

DOSSIER *DE* PRESSE

Retraite Plus, service gratuit
de conseil et d'orientation en
maison de retraite



LE MOT DE LA DIRECTION

Aujourd'hui, un Français sur dix a plus de 75 ans, et un Français sur quarante est âgé de plus de 85 ans. Soit 7,5 millions d'aînés ! L'accroissement de l'espérance de vie est une excellente nouvelle pour tous : vieillir en soi est une chance, bien vieillir en est une autre. Cet enjeu social majeur préoccupe des pans entiers de la société et concerne tous ceux dont les aînés avancent en âge.

Lorsqu'une personne devient dépendante et que le maintien à domicile n'est plus possible, l'entrée en maison de retraite reste la seule alternative. Depuis déjà une dizaine d'années, Retraite Plus et son équipe accompagnent gratuitement les familles des personnes âgées dans leur recherche de structures d'accueil, en coordination avec les intervenants du secteur médico social.

Retraite Plus fournit aux familles un service complet mais il leur offre avant tout un service humain : des conseillers à l'écoute et un accompagnement personnalisé tout au long de ces démarches souvent difficiles à effectuer pour les proches.

Notre équipe aide les familles à trouver une maison de retraite pour leurs aînés, mais a également pour vocation de créer des liens entre les générations. En effet, depuis quelque temps déjà, Retraite Plus s'engage également contre la solitude des seniors en lançant plusieurs actions destinées à sensibiliser le grand public à cette problématique.

« Une société qui prend soin de ses racines est une société saine, et c'est à ce projet que Retraite Plus entend contribuer »

SOMMAIRE

1/ L'ACCOMPAGNEMENT DES FAMILLES	P4
Informer, conseiller, orienter	
Le parcours d'une famille	
Nos départements	
2/ L'INFORMATION RETRAITE PLUS	P7
Notre site internet	
Chaîne de vidéos médicales	
Nos publications	
Édition de guides pratiques	
3/ UNE SOCIÉTÉ ENGAGÉE	P9
Opérations RSE	
Témoignage d'une famille	
Notre charte éthique	
4/ ANNEXES	P13
Détail des opérations 2014-2015	
La Presse parle de nous	
Ils nous font confiance	
Les missions de Retraite Plus	
Retraite Plus en chiffres	
5/ CONTACTEZ-NOUS	P20

Informé, conseiller, orienter

Recherche difficile, longues listes d'attente, tarifs supérieurs au budget disponible, méconnaissance des aides sociales accessibles, nombre limité d'établissements dans certaines régions, inadéquation des résidences à la pathologie de la personne à placer... Tout porte à croire que trouver une maison de retraite adaptée sera long et fastidieux.

Leader européen de l'orientation en maison de retraite, Retraite Plus accompagne gratuitement les familles tout au long de leur recherche d'une solution d'hébergement temporaire ou permanente (EHPAD, Foyers logement, Maisons de retraite et Résidences services).

Plus de 50 experts en gérontologie sont à l'écoute des familles pour les conseiller et les orienter au mieux en fonction des principaux critères suivants :

- Impératifs budgétaires et subventions (APA, aides sociales)
- Niveau de médicalisation des établissements en adéquation avec le niveau de dépendance de la personne (GIR)
- Préférences géographiques
- Degré d'urgence du placement
- Disponibilités dans les maisons au moment de la recherche
- Niveau de confort souhaité, prestations dans les établissements, régimes alimentaires

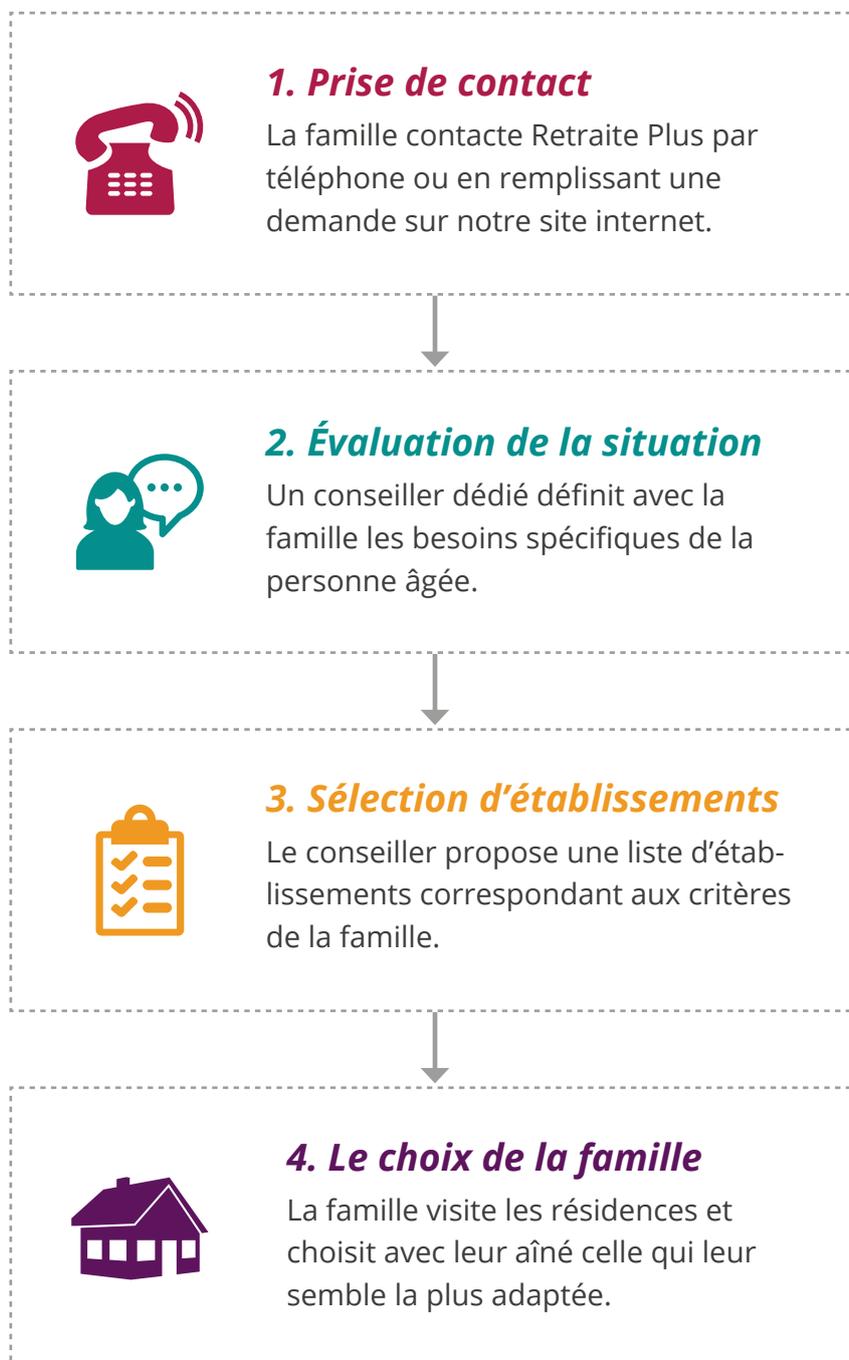
Nos conseillers utilisent un outil avec un accès à des bases de données qualifiées sur les résidences afin de permettre une sélection au plus proche des besoins de chaque famille.

Un seul et même conseiller suit la famille, sans limite de temps, et organise les rendez-vous avec les établissements sélectionnés.

Quelques uns de nos conseillers :



Le parcours des familles



Nos départements

Pour compléter l'offre de services proposés aux familles et aux professionnels de santé, Retraite Plus s'est doté d'un panel de départements spécialisés :

Une Unité Formation

Ce département organise régulièrement :

- des formations s'adressant à un réseau de plus de 15.000 professionnels du secteur médico-social et portant sur des sujets liés à l'âge et à la dépendance.
- des formations continues destinées aux conseillers en gérontologie de RETRAITE PLUS leur permettant de mieux analyser les situations, d'identifier les subventions allouables et de gérer les aspects juridiques.

Un Département d'Information Médicale



Dirigé par le Dr Zrihen, gériatre expert en santé publique, ce département permet de répondre en interne aux diverses questions des conseillers liées à des pathologies particulièrement sévères rencontrées chez des familles (maladies d'Alzheimer ou de Parkinson par exemple).

Une Unité d'Information Juridique

Cette unité est destinée à renseigner les familles sur les procédures de tutelle ou de curatelle.

Une Unité de Conseil en Aides Sociales

Celle-ci est régulièrement sollicitée pour répondre aux questions que se posent les familles au sujet des différentes allocations et aides sociales auxquelles elles pourraient avoir droit, ainsi que sur les différentes formalités à remplir pour en bénéficier.

Un site internet complet

Le site retraiteplus.fr offre :

- un véritable vivier d'informations sur les types d'hébergement, les pathologies du grand âge, les aides financières disponibles, les organismes d'aide et les droits des personnes âgées.
- un annuaire des maisons de retraite en ligne en fonction du département recherché.
- un blog régulièrement mis à jour en fonction de l'actualité du grand-âge, ainsi qu'une forte présence sur les réseaux sociaux.
- Des newsletters d'information mensuelles destinées aux familles et aux professionnels.



Une chaîne de vidéos médicales

Retraite Plus TV met en ligne une série de vidéos santé explicatives sur les maladies liées au grand-âge (la maladie d'Alzheimer, les acouphènes, le diabète ...). Plus de 200 vidéos sont déjà en ligne, présentées par le Dr Zrihen, gériatre référent de Retraite Plus.



Des brochures d'information

Retraite Plus édite régulièrement des publications destinées aux personnes âgées, à leurs familles ainsi qu'aux professionnels :

- **Les livrets « Comprendre en 10 questions »** qui abordent de manière concise des sujets comme les aides sociales, l'obligation alimentaire etc... afin d'aider les familles à y voir plus clair.
- **« Les cahiers Pro de Retraite Plus »**, un magazine d'information semestriel destiné aux professionnels du secteur médico-social.



Édition de guides pratiques

Pour répondre au manque d'information des familles qui nous contactent régulièrement, Retraite Plus publie et distribue gratuitement des guides pratiques sur des thèmes comme les aides sociales, la tutelle, les différentes maladies du grand-âge et bien d'autres sujets. Ceux-ci se veulent des outils complets et faciles d'utilisation. Ils sont disponibles en ligne et téléchargeables [sur notre site](#).



GUIDE PRATIQUE
Réussir l'entrée en maison de retraite



GUIDE PRATIQUE
L'APA et autres aides sociales : mode d'emploi



GUIDE PRATIQUE
La tutelle : mode d'emploi



GUIDE PRATIQUE
Le guide pour les Aidants



GUIDE PRATIQUE
Vivre avec la maladie d'Alzheimer

Opérations RSE (Responsabilité Sociétale des Entreprises)

Voici un aperçu de nos dernières actions cette année en faveur des personnes âgées :



3 APPELS DE SENSIBILISATION

- Un appel à bénévoles en avril 2015 « Un coup de fil pour exister » afin de converser avec des seniors isolés.
- Un appel de sensibilisation pour Noël en décembre 2014.
- Opération « Une visite pour la vie » pour rendre visite aux personnes âgées pendant les vacances d'été de 2014.



3 CONCOURS SUR LES RÉSEAUX

Lancement de concours pour renforcer les liens intergénérationnels : selfies multi-générationnels, les meilleures recettes de mamie, soins beauté offerts pour la journée de la femme.



PLUS DE 200 VIDÉOS SANTÉ

Mise en ligne de près de 28 séries de vidéos explicatives sur les maladies liées au grand âge, réalisées par notre gériatre référent, le Dr Zrihen : l'AVC, les acouphènes, la maladie d'Alzheimer, l'hypertension, le diabète, la grippe...



2 ÉTUDES COMPARATIVES

- En Novembre 2014, publication d'une étude comparative : « L'Europe face à la difficulté de financement des séjours en EHPAD ».
- En mai 2015, sortie d'une étude « Le coût des EHPAD par région ».



2 GUIDES DISTRIBUÉS

- En octobre 2014, sortie du « Guide des aidants ».
- En février 2015, distribution gratuite du Guide « Réussir son entrée en maison de retraite » en kiosques parisiens.
- Sortie en septembre 2015 de la version réactualisée du Guide pratique « Vivre avec la maladie d'Alzheimer ».

Retrouvez le détail de nos dernières opérations en Annexe.

Témoignage d'une famille

Voici un des nombreux témoignages qui nous sont envoyés quotidiennement par des familles satisfaites des services et du conseil Retraite Plus :

Bonjour Yaël,

Je vous informe que ma mère Mme B. a été placée à la maison de retraite "La Résidence du Parc" à Meudon (92) le 9 mars 2015.

Je tiens à vous remercier du soutien précieux que vous m'avez offert tout au long de ma recherche de maison de retraite et de votre écoute bienveillante et constructive lors de mes questionnements plus personnels. J'ai été fort bien accueillie avec ma mère par le personnel de direction de cette résidence.

Cette nouvelle étape de vie est cependant bien difficile à vivre et à accepter tant pour ma mère que pour l'ensemble de la famille. Mais parfois, la raison doit l'emporter sur l'émotionnel !

Ma mère est tout à fait bien entourée et choyée dans cette maison mais a du mal encore à se tourner vers les autres, mais cela ne fait que peu de temps qu'elle y est présente.

*Je vous adresse encore une fois tous mes remerciements et mes cordiales salutations,
Muriel M.*

Interview de Yaël, conseillère chargée du dossier



Yaël

Conseiller Retraite Plus

Dans quel état d'esprit était cette famille en vous appelant ?

Quand Mme M. a fait appel à Retraite Plus, je l'ai sentie complètement perdue. Elle ne semblait pas savoir par quel bout commencer pour trouver un établissement pour sa maman, Mme B.

Justement, pouvez-vous nous expliquer par quoi commence la recherche ? Quels sont les premiers facteurs à déterminer ?

La situation géographique de la maison de retraite est le premier facteur à déterminer pour débiter la recherche. Il s'agit un élément crucial puisque celle-ci doit être assez près du domicile de la famille pour lui permettre de lui rendre visite fréquemment. Ensuite, je m'occupe des conditions tarifaires des différents établissements afin de trouver une résidence correspondant au budget dont dispose la famille. Aussi, quand le budget nous oblige à trouver plus loin, je cherche des établissements faciles d'accès, en transport en commun ou selon l'itinéraire que doit emprunter la famille (voie rapide etc..).

Une fois ce cadre défini, j'essaie de trouver une maison qui plaira au futur résident (présence d'un parc ou de verdure, qualité de la gastronomie, services proposés...)

Quelle était la difficulté de ce dossier ?

Tout d'abord, il y avait un problème de budget. En effet, Mme B. disposait d'économies suffisantes pour régler les frais de son hébergement mais celles-ci n'étaient pas assez conséquentes pour pouvoir assurer 5 années d'hébergement avant d'obtenir une aide sociale. Par ailleurs, il existait également un problème d'ordre familial puisque'une de ses sœurs ne partageait pas l'avis de Mme M. avec laquelle j'étais en contact. Elle faisait donc d'autres recherches d'établissement en parallèle, pour trouver dans sa propre zone géographique.

Combien de temps vous a-t-il fallu pour trouver l'établissement qui convenait à tous points de vue ?

En fait, j'ai été contactée une première fois il y a trois mois pour des renseignements, mais on a commencé à sérieusement se pencher sur la question il y a un peu plus d'un mois lorsque la santé de Mme B. s'est détériorée. La famille a visité par mon intermédiaire plusieurs résidences près de leur domicile qui lui plaisaient, mais qui ne convenaient pas par rapport au financement à long terme. On a donc cherché un peu plus loin (5 ou 10 km), et elle a fini par choisir une résidence que je lui ai conseillée avec l'agrément aide sociale et qui pourra être financée.

Aujourd'hui, le résident est-il toujours satisfait de son choix ?

Oui, comme en témoigne le gentil mot qu'elle m'a envoyé, le résident est très bien pris en charge dans cet établissement, et la famille est vraiment soulagée. Pour moi, c'est à chaque fois une vraie satisfaction.

Propos recueillis par Alexandra Saghroun.

Retrouvez d'autres témoignages sur www.retraiteplus.fr, rubrique "Témoignages"

Notre charte éthique



1

RETRAITE PLUS, c'est la participation à la lutte contre l'isolement et la solitude.

3

RETRAITE PLUS, c'est l'application des droits et des volontés de nos aînés.

5

RETRAITE PLUS, c'est la garantie d'une totale disponibilité pour l'octroi des meilleures prestations.

7

RETRAITE PLUS, c'est l'orientation au plus près des besoins grâce à une écoute attentive.

9

RETRAITE PLUS, c'est l'assurance de la plus grande dignité et d'une absolue considération pour les familles et leurs aînés.

2

RETRAITE PLUS, c'est l'expertise au service des familles qui nous sollicitent.

4

RETRAITE PLUS, c'est le respect du libre choix du lieu de vie.

6

RETRAITE PLUS, c'est la plus grande confidentialité sur toutes les informations recueillies.

8

RETRAITE PLUS, c'est le meilleur accompagnement pour la recherche d'un lieu de vie.

10

RETRAITE PLUS, c'est l'obtention pour ses collaborateurs d'un cadre et d'outils de qualité pour remplir leur mission.

Détail des opérations réalisées en 2014

12.2014 | Appel de sensibilisation et sortie d'une brochure pour Noël



En décembre 2014, campagne de sensibilisation pour inviter les personnes âgées à Noël et sortie d'une brochure pratique « Comment passer de bonnes fêtes avec un proche âgé ? »

11.2014 | Parution d'une étude comparative



En novembre 2014, sortie d'une étude comparative « L'Europe face à la difficulté de financement des séjours en EHPAD ».

11.2014 | Sortie du guide Alzheimer



En novembre 2014, sortie du « guide Alzheimer » de Retraite Plus, pour aider les familles touchées par cette maladie.

10.2014 | Sortie du guide des aidants



En octobre 2014, à l'occasion de la journée des aidants, sortie du nouveau guide Retraite Plus « Le guide des aidants ».

07.2014 | Lancement de l'opération « Une visite pour la vie »



En juillet - août 2014, lancement de l'opération « Une visite pour la vie » avec un appel à bénévoles pour rendre visite aux personnes âgées isolées pendant les vacances.

La Presse parle de nous

Souvent sollicité par la presse, la télévision et la radio, l'organisme Retraite Plus a fait l'objet de nombreux reportages sur ses services.

France 3

Europe 1

Le Parisien

BFMTV

France télévisions

France Bleu

France Info

Nous Deux

Capital.fr

DNA

RCF radio

Challenges

Ils nous font confiance

Retraite Plus offre un service personnalisé et un traitement prioritaire à des mutuelles, assurances, comités d'entreprise et groupements de retraités. Des permanences sont également tenues dans les locaux de plusieurs d'entre eux.

Voici un aperçu des entreprises qui nous font confiance :



AIRFRANCE

vivendi

PSA PEUGEOT CITROËN

Les Missions de Retraite Plus

ARTICLE 1.

RETRAITE PLUS est l'organisme de référence spécialisé dans le conseil et l'orientation en Maison de Retraite avec des experts dévoués pour un service de qualité à la personne. Il est primordial pour RETRAITE PLUS que les familles bénéficient des conseils les plus judicieux.

ARTICLE 2.

RETRAITE PLUS a pour vocation d'assister les familles dans la recherche d'une maison de retraite pour leurs parents ou leurs proches. Pour nous, cette assistance concerne tous les aspects de cette recherche et nous la prenons très au sérieux. C'est la raison pour laquelle les familles seront quasi-systématiquement suivies par le même conseiller tout au long de leurs démarches.

ARTICLE 3.

Toutes les prestations offertes par RETRAITE PLUS sont totalement gratuites pour les familles quel que soit le temps consacré. Ces appels peuvent être effectués sur notre Numéro vert 0800 941 340. Ces prestations sont indemnisées par les maisons de retraite desquelles RETRAITE PLUS reste parfaitement indépendant financièrement, et en matière de choix d'orientation.

ARTICLE 4.

RETRAITE PLUS met à la disposition des familles une équipe de conseillers professionnels formés en gérontologie. Il leur est dispensé une formation intensive afin qu'ils soient à même de répondre à toutes les questions concernant le grand âge ainsi qu'une formation continue.

ARTICLE 5.

La politique générale de RETRAITE PLUS est de respecter les familles, et de prendre en compte chaque situation, avec la plus grande bienveillance. Nos conseillers sont évalués, lors de leur entrée, en fonction de leurs qualités humaines, leur capacité d'écoute et d'empathie.

ARTICLE 6.

RETRAITE PLUS propose en règle générale 4 ou 5 maisons de retraite différentes aux familles qui ont la responsabilité du choix. RETRAITE PLUS étant "l'outil sophistiqué" leur permettant d'appréhender tous les critères de ce choix.

ARTICLE 7.

RETRAITE PLUS oriente les familles vers des établissements recevant des agréments réguliers des autorités de régulation. 50% de notre parc de maisons de retraite fait partie de groupes,

dont certains sont très importants (plus de 100 maisons), cotés en bourse, et bénéficient d'une double vigilance : interne sous forme d'audit et de procédures mises en place, et externes telles que signalées plus haut. Nos orientations s'appuient sur ces éléments de contrôle.

ARTICLE 8.

Il incombe à chaque établissement d'accueil de pratiquer une évaluation régulière dans un certain nombre de domaines tant qualitatifs que quantitatifs : l'hôtellerie, l'hygiène, la restauration, la qualité des équipements et des soins médicaux ainsi que l'empathie du personnel.

ARTICLE 9.

En cas de mécontentement signalé par une famille, RETRAITE PLUS remonte immédiatement l'information à qui de droit et entreprend sa propre démarche d'investigation et, le cas échéant, de rupture des accords avec la maison défaillante.

ARTICLE 10.

Le travail de RETRAITE PLUS consiste à donner le maximum d'informations aux familles afin qu'elles puissent faire leur choix le plus librement possible. D'autre part, RETRAITE PLUS s'attache également à faciliter l'entrée en établissement malgré des situations difficiles: obtention d'aides publiques, examen des situations de tutelles ou de curatelle, assistance aux modalités de financement du placement.

ARTICLE 11.

RETRAITE PLUS est en mesure d'identifier des établissements d'accueil répondant aux critères (budget, lieu géographique, état de santé, degré d'urgence) et cela sous 24 heures.

ARTICLE 12.

Les familles sont en mesure de joindre les conseillers RETRAITE PLUS en permanence en les appelant sur notre numéro vert : 0800 941 340, ou sur notre site internet www.retraiteplus.fr.

ARTICLE 13.

RETRAITE PLUS s'est doté d'un Département Médical spécialisé en gériatrie. Celui-ci vient compléter l'offre de services proposés par RETRAITE PLUS aux familles et aux professionnels de santé : Département d'Information Juridique, Formation et Conseil en Aides Sociales.

ARTICLE 14.

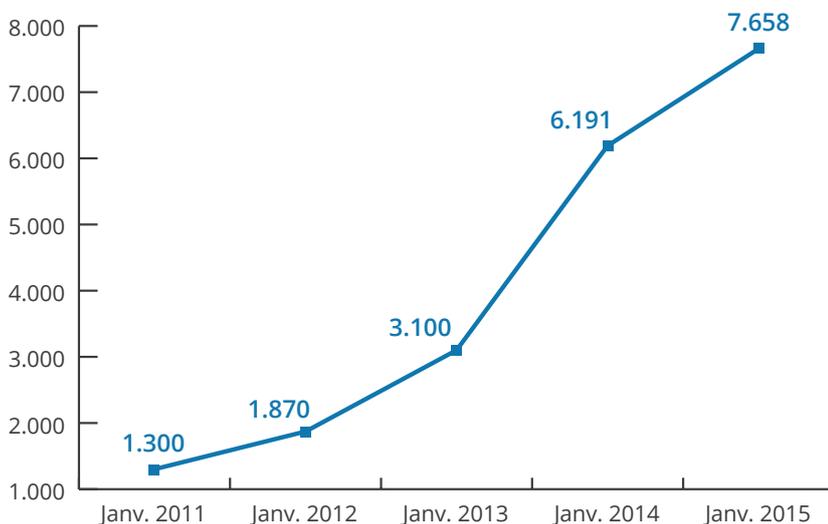
RETRAITE PLUS dispose d'un ensemble de sites internet spécialisés dans les pathologies ou affiliés à des régions. Ils permettent une rapidité d'information sur les recherches et l'optimisation de notre service. Les demandes seront ainsi traitées avec encore plus d'efficacité.

Retraite Plus en chiffres

- Date de création de l'entreprise : Février 2005.
- Plus de 2.000 établissements partenaires sur les 7.752 EHPAD français.
- Nombre de conseillers en gérontologie Retraite Plus : 52 personnes.

Actuellement en France, environ 600.000 personnes âgées en perte d'autonomie sont hébergées dans plus de 10.300 structures spécialisées. Depuis 2005, Retraite Plus accompagne ces familles au quotidien dans leur recherche d'un établissement d'accueil pour leur proche âgé.

Évolution du nombre mensuel de familles accompagnées par Retraite Plus



Des chiffres qui répondent à un besoin croissant

En France, le secteur des maisons de retraite est en plein essor. Cependant face à l'augmentation du nombre de personnes âgées dépendantes, les maisons de retraite manquent de lits :

- Plusieurs établissements affichent un taux d'occupation **supérieur à 95%**.
- Chaque année, **21 milliards d'euros** sont destinés au financement d'aide à l'autonomie des personnes âgées et handicapées par la Caisse Nationale de Solidarité pour l'Autonomie.
- En 2060, **1 personne sur 3 aura plus de 60 ans**.
- D'ici 2060, la population des personnes de **plus de 65 ans devrait doubler**.
- D'ici 2060, le nombre de personnes de **plus de 80 ans devrait tripler**.

Contactez Retraite Plus



Presse & Partenariats

Alexandra Saghroun

Tél : 01 80 40 00 26

Email : alexandra.s@retraiteplus.fr



Directrice Marketing & Communication

Anaëlle Evy

Tél : 01 84 16 39 19

Email : anaëlle@retraiteplus.fr



Contenu & Publications

Yael Di Napoli

Tél : 01 84 17 47 23

Email : yael.d@retraiteplus.fr

www.retraiteplus.fr

