

Puteaux, le 23 mars 2023

## ORPEA MET EN PLACE UN NOUVEAU DISPOSITIF DE MÉDIATION, EN COLLABORATION AVEC L'ASSOCIATION MÉDIATION PART'ÂGE ET ANIMÉ PAR UN RÉFÉRENT MÉDIATION, MAÎTRE CLAUDE ÉVIN

Dans la continuité du Plan de Refondation lancé en novembre dernier, ORPEA met en place un nouveau dispositif de médiation pour favoriser les meilleures conditions de dialogue et de relations entre les résidents, les patients, les familles et les équipes qui les accompagnent au quotidien. Ce dispositif de médiation sera animé au niveau du Groupe en France par un référent médiation, Maître Claude Évin, lui-même médiateur référencé par le Centre National de Médiation des Avocats, (CNMA) inscrit auprès des Cours d'Appel de Paris, de Rennes et d'Angers. Sa mission sera de garantir l'effectivité du processus et le respect des principes de la médiation, son indépendance et son impartialité. Il s'appuiera sur l'expertise spécialisée de l'association Médiation Part'Age, composée de médiateurs formés, accompagnant l'intergénérationnel et la vulnérabilité.

La médiation permet à des personnes confrontées à des incompréhensions, à des relations tendues, ou plus largement à des conflits, de trouver les voies d'un dialogue apaisé avec l'aide d'un tiers indépendant et impartial. Entièrement prise en charge par ORPEA, elle n'engendrera aucun frais pour les résidents, patients et leurs proches. Ce dispositif s'inscrit dans la volonté de la nouvelle Direction Générale de poursuivre un dialogue ouvert et transparent avec l'ensemble de ses parties prenantes, depuis la préparation d'une prise en soins jusqu'au terme d'un séjour et tout au long d'un hébergement.

Le dispositif fera l'objet d'un bilan annuel permettant d'améliorer et de perfectionner la prise en charge des plus fragiles.

**Laurent Guillot, Directeur Général du Groupe précise** « *Inscrit au cœur de notre plan de Refondation, ORPEA change ! Avec vous et pour vous ; le dialogue avec les résidents, les patients et les familles est essentiel pour construire un projet de vie et de soin adapté, répondant aux objectifs thérapeutiques, à l'histoire de vie et aux besoins de chaque personne accueillie par nos équipes.* »



### À propos d'ORPEA

ORPEA est un acteur mondial de référence, expert de l'accompagnement de toutes les fragilités. L'activité du Groupe se déploie dans 22 pays et couvre trois métiers que sont les prises en charge du grand âge (maisons de retraite médicalisées, résidences services, soins et services à domicile), les soins de Suite et de Réadaptation et les soins de Santé Mentale (cliniques spécialisées). Il compte plus de 72 000 collaborateurs et accueille chaque année plus de 255 000 patients et résidents.

<https://www.orpea-groupe.com/>

ORPEA est cotée sur Euronext Paris (ISIN : FR0000184798) et membre des indices SBF 120, STOXX 600 Europe, MSCI Small Cap Europe et CAC Mid 60.

#### Contacts Presse ORPEA

##### Isabelle HERRIER NAUFLE

Directrice des Relations Presse

Tél. : 07 70 29 53 74

[i.herrier-naufle@orpea.net](mailto:i.herrier-naufle@orpea.net)

##### Hugo LE MONTREER

Attaché de presse

Tél. : 07 88 98 90 47

[h.lemontreer@orpea.net](mailto:h.lemontreer@orpea.net)