



2 mai 2024

COMMUNIQUE DE PRESSE

Réponse au reportage « Hold-up sur les vieux »

Ages & Vie et ses équipes ont pris connaissance du reportage intitulé « Hold-up sur les vieux » diffusé le 1^{er} mai 2024 sur la chaîne de télévision RTS1, puis programmé le 14 mai 2024 sur Arte.

Au-delà du titre offensant et mensonger, qui a suscité l'indignation de nos collaborateurs et colocataires, nous souhaitons rétablir certains faits et apporter des éclaircissements.

Depuis sa création en 2008 en Franche Comté, Ages & Vie se donne pour mission de permettre aux aînés de vieillir chez eux dans un environnement familial, au cœur de la commune dans laquelle ils ont leurs attaches. Pour ce faire, nous construisons des maisons partagées modernes et spacieuses, situées au centre du village, conçues pour accueillir 8 colocataires qui bénéficient sur place des services des auxiliaires de vie attachés à la maison, et partagent au quotidien activités et moments de convivialité.

Nos 1 300 collaboratrices et collaborateurs, dont 1 118 maîtresses de maison et auxiliaires de vie, accompagnent aujourd'hui près de 1 900 personnes dans 340 colocations (et non pas 600 comme mentionné dans le reportage) situées dans 170 communes, qui comptent en moyenne moins de 3 000 habitants.

Nous demandons régulièrement aux habitants de nos maisons de nous faire part de leur appréciation sur nos services et sur leur cadre de vie. Lors de la dernière enquête de satisfaction réalisée en décembre 2023 à laquelle 476 colocataires ont répondu, **91 % d'entre eux ont indiqué qu'Ages & Vie était la meilleure solution pour eux et le taux de satisfaction globale a atteint 89%.**

C'est pourquoi, si nous prenons très au sérieux les deux témoignages relatés dans ce reportage, ils ne peuvent être considérés comme le reflet de l'expérience vécue par nos colocataires.

Nous inscrivons en faux contre les allégations et critiques formulées à l'encontre d'Ages & Vie dans ce reportage, nous souhaitons par ailleurs rappeler les principes cardinaux qui nous guident, notamment :

- **Veiller à la qualité de l'accompagnement proposé** : nous nous efforçons de recruter en priorité des auxiliaires de vie diplômés et/ou qui justifient de trois ans d'expérience.
Lorsque cette condition n'est pas remplie, soit dans 20% des cas, nous mettons en place un programme d'accompagnement personnalisé avec le support du responsable de la maison.
Cet accompagnement est complété par le programme annuel de formation des équipes, programme qui intégrera à partir du 1^{er} juin une certification des compétences qui sera délivrée par les équipes de Croix-Rouge Compétence.
- **Garantir des conditions de travail valorisantes** : nos auxiliaires de vie bénéficient d'emplois stables en CDI à temps plein, sur un même lieu de travail.
Lors de la dernière enquête annuelle (février 2024), 90 % de nos collaborateurs des maisons et du réseau se déclarent satisfaits de leur travail ; **91% se disent fiers de travailler chez Ages & Vie.**
- **Proposer une 3^{ème} voie entre le domicile individuel et la maison de retraite médicalisée** : nos maisons partagées sont destinées à des personnes qui souhaitent maintenir leur liberté et leur autonomie dans un environnement convivial et sécurisant, tout en bénéficiant d'un accompagnement personnalisé.
Elles ne sont pas des structures médicalisées mais une solution résidentielle assortie d'un service d'aide à domicile dédié et partagé entre les habitants. Dès lors, pour certaines pathologies nécessitant une prise en charge spécialisée, il peut s'avérer nécessaire d'orienter la personne concernée dans un établissement médico-social ou dans un établissement de santé adapté. Cette décision est prise en concertation étroite avec la personne concernée, sa famille, son médecin traitant et les équipes Ages & Vie.

- **Veiller à l'accessibilité financière...** : nos maisons Ages & Vie proposent logement, nourriture, blanchisserie, activités et accompagnement personnalisé, pour un reste à charge qui atteint, en moyenne, 1 850 euros par mois, une fois déduites les aides fiscales et sociales auxquelles les habitants ont droit en fonction de leur situation (données moyennes constatées en 2023).

Ce coût inclut la présence de 7h30 à 20h30, par roulement de nos équipes d'auxiliaires de vie, ainsi qu'une assistance de nuit avec intervention sur appel d'urgence via un système de téléalarme.

- **...et privilégier l'ancrage local**, grâce à l'installation des maisons au cœur des localités – pour cela, nous recherchons des terrains de construction à des prix modérés. Dans la plupart des cas, ces terrains sont des terrains municipaux cédés par les communes concernées. En agissant ainsi, les mairies permettent de maintenir à un niveau acceptable les prix des loyers pour les habitants qui ainsi peuvent rester dans la commune.

Ages & Vie assure intégralement le financement de la construction des maisons sans solliciter de subvention de la part de la commune ou du département et supporte tous les risques inhérents à ces développements.

- **Nous inscrire dans une collaboration durable avec chacun des 44 départements** où nous sommes implantés, dans le respect des compétences et prérogatives de ceux-ci en matière de politique sociale et personnes âgées.

L'ouverture d'un service d'aide à domicile dans une maison est subordonnée à l'autorisation préalable du département. Nous devons bien sûr nous conformer à cette procédure qui s'impose à tous. Il est exact, comme relaté dans l'émission, que, en 2022, pour deux maisons en Saône et Loire, à la suite d'une erreur matérielle, nous avons omis de déposer la demande d'autorisation requise avant l'accueil des premiers résidents. Cette situation a ensuite pu être régularisée avec les services du département ; nous avons pris en charge les frais supplémentaires générés par cette situation afin d'éviter tout impact financier pour les colocataires. Depuis lors, le département de Saône et Loire a autorisé deux autres maisons à ouvrir leur service d'aide à domicile. Plus largement, nous relevons que l'Inspection générale des affaires sociales recommande aux pouvoirs publics, dans un tout récent rapport intitulé *Lieux de vie et d'accompagnement des personnes âgées en perte d'autonomie : les défis de la politique domiciliaire*, de développer, pour favoriser le maintien à domicile des aînés, des solutions associant un habitat partagé et un service d'aide à domicile dédié, ce qui correspond exactement à notre concept Ages & Vie.

Notre projet d'entreprise est aux antipodes de la logique industrielle décrite dans ce reportage.

Dans la continuité du développement réalisé depuis 2018, un nouveau projet d'entreprise a été lancé l'an dernier et prévoit, en cohérence avec nos principes, notamment les mesures suivantes :

- un plan de revalorisation des salaires (4% en plus de l'augmentation du SMIC en 2024 pour les salariés des maisons) assorti d'un programme de développement des compétences et de la formation diplômante;
- le renforcement des équipes intervenant en soutien;
- le renforcement des procédures de contrôle qualité, avec désormais une évaluation par maison tous les 6 mois minimum, conduite par un prestataire externe de façon inopinée et sur 200 items ;
- la tenue de « collectifs de vie partagée » dans chaque maison réunissant, au moins deux fois par an, les habitants, leur famille, la mairie et les équipes d'auxiliaires de vie, afin de nourrir une démarche d'amélioration continue et concertée ;
- un dialogue renforcé avec les départements, dans une logique de proximité, de transparence et de co-construction et afin de garantir une meilleure intégration des projets dans les schémas départementaux d'autonomie.

Comme le souligne Catherine Jeantet, directrice générale d'Ages & Vie depuis juillet 2023, « nous sommes heureux de la confiance que nous témoignent, au quotidien, les aînés qui choisissent de résider dans l'une de nos maisons partagées. Nous sommes fiers de leur permettre de vieillir chez eux dans un environnement familial, dans lequel ils ont leurs repères. Nous agissons en concertation étroite avec les acteurs de chaque territoire. Nous nous efforçons ainsi d'être fidèles à la raison d'être du groupe Clariane : Prendre soin de l'humanité de chacun dans les moments de fragilité ».

Ages & Vie en quelques chiffres

La 1^{ère} maison partagée Ages & Vie est née en 2008 en Franche-Comté.

Ages & Vie propose des maisons partagées pour 8 personnes âgées avec auxiliaires de vie sur place 7J/7.

En avril 2024, les maisons partagées Ages & Vie sont implantées dans 170 communes, avec 340 colocations de 7 à 8 chambres, et présentes dans 44 départements.

Ages & Vie accompagne près de 1 900 personnes âgées et emploie environ 1 300 collaborateurs.

Contact presse : Charlotte CRAIMET (06 44 51 70 02) et Florence BLANC (07 56 02 21 85) ou contact@agesetvie.com en cas d'indisponibilité.