentation plus durable (c'est-à-dire locale, labellisée ou bio) et à réduire le gaspillage alimentaire. Nous nous assurons que la cuisine que nous proposons est adaptée aux besoins et envies des résidents, en termes de nutriments, de goûts et de textures.



Qualité des lieux de vie



Amélioration continue des chambres et des espaces de vie

Nous attachons une grande importance à la qualité des bâtiments, des espaces et des jardins. L'entreprise mène une politique constante d'entretien et de rénovation des chambres et des espaces.

Construction de nouvelles structures

Lorsque cela est possible, nous privilégions la construction d'infrastructures neuves, respectant

les dernières normes de qualité environnementale. Notre maîtrise immobilière nous permet d'innover, de créer des établissements adaptés aux besoins de leur bassin de vie.

Nos établissements au cœur de la vie locale

Nos établissements ont vocation à faire évoluer le modèle de maison médicalisée pour sortir progressivement de la dichotomie établissement-domicile. Nous voyons nos maisons comme des centres d'accueil et de ressources ouverts sur le territoire et la vie associative locale. Nous avons ainsi initié la livraison de repas à domicile, préparés dans nos établissements, pour les personnes âgées habitant à proximité.

Des regards indépendants sur notre activité

Colisée a mis en place depuis 2017 un système de visites mystères avec la société d'études BVA. Ces visites inopinées ont pour objectif de s'assurer de l'application des

fondamentaux Colisée par nos équipes, notamment en termes d'accueil et d'accompagnement d'un futur résident ou de ses proches. Dans une démarche d'amélioration continue et avec une volonté de transparence toujours plus forte, ces visites sont renforcées en 2022 : évolution des enquêtes et mise en place d'une visite annuelle systématique pour chaque établissement. Parallèlement, les membres du comité de mission et RSE France (Groupe APAVE), notre organisme tiers indépendant, sont invités à rendre visite de façon impromptue aux différents sites du réseau.

Enfin, nous encourageons et valorisons les contrôles menés par les pouvoirs publics sur l'ensemble de nos géographies, qui constituent un levier avéré d'amélioration des pratiques dans nos métiers. En France, par exemple, nous saluons les récentes annonces du gouvernement, en mars 2022, visant à garantir « plus de contrôles, plus de qualité et plus de transparence dans les maisons médicalisées ».



Qualité du dialogue



Clients et collaborateurs : veiller à la symétrie des attentions

Notre stratégie se nourrit de la contribution active de nos parties prenantes internes et externes au développement de nos services.

C'est la raison pour laquelle nous avons mis en place depuis 2019 une solution de recueil d'avis vérifiés, formulés à la fois par les clients et par leurs proches,

avec la plateforme Wedoxa. Déployée sur les quatre pays européens de Colisée, cette solution nous a permis de recueillir, en 2021, plus de 30 000 avis. En 2021, notre NPS est de 39 et en constante amélioration sur l'année.

Soucieux du bien-être de chacun, et dans une logique de symétrie des attentions, nous mesurons également deux fois par an l'engagement, l'état d'esprit et les aspirations de nos

collaborateurs. Ces questionnaires enregistrent des taux de participation importants (environ 65 %) notamment grâce à la mobilisation du management au sein des établissements. Nous recueillons de solides scores d'engagement au sein des équipes, en particulier auprès des directeurs d'établissements qui sont essentiels au développement de l'entreprise.

Notre démarche responsable



Un plan d'action pour diminuer l'empreinte carbone

Dans une démarche rigoureuse, nous travaillons activement à la réduction de nos émissions de gaz à effet de serre sur l'ensemble des scopes 1, 2 et 3. Des cibles précises sont fixées et un plan d'action concret est élaboré pour les atteindre. Il se nourrit des comparaisons que nous réalisons entre nos différents pays et des bonnes pratiques qui en émergent. Notre trajectoire de décarbonation est construite conformément à la méthode promue par la Science Based Targets

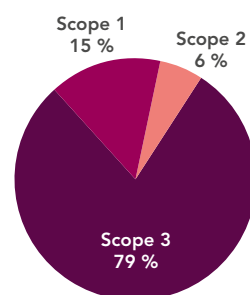
initiative (SBTi), dans le but de s'aligner avec les objectifs climatiques mondiaux fixés par l'Accord de Paris.

Nous avons défini des cibles de réduction à horizon 2030 pour chacun des trois scopes, avec une attention forte portée au scope 3. Parce qu'il constitue la plus grande part de nos émissions, et aussi parce que nous voulons jouer tout notre rôle en contribuant à accélérer la décarbonation de notre secteur et de nos partenaires. Notre politique d'achats, en évolution constante, est à ce titre un puissant levier d'action.

Notre politique d'achats responsables

Le bien-être de chacun comme la qualité de vie des collaborateurs passent par la qualité des produits, des services et des équipements que nous mettons à leur disposition. Les directeurs d'établissement effectuent leurs achats. Ils peuvent bénéficier de contrats négociés, ou de produits référencés auprès de fournisseurs rigoureusement sélectionnés, et ce y compris sur des critères environnementaux. La politique d'achats Colisée est conditionnée par un engagement formel des fournisseurs sur des critères éthiques, de transparence, de respect du droit du travail et des conventions internationales. Nous souhaitons augmenter à l'avenir la part des achats de proximité, chaque fois que possible, pour contribuer à l'activité des territoires et pour réduire notre impact environnemental.

Émissions totales de Colisée en 2020 : 159 kilo tonnes équivalent CO₂



2020

Objectif 2030

(base 2020)

réduction de :

42 % des émissions liées aux scopes 1 et 2

51 % des émissions liées au scope 3

Émissions de gaz à effet de serre : les 3 scopes

•• Émissions directes (scope 1) : émissions provenant des installations fixes ou mobiles situées à l'intérieur du périmètre organisationnel.

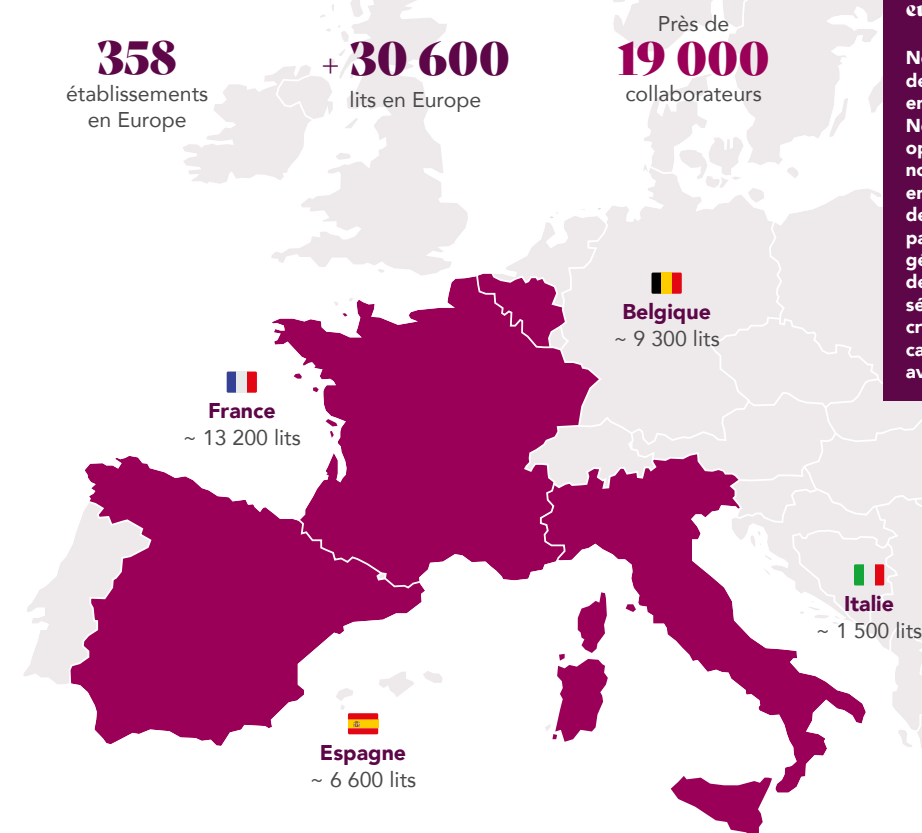
•• Émissions à énergie indirectes (scope 2) : émissions associées à la production d'électricité, de chaleur ou de vapeur importée pour les activités de l'entreprise.

•• Autres émissions indirectes (scope 3) : autres émissions indirectement produites par les activités de l'entreprise et liées à la chaîne de valeur complète, comme par exemple : l'achat de matières premières, de services ou autres produits, les déplacements des collaborateurs, le transport amont et aval des marchandises, la gestion des déchets générés, l'utilisation et la fin de vie des produits, etc.

Source : ADEME.

Indicateurs financiers et opérationnels

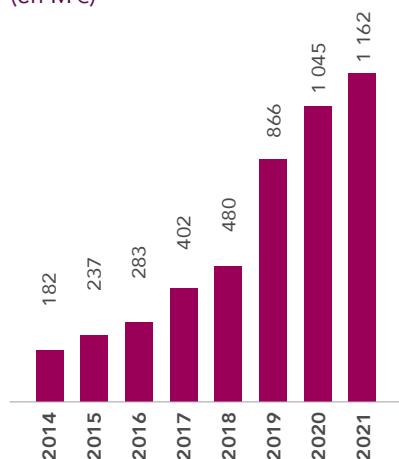
Réseau Colisée (au 31 décembre 2021)



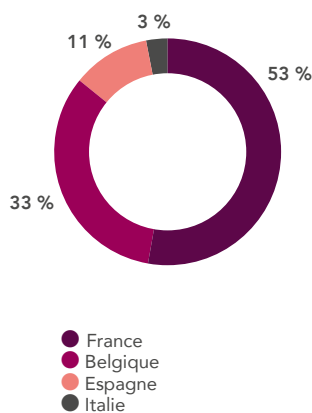
Une expansion géographique raisonnée, principalement européenne.

Notre priorité va au renforcement de nos positions actuelles en France, en Belgique, en Italie et en Espagne. Nous continuons à envisager des opportunités de développement de nos activités dans de nouveaux pays en Europe de l'Ouest, qui offrent des niveaux de contrôle et de transparence suffisants. Cette croissance géographique a vocation à se faire de façon toujours graduelle, maîtrisée et raisonnée, avec pour premier critère de décision l'alignement des cadres d'activité et des écosystèmes avec nos exigences de qualité.

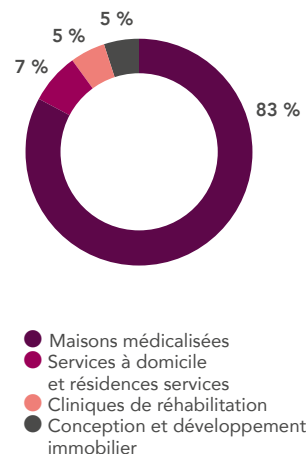
Évolution du chiffre d'affaires 2014-2021
(en M €)



Répartition du chiffre d'affaires 2021 par pays



Répartition du chiffre d'affaires 2021 par activité





Croissance organique du parc d'établissements (2018-2025)

Cumul du nombre de nouveaux établissements ouverts (2018-2021) et de nouvelles ouvertures prévues (2022-2025) ; inclut l'ensemble des catégories d'établissements : maisons médicalisées, résidences services et cliniques de réhabilitation.



Taux d'occupation et tarifs (2021)

		Taux d'occupation* au 31 décembre 2021	Prix moyen de journée hôtellerie et restauration** en décembre 2021
France		96 %	82 €
Belgique		96 %	60 €
Espagne		88 %	64 €
Italie		85 %	58 €

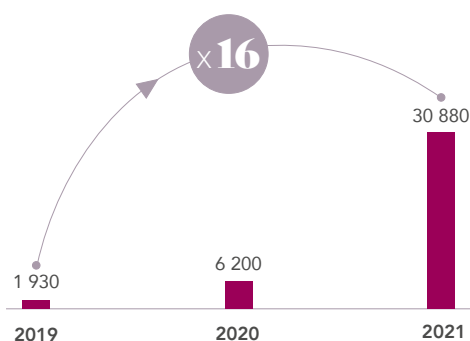
* Maisons médicalisées et Résidences Services.
 ** Prix moyen de journée TTC hôtellerie et restauration dans les maisons médicalisées, hors aides éventuelles.

Indicateurs extra-financiers

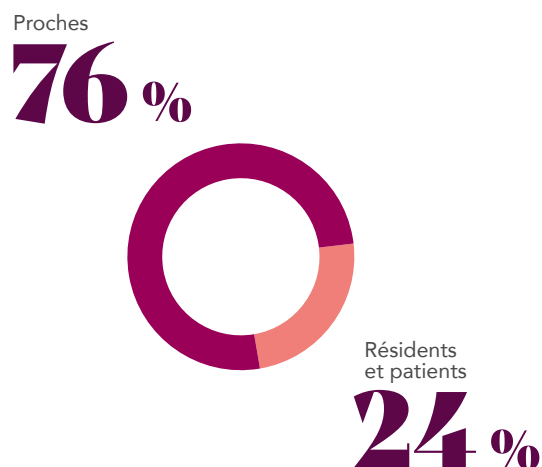


Objectif statutaire 1 : fédérer une communauté d'échanges, faire progresser la qualité de vie des seniors.

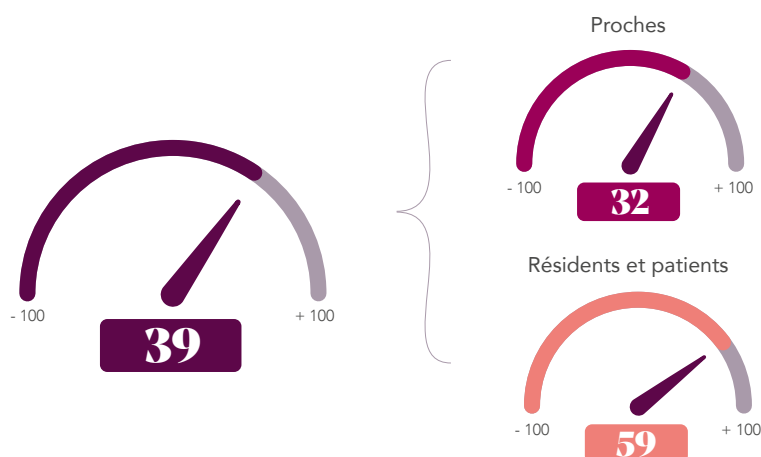
Évolution du nombre d'avis collectés auprès des clients et de leurs proches sur la plateforme Wedoxa (2019 - 2021)



Répartition des avis collectés (2021)



Net Promoter Score global (2021)



Le NPS est un indicateur évaluant la probabilité qu'un client ou un proche recommande l'établissement 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 évolue entre - 100 et +100.

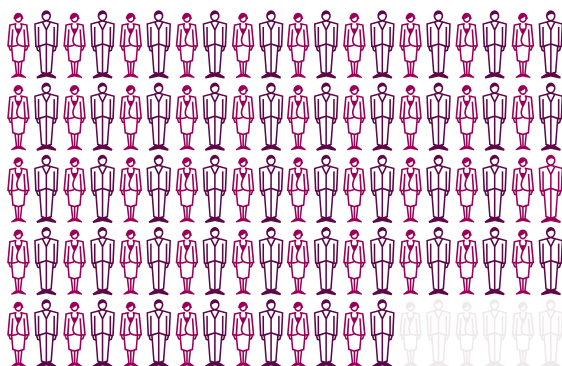
Les résultats et commentaires sont publiés en toute transparence sur notre site www.colisee-group.com/wedoxa/





Objectif statutaire 2 : améliorer la qualité de vie de nos équipes, revaloriser les métiers du grand âge.

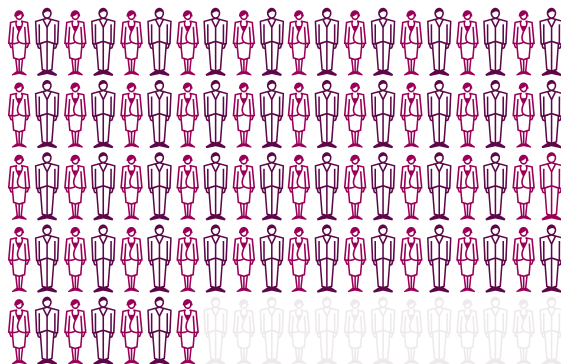
Index de l'égalité professionnelle femmes-hommes (2021)



94/100

Colisée a choisi d'adopter la méthodologie française de calcul de l'index de l'égalité professionnelle femmes-hommes et de la déployer dans l'ensemble de ses pays pour mesurer ses performances et ses progrès.

Part de collaborateurs permanents (2021)



87/100

Net Promoter Score des collaborateurs* (2^e semestre 2021)



* Directeurs d'établissement, directeurs régionaux et membres des comités de management.

Nombre d'apprentis en France (2021)

489

Nombre total de représentants du personnel titulaires (2021)

518

Nombre de formations dispensées (2021)

+ 19 000

Nombre de collaborateurs ayant souscrit au Fonds Commun de Placement (FCPE)

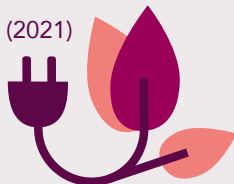
Près de **1 400**



Objectif statutaire 3 : réduire l'impact de nos activités, protéger notre qualité de vie sur la planète.

Part d'électricité verte (2021)

72 %



Intensité carbone

En 2021, l'intensité carbone
des scopes 1, 2 et 3 de

Colisée s'élève à

136

**tonnes équivalent CO₂
par million d'euros de chiffre d'affaires.**

À titre de comparaison, l'intensité carbone des scopes 1, 2 et 3
du STOXX 600* est évaluée à 250 tonnes équivalent CO₂
par million d'euros.

* Indice boursier composé de 600 des principales capitalisations boursières européennes.
Source : Etude Carbon Impact Analytics de Carbon4.

Sélection d'indicateurs ESG structurant le suivi de nos objectifs



Objectif statutaire 1 : fédérer une communauté d'échanges, faire progresser la qualité de vie des seniors.

INDICATEUR	PÉRIMÈTRE	RÉSULTATS 2021	CIBLE 2022	CIBLE 2025
Nombre d'avis clients collectés et vérifiés par Wedoxa	●●	30 880	↗	↗
Score d'engagement clients et proches (Net Promoter Score)	●●	39	45	55
% d'alimentation responsable servie en restauration	●	48 %	50 %	70 %
% de résidents ne prenant pas de médicaments psychoactifs	●	42 %	> 50 %	> 70 %
% de résidents disposant d'un plan d'accompagnement personnalisé actualisé	●	42 %	100 %	100 %
% de résidents hospitalisés	●	5 %	< 5 %	< 5 %



Objectif statutaire 2 : améliorer la qualité de vie de nos équipes, revaloriser les métiers du grand âge.

INDICATEUR	PÉRIMÈTRE	RÉSULTATS 2021	CIBLE 2022	CIBLE 2025
Part des collaborateurs permanents	●●●	87 %		
Taux de turnover	●●	23,5 %	< 20 %	< 18 %
Taux d'absentéisme	●●	11,1 %	< 10 %	< 8 %
Taux de fréquence des accidents de travail	●●	31,9	< 25	< 20
Taux de gravité des accidents de travail	●●	1,3	< 2,0	< 1,5
Index de l'égalité professionnelle femmes-hommes	●●●	94/100	> 92	> 92
Nombre de formations dispensées	●●●	19 604	> 80 % de nos salariés formés	> 95 % de nos salariés formés
Nombre de formations certifiantes ou qualifiantes	●●●	1 033	↗	↗



Objectif statutaire 3 : réduire l'impact de nos activités, protéger notre qualité de vie sur la planète.

INDICATEUR	PÉRIMÈTRE	RÉSULTATS 2021	CIBLE 2022	CIBLE 2025
Intensité carbone	●●●	136 tonnes équivalent CO ₂ par million d'euros de chiffre d'affaires	Trajectoire alignée avec l'objectif de 1,5°C	Trajectoire alignée avec l'objectif de 1,5°C
Émissions de GES (Gaz à Effet de Serre)	●●●	157,9 kilo tonnes équivalent CO ₂	Trajectoire alignée avec l'objectif de 1,5°C	Trajectoire alignée avec l'objectif de 1,5°C
% d'électricité verte	●●●	72 %	100 %	100 %

PÉRIMÈTRE :

- Ensemble des pays et des activités.
- Ensemble des pays et des activités, excepté services à domicile.
- Ensemble des pays, uniquement maisons médicalisées.

Nos initiatives



Jennifer Mangin

Second de cuisine à la résidence Vallée Médicale et collaboratrice engagée !

Jennifer Mangin travaille auprès des résidents de Colisée depuis bientôt sept ans. Pleinement engagée dans son métier, elle a développé des initiatives fortes. D'abord sur son terrain de jeu préféré : en cuisine, où elle adapte de façon innovante des menus qui donnent vraiment envie aux résidents tout en s'adaptant aux textures dont ils ont besoin, notamment en cas de dysphagie. Jennifer place son énergie dans d'autres combats, comme la lutte contre le cancer du sein. Sponsorisée par Colisée France, elle a ainsi effectué un raid féminin en binôme en Laponie, en soutien à l'association « Comme Avant » qui accompagne les femmes touchées par le cancer du sein.

Comment composez-vous vos menus ?

Lorsque je reçois les propositions de menus élaborés par Transgourmet, je les vérifie et les adapte en tenant compte des goûts et préférences des résidents, puis nous les validons dans une commission rassemblant les membres de la cuisine, la direction, l'infirmier coordinateur et un ou plusieurs résidents. Nous proposons toujours un double choix afin de satisfaire un maximum de résidents et modifions si besoin les menus, tout en conservant les critères du GEMRCN, le Groupe d'Étude des Marchés de Restauration Collective et Nutrition qui fournit des recommandations pour améliorer la qualité nutritionnelle des repas servis en collectivités.

Pour vous, qu'est-ce qu'une alimentation qui aide à mieux vieillir ?

S'alimenter est un besoin essentiel à la vie. On sait maintenant qu'il est aussi un élément clé pour bien vieillir. Après 70 ans, le risque majeur n'est plus l'obésité ou toutes les maladies dites de surcharge, mais la malnutrition protéino-énergétique ou dénutrition. Sans manger plus, on doit donc manger mieux et de façon adaptée pour vieillir en bonne santé, en optimisant notamment certains apports nutritifs.

Pourquoi l'enjeu de l'adaptation des textures est-il si important pour les personnes âgées ?

La diminution de la prise alimentaire pour les personnes âgées dépend des difficultés à manger, de l'assistance durant les repas, de ses goûts, du niveau de dépendance et de l'environnement social du résident. Notre but est de maintenir l'appétence et l'envie de manger en faisant en sorte que chacun y trouve satisfaction et plaisir. Personne n'est laissé pour compte : nous essayons de reproduire au maximum un même visuel en texture mixée et en texture normale.

Au-delà de vos talents culinaires, vous êtes aussi une femme engagée, notamment dans le soutien des femmes atteintes de cancer. Racontez-nous ?

Lorsque Pauline, mon binôme, m'a exposé le projet du Laponie Trophy, je n'ai pas hésité. Ce raid réunissait tout ce qui me fait vibrer : sport, dépassement de soi, partage, aventure, découverte et engagement pour une cause qui me tient à cœur. En tant que femme, je suis bien entendue touchée et engagée auprès de celles qui ont été exposées à la maladie. Cette expérience a été un déclic pour nous toutes, une aventure humaine et solidaire. D'ailleurs, l'aventure ne s'arrête pas là : j'ai décidé de repartir, accompagnées d'autres femmes, dans un nouveau challenge l'année prochaine. Nous voulions transmettre des valeurs à travers le sport. Pari gagné !



Jardins comestibles



Les efforts portent bien leurs fruits ! C'est l'expérience qu'ont pu faire les habitants et les collaborateurs de la résidence Les Figuiers en mai 2021 avec le lancement d'un jardin comestible. Les résidents ont planté tomates, poivrons, salades, céleris, fraises, oignons, ciboulette et de nombreuses plantes aromatiques, sans oublier des mandariniers ! Un bonheur pour les yeux... et les papilles !

Échange de maisons

entre la France (résidence La Joliette, Marseille) et l'Espagne (résidence Igualada, Barcelone)



« On a échangé nos maisons ! ». C'est ce qu'ont pu dire quatre résidentes de plus de 80 ans habitant la Joliette, située à Marseille, après quatre jours passés dans la résidence espagnole d'Igualada, à Barcelone. Un voyage improbable et audacieux mais minutieusement préparé en amont avec notamment quelques cours d'espagnol, dispensés par Carmen, une résidente ex-professeur d'espagnol. Un moment de rencontres, d'échanges et de partage qui marqueront sans doute à jamais leurs esprits. Rendre possible l'impossible, c'est ce qui nous anime et ce qui a valu à la résidence de la Joliette de recevoir le trophée MDRS 2022 !



Sauver des repas avec

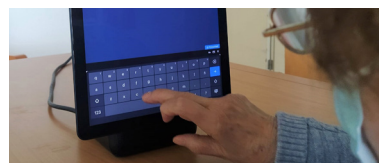
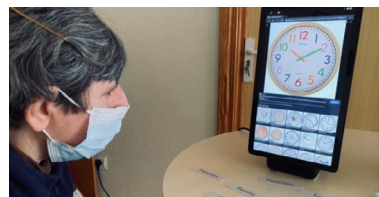
Too Good To Go

Le partenariat avec Too Good To Go s'inscrit dans la volonté de Colisée de réduire ses déchets dans l'ensemble de ses établissements. Depuis décembre 2020, Colisée en Belgique a noué avec Too Good To Go un partenariat consistant à mettre en relation nos sites avec des relais locaux pour distribuer la nourriture non-utilisée. Fin 2021, le service a été déployé sur 55 sites avec d'excellents résultats : près de 1 300 repas sauvés et 3,2 tonnes de CO₂ évitées ! Forts de cette expérience belge, nous avons décidé de déployer le partenariat Too Good To Go dans les autres pays à partir de janvier 2022. Notre ambition : sauver toujours plus de repas et éviter ainsi toujours plus de tonnes de CO₂. Challenge accepted !



Tous en selle avec le Tour d'Armonea !

Chaque année la température augmente en juin et la fièvre du vélo gagne les passionnés ! Mais il n'y a pas que les pros qui se mettent en selle : le 26 juin 2021, la plateforme belge de Colisée, Armonea, a mis au défi résidents et collaborateurs de participer au « Tour d'Armonea ». Au cours de ce défi sportif et amusant, les établissements d'Armonea se sont affrontés pendant trois semaines en tentant d'accumuler le plus de minutes possibles par site. À l'équipe la plus en selle de remporter le Tour d'Armonea !



Restons connectés avec Portal+

En 2021, Colisée a inauguré son utilisation des dispositifs Portal+ ! Ces écrans, placés dans des zones dédiées et dans les chambres, permettent de réaliser des thérapies cognitives et sont un moyen de nourrir le lien avec les proches au quotidien. Une façon innovante et ludique de stimuler les capacités de chacun et créer du lien !

INITIATIVES



Journée mondiale du recyclage

Un événement célébré dans tous les établissements en Espagne

La lutte contre la production de déchets est au cœur des préoccupations et des actions menées par Colisée dans toutes ses implantations. À l'occasion de la Journée mondiale du recyclage, le 27 mai 2021, l'ensemble du réseau espagnol s'est ainsi mobilisé pour sensibiliser résidents et collaborateurs à l'importance de recycler.



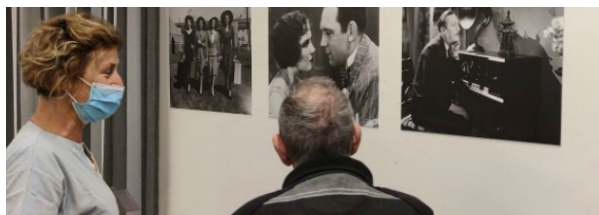
Journée mondiale de la maladie d'Alzheimer en Italie



N'oublions pas ceux qui oublient ! À l'occasion de la Journée mondiale de la maladie d'Alzheimer, la résidence Villa Primule, située à Turin, a mis en place une thérapie florale pour les résidents.



Ouverture d'unités de soins spécialisés dans l'accompagnement de la démence



Le bien-être des résidents atteints de démence nous tient à cœur. Il nécessite aussi l'ouverture d'espaces dédiés. C'est pourquoi, la résidence Cesare Pavese, située à Turin, était heureuse d'annoncer l'inauguration en janvier 2022 de deux unités protégées au sein de son établissement. Elles apportent aux résidents touchés par ce type de pathologies, la sécurité, le soin et le confort dont ils ont besoin grâce à des dispositifs thérapeutiques spécialisés, comme cette exposition d'images apaisantes.



Reconnaissance du savoir-faire français Colisée

Colisée se distingue en Chine par des établissements de grande qualité et des standards haut de gamme. Cette qualité a été reconnue à l'occasion de plusieurs événements phares dans le domaine de la santé en Chine. Nous avons d'abord eu l'honneur d'être invités à deux rendez-vous clés organisés par le Club Santé Chine (French Healthcare Alliance China), en présence de l'ambassadeur de France en Chine et du Consul Général français à Shanghai, afin de célébrer la valeur et l'expertise de la France. Nous avons également eu la joie de recevoir le Healthcare Award au cours du Great Bay Area Summit, en octobre 2021, récompensant le haut niveau médical de nos établissements à Guangzhou et Shenzhen.

Glossaire

Émissions de GES (Gaz à Effet de Serre)

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 4 à 5 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 10 plus hautes rémunérations.

Intensité carbone

Rapport des émissions de CO₂ (scopes 1,2 et 3) au chiffre d'affaires.

Net Promoter Score clients et proches

Indicateur évaluant la probabilité qu'un client ou un proche recommande l'établissement 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.

Net Promoter Score collaborateurs

Indicateur évaluant la probabilité qu'un collaborateur recommande 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 de formations certifiantes ou qualifiantes

Formations délivrant un diplôme d'État, un titre ou une certification de qualification professionnelle.

Nombre de formations réalisées

Nombre de sessions de formations internes ou externes. Les formations obligatoires concernant la sécurité sont exclues.

Part d'alimentation responsable servie en restauration

Part de l'alimentation (y compris boissons) issue des produits responsables (produits locaux, produits bio, produits labellisés) dans les dépenses totales de restauration.

Part d'électricité verte

Part d'électricité générée par panneaux solaires et d'origine garantie dans la consommation totale d'électricité.

Part des employés permanents

Part des collaborateurs embauchés pour une période indéterminée sur le total des collaborateurs en ETP (équivalent temps plein).

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 qui ont 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.

Taux de turnover

Taux de renouvellement des employés permanents sur une année.

Taux d'absentéisme

Nombre de jours d'absence (incluant : (i) les accidents de travail (ii) les arrêts maladie (iii) les absences injustifiées) par rapport 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.



COLISEE

Notre site internet corporate :
www.colisee-group.com

Notre compte LinkedIn corporate :
<https://www.linkedin.com/company/colisee>