



Ensemble pour relever le défi du grand âge

Rapport d'activité 2022

GroupeSOS
Seniors Reconnu d'utilité publique

Sommaire

Le mot de la Présidente	p. 1
Nous connaître	p. 2
Organigramme	p. 4
Intro par nos Directeurs Généraux	p. 6



p. 08

Acteur au service du parcours de la personne âgée



Rapport chiffré, encart de 24 pages



p. 30

Innovation et virage domiciliaire



p. 48

Attirer, renforcer et fidéliser

Mot de la présidente du Groupe SOS Seniors



AGNÈS
AUDIER

Avoir la bonne solution pour chacune et chacun, quand la dépendance frappe et impose de changer de manière de vivre. C'est à cet objectif tout simple que Groupe SOS Seniors essaye chaque jour de contribuer, alors qu'environ 1,4 millions de personnes bénéficient des différentes aides liées à la dépendance, et que près de 600 000 personnes sont aujourd'hui en Ehpad en France, ce qui représente un peu moins qu'une classe d'âge.

Nos efforts aujourd'hui, chez Groupe SOS Seniors, portent beaucoup sur la diversification des réponses, pour avoir plus d'options à proposer sur de

très nombreux territoires urbains comme ruraux, en lien avec nos partenaires et financeurs. Ouvrir les Ehpad pour des séjours d'une journée ou de quelques jours, développer des résidences autonomie permettant à chacun d'avoir sa maison dans un collectif qui mutualise la restauration, des activités et sécurise l'accès aux soins, parier sur l'intergénération. Autant de pistes, notamment inspirées de ce qui se fait à l'étranger. Cet axe de recherche de nouvelles solutions complète notre volonté d'innover et de toujours améliorer la qualité notamment de nos Ehpad sur les six domaines clés que sont l'hébergement, l'alimentation, les soins du quotidien et la prévention, l'accès au système de soins lorsque nécessaire, l'animation et le respect du droit des personnes. Cet axe est évidemment indissociable de l'utilisation de plus en plus importante du numérique pour le suivi des dossiers médicaux des résidents, la télésurveillance et la téléconsultation, l'allègement des tâches administratives pour nos équipes, ou encore des animations et exercices de prévention de la perte d'équilibre ou de mémoire. Les données nous serviront aussi de plus en plus à améliorer nos pratiques en continu et à évaluer les innovations que nous lançons. Bien sûr, ni le quotidien au service des résidents, ni les projets ambitieux ne seraient possibles sans nos partenaires et sans nos équipes. Qu'ils soient chaudement remerciés pour leur travail quotidien, leur implication et la présence chaleureuse qu'ils apportent aux résidents. L'innovation sociale et la qualité des prise en charge, au service de tous, y compris des plus fragiles est au cœur du Groupe SOS, premier Groupe de l'économie sociale et solidaire d'Europe, donc une structure à but non lucratif. Il est par essence au cœur de Groupe SOS Seniors.

...notre volonté d'innover et de toujours améliorer la qualité notamment de nos Ehpad sur les six domaines clés que sont l'hébergement, l'alimentation, les soins du quotidien et la prévention, l'accès au système de soins lorsque nécessaire, l'animation et le respect du droit des personnes.

très nombreux territoires urbains comme ruraux, en lien avec nos partenaires et financeurs. Ouvrir les Ehpad pour des séjours d'une journée ou de quelques jours, développer des résidences autonomie permettant à chacun d'avoir sa maison dans un collectif qui mutualise la restauration, des activités et sécurise l'accès aux soins, parier sur l'intergénération. Autant de pistes, notamment inspirées de ce qui se fait à l'étranger. Cet axe de recherche de nouvelles solutions complète notre volonté d'innover et de toujours améliorer la qualité notamment de nos Ehpad sur les six domaines clés que sont l'hébergement, l'alimentation, les soins du quotidien et la prévention, l'accès au système de soins lorsque

L'innovation sociale et la qualité des prises en charge, au service de tous, y compris des plus fragiles

Nous connaître

Ensemble relevons le défi du grand âge afin d'accompagner la transition démographique et le vieillissement de la population.

C'est bien notre défi et notre engagement, de permettre aux personnes âgées que nous accueillons d'être les acteurs de leur séjour selon leurs envies et leurs attentes.



Nous assurons l'hébergement de près de **6000** seniors avec près de **3800** salariés les accompagnant selon leurs besoins. Issue de l'économie sociale et solidaire, nous sommes une association privée non lucrative.

Seuls l'intérêt général et le bien-être des +60 ans nous animent.

Nos établissements et services répondent à vos besoins avec bienveillance, une restauration de qualité, des soins et une animation qui permettent de rester autonome plus longtemps.

En parallèle, l'association Groupe SOS Seniors propose des solutions d'habitat partagé et un accompagnement à domicile pour celles et ceux qui vivent à domicile.

C'est dans notre ADN, être au service de toutes et tous sans distinguo sur tous les territoires.

L'association Groupe SOS Seniors, deuxième gestionnaire d'Ehpad associatifs en France, relève le défi du grand âge.

En 2050, le nombre de personnes âgées de plus de 85 ans aura doublé en France, tandis que le nombre de personnes actives aura diminué. Il est essentiel de trouver des solutions qui permettent d'accompagner les seniors.

Les engagements de l'association Groupe SOS Seniors : favoriser le maintien de l'autonomie et du lien social des seniors dans ses établissements (113 établissements et services pour personnes âgées, dont plus de 70 EHPAD), en tenant compte du niveau des revenus de chacun et chacune, tout en garantissant la même qualité de service pour tous ; et à domicile, grâce à des services qui permettent de vivre mieux et plus longtemps chez soi.

En 2021, le Groupe SOS Seniors comptait au sein de ces 113 établissements, plus de **5500 seniors hébergés** et plus de **3800 personnes employées**.

Reconnue d'utilité publique, Groupe SOS Seniors est l'une des associations fondatrices du Groupe SOS.



GroupeSOS
Entreprendre au profit de tous

Le Groupe SOS est un groupe associatif, acteur majeur de l'économie sociale et solidaire, leader européen de l'entrepreneuriat social.

Il regroupe **650 établissements et services, associations et entreprises sociales**, qui entreprennent **au profit des personnes en situation de vulnérabilité, des générations futures et des territoires**.

Depuis sa création en **1984, lors des années sida**, le Groupe SOS : **combat** toutes les exclusions ; **agit** pour l'accès de toutes et tous à l'essentiel ; et **innove** face aux enjeux sociaux, sociétaux et environnementaux.

Non-lucratif, sans actionnaire, les actions du Groupe SOS et de ses 22.000 personnes employées ont un impact en France et dans plus de 40 pays dans le monde, auprès de 2 millions de bénéficiaires.

L'Association Groupe SOS Seniors en chiffres au 01/01/2023

70 Ehpad dont 2 CRT (Centres de Ressources Territoriaux)

12 résidences autonomie

1 programme de sensibilisation à l'alimentation **SilverFourchette**

5 services de soins infirmiers à domicile

4 résidences services

1 programme de lutte contre l'isolement des personnes âgées **Ogénie**

1 service d'Aide et d'Accompagnement à Domicile

2 associations habitat intergénérationnel

1 maison familiale de vacances

7 services de portage de repas

4 services d'accompagnement à domicile **Seniors Connect**

1 institut des talents

L'Association Groupe SOS Seniors est présente dans les régions suivantes : Grand Est, Hauts-de-France, Bourgogne-Franche-Comté, Auvergne-Rhône-Alpes, Normandie, Ile-de-France, Centre-Val de Loire, Pays de la Loire, Provence-Alpes-Côte d'Azur, Occitanie et Nouvelle-Aquitaine.

Nos engagements

Offrir des moyens adaptés à toutes les personnes âgées

COMPÉTENCE

Une expertise reconnue dans la prise en charge

CONFORT

Un cadre de vie agréable et adapté aux besoins des usagers

PERSONNALISATION

Une prise en compte de la singularité de la personne et une nouvelle philosophie d'accompagnement

RELATION

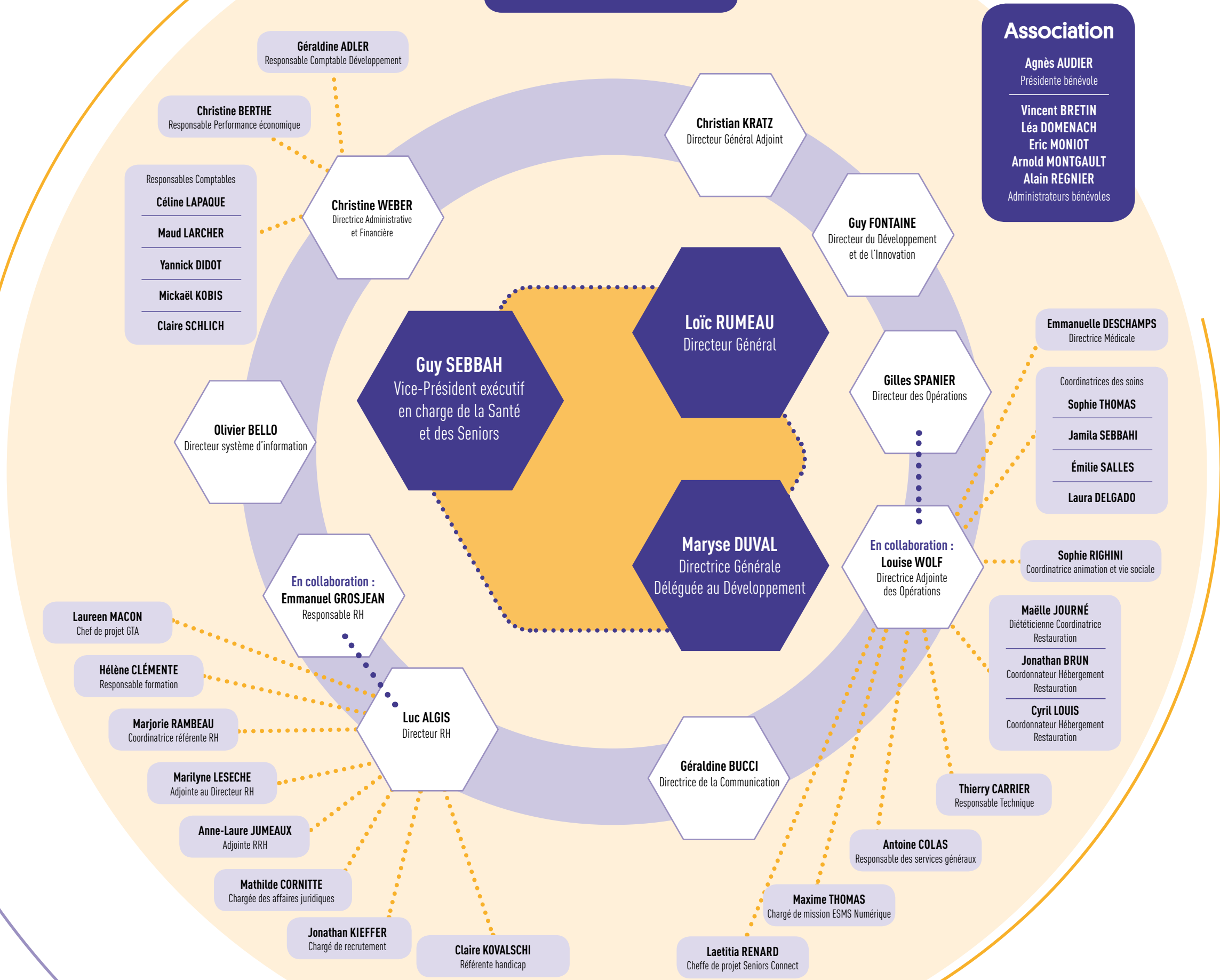
Des échanges facilités entre la personne âgée, son environnement et ses proches

OUVERTURE

Des établissements ouverts vers l'extérieur et accessibles à tous

Au 1^{er} juin 2023

Direc toire



Directeurs Régionaux





Après deux années, dont l'actualité du Groupe SOS Seniors comme celle de son secteur d'activité ont été marquées par le contexte de la crise sanitaire et de toutes ses conséquences, l'année 2022 s'est conjuguée avec l'affirmation des valeurs du Groupe et de son rôle mené en tant qu'acteur majeur de l'économie sociale et solidaire.

Il convient ainsi de percevoir l'année 2022 à la fois comme une période de transition et une année de reprise d'activité en sortie de Covid, entamée en 2021.

Le Groupe associatif à but non lucratif s'est attaché à déployer ses capacités d'innovations et de réflexion autour des enjeux sociétaux auxquels la société civile est confrontée.

Les projections menées conjointement par le **Think Tank Matières Grises** et le **Haut-Commissariat au Plan** sur la décennie en cours comme à l'horizon de 2050 laissent apparaître des besoins massifs.

En effet, en **2030**, les « **75-84 ans** » auront vu leur nombre exploser de près de **47%** supplémentaires par rapport à **2020**. En élargissant l'analyse à la période **2020-2050**, les **65 ans** et plus évolueront de **14 à 20 millions**, soit une augmentation de **20 à 27 %** de seniors dans la population totale française. Et c'est, à partir de **2030**, la tranche d'âge de « **85 ans et plus** » qui va essentiellement croître de façon exponentielle jusqu'en **2050** en France.

Il convient dès aujourd'hui de mettre en œuvre et de développer les réponses aux situations de perte d'autonomie que connaîtra alors la population des 85 ans et plus.

C'est dans cette démarche que s'inscrit, entre autres, l'initiative du concept « **Mon Ehpad, Mon domicile** » au sein du Groupe SOS Seniors, dont l'objectif est de repenser le modèle de ses établissements dès aujourd'hui. Cela passe par exemple par un gros travail sur l'aménagement intérieur, déjà expérimenté sur les Unités de Vie Protégées de quelques Ehpad.

Il convient dès aujourd'hui de mettre en œuvre et de développer les réponses aux situations de perte d'autonomie que connaîtra alors la population des 85 ans et plus.

Dans ce contexte démographique, il faut aussi adapter les réponses à la spécificité des territoires, tant sur le plan de l'investissement dans l'immobilier que dans les fonctions du quotidien, à l'image du concept de « silver fourchette » qui a permis de favoriser une alimentation saine et qualitative comme les circuits courts.

Si la stratégie du Groupe en faveur de l'hébergement, valorisant la cohabitation intergénérationnelle, s'adosse sur son parc d'Ehpad, elle mise également aujourd'hui sur les résidences autonomie - habitat intermédiaire entre le domicile et l'Ehpad, avec une forte ambition affichée d'extension et de développement du secteur. Sans oublier les résidences services qui s'adaptent à la vie des personnes âgées autonomes, modèle intergénérationnel à vocation sociale.

Toutefois, la conduite de transformation de l'offre du Groupe ne s'arrête pas aux murs de ses établissements. Outre la poursuite de Seniors Connect, cette expérimentation avant l'heure de l'Ehpad « **hors les murs** » qui, depuis 2016, est un service de lien social et d'accompagnement des personnes âgées à domicile et de leurs aidants, ou le déploiement d'**Ogénie**, la plateforme numérique de lutte contre l'isolement installée à ce jour dans 7 départements, le Groupe SOS Seniors a adopté une vraie logique domiciliaire.

Ainsi, le Groupe, tout en renforçant son rôle d'acteur au service du parcours des personnes âgées, diversifie ses modes d'accompagnement.

À titre d'exemple, le Groupe développe deux projets de centres de ressources, l'un à Epinal dans les Vosges et l'autre à Montfermeil en Seine Saint Denis (dont l'ouverture est prévue en 2026). Ces projets, ancrés sur les territoires et portés avec d'autres acteurs, sont certainement l'une des réponses d'avenir pour le secteur du grand âge.

Cependant, la volonté du Groupe SOS Seniors de répondre aux besoins de la population vieillissante ne saurait se concrétiser au quotidien sans la qualité de son personnel. Merci à nos équipes qui innovent, qui s'engagent, qui accompagnent.

Mais comme pour l'ensemble du secteur, le Groupe fait face depuis quelques années à une pénurie de personnel soignant. Il s'attache à travailler sur l'attractivité et la valorisation des métiers, que ce soit au travers de l'apprentissage et de l'alternance comme de la Valorisation des Acquis d'Expérience ou la reconnaissance des talents au sein des établissements.

Affirmation, volontés, innovations, ambitions, autant de mots qui soulignent l'action du Groupe en faveur du parcours de la personne âgée. Et qui s'inscrivent en ligne rouge de cette année 2023 qui sera celle des 10 ans du Groupe SOS Seniors.



De gauche à droite :

Jean-Marc Borello, Président du Directoire du Groupe SOS - **Loïc Rumeau**, Directeur Général du Groupe SOS Seniors - **Maryse Duval**, Directrice Générale Déléguée au Développement du Groupe SOS Seniors - **Dr Guy Sebbah**, Vice-Président exécutif Groupe SOS en charge de la Santé et des Seniors



Acteur au service du parcours de la personne âgée

L'activité seniors du Groupe SOS est sur le point de clore sa première séquence de 10 ans. Après avoir commencé comme simple gestionnaire d'Ehpad, elle n'a eu de cesse depuis de mener un certain nombre d'expérimentations et d'innovations, de manière à répondre aux besoins et aux attentes de la population vieillissante en très forte évolution. Et parfois à anticiper des situations comme le pic démographique à venir à partir de 2030, avec la génération des baby-boomers atteignant le cap des 85 ans.

Le Groupe reste également attentif aux évolutions de la société où la notion de liberté individuelle en arrive quelquefois à primer sur tout autre considération.

Autant de réflexions menées qui se traduisent, dans un souci permanent d'amélioration et de garantie de la qualité de l'accueil, des services et des soins apportés aux résidents, par une diversification de l'offre. Tant en termes d'hébergement que de services ou de pratiques.

- Où l'approfondissement d'un accompagnement éthique se révèle primordial,
- Où la responsabilité vis-à-vis de la santé d'un résident ou d'un bénéficiaire s'inscrit aussi dans les démarches de sécurisation du circuit du médicament,
- Où, encore, la parole peut se libérer pour mieux se connaître et se comprendre dans des moments d'échanges et de convivialité.

Souvent remis en cause, le modèle de l'Ehpad au sein du Groupe évolue pour devenir un prolongement du domicile. Ou un autre domicile. Il s'ouvre à l'extérieur, devient une plate-forme de ressources et entretient des interactions avec d'autres acteurs de son territoire, initiant des mutualisations inédites. Il projette aussi des échanges qui nourrissent le projet de vie sociale des résidents.

Certaines personnes âgées, encore autonomes, font le choix d'investir des établissements où la logique domiciliaire est affirmée, dans un cadre semi-collectif qui favorise l'intergénérationnel. C'est dans ce sens que le Groupe poursuit le développement des résidences autonomie.



Le Groupe reste attractif aux évolutions de la société.

D'autres font le choix d'être maintenus à leur domicile le plus longtemps possible. C'est à leur

adresse que s'élargit l'offre de services du Groupe, avec de nouveaux outils à la clé, pour répondre au mieux à leurs attentes. Autant d'exemples, autant d'affirmations de l'identité du Groupe SOS Seniors et de son expertise comme acteur au service du parcours de la personne âgée.

#mieuxvieillir



Parce qu'un message unique, clair, une identité visuelle bien utilisée participent à une meilleure visibilité, une meilleure compréhension de nos savoir-faire et donc une meilleure adhésion, le service communication créé et met à disposition de nombreux outils de communication qui garantissent la cohérence de l'identité de la marque Groupe SOS Seniors et assoient son vécu et ses expériences.

L'année 2022 est marquée notamment par une nouvelle charte graphique qui lance la dynamique d'engagement auprès de nos aînés. Même si 2022 est encore entachée par des scandales et des soucis de recrutement, nous nous efforçons d'axer nos actions sur nos innovations, nos métiers et nos compétences qui tendent vers le **#mieuxvieillir**

Ainsi les **Indispensables** répertoriant tous les outils de communication mis à disposition de nos établissements ont été entièrement revus et adaptés à la nouvelle stratégie. Avec l'aide des supports déclinés online, offline ou imprimés, médias, événementiels... nous voulons être transparents, pédagogiques, informatifs. Ces supports sont les relais des projets et actions déclinés par nos équipes qui s'engagent pour le **#mieuxvieillir** pour tous.

Le modèle de la Résidence Autonomie

Le Groupe SOS Seniors compte aujourd'hui une douzaine de résidences autonomie, un parc d'habitat intermédiaire entre le domicile et ce que peut proposer un Ehpad, qui est venu élargir l'offre d'hébergement proposée par le Groupe. Cette offre complémentaire veut répondre aux besoins de plus en plus prégnants liés à la démographie vieillissante en France, tout en s'inscrivant dans une démarche à vocation sociale.



C'est bien celle-ci qui définit l'identité des résidences autonomie : elles s'adressent aux personnes qui ont un niveau de dépendance plutôt moyen à léger (Gir de 4 à 5) bénéficiant de revenus plus modestes que celles qui se tournent vers une résidence service (voir encadré sur le modèle économique des résidences autonomie du Groupe).

Cette vocation s'enrichit de la volonté affichée d'aboutir à une large mixité des publics en résidences autonomie, où étudiants, jeunes actifs et personnes porteuses de handicap peuvent y côtoyer nos résidents seniors, qu'ils soient autonomes ou en situation de légère ou moyenne dépendance.

« Face au constat de l'hétérogénéité de notre parc d'établissements, avec des situations très différentes les unes des autres, s'est dessinée la nécessité pour nous de se projeter sur un modèle de résidence autonomie sur lequel concentrer notre développement » souligne Gilles Spanier, directeur des opérations au sein du Groupe SOS Seniors.

Pour éviter que chaque résidence poursuive le développement de son activité de manière plus ou moins indépendante, ce travail de modélisation d'une résidence autonomie a été entamé fin 2021 pour se structurer en 2022 autour d'une démarche d'harmonisation et donc de formalisation. « Il n'y a pas de raison que soit proposée à une personne poussant la porte de la résidence autonomie de Saint-Claud une offre différente que dans celle de Damville ou de Saint-Rambert » résume Gilles Spanier.

Une approche plus structurante qui bénéficie de l'expertise du Groupe puisqu'elle a déjà été réalisée dans d'autres secteurs.

Cette harmonisation de l'offre qui s'inscrit sur du moyen et long terme participe à la culture d'entreprise du Groupe pour chacun de ses secteurs d'activité. Elle s'appliquera à terme à l'ensemble des établissements.

L'année 2022 a donc été une année charnière au travers de la constitution de deux groupes de travail. L'un se consacrant à cette modélisation de ce type d'établissement sur laquelle s'appuieront les projets de réhabilitation d'anciens foyers logements ou de construction de nouvelles résidences autonomie. Notamment pour que ces lieux ouverts vers l'extérieur puissent être adaptés à l'accueil de Personnes à Mobilité Réduite et répondent à une demande de logements évolutifs de type T2 et non plus uniquement de T1.

“ Répondre aux besoins de plus en plus prégnants liés à la démographie vieillissante tout en s'inscrivant dans une demande à vocation sociale. ”

La Résidence Autonomie
La Vigne de Champ Long
(07/Ardèche)



Le second groupe, constitué de directeurs d'établissement et de collaborateurs, s'attache au fonctionnement de nos établissements et vise cette fois à harmoniser les outils d'accompagnement de nos résidents, nos documents et nos différents process. Sans oublier les services qui vont de la coordination de soin (surveillance de nuit, petits soins de nursing le cas échéant, ...), à l'animation jusqu'à la prévention de la perte d'autonomie.

Autant de sujets qui viennent s'appuyer sur l'expertise du Groupe dans l'accompagnement du parcours de la personne âgée. Ils viennent renforcer notre détermination à répondre aux besoins de celle dont le niveau de dépendance ne justifie pas qu'elle se tourne vers la solution de l'Ehpad en quittant son domicile, mais qui cherche néanmoins à rompre avec l'isolement social tout en recherchant un minimum de services et d'encadrement.

Les pouvoirs publics ont fait de leur développement une priorité pour les années à venir. Le Groupe SOS Seniors y voit un encouragement supplémentaire à poursuivre sa démarche de défense d'un modèle de résidence autonomie qui soit en capacité de répondre aux besoins futurs, en revendiquant l'idée que les personnes doivent pouvoir rester dans leur domicile aussi longtemps qu'elles le peuvent.



accueil,
aménagement,
ou politique
d'animation

Ou comment mieux expliquer le fonctionnement d'une résidence autonomie

En 2022 a été constitué un Groupe de travail pour harmoniser nos process et nos pratiques. Notamment en matière d'accueil, d'aménagement, ou de politique d'animation qui relèvent d'un autre type d'accompagnement que celui pratiqué en Ehpad.

Des directeurs d'établissement ont co-construit avec la direction des opérations des outils tels que la procédure d'emménagement d'un nouveau résident. Les documents contractuels ont été revus, du contrat de séjour à ses annexes comme le livret d'accueil qui a complètement été retravaillé avec le service communication, pour expliquer les services offerts par une résidence autonomie,

ou comment se décompose une facture. « Des sujets qui peuvent paraître anodins, précise Louise Wolf, mais ce sont des questions que se posent naturellement chacun des résidents à leur arrivée. »

Les réflexions menées par le groupe de travail ont également permis un échange entre les directeurs d'établissement pour faire profiter d'initiatives ou d'expériences propres à leur territoire, en termes de propositions de services comme un épicerie ou une boutique de vêtements ambulants. Des exemples qui facilitent la vie quotidienne des résidents.

Le modèle de la Résidence Autonomie



Un forfait autonomie est alloué à chaque établissement pour conduire et mettre en œuvre un certain nombre d'activités et d'ateliers de prévention de la perte d'autonomie.

Un modèle principalement à la charge du résident

L'autorisation de fonctionnement à laquelle les résidences autonomie sont soumises leur permet de bénéficier d'un forfait autonomie leur permettant de conduire et de mettre en œuvre un certain nombre d'activités et d'ateliers de prévention de la perte d'autonomie.

Le modèle économique repose donc essentiellement sur la redevance des résidents, composée d'une part d'un loyer et de l'autre des charges mutualisées de la structure. Le loyer s'appuie sur le coût de l'opération immobilière, construction ou réhabilitation, ou sur la redevance du bailleur social lorsque le Groupe SOS Seniors n'est qu'exploitant

des lieux, divisé par le nombre de locataires et les mois de l'année.

Les charges quant à elles sont liées aux salaires des encadrants de l'établissement, 3 à 4 personnes en moyenne, ainsi qu'à certains services comme l'animation, la coordination des soins...

Il faut toutefois garder à l'esprit que la redevance à la charge des résidents reste largement inférieure à ce qui pourrait être payé en résidence service, où la somme est souvent proche de ce qui est proposé en Ehpad sans les soins.

« Mais l'un des enjeux à venir, souligne **Gilles Spanier**, est de permettre aux personnes dont le niveau de dépendance augmente un peu de rester en résidence autonomie, et leur éviter ainsi un nouveau déracinement si elles devaient être dirigées vers un Ehpad. Cela ne serait possible qu'avec un assouplissement de la réglementation mais aussi la généralisation d'une dotation de coordination des soins dont nous revendiquons la nécessité pour les années à venir, pour permettre une forme de maintien à domicile plus longtemps. »

Mieux animer une résidence autonomie

Le développement des animations au sein des résidences autonomie s'est accentué ces dernières années. Chacune ne bénéficie pas forcément d'un animateur dédié mais toutes proposent un certain nombre d'animations parfois encadrées par des intervenants extérieurs à l'établissement.

« Nous nous sommes beaucoup focalisés sur la prévention de

la perte d'autonomie, indique **Sophie Righini**, coordinatrice des animations au sein du Groupe. Autonomes, les résidents d'une résidence autonomie n'ont certes pas les mêmes attentes ou les mêmes envies que les résidents en Ehpad.

Pour autant on se doit d'être plus attentifs à leur égard sur la notion de prévention des effets potentiels

de la perte d'autonomie. Leur sont donc proposées des conférences ou des modules de sensibilisation sur différentes thématiques répondant à leurs besoins : comment enrichir son alimentation, la conduite d'un véhicule avec une réactualisation du code de la route, l'amélioration du sommeil pour une personne âgée... »



Le Centre de Ressources Territorial

Dispositif financé par les Agences Régionales de Santé visant à favoriser le maintien à domicile des personnes âgées grâce à un accompagnement renforcé, la mise en place d'un Centre de Ressources Territorial (CRT) est expérimentée depuis quelques mois sur l'Ehpad Les Bruyères à Epinal.

La mission d'un CRT s'articule autour de deux volets.

Le premier vise à assurer un accompagnement des professionnels du territoire (formation des professionnels, appui administratif et logistique, mise à disposition de compétences et ressources gérontologiques, gériatriques et de ressources et équipements spécialisés ou de locaux adaptés).

Le second doit pouvoir permettre d'offrir un accompagnement renforcé des personnes âgées en perte d'autonomie lorsqu'un accompagnement déjà assuré par un service proposant de l'aide ou des soins à domicile n'est plus adapté, une alternative à l'Ehpad qui doit les aider à rester le plus longtemps possible à domicile.

Pour qu'un établissement soit retenu pour la mise en place du dispositif, celui-ci, à l'image de l'Ehpad Les Bruyères, doit répondre à différents critères. Pour être porteur du dispositif, il faut que l'établissement soit un Ehpad ou un SAAD (Service d'aide et d'accompagnement à domicile), les Ehpad étant privilégiés, car ils font appel à des professionnels du soin.

Un autre critère intéressant, c'est que l'établissement est déjà repéré au niveau de l'offre domiciliaire. L'Ehpad Les Bruyères bénéficie déjà de la mise en place :

- du dispositif Seniors Connect avec plus de **50** adhérents mensuels,
- d'un service accueil de jour avec plus de **3000** journées par an,
- d'une résidence seniors gérée par un bailleur social proche de l'Ehpad et pour laquelle l'établissement apporte ses services, précise Cédric Lacresse, le directeur.

Outre les partenariats noués avec différents acteurs du territoire pour enrichir le dispositif, un Centre de Ressources Territorial encourage l'ouverture des portes de l'Ehpad à de nouveaux publics, à travers notamment l'accueil de jour et une offre d'animation plus élargie. Une dynamique qui participe grandement à la valorisation de l'image d'un Ehpad comme à l'amélioration de la vie au quotidien de ses résidents (voir interview de Cédric Lacresse).

Tout en participant à la diversification de son offre, l'expérimentation menée à Épinal, qui est amenée à être dupliquée, va nécessairement enrichir l'expertise du Groupe SOS Seniors sur le parcours de la personne âgée.

« Sur les bases de notre modèle d'entrepreneuriat social, l'Ehpad Les Bruyères est en quelque sorte un laboratoire qui permet au Groupe de jauger quels sont les éventuels écueils juridiques rencontrés, d'identifier les interrogations auxquelles il faut répondre, comme d'éventuelles modifications de contrats de travail pour les salariés amenés à travailler en dehors de l'établissement. Tous les ajustements auxquels nous sommes confrontés vont servir au Groupe dans le cadre de la généralisation du dispositif. Bien sûr on essuie parfois les plâtres, mais il est très gratifiant d'être positionné en fer de lance. »



Une offre de services et d'animations grandement élargie, un levier pour les ressources humaines, l'ouverture à de nouveaux publics, Cédric Lacresse, directeur de l'Ehpad Les Bruyères livre un bilan à chaud après quelques semaines d'expérimentation.

« Être le premier établissement du Groupe SOS Seniors retenu pour la mise en place du dispositif est déjà une belle reconnaissance du travail effectué jusque-là. »

Quels sont les partenariats noués dans le cadre du CRT ?

« Un premier partenariat s'est avéré nécessaire à l'intégration du CRT sur notre territoire : celui avec l'ADMR 88 (Aide à Domicile en Milieu Rural) qui est un SAAD (Services d'aide et d'accompagnement à domicile). On a co-construit le CRT ensemble en partant du principe que nous sommes complémentaires : l'Ehpad a à sa disposition du personnel médical, L'ADMR jouit d'un beau maillage territorial et d'une expertise du domicile. Quelque part c'est un mariage de raison. Par la suite nous avons formalisé d'autres partenariats avec des SSIAD (Service de soins infirmiers à domicile), des HAD (Hospitalisation à domicile), des EMSP (Équipe mobile de soins palliatifs). »

Quelle est l'articulation entre le CRT et le dispositif Senior Connect ?

« Ce dernier est lié au maintien à domicile. Quelqu'un va appeler pour mettre en place une télé assistance ou répondre à d'autres besoins de la vie quotidienne... Quand la situation se dégrade, on observe une multiplication des besoins dont celui de la coordination des soins. Le dossier est alors transféré au CRT. Senior Connect peut être perçu comme une porte d'entrée. »

Quels sont les avantages pour les résidents de l'Ehpad ?

« L'accès prochainement à la télémedecine est permis grâce au CRT. Les accueils de jour nous permettent de bénéficier de recettes supplémentaires et nous stimulent à proposer un programme d'animation intensif, notamment pour favoriser l'autonomie et occuper les personnes âgées venant de l'extérieur, qui sont parfois isolées ou n'ont pas d'activités. Il y a donc un ruissellement : nos résidents bénéficient de ce programme d'animation soutenu conçu grâce aux accueils de jour, aux portages de repas ou autres, qui sont eux-mêmes la conséquence du CRT. À l'image du concert organisé chaque vendredi soir avec des artistes extérieurs. Sans oublier qu'ouvrir les portes de l'Ehpad à des personnes généralement plus dynamiques permet également de stimuler nos résidents - certains d'entre eux trouvent ainsi une quatrième personne pour la belote ! Enfin, on espère obtenir un deuxième véhicule qui permettra aux résidents de sortir un peu plus de l'Ehpad. »



Suite page suivante

Le modèle de la Résidence Autonomie

Suite

Et l'intérêt pour le personnel ?

« Nous vivons dans une société où beaucoup de salariés réclament du changement dans leur parcours professionnel. La mise en place du CRT permet à des personnes de nourrir de nouveaux challenges tout en gardant le même employeur – lequel, il me plaît à le penser, entretient une certaine philosophie humaniste comme une gestion des ressources humaines dynamique. Certains peuvent travailler dans des services différents. Les aides-soignantes par exemple peuvent demander à être affectées au service d'accueil de jour, au pôle d'activité de soins adaptés ou aller travailler à domicile. Cela contribue à des évolutions de carrière, des passerelles, à diversifier ses activités. Dans un autre registre, on va mettre en place des astreintes. Cela permettra au personnel d'avoir un surplus de salaire. Et en les rémunérant mieux l'employeur gagne en compétitivité et en attractivité. »

Quelles conséquences dans la gestion au quotidien de l'établissement ?

« Depuis que je fais mon métier je préfère créer des ponts que des barrières. Or un CRT ouvre les perspectives. À titre d'exemple, la télémedecine va attirer de nouveaux seniors. Les personnes âgées de la Résidence Service voisine bénéficient de nos animations, de nos infrastructures, de nos services comme le coiffeur qui vient chaque semaine ou le podologue qui intervient une fois par mois. Le positif attire le positif : plus on s'ouvre vers l'extérieur plus les opportunités se créent. Tout en modifiant favorablement l'image de l'Ehpad. On a noté que les admissions de personnes ayant bénéficié de l'accueil de jour se passent beaucoup mieux car elles savent où elles vont. Elles se sont familiarisées avec les locaux, avec les habitants, le personnel. La marche est moins haute lorsqu'elles passent en hébergement permanent.

Le pire c'est la peur de l'inconnu. Comme dans toutes les situations de la vie, plus les choses sont acceptées et accompagnées, mieux elles sont vécues. Nous avons aujourd'hui une liste d'attente de plus de 100 personnes. Une conséquence non négligeable. »

D'autres initiatives sont à attendre ?

« Nous venons d'obtenir une réponse positive de l'ARS à un appel à projet concernant la création d'un "tiers-lieu", avec une dotation pour aménager un local qui attirera les seniors de la ville et des alentours. Ils pourront participer par exemple à un cours de gym et côtoyer nos résidents. À bien y regarder tout cela participe à une stratégie globale : faciliter les échanges entre le monde de l'Ehpad et le monde extérieur. Et donner une meilleure image. »

Déploiement du projet OUNA afin de faciliter le quotidien des aînés

« Le maintien à domicile ainsi que l'hébergement en Ehpad ne sont plus deux modalités de prise en charge des Seniors distinctes et cloisonnées »

C'est sur ce principe qu'est déployé le projet OUNA bien-être (Observatoire des Usages du Numérique pour les Aînés). OUNA a pour objectif de réduire la fracture numérique des personnes âgées à domicile ou en Ehpad en installant chez elles des visiophones type Google Home® ainsi que des Chromecast dans le but de faciliter leur quotidien. Suite à l'identification des Seniors à s'équiper et au recueil de leur besoin, un processus d'accompagnement, de formation et de suivi est déployé pour assurer une bonne prise en main des équipements.

Ce projet est mis en place grâce à une subvention accordée par l'Agence Régionale de Santé Grand Est avec 3 porteurs de projets :

- L'antenne Seniors Connect
- L'Ehpad Les Bruyères d'Epinal (88)
- L'association Un toit 2 Générations : logements intergénérationnels

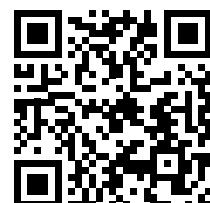
En parallèle, les Ehpad sur lesquels sont implantés les antennes Seniors Connect sont dotés des compétences de conseillers numériques avec lesquels des projets peuvent être initiés en lien avec les dispositifs à destination des seniors.

Principales fonctionnalités déployées :

- Contrôle à distance et par la voix des volets roulants et luminaires,



- des serrures de portes
- Radio, musiques, TV
- Jeux
- Lecture de livre audio
- Visioconférences
- Cadre photos via une tablette en lien avec l'entourage
- Gestion de l'agenda
- Possibilités multiples, personnalisation de l'offre et accompagnement individuel



Pour en savoir plus sur le projet OUNA

Les services de soins SSIAD et SAAD



Au-delà des solutions que l'association propose au travers de son parc d'hébergement, que ce soit l'Ehpad ou les Résidences autonomie, le Groupe SOS Seniors a élargi le champ de son expertise du parcours de la personne âgée en se tournant vers les personnes restant à domicile. Avec le Service de Soins Infirmiers À Domicile (SSIAD) ou, plus récemment, le Service d'Aide et d'Accompagnement à Domicile (SAAD). Etat des lieux.

Si leur apparition au sein du Groupe est encore récente, les SAAD participent déjà pleinement à sa démarche en direction du domicile (voir encadré sur le SAAD de Saint-Saulge).

Parallèlement, avec leurs équipes d'infirmières et d'aides-soignantes, la mission des SSIAD consiste en premier lieu à intervenir à domicile pour apporter des soins infirmiers ou de nursing* à des personnes âgées ou porteuses de handicap. En préservant leur autonomie et en favorisant le lien social pour permettre leur maintien à domicile.

Que ce soit autour d'initiatives localisées ou des améliorations élaborées à l'échelle du Groupe, les SSIAD participent aussi à l'évolution des pratiques répondant à un meilleur accompagnement de la population vieillissante.

*ou soins de nursing, c'est l'ensemble des soins paramédicaux délivrés à des personnes en perte d'autonomie, handicapées ou en fin de vie. Le nursing comporte, entre autres, des soins d'hygiène et de toilette, des massages (prévention des escarres), des conseils. Ces soins font partie des prérogatives de la profession infirmière.

Exemple d'initiative sur un plan local, la directrice du SSIAD 75 a répondu en 2022 à un appel à projet en collaboration avec l'hôpital Lariboisière. La mission du nouveau dispositif sera d'accompagner sur un parcours de soins des patients atteints de la maladie à corps de Lewy (forme de trouble neurocognitif caractérisé par des dépôts anormaux d'une protéine se formant à l'intérieur des cellules nerveuses du cerveau). Porteur de ce projet, le SSIAD 75 s'est associé avec différents partenaires du territoire (M2A, associations impliquées dans le traitement de la maladie, ...). Une manière de répondre à des besoins particuliers et d'élargir le champ de ses compétences. Même si les SSIAD traversent une période de transition, un comité de pilotage a été initié par le Groupe afin d'harmoniser sur l'ensemble des SSIAD des documents de travail à travers le projet Harmony SSIAD.

Savoir répondre à des besoins particuliers et élargir son champ de compétences, toujours pour le bien-être du résident...

Suite page suivante



Suite

« En s'inspirant de la base documentaire des Ehpad, et en s'appuyant sur le personnel de terrain, les IDEC et les directions, on élabore des procédures, » éclaire Jamila Sebahhi, coordinatrice des soins à la direction Île-de-France.

« On conçoit des outils d'accompagnement dans une optique de qualité et d'amélioration continue des soins proposés aux bénéficiaires. Des procédures qui sont des productions menées conjointement par le siège et le terrain. Ce qui est intéressant en termes d'échanges et d'évolution pour les pratiques. En formalisant ce qui est fait sur le terrain. Nous avons aussi un SAAD sur Paris pour lequel il va falloir mener la même démarche au niveau des procédures d'aide à domicile. »

« La réforme qui touchera les SAAD et le SSIAD, dont on ne connaît pas le cahier des charges qu'en juin 2023 (seules les modalités transitoires de mise en œuvre ont été présentées à ce jour), va amener les SSIAD à se rapprocher des SAAD pour travailler ensemble et à terme créer un Service Autonomie à Domicile. Seuls les SSIAD sont impactés par le caractère obligatoire de la réforme. Au-delà des incidences sur le paiement et la facturation des prestations, comme du gain de visibilité pour les bénéficiaires et les usagers, l'objectif est de proposer des prestations complètes à l'horizon 2024-2025, tant au niveau du soin que du maintien à domicile. Une manière de gagner en efficacité pour favoriser une meilleure qualité de prestations pour le bénéficiaire impliquant l'intégration de nouvelles équipes et des temps de coordination communs. »

Le SSIAD proche de son territoire participe à la course du Cœur à Pierrefitte et remplit son rôle de prévention en prenant les constantes.

conclut Stéphanie Lerousseau, directrice des SSIAD d'Île de France.

“ C'est un virage à prendre car de plus en plus de personnes souhaitent rester à domicile. La démarche est donc vouée à se développer. ”



Photo : Unsplash

Partage d'expérience d'un SAAD dans la Nièvre

Le SAAD de Saint-Saulge est le premier à avoir intégré le Groupe SOS Seniors en janvier 2021. C'est Catherine Gilet qui en dirige l'organisation, tout en assurant la direction de deux Ehpad, dont un dans la même commune. Après une année de découverte d'un nouveau métier, 2022 fut pour elle celle de la réorganisation.

Avec le recul, comment se passe la reprise de ce SAAD ?

« Lorsque nous avons repris le SAAD début 2021, il était géré par une petite association, avec 8 intervenants pour une soixantaine de bénéficiaires et une enveloppe d'interventions de 8000 h sur l'année. En tant que directrice, la gestion d'un Ehpad et celle d'un SAAD sont complètement différentes. Déjà, les autorités de tutelle d'un Ehpad sont l'Agence Régionale de Santé et le Conseil Départemental tandis que seul le second remplit ce rôle pour un SAAD, puisque son activité ne relève pas du soin. Il n'y a donc aucun financement de l'ARS. Les employées du SAAD interviennent chez les bénéficiaires pour des aides à la toilette, le ménage, le repassage, l'accompagnement des courses ou parfois participent à la vie sociale – ce peut être pour la conversation, des promenades, ou participer à des jeux de société. C'est un volet encore peu développé. D'autant que les familles y sont rarement favorables, pour lesquelles l'aide doit se limiter aux tâches ménagères, même si le centre médico-social considère que le bénéficiaire a besoin d'avoir de la compagnie ; sans compter que cet aspect implique quasiment tout le temps un reste à charge. »

Comment s'est passée l'année 2022 ?

« Le début d'année a été compliqué avec la perte de bénéficiaires. Lorsque quelqu'un demande une aide à domicile, c'est qu'il commence à être un peu fatigué. La personne veut bien déléguer une à deux heures par semaine, entre repassage, lessives à étendre, ménage... C'est donc un dossier de 4 à 8 h maximum par mois au début. Au fur et à mesure, l'état de santé va se dégrader. Au point de devoir ajouter les courses, la préparation des repas, éventuellement l'aide à la toilette, aux repas, au lever, au coucher... L'accompagnement devient de plus en plus important. À la reprise du SAAD, nous avions une douzaine de dossiers de 60 à 80 h par mois. Arrivé à ce niveau-là, il faut être conscient que l'état de santé du bénéficiaire s'est énormément dégradé. Et un jour cette personne doit se résigner à entrer en institution. Puis elle part. »

Qu'avez-vous entrepris de particulier ?

« Progressivement j'ai formé la nouvelle secrétaire à prendre le relais des tâches administratives qui m'incombaient jusque-là (préparation des payes, de la facturation, suivi des encaissements...). Je réponds toujours aux obligations statistiques et autres enquêtes, et reste l'interlocutrice du Conseil Départemental et de nos partenaires.

L'effectif de l'équipe a été stabilisé en dépit d'une importante réorganisation. Sans oublier un gros travail de communication tant l'image de l'association était déplorable lorsque nous l'avons reprise. Mais le travail de terrain des intervenantes a largement contribué à améliorer cette image. Il a également fallu réorganiser toutes les tournées, optimiser et sécuriser les circuits. Et professionnaliser l'équipe, en la formant par exemple à l'utilisation d'un lève-malade avec l'aide d'une infirmière ou d'une aide-soignante de l'Ehpad. J'encourage ces formes de mutualisation et d'échanges entre les équipes de l'Ehpad et du SAAD. À terme la secrétaire de l'un pourra même remplacer celle de l'autre. On essaye de créer un esprit collectif. Et pour les membres du personnel du SAAD qui travaillent individuellement, j'ai initié un déjeuner de travail trimestriel où ils bénéficient d'un partage d'expérience et de bonnes pratiques en hôtellerie ou en soins avec la gouvernante et l'infirmière de l'Ehpad. Tout ceci aide à fédérer et à fidéliser l'équipe. Tout en anticipant le futur SRAD. » (voir encadré page 20)

Justement, vous en tirez déjà des enseignements ?

« Le monde de l'Ehpad véhicule une image incertaine ces derniers temps. Or les bénéficiaires du SAAD doivent venir dans l'établissement pour solliciter une prise en charge. En le connaissant un peu mieux, ils appréhenderont beaucoup moins la perte d'autonomie qui les amènera à franchir un jour la porte d'un Ehpad en tant que résident. C'est un bel avantage et un bénéfice en image. »



La secrétaire du SAAD aide à l'intégration des bénéficiaires

Catherine Gilet
Directrice du
SAAD et de 2 Ehpad



Projet de vie sociale : échanger et donner la parole



Illustration de la notion d'Ephad hors les murs, le premier Service Renforcé À Domicile (SRAD) du Groupe SOS Seniors verra le jour en mai 2023 en Seine Saint Denis, à l'initiative de la direction des SSIAD d'Île de France. Après un long cheminement de conception que nous explique sa directrice, Stéphanie Lerousseau.

Qu'est-ce qu'un SRAD ?

« C'est un dispositif renforcé favorisant la continuité des soins normalement porté par un Ehpad, qui doit nouer un partenariat avec un SSIAD, à destination des personnes âgées de 65 à 94 (personnes autonomes à moyennement autonomes) dont le projet de vie est de rester au domicile tout en ayant la possibilité de prétendre aux prestations d'un Ehpad. C'est une alternative à l'entrée en établissement pour personnes âgées en perte d'autonomie en leur permettant de rester vivre chez elles en proposant une offre de service graduée à la carte. L'un des critères réside dans la mise à disposition d'une chambre d'urgence au sein de l'Ehpad pour, par exemple, une hospitalisation de l'aidant, des soins en continu... Ce dispositif renforce la gestion des situations de crise et de soutien à l'aidant avec la mise à disposition des solutions d'accueil dans l'Ehpad, 15 jours de répit (après 15 jours passage en hébergement temporaire) ainsi qu'en proposant des orientations vers des solutions et des accompagnements souples pour les proches aidants via une plateforme d'accompagnement et de répit ».

Ce SRAD est donc une 1^{ère} pour le Groupe. Pourquoi et comment avez-vous entrepris la démarche ?

« La réflexion est récente. Avec ses 75 places, le SSIAD 93 a toujours eu un très bon taux d'occupation. Mais nous avons une liste d'attente pouvant dépasser les 30 dossiers. C'est énorme ! J'ai sollicité l'ARS 93 en 2019 pour une extension du SSIAD de 15 places. Elle m'a été accordée à la seule condition que l'extension prenne la forme d'un SRAD. Et qu'à l'inverse du processus habituel, le projet soit porté par le SSIAD 93. Restait à trouver un Ehpad sur le territoire. Ce fut très compliqué. Nous avons finalement été autorisés à signer avec un Ehpad du Groupe sur Bobigny. »

Comment le premier SRAD va-t-il fonctionner ?

« Ce sera donc une file active de 15 patients dont l'admission sera validée par un médecin coordinateur. La mission de ce dernier sera financée par le budget alloué pour chaque personne par l'Agence Régionale de Santé. Budget qui inclut également une mise à disposition d'une chambre d'urgence dans l'Ehpad (avec un quota maximum de 15 jours, au-delà le bénéficiaire serait admis en séjour temporaire), les frais de transport quotidiens entre le domicile et l'établissement, ceux de la restauration et la prestation d'un ergothérapeute qui aurait à adapter le domicile en fonction du degré d'autonomie si besoin était. Sur une journée type, la personne âgée sera prise en charge pour les soins le matin par le personnel du SSIAD, avant son transport vers l'Ehpad où elle pourra se restaurer et bénéficier des services et animations proposés. Après le retour au domicile, une aide-soignante lui prodiguera des soins si nécessaire. Cela s'inscrit donc bien dans la démarche du virage domiciliaire adopté par le Groupe. Avec en prime une ouverture de l'Ehpad vers l'extérieur. J'espère que cet exemple fera tâche d'huile. »



En 2022, l'association Groupe SOS Seniors a souhaité amplifier la dimension vie sociale dans ses établissements. En encourageant les résidents à participer à la vie de l'établissement et être ainsi encore davantage acteur de sa propre vie. Une rupture avec le passé qui s'articule autour de l'idée qu'ils doivent se sentir autant chez eux que chez nous. Cette rupture se déploie autour de la démarche "Mon Ehpad, mon domicile", de la transformation des Unités de Vie Protégée amenées à devenir plus conviviales et ouvertes, de la notion éthique au sein des équipes (voir page 24), d'animations adaptées... Passage en revue.

Il est aussi impératif d'élaborer le projet d'animation en fonction du résident pour que celui-ci s'appuie sur ses envies et ses attentes.

Le projet d'animation globale prend appui sur des guides semestriels d'animation complétés par des supports, ressources et animations prêtes à l'emploi (quizz, jeux, sets de table...) développés en interne. Pour entretenir une dynamique au fil des saisons et des événements calendaires, complétée par des initiatives locales avec par exemple des marchés organisés dans les établissements, des brocantes... De façon à éviter toute routine. « On travaille beaucoup également sur l'ouverture sur l'extérieur, en invitant des intervenants extérieurs dans nos établissements pour compléter la palette des savoir-faire de l'animateur ou au moyen de partenariats intergénérationnels » développe Sophie Righini, coordinatrice de la vie sociale pour l'ensemble des établissements du Groupe SOS Seniors.

Mais chaque établissement est porteur de son propre projet d'animation. Certains, sur la

dimension sport, vont initier des ateliers de zumba ou de l'escrime. « C'est typiquement quelque chose qu'on ne peut homogénéiser dans tous les établissements de but en blanc. Il est aussi impératif d'élaborer le projet d'animation avec les résidents pour que celui-ci s'appuie sur leurs envies et leurs attentes. Nous devons les associer au projet d'animation en partant de ce qu'ils ont envie de faire ou pas, avant d'opérer des choix. » Sans omettre le fait que l'écart générationnel au sein d'un même Ehpad peut s'avérer important, parfois jusqu'à 50 ans de différence entre les résidents. C'est tout le pari du "vivre ensemble". Un projet d'animation n'est donc que la déclinaison opérationnelle du projet de vie sociale. « À titre d'exemple, nous pouvons citer les commissions d'animation animées trimestriellement en établissement avec les résidents, pour préparer par exemple, les sorties de cet été.

Suite page suivante

Projet de vie sociale : échanger et donner la parole

Suite

Ici ce sera plutôt un pique-nique, là une partie de pêche, un goûter à la ferme, une visite de musée, une séance de cinéma, une sortie à la fête foraine, une séance shopping ou dans un parc animalier, etc. »

L'association entretient ainsi la volonté affichée de faire sortir les résidents de leurs établissements pour telle ou telle activité. Tout en incitant de nombreux intervenants à venir dans l'Ehpad. Un double mouvement.

Sur ce principe et à travers cette préoccupation d'ouverture, beaucoup de partenariats sont noués. Sur le périmètre de son territoire, chaque établissement mobilise tout ce qu'il y a autour de lui. « Toutes les occasions sont bonnes à prendre : la crèche, le centre aéré, l'association de danse country qui vient faire des

répétitions à l'Ehpad... Et dans l'autre sens, il peut être amené à travailler avec un club de majorette, avec des scouts... Tout est possible. »

« L'une de mes fonctions est d'animer le réseau des animateurs, de les accompagner, de les soutenir, de repérer les bonnes pratiques. Ils viennent chacun d'horizons différents, avec des qualifications diverses. Je travaille donc aussi à une culture groupe animation, avec des attendus précis. »

L'amplification du projet de vie sociale est quelque chose qui s'inscrit dans le temps. En termes de pratique innovante et parce que « nous essayons d'être toujours à l'affût de ce qui peut se faire pour intéresser les seniors de demain », l'association a participé à la création du collectif e-Sport seniors Grand

Est qui s'est développé en 2022 en collaboration avec l'association Silver geek qui développe la pratique des jeux vidéo chez les seniors à travers des entraînements et des compétitions.

Cela s'inscrit dans une logique de sport santé mais favorise aussi le lien social et intergénérationnel. C'est l'un des axes forts, en termes de nouveautés, qui a été initié en 2022. Avec la transformation des unités de vie protégées (UVP) et le fort développement des projets de vacances.

13 séjours ont été organisés. Sous des formats très différents puisque chaque établissement construit son projet de séjour. Certains ont pris l'avion, d'autres ont fait le choix d'un séjour en proximité (environ 150 kms) suffisant au dépaysement. C'est une jolie manière de rompre avec le quotidien qui répond à un besoin.

« Ces projets nécessitent de lever de nombreuses peurs et appréhensions : la peur de sortir de l'Ehpad, les moyens financiers, les seniors doutent beaucoup de leurs capacités à vivre un séjour en vacances. Grâce au soutien indéfectible de l'ANCV, et parfois des collectivités locales et sans

Le projet de vie s'inscrit dans le temps...

oublier les actions de recherche de fonds conduites par les établissements (tombolas, ventes...) l'accessibilité financière

aux séjours est garantie. Le fait aussi que les accompagnateurs soient des professionnels des établissements rassure considérablement les résidents et leurs proches sans omettre les temps de préparation avant le séjour pour échanger du lieu, regarder des photos de l'hébergement, définir le programme, réfléchir au contenu de sa valise, etc. Si bien que toutes ces appréhensions légitimes dépassées, ils reviennent heureux et souhaitent renouveler l'expérience. Du coup cela donne envie à d'autres de partir, cela crée une dynamique à alimenter. »

Café des aînés et des aidants

L'Association souhaite développer le concept de Café des aidés et des aidants. Un rendez-vous convivial de paroles et d'échanges dont l'Ehpad du Bois de Bléville sur la ville du Havre avait anticipé la mise en place comme nous le précise son directeur, Philippe Douis.



Au petit café du Bois de Bléville

« Ce dispositif existait déjà chez nous et permettait à notre établissement de s'ouvrir vers l'extérieur et d'être un lieu de rencontres et d'échanges. On l'a appelé "Au petit café du Bois de Bléville" et il se tient tous les vendredis matins depuis septembre 2022. »

Comment s'organise-t-il ?

« Pour l'annoncer, il y a un simple affichage sur les portes de l'établissement et sur les murs de ce lieu de vie. On n'a pas forcément de sujet de discussion préétabli. Ce café est davantage conçu pour répondre aux interrogations que pourraient nourrir les familles, les résidents ou les gens du quartier sur ce qu'est un Ehpad. Comment s'organise-t-il et comment on y vit ? Quelles en sont les contraintes ? Le principe est de tenter de rassurer et de rendre la vie en Ehpad plus transparente. »

Quelques mois après, qu'est-ce que vous avez pu observer ?

« Nous sommes sur un dispositif qualitatif. Je n'ai pas d'éléments chiffrés à mettre en avant mais si on doit faire un bilan, aujourd'hui des personnes viennent spontanément nous rencontrer. Et surtout, comme ils connaissent mieux notre établissement les échanges sont possibles. »

Vous sentez déjà un bénéfice vis-à-vis des familles ?

« Complètement. Il y a moins de réclamation, moins de suspicion sur le fonctionnement d'un tel établissement. Une forme de confiance s'est établie. »

Le principe est de tenter de rassurer et de rendre le fonctionnement d'un Ehpad plus transparent.

De quelle manière imaginez-vous son évolution et les perspectives d'amélioration ?

« On va peut-être tenter sur certaines dates d'aborder des thématiques particulières. Jusqu'ici nous étions davantage sur des sujets généraux, mais pourquoi ne pas proposer des thèmes plus précis comme la maladie d'Alzheimer, la notion de dépendance... Donner des éléments d'information sur les tutelles et les curatelles : c'est quoi, quelles en sont les conséquences, quelles sont les limites ou les prérogatives des tuteurs et des curateurs... Ou aller sur des éléments un peu plus techniques comme la nutrition, la perte d'autonomie, et bien d'autres thèmes liés au grand âge. Vous l'avez bien compris, ces échanges sont bénéfiques pour tous et participent de façon transparente au mieux vieillir de nos résidents et également à la mise en avant de nos métiers. »

Nos résidents s'exercent à l'eSport avec l'association Silver Geek !

Silver Geek



L'eSport est une forme de sport électronique qui se joue en ligne, en équipe ou en solo. Cela permet à nos aînés de s'adonner à des jeux vidéo stimulants tout en maintenant des liens intergénérationnels et de rester en contact avec d'autres joueurs à travers la France lors de compétitions comme c'était le cas à Metz en novembre.

Nous sommes ravis de nous associer à Silver Geek, une association qui vise à promouvoir l'eSport auprès des seniors.

Cette initiative innovante ne manquera pas de captiver l'attention et de susciter l'enthousiasme de tous ceux qui cherchent des moyens de rester actifs et connectés à tout âge.

La question de la santé dans les Ehpad

Vivre mieux au sein de nos Ehpad pour nos résidents ne saurait se distinguer de la préoccupation au quotidien du Groupe SOS Seniors pour tout ce qui concerne leur santé. Une responsabilité qui se conjugue avec la coordination des soins et le médical, mais se décline également autour de nombreuses pistes d'amélioration de la prise en charge et autres chantiers entrepris ou poursuivis en 2022. Sécurisation du circuit du médicament, la question de l'éthique, celle des thérapies non médicamenteuses, nouveaux outils ou nouvelles fonctions,... Les sujets ne manquent pas.

À l'image de notre société, les métiers et les expertises évoluent. Il en va de même de plusieurs procédures mises en place par le Groupe pour garantir la meilleure prise en charge possible de nos résidents.

Celle de la sécurisation du circuit du médicament a été écrite en interne en 2019 avec une grille d'auto-évaluation afin de lutter contre la polymédication et la iatrogénie. Un outil en mesure de coller au plus près de la réalité quotidienne de nos établissements dans un souci d'amélioration continue. Ainsi, si l'utilisation de grilles d'auto-évaluation permettent aux équipes de sécuriser leurs pratiques au quotidien, l'analyse des retours d'expérience peut aussi se faire au travers d'audits réalisés par la directrice médicale ou les coordinatrices des soins.

« Soit parce qu'a été repérée une situation préoccupante ou est survenu un événement indésirable, soit à la demande des établissements ou de manière inopinée » souligne Emmanuelle Deschamps, directrice médicale du Groupe.

Ces évaluations permettent d'explorer toutes les étapes du circuit du médicament et de déceler les failles pouvant entraîner un risque pour les résidents. Cependant, comme pour l'ensemble de la population vieillissante, « on observe une polymédication importante. Plus on leur prescrit de traitements, plus le risque d'iatrogénie augmente (le terme désigne l'ensemble des effets indésirables provoqués par la prise d'un ou plusieurs médicaments). Même si on peut observer un bien meilleur respect des bonnes



pratiques gériatriques lorsque le médecin coordonnateur de l'Ehpad est également médecin traitant du résident. »

L'outil d'évaluation a évolué parallèlement aux avancées réglementaires, notamment concernant la délégation de tâches des IDE (infirmières) vers les aides-

soignantes. « Certaines missions qui sont propres aux infirmières peuvent être déléguées aux aides-soignantes. La procédure a été ajustée, particulièrement pour améliorer la gestion du stupéfiant car c'est un point sensible. »

Une même attention est portée dans le domaine de l'éthique. Un comité d'éthique a été créé au sein du Groupe SOS Seniors en 2019 peu de temps avant le début de la crise Covid. « La gestion du Covid a fait émerger beaucoup de problématiques et nous a appris à travailler autrement, » complète Emmanuelle Deschamps. Une nouvelle organisation a été mise en place suite au premier confinement avec la mise en place de « pauses éthiques ». Ce sont des rendez-vous mensuel, ouverts à tous les salariés du Groupe. Elles sont

l'occasion de débattre autour d'un sujet pratique ou d'une situation qui pose problème dans un établissement en particulier. Ainsi des positions Groupe sont définies, des conseils et préconisations sont prodigués pour permettre à l'équipe concernée de faire face à la situation discutée. Ces positions et préconisations sont ensuite mis à disposition des autres établissements pouvant être confrontés à des situations comparables. Ces pauses éthiques remportent un vif succès.

Ces réflexions sont ensuite relayées par les cadres des établissements auprès de leurs équipes.

Une journée annuelle de rencontre et de réflexion est organisée chaque année, elle est l'occasion pour les équipes des établissements du Groupe de se rencontrer pour échanger autour de problématiques rencontrées dans leur quotidien, comme le refus de soin, la sexualité en Ehpad, la fin de vie, etc...

Pour compléter le dispositif, une instance appelée la cellule éthique a été initiée. Elle regroupe les représentants de différents métiers, mais reste très confidentielle afin de pouvoir traiter de situations plus délicates qui ne peuvent être traitées en plénière. Cette cellule est saisie s'il advient un cas particulier. « Cela n'a été le cas qu'une seule fois. »

Pour améliorer la qualité des réflexions, des séminaires de formations sont organisés pour les membres de la cellule éthique.

« Cette démarche va se poursuivre en 2023 pour élaborer la charte éthique du Groupe, formaliser encore davantage la démarche avec des outils adaptés, et mener des réflexions pour faciliter son appropriation par chacun des établissements. Et que cette dimension y soit présente au quotidien. »

Pour garantir le meilleur accompagnement possible de nos résidents, de nouvelles fonctions apparaissent, comme celle de secrétaire médicale (voir encadrés pages 26 et 52). Il en va de même pour la technologie amenée à participer de manière exponentielle à la prise en charge des résidents et de leur santé.

De nouvelles pistes de réflexion ont également été engagées pour concourir à l'évolution des pratiques au sein des établissements. Que ce soit dans l'approche de thérapies non médicamenteuses (voir encadré page 26) ou celles des soins

palliatifs. Pour ces derniers, une démarche est entreprise par le Groupe pour corréliser sa volonté d'améliorer l'accompagnement de la fin de vie de nos résidents. « Une démarche a été initiée en 2022 et se poursuit en 2023. De nouveaux outils seront mis en place avec une procédure appropriée. Il faudra ensuite former le personnel, le sensibiliser. Cette démarche devra évoluer en fonction de l'actualité législative. A suivre. »

Il convient aussi de s'interroger pour apporter une réponse à l'engorgement des services d'urgence en centre hospitalier. « On a de plus en plus de mal à faire admettre nos résidents aux urgences selon les critères d'âge ou de niveau d'autonomie qu'elles



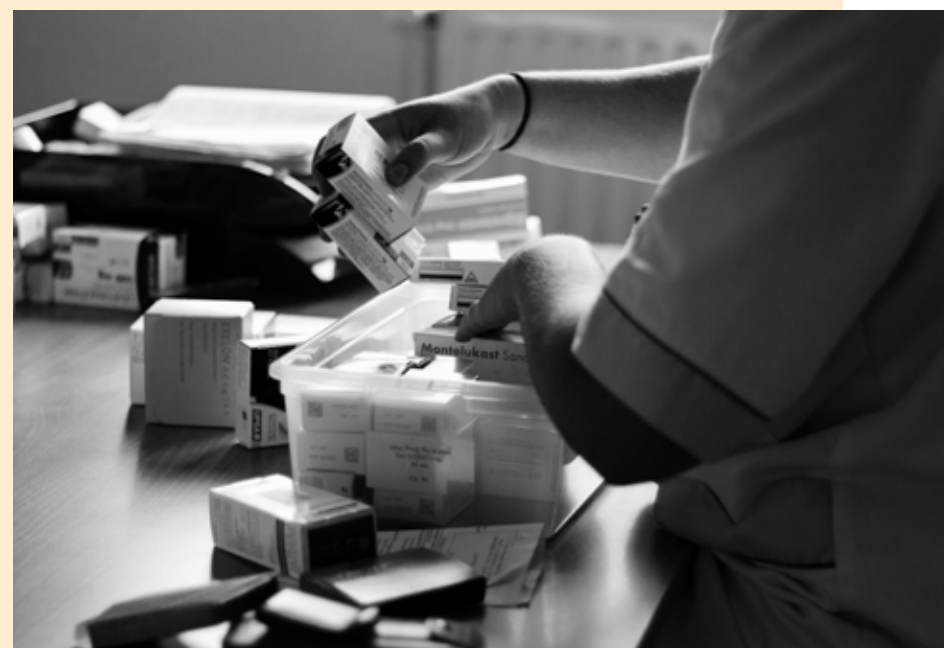
imposent, constate Emmanuelle Deschamps. Tous nos documents sont en train d'être revus pour aider les équipes à prendre en charge les situations d'urgence, à décrire les situations et à échanger avec les médecins régulateurs du SAMU. »

L'arrivée des Centres de Ressources Territoriaux dans le Groupe sera également une piste d'évolution par la mise à disposition de l'expertise et l'expérience des pratiques concernant la santé des personnes âgées. Ne serait-ce qu'à travers la télémedecine. « Ce sera l'occasion aussi de travailler sur des problématiques qui sont récurrentes, comme la prévention des chutes. Ces objectifs ne sont pas nouveaux mais ils nous poussent à aller de l'avant. »

Thérapies non médicamenteuses

Activités physiques, art-thérapie, aromathérapie, groupes de parole, ateliers mémoire... le champ des thérapies non médicamenteuses concernent un large éventail d'activité. Elles sont une manière de réduire les risques d'iatrogénie en diminuant les prescriptions médicamenteuses, notamment les traitements psychotropes.

Souvent associées aux troubles cognitifs des fonctions supérieures ou aux troubles du comportement, elles peuvent être adaptées pour diminuer l'anxiété, le sommeil et bien d'autres problèmes médicaux. L'amélioration du confort et du cadre de vie d'un résident peut, par exemple, permettre de canaliser son angoisse. Même s'il n'existe pas encore de démarche formalisée, les thérapies non médicamenteuses sont utilisées de façon assez intuitive depuis longtemps auprès des personnes âgées



dans nos établissements. Un travail a donc été engagé en 2022 avec les médecins pour recenser tout ce qui se fait dans nos établissements et créer un référentiel autour des INM (intervention non médicamenteuse) ou TNM (thérapie non médicamenteuse) pour formaliser les conditions d'utilisation et les indications

thérapeutiques de chacun. À qui cela s'adresse-t-il ? Comment mène-t-on ces thérapies ? Des psychologues vont être associés à cette réflexion d'ici fin 2023 afin d'écrire un référentiel Groupe qui puisse compléter d'autres démarches telles que Montessori ou l'approche Humanitude. »

La fonction de secrétaire médicale

Une grande partie de la mission des infirmières est consacrée à des tâches administratives. De la prise de rendez-vous à la préparation de documents pour des rendez-vous chez des spécialistes, de programmation de prises de sang, d'appels au médecin traitant... Autant de tâches qui ne nécessitent pas forcément des compétences d'infirmière.

Tout le secteur connaît depuis quelque temps une pénurie d'infirmières. Devant ce constat et dans un objectif de rationalisation des missions d'infirmière, il a été décidé en 2022, d'engager des secrétaires médicales. Celles-ci se chargeront des tâches administratives afin que l'infirmière puisse consacrer son temps à son cœur de métier : actes techniques sur prescription médicale, actes de pansement, prise de médicaments, réalisation d'injections. La priorité a été donnée aux établissements du Groupe situés dans des régions où il s'avère difficile de recruter, qu'elles soient rurales ou frontalières de pays proposant une plus grande rémunération.

Les secrétaires médicales se chargeront des tâches administratives afin que l'infirmière puisse consacrer son temps à son cœur de métier

la Sécurisation et la mobilité des données informatiques

Les différentes activités du Groupe SOS Seniors génèrent un nombre exponentiel d'informations revêtant pour l'essentiel un caractère hautement confidentiel. À l'heure où leur violation devient une préoccupation générale pour toute organisation ou entreprise, particulièrement dans le domaine médico-social, la sécurité de leur intégrité est un enjeu primordial. L'une des principales missions de la Direction des Services de l'Information du Groupe est de la garantir au même titre que la disponibilité des données. En concevant ou proposant des outils et procédures fiables et en mesure de faciliter le travail au quotidien de chaque membre du personnel.



« Nos missions prioritaires sont le support utilisateur et le maintien en condition opérationnelle de tous les outils, de près ou de loin, informatiques nécessaires à la prise en charge de nos résidents explique Olivier Bello, directeur des Systèmes d'Information et de Sigma Technologie, ESN (Entreprise au Service du Numérique) filiale du Groupe SOS. Cela va de l'accès Internet, y compris pour un résident ou sa famille en visite, avec un niveau de sécurité relativement élevé, à l'outil cœur de métier appelé DRI (Dossier Résident Informatisé) dans lequel on retrouve le projet de vie du résident avec toutes les informations de santé sur sa prise en charge. »

Il convient ainsi d'adapter en permanence les outils pour accompagner la conduite du changement. Ainsi, face au besoin de collecter de plus en plus d'informations pour la prise en

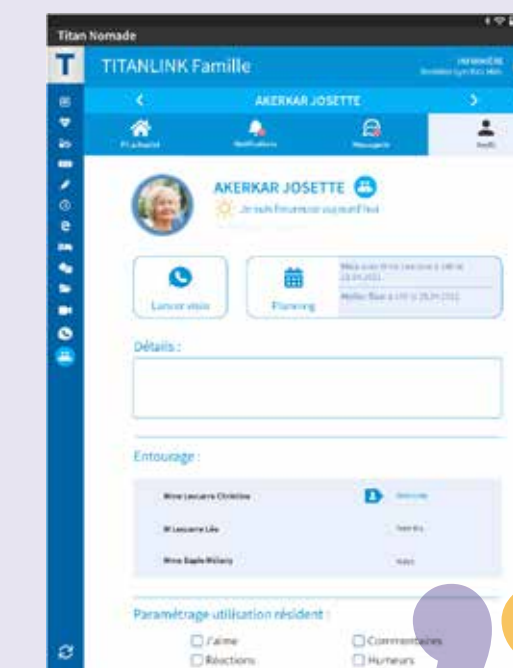
Titan Nomade

L'ensemble de nos établissements fonctionne avec le même logiciel de soins : Titan.

Le module Titan nomade est une application complémentaire embarquée sur tablettes. Elle permet, à la demande des établissements et de leur personnel soignant, une plus grande mobilité pour ce dernier. L'infirmier ou l'aide-soignant peut ainsi saisir et valider des informations concernant un résident (ce sont le plus souvent des constantes ou des données liées à la nature du soin réalisé), directement dans sa chambre et au pied de son lit.

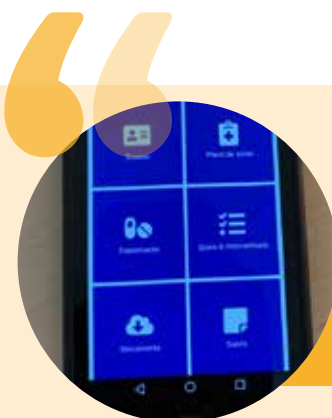
Titan Nomade a pour objectif d'obtenir une meilleure traçabilité de ces informations dans le dossier du résident puisqu'elles se synchronisent automatiquement et de manière sécurisée avec le logiciel de soins une fois saisies. Cela facilite aussi la consultation d'un dossier, notamment en cas d'urgence, y compris par un médecin.

Une contrainte a limité son déploiement : les chantiers réseau Wi-Fi sécurisé ont été retardés en raison des difficultés d'approvisionnement des composants. Expérimentée en 2020 juste avant la crise de la covid, la démarche a été déployée en partie en 2021 et principalement en 2022. 40 Ehpad du Groupe en bénéficient aujourd'hui.



Suite page suivante

la Sécurisation et la mobilité des données informatiques



Le logiciel Dicsit MicroSoins a connu une évolution en 2022

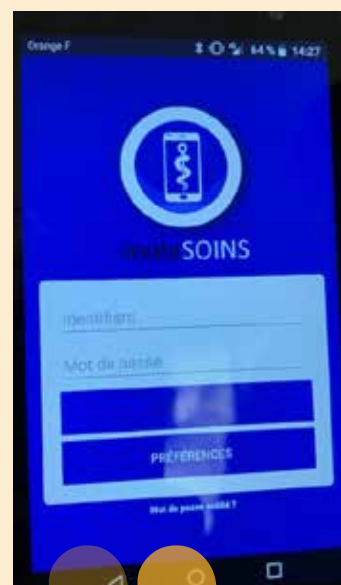
Focus Pilotage et appropriation du logiciel SSIAD

Conçu pour optimiser les visites du personnel soignant des SSIAD aux domiciles des bénéficiaires, le logiciel Domilink a connu une évolution en 2022. Le déploiement de ce logiciel métier et intégré a été généralisé sur l'ensemble des SSIAD.

De nouvelles fonctionnalités répondant au Ségur de la santé lui ont été attribuées. « *Celles-ci sont administratives pour l'essentiel.* » précise Jamila Sebbahi, coordinatrice des soins en Ile-de-France. Par le biais d'une application embarquée sur un smartphone, Domilink permet de saisir et tracer en temps réel l'exhaustivité de ce qui a été fait chez le patient : constantes, soins réalisés et planning. Les soignants peuvent consulter le dossier du bénéficiaire et le plan de soins puis valider le tout à son domicile, soit un gain de temps et de sécurisation des données.

« *Nous avons évoqué une nouvelle évolution, poursuit Jamila Sebbahi. Aujourd'hui nous utilisons*

encore partiellement le papier que nous enregistrons dans une GED (gestion électronique des documents). Nous aimerions pouvoir les saisir directement dans Domilink afin d'éviter ou d'alléger les manipulations. C'est déjà un outil intéressant, pratique et facile d'utilisation, offrant aux soignants une meilleure visibilité sur le suivi de leurs patients et de leurs dossiers de soins. »



Suite

charge de nos résidents, il est nécessaire de doter également d'outils informatiques les aides-soignants. Cette traçabilité des actes et des informations permet la garantie du service apporté aux résidents ou aux bénéficiaires en privilégiant des outils simples d'utilisation pour que le personnel consacre l'essentiel de son temps à son cœur de métier, sans craindre une mauvaise manipulation dans la saisie ou la sauvegarde des informations.

« *Toute la difficulté est de trouver le juste milieu entre le besoin de traçabilité, la contrainte vis-à-vis de l'utilisateur au niveau de la sécurité et le risque de le perdre dans l'usage de l'outil. Charge à nous de trouver les outils les mieux adaptés à la prise en charge de nos résidents.* »

La traçabilité des actes et des informations permet la garantie du service apporté.

Lorsqu'il s'agit d'outils mobiles et connectés, il convient également de pouvoir garantir la couverture d'un bon réseau Wi-Fi dans les établissements. 70 % des Ehpad sont aujourd'hui couverts et l'objectif est d'équiper la totalité d'ici la fin de l'année 2023. Ce déploiement bénéficiera aussi aux résidents et aux besoins ponctuels des familles en visite, avec un réseau Wi-Fi totalement étanche vis à vis de celui utilisé par les professionnels de l'Ehpad.



NORMANDIE :
2 Ehpad 160 lits et places
1 SSIAD 22 places
1 résidence autonomie, 98 places

HAUTS DE FRANCE :
5 Ehpad 377 lits et places
1 résidence services, 12 logements
3 résidences autonomie, 211 logements

GRAND EST :
43 Ehpad, 2 957 lits et places
2 SSIAD, 94 places
4 services de portage de repas
3 résidences autonomie, 101 logements
2 résidences services, 16 logements
1 habitat intergénérationnel
4 services d'accompagnement à domicile

PAYS DE LA LOIRE :
1 Ehpad 40 lits et places
1 service de portage de repas

ILE DE FRANCE :
6 Ehpad 406 lits et places
1 habitat intergénérationnel, de 600 bénéficiaires
2 SSIAD, 235 places
1 FAM 26 places
1 programme de sensibilisation à l'alimentation
1 programme de lutte contre l'isolement

RÉGION CENTRE-VAL DE LOIRE :
1 Ehpad 63 lits et places

BOURGOGNE-FRANCHE COMTÉ :
4 Ehpad 268 lits et places
1 SAAD
1 résidence autonomie, 75 logements

NOUVELLE AQUITAINE :
1 Ehpad 77 lits et places
1 service de portage de repas
2 résidences autonomies, 126 logements

AUVERGNE-RHÔNE ALPES :
4 Ehpad 375 lits et places
3 résidences autonomies, 72 logements

PROVENCE-ALPES CÔTE D'AZUR :
1 Ehpad 100 lits et places
1 résidence pour Seniors, 20 logements
1 résidence services, 7 logements
1 CHRS, 57 places
1 pension de famille, 14 places
1 LHSS, 20 lits
1 maison familiale de vacances, 38 lits

OCCITANIE :
2 Ehpad 142 lits et places
2 services de portage de repas

Rapport chiffré 2022

L'Association Groupe SOS Seniors est constituée de 114 établissements et services, pour une capacité totale de plus de 6 000 places.

Avec plus de 3 800 salariés, elle construit et relève le défi du grand âge.

Nos Ehpad

Nom de l'établissement	Capacité Totale en nombre de lits et places	Capacité Hébergement Permanent en nombre de lits	dont secteur Alzheimer en nombre de lits	secteur PHV en nombre de lits	dont secteur UHR en nombre de places	Capacité Hébergement Temporaire en nombre de lits	Accueil de Jour en nombre de places	PASA en nombre de places	Nombre Ehpad
Ehpad LE CANNET - Begum Aga Khan	100	100							
ALPES MARITIMES	100	100	0	0	0	0	0	0	1
Ehpad VESSEAUX - Le Pré de Champ Long	52	50				2			
ARDÈCHE	52	50	0	0	0	2	0	0	1
Ehpad CAPENDU - Les Figuières	60	57	12			3			
AUDE	60	57	12	0	0	3	0	0	1
Ehpad ETAGNAC - Sainte Marie	77	72	10			5			
CHARENTE	77	72	10	0	0	5	0	0	1
Ehpad SANTENAY - Les Verdaines	80	61				19			
CÔTE D'OR	80	61	0	0	0	19	0	0	1
Ehpad ALLAN - Maison de Beauvoir	44	44							
Ehpad VALENCE - Sainte Germaine	70	70							
DRÔME	114	114	0	0	0	0	0	0	2
Ehpad ILLIERS - Les Gloriettes	63	53				10			
EURE-ET-LOIR	63	53	0	0	0	10	0	0	1
Ehpad MONTBRISON - Mont du Soir	209	209	24					14	
LOIRE	209	209	24	0	0	0	0	14	1
Ehpad HAUTE GOULAINÉ -Les Glénans	40	40							
LOIRE ATLANTIQUE	40	40	0	0	0	0	0	0	1
Ehpad BOURGOGNE - Le Grand Jardin	44	43				1			
MARNE	44	43	0	0	0	1	0	0	1
Ehpad NOGENT - Le Lien	77	75	12			2		12	
Ehpad LONGEAU PERCEY - Saint Augustin	77	68	12			3	6	14	
Ehpad MANOIS - La Côte des Charmes	68	56	15	12					
HAUTE MARNE	222	199	39	12	0	5	6	26	3
Ehpad JARNY - Les Lilas	70	60	12			4	6		
Ehpad MONT SAINT MARTIN - La Clairière	100	91	22			3	6	12	
Ehpad ONVILLE - Les Iris	63	61	12			2			
Ehpad VILLERUPT - Michel DINET	141	132	28		14	3	6	12	
MEURTHE-ET-MOSELLE	374	344	74	0	14	12	18	24	4
Ehpad ALGRANGE - Le Belvédère	64	64							
Ehpad ALGRANGE - Le Witten	138	138						14	
Ehpad CREHANGE - Les Chênes	68	62	12			3	3		
Ehpad DELME - Les Acacias	53	51	12			2			
Ehpad FAMECK - Le Clos Fleuri	84	84	12						
Ehpad FLORANGE - Les Séquoias	64	60	10			4			
Ehpad FORBACH - Les Cerisiers	64	60	12			4			
Ehpad HAGONDANGE - Les Châtaigniers	64	62				2			
Ehpad HAMBACH - Les Saules	68	65				3			
Ehpad HAYANGE - La Forêt	72	67	12			3	2		
Ehpad HAYANGE - Le Tournebride	62	62							
Ehpad HETTANGE GRANDE - La Kissel	64	57	12			3	4		
Ehpad HOMBOURG HAUT Le Hêtre Pourpre	64	64							
Ehpad LONGEVILLE-LES-SAINT-AVOLD Les Lauriers	72	68	12			4			
Ehpad METZ - Les Cèdres	68	66				2			
Ehpad METZ - Les Mirabelliers	70	60	60			4	6		
Ehpad MONTBRONN - Les Sources	64	60	12			4			
Ehpad MORHANGE - Les Charmes	67	63				4			
Ehpad OTTANGE - Le Plateau	76	70	14			6			
Ehpad PETITE-ROSSELLE Les Peupliers	71	68	12			3			
Ehpad PHALSBOURG Les Oliviers	56	53	12			3			

Nos Ehpad

Nom de l'établissement	Capacité Totale en nombre de lits et places	Capacité Hébergement Permanent en nombre de lits	dont secteur Alzheimer en nombre de lits	secteur PHV en nombre de lits	dont secteur UHR en nombre de places	Capacité Hébergement Temporaire en nombre de lits	Accueil de Jour en nombre de places	PASA en nombre de places	Nombre Ehpad
Ehpad REMILLY - Les Pins	44	42				2			
Ehpad ROUHLING - Les Alisiers	54	50	10			4			
Ehpad SAINTE-MARIE-AUX-CHENES Source du Breuil	45	44				1			
Ehpad SAINT JEAN-DE-BASSEL Saint Joseph	82	82							
Ehpad STIRING-WENDEL - Les Platanes	71	66	12			5			
Ehpad TALANGE - Les Coquelicots	69	65	14			4		14	
Ehpad TERVILLE - Les Tilleuls	63	63							
Ehpad YUTZ - Les Erables	62	62							
MOSELLE	1963	1878	238	0	0	70	15	28	29
Ehpad MAGNY COURS - Les Feuillantines	52	50				2			
Ehpad NEVERS - Daniel Benoist	91	80				1	10	14	
Ehpad SAINT-SAULGE - Le Clos	55	53				2			
NIEVRE	198	183	0	0	0	5	10	14	3
Ehpad ANZIN - Les Tulipiers	66	60	12			4	2		
Ehpad DOUAI - Fondation Sainte Marie	87	87	40						
Ehpad MARLY-LEZ-VALENCIENNES Les Magnolias	67	63	14			4			
Ehpad RIEULAY - Les Onze Villes	71	71	12						
NORD	291	281	78	0	0	8	2	0	4
Ehpad MERU - Les Genêts	86	76	24			4	6		
OISE	86	76	24	0	0	4	6	0	1
Ehpad BISCHWILLER - Julie Gsell	50	50							
Ehpad LA WANTZENAU - Le Tilleul	47	45				2			
Ehpad LEMBACH - Paul Bertololy	43	40	10			3			
Ehpad STRASBOURG - Les Mélézes	76	72	10			4			
BAS RHIN	216	207	20	0	0	9	0	0	4
Ehpad LE HAVRE - Bois de Bléville	90	87	12			3			
Ehpad TOURVILLE-LA-RIVIERE Les Jonquilles	70	67				3			
SEINE MARITIME	160	154	12	0	0	6	0	0	2
Ehpad AMILLIS - La Résidence L'Aubetin	43	43	3						
Ehpad VILLEVAUDE - Château du Poitou	77	77							
SEINE ET MARNE	120	120	3	0	0	0	0	0	2
Ehpad CADALEN - Saint-François	82	81				1			
TARN	82	81	0	0	0	1	0	0	1
Ehpad EPINAL - Les Bruyères	78	60	12			4	14	12	
Ehpad MANDRES-SUR-VAIR Les Noisetiers	60	56	12			4			
VOSGES	138	116	24	0	0	8	14	12	2
Ehpad AULNAY-SOUS-BOIS Camille Saint Saëns	94	89	13		11	5		14	
Ehpad BOBIGNY - Hector Berlioz	85	80	24			5		12	
Ehpad NEUILLY SUR MARNE - L'Oasis	23	23							
SEINE SAINT DENIS	202	192	37	0	11	10	0	26	3
Ehpad BONNEUIL SUR MARNE - Erik Satie	84	80	28			4		12	
VAL DE MARNE	84	80	28	0	0	4	0	12	1
TOTAL Ehpad	4 975	4710	635	12	25	182	71	156	70

Nos Résidences Autonomie	Résidence Autonomie en nombre de lits	Nombre de Résidences
Résidence Autonomie Les Blés d'Or - RAMBERT EN BUGEY	30	
AIN	30	1
Résidence autonomie La Vigne de Champ Long - VESSEAUX	28	
ARDECHE	28	1
Résidence autonomie Roger Rémondet - SAINT-CLAUD	65	
CHARENTE	65	1
Résidence autonomie - VALENCE	10	
DRÔME	10	1
Résidence autonomie Asmavire - DAMVILLE	76	
EURE	76	1
Résidence autonomie Les Marronniers - STIRING-WENDEL	32	
Résidence autonomie Marpa La Hoube - DABO	24	
Résidence autonomie L'émeraude - MORHANGE	45	
MOSELLE	101	3
Résidence autonomie La Roseraie - NEVERS	75	
NIEVRE	75	1
Résidence Autonomie LA MADELEINE - Les Capucines	42	
Résidence Autonomie LA MADELEINE - Les Jonquilles	75	
Résidence Autonomie LA MADELEINE - Les Promenades	94	
NORD	211	3
TOTAL RÉSIDENCES AUTONOMIE	596	12

Nos Résidences Services	Résidences services en nombre de logements	Nombre de résidences
EHPA Villa Sainte Camille - THEOULE-SUR-MER	10	
ALPES-MARITIMES	10	1
Résidence services - FAMECK	12	
Résidence services - HETTANGE-GRANDE	4	
MOSELLE	16	2
Résidence services - DOUAL	12	
NORD	12	1
TOTAL RÉSIDENCES SERVICES	38	4

Nos Services Infirmiers A Domicile (SSIAD)

	SSIAD				Nombre SSIAD
	Capacité Totale en nombre de places	PA	PH	ESA	Nombre SSIAD
SSIAD NOGENT	44	39	5	0	
HAUTE MARNE	44	39	5	0	1
SSIAD CREHANGE	50	45	5	0	
MOSELLE	50	45	5	0	1
SSIAD LE HAVRE	22	22	0	0	
SEINE MARITIME	22	22	0	0	1
SSIAD 75 - PARIS 19 ^{ème}	160	140	10	10	
PARIS	160	140	10	10	1
SSIAD 93 - PIERREFITTE	75	60	15	0	
SEINE-SAINT-DENIS	75	60	15	0	1
TOTAL SSIAD	351	306	35	10	5

Nos associations d’habitat intergénérationnel

	Nombre de bénéficiaires	Nombre d'associations
Un Toit 2 Générations	78	
MOSELLE ET MEURTHE-ET-MOSELLE	78	1
Le Pari Solidaire	459	
ILE-DE-FRANCE	459	1
TOTAL ACTIVITÉS	537	2

Notre Foyer d’Accueil Médicalisé	Capacité Totale en nombre de lits	Nombre d'établissements
FAM L'Orangerie - AMILLIS	26	1
SEINE-ET-MARNE	26	1
TOTAL FOYER D'ACCUEIL MÉDICALISÉ	26	1

Nos services de portage de repas à domicile

	Portage de repas
CAPENDU	x
AUDE	1
ETAGNAC	x
CHARENTE	1
JARNY	x
MEURTHE-ET-MOSELLE	1
CREHANGE	x
DELME	x
HOMBOURG HAUT	x
MOSELLE	3
CADALEN	x
TARN	1
TOTAL PORTAGE REPAS	7

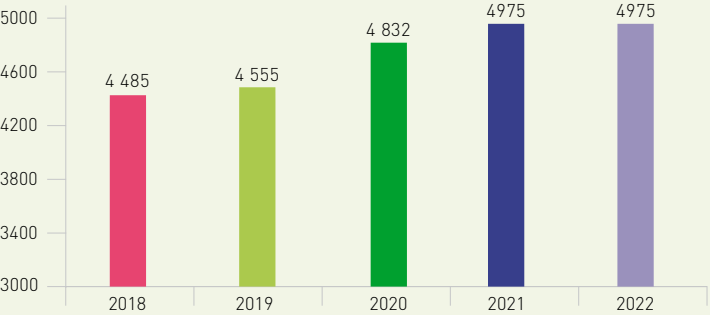
Notre service d’Aide et d’Accompagnement à Domicile

	Nombre de bénéficiaires	Nombre d'établissements
SAAD de Saint-Saulge	65	1
NIEVRE	65	1
TOTAL SAAD	65	1

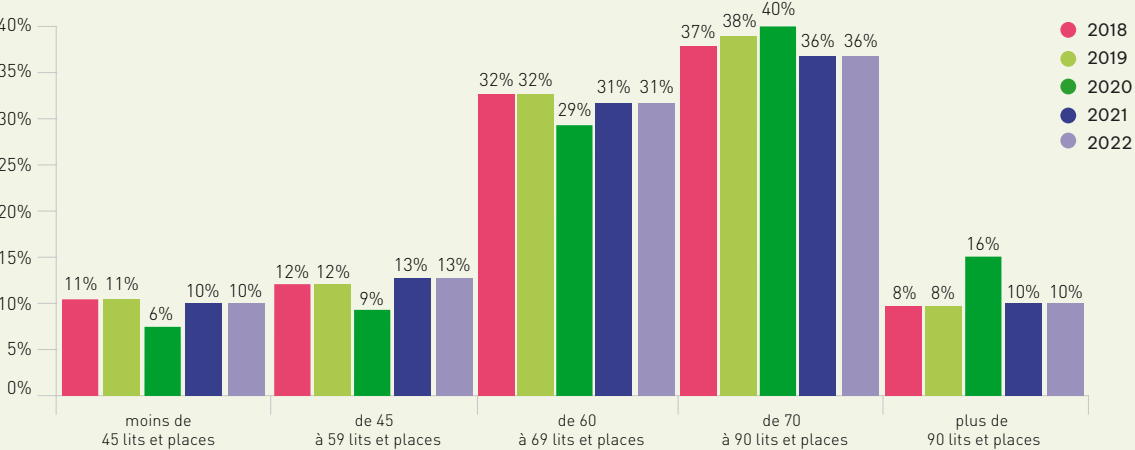
Ehpad Les Noisetiers
à Mandres-sur-Vair
(88/Vosges)



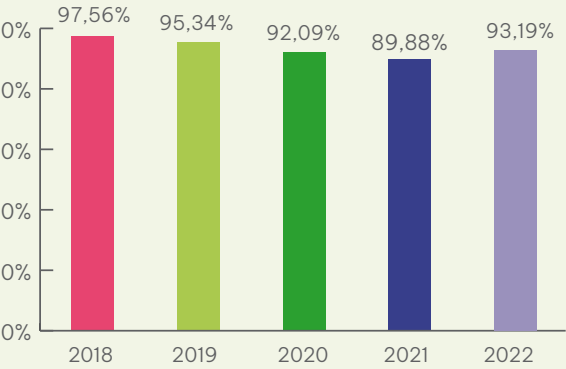
Capacité totale en nombre de lits et places en Ehpad



Répartition des Ehpad selon la capacité



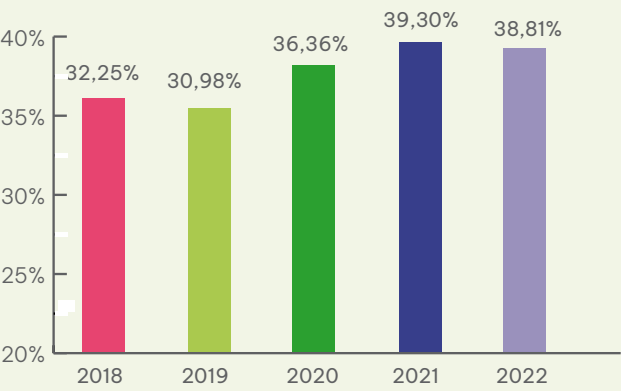
Taux d'occupation global



Le taux d'occupation des Ehpad en 2022 est de **93,19%** contre **89,88%** en 2021.

Hébergement permanent : **94,67%**
Hébergement temporaire : **53,52%**
Accueil de jour : **37,11%**

Taux de rotation des lits en hébergement permanent

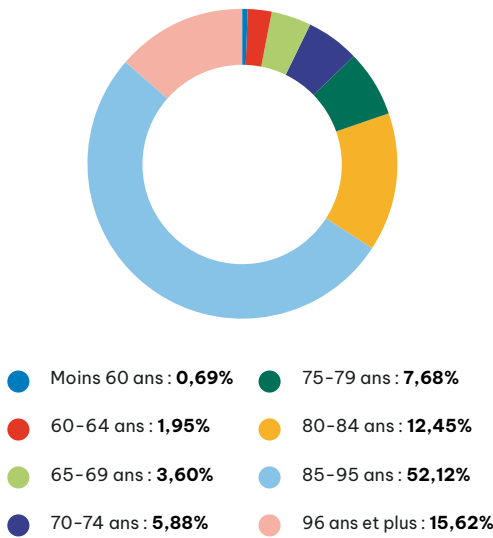


Le Taux de rotation des lits est calculé en rapportant le nombre de nouvelles admissions à la capacité de l'établissement.

Le taux de rotation est stable par rapport à 2021.

Répartition par âge des résidents au 31/12/2022

Plus de la moitié des résidents hébergés ont entre 85 et 95 ans.



L'âge moyen des résidents est de 86,11 ans en 2022.

L'âge moyen des résidents accueillis est stable. Il est plus élevé pour les femmes que pour les hommes.

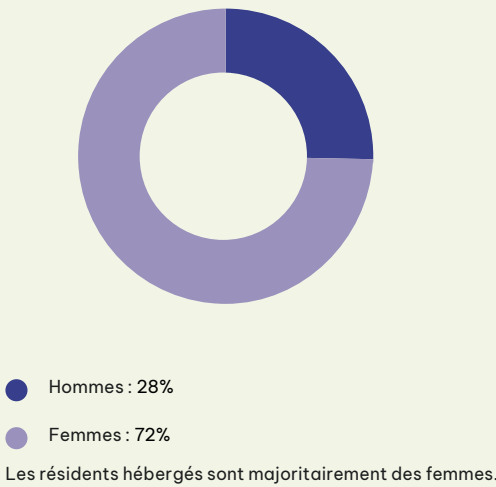
L'âge des résidents varie de 53 ans à 108 ans. (nous accueillons dans nos établissements des personnes handicapées vieillissantes de moins de 60 ans).

Nos établissements comptent 102 centenaires.

Le taux de personne en dérogation d'âge à l'admission sur nos établissements est de 0,82%.

Ce taux mesure la proportion de résidents de moins de 60 ans hébergés dans les Ehpad du Groupe sur la totalité des résidents hébergés.

Répartition par sexe des résidents au 31/12/2022

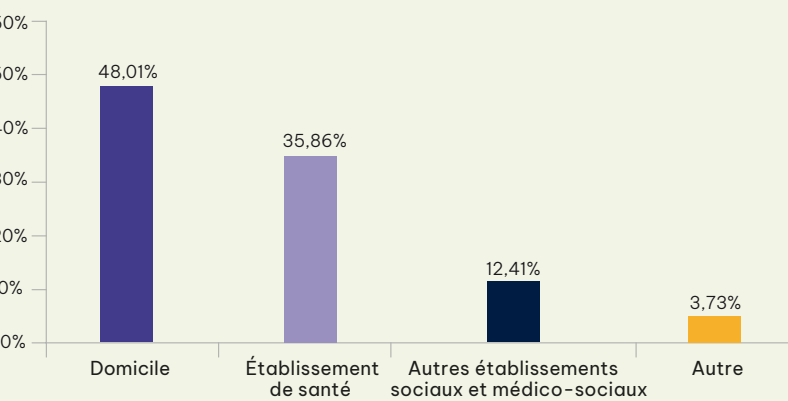


Accueil temporaire en établissement

En 2022 :

- 185 résidents ont effectué un séjour en hébergement temporaire.
- 93 résidents ont été pris en charge en accueil de jour.

Provenance des résidents en hébergement permanent au 31/12/2022



EN 2022, la file active totale des établissements du Groupe s'élève à 4 566 résidents. La file active correspond à toutes les personnes entrées et sorties sur l'année, quels que soient le mode et la durée de prise en charge. Nous dénombrons 2 486 entrées et 2 080 sorties en 2022.

En moyenne, les établissements du Groupe comptabilisent :

- moyennes d'entrées : 36
- moyennes de sorties : 30

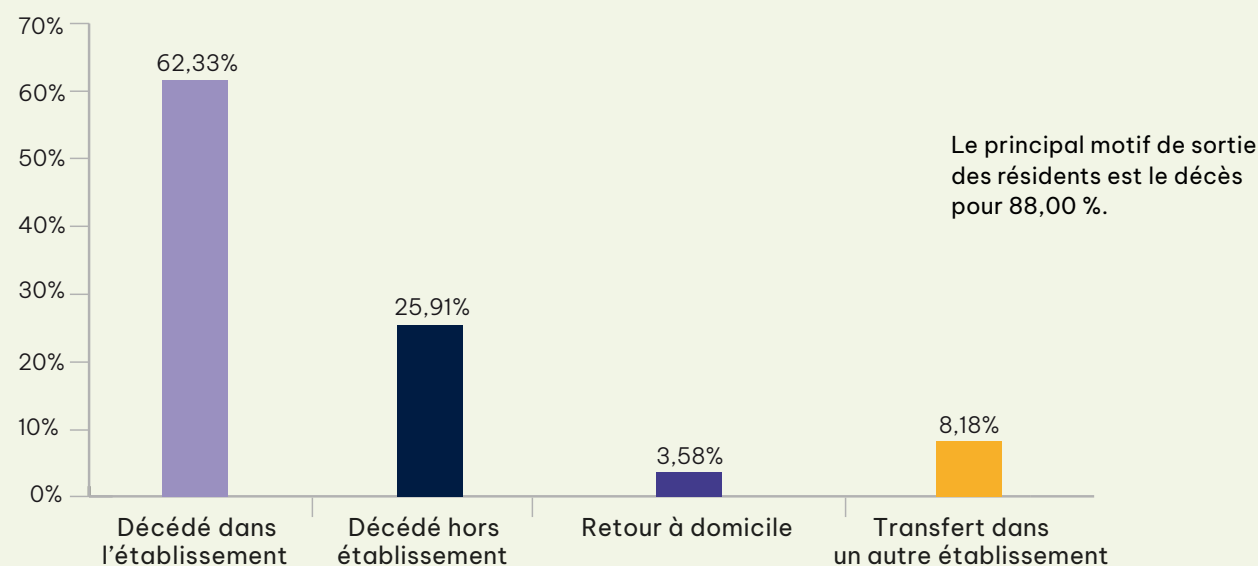


Les séjours

La durée moyenne de séjour sur l'ensemble des Ehpad du Groupe est de 2 ans et 2 mois. Elle est stable par rapport à l'année dernière.

Durée moyenne de séjour ANAP 2019 : 2 ans

Répartition des résidents sortis définitivement par motif



GMP

Le **Gir Moyen Pondéré (GMP)** mesure, en nombre de points, le niveau moyen de la dépendance des résidents accueillis. Le GMP est établi à partir du positionnement des résidents sur la grille AGGIR (Autonomie Gérontologie Groupes IsoRessources), par l'équipe soignante et validé par le médecin coordonnateur de chaque établissement.

C'est donc un indicateur qui concerne un Groupe de personnes permettant de déterminer le poids moyen d'expression d'autonomie des personnes prises en charge par une structure. Il est calculé sur une base 1000 pour le GIR 1 avec les coefficients suivant :

GIR 1 : 1000 / GIR 2 : 840 / GIR 3 : 660 / GIR 4 : 420 / GIR 5 : 250 / GIR 6 : 70.

Les personnes âgées sont classées dans les six Groupes iso-ressources que compte la grille nationale, en fonction des aides à la personne ou techniques commandées par leur état.

>> **GIR 1** : comprend les personnes âgées confinées au lit ou au fauteuil, dont les fonctions mentales sont gravement altérées et qui nécessitent une présence indispensable et continue d'intervenants.

>> **GIR 2** : concerne les personnes âgées confinées au lit ou au fauteuil, dont les fonctions intellectuelles ne sont pas totalement

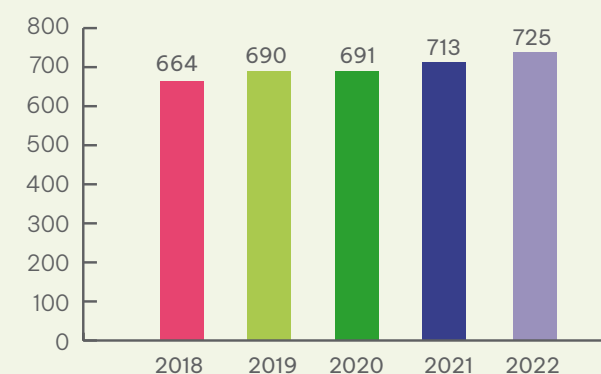
altérées et dont l'état exige une prise en charge pour la plupart des activités de la vie courante. Ce Groupe s'adresse aussi aux personnes âgées dont les fonctions mentales sont altérées, mais qui ont conservé leurs capacités de se déplacer.

>> **GIR 3** : réunit les personnes âgées ayant conservé leur autonomie mentale, partiellement leur autonomie locomotrice, mais qui ont besoin quotidiennement et plusieurs fois par jour d'être aidées pour leur autonomie corporelle.

>> **GIR 4** : intègre les personnes âgées n'assurant pas seules leurs transferts mais qui, une fois levées, peuvent se déplacer à l'intérieur de leur logement. Elles doivent parfois être aidées pour la toilette et l'habillage. Ce Groupe s'adresse également aux personnes âgées n'ayant pas de problèmes locomoteurs mais devant être aidées pour les activités corporelles et pour les repas.

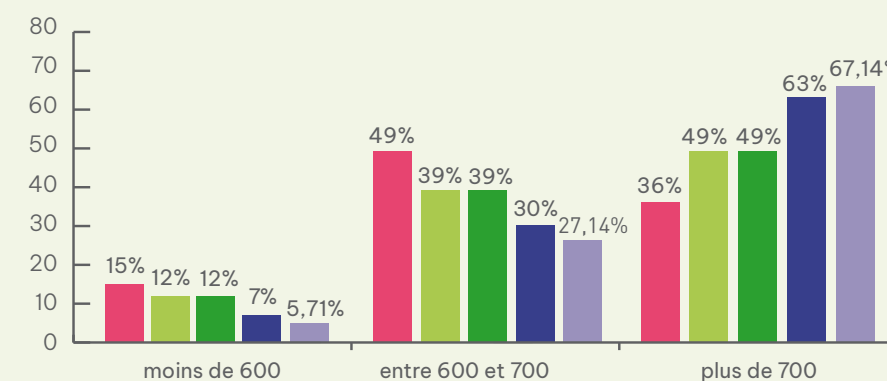
>> **GIR 5** : comporte des personnes âgées ayant seulement besoin d'une aide ponctuelle pour la toilette, la préparation des repas et le ménage.

>> **GIR 6** : réunit les personnes âgées n'ayant pas perdu leur autonomie pour les actes essentiels de la vie courante.



GMP moyen des établissements du secteur privé non lucratif CNSA 2019 : 707

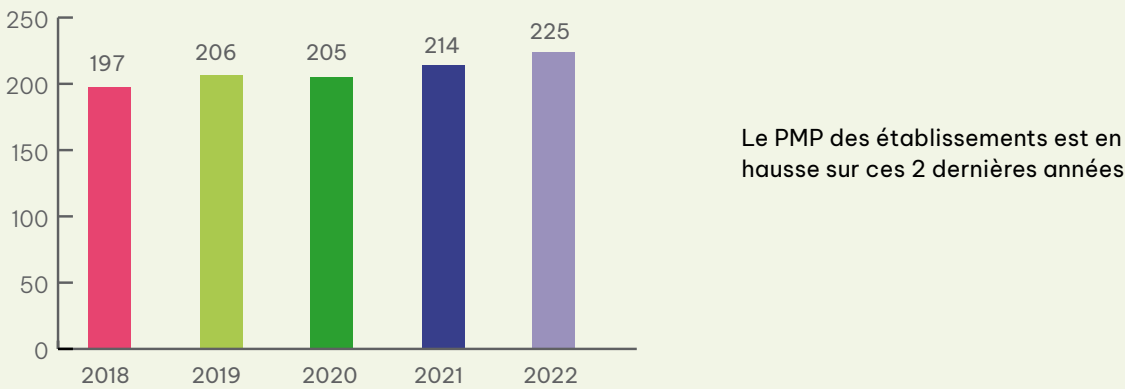
Répartition des établissements selon leur GMP



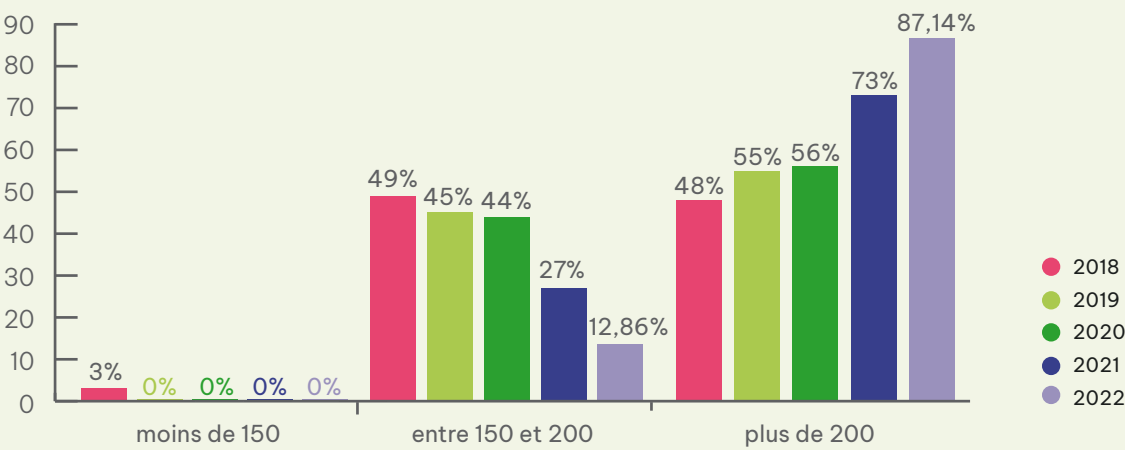
Le GMP des établissements se situe majoritairement au-dessus de 700 depuis ces 3 dernières années

Le **Pathos Moyen Pondéré (PMP)** fait la photographie des pathologies d'un résident et des soins requis un jour donné, qui permet d'évaluer les soins requis pour tous les « États pathologiques » présentés par un résident. Il correspond à la somme des points valorisés des niveaux de soins nécessaires.

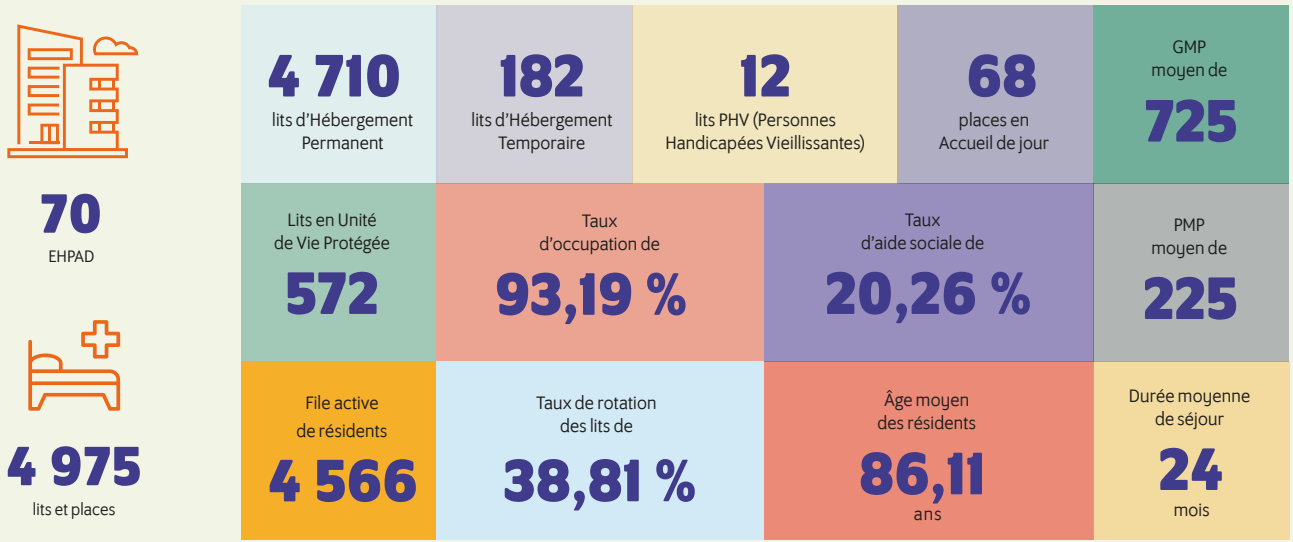
PMP moyen CNSA 2019 : 206



Répartition des établissements selon leur PMP



En quelques chiffres

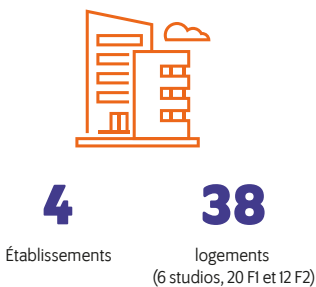


Activité globale en Résidence autonomie et en Résidence service

RÉSIDENCES AUTONOMIE



RÉSIDENCES SERVICES

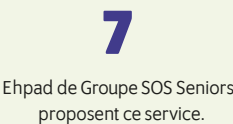


Résidence autonomie L'Emeraude à Morhange (57/Moselle)



Résidence autonomie Roger Rémondet à Saint-Claud (16/Charante)

Portage de repas



Le principe est simple : l'utilisateur se fait livrer le matin à domicile ses repas du midi et/ou du soir tous les jours de la semaine. Pour les samedis et dimanches, les repas sont livrés les vendredis après-midi. Les jours de livraison de la semaine peuvent dépendre d'un établissement à l'autre. Les livraisons s'effectuent dans un rayon d'environ 20 km autour de l'Ehpad. Les plats sont apportés en

barquettes thermo scellées pour être réchauffés au micro-ondes. Le repas du midi est composé de manière générale d'une entrée ou potage, d'un plat, d'un fromage et d'un dessert. Le repas du soir quant à lui, se compose soit d'un potage, soit d'un plat simple (quiche, pizza) ainsi que d'un fromage et d'un dessert. Les repas élaborés dans les Ehpad de Groupe SOS Seniors

sont confectionnés à partir d'un plan alimentaire élaboré par une diététicienne, garantissant les différents apports nutritionnels, tout en tenant compte de leurs goûts et de l'aspect plaisir de l'alimentation. Ils s'adaptent également en fonction des régimes spécifiques (sans sel, diabétique, etc) et se déclinent en textures modifiées (hachées, mixées).

Le volume total d'activité des produits 2022 est de 256 millions d'euros pour un résultat d'activité net à hauteur de 4,084 millions.

Plan Pluriannuel d'investissement (PPI) 2022

Dépenses investissement	2022
Total général	8 600 000 €

Plan de Sauvegarde du Patrimoine (PSP) 2022

Dépenses d'investissement 2022 réalisées par la SCI Alterna dans le cadre du PSP 2022 de chaque établissement : **1918 000 €**

Un toit 2 générations, la cohabitation solidaire intergénérationnelle



73 contrats de cohabitations intergénérationnelles solidaires (jeunes-seniors) signé en région GRAND EST

4 jeunes logés dans 2 résidences autonomes en Meurthe-et-Moselle

1 étudiante logé en maison de retraite

Des formations informatiques, sécurité au volant, sophrologie

Le Pari Solidaire



Dispositif de Cohabitation Intergénérationnelle

253 conventions actives (entre seniors et jeunes de moins de 30 ans), dont 56 renouvellements

79 jeunes en entretien

63 foyers ont été visités

L'âge moyen des seniors en 2022 ayant logé au moins un jeune est de **82 ans**

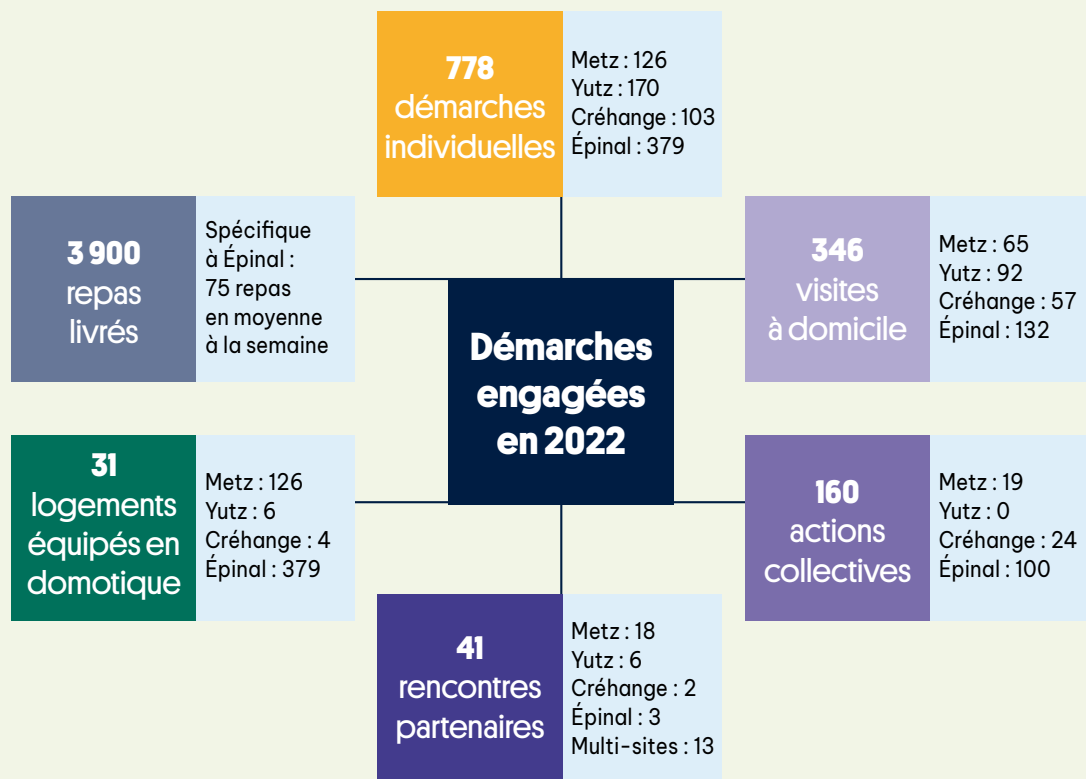
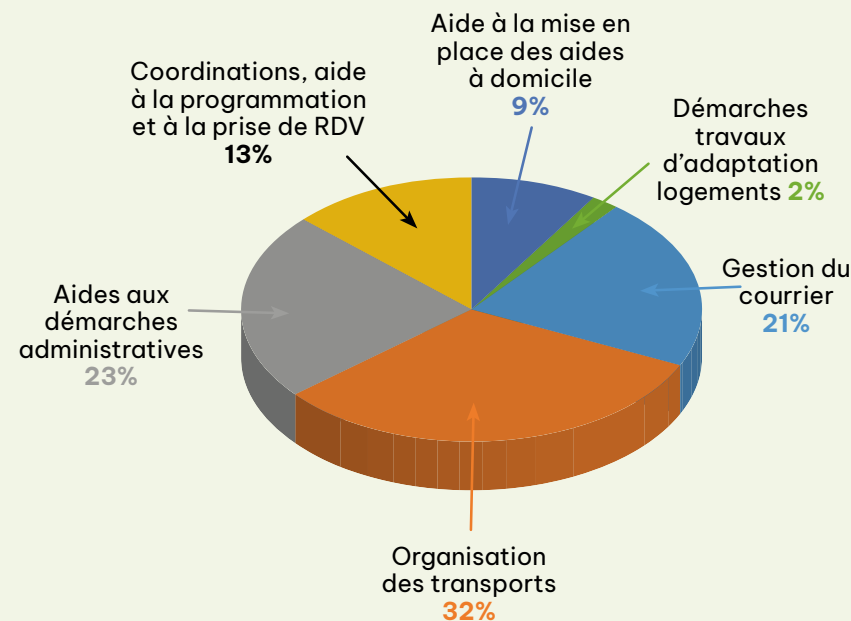
Dispositif Voisins du Cœur*

14 jeunes dont 5 nouveaux, ont été logés grâce à ce dispositif

Au total, **206** résidents étaient bénéficiaires du dispositif en 2022

* Il s'agit de proposer des logements à loyer modéré à des jeunes (étudiants ou jeunes travailleurs) dans des résidences autonomie. Les jeunes sélectionnés créent en contrepartie un lien de convivialité avec les seniors afin d'impulser une dynamique de vie intergénérationnelle. Les jeunes, logés dans un studio indépendant au sein de la résidence, paient un loyer modéré en contrepartie de la réalisation de temps de permanence auprès des résidents. Ces temps de permanence sont assurés les soirs de semaine et les week-ends. Il s'agit de partager des moments conviviaux avec les résidents : discussions, goûters, jeux de société, films/documentaires, animation d'ateliers (en fonction des compétences des jeunes), aide informatique, sorties, barbecues, pétanques.

En 2022, l'accompagnement des coordinatrices Seniors Connect a permis la réalisation de **778 démarches individuelles** engagées réparties comme suit :



Faire que vieillir ne soit plus jamais synonyme d'isolement

Lancement du projet mi-2021

En 2022

6

départements accompagnés (Seine-Saint-Denis, Aveyron, Pyrénées-Atlantiques, Lot, Hautes-Pyrénées, Aisne)

900

structures qui favorisent le lien social cartographiées par l'équipe Ogénie pour les départements accompagnés

200

comptes créés et gérés par ces structures

500

activités publiées sur Ogenie.fr par ces structures (sorties, ateliers créatifs, initiations à l'informatique, activité physique adaptée, visites de convivialité, séances de prévention...).

SilverFourchette

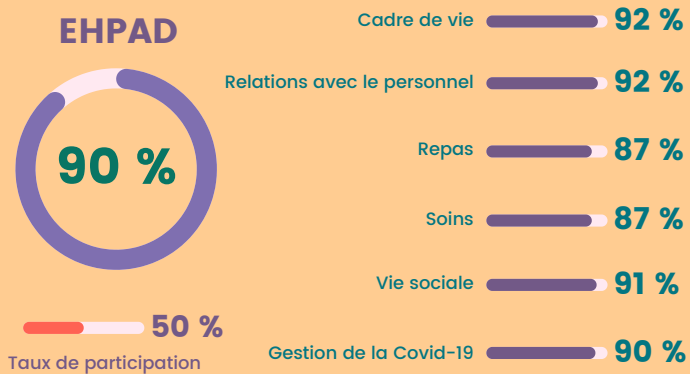
En 2022, Silver Fourchette c'est :

95 522 bénéficiaires dont 73 869 seniors sensibilisés à une alimentation saine et durable
2150 actions conviviales déployées (conférences, ateliers de cuisine, visites de fermes,...)
60 départements partenaires de nos actions
73 chefs et cuisiniers d'Ehpad qui ont été formés aux techniques de la cuisine en Ehpad



Résultats enquête de satisfaction annuelle

EHPAD



Données Action

Nos approvisionnements durables

En 2022, nous atteignons :

14% de bio et
34,75% des achats responsables pour Medirest

Les établissements approvisionnés par

16% de bio et **20%** des achats responsables pour Transgourmet

Nos actions en faveur de l'amélioration continue

2126 événements indésirables déclarés dont **425** graves (118 signalés auprès de l'ARS)

28 réunions de comités et commissions réalisées

168 visites sur site des experts métier donnant lieu à un compte-rendu et **159** audits réalisés en **2022**

Les réseaux sociaux



Vu dans la presse

[quotidienne, nationale, professionnelle]

plus de **460** Articles publiés

plus de **20** Communiqués de presse édités

3 Newsletters diffusées

E-réputation

80 Établissements disposent d'une fiche Google

1 021 Avis Google publiés sur les pages établissements

40 Réalisations de visites virtuelles

4,1/5 sur Google

En septembre 2022 et après 2 années de tumulte, Groupe SOS Seniors lance une nouvelle campagne de recueil de la satisfaction au sein de ses établissements et services afin de laisser la parole aux bénéficiaires et à leurs proches.

Les établissements ont ainsi réussi à mobiliser bénéficiaires, familles et résidents en obtenant plus de **3 400 réponses** sur formulaire en version papier ou directement en ligne. Avec ce taux de participation avoisinant les 50 %, chacun a pu obtenir des résultats représentatifs du ressenti des usagers et de la qualité des services proposés.

Avec un taux de **87% de satisfaction en Résidences Autonomie, 90% en Ehpad, 94% en SSIAD**, chaque établissement a identifié des points forts sur lesquels s'appuyer et des axes d'amélioration.

Tous différents, chacun a pu ainsi établir un plan d'actions personnalisé afin d'améliorer en continue la qualité de leurs services.



A) Formation et alternance

I. Compte Investissement Formation Adhérent (CIFA) : le plan de formation

Le budget disponible au titre du « Plan de Formation » **2022** a été de **1 005 722€**. Il était de **1 004 969€** en **2021**.

Ce budget important consacré au déploiement des actions de formation qualifiantes ou actions, nécessaires à l'acquisition permanente des compétences à détenir par nos salariés pour exercer sereinement leur activité, n'est pourtant pas suffisant pour mener à bien tous les projets dans ce domaine.

Les cofinancements obtenus par nos différents partenaires, ont permis de booster nos possibilités.

Les financements sont de plusieurs ordres :

- **Les Fonds de la Professionnalisation : 2 494 070 €,**
- **Les Fonds Mutualisés de la Branche : 413 906 €,**
- **La Caisse Nationale de Solidarité pour l'Autonomie (CNSA) : 123 320 €,**
- **L'Association Obligation d'Emploi des Travailleurs Handicapés : 11 539 €.**

Au final, les cofinancements ont connu une énorme progression, passant de **854 163 €** en **2021** à **3 042 835 €** en **2022**, soit une progression de plus de **356 % en 1 an** !

Cet appui n'est pas dû au hasard : il est le fruit d'un travail continu du service Formation de Groupe SOS Seniors avec l'OPCO SANTE, et du soutien des pouvoirs publics pour tenter de promouvoir les formations sur les métiers de l'aide à la personne, en ces temps de pénurie de plus en plus importante de personnels soignants.

I. Des actions internes et externes tournées vers le même objectif : former des soignants

- 1) En interne**
- Le CIFA a été un soutien essentiel au lancement d'un certain nombre de sujets permettant à des salariés (majoritairement agents de services et/ou faisant-fonction) de démarrer un cursus leur permettant de devenir aides-soignants. Actuellement, la professionnalisation des faisant-fonction soignants titulaires, assortie d'un engagement réciproque à démarrer et aboutir rapidement à un diplôme, est la piste prioritaire suivie actuellement par le Groupe SOS Seniors pour compenser la pénurie massive de soignants sur le marché.
- Ainsi en **2022** :
- **11** salariés en **CDI** ont démarré une **formation (cursus complet) d'aide-soignant**.
 - **41** salariés ont démarré un accompagnement **VAE** (VAE express et sur mesure), leur permettant de travailler et déposer le livret 2 en 4 mois.
 - **26** salariés ont pu suivre la formation d'**ASH qualifié** : formation de 70h soutenue par les ARS permettant à des salariés d'intégrer l'équipe soignante.
- 2) L'alternance**
- Le Groupe SOS Seniors s'est investi totalement dans le plan « 1 jeune 1 solution » lancé par le gouvernement à la rentrée de septembre **2021**.
- Ainsi, durant l'année **2022**, **158 alternants** ont pu être formés dans nos établissements.

• Répartition des apprentis par métier et par type de contrat :

	% d'apprentis par métier		
Soignant	75,96%		
Animation	0,63%		
Cuisine	3,16%		
Administratif	20,25%		

Fort logiquement les métiers les plus plébiscités sont les métiers liés aux soins. Ainsi, sur les **158** alternants présents au cours de l'année **2022**, **120** préparaient un DE d'aide-soignant.

Nombre de contrats	Filié	Seniors	Total
Nombre de contrats d'apprentissage	5,69%	87,34%	93,03%
Nombre de contrats pro	1,26%	5,69%	6,95%
TOTAL	6,96%	93,04%	100%

Les alternant sont, dans la grande majorité des cas, des apprentis (**93%**), tandis que les contrats de professionnalisation ne représentent que **7%** des recrutés.

• **Perspectives et engagement du Groupe SOS Seniors dans l'alternance :**

Ces parcours ont déjà permis, au **31.12.2022**, **48 embauches** d'alternants dans les effectifs du Groupe. L'obligation légale conditionnant l'octroi d'aide à l'embauche d'alternants se situait à un seuil minimal de 5% d'alternants sur l'ensemble de l'effectif.

Le Groupe SOS Seniors a atteint et largement dépassé cet objectif, atteignant officiellement au **31.12.2022**, **5,83 %** d'alternants parmi ses équipes.

3) Conclusion

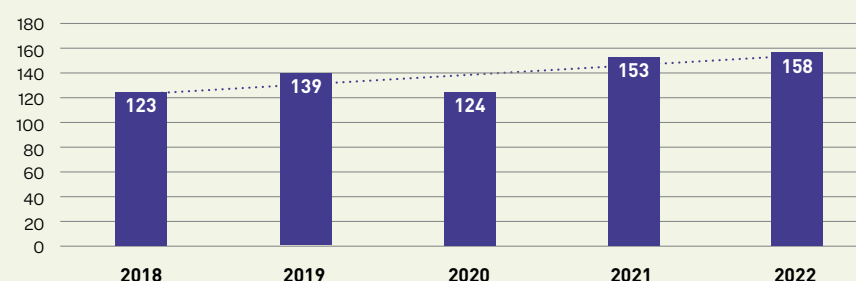
Ce n'est que par un travail permanent de montée en compétences des salariés déjà présents, d'une part, et d'intégration des soignants de demain par l'alternance, d'autre part, que nous arriverons à relever le défi des prochaines années : disposer de suffisamment de soignants pour répondre aux futurs besoins de prise en charge de la population française vieillissante.

B) La prévention des risques professionnels et la politique handicap

Politique handicap et Doeth 2022

Le Groupe SOS Seniors a fait de la question du Handicap une de ses priorités depuis plusieurs années. Cette politique dynamique, impulsée au sein de nos Ehpad, s'est traduit par la mise en place de plusieurs actions, notamment l'accompagnement de salariés en difficulté de santé.

Evolution du nombre de travailleurs handicapés dans Groupe SOS Seniors (en unités bénéficiaires)



+ 27 %

Travailleurs handicapés dans les effectifs

Cela s'explique par la mise en place d'actions de sensibilisation auprès des équipes sur la thématique du handicap et la constitution de dossiers MDPH pour les salariés relevant de ce statut.

Quelques chiffres concernant la DOETH 2022 :

- Effectif d'assujettissement : **2 546.53**
- Nombre de bénéficiaires à employer : **152**
- Nombre de bénéficiaires employés par le Groupe : **158 pour l'ensemble des établissements sur l'année 2022.**

Avec un **taux d'Emploi des Travailleurs Handicapés à 6,21%** pour l'année 2022, **le Groupe remplit les objectifs et va même au-delà des obligations légales en la matière.** Le Groupe s'acquiesce donc de toute contribution, sans même avoir recours aux dépenses déductibles issues des contrats de sous-traitance avec les ESAT.

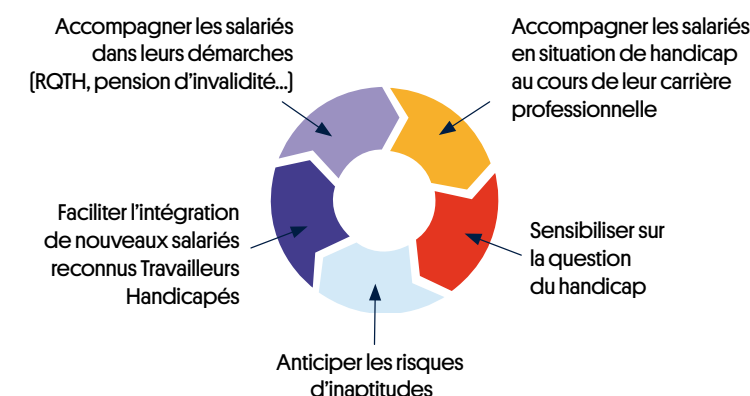
Soutenir les salariés en difficulté

Le Groupe SOS s'engage sur cette question et compte, depuis quelques années, parmi ses effectifs, une **Référent Handicap / Prévention** dont les missions sont aujourd'hui cruciales et stratégiques.

L'enjeu majeur est d'améliorer de manière continue les conditions de travail et de sécuriser les parcours des salariés en situation de handicap.

La référente Handicap et Prévention est l'interlocutrice privilégiée des salariés pour répondre à toutes les questions que peuvent se poser des salariés en souffrance.

L'accompagnement proposé est individualisé et s'articule autour des missions suivantes :



Un autre aspect essentiel de la politique de Prévention du Groupe est **le suivi des salariés en longue maladie.**

La Direction des Ressources Humaines s'attache à mettre en place un accompagnement spécifique des salariés absents depuis plus de 3 mois afin de favoriser un retour à l'emploi dans de bonnes conditions.

L'objectif de cette démarche est d'agir en amont afin d'anticiper le risque d'inaptitude, de sécuriser le retour à l'emploi du salarié et de favoriser son maintien dans l'emploi.

En ce sens, le Groupe a pour volonté de rester en contact avec les salariés durant leur absence et de définir avec eux le bon moment pour agir. Anticiper au mieux les démarches au cours des arrêts de travail ou les éventuelles restrictions d'aptitude est une priorité.

171 salariés ont été accompagnés par la Référente Handicap en 2022.

Parmi ces salariés, **90** d'entre eux ont pu reprendre le travail.

Ainsi **45 %** des salariés accompagnés sont aujourd'hui en emploi.

Majoritairement des **aides-soignantes** et des **agents des services logistiques**

38 % des salariés accompagnés sont **Travailleurs Handicapés**

Plus de **50** interventions en Ehpad pour rencontrer les salariés.

Soutenir les salariés en difficulté

L'accompagnement mis en place permet d'envisager plusieurs possibilités d'action, en fonction de la situation médicale et des envies du salarié.

Pour mettre en œuvre cette politique Handicap, le Groupe SOS Seniors sollicite l'aide de l'OETH pour une prise en charge financière des aides mobilisées.



Ainsi en 2022, l'OETH a financé :

- 30 primes versées aux salariés en CDI venant d'obtenir une RQTH ;
- 5 aménagements techniques de poste ;
- 2 aides techniques individuelles (prothèses auditives) ;
- 9 Formations en alternance.

Concernant les aménagements techniques de poste, ceux-ci ont pour but de compenser le handicap des salariés et permettre ainsi un maintien dans l'emploi, en accord avec la médecine du travail.

En 2022, plus de 15 000€ ont été investis dans du matériel adapté et ergonomique pour des salariés en situation de handicap. Parmi les achats effectués, on retrouve par exemple des chariots de tri adaptés pour le linge, des fauteuils ergonomiques, un lave-vaisselle à capot automatique...

Lutte contre les troubles musculosquelettiques (TMS)



D'une manière générale, les établissements médico-sociaux sont confrontés à des problématiques particulièrement importantes de santé et sécurité au travail. Le Groupe SOS Seniors, conscient de ces enjeux, s'engage pour renforcer sa politique de santé, sécurité et qualité de vie au travail.

Depuis 2021, une commission Prévention a été créée, en collaboration avec la CARSAT, la Direction des Ressources Humaines et les représentants du personnel, pour réduire les risques professionnels, et notamment les troubles musculo-squelettiques. Elle se réunit plusieurs fois par an et permet de définir les axes prioritaires de travail.

La politique de prévention ainsi définie s'articule en deux axes : à la fois dans une dimension collective pour instaurer une culture de prévention à tous les niveaux ; mais aussi en apportant de manière plus individuelle et spécifique une étude complète des conditions de travail pour nos établissements.

Parmi les actions développées, l'année 2022 se concrétise par la formation d'Animateurs Prévention. 10 établissements en Moselle se sont lancés dans l'aventure ! Cette nouvelle mission, portée par des salariés du Groupe aux fonctions variées (Gouvernantes, Secrétaires, Aides-Soignantes ou Cadres de soin...) a pour objectif de réduire à terme les risques TMS. Les enjeux sont multiples : réduire les accidents du travail, analyser les situations à risque pour y apporter des solutions, améliorer les conditions de travail des équipes...

Ce dispositif de formation sera développé dans d'autres régions et complété par d'autres actions : études ergonomiques de postes pour 20 établissements et sessions d'Escape Game prévention « Zéro Porté » afin de sensibiliser un grand nombre de salariés à ces thématiques, de manière ludique. Cette démarche devra être analysée mais augure déjà d'une vraie responsabilisation.



C) Tutorats et services civiques

Tutorats

82 tutorats

des fonctions uniques mis en place en 2022 (Directeur, Gouvernant-e, Secrétaire, IDEC, Ouvrier, Psychologue, Chef de Cuisine) pour accompagner au mieux l'intégration de nouveaux embauchés ou renforcer les compétences de salariés déjà en poste.

Services Civiques

46 volontaires

en Service Civique accueillis dans nos établissements en 2022. Renforcement de la politique qualité de l'accueil des Services Civiques dans nos établissements via notamment le partenariat avec SC2S depuis juin 2021.

D) Intégration de nouveaux établissements

Ehpad Les Monts du soir Montbrison (42)

- Septembre 2021 - 170 etp dont 70 salariés mis à disposition de la fonction publique hospitalière - Établissement intégré dès la reprise.

Ehpad et Résidence Autonomie Champ long Vesseaux (07)

- Janvier 2022 - 36 etp dont 5 détachés de la fonction publique territoriale - Établissement intégré dès la reprise.

Ehpad Daniel Benoist et Résidence Autonomie La Roseraie Nevers (58)

- Janvier 2022 - 55.45 etp dont 25.70 détachés de la fonction publique territoriale - Établissement intégré dès la reprise.

Résidence Autonomie Asmavire Damville (27)

- Janvier 2022 - 5 etp - Établissement filialisé avec application de la CCN51 et de tous les accords d'entreprise du Groupe SOS Seniors.

Résidence Autonomie l'Emeraude Morhange (57)

- Mai 2022 - 1.57 etp + 2CUI - Etablissement intégré dès la reprise.

VU DANS LA PRESSE

LIRE LES ARTICLES
EN SCANNANT
LES QR CODES

LE PROGRÈS

1 an de collaboration avec l'Ehpad Les Monts du Soir de Montbrison (42)

Une année marquée par le renforcement des équipes malgré la pénurie de personnel afin de garantir la sécurité des soins, l'hygiène et la propreté des lieux, un meilleur accompagnement, le bien être des résidents et des salariés.



Le Média Le Progrès revient sur les 1 an de reprise de l'Ehpad Les Monts du Soir et parle du projet de reconstruction de ce dernier.

Ehpadia

Pose de la 1^{ère} pierre du futur Ehpad de Tourville-La-Rivière (76)

L'architecture et l'agencement de cette construction favoriseront la luminosité, la convivialité, la libre circulation et l'accessibilité. Le tout dans des couleurs claires et de matériaux modernes et nobles (bois, verre...).

À travers son article, Ehpadia nous décrit les grandes lignes du projet de construction de l'Ehpad.

L'établissement accueillera 70 résidents et créera une unité de vie protégée de 12 lits à destination



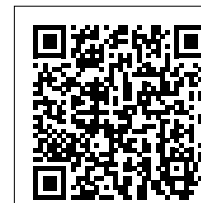
des personnes atteintes de la maladie d'Alzheimer ou de maladie apparentée.

Les Echos

L'innovation au cœur de Groupe SOS Seniors

Quel que soit le service, il s'agit d'innover et de diversifier l'offre, afin de répondre aux enjeux sociétaux actuels.

indique Guy Fontaine, directeur du développement et de l'innovation de l'association Groupe SOS Seniors au média Les Echos. Au sein du groupe, nous nous efforçons de mettre en œuvre



les moyens nécessaires afin que les résidents se sentent chez eux par leurs divers services proposés et adaptés selon les besoins.

De nos jours, l'e-réputation est un élément essentiel dans une stratégie de communication. L'image est de plus en plus prégnante sur internet. De ce fait, un gros travail a été fourni par les établissements du Groupe pour soigner les avis sur les pages Google avec un engagement sur la rapidité de réponse apportée aux internautes et une alimentation progressive en matière de contenus et de photos régulièrement mis à jour sur leur page. Résultat, une notoriété en progression : 4,1/5.





Innovation et virage domiciliaire

L'activité du Groupe SOS Seniors ne saurait se résumer à la gestion exclusive d'établissements. Les réflexions que l'association mène au quotidien pour apporter des solutions à la question du vieillissement de la population sollicitent ses capacités à dessiner des pistes d'innovation, à analyser les évolutions de notre société - qu'elles soient économiques ou sociales. Sinon à les anticiper.

Elles doivent répondre aux besoins d'accompagnement sur la totalité du parcours de vie de la personne âgée mais également à ceux des territoires où le Groupe est implanté. Il convient d'imaginer comment chaque établissement et chaque service qu'il déploie, redéfini à travers une démarche d'ouverture vers l'extérieur, est en capacité de s'imposer comme centre de ressources proposant un large choix de dispositifs correspondant aux différentes attentes des personnes âgées.

Le virage domiciliaire dans lequel le Groupe est engagé s'articule autour de la philosophie Mon Ehpad, Mon Domicile. La démarche peut reposer sur de nouvelles constructions avec des idées d'aménagements inédites, des travaux de réhabilitation ou des réaménagements au sein de nos établissements pour adapter le cadre de vie de leurs habitants, comme le chantier de transformation qui a été entrepris dans les Unités de Vie Protégée (UVP). Elle passe aussi par le regard porté sur le rôle social de nos seniors et de leurs familles au sein des établissements, jusque dans le fonctionnement de ces derniers.

Cela peut paraître évident, mais le bien-être de nos résidents se conjugue avec leur santé. L'association est à l'écoute des avancées technologiques pouvant leur faciliter l'accès aux soins, à l'image de la télémédecine ou d'applications simplifiant la prise de rendez-vous médical ou l'obtention d'une ordonnance à distance. Cela les dispense souvent d'un déplacement inutile tout en palliant parfois leur manque de médecins sur un secteur géographique.

Mais le Groupe doit aussi veiller à la qualité des services apportés à chacun des résidents. La mise en place de nouveau système d'évaluation participera à la garantir encore un peu mieux.

Une procédure administrative qui en accompagne d'autres, davantage inscrites dans un environnement réglementaire mais répondant aussi à l'ancrage d'une organisation qui répond aux obligations face aux enjeux sociétaux. Ainsi du développement durable et de son corollaire qu'a récemment éclairé l'actualité, la sobriété énergétique. Une responsabilité collective mais dont les pistes d'économies peuvent aussi rejaillir sur le reste à charge des résidents.



Cela peut paraître évident, mais le bien-être de nos résidents se conjugue avec leur santé.

Innover est une autre façon de contribuer à la mise en œuvre des valeurs du Groupe SOS.
Un pied dans le présent et le regard toujours tourné vers l'avenir pour rendre des services de qualité à tous.

Le développement de l'Association

Hier, aujourd'hui, demain

À l'issue des dix premières années d'activité de l'association Groupe SOS Seniors, Guy Fontaine, Directeur du Développement et de l'Innovation, esquisse un bilan des expérimentations menées dans le champ de l'accompagnement du parcours de la personne âgée. Des observations qui préparent l'émergence, la consolidation et le développement d'un opérateur global de la filière gérontologique au cœur des territoires pour les dix prochaines années.



Guy Fontaine,
Directeur du Développement
et de l'Innovation

Nous avons commencé comme gestionnaire d'Ehpad. Petit à petit nous avons mené un certain nombre d'innovations de manière à mieux répondre aux besoins et aux attentes des nouvelles générations de population âgée. Des évolutions fortes, essentiellement liées au vieillissement des baby-boomers pour qui la primauté de l'individu s'affirme fortement sur les logiques et contraintes collectives jusqu'ici supportées plus facilement ».

De nouvelles attentes qui remettent à la fois en cause le modèle des Ehpad tel qu'il était conçu ces 20 ou 30 dernières années, tout en affirmant dans le même mouvement, un souhait très fort de se maintenir à domicile le plus longtemps possible.

« Quelle réponse peut alors apporter un groupement d'Ehpad face à ce qui peut apparaître comme une remise en cause de son cœur de métier ? Eh bien, précisément, en s'emparant de ces nouvelles aspirations et en prenant résolument ce virage domiciliaire et donc, dans un premier temps, en transformant ce que nous avons sous la main...nos 70 Ehpad ! C'est le début de la démarche « Mon Ehpad, Mon Domicile » qui repense et transforme le fonctionnement de nos Ehpad en profondeur pour que nos résidents, leurs familles et nos professionnels qui les accompagnent, en fassent un prolongement de leur domicile, où chacun puisse se sentir chez lui. »

C'est le début de la démarche « Mon Ehpad, Mon Domicile » qui repense et transforme le fonctionnement de nos Ehpad en profondeur pour que nos résidents et leurs familles puissent se sentir chez eux. »

Mais pour l'association Groupe SOS Seniors, cela n'était pas suffisant. Il fallait aussi répondre au souhait de se maintenir à domicile et pour cela, l'Ehpad devait prendre le risque de sortir de ses murs pour contribuer, avec ses ressources, au maintien à domicile des personnes âgées vivant à proximité de l'Ehpad. C'est ainsi qu'est né **Seniors Connect**, l'une des formes de l'**Ehpad Hors Les Murs** qui permet aujourd'hui aux Ehpad du Groupe d'être reconnus dans leur mission de Centre de Ressources Territorial.

« C'est ainsi que nos Ehpad se sont de plus en plus ouverts à leur environnement et se sont peu à peu transformés en plateformes de services gérontologiques sur un territoire, en intégrant des Services d'Aide et de Soins à Domicile (SAAD, SSIAD), en intégrant et en développant des Résidences Autonomie et du portage de repas, qui contribue à une meilleure alimentation des personnes âgées à domicile ou en repérant les situations d'isolement avec la plateforme Ogénie, en travaillant en partenariat avec toutes les ressources du territoire pouvant contribuer à améliorer la vie de nos aînés ».

L'association a voulu tester aussi de nouveaux dispositifs, de nouvelles formes de vivre ensemble tels que l'habitat partagé ou la cohabitation intergénérationnelle solidaire avec l'intégration du **Pari Solidaire** en Ile-de-France ou **d'Un Toit 2 Générations** dans le Grand Est et en s'essayant aussi aux Résidences Intergénérationnelles dont la première verra le jour en 2024 en Alsace. Toutes ces expérimentations ont été menées de manière isolée, diffuse, autonome afin de mieux analyser les modèles et de comprendre à quels besoins émergents ils pouvaient répondre.

Aujourd'hui l'association Groupe SOS Seniors fait le bilan de toutes ces expériences et acquiert une conviction profonde : « Nos aînés veulent avoir

aujourd'hui la liberté de choisir. Il faut certes un foisonnement de réponses. Mais il faut aussi et peut-être surtout, des opérateurs comme l'association Groupe SOS Seniors, qui soient en capacité, sur un territoire, de présenter une offre globale de qualité, accessible au plus grand nombre, pérenne parce que jouant à fond sur des logiques de mutualisation qui permettent à un modèle économique de rester soutenable tout en intégrant des dispositifs de plus en plus petits, dans les villages alentours, parce qu'il s'appuie sur ce camp de base qu'est l'Ehpad au cœur du Centre Bourg ou du quartier. »

Il est donc probable que l'association Groupe SOS Seniors développe partout où elle est d'ores et déjà implantée et partout où elle le sera demain, cette plateforme de services gérontologiques territorialisée, cette offre globale en capacité de répondre à la plupart des aspirations de nos aînés.

Il y a pourtant dans cette logique de parcours que met en place un opérateur qui devient global quelque chose qui ne va pas, quelque chose qui doit encore évoluer. Car aujourd'hui, même avec un unique opérateur qui mutualise toutes les formes d'habitats accompagnés sur un territoire, il n'en reste pas moins que ces dispositifs sont comme autant de silos auxquels on demande aux personnes âgées de s'adapter, en passant de l'un à l'autre.

Un établissement médicalisé sans que personne n'ait besoin d'être déraciné.

« Il existe une autre solution, sans doute une révolution. A l'image de ce qui se fait en Belgique : les personnes âgées sont accueillies dans des Maisons de Repos. Quand 25 résidents sont devenus dépendants, ce n'est pas la personne âgée qui déménage, c'est l'établissement qui change de statut : elle devient une Maison de Repos et de Santé. La différence ? Le gestionnaire reçoit un budget pour financer du personnel soignant. Et ainsi de suite, au fur et à mesure que le nombre de personnes dépendantes atteint différents paliers. La seule limite, c'est que les Maisons de Repos sont constituées de chambres et non d'appartements comme dans nos Résidences Autonomie. Mais le principe est intéressant ! »

Cette articulation permet de transformer progressivement l'établissement en établissement médicalisé sans que personne n'ait besoin d'être déraciné.

Suite page suivante

Une année 2022 riche en événements pour notre association

Ces projets s'inscrivent dans la volonté du Groupe de continuer à améliorer la qualité de vie des seniors tout en développant une offre de services adaptée à leurs besoins en favorisant, leur autonomie, leur implication et leur utilité sociale.



• La Résidence Autonomie de Morhange a rejoint le Groupe

45 logements sont proposés aux + de 60 ans à proximité de l'Ehpad. Des travaux de réhabilitation sont prévus avec le propriétaire Eneal. C'est un nouveau départ avec l'annonce d'un nouveau nom : L'Émeraude.

Le développement de l'Association

Suite

« On y réfléchit avec les spécialistes de l'immobilier, la Coopérative Immobilière du Groupe SOS, mais aussi nos partenaires bailleurs sociaux ou promoteurs. Car on peut aller plus loin encore en concevant, de manière prospective, des logements et même des ensembles immobiliers qui soient évolutifs et adaptables au fur et à mesure que l'habitant perd en autonomie. Plus besoin de déménager, ce serait au gestionnaire de s'adapter en modulant le degré d'aide, d'accompagnement et de soins qu'il propose. »

Nos Ehpad et nos Résidences Autonomie comprennent de plus en plus de tiers lieux qui font entrer la vie de la Cité dans l'établissement.

Bien entendu, il faudra toujours des établissements plus spécialisés, plus médicalisés, pour les personnes atteintes de maladie cognitives, de troubles psychiatriques, de maladies graves.

« Il est encore difficile de savoir quels modèles vont émerger dans les années à venir tant les aspirations peuvent changer du tout au tout en quelques années comme nous l'a montré l'épisode de la Covid.

Faut-il pour autant arrêter de financer sur 40 ans les équipements de demain ? L'agilité, l'adaptabilité, l'évolutivité des constructions, que ce soit pour les espaces privés comme pour les espaces collectifs doivent aujourd'hui être intégrés au cahier des charges de l'exploitant. »

Sans compter qu'avec ses multiples Secteurs d'Activité, le Groupe SOS permet à ses établissements de répondre à plusieurs enjeux d'un même territoire en même temps.

« Nos Ehpad et nos Résidences Autonomie comprennent de plus en plus de tiers lieux qui font entrer la vie de la Cité dans l'établissement et qui contribuent à la vie de la Cité, mais aussi des crèches, des maisons de santé, des services à domicile, une offre d'habitat accompagné pour des publics diversifiés, étudiants, professions de santé, personnes en situation de handicap, vieillissantes ou non ! »

Si l'on veut aller jusqu'au bout de cette logique, plutôt que d'accompagner chaque établissement séparément, ne faut-il pas repenser toute l'offre, territoire par territoire, la transformer, la redéployer ? « Voilà une perspective de développement enthousiasmante pour les 10 prochaines années de l'association Groupe SOS Seniors ! Nous y sommes prêts, avec tous les partenaires qui nous font confiance. Nous sommes d'ailleurs déjà à la tâche ».

Présentations des chambres témoins de nos nouveaux Ehpad



• À Villevaudé Ehpad Le Château du Poitou

Cet établissement situé dans un écrin de verdure, dispose d'extérieurs adaptés aux promenades grâce à son parc de 17 hectares accueillant également chevaux, ânesses... Les résidents pourront choisir le papier peint de leur logement, le tout dans des espaces naturellement lumineux et au calme pour une expérience de vie idéale.



• À l'Ehpad de Tourville-la-Rivière

La présentation de la chambre témoin illustre notre engagement à fournir un cadre de vie adapté et confortable à nos aînés.



• Lancement des travaux d'extension de l'Ehpad les Oliviers à Phalsbourg

Cet Ehpad de 56 places ouvert depuis 2003 va prochainement accueillir 28 résidents supplémentaires.

Un nouveau modèle d'Ehpad à Tourville-La-Rivière

Le nouvel Ehpad de Tourville-la-Rivière en Normandie ouvrira en septembre. Logeal Immobilière, le propriétaire et le gestionnaire Groupe SOS Seniors sont ravis de repenser, en collaboration avec Fany Cérèse, la reconstruction de cet établissement de 70 logements pour le mieux vieillir des résidents et un meilleur confort de travail pour le personnel les accompagnant au quotidien. Il sera l'établissement témoin de notre philosophie Mon Ehpad, Mon Domicile.

Le Groupe a fait appel à Fanny Cerese, architecte connue dans le milieu de la gérontologie pour son approche à repenser les lieux de vie pour nos aînés comme à la maison. « Ensemble nous avons élaboré un référentiel sur la manière d'aménager un établissement pour lui donner un caractère domiciliaire, explique Gilles Spanier. En apportant des réponses sur la façon d'adapter l'environnement pour répondre au mieux aux attentes et aux besoins d'une personne âgée dans un milieu à la fois privatif et collectif. »

Avec des aménagements intérieurs repensés pour coller au mieux à un caractère domiciliaire, le lieu de 4000 m² conçu sur 3 niveaux, utilise des matériaux nobles et clairs qui lui apportent une ambiance lumineuse et cosy. Des espaces spacieux, cuisine comprise, faciliteront la déambulation de chacun, à l'intérieur aussi bien qu'à l'extérieur avec notamment un grand jardin sur le devant de l'établissement. Pour participer à la liberté d'aller et venir, désormais essentiel à l'équilibre du résident, tout en garantissant un milieu sécurisé.



• Pose de la 1^{ère} pierre du futur Ehpad de Tourville-La-Rivière en collaboration avec LOGEAL Immobilière.

Chaque logement individuel, aménageable par les résidents, est pourvu d'une salle de bain et de sanitaires adaptés aux personnes en situation de handicap. Il a été pensé dans l'ergonomie et le choix des couleurs de façon à renforcer le sentiment d'être à la maison dans un respect d'intimité et de bien-être. Celui des soignants et du personnel est également pris en compte.

L'établissement participe à l'effort Développement Durable par ses choix techniques peu énergivores (LED, panneaux photovoltaïques,) et toits terrasses végétalisés.

Un établissement bien implanté sur son territoire.

L'été dans la peau : nos établissements ont relevé notre défi de mise en scène estivale !



Lors de l'été 2022, un défi avait été lancé auprès des établissements avec pour thématique ; la symbolisation de l'été en se mettant en scène !

Pourquoi mettre en place des défis au sein de nos établissements ?

Ils encouragent la participation des résidents et stimulent leur bien-être physique et mental en leur offrant des activités amusantes. Ils renforcent la dynamique du Groupe et favorisent les interactions sociales et permettent ainsi de lutter contre l'isolement de nos aînés.

De beaux sourires et de beaux tableaux marquaient cet évènement !

Lutter contre l'isolement

La plateforme **ogénie** Groupe SOS

2022 a été l'année de l'accélération du déploiement pour Ogénie. Une plateforme qui a vocation pour le grand public à accompagner la prise en charge d'une personne âgée isolée ou en recherche de lien social, elle favorise aussi désormais la mise en relation des acteurs de la lutte contre l'isolement sur un territoire. Claire Lutz, la directrice du projet, et Clara Fara, en charge de la communication et du centre de ressource de l'outil, nous détaillent son fonctionnement et les étapes de sa mise en œuvre.

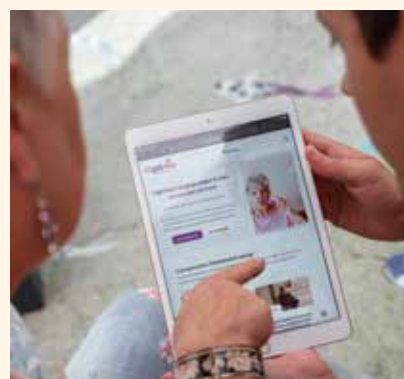
Ogénie est un outil qui s'adresse aux particuliers mais aussi aux professionnels et aux structures qui favorisent le lien social. Il s'articule autour de deux volets. Le premier volet référence des actions qui s'adressent aux personnes âgées isolées. Des actions de lien social, allant de la convivialité à différents services de mobilité, mais aussi des activités de loisirs, de culture, d'accompagnement au numérique... Il y a un nombre assez varié de thématiques.

Le second volet de la plateforme revêt un caractère pragmatique. Il s'adresse à une personne qui se sent en situation de solitude ou d'isolement ainsi qu'au citoyen qui a identifié une situation d'isolement dans le cadre de ses fonctions ou de son quotidien. Ce volet leur permet de relayer cette situation sur la plateforme, via un court formulaire, afin d'organiser une prise en charge par un bénévole ou un travailleur social du territoire de la personne ou de la situation repérée. »

À quand remonte sa création ?

« Le dispositif a été imaginé à la mi-2021 et a été structuré fin 2021. Avec l'obtention d'un financement du Ministère des Solidarités et de la Santé et le soutien de Malakoff Humanis, on a affiné les propositions en lien avec l'ensemble des partenaires qui interviennent sur le sujet de la lutte contre l'isolement. On a complété l'équipe (5 personnes en tout, dont 3 chefs de projets) et développé la plateforme.

Après 8 à 10 mois de travail en proximité avec les premiers départements qui nous ont fait confiance (Seine-Saint-Denis, Aveyron, Lot, Pyrénées-Atlantiques, Hautes-Pyrénées), sa mise en ligne s'est opérée en octobre 2022. Avec l'ouverture de ce qu'on appelle les



«espaces départementaux» qui affichent les deux fonctionnalités décrites plus haut.

Le département de Seine-Saint-Denis a été le premier à pouvoir bénéficier du service en ligne. Les autres départements sont visibles sur la plateforme depuis janvier 2023. Les départements de l'Aisne, de l'Aude et de l'Oise suivront courant 2023. Cela va se densifier progressivement pour couvrir à terme l'ensemble des départements français. »

En quoi consiste ce travail avec les départements ?

« C'est un travail mené en proximité, qui informe davantage sur un territoire déterminé. Les trois chefs de projet qui sont en charge du déploiement d'Ogénie dans les départements avec lesquels nous travaillons, ont pour objectif d'améliorer la visibilité et la lisibilité des nombreuses actions et structures qui y favorisent le lien social. En visant l'exhaustivité, pour qu'il y ait un maximum d'informations qui puisse apparaître sur la plateforme. »

Comment se fait l'articulation avec le Groupe SOS Seniors ?

« La plateforme est portée par le Groupe. C'est un outil au service des établissements du Groupe mettant en avant toutes les actions tournées vers l'extérieur qu'ils portent en matière de lien social. Ogénie est donc aussi un canal de communication pour le

Groupe comme pour l'ensemble des acteurs du secteur de l'autonomie portant des actions de lien social. La plateforme permet par exemple d'indiquer quelles sont les structures ou associations proches et sur lesquelles on peut s'appuyer pour attirer des activités dans l'établissement.

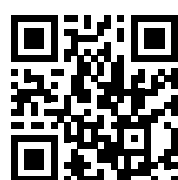
En tant qu'outil, Ogénie est également présenté dans les dossiers d'appel à projet Centre de Ressources territorial, auxquels répondent les Ehpad, selon les critères définis dans le cahier des charges. Le CRT d'Epinal en est l'exemple. »

2022 a donc été une année importante pour Ogénie ?

« Elle a été une année charnière. Avec le renforcement de l'outil numérique, et le travail mené par les chefs de projet en lien avec les départements autour de la mobilisation des acteurs de la lutte contre l'isolement en mesure de s'inscrire sur la plateforme. Ce qui permet aussi d'initier de nombreuses actions partenariales, et de constituer ainsi un réseau solide autour du sujet comment vaincre l'isolement.

Nous avons aussi approfondi nos relations avec les structures avec lesquelles nous avons pris contact l'année précédente et entrepris avec elles une collaboration effective. Comme les Petits Frères des Pauvres et Monalisa, l'ADMR, Unicité, le Service Civique Solidarité Seniors, La Croix Rouge avec lesquels on nourrit des échanges réguliers.

À leur contact, tout est mis en œuvre pour que la plateforme Ogénie soit identifiée comme l'un des acteurs de la lutte contre l'isolement. »



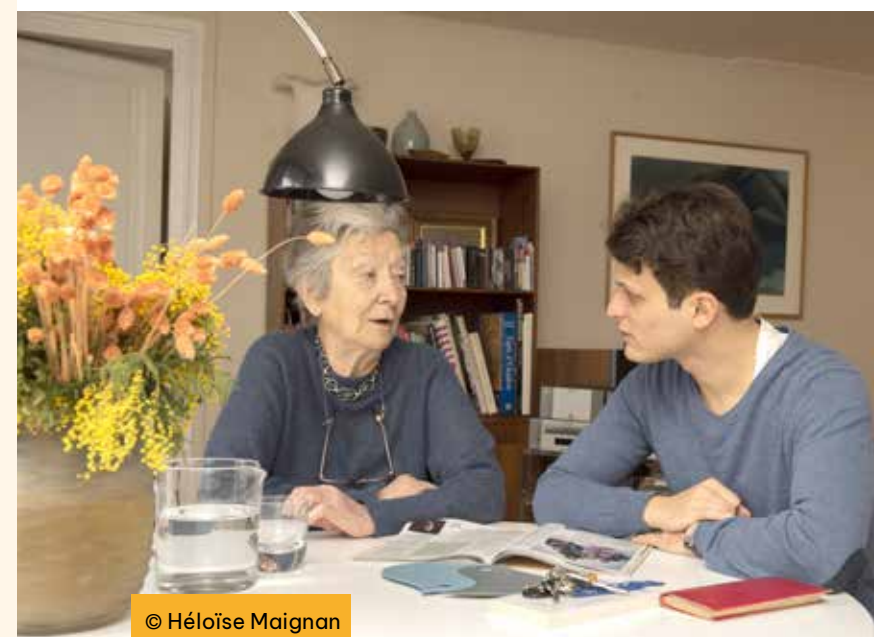
ogénie
Groupe SOS

En savoir plus

La cohabitation intergénérationnelle



Changement du mode de financement du projet d'habitat inclusif dans la résidence Croulebarbe de Paris Habitat du 13^{ème}



© Héroïse Maignan

* L'habitat inclusif est une forme «d'habiter» complémentaire au domicile (logement ordinaire) et à l'accueil en établissement (hébergement). Il s'agit de petits ensembles de logements indépendants, caractérisés par la volonté de ses habitants de vivre ensemble et par des espaces de vie individuels associés à des espaces de vie partagés, dans un environnement adapté et sécurisé.

Le Pari Solidaire gère un habitat dit inclusif* dans le 13^{ème} arrondissement de Paris nommé La Résidence Croulebarbe. Le mode de financement de cet habitat a évolué. En effet, après deux années et demi financées par la Conférence des Financeurs, ce projet sera maintenant financé par l'Aide à la Vie Partagée, suite à une réponse favorable de la Ville de Paris et de la CNSA à l'appel à projet déposé en 2022.

Ce financement, plus pérenne sur sept années, est pour l'association l'occasion de poursuivre ce projet d'habitat inclusif qui fonctionne très bien, à destination des personnes âgées de la résidence Croulebarbe et du quartier. Nous avons donc pu embaucher une salariée en CDI pour la prise en charge de ce projet et l'animation du local de vie sociale et partagée. Ce projet est pour nous une vitrine pour mettre en avant notre capacité à gérer ce type de projet.



Un développement progressif

Suite à une campagne de prospection auprès de plus de 100 mairies de la région Grand Est, l'association Un Toit 2 Générations a été contactée par la Communauté d'Agglomération afin de pouvoir mettre en place la cohabitation intergénérationnelle solidaire sur les 25 communes du Grand Verdun.

L'objectif est clair, apporter des premiers éléments de réponse à la problématique de logement chez les étudiants et aux situations d'isolement social des seniors.



Mon Ehpad, Mon Domicile

La poursuite de la démarche en 2022

Clé de voûte du développement d'une culture domiciliaire de l'accompagnement dans nos établissements engagés dès 2018, le concept Mon Ehpad, Mon Domicile a traversé une phase d'amplification en 2022. En affichant la volonté ambitieuse de l'association consistant à repenser le modèle de l'établissement à travers travaux et réaménagements adaptant le cadre de vie pour répondre aux besoins et envies des résidents, mais aussi son fonctionnement, en encourageant les rôles sociaux de ces derniers tout en favorisant l'ouverture des Ehpad vers l'extérieur.



« Ce n'est pas forcément ce que souhaite la personne âgée. Il fallait trouver un juste milieu, concevoir un nouveau modèle, une culture qui ne soit ni hôtelière ni sanitaire mais domiciliaire. Laquelle nécessite aussi de la transparence et de l'information comme de ressensibiliser les équipes. Et donc travailler en parallèle à leur valorisation et à l'attractivité de leurs métiers. »

Un travail d'ampleur que la crise sanitaire a placé un peu en retrait. Celle-ci a par ailleurs remis en exergue la question du sanitaire.

« En reprenant le chantier en 2022, il a fallu reprendre le travail de déconstruction dans l'esprit de certaines personnes sur de nombreux sujets. Comme la question de la tenue professionnelle par exemple, qui renvoie le résident dans l'idée qu'il est dans un lieu de soin avant d'être dans un lieu de vie. Sur ce plan il a fallu recommencer quasi à zéro tout ce qu'on avait initié avant 2019. »

Revoir le modèle passe également par le regard porté sur le lieu lui-même. En l'imaginant pour mieux coller aux attentes de ses habitants. Le travail de collaboration avec l'Atelier AA Conseil et l'architecte Fany Cérèse en est une illustration avec son intervention sur la reconstruction de l'Ehpad de Tourville-La-Rivière (voir page 37) et sur 8 autres établissements volontaires.

« La question du virage domiciliaire ce n'est pas seulement «comment rester à son domicile ». C'est aussi «comment rendre possible le vivre et le bien vieillir chez soi ?», y compris quand on n'a plus la possibilité de rester chez soi !

Comment rendre plus domiciliaire les établissements pour personnes dépendantes ? Quels habitats construire ? Comment ? Et surtout qu'est-ce qu'on peut déjà faire, dès demain, au sein de notre établissement ?

« On tente d'y répondre avec la reconstruction du nouvel Ehpad sur Tourville-La-Rivière »

« Une grille a été créée de la même manière que pour celle des UVP, complète Louise Wolf. Un type de référentiel qui sera un vrai tremplin pour transformer nos établissements dans leur ensemble. »

Lorsqu'il s'agit d'accueillir les équipes et de retravailler sur une philosophie d'accompagnement, cela repose aussi sur le projet de chaque établissement. « On souhaite l'harmoniser à l'échelle de tous nos établissements, reprend Gilles Spanier. La ligne directrice c'est Mon Ehpad, Mon Domicile avec la notion d'ouverture de l'établissement vers l'extérieur. Comment il peut se mettre au service de son territoire - avec ce qu'on appelle l'Ehpad hors les murs ou le CRT. Et comment l'Ehpad peut être le prolongement du domicile. Avec le travail entrepris sur ce projet d'établissement l'association vit un moment charnière avec la remise à plat de la culture d'entreprise autour d'objectifs généraux tout en respectant les spécificités des territoires et des établissements. »

Notre projection s'écrit ainsi sur 5 ans dans le cadre de la réglementation du Code de l'Action sociale et des Familles. »



Un exemple avant coureur du virage domiciliaire

Aménagement de nos UVP

Si la finalité de la transformation des UVP (Unité de Vie Protégée) était d'y agir à court terme sur la qualité de nos accompagnements, pour que l'intérêt et le bien-être des résidents priment sur les contraintes logistiques et organisationnelles, la démarche a aussi participé à l'ambition de l'association Groupe SOS Seniors en termes de virage domiciliaire, et éprouvé le concept Mon Ehpad, Mon Domicile.

Investie en 2022 sur la totalité des 39 Ehpad accueillant une UVP, la démarche de transformation a posé un socle de principes d'accompagnement en matière de soins, d'aménagement de l'espace (peinture, sols, luminaires, mobilier...), de restauration, d'animation et plus largement de vie sociale. Selon Sophie Righini, Coordinatrice de la vie sociale pour le Groupe SOS Seniors, ayant contribué à l'application de la démarche en compilant et travaillant à la mise en œuvre des travaux d'un groupe de travail se réunissant à plusieurs reprises entre 2018 et 2020, elle implique des changements en profondeur mais de nature à impacter considérablement la vie de l'unité dans un cercle vertueux. Par la transformation de nos approches actuelles (environnementales, psycho sociales...), des effets positifs sont attendus sur les comportements des résidents et de



Sophie Righini, Coordinatrice de la vie sociale



Aménagement à l'Ehpad Le Plateau d'Ottange (57/Moselle)

nature à agir sur la qualité de vie des professionnels. Des constats et réflexions préalables aux prémices d'un premier bilan, voici le déroulé du processus.

Les constats

« Une UVP est par définition un lieu fermé mais dans lequel vous ne devez pas vous sentir enfermé, explique Sophie Righini. Beaucoup au sein du Groupe pensaient qu'elles avaient besoin d'être dynamisées. Les personnes âgées ayant des troubles cognitifs ont besoin d'être stimulées et sorties de leur isolement. Rester passif à se maintenir assis dans la salle à manger ne peut aucunement faire évoluer favorablement la maladie. »

Les connaissances sur la maladie d'Alzheimer ont beaucoup évolué. Avant on retirait tout ce qui pouvait représenter un danger présumé pour les résidents. « Mais à force de tout retirer on a tout enlevé, de peur de surstimuler. » On sait maintenant qu'il y a un impact psycho environnemental entre le mobilier, les ambiances... Même pour les personnes âgées sans trouble, les interactions avec leur environnement ne sont pas neutres.

Trop de calme, une organisation aseptisée des espaces peut produire des comportements qui renforcent les troubles au lieu de les adoucir. « Notamment pour les personnes atteintes de la maladie d'Alzheimer ou apparentées précise Gilles Spanier, Directeur des opérations du Groupe. On a tendance à traiter ces questions sans suffisamment réinterroger celles des droits individuels. Il y a suffisamment d'interdits imposés par la réglementation dans un établissement recevant du public. Si on en rajoute, est-ce que tout cela ne devient pas liberticide ? Au-delà de cette réflexion se rajoute celle de la formation des professionnels proche de la culture hospitalière.

Mon Ehpad, Mon Domicile

Suite

Or l'hôpital est un lieu de soin dans lequel on amène de la vie. L'Ehpad est un lieu de vie dans lequel on fait du soin. Ce sont des approches totalement différentes en première intention. »

Il faut donc sortir de la surprotection et laisser la prise d'initiatives aux résidents. Le sentiment d'être utile à la société et à son environnement peut les aider à mieux gérer leur pathologie. « Et à l'inverse d'un environnement épuré, il y a un côté apaisant dans l'approche domiciliaire. »

L'UVP incubateur de concept

« Les UVP sont des petites unités de vie de 12 à 14 personnes, c'est un avantage. C'est une bulle au sein de l'établissement, analyse Louise Wolf, directrice adjointe des opérations. On peut donc plus facilement mettre en place des chantiers. Effectivement, leur transformation est plus rapide et les résultats sont là. Que les UVP deviennent un réel "chez soi" a participé à notre volonté de prendre le virage domiciliaire. On va s'appuyer sur ce qui a été fait en UVP pour appliquer la même démarche dans tous nos établissements dans le cadre de l'application de notre philosophie Mon Ehpad, Mon Domicile. En procédant étape par étape car il y a des contraintes organisationnelles. Objectif 2024 et ce en continuant notre démarche d'amélioration, toujours pour le bien-être de nos résidents. » souligne Gilles Spanier.

Les moyens mis en œuvre

« On a créé une grille d'autoévaluation avec des items vers lesquels on voulait diriger les professionnels des UVP, détaille Louise Wolf. Par exemple structurer l'espace en différentes zones : une zone de calme, une zone pour manger, une zone pour bouger... Ils se sont auto-évalués une première fois sur la base de ces critères. L'autoévaluation a permis de faire une photographie de l'existant de sorte à dresser la liste des actions à mettre en œuvre. Six mois plus tard, un audit interne a été réalisé pour valoriser les pratiques et mesurer les changements engagés depuis l'autoévaluation. Cette démarche les a vraiment encouragés

à entreprendre la transformation des lieux et à améliorer leurs pratiques. Et du coup ce fut rapide. »

« Certains établissements ont réussi à pousser la dimension domiciliaire un peu plus loin, renchérit Sophie Righini. En laissant tomber la blouse pour une tenue civile, par exemple. La perception est totalement différente et cela impacte la relation entre le résident et le professionnel. C'est quelque chose que l'on souhaite promouvoir auprès des professionnels. L'animateur intervient bien en tenue civile et cela ne dérange personne. Cela facilite le contact et instaure une notion de proximité de nature à nouer un lien plus privilégié avec les personnes âgées. »

Où placer le curseur entre des espaces de vie où des personnes travaillent et des espaces de travail où des personnes vivent ?

« De nombreux objets ont été réintroduits, on a identifié une organisation et une approche différentes, quitte à parfois déranger les équipes dans leurs pratiques ou leurs convictions, avoue Gilles Spanier. Est-on légitime en interdisant à Madame D. de ramener un gâteau pour l'anniversaire de son parent et le faire partager aux autres résidents comme elle le ferait peut-être chez elle à domicile au motif de la sécurité alimentaire ? Au-delà des obligations normatives et réglementaires, certaines recommandations relevaient plutôt de la croyance, de la conviction ou de pratiques très ancrées. Il nous a fallu les lever progressivement. »

La transformation a surtout porté sur les espaces collectifs et la posture des professionnels dans la logistique ou le domaine du soin que l'on rend moins visible. Là aussi, la relation prime. « Surtout avec la maladie d'Alzheimer pour laquelle on sait que le soin de force ne produit aucun effet positif, insiste Sophie Righini. Donc on déprogramme, on n'insiste aucunement, on reporte, on propose un peu plus tard parfois par l'intermédiaire d'un autre professionnel. Tout est prétexte à stimuler la personne, à lui trouver sa juste place. On associe les résidents aux gestes de la vie quotidienne : préparer les



Exemple d'aménagement à l'Ehpad Camille Saint Saens de Aulnay-Sous-Bois (93/Seine-St-Denis)

repas, mettre la table, essuyer la vaisselle, plier du linge... Sur le principe du volontariat et en fonction de son degré d'autonomie et d'envie bien entendu. Pourquoi ne pas continuer de remplir les tâches du domicile en établissement ? Il est finalement assez simple de trouver un rôle, une utilité sociale à la personne âgée dans nos établissements, avec des effets bénéfiques avérés dans les échanges, le lien social et le maintien de l'autonomie, etc. »

Un premier bilan

« Lors d'une réunion de suivi de projet, les médecins ont fait l'état de : moins de médicaments, moins de chutes, moins de dénutrition. En travaillant sur l'alimentation, on s'est rendu compte de différences notables par exemple entre des petits déjeuners servis sur des plateaux individuels préparés à l'avance, café au percolateur et confiture en conditionnement individuel versus du café de la cafetière, du pain à couper, des pots de confiture et un plateau à composer. Les odeurs de café ou de pain grillé sont aussi autant de stimulations olfactives de nature à stimuler l'appétit. Sans compter le sujet de la confiture en conditionnement individuel non seulement difficile à ouvrir et peu équivoque dans la représentation de l'usage pour les résidents atteints de troubles cognitifs. »

« L'ambiance est complètement différente, apprécie Louise Wolf. Les professionnels confient de leur côté que l'ambiance de travail a changé. Les résidents sont plus calmes et leurs troubles du comportement sont atténués. Du coup, ils prennent plus le temps pour échanger avec eux. Il en est de même pour les familles. Elles sont plus impliquées et participent au quotidien de leur proche ou même aux aménagements. Un beau pas en avant. »

Saison 2, un film qui donne du sens aux bonnes pratiques

Aujourd'hui 2.1 millions de français sont âgés de 85 ans et plus, en 2050 ils seront 4.2 millions et le nombre de personnes dépendantes aura doublé.

Nous vivons + longtemps en meilleure santé et on ne peut que s'en réjouir. Mais l'évolution démographique pose de nombreux défis auxquels il est urgent de répondre. C'est le rôle des associations à but non lucratif comme les nôtres qui n'ont pas d'actionnaires et qui proposent des solutions innovantes aux besoins de la population vieillissante. Le but premier est le bien-être de nos aînés. Sujet qui fait débat.

Après la crise Covid, 2022 est marquée pour notre secteur par les récents scandales qui dénoncent les méthodes utilisées par des gestionnaires peu scrupuleux.

Si la mise en lumière de ces dérives était nécessaire cette affaire jette l'opprobre sur l'ensemble de notre profession et relance les campagnes déléteries de l'Ehpad Bashing avec notamment la mise en cause de l'accompagnement et des prises en soin de nos aînés en collectivité et plus particulièrement en Ehpad.

Aujourd'hui nous présentons le film « Donner du sens aux bonnes pratiques en Ehpad, saison 2 ».

Respect, écoute, accompagnement, soins de nos aînés... En 1 mot. Etre Bien traitant. Sujet ô combien d'actualités.

Il s'agissait dans un 1^{er} temps de réaliser un film à destination de nos salariés. Il a pour objectif de leur enseigner de façon détournée, humoristique et impertinente les bons gestes et les bonnes pratiques dans nos établissements.

Un sujet fondamental qui est parfois oublié car urgence, routine, manque de personnel ou encore fossé entre la théorie et la pratique. Ce traité nous permet de faire passer les messages plus facilement.

C'est donc un outil de communication mais aussi un outil de formation, un outil pédagogique.

La Saison 2 est sortie au début de l'été. Qui dit saison 2, dit saison 1. C'était il y a 7 ans et cette version a généré + de 150 000 vues sur Youtube. Une belle réussite pour un sujet dit professionnel. En fait ce film a été utilisé par de nombreux organismes, écoles comme outil pédagogique.

Ce film de 20 minutes est composé de 8 scénettes qui traitent du quotidien des personnes âgées en Ehpad et de leur accompagnement.

Les acteurs : Résidents, salariés, familles. Les textes sont écrits par le directeur de l'Ehpad les Bruyères à Epinal et revus par le service communication.

3 jours de tournage et 5 jours de montage. 3 jours intenses et formidables qui ont permis de créer ou re-créer des liens, de souder les équipes, de renouer des liens avec les résidents et les familles et de valoriser le rôle de chacun. Rouage compliqué qui joue sur l'émotion et non le rationnel parfois.

Ces scènes mettent en situation du vécu.

- **Protocole de nuit.** La personne âgée dort mais le protocole dit qu'il faut lui donner un somnifère et bien on la réveille pour lui donner
- **Le téléphone portable interdit dans l'établissement** mais ô combien utilisé.
- **La sexualité en Ehpad**
- **Pour faciliter le travail mise en pyjama dès 17h00**
- **La restauration :** mélange de tout dans le même bol ou le mixé. Manger main
- **L'animation....**

Le tout dans un traité dynamique et assez jeune.

Après chaque scénette, des phrases soulignent la prise en soins chez Groupe SOS.

Il a d'abord été diffusé en interne à tous nos salariés Groupe SOS Seniors (mailing, intranet). Puis externe, Site internet, RS, YouTube, presse Pro et presse locale. Les établissements peuvent le transmettre à leurs partenaires,



Géraldine Bucci, Directrice communication et Cédric Lacresse, Directeur de l'Ehpad Les Bruyères accompagnés de Madame Rose, notre actrice centenaire

bénévoles, futurs salariés...

Bien entendu en interne il est accompagné d'un guide de formation et pris en main par les RH, services opérationnels...

Du fait de notre expertise que nous avons acquise au gré des années, nous avons le devoir d'informer et d'améliorer l'accompagnement des aînés mais aussi d'améliorer les conditions de travail de nos salariés qui font un travail remarquable et pas toujours reconnu.

Géraldine Bucci
Directrice Communication



Ce film est disponible sur la chaîne YouTube Groupe SOS Seniors

La technologie au service des soins

La télémedecine

L'objectif de la télémedecine est de permettre l'accès aux soins pour tous, et notamment à un médecin généraliste ou à un spécialiste quand se déplacer devient trop difficile. Ce qui est assez fréquent pour une personne âgée dans nos Ehpad. Cela permet aussi d'avoir des avis médicaux avant d'en arriver à un stade trop avancé, afin d'anticiper ou éviter des hospitalisations et des passages aux urgences.

Pour Emmanuelle Deschamps, « l'important n'est pas forcément l'outil mais plutôt l'aspect humain. Il faut trouver des médecins qui acceptent de faire de la télémedecine et dégager du temps pour le personnel pour accompagner un résident lors d'une téléconsultation. » Celle-ci en nécessite bien davantage que dans le cadre d'une prise en charge normale : transmission préalable des documents adéquats, présence le temps de la consultation, manipulation des outils, récupération des comptes rendus ou des prescriptions... « Ce n'est pas un gain de temps pour le soignant même si cela peut procurer un meilleur confort pour le résident qui évite un trajet en ambulance, parfois pour le simple renouvellement d'une ordonnance. »

L'avantage est aussi de pouvoir accéder à un spécialiste non représenté sur le territoire, comme un dermatologue par exemple - cela fonctionne très bien quand il y a des plaies observables par caméra. « D'où l'intérêt de trouver une plateforme qui salarie des médecins. On travaille avec plusieurs partenaires actuellement. De plus en plus

de résidents n'ont pas de médecin traitant. Pour le renouvellement de leurs traitements, on passe alors par des généralistes qui font de la télémedecine. »

Une dizaine d'établissements de notre Groupe en sont aujourd'hui équipés.

L'un d'entre eux, confronté à l'absence de médecins traitants, réalise jusqu'à 850 téléconsultations annuelles ! Or la mise en place efficiente de la télémedecine nécessite des critères et des prérequis pour l'établissement.

« Pour que toutes les conditions soient réunies, le problème n'est pas la formation car les outils sont

très intuitifs, mais le temps humain : une téléconsultation prend en moyenne une demi-heure. L'idéal pour que cela fonctionne serait d'avoir du personnel dédié. » Comme c'est le cas sur trois établissements où une infirmière extérieure intervient uniquement pour la télémedecine.

« Nous sommes aussi en train d'aborder l'aspect, très innovant, de la télé coordination. » Le projet est expérimental. Il vise à faire réaliser certaines missions du médecin coordonnateur en distanciel lorsque l'on fait face à une pénurie de médecins en interne. Cela permet un accompagnement des équipes sur différents aspects tels que le suivi nutritionnel, le suivi des contentions... Mais aussi de disposer d'avis médicaux sur les dossiers de demande d'admissions, d'assurer la tenue des dossiers médicaux informatisés, d'établir un réseau et des partenariats autour de l'établissement, d'assurer des formations du personnel et autres. La plus grosse activité observée avec la télémedecine, c'est le suivi en médecine générale, et dans une moindre mesure, certains domaines spécialisés, cardiologie, pneumologie ou psychiatrie.

L'objectif aujourd'hui est d'améliorer la qualité des consultations avec de bons outils de visualisation, mais le médecin de l'autre côté de l'écran doit également en être bien doté. Cela s'applique aussi à un médecin qui ferait de la télécoordination : il peut lui arriver de substituer à un médecin traitant, il doit aussi avoir à sa disposition des outils de télémedecine pour pouvoir ausculter à distance. « Un gros écueil rencontré dans le développement de la télémedecine c'est le financement de l'humain. » Jusqu'à présent, celui-ci, de type dérogatoire ou lié à un appel à projet, comprenait aussi l'aspect humain. Aujourd'hui les financements ne couvrent plus que le matériel.

Un vrai sujet car, à l'image des CRT dont l'objectif est d'offrir un certain nombre de prestations à la population vieillissante de son secteur, nos Ehpad vont s'ouvrir de plus en plus à des publics extérieurs. Le besoin en télémedecine est bien amené à se développer et les moyens octroyés par les pouvoirs publics devront s'adapter à cette demande.

Docteur
Emmanuelle
Deschamps,
Directrice
médicale



© idomed.fr

C'est une application de communication intuitive et sécurisée destinée aux professionnels de santé.

Le parcours de soins facilité grâce à une application

Depuis le printemps 2022, le personnel soignant utilise l'application IDOMED pour communiquer avec les médecins en charge des résidents de l'établissement. C'est une application de communication intuitive et sécurisée destinée aux professionnels de santé. Elle facilite leur coordination pour améliorer les prises en charge. Ce qui s'avère particulièrement utile pour le suivi patients des plus fragiles pour lesquels il est souvent plus compliqué d'organiser un transport pour un simple avis médical. Elle permet aussi de gagner en réactivité pour la prise de rendez-vous du généraliste de nos résidents.

Charlotte Poultier, Infirmière coordinatrice à l'Ehpad Bois de Bléville au Havre, nous en dit plus.

« C'est un véritable outil de communication grâce auquel on échange avec les médecins. Ce sont les généralistes qui interviennent à la résidence qui nous l'ont suggérée. Jusque-là on utilisait une messagerie qui n'était absolument pas sécurisée. Beaucoup de structures de la région havraise travaillaient déjà avec cette application et nous l'ont également conseillée. »

Quelles en sont les fonctionnalités et de quelle manière l'utilisez-vous ?

« C'est surtout la messagerie instantanée que l'on utilise au quotidien. L'infirmerie possède un compte permettant au personnel soignant de l'Ehpad de se connecter, d'un côté, tandis que de l'autre les médecins généralistes échangent des données médicales entièrement sécurisées. Ordonnances, comptes rendus ou encore fiche patient sont partagés et commentés.

C'est hyper facile d'utilisation Ça fonctionne vraiment comme n'importe quelle messagerie. C'est un gain de temps considérable et instantané. L'application permet aussi de transférer des résultats sanguins. »

L'application peut-elle favoriser la téléconsultation ?

« Oui car l'infirmerie possède les appareils adaptés. La Téléconsultation est encore peu utilisée, question d'habitude. Mais cela viendra ! »

Elle facilite donc sensiblement les choses dans la continuité des soins ?

« Il y a vraiment toute une gamme de soins que l'on peut faire évaluer à distance au jour le jour par les médecins. Par exemple, il arrive que l'on transfère également des photos de plaies. Lorsque l'on pose un pansement sur un patient et que la plaie n'évolue pas très bien. Du coup le médecin peut adapter rapidement les protocoles. Cela évite les déplacements et les désagréments liés au transport. C'est plus confortable pour le résident et le diagnostic est plus rapide côté médical. C'est vraiment un bon outil au quotidien »



Charlotte Poultier

Mise en place d'un nouveau système d'évaluation

La Haute Autorité de Santé qui régit les bonnes pratiques en la matière a élaboré un nouveau référentiel d'évaluation qui est désormais commun à tous les établissements sociaux et médico-sociaux (ESMS) : Ehpad, foyer d'accompagnement spécialisé pour des personnes en situation de handicap, foyer pour enfant...

« Précédemment, nous étions tenus de mener deux types d'évaluations, précise Louise Wolf, Directrice Adjointe des Opérations du Groupe. L'une nommée « évaluation interne », tous les 5 ans, se menait en auto-évaluation au sein même de l'établissement en équipe pluridisciplinaire, et l'autre, appelée « évaluation externe » tous les 7 ans avec l'intervention d'un cabinet extérieur. Ce dispositif était ainsi

spécifique et déployé grâce à des outils internes par les différents gestionnaires d'établissements et services »

Désormais, tout a changé. Ce nouveau référentiel est vaste tant au niveau des critères, des thématiques abordées et de la formulation des items à évaluer. Il introduit également de nouvelles méthodes d'évaluation : l'accompagné traceur, l'audit système, le traceur ciblé. Ce nouveau système implique l'accompagnement au changement de nos équipes pour leur permettre de s'approprier ces nouveaux outils. « L'évaluation tous les 5 et 7 ans laisse place à une démarche unique d'évaluation ponctuée tous les 5 ans par une évaluation par un cabinet extérieur accrédité COFRAC. »

A nous de valoriser les auto-évaluations d'ores et déjà réalisées. Audits internes, démarche de retour d'expérience, auto-évaluation sur une thématique sont autant d'outils et de marqueurs forts de notre politique d'amélioration continue à mettre en valeur.

L'accompagnement des équipes s'appuiera également sur la formalisation d'outils et l'organisation de moments d'échange, nourris du retour d'expérience des établissements qui auront déjà bénéficié du passage sur site des évaluateurs.

Faisons de ce nouveau dispositif, un nouveau tremplin pour améliorer la qualité de l'accompagnement de nos bénéficiaires au quotidien.



Tri et collecte des déchets & obligation réglementaire

Dans tous les établissements, des obligations réglementaires s'imposent à nous en matière de tri et collecte des déchets produits. Par le décret des 5 flux, verre, plastique, carton, métal et bois doivent ainsi être triés et collectés tout comme le papier l'est par la loi relative à la transition énergétique. Le code de l'environnement impose également le tri en un flux distinct des huiles alimentaires usagées quand l'activité de soins impose aussi le tri des déchets d'activités de soins à risque infectieux (dits DASRIA). Groupe SOS Seniors travaille donc activement au respect de ces flux et à la mise en conformité des établissements qui ne disposeraient pas encore des filières appropriées.



En 2023, s'ajoutent à cela, les biodéchets : déchets de production en cuisine et de table. Dès lors qu'ils en produisent plus de 5 tonnes par an, les établissements sont tenus depuis le 1^{er} janvier 2023 de trier et collecter les bio déchets en un flux distinct.

Bien que certains établissements aient initié cette transformation depuis quelques années (Ehpad Erik Satie de Bonneuil, Ehpad Les Noisetiers de Mandres-sur-Vair par exemple), la démarche de recherche de partenaire et de contractualisation a réellement pris son essor en 2022.

Quand en 2023, les établissements de plus de 50 places sont visés, en 2024 ce ne seront ni plus ni moins que tous les établissements, sans conditions de taille ou de volume produit qui seront concernés.

Au vu des volumes émis - impossible de mettre 5 tonnes de bio déchets dans un simple composteur domestique - ce sont alors des prestataires qui assurent la collecte de ces déchets, à des fins de compostage à l'échelle industrielle, qui sera ensuite revendu sous forme de terreau ou de méthanisation avec production de fertilisant et de biogaz (générant chaleur et électricité).

SILVER
Fourchette

L'association Silver Fourchette lance le concours LE BON EN AVANT aux côtés d'associations de Groupe SOS : Les Enfants Cuisinent, Fermes d'Avenir, Territoires du Vivant et bien entendu du Groupe SOS Seniors.

Ce concours de cuisine collective a pour objectif de valoriser les métiers de l'alimentation de l'ensemble des systèmes alimentaires (agriculteurs, chefs de cuisine, restaurateurs, etc.) afin de répondre au manque d'attractivité des métiers, pallier la pénurie de main-d'œuvre et limiter la précarité du secteur.

L'association Silver Fourchette souhaite également avec cet

événement mobiliser l'écosystème local à l'échelle d'une région sur la thématique de l'accessibilité de l'alimentation plaisir et santé pour tous. Sans oublier d'engager tous les acteurs au niveau national afin de sensibiliser le plus grand nombre aux enjeux de l'alimentation (empreinte carbone, circuits-courts, bio, local, végétal, anti-gaspi...)

A l'occasion de la finale nationale, le 5 décembre 2022, 12 brigades

régionales composées d'un chef de restauration à destination des seniors et d'un chef de restauration scolaire ont réalisé un menu complet dégusté par un jury de 80 personnes (particuliers et experts de la gastronomie).

Chaque brigade était composée de 2 chefs et d'un agriculteur pour favoriser les liens de la fourche à la fourchette.

Une grande première !

Démarche de Sobriété énergétique

Même si nos efforts ont été initiés il y a déjà plusieurs années, ce sujet reste encore aujourd'hui d'actualité. Qu'il s'agisse de l'aspect environnemental, avec les rapports alarmants de la communauté scientifique, du financier, avec l'explosion des coûts de l'énergie, ou réglementaire, avec l'obligation de rédiger un "plan de sobriété énergétique", le contexte nous impose d'agir. S'ajoutait à cela, durant l'hiver 2022-2023, un risque fort de coupure d'électricité et de gaz.

Eco-gestes en faveur de la consommation d'énergie

Adoptons les bons gestes avec Dédé

Appliquons ensemble, rapidement et durablement les bons gestes qui permettent d'agir sur notre consommation. Se mobiliser au quotidien pour prendre part à la démarche de sobriété énergétique de Groupe SOS Seniors, c'est :

- Participer à l'effort commun,
- Consommer mieux et moins,
- S'engager en faveur du climat.

Des gestes simples

Maîtriser mieux mon chauffage et aérer judicieusement

J'optimise ma température en fonction des saisons. Le chauffage représente 66% des dépenses d'énergie dans l'habitat. Chauffer un air humide est plus économe que chauffer un air sec et renouvelé. Ne pas ventiler le logement en hiver, fera donc augmenter votre facture de chauffage. Aérer les pièces pendant 10-15 min suffit pour la journée (à adapter en situation épidémique).

Optimiser les installations d'éclairage des établissements

Les ampoules à LED consomment 90% d'énergie de moins que les ampoules à incandescence classiques. Je favorise la mise en place de détecteurs et minuteurs et je pense à éteindre les lumières.

Contrôler les consommations d'eau

Un robinet qui goutte équivaut à une perte de 5 litres d'eau par heure, soit 120 litres par jour. Je veille à ce que le robinet soit bien fermé. Je laisse le mitigeur sur la position froide, lorsque l'on ouvre un robinet en position chaud pour se laver les mains, les tuyauteries se remplissent d'eau chaude dont on aura souvent à peine le temps de bénéficier !

Rationaliser l'utilisation des appareils informatiques et de bureau

Extinction des alimentations de matériel informatique et de bureau en dehors des présences. Même en veille, les appareils électriques continuent de consommer, ce qui représente en moyenne 11% de la consommation d'électricité de chaque foyer français.

Groupe SOS Seniors
Reconnu d'utilité publique

Découvrez notre Quiz sur les éco-gestes en scannant ce QR code !

groupesos-seniors.org

Deux axes principaux pour optimiser nos consommations : agir sur les pratiques & agir sur les équipements.

En fin d'année 2022, le Groupe s'est ainsi engagé au travers d'une politique de sobriété énergétique. Au sein de Groupe SOS Seniors, des groupes de travail ont été constitués pour formaliser une démarche de sobriété énergétique avec un lot d'engagements et d'actions à mettre en œuvre sur la période. Elle s'articule ainsi autour de deux axes principaux pour optimiser nos consommations : agir sur les pratiques & agir sur les équipements. On y retrouve par exemple la sensibilisation des résidents, de leurs proches, des professionnels mais aussi l'utilisation du matériel comprenant notamment la poursuite du remplacement de l'éclairage conventionnel par de l'éclairage LED.

Une auto-évaluation abordant ces mêmes thématiques a été réalisée en fin d'année par les équipes de chaque établissement et service permettant de dresser un constat de départ et d'envisager des pistes d'amélioration. Les établissements se sont tous saisis du sujet et le taux de conformité moyen à l'auto-évaluation était de 62 % fin 2022. 2023 sera donc placé sous le signe de la mesure du progrès. Durant trois mois, ont été créés divers outils de sensibilisation (vidéo, affiches, jeux, flyers, autocollants, sets de table...) dont s'est emparé chaque référent Développement Durable, professionnel volontaire, réel relais de la démarche dans son établissement.

Leur mission principale ?

Sensibiliser à ces questions leurs collègues, les résidents et leurs proches. « Au travers des éco-gestes, d'échanges et de débats, il s'agit de faire prendre conscience des enjeux pour enclencher le changement d'habitudes... ajoute Louise Wolf. Deux réunions avec les référents ont été organisées en visioconférence en novembre et en décembre afin de présenter la démarche, d'échanger sur le sujet, répondre à leurs questions et leur présenter les outils mis à leur disposition. »

En parallèle, les agents de maintenance se sont réunis autour des coordonnateurs métiers, responsable technique du siège sur des thématiques plus spécifiques. Acteurs incontournables du changement d'équipements, ils sont notamment montés en compétence, À l'aide de webinaires, sur le sujet des éclairages LED, l'un des grands enjeux du moment.

890 actions ont été initiées à l'échelle du Groupe SOS Seniors et 234 ont d'ores et déjà été réalisées au premier trimestre 2023. Un début prometteur !





Attirer, renforcer et fidéliser

Le secteur du médico-social est en mal de reconnaissance. Cela impacte naturellement le domaine des ressources humaines. Une récente enquête fait état de 71% des établissements du secteur rencontrant des difficultés de recrutement – on parle de 30 000 postes qui seraient vacants. Une situation à laquelle s'ajoutent l'ubérisation des métiers avec l'intérim et les évolutions de la société qui se traduisent, entre autres, par l'aspiration à avoir un métier reconnu pour sa valeur ajoutée ou la sensibilisation au "quiet quitting" (refus de s'engager au-delà de l'engagement contractuel).

Autant de raisons pour que l'attractivité et la valorisation des métiers soient au cœur des préoccupations essentielles du Groupe SOS Seniors. Emmanuel Grosjean, Responsable des Ressources Humaines, nous fait une revue des nouveaux dispositifs mis en place en 2022 sur le secteur et des améliorations apportées sur l'existant.

La situation n'est pas aussi sombre que cette introduction ne pourrait le laisser paraître, si on en croit les statistiques fournies par l'Éducation nationale : au lendemain de la crise sanitaire, en 2022, près de 30% des candidats sur Parcoursup ont formulé des vœux pour réaliser des études dans le secteur. Preuve que l'attraction des métiers du médico-social reste élevée. Plusieurs chantiers sont toutefois à mener de front au-delà des actions nécessaires sur l'emploi et les recrutements. Du renforcement de la politique de formation aux actions favorisant les passerelles et la reconversion professionnelle en passant par la qualité de vie au travail et les aspirations des salariés.

Côté formation : un fort engagement visant à professionnaliser ses salariés tout au long de leur vie (81 440 heures de formations en 2022), et sa recherche de co-financements pour aller plus loin que le réglementaire, le Groupe s'est positionné sur différentes orientations, comme le développement des offres de formations intermédiaires, le chantier permanent du parcours interne de formation et d'accompagnement des directeurs avec notamment un travail de refonte des outils d'intégration et le packaging du directeur à l'embauche, ou encore avec le dispositif ASL 70h de l'ARS qui a concerné 26 salariés en 2022.

Suite page suivante

Témoignage sur une évolution de carrière



IDE devenu adjoint de direction puis directeur, Jérôme Rémy-Evrard est aujourd'hui directeur de l'Ehpad Les Cèdres à Metz. Son parcours, en seulement quelques années, est un exemple d'évolution de carrière.

« J'ai commencé en tant qu'aide-soignant, j'avais obtenu mon diplôme en 2008. J'ai pratiqué 4 ans en tant qu'AS avant de faire l'école d'infirmier en 2012, dont je suis sorti diplômé en 2015. J'ai ensuite travaillé 2 ans en tant qu'infirmier. En 2017, j'ai eu l'opportunité de prendre un poste d'infirmier coordinateur au service d'un Ehpad, puis j'ai pris un poste d'adjoint de direction dans le Groupe en 2021. »

Comment passe-t-on d'infirmier à directeur adjoint d'un Ehpad ?

« En démarrant un master 2 de Management Des Organisations du Secteur Sanitaire et Social (MOSS) durant une année. J'ai directement pu faire le M2 car j'avais une petite expérience de cadre. Ce fut une année un peu lourde à gérer avec une à deux semaines par mois de cours. Le travail en établissement doublé du travail à la maison. Les devoirs en quelque sorte. »

Passer aussi vite directeur était un gros challenge pour vous ?

« Dans tous les cas le master en poche m'a permis cette évolution. Oui un beau challenge et une réalité possible grâce au Groupe qui m'a permis cette évolution, cette valorisation et cette mobilité. Je trouve cela très bien. Du coup j'aime à proposer ces possibilités d'évolution à mes équipes. »

Et vous, comment envisagez-vous la suite ?

« Je suis déjà assez occupé pour le moment avant d'envisager d'évoluer à nouveau. En parallèle je fais partie du comité de pilotage de Mon Ehpad, Mon Domicile qui est quand même un gros chantier du Groupe ; chaque directeur d'établissement devra mettre cette nouvelle philosophie en place au sein de son établissement. Sinon, le Groupe me propose déjà de faire du tutorat de nouveaux directeurs adjoints ou directeurs ou de réaliser des audits. Ça me plaît, je suis assez volontaire. »

Attirer, renforcer et fidéliser



Suite

« Nous sommes très actifs sur la valorisation des parcours de formation. Il s'agit notamment de faire monter en compétences nos salariés avec ou sans diplôme. Exemple des Faisant fonction d'aide aux soins qui peuvent obtenir leur diplôme en 3 ans (encadré page 54). »

Cela se fait généralement à travers la valorisation des acquis d'expérience pour laquelle la personne est accompagnée. Le dispositif a été mis en place en 2021, et en 2022, 42 salariés ont démarré un accompagnement VAE. « C'est un travail de longue haleine valorisant les potentiels de chacun. La démarche participe à notre rôle sociétal d'accompagnement. C'est aussi une manière de fidéliser et de donner des perspectives d'évolution.

En parallèle, nous accueillons et encadrons des services civiques dans nos établissements, une autre façon de faire découvrir nos métiers et susciter des vocations.

Autant de profils qui nécessitent bien entendu d'être accompagnés par nos professionnels titulaires ».

D'où l'importance de valoriser par ailleurs le tutorat. « Le Groupe reste très impliqué sur ce point, que ce soit au niveau du tutorat interne - un nouveau salarié est accueilli par un titulaire occupant les mêmes fonctions - ou celui des métiers uniques pour lesquels l'accompagnement est entrepris par un pair d'un autre établissement - cela concerne par exemple, les chefs de cuisine avec le dispositif "kitchen lab". Nous restons attentifs à leur valorisation. »

Autre reconnaissance de nos salariés : L'Institut des Talents, initié en 2022. « Plutôt que de se tourner systématiquement vers des organismes de formation externes, l'idée est de miser sur nos compétences. Un groupe de travail s'est lancé sur le sujet pour réfléchir à des formats et des sujets de formation en interne. Le but est que cette dynamique participe à l'accompagnement, des Faisant Fonction par exemple, et à muscler les compétences de chacun. »

Autre vivier de recrutement, l'apprentissage, même s'il connaît un taux de conversion à

l'embauche variable sachant que tous les bénéficiaires ne vont pas au bout de leur formation. Depuis le lancement de l'opération « 1 jeune 1 solution », notre Groupe s'implique massivement dans l'alternance qui représente pour 2022, 6 % des effectifs, dont plus de 70% ont opté pour un métier du soin. Soit environ deux alternants par établissement. Aucun vecteur n'est écarté pour attirer de nouveaux salariés. Du renforcement de l'accès à l'information sur nos métiers (présentation du Groupe dans les IFSI / IFAS, CFA et lycées mais aussi forums et salons d'emploi) à un meilleur ciblage des personnes éloignées de l'emploi en passant par les reconversions professionnelles. Sur cet aspect nous avons noué un partenariat avec le Pôle Défense Mobilité de l'armée et avons élargi notre plateforme de partenaires de sourcing ».

Améliorer l'attractivité de nos métiers ne saurait être dissociée de la fidélisation des salariés en poste, et donc de leur valorisation. « Beaucoup aspirent à un meilleur équilibre entre vie privée et vie professionnelle. « 2022 a vu marquer une nette accélération des organisations hybrides des

équipes en termes d'horaires et de souplesse, adaptées à l'effectif comme à leurs desideratas. Comment ne pas souligner ici l'importance de l'amélioration des conditions de travail au sein de l'association. Nous avons amplifié le déploiement d'une politique générale de QVCT (Qualité de vie et des conditions de travail), à travers la mise en place d'études ergonomiques et d'escape games sur le zéro porté, par exemple en lien avec la CARSAT. Mais aussi les actions menées par la référente QVCT handicap et prévention. Elle accompagne nos salariés en longue maladie vers un retour à l'emploi à travers un éventuel aménagement de poste - ou encore elle les aide à obtenir la reconnaissance de leur statut de travailleur handicapé, en lien avec la médecine du travail. »

Enfin, la politique de rémunération reste indissociable des préoccupations d'attractivité des métiers et de fidélisation des salariés. « Là encore, le Groupe a mis en place des dispositifs de rémunération supra-conventionnels en lien avec les organisations syndicales. Outre la valorisation financière du tutorat, de nouvelles primes ont été créées (cooptation) ou revalorisées (primes de remplacement et de modification de planning). Les applications sont programmées sur 2023. »

Il faut valoriser les efforts et l'engagement de chacun. Nous sommes engagés sur un travail de fond de valorisation et de négociation continue.

Parcours VAE

Depuis sa Validation des Acquis par l'Expérience, Samia Boudhaim travaille comme aide-soignante à l'Ehpad Les Coquelicots à Talange qu'elle a intégré en juin 2018 en tant qu'ASL.

Parlez-nous de votre parcours professionnel.

« Au départ je ne suis pas du tout issue du métier du médico-social, même si depuis toujours je voulais travailler dans le domaine des soins. Mais la vie en a décidé autrement. J'ai d'abord fait les études de secrétaire comptable. J'ai aussi travaillé dans la restauration. Le jour où il a fallu que je reprenne la vie active après avoir élevé mes enfants, j'ai fait un bilan et ai validé deux orientations, celle de la fonction de secrétaire et celle d'assistante de vie à la famille. J'ai opté pour assistante de vie. »

Vous aviez en tête de devenir aide-soignante ?

« Oui, et même plus. Mais avec l'âge... J'ai toujours été intéressée par le domaine du médical. Les circonstances familiales m'ont un peu freiné. Il fallait que je travaille donc je suis allée au plus urgent à l'époque. À un moment je me suis dit stop, je vais faire ce que je veux. »

C'est vous qui avez demandé à faire une VAE ?

« D'abord je voulais faire une formation continue par alternance. À l'époque ce n'était pas possible. Peut-être que mon âge ne permettait pas d'obtenir une prise en charge.

Mais comme cela faisait presque 3 ans que j'étais en CDD, on a trouvé une autre solution. Et la directrice m'a proposé d'essayer la VAE. Je me suis renseignée et j'ai accepté. »

Comment cela s'est-il passé concrètement ?

« Par moment j'étais en formation à plein temps et d'autres fois à mi-temps et ce sur 8 mois. Il a fallu que je m'adapte. »

Le dispositif de VAE en accéléré vous a-t-il convenu ? Vous le conseilleriez à vos collègues le cas échéant ?

« Oui mais il faut bien s'accrocher. J'ai failli lâcher en cours de route parce que j'ai trois enfants. Il faut savoir combiner entre le travail, la formation et la vie de famille. Et préparer le livret donc travailler aussi chez soi. Au final je trouve que c'est bénéfique, c'est une bonne méthode de formation axée sur l'expérience. Mais tout le monde ne va pas jusqu'au bout, cela demande beaucoup d'implication. »

Un an après avoir obtenu le diplôme, vous êtes satisfaite de ces nouvelles fonctions ?

« Déjà sur un plan purement pratique, je suis mieux payée ! (rires) Et aussi au niveau de mon statut : la directrice m'avait préalablement mise en CDI à la condition que je réussisse ma VAE dans les 12 mois qui suivaient. Quant au métier, je suis heureuse, je suis dans mon élément. »

Témoignage secrétaire médicale

Vous avez participé à la création de ce nouveau poste.

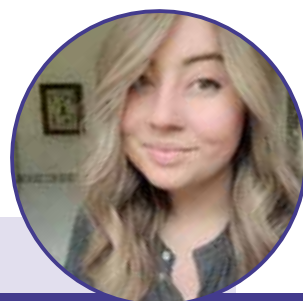
Comment cela s'est-il passé ?

« Pas simple au départ comme tout nouveau poste. Il y avait de gros besoins administratifs. J'ai débuté au contact des infirmières. Elles m'ont montré tout ce qu'elles faisaient sur le plan administratif et organisationnel. Ensuite nous avons défini les besoins et les attentes. Nous nous sommes organisés ensemble. Peu à peu, j'ai pris ma place au sein de l'équipe et maintenant tout roule. »

Quelles sont vos missions ?

« J'ai repris tous les aspects administratifs liés au poste d'infirmier. Des rendez-vous médicaux, à la liaison avec les médecins traitants, l'organisation des rendez-vous de télémedecine jusqu'à l'aspect typiquement secrétariat comme le classement, l'archivage, la mise à jour des documents sur Titan...Je gère aussi les rendez-vous avec les intervenants extérieurs ou les fournisseurs. Des tâches quotidiennes assez normales pour cette fonction.

Lisa Rauch est secrétaire médicale à l'Ehpad Le Witten à Algrange depuis décembre 2020, et ce par le biais de l'apprentissage.



Parcours VAE



Dalila Mennad a intégré le Groupe SOS fin septembre 2020 au sein de l'Ehpad Les Châtaigniers à Hagondange au poste d'Agent des Services Logistiques. Grâce au dispositif accéléré de Valorisation des Acquis par l'Expérience, elle fait aujourd'hui partie de l'équipe des aides-soignantes à l'Ehpad Les Coquelicots à Talange.

Parlez-nous de votre parcours ?

« J'avais un BEP Carrières Sanitaires et Sociales et j'ai toujours travaillé dans les soins. Ma cadre m'a proposé un jour de faire une VAE afin que j'obtienne mon diplôme d'aide-soignante. »

Vous aspiriez à devenir aide-soignante un jour ?

« J'ai envie de faire ce métier depuis l'âge de 18 ans. Par contre, je pensais que je n'en aurai plus jamais l'opportunité. C'est vraiment à l'initiative de ma cadre et de la directrice de l'établissement que j'ai pu y arriver. J'ai accepté tout de suite. Le Groupe m'a fait un très beau cadeau. »

Concrètement cela s'est passé comment ?

« J'ai démarré un cycle de 6 mois de cours en 2021 que je menais en même temps que mon travail.

En gros cela revenait à 4 à 7h de cours par semaine. C'était gérable et cela me permettait de m'améliorer, j'appliquais tout de suite ce que j'apprenais. L'avantage c'est que j'étais payée pendant ma formation et que je restais dans les 35h de mon contrat. Du coup c'était confortable.

J'avais 8 modules à passer vu que je n'étais pas auxiliaire de vie. J'avais un peu peur car c'est difficile de les avoir d'un seul coup mais j'ai réussi. À l'issue des 6 mois, je suis passée devant un jury de 4 personnes à Strasbourg. Puis mon diplôme a été validé. Quelle fierté ! »

Vous aviez un soutien au sein de l'établissement ?

« J'ai été très bien encadrée, stimulée au sein de l'Ehpad pour la préparation du dossier, par les aides-soignantes, les

infirmières et surtout par la directrice. Au moment de finaliser mon livret pour la VAE, celle-ci m'a beaucoup épaulée. Elle m'a aidé à améliorer ma façon de m'exprimer. »

Un an après avoir obtenu le diplôme, quel bilan tirez-vous de cette expérience ?

« Aujourd'hui je me sens complètement épanouie en tant qu'aide-soignante au sein de cette équipe. Mais je n'imaginais pas aller plus loin. D'une parce que ça me convient parfaitement. Et aussi parce que j'ai 47 ans, et qu'entreprendre une formation d'infirmière qui dure 3 ans à cet âge me paraît compliqué. Et il faudrait que je puisse travailler tout en faisant mes études, ce n'est pas évident. »

Dispositif tremplin pour la découverte



C'est une vraie révélation, je me suis découverte une passion pour l'animation.

Nora Margrin

Nora Margrin travaille à l'Ehpad Le Belvédère à Algrange en Moselle. Elle est devenue animatrice au sein du Groupe SOS grâce au dispositif Tremplin.

Comment êtes-vous devenue animatrice ?

« Je travaille à l'Ehpad Le Belvédère depuis octobre 2021 mais j'ai appris le métier d'animatrice grâce au dispositif de contrat aidé dans un autre établissement.

J'étais au RSA après avoir été auxiliaire de vie à domicile, mais je n'avais pas travaillé depuis longtemps.

Pôle Emploi m'a proposé de postuler pour une place d'animatrice qui correspondait à mes capacités. J'ai passé un entretien et on m'a proposé un CDD de 6 mois. Mes connaissances ont été acquises sur place auprès de l'animatrice et grâce à des formations proposées par le Groupe. Et pour finir, j'ai obtenu mon CDI en mai 2022. »

Vous aviez envie de devenir un jour animatrice ?

« C'est une vraie révélation, je me suis découverte une passion pour l'animation. Je sais que je suis d'une nature empathique, j'en avais sans doute envie. Je suis contente car ce métier correspond bien à mon caractère. »

Vous souhaitez valider vos compétences d'animatrice par un diplôme un jour ?

« L'important c'est ce que je fais au quotidien. Nous sommes 2 animateurs à collaborer ensemble et je suis même amenée aujourd'hui à former d'autres personnes. Je suis déjà énormément satisfaite d'avoir retrouvé un CDI à 50 ans, je n'imaginais pas que ce soit possible. Alors le diplôme d'animatrice pourquoi pas un jour. Peut-être que je demanderai une VAE plus tard mais le processus est long. »



La bonne humeur est de mise !

Les Faisant Fonction d'Aide aux Soins

Pour faire face à la crise du manque de personnel soignant dans nos Ehpad, le Groupe SOS Seniors a décidé en 2022 de recruter des « Faisant Fonction d'aide au soin (FF) » pour venir en renfort des équipes soignantes déjà en place en établissement.

« Les Faisant Fonction d'Aide aux Soins sont des personnes qui ont une expérience dans l'accompagnement des actes de la vie quotidienne des personnes âgées dépendantes mais qui n'ont pas le diplôme d'aide-soignant, ni celui d'AMP (Aide Médico-Psychologique) ou d'AES (Accompagnant Éducatif et Social), diplômes d'état quasi équivalents au diplôme d'aide-soignant. » explique Sophie Thomas, coordinatrice des soins pour le Grand Est.

Ces personnes peuvent toutefois avoir obtenu un diplôme d'auxiliaire de vie ou un BAC pro ASSP (ancien BEP Carrières Sanitaires et Sociales).

La fonction d'aide-soignant repose sur un socle de compétences défini par l'arrêté du 10 juin 2021. Pour prétendre à effectuer les tâches relevant des actes de la vie courante en aide des résidents, les Faisant Fonction d'Aide aux Soins sont donc amenés à acquérir un certain nombre de compétences.

« Ces professionnels font l'objet d'une évaluation de leurs compétences dans le domaine de l'accompagnement des personnes âgées. Comme pour les étudiants dans le domaine du soin, ce bilan est fait et acté par écrit. L'environnement de l'Ehpad va leur permettre d'acquérir ces compétences complémentaires par le biais de formation en interne encadrée par des infirmiers, aides-soignants, ou par le cadre de santé de l'établissement. »

En 2022, le Groupe SOS Seniors a donc tracé les contours de cette nouvelle fonction en définissant un référentiel de tâches autorisées à être réalisées.

Pour autant le recrutement de personnes diplômées dans le domaine du soin reste prioritaire.



Mohamed Chikhaoui est directeur de 3 Ehpad dans le 93, à Aulnay sous Bois, Bobigny et Neuilly-sur-Marne. Acteur passionné sur son territoire quant à la question de l'apprentissage et de l'alternance, il partage avec nous son expérience et sa vision.



Focus sur l'apprentissage et l'alternance



« Je suis en partenariat proactif avec des collègues du Groupe SOS qui ont développé le projet prepapp permettant de former des jeunes issus des quartiers prioritaires de la ville. Comme j'ai moi-même démarré en Seine-Saint-Denis, j'ai été sollicité pour développer le projet sur certaines communes du département. De fil en aiguille j'ai été amené à prendre beaucoup de stagiaires et d'alternants sur mes établissements. »

Cette démarche en faveur de l'apprentissage et de l'alternance s'adosse-t-elle à des circonstances particulières ?

« Nous avons subi une grosse pénurie de personnel. Or je suis de ceux qui préfèrent être acteur et participer à la formation des jeunes très éloignés de l'emploi plutôt que de s'en plaindre et de rester passif. Ce n'est pas facile tous les jours mais cela permet de solutionner la problématique d'emploi sur notre secteur. »

Quel a été le point de départ ?

« Notre Groupe avait défini un objectif de 2000 alternants accueillis et formés. Ça nous a mis le pied à l'étrier. C'est ainsi qu'on a commencé en 2020 avant l'élaboration du projet prepapp par le Centre de Formation des Apprentis du Groupe SOS, projet qui encadre l'alternance. L'alternance est un bon moyen pour découvrir nos métiers. »

Quel est le processus d'accompagnement de ces jeunes ?

« Les jeunes qui ont eu trois mois de formation théorique viennent en journée d'insertion découvrir l'Ehpad, être au contact des seniors au travers d'ateliers esthétique, karaoké, coiffure... Et ce avant une période d'immersion de 10 jours. Et ensuite ils peuvent démarrer leur alternance. »

Vous avez quelques exemples concrets à nous donner ?

« Nous avons formé au moins plus d'une dizaine d'alternants aides-soignants. Et pour la plupart, ils sont aujourd'hui diplômés et travaillent chez nous. Parmi eux il y avait 4 alternants de direction dont 2 sont maintenant en poste : l'une est adjointe de direction, l'autre est cadre de santé, s'ajoute également 6 aides-soignantes qui travaillent régulièrement au sein de nos établissements. On a également créé un partenariat avec différents lycées du 93 afin d'accueillir des stagiaires de la filière professionnelle ASSP (Aide Sociale de Soins à la Personne). Ils sont accueillis en soin et en animation et découvrent ainsi nos métiers. »

Vous avez donc endossé un rôle social.

« Notre objectif est de donner leur chance à des jeunes qui veulent découvrir le métier ou qui ont besoin de stages pour valider leur diplôme. On a la chance de travailler dans un Groupe qui est très impliqué dans la formation. En ce moment nous avons huit alternants à l'Ehpad Camille Saint-Saëns à Aulnay sous

Bois et six à l'Ehpad Hector Berlioz à Bobigny dont des stagiaires qui se dirigent vers les métiers de psychomotricité et la direction d'établissement.

Aujourd'hui, chaque alternant a un tuteur qui l'encadre et lui apprend le métier. Cela permet aussi de valoriser le personnel en place et de partager ses connaissances. »

Ça me motive à rester actif pour eux.

Cela a l'air de vous toucher particulièrement...

« On demande souvent aux postulants d'avoir de l'expérience. Mais quand on sort de l'école on en a peu. Je fais partie de ces jeunes qui ont eu beaucoup de difficultés à trouver un travail malgré un master par manque d'expérience. Néanmoins le Groupe SOS m'a donné ma chance sur un poste de direction. Aujourd'hui on se rend compte que des jeunes qui sortent de l'école peuvent avoir de très bonnes idées et faire preuve d'initiatives. Il faut juste leur donner leur chance. Il faut aussi savoir faire preuve de patience et de souplesse car on a affaire à de très jeunes adultes. Et parfois il faut se remettre en cause. Mais quand au bout de 18 mois ils sont diplômés et qu'ils viennent faire des remplacements, vous savez pourquoi vous avez dépensé un peu de temps avec eux. Ça me motive à rester actif pour eux. »



S'améliorer par la formation

Jennifer Corbet est Aide-soignante à l'Ehpad Les Tulipiers à Anzin dans le Nord.



J'ai intégré le Groupe SOS en 2008 et j'ai commencé comme ASL dans une Unité de vie protégée.

Comment avez-vous obtenu le diplôme d'aide-soignant ?

« Je souhaitais évoluer en entreprenant une VAE. J'ai tenté le parcours à deux reprises mais je n'ai pas réussi à obtenir tous les modules. Ma hiérarchie m'a toutefois permis d'entreprendre une formation complémentaire car elle a compris que j'étais motivée, passionnée et animée par des valeurs auxquelles elle était sensible. J'ai passé une année complète à l'Institut de Formation aux Métiers de la Santé (IFMS) du Centre Hospitalier de Valenciennes et j'ai été diplômée en décembre dernier. J'ai repris mon travail comme aide-soignante en janvier 2023. »

Que pouvez-vous dire à propos de cette année de formation ?

« Je suis fière de mon parcours car c'était compliqué de retourner à l'école car je devais aussi gérer seule mes deux enfants. Avec le travail à effectuer à la maison en plus des cours ce n'était pas évident. C'est valorisant et enrichissant. Ce métier d'AS permet d'aborder des prises en charge très différentes de celles pratiquées en tant qu'ASL. J'ai fait des stages en centre hospitalier et cela m'a permis de me conforter dans mon choix. Mon domaine de pratique c'est l'Ehpad. J'adore le contact des personnes âgées. »

Au delà du diplôme, que reprenez-vous de cette expérience à titre personnel ?

« Je vois cela un peu comme une récompense de la passion qui m'anime à travailler dans le domaine des soins, de ce que je peux apporter. Mais ce n'est pas un métier qu'il faut faire si on ne l'aime pas vraiment. Par contre, je conseille à mes collègues de faire une formation s'ils en ont l'envie, cela vaut vraiment le coup. »

Vous souhaiteriez poursuivre plus avant et faire une autre formation ?

« Il faut faire 3 années d'école pour devenir infirmière, ça me freine un peu. S'il y avait un moyen d'évoluer vers le métier d'infirmière je serai preneuse mais repartir 3 ans en formation je me pose la question. »



Accompagner, stimuler, partager, vivre ensemble.

L'Association Groupe SOS Seniors est reconnue grâce à l'engagement de ses équipes au quotidien et sa volonté de toujours répondre aux besoins et attentes des personnes âgées autonomes et fragiles et ce depuis 10 ans.

2023, année des 10 ans de notre association, augure de notre volonté à toujours garantir une qualité d'accompagnement pour tous en établissement et à domicile, et sera l'occasion de mettre en avant nos équipes et nos actions en faveur du mieux vieillir.



47, rue Haute Seille - 57000 Metz

Tél. : 03 87 22 21 00

dg.seniors@groupe-sos.org

www.groupe-sos-seniors.org



Youtube : Groupe SOS Seniors



Facebook : Association Groupe SOS Seniors



LinkedIn : Groupe SOS Seniors



Twitter : @GSOSSeniors



GroupeSOS
Seniors Reconnu d'utilité publique