

# DOSSIER DE PRESSE



L'allongement de la durée de vie et l'arrivée importants de Séniors dans le grand âge annoncent une progression mathématique du nombre et de la durée des situations de fragilité. Dans cette perspective, le rapprochement Adhap Services-Orpea a pris pleinement son sens.

C'est l'alliance de deux leaders : celui de l'aide à domicile en France avec l'acteur européen de référence de la prise en charge de la dépendance en établissement.

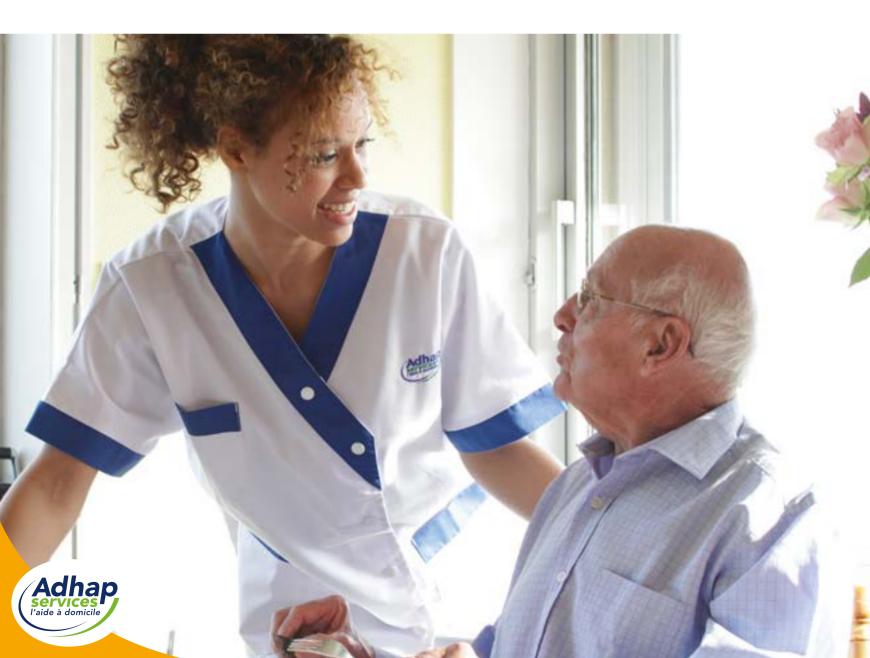
Les valeurs sur lesquelles le Groupe ORPEA s'est construit et a fondé son développement sont communes à celles qui ont guidé les fondateurs d'Adhap Services : respect de la personne, professionnalisme et rigueur.

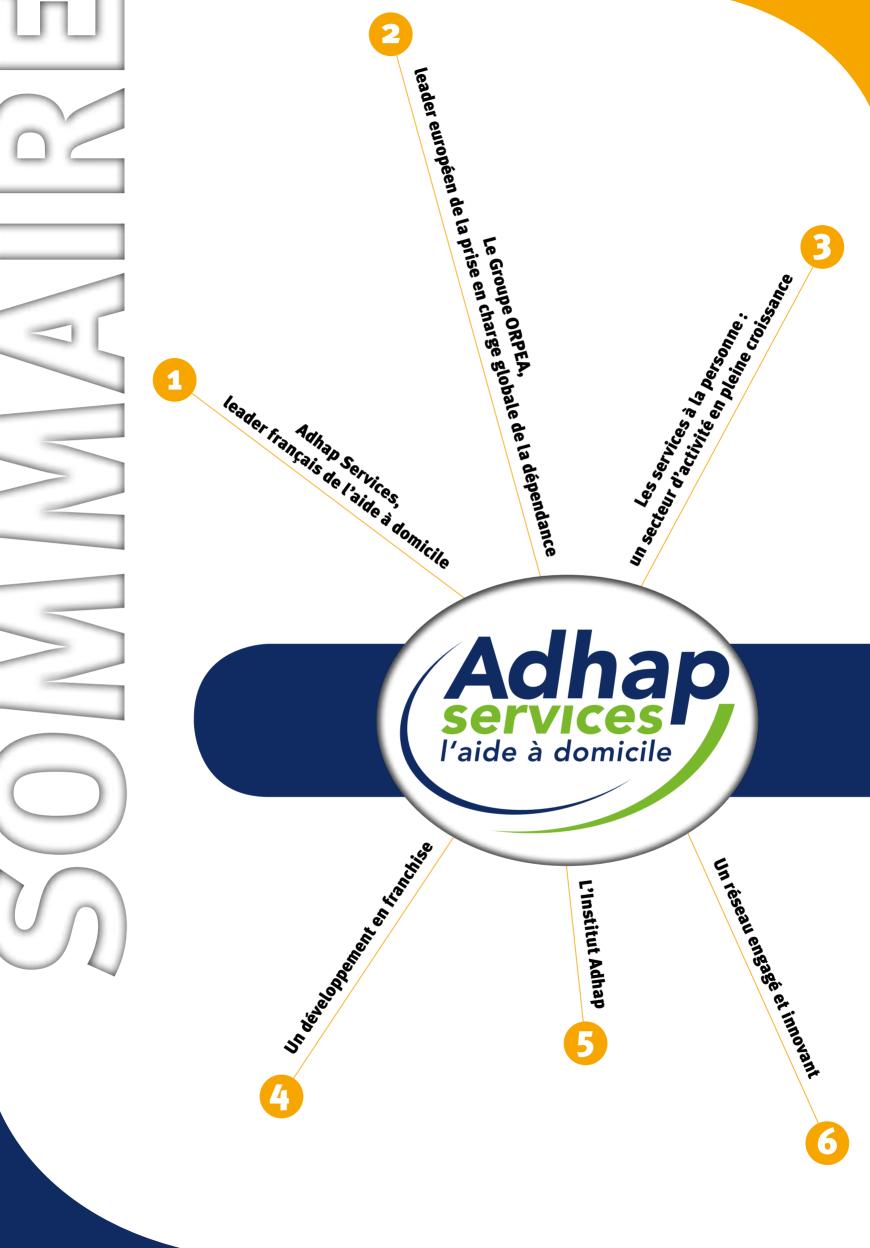
La complémentarité des activités, le partage de valeurs et le dynamisme des deux entités nous donnent les moyens d'encore mieux répondre à la demande qui s'annonce. »

## Damien CACARET Président d'Adhap Services SON PARCOURS



Damien Cacaret est docteur en pharmacie et diplômé d'HEC Paris. C'est en quittant le campus de cette grande école de commerce à tout juste 30 ans qu'il décide de commencer sa vie entrepreneuriale en lançant le réseau de services à la personne Domidom, dont le Groupe ORPEA est également devenu actionnaire en janvier 2014. En janvier 2015, ORPEA lui confie l'ensemble des activités « domicile » du groupe







### AOHAP SERVICES, LEADER FRANÇAIS DE L'AIDE À DOMICILE

### Historique du réseau

1997: Création du centre pilote à Clermont-Ferrand

**2001**: Début du développement en franchise

de l'enseigne Adhap Services

2008: Ouverture du capital à Axa Assistance

**2012**: Prise de participation du capital

à 100% par Axa Assistance

**2014**: Rachat par le Groupe ORPEA

### **ADHAP signifie:**

« Aide à Domicile, Hygiène et Assistance aux Personnes ».

#### Sa mission:

permettre à toutes les personnes fragilisées (âgées, handicapées, en perte d'autonomie ou immobilisées temporairement) de vivre chez elles dans les meilleures conditions de confort et de sécurité grâce à la mise en place d'un accompagnement personnalisé à domicile.

### Un concept au service des personnes fragilisées

Adhap Services met tout en œuvre pour faciliter la prise en charge de la personne, respecter et s'adapter à son rythme de vie et à celui de son entourage.

### Une évaluation juste des besoins

Avant toute prise en charge, un responsable Adhap Services se rend au domicile de la personne afin de réaliser une évaluation gratuite et sans engagement de ses besoins.

Au cours de cette évaluation, il prend le temps nécessaire pour comprendre ses attentes, ses contraintes, ses habitudes et son environnement.

### Des prises en charge souples et rapides

- Des horaires adaptés
- Pas de temps minimum d'intervention
- Pas de liste d'attente
- Des interventions même tôt le matin ou tard le soir
- Une prise en charge en moins de 48 h

### Un suivi personnalisé

Chaque bénéficiaire est accompagné de façon spécifique. Les prestations sont ajustées au fur et à mesure, en fonction de l'évolution de ses besoins. Le classeur de liaison mis en place au domicile de la personne favorise le suivi régulier avec les différents intervenants.

### Des intervenants réactifs

Qualifiés, les intervenants Adhap Services sont recrutés sur leurs valeurs humaines, leur capacité à s'adapter à la personne, à être autonomes et à travailler en équipe.

Ils agissent chaque jour avec professionnalisme, respect, vigilance et ponctualité. Par ailleurs, un responsable Adhap Services reste joignable 24 h/24 en cas d'urgence.

### L'encadrement par un professionnel de santé

Le personnel Adhap Services est régulièrement contrôlé durant ses prestations par un professionnel de santé (IDE). Référent du centre sur différentes pathologies, celui-ci forme et encadre les équipes. C'est également l'interlocuteur privilégié des différents intervenants professionnels (corps médical, services sociaux...) et de l'entourage de la personne aidée.

### La force d'un réseau national

Grâce à l'implantation nationale du réseau\*, les bénéficiaires Adhap Services peuvent continuer à profiter de leurs prestations habituelles sur leur lieu de vacances, de cure, s'ils visitent leur famille, etc.

\* voir implantation du réseau (www.adhapservices.fr)

### **Les prestations Adhap Services:**

- Aide à l'hygiène (aide à la toilette, au lever, au coucher, change)
- Aide à la préparation et à la prise des repas
- Travaux ménagers Courses
- Garde Compagnie
- Transport Accompagnement
- Services spécifiques maladies évolutives (Alzheimer, Parkinson, Sclérose en plaques...)
- Assistance administrative



AOHAP SERVICES, LEADER FRANÇAIS DE L'AIDE À DOMICILE

### Une démarche d'excellence

Parce qu'un organisme d'aide à domicile se doit d'être exigeant, Adhap Services s'est engagé dans une démarche qualité depuis plus de 15 ans.

Une organisation efficace, la formation et l'implication du personnel sont la garantie de la qualité Adhap Services.

Cette démarche se traduit par :

### L'autorisation

Tous les centres Adhap Services sont détenteurs de l'AUTORISATION. Délivrée par le Président du Conseil Départemental aux organismes répondant aux critères stricts d'un cahier des charges spécifique, cette autorisation confère aux centres Adhap Services un rôle de véritable partenaire du Conseil Départemental dans l'accompagnement et la prise en charge des personnes fragilisées du secteur.

### La certification Qualicert



La certification de services QUALICERT est la reconnaissance par un organisme tiers et indépendant que les prestations Adhap Services répondent aux critères objectifs et rigoureux définis par la norme la plus exigeante du secteur.

Liste des centres certifiés disponible sur www.adhapservices.fr

### Le label « Cap'Handéo »



Les centres labellisés CAP'HANDÉO garantissent aux personnes en situation de handicaps une intervention à domicile sécurisée et adaptée à leur situation, réalisée par un personnel formé.

Liste des centres labellisés Cap'Handéo disponible sur www.handeo.fr

Ce défi permanent pour la qualité est relevé jour après jour par le personnel de notre réseau. Il renforce la cohésion de nos équipes et assure une mobilisation de toutes les compétences dans le but de toujours mieux servir nos bénéficiaires. »

> **Damien CACARET** Président d'Adhap Services

### Les **d'Adhap Services**

- Un professionnel de santé (IDE) réalisant des contrôles réguliers, assurant la coordination des interventions et faisant évoluer les prestations si nécessaire
- Des horaires souples et sur mesure sans minimum d'intervention
- Une permanence téléphonique 24 h/24
- Une assistance 7 j/7, 365j/an, même les jours fériés
- Des intervenants qualifiés et formés



**Quelques chiffres clés** 

Plus de 15 années d'expérience

16 200 personnes prises en charge chaque jour

4 900 intervenants

Plus de 170 sites répartis en France



Plus de 3 850 000 heures effectuées chez nos bénéficiaires chaque année



### LE GROUPE ORPEA, LEADER EUROPÉEN DE LA PRISE EN CHARGE GLOBALE DE LA DÉPENDANCE



### La dépendance en France

Selon les projections de l'INSEE, **1 personne sur 3 aura plus de 60 ans** en 2060.

En 2020, **près de 4 millions de Français** auront 80 ans et plus.

Le 3<sup>ème</sup> âge représentera **33% de la population française** en 2040.

Créé en 1989 par le Docteur Jean-Claude MARIAN, ORPEA a pour vocation d'accueillir au sein de ses établissements (EHPAD, Cliniques de moyen séjour et de psychiatrie) des personnes en perte d'autonomie, afin de leur dispenser les soins essentiels à leur bien-être.

Sur la base de valeurs humaines fortes, ORPEA a développé des procédures visant à assurer leur confort, leur sécurité et leur bien-être au quotidien.

### Historique du groupe

**1989 :** Création d'ORPEA. Le Groupe est fondé par le Docteur Jean-Claude Marian, actuel Président.

**1989-1995**: Développement axé sur les maisons de retraite. Le groupe se développe essentiellement par la création de 46 établissements, représentant 4 600 lits de maisons de retraite.

1999 : Développement d'une offre de soins de moyen séjour. ORPEA met l'accent sur la création et l'acquisition de cliniques de Soins de Suite et de Réadaptation, de Rééducation Fonctionnelle et de Psychiatrie.

**2002 :** Introduction en Bourse. Le 16 avril 2002, ORPEA s'introduit avec succès sur le Second Marché d'Euronext Paris.

**2004**: Ouverture sur l'Europe. ORPEA ouvre ses 2 premiers établissements en Italie.

**2006** : Acquisitions d'établissements en Suisse (clinique psychiatrique à Nyon), en Belgique (complexe gériatrique au centre de Bruxelles), et en Espagne (groupe CARE, un des leaders de la prise en charge de la dépendance en Espagne avec 15 établissements représentant 1 504 lits).

**2007**: ORPEA est éligible au marché du Service à Règlement Différé (SRD), offrant une meilleure liquidité au titre.

**2010 :** ORPEA réalise une opération stratégique majeure avec l'acquisition de près de 5 000 lits en France et en Belgique.

2012 : ORPEA réalise l'acquisition stratégique d'Artevida en Espagne (1 162 lits et places à Madrid) et consolide Medibelge à 100% en Belgique (1 915 lits).

**2013** : ORPEA accueille dans son capital un nouvel actionnaire stratégique de long terme, le fonds de pension canadien CPPIB.

2014 : Accélération des développements internationaux avec les acquisitions stratégiques de Senevita en Suisse (2 293 lits) et Silver Care en Allemagne (5 963 lits).

**2015** : Acquisition du Groupe SeneCura, leader de la prise en charge de la dépendance du secteur privé en Autriche (3 936 lits), et présent en République tchèque (300 lits).



Le Groupe ORPEA:
733 sites

répartis sur 10 pays



### LES SERVICES À LA PERSONNE,

res services à la personne répondent aux besoins des particuliers dans leur vie quotidienne. Qu'il s'agisse de services à la famille, services aux personnes dépendantes ou à la vie quotidienne, ce secteur représente aujourd'hui un poids financier important dans l'économie française. Son essor accompagne les évolutions de la société.

### L'impulsion du plan Borloo

La loi du 26 juillet 2005 relative au développement des services à la personne, dite « loi Borloo », donne un véritable élan au secteur avec pour objectif de créer 500 000 emplois en 3 ans, et de mettre en place un cadre juridique et fiscal favorable à la professionnalisation et au développement de ce secteur.

Les principales mesures de cette loi :

- Création du CESU (Chèque Emploi Service Universel) facilitant la déclaration et le paiement des prestataires de services à la personne
- Réduction de charges sociales pour les employeurs (particuliers et entreprises) du secteur
- TVA à taux réduit pour les prestations de services à la personne
- Réduction / Crédit d'impôt sur le revenu de 50% des sommes dépensées dans les services à la personne

### Zoom sur les chiffres du secteur

19 milliards d'euros de valeur ajoutée en 2013 1% du PIB en 2013





UN DÉVELOPPEMENT EN FRANCHISE

### Qu'est-ce qu'une franchise?

La franchise est un mode de collaboration entre deux entreprises indépendantes juridiquement et financièrement (le franchisé et le franchiseur). C'est une méthode qui permet à un indépendant d'entreprendre plus rapidement en optimisant ses chances de succès et à un franchiseur d'asseoir son développement commercial sur un réseau de chefs d'entreprise impliqués sur leur marché local.

La franchise se distingue par 3 principes fondamentaux :

- Les signes de ralliement de la clientèle
- · Le savoir-faire
- L'assistance technique et commerciale

### Devenir Franchisé Adhap Services

• Durée du contrat : 7 ans

• Apport personnel : 50 K€ minimum

• Droit d'entrée : 16 K€ HT

• Redevance d'enseigne : dégressive par paliers du

CA total HT

• Redevance communication: 1% du CA total

HT

• Formation initiale : 30 jours + 5 jours

d'accompagnement à l'ouverture

+ 8 jours pour l'IDE











### Quels sont les points clés de votre accompagnement?

« Nous accompagnons nos franchisés dans toutes les étapes nécessaires à la création de leur entreprise, de la recherche du local à l'octroi de financements. Adhap Services dispose également de son propre institut de formation qui permet d'accompagner les franchisés dans les démarches complexes de l'apprentissage du métier. Nous apportons aussi des outils de formation à toute l'équipe du centre, grâce notamment à un catalogue de formations élaboré par la tête de réseau et qui couvre plusieurs pans de l'activité, comme le commercial, le management, la gestion ou encore l'informatique. Enfin, nous avons à cœur d'impliquer nos franchisés dans la prise de décisions stratégiques du groupe. Pour cela, nous avons mis en place des commissions thématiques, des groupes de travail, et nous échangeons régulièrement avec eux, lors par exemple de réunions régionales ou de notre convention annuelle. »

### Quel bilan faites-vous de l'année écoulée et quelles sont vos perspectives de développement?

« L'an dernier, nous avons ouvert 11 nouvelles unités en France et 6 sont en cours d'ouverture. Nous prévoyons d'en inaugurer 10 de plus en 2016 sur l'ensemble du territoire. Depuis 2014, notre réseau fait désormais partie du Groupe ORPEA, leader européen dans la prise en charge globale de la dépendance. Ce partenariat ouvre de nouveaux horizons aux membres actuels du réseau ainsi qu'aux futurs franchisés. »

### Quels profils recherchez-vous?

« Nous recherchons des chefs d'entreprise avec de fortes aptitudes commerciales. Les futurs franchisés doivent également avoir des qualités reconnues en management ainsi que des notions en gestion pour piloter leur entreprise. Très impliqués, ils doivent aussi bénéficier d'une expérience humaine suffisante pour relever le défi entrepreneurial et partager l'ADN du réseau. »







### L'INSTITUT ADHAP

Our Adhap Services, la formation est une priorité : elle est garante du professionnalisme et des compétences de son personnel.

### Les missions de l'Institut Adhap

Créé en 2008, l'Institut Adhap est l'organisme de formation dédié à l'ensemble des centres Adhap Services.

- Il conçoit et dispense des formations nécessaires à la réalisation de prestations de qualité
- Il conseille les centres Adhap Services en matière de formation professionnelle
- Il élabore des supports d'information à l'attention des professionnels et du grand public

L'Institut Adhap propose un parcours de formation adapté à tout le personnel. Des techniques de manutention aux pathologies neurodégénératives, en passant par la bientraitance, ces formations contribuent à la professionnalisation des intervenants.

Mieux connaître la maladie dont souffre un bénéficiaire, c'est la base d'un accompagnement adapté. »

**Catherine PONCHON**Responsable de l'Institut Adhap

### Le professionnalisme du personnel

Les intervenants Adhap Services sont expérimentés et /ou diplômés en fonction des prestations qu'ils effectuent.

Le savoir-faire et le savoir-être Adhap Services sont transmis à chaque intervenant, dès son arrivée, à travers une formation adaptée aux métiers et à leurs spécificités.

Pour développer leurs compétences, les intervenants bénéficient de formations spécifiques, élaborées avec des experts pour Adhap Services, afin de mieux répondre aux besoins des bénéficiaires

souffrant notamment de pathologies neurodégénératives. Ainsi, le personnel peut se spécialiser par exemple sur l'accompagnement des personnes atteintes de la maladie d'Alzheimer, de Parkinson, de la Sclérose en plaques...

Dans le cadre de la démarche de labellisation Cap'Handéo, les intervenants suivent également des formations sur les différentes situations de handicaps qu'ils peuvent rencontrer (moteur, auditif, visuel, mental, psychique, autisme) pour mieux accompagner leurs bénéficiaires.





### UN RÉSEAU ENGAGÉ ET INNOVANT

Vepuis sa création, le réseau Adhap Services place le bien-être des personnes fragilisées au cœur de ses précoccupations.



### Auprès des aidants familiaux

Accepter de se faire aider, savoir rester à sa juste place, établir le rôle de chacun, conserver une bonne relation avec son proche dépendant, concilier sa vie professionnelle et son rôle d'aidant sont autant de préoccupations pour les aidants familiaux que les centres Adhap Services côtoient et accompagnent au quotidien.

Pour répondre à toutes ces questions et apporter des conseils concrets, l'Institut Adhap a fait appel en 2011 à la Fondation Novartis et à de nombreux experts (sociologues, psychologues, fondateurs d'associations d'aidants...) et a fait témoigner des aidants qui ont accepté de partager leur expérience.

\* Ce recueil est disponible gratuitement sur simple demande auprès du service presse, dans les centres Adhap Services et sur le site internet www.adhapservices.fr

Faciliter le « bien vieillir » à domicile est toute la raison d'être d'Adhap Services. Au cœur de cette démarche sociale et sociétale, Adhap Services a souhaité informer les aidés, les aidants, les professionnels de santé des nombreuses innovations qui facilitent ou vont faciliter la prise en charge de la perte d'autonomie à domicile.

De là est née la première édition d'Adhap Lab'. Un document de 40 pages qui propose (à travers 5 thèmes) une veille non exhaustive des solutions disponibles et à venir pour favoriser le « bien vieillir » à domicile et sécuriser les aidants.

\* Ce guide est disponible gratuitement sur simple demande auprès des centres Adhap Services et sur le site internet www.adhapservices.fr







### UN RÉSEAU ENGAGÉ ET INNOVANT

Depuis 2013, le réseau Adhap Services a décidé de mener auprès du grand public une grande campagne nationale d'information et de sensibilisation à la perte d'autonomie à travers une série télé, Objectif InDépendance, diffusée sur France Télévisions. Plus de 70 familles ont ouvert leur porte pour partager leur histoire et démontrer la force de la solidarité humaine (aidants familiaux et professionnels) pour le maintien à domicile des personnes dépendantes.

En 2016, Adhap Services donne rendez-vous aux téléspectateurs de septembre à octobre sur France 3 et de novembre à décembre sur France 5 pour découvrir un nouveau format de programmes courts.



# TESTEZ-VOUS À 80 ANS AVEC ADHAP SERVICES

### Auprès des personnes fragilisées

Afin de permettre à chacun de se rendre compte des difficultés rencontrées par les plus âgés, Adhap Services a lancé en 2012 une campagne de sensibilisation très concrète à l'aide d'une combinaison de vieillissement. En revêtant ce simulateur, le grand public mais aussi les professionnels de santé se retrouvent en moins de 5 minutes dans la peau d'un octogénaire, avec ses limites, ses fragilités et ses incapacités. Une prise de conscience qui fait voler en éclat tous les a priori et bouleverse le regard des valides sur la dépendance liée à l'âge.







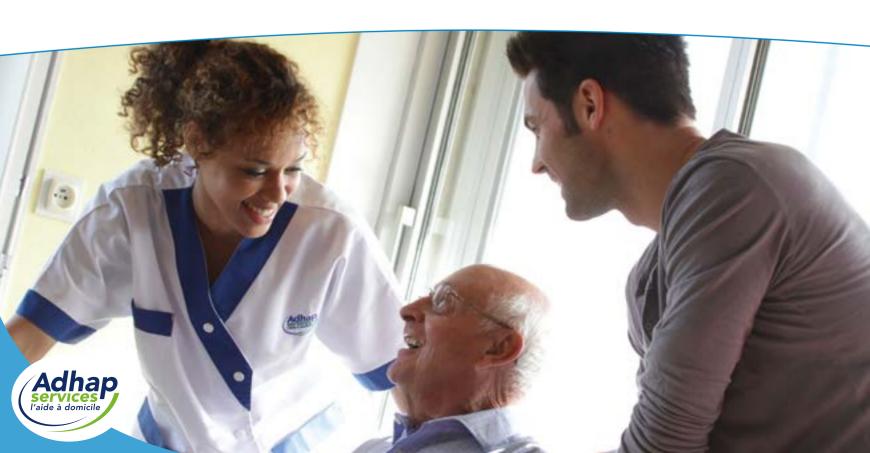


### Auprès de son personnel

Deux fois par an, les intervenants Adhap Services reçoivent Assistance Magazine, un magazine d'information créé spécifiquement pour eux. Dans chaque numéro, la parole est donnée aux équipes des centres et aux bénéficiaires Adhap Services. Des fiches techniques et pratiques sont également proposées sur différentes thématiques professionnelles très utiles au quotidien.

### Auprès des professionnels du secteur sanitaire et social

L'Institut Adhap met à la disposition des professionnels de santé et du social l'ensemble de ses publications, supports d'information et de sensibilisation, pour eux-mêmes ou pour les personnes qu'ils accompagnent.



### ADHAP SERVICES DANS LES MÉDIAS

« Adhap Services, une référence dans le maintien à domicile. »

Avril 2015

« Adhap Services :

un réseau engagé dans la professionnalisation des services à la personne. »

Observatoire dela<mark>franchise.f</mark>r

Avril 2015

« Une combinaison pour se mettre dans la peau d'une personne de 80 ans. »



« Adhap Services : accompagner les aidants familiaux, une mission essentielle. » SilverEco.fr

Octobre 2015







23 rue Horace Vernet - 63000 Clermont-Ferrand

Contact presse: Andréa CHILMA - 04 73 17 33 42 - a.chilma@adhapservices.eu









