

# Résidence La Girardière



**PROJET  
D'ÉTABLISSEMENT**

**2023  
2028**

## Table des matières

|   |    |
|---|----|
| I. Présentation de la résidence La Girardière.....                | 4  |
| 1) Qu'est ce qu'une résidence autonomie ?.....                    | 4  |
| 2) La résidence La Girardière.....                                | 4  |
| a) Repères historiques.....                                       | 4  |
| b) Architecture.....  | 5  |
| c) Le public accueilli et son entourage.....                      | 6  |
| c1. Caractéristiques du public.....                               | 6  |
| c2. La participation des usagers.....                             | 6  |
| c2.1 Les projets personnalisés.....                               | 6  |
| c2.2 Les enquêtes de satisfaction.....                            | 7  |
| c2.3 Le Conseil de la Vie Sociale (CVS).....                      | 7  |
| c3. La place de l'entourage.....                                  | 8  |
| 3) Le CIAS : organisme gestionnaire.....                          | 8  |
| a) Présentation du CIAS du Choletais.....                         | 8  |
| b) Le projet institutionnel.....                                  | 8  |
| II. Offre de service et organisation.....                         | 11 |
| 1) Nature de l'offre de services.....                             | 11 |
| a) Caractéristiques générales de l'accompagnement.....            | 11 |
| b) Prestations obligatoires mises en œuvre.....                   | 12 |
| c) Prestations facultatives mises en œuvre.....                   | 14 |
| 2) Organisation interne de l'offre de service.....                | 15 |
| a) Les modalités d'admission.....                                 | 15 |
| b) Les moyens matériels.....                                      | 16 |
| c) Les moyens financiers.....                                     | 16 |
| 3) L'ancrage dans le territoire : partenariats et ouvertures..... | 17 |
| a) un réseau partenarial important.....                           | 17 |

|  |    |
|--|----|
| b) L'échange intergénérationnel.....                                 | 17 |
| III. Les professionnels et compétences mobilisées.....               | 19 |
| 1) Organigramme.....   | 19 |
| 2) Les compétences et qualifications mobilisées.....                 | 20 |
| a) Domaine du management et de la gestion.....                       | 20 |
| b ) Domaine de l'accompagnement et de l'aide à la personne.....      | 21 |
| c) Domaine médical et des soins infirmiers.....                      | 22 |
| d) Domaine de la maintenance.....                                    | 22 |
| 4) La formation.....   | 23 |
| 5) Le positionnement des professionnels à l'égard des résidents..... | 23 |
| IV. Objectifs d'évolution, de progression et de développement.....   | 24 |
| V. Plan d'actions.....   | 47 |

## **I. Présentation de la résidence La Girardière**

### **1) Qu'est ce qu'une résidence autonomie ?**

Une résidence autonomie est un établissement relevant respectivement du 6° du I de l'article L. 312-1 du CASF et du L. 633-1 du code de la construction et de l'habitation (CCH) qui apporte une réponse sociale, et parfois médico-sociale, à un besoin d'accompagnement exprimé par le résident.

Le décret n° 2016-696 du 27 mai 2016 pris en application de la loi relative à l'adaptation de la société au vieillissement concernant les "résidences autonomie" prévoit d'une part de renommer les logements foyers, "résidences autonomie", et leur confère une mission de prévention de la perte d'autonomie des personnes âgées.

Les résidences autonomie sont conçues pour accueillir dans un logement individuel et privatif des personnes âgées autonomes, seules ou en couple, qui ne peuvent plus ou qui ne veulent plus vivre chez elles. Des espaces communs sont dédiés à la vie collective.

Vivre dans une résidence autonomie permet de :

- continuer à vivre de manière indépendante,
- bénéficier d'un environnement plus sécurisé,
- utiliser des services collectifs (restauration, ménage, animations etc.).

Les résidences autonomie ne sont pas, en principe, destinées à recevoir des personnes qui ont besoin de soins médicaux importants ou d'une assistance importante dans les actes de la vie quotidienne.

Les soins médicaux et les soins courants des résidents sont réalisés le plus souvent par des intervenants extérieurs (médecins libéraux, infirmiers libéraux, services à domicile etc.).

### **2) La résidence La Girardière**

#### *a) Repères historiques*

Mi-juin 1975 : inauguration de la résidence. Présence d'une responsable et d'un agent.

Jusqu'en 1990 : les repas de la résidence de La Girardière sont confectionnés au Bosquet.

Juillet 1990 : les repas sont fabriqués à la cuisine centrale par un prestataire. Les résidents ont désormais l'obligation de prendre 220 déjeuners par an (pas de repas dimanche et jours fériés). Les agents travaillent désormais du lundi au samedi de 8 h 00 à 16 h 00.

1992 : agrandissement de la salle à manger.

1993 : création d'un poste d'infirmière coordinatrice.

2003 : l'Agglomération du Choletais fait le choix de se doter et de développer une action sociale intercommunale en recourant, comme le cadre législatif lui permet, au bloc de compétences facultatives. L'Agglomération se dote donc de la compétence gérontologique et à ce titre, récupère la gestion des établissements sociaux et médico-sociaux publics, présents sur le territoire, à destination des aînés.

2005 : mise en place du Conseil de la Vie Sociale.

2012 : le CIAS est officiellement créé et la gestion des établissements et services publics médico-sociaux en faveur des aînés, dont la résidence, lui est transféré par l'Agglomération.

2013 à 2017 : travaux de réhabilitation de la résidence. Inauguration le 10/11/2017.

### *b) Architecture*

La résidence est composée d'un seul bâtiment sur 4 étages avec sous-sol.

Le sous-sol se compose de :

- un garage,
- une cave pour chaque résident locataire,
- les vestiaires des agents,
- la lingerie et des locaux de stockage.

Le rez-de-chaussée se compose de :

- 9 appartements,
- 2 salons,
- des toilettes publiques homme/femme,
- un espace beauté,
- un local transmission,
- une chambre de veille,
- un local déchets,
- un local stockage,
- une laverie,
- une salle de réunion.

Le premier étage se compose de :

- 17 appartements,
- 1 salon pour l'activité lieu de culte,
- 1 local déchets,

- 1 pièce « Escale bien-être ».

Le second étage se compose de :

- 17 appartements,
- 1 salon " Activités Corporelles ",
- 1 local déchets,
- 1 pièce " Escale Bien-être ".

Le troisième étage se compose de :

- 16 appartements,
- 2 chambres hébergement temporaire,
- 1 local déchets,
- 1 salon " bibliothèque ",
- 1 pièce " Bien-être ".

Le quatrième étage se compose de :

- 17 appartements,
- chaufferie.

### *c) Le public accueilli et son entourage*

#### c1. Caractéristiques du public

Au 1<sup>er</sup> juillet 2002, la résidence accueille 79 résidents dont 16 hommes et 63 femmes. La moyenne d'âge est de 87 ans et demi. 72 résidents sont originaires de Cholet, 5 résidents du Maine-et-Loire et 2 résidents proviennent d'un autre département.

#### c2. La participation des usagers

##### c2.1 Les projets personnalisés

Le projet personnalisé s'inscrit dans la loi 2002-2 du 2 janvier 2002 rénovant l'action sociale et médico-sociale et se réfère aux recommandations de l'HAS.

C'est un outil de coordination des actions de l'équipe pluridisciplinaire visant à répondre à long terme

aux besoins et aux attentes de la personne accueillie.

Il a pour objectif de garantir un accompagnement individualisé dans le respect, autant que possible, des habitudes de vie et des souhaits des résidents. Il contribue à faciliter l'adaptation du résident. Il aide à définir l'ensemble des actions à mettre en œuvre pour préserver les capacités de la personne accueillie et maintenir la qualité des relations sociales en tenant compte de ses besoins, attentes et envies. Le projet personnalisé est réévalué et adapté dès lors que le résident (et/ou son représentant légal, voire, le cas échéant, les proches) en fait la demande et qu'un changement est observé (aggravation de la perte d'autonomie, diminution des activités, perte de poids, etc.).

## c2.2 Les enquêtes de satisfaction

Les enquêtes de satisfaction sont considérées par la loi du 2 janvier 2002 comme outil au service de la participation des résidents. Il permet d'évaluer l'organisation des prestations délivrées par l'établissement et sa capacité à répondre aux attentes et besoins des personnes.

La résidence envoie une enquête de satisfaction aux résidents tous les ans. Ces enquêtes ont pour objectif de mesurer les niveaux de satisfactions des résidents et de leurs familles vis-à-vis des services rendus et de connaître leurs attentes.

Au sein du CIAS, une enquête générale et une enquête thématique sur la restauration ont été créées pour répondre à ces objectifs.

## c2.3 Le Conseil de la Vie Sociale (CVS)

Le CVS est une instance instituée par la loi du 2 janvier 2002 et concrétisée par le décret n° 2004-287 du 25 mars 2004, qui vise à associer les résidents au fonctionnement de l'établissement. C'est un lieu d'échange et d'expression sur toutes les questions concernant le fonctionnement de l'établissement. Il est également un lieu d'écoute ayant notamment pour vocation de favoriser la participation des résidents.

Le CVS doit être composé au moins de 4 catégories de membres :

- 1 représentant du CIAS (élus - Vice-Présidente du CIAS et administrateur du CIAS et salariés - directrice du CIAS) sont présents mais ne vote pas : chef de service, coordinateur et responsable,
- 5 représentants de résidents
- 4 représentants des familles,
- 2 représentants du personnel,
- 1 représentant de la ville de Cholet.

Il se réunit au minimum 3 fois par an.

### c3. La place de l'entourage

En principe, la famille est présente au rendez-vous d'entrée.

Au cours du séjour, un point peut être effectué en présence de l'entourage si le résident le souhaite.

Si des difficultés apparaissent, l'entourage du résident va être sollicité pour mettre des aides en place et réactiver les dossiers de structures plus adaptées.

## **3) Le CIAS : organisme gestionnaire**

### *a) Présentation du CIAS du Choletais*

Le CIAS du Choletais gère les questions liées au vieillissement en complémentarité des services couverts par les entreprises et les associations. Il permet d'assurer un meilleur suivi du parcours gérontologique des usagers et d'impulser une nouvelle dynamique dans l'organisation de la politique relative aux personnes âgées.

Dans ce cadre, le CIAS a pour mission la gestion des établissements et des services sociaux et médico-sociaux qui accueillent des personnes âgées ou qui leur apportent à domicile une assistance dans les actes de la vie quotidienne, des prestations de soins ou une aide à l'insertion sociale.

### *b) Le projet institutionnel*

Le projet institutionnel décline la politique gérontologique de l'Agglomération du Choletais et permet aux élus de fixer les grandes orientations de l'action gérontologique via un diagnostic partagé par tous les agents du CIAS.

Le projet institutionnel est donc un document qui définit les objectifs en matière de coopération, de coordination et d'évaluation des activités et de la qualité des prestations. Il décrit l'organisation à un instant T et projette sur plusieurs années les évolutions envisagées.

Il positionne le CIAS dans son environnement institutionnel et territorial et ses évolutions en termes de public et de missions. Il donne des repères aux professionnels dans l'exercice de leur activité et conduit l'évolution de leurs pratiques.

Le projet institutionnel est donc un processus dynamique qui associe toutes les parties prenantes et sa mise en œuvre stimule les équipes.



- **4) Les valeurs et principes d'actions**

a) *Les valeurs de la résidence*

Les valeurs communes de la résidence La Girardière sont une source de cohésion. Elles nous permettent de nous reconnaître et de nous rassembler autour d'une identité. L'action de la résidence et ses agents repose sur 3 valeurs fondamentales :

**Respect d'autrui**

**Bienveillance**

**Équité de traitement**

**Respect d'autrui**

Les agents adoptent en toute circonstance une attitude neutre et sans jugement à l'égard des bénéficiaires et de leurs collègues. Ils veillent au respect de la dignité de chacun.

**Bienveillance**

La bienveillance guide l'action des agents au quotidien représentée par l'écoute, la disponibilité, le respect et la confiance.

**Équité de traitement**

Les agents assurent un traitement équitable des bénéficiaires. Ils les accompagnent quels que soient leur sexe, leur nationalité, leur religion ou leurs opinions politiques.

*b) Les principes d'actions*

Les principes d'actions de la résidence La Girardière précisent les façons dont nous envisageons et décidons de vivre nos valeurs, de les mettre en œuvre dans l'action concrète.



|   |   |
|---|---|
| <p><b>Professionnalisme</b></p>           | <p>Les agents de la résidence font preuve d'un professionnalisme dans l'accompagnement de leurs résidents. Cela se traduit par un ensemble de savoir-faire et de savoir-être, permettant de valoriser et orienter les bénéficiaires dans leurs décisions tout en respectant leur liberté.</p> <p>Une formation continue leur est proposée tout au long de leur carrière pour s'adapter aux évolutions et besoins des résidents.</p> |
| <p><b>Continuité de service</b></p>       | <p>Par son organisation, les agents apportent des réponses aux résidents sans rupture dans l'accompagnement.</p>  |
| <p><b>Qualité de l'accompagnement</b></p> | <p>La résidence s'efforce d'accroître la qualité de ses accompagnements à travers une offre centrée sur le résident, d'améliorer continuellement ses pratiques et procédures,</p>   |

|                     |  |
|---------------------|--|
|                     | d'impliquer ses agents et de mettre en place des partenariats adaptés et efficaces.  |
| <b>Adaptabilité</b> | La résidence tend à s'adapter aux besoins identifiés sur son territoire par le biais de différents outils comme l'analyse des besoins sociaux. |
| <b>Engagement</b>   | La résidence et ses agents s'engagent au quotidien à respecter les valeurs qui fondent leurs actions et à proposer un accompagnement humain.   |

## **II. Offre de service et organisation**

### **1) Nature de l'offre de services**

#### *a) Caractéristiques générales de l'accompagnement*

L'accompagnement du résident est une démarche d'aide aux gestes de la vie quotidienne qui vise à être présent pour l'autre, en se donnant le temps d'écouter, d'observer, de soutenir en tenant compte du rythme de la personne sans imposer ses propres valeurs et en préservant son autonomie. L'accompagnement se fait dans le respect de la dignité du résident et de la bienveillance.

Le résident doit avoir la possibilité de continuer à vivre dignement en tenant compte de son histoire, de sa personnalité, ses valeurs et ses croyances.

Le respect, l'écoute, la considération, l'empathie et le partage sont des valeurs humaines reconnues et appliquées par l'équipe de la résidence et les résidents.

L'accompagnement peut avoir ses limites pour :

- le résident qui, de façon permanente nécessite : une aide lors des transferts, une assistance la nuit ou une aide complète lors des repas,
- le résident présentant des troubles du comportement : agressivité, incapacité à se repérer en cas de sortie de l'établissement, déambulation nocturne gênante pour les autres résidents, incompatibilité avec la vie en collectivité.

En cas d'impossibilité du maintien de l'accueil à la résidence, le responsable accompagne la famille et le résident dans la recherche d'une solution d'hébergement plus adaptée à la situation du résident.

## *b) Prestations obligatoires mises en œuvre*

### b1) Gestion administrative de l'ensemble du séjour

Cela comprend notamment les états des lieux d'entrée et de sortie. La gestion administrative est réalisée par le responsable de la résidence.

Les états des lieux dont la date est fixée par la responsable sont faits par le service entretien en fonction de leur disponibilité. C'est aussi la responsable qui s'occupe de la gestion du Conseil de la Vie Sociale (candidatures, élection, convocation, secrétaire de séance, compte-rendu). Le compte-rendu est donné aux membres du CVS et est affiché en grand format dans le SAS à l'entrée du restaurant pour l'ensemble des résidents, des familles et du personnel.

### b2) Élaboration et suivi du contrat de séjour, de ses annexes et de ses avenants

Ces documents sont préparés par le CIAS, service gestionnaire de la résidence. Le contrat de séjour et le règlement de fonctionnement émis par le secrétariat du Pôle Social sont remis en 2 exemplaires au résident et il lui est demandé de nous le redonner signé dans les 15 jours suivant son arrivée. En ce qui concerne les avenants, c'est la responsable qui les rédige et les fait signer.

### b3) Mise à disposition d'un logement privatif

Selon la réglementation, tout logement doit :

- a) comporter au moins une pièce spéciale pour la toilette, avec une douche ou une baignoire et un lavabo, la douche ou la baignoire pouvant toutefois être commune à cinq logements au maximum, s'il s'agit de logements d'une personne groupés dans un même bâtiment,
- b) être pourvu d'un cabinet d'aisances intérieur au logement, le cabinet d'aisances pouvant toutefois être commun à cinq logements au maximum s'il s'agit de logements d'une personne et de moins de 20 mètres carrés de surface habitable et à condition qu'il soit situé au même étage que ces logements. Le cabinet d'aisances peut ne former qu'une seule pièce avec la pièce spéciale pour la toilette mentionnée au " a " ,
- c) comporter un évier muni d'un écoulement d'eau et un emplacement aménagé pour recevoir des appareils de cuisson.

Chaque appartement est composé d'une kitchenette, d'une salle de bain où se trouvent les toilettes, une pièce à vivre, une chambre et un balcon (terrasse pour ceux du RDC). Chaque appartement est équipé d'un meuble dans la kitchenette avec évier, deux plaques électriques et un rangement, d'un meuble miroir dans la salle de bain, de deux systèmes d'appel (un dans la salle de bain et l'autre dans la chambre, d'un store extérieur pour la pièce à vivre et de volet roulant pour la chambre (fonctionnant tous les deux avec une télé-commande).

#### b4) Mise à disposition et entretien des locaux collectifs

Selon la réglementation, les locaux communs affectés à la vie collective mentionné à l'article L. 633-1 du Code de la Construction et de l'Habitat sont des locaux accessibles, dans les conditions définies par le règlement intérieur, et le cas échéant par le contrat, à toute personne logée dans l'établissement, et affectés à des activités telles que les services socio-éducatifs, les services de soins, la restauration, les activités d'animation, de formation ou de loisirs.

L'entretien de ces locaux est effectué par les agents de la résidence.

Les différents salons (un au RDC, un au 2<sup>ème</sup> et la bibliothèque au 3<sup>ème</sup>) sont à disposition des résidents (en dehors des heures d'utilisation). Les deux salons du RDC près du hall peuvent servir lorsque les résidents ont des invités qui déjeunent avec eux.

#### b5) Accès à une offre d'actions collectives et individuelles de prévention de la perte d'autonomie et accès aux animations collectives et aux activités organisées dans l'enceinte de l'établissement et organisation des activités extérieures

De manière régulière et suivant l'effectif du personnel, les ateliers proposés aux résidents sont les suivants : chants, mémoire, activités corporelles, dessin, bricolage, relaxation-détente.

De manière plus exceptionnelle, sont organisés trois soirées par an (pot-au-feu, grillades et soirée à thème choisi en accord avec les résidents), quatre goûters d'anniversaire (pour chaque trimestre), deux sorties restaurants, deux sorties à la journée, une journée inter-génération, un pique-nique et des sorties autres (visite des halles, balade au Parc de Moine, balade dans des galeries marchandes, cinéma, etc.).

L'association de résidents gère les lotos (un résident s'est proposé pour l'animation), des concours de belote (tous les mois), des après-midi animés pour les anniversaires (4 par an) ainsi que des soirées (3 par an). Elle se réunit au moins une fois par an.

Un concours de belote et un loto sont organisés tous les mois ouverts aux personnes extérieures.

Pour la prévention de la perte d'autonomie, différents ateliers ont été mis en place :

- activités corporelles : tous les mouvements sont en relation avec des gestes effectués quotidiennement. Lever les bras pour mettre un vêtement ou prendre un objet en hauteur, se pencher pour mettre ses chaussures et des parcours pour améliorer ses déplacements,
- atelier mémoire : tous les exercices proposés font travailler la mémoire qu'elle soit celle des souvenirs, des connaissances, des odeurs, du goût, du toucher et développe la concentration,
- atelier prévention des chutes : information sur le risque de chute dans un appartement trop encombré ou avec la présence de tapis, développer l'attention en proposant des parcours, apprendre à se relever seule ou avec l'aide d'un agent,
- atelier d'information : canicule, COVID, grippe. Ces ateliers sont réalisés par les auxiliaires de soins au moment des repas (afin de toucher le maximum de personnes). Ils sont complétés par des ateliers collectifs proposés l'après-midi.

#### b6) Accès à un service de restauration

Les déjeuners sont servis en salle à manger à partir de 12 h 00 et se terminent vers 13 h 15 en moyenne.

Les dîners sont également servis en salle à manger à partir de 18 h 30 et se terminent vers 19 h 00.

Lorsque les résidents sont souffrants, les agents leur servent des plateaux à leur domicile.

Les personnes extérieures peuvent déjeuner en salle à manger du lundi au samedi. Les familles ou proches des résidents peuvent commander des repas le dimanche mais à condition de venir les chercher et de les consommer dans l'appartement du résident. Le service dîner n'est pas proposé aux personnes extérieures et aux familles ou proches.

#### b7) Accès à un service de blanchisserie

Une machine à laver le linge et un sèche-linge sont à disposition des résidents dans un local au rez-de-chaussée.

#### b8) Accès aux moyens de communication

L'accès à la WIFI est possible dans les salons du RDC. Tous les appartements sont équipés pour recevoir internet. Une tablette a été mise à disposition des résidents pour effectuer des visio avec leurs proches.

#### b9) Accès à un dispositif de sécurité apportant au résident 24 h/24 une assistance par tous moyens lui permettant de se signaler

La résidence assure la présence d'un agent 24 h/24 auprès des résidents. En cas d'urgence la nuit, un agent est présent pour répondre à leurs sollicitations.

Chaque appartement est équipé de systèmes d'appel qui sont reliés aux téléphones de la résidence, un dans la salle de bain et l'autre dans la chambre.

#### *c) Prestations facultatives mises en œuvre*

Deux chambres d'hébergement temporaires sont proposées en location pour une durée minimum de 7 jours et un maximum de 3 mois. Elles sont meublées et équipées de réfrigérateur et de plaque afin de

pouvoir préparer le petit-déjeuner. Les autres repas sont pris obligatoirement en salle à manger. Les conditions d'admission sont les mêmes que pour les hébergements permanents ; c'est-à-dire que les personnes doivent être valides et autonomes.

Une agricultrice passe toutes les semaines le mercredi matin pour proposer légumes, fruits et produits laitiers. Elle s'installe devant la porte d'entrée de la résidence.

Les ventes au déballage sont organisées 2 fois par an (un vendredi). La vente a lieu dans la salle à manger.

Un moment de prière organisée par une équipe de bénévoles est proposé tous les jeudis matin. Exceptionnellement, un prêtre peut officier.

Le magasin de dépannage géré par l'association " Foyer Logement Girardière ", a une permanence tenue par un agent tous les vendredis après-midi. L'agent note sur une fiche nominative la liste des produits pris par le résident et une note globale est faite en fin de mois. Elle est réglée en même temps que les résidents récupèrent leur facture de loyer et repas.

## **2) Organisation interne de l'offre de service**

### *a) Les modalités d'admission*

La première étape est de s'inscrire sur la plateforme Via Trajectoire Santé.

Une fois que le volet autonomie est rempli, il s'agit de prendre RDV avec le responsable pour une visite. Le dossier est alors placé en liste d'attente à condition que la personne soit évaluée en GIR 5 ou 6.

Lorsqu'un appartement se libère, les personnes placées sur liste d'attente sont contactées de manière chronologique. Une visite est à nouveau proposée pour visiter l'appartement vacant.

Lors de la visite, la responsable rappelle le fonctionnement de l'établissement (restauration, animations, limites de l'accompagnement en résidence autonomie, inscription en EHPAD faite, etc.). Elle vérifie que la date à laquelle le volet autonomie a été rempli et si celle-ci est trop éloignée, il est demandé à la personne que son médecin traitant le mette à jour. Elle vérifie les coordonnées de la personne de confiance et des proches. Elle lui remet une liste de documents à fournir si la commission d'entrée valide le dossier.

La responsable présente le dossier en commission d'entrée qui se réunit une fois par mois (si besoin). Si réponse positive, la responsable appelle la personne pour l'informer de la validation de son entrée, elle fixe la date pour l'état des lieux.

### b) Les moyens matériels

La résidence possède un véhicule qui peut être mis à disposition des autres établissements du CIAS.

Depuis la pandémie de COVID, la résidence possède une tablette.

En cas de problème téléphonique, la résidence a un téléphone de secours.

Un salon de coiffure est utilisé par des coiffeuses qui viennent de l'extérieur au moins deux fois par semaine. Le local est également utilisé par les agents pour l'atelier bien-être.

Deux chariots de restauration servent à stocker les entrées et les desserts et à la remise en température, ce qui permet qu'il y ai toujours au moins deux agents en salle à manger.

Une auto-laveuse pour l'entretien journalier est mise à disposition des agents.

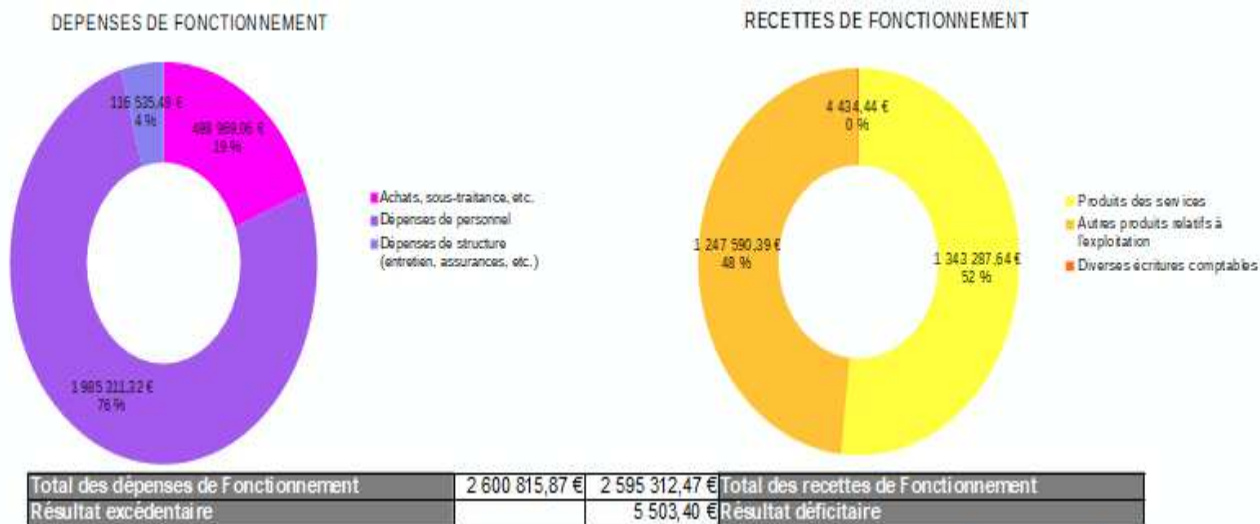
### c) Les moyens financiers

Le budget est l'acte qui prévoit et autorise les recettes et les dépenses pour une année donnée. Le budget de la résidence La Girardière est relié au budget du CIAS en tant que budget dit annexe.

Les budgets annexes sont votés par l'assemblée délibérante. Ils permettent d'établir le coût réel d'un service et de déterminer avec précision le prix à payer par ses seuls utilisateurs pour équilibrer les comptes.

Le budget de fonctionnement

Ci-dessous est présenté conjointement le budget des trois résidences autonomie situées à Cholet :



Les dépenses de fonctionnement comprennent :

- les achats, sous-traitance, etc, regroupant l'alimentation, les fluides et les prestations,
- les dépenses de personnel,
- les dépenses de structure correspondant à l'entretien, la maintenance, les assurances et la



location immobilière.

Les recettes de fonctionnement comprennent :

- produit des services et de la tarification.

Autres produits relatifs à l'exploitation qui correspondent aux subventions, à la prestation repas, le forfait autonomie du département, les remboursements sur rémunérations et chèques déjeuner, la FCTVA et produits divers.

### **3) L'ancrage dans le territoire : partenariats et ouvertures**

#### *a) un réseau partenarial important*

Pour garantir un accompagnement de qualité à ses résidents, la résidence La Girardière travaille en partenariat avec plusieurs institutions.

Les principaux partenaires sont :

- les autorités administratives et financières contribuant au financement du budget de la résidence (Agglomération du Choletais, Département du Maine-et-Loire),
- les organismes de retraite (CARSAT, MSA, etc.),
- les associations du territoire (centres sociaux, ORPAC, CLIC, etc.),
- le Centre Hospitalier de Cholet,
- les 26 communes membres de l'Agglomération du Choletais.

#### *b) L'échange intergénérationnel*

La résidence La Girardière favorise également l'échange intergénérationnel en développant différents partenariats avec les écoles, les crèches, etc.

Par exemple, la résidence souhaiterait renforcer ses liens avec le Centre Social Horizon, l'école de la Girardière et la crèche Pomme-Cannelle.

Un partenariat va débuter en septembre avec le Relais Petite-Enfance.

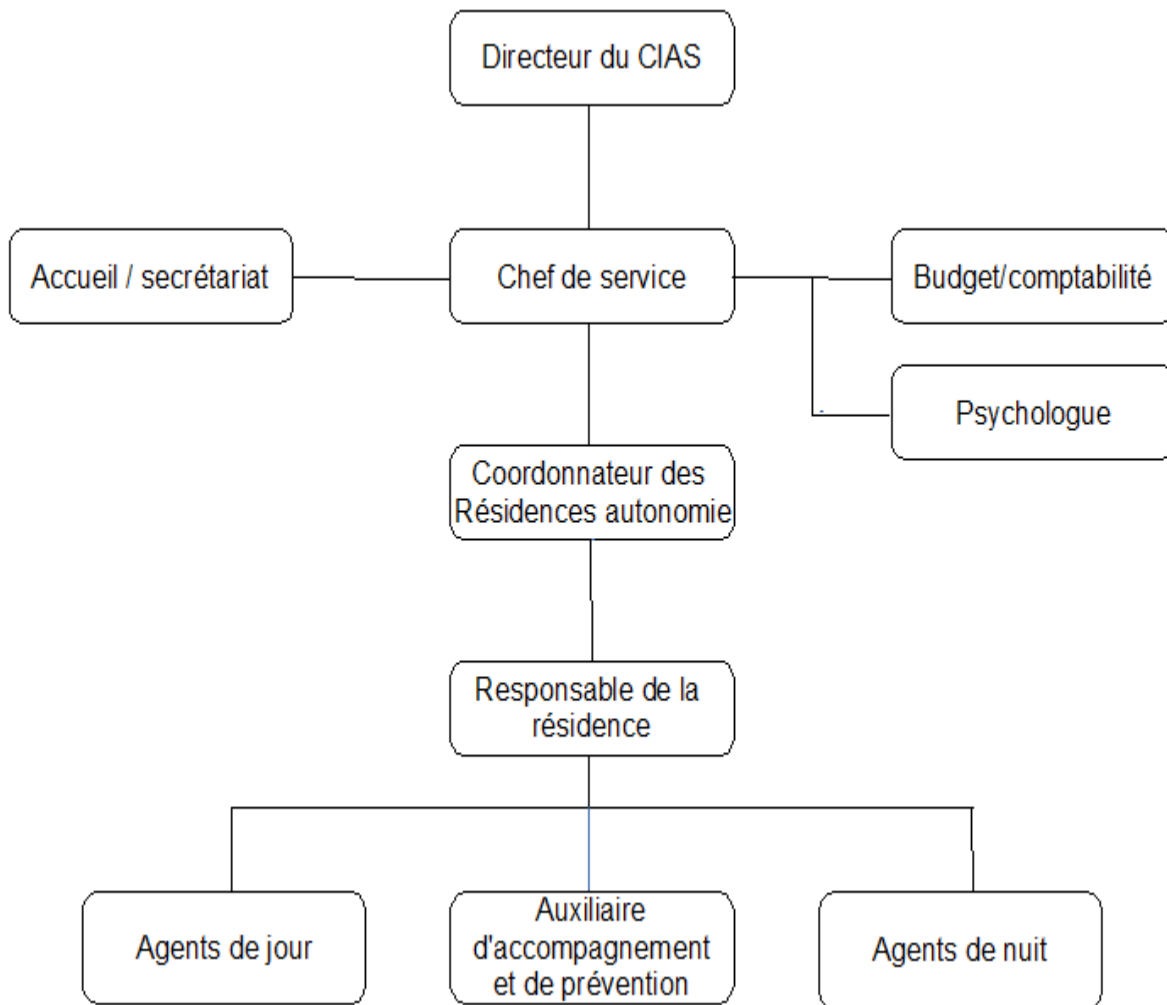
Des échanges ont lieu tous les ans au mois de juin à une rencontre organisée par l'ORPAC à l'étang des Noues.

### *c) La démarche Villes Amies des Aînés*

La résidence La Girardière en lien avec le CIAS s'inscrit également pleinement dans la démarche initiée par le réseau mondial et francophone " Villes Amies des Aînés ", portée par l'Agglomération du Choletais. Ce réseau accompagne les collectivités à l'adaptation de leurs territoires au vieillissement de la population à travers 8 thématiques transversales (l'habitat, les espaces extérieurs et bâtiments, l'autonomie, les soins et les services, les transports et la mobilité, la participation citoyenne et emploi, le lien social et la solidarité, la culture et les loisirs et l'information et la communication).

### III. Les professionnels et compétences mobilisées

#### 1) Organigramme



## 2) Les compétences et qualifications mobilisées

### a) Domaine du management et de la gestion

| Fonction                        | Missions  |
|---------------------------------|---|
| <b>Directeur du CIAS</b>        | <ul style="list-style-type: none"><li>• Impulser une dynamique managériale auprès des responsables d'établissements et services</li><li>• Être l'interface entre les élus et les responsables</li><li>• Veiller au bon équilibre budgétaire</li><li>• Apporter son expertise auprès des élus</li><li>• Appliquer les décisions votées</li></ul>   |
| <b>Chef du service domicile</b> | <ul style="list-style-type: none"><li>• Assurer la gestion, le suivi et le développement du service Adomi Facil, des résidences autonomie, des maisons d'animation et de l'accueil de jour les Magnolias</li><li>• Veiller à la gestion administrative et au suivi budgétaire des activités</li><li>• Coordonner l'action des agents placés sous son autorité</li><li>• Coordonner le fonctionnement des activités du service dans un souci de complémentarité et de cohérence afin d'assurer la meilleure qualité possible</li><li>• Assurer une veille du secteur en relation avec la direction</li><li>• Inscrire le service dans une pratique de réseau avec les différents acteurs médico-sociaux locaux</li></ul> |

### **Coordonnateur d'établissements**

- Assurer la coordination d'établissements sociaux et médico-sociaux en partenariat étroit avec le chef de service
- Coordonner l'équipe des différents responsables d'établissements
- Veiller à l'application des dispositions légales et réglementaires
- Veiller au bon fonctionnement des services
- Animer les structures

### **Responsable d'une résidence autonomie**

- Garantir le bon fonctionnement de sa structure
- Coordonner les relations avec les familles, les professionnels de santé et les intervenants à domicile
- Manager l'équipe en place
- Être vigilant au bien-être des résidents et au maintien de leur autonomie.

## *b ) Domaine de l'accompagnement et de l'aide à la personne*

### **Auxiliaire d'accompagnement et de prévention**

- Prévenir la perte d'autonomie des résidents
- Accompagner de façon personnalisée les résidents avec des ateliers collectifs

### **Agent social**

- Assister les personnes dans l'accomplissement des actes de la vie quotidienne (lever, toilettes, etc.) et la réalisation des travaux ménagers afin de maintenir leur autonomie

*c) Domaine médical et des soins infirmiers*

**Psychologue**

- Assurer l'accompagnement et le soutien psychologique des résidents et de leurs familles
- Participer à l'accueil et à l'intégration du résident
- Participer à la mise en place et au suivi du projet individualisé en lien avec l'équipe pluridisciplinaire
- Avoir un rôle de médiation dans la relation personne âgée, famille et équipe.

*d) Domaine de la maintenance*

**Agent de maintenance**

**Référent technique**

**Responsable de bâtiments**

- Être en charge du fonctionnement et de la maintenance technique des bâtiments
- Intervenir sur des pannes simples, des travaux d'amélioration et l'entretien des extérieurs
- Coordonner les interventions ponctuelles des techniciens extérieurs
- Assurer un rôle de prévention auprès des agents et des résidents pour les risques liés aux bâtiments ou en matière de sécurité incendie.

• **3) Le travail d'équipe**

Il doit tout d'abord être basé sur la communication tant verbale qu'écrite en ayant toujours en point de mire le résident.

Chaque agent doit être à l'écoute de chaque résident pour savoir discerner leurs besoins et pouvoir répondre à leurs attentes. Cette réponse doit s'appuyer sur les compétences techniques et humaines de l'équipe

4 réunions sont programmées dans l'année. Elles permettent d'échanger sur les pratiques

professionnelles, de transmettre des informations sur le fonctionnement de la résidence ainsi que sur les plannings.

Tous les mois, un point est effectué sur les dossiers des résidents où des problématiques ont été identifiées. Les échanges qui ont lieu dans un cadre prédéfini présentant toutes les garanties de discrétion. Les informations sont échangées dans le seul but d'organiser une prise en charge globale du résident.

Comme tout fonctionnaire, les agents sont soumis au droit de réserve.

#### **4) La formation**

Tous les ans les agents, lors de l'entretien professionnel, font leur demande de formation. Ces demandes sont ensuite étudiées et en fonction du nombre de personnes intéressées vont être mises en place soit en interne ou de manière individuelle.

Certaines formations sont imposées et organisées en interne comme " Sauveteur Secouriste du Travail ", " Mobilisations des personnes " , PAP.

#### **5) Le positionnement des professionnels à l'égard des résidents**

Les professionnels doivent faire preuve de bienveillance. Ils doivent également respecter le résident dans sa dignité.

Le résident doit être au cœur de leur préoccupation.

Les agents doivent être à l'écoute.

L'empathie, le partage et la considération sont des valeurs appliquées quotidiennement.

L'accompagnement du résident doit prendre en compte ses valeurs et non celles des professionnels.

#### **IV. Objectifs d'évolution, de progression et de développement**

##### **Méthodologie**

Un état des lieux de la résidence La Girardière a été réalisée pour identifier les problématiques et les enjeux.

Pour cela, une enquête de satisfaction a été distribuée à l'ensemble des résidents. Cette enquête a abordé les différentes thématiques en lien avec le fonctionnement de l'établissement :

- le cadre de vie,
- les prestations hôtelières,
- la vie sociale et citoyenne,
- le respect de l'intimité.

Dans un second temps, deux groupes de travail avec les agents de la résidence ont été mis en place sur deux thématiques transversales à toutes les prestations proposées :

- l'accueil correspondant autant à l'accueil des résidents qu'à celui de leurs familles, des nouveaux professionnels et des stagiaires,
- l'évolution du profil des résidents.

L'analyse des résultats de ces enquêtes et des groupes de travail a pu permettre de dégager des problématiques.

Des axes de travail se sont dégagés afin de répondre à ces problématiques.



## Axe 1 : S'adapter à l'évolution du profil des résidents

### 1er objectif stratégique :

#### Recueillir les besoins et demandes des résidents de façon régulière

#### Enjeux :

Au fil des années, le profil des personnes âgées accueillies en résidence autonomie évolue. La résidence adapte son fonctionnement et son organisation en fonction des demandes et des besoins de ses résidents. La décennie 2020-2030 est impactée par une véritable transition démographique liée à un important vieillissement de la population. La génération dite des " baby-boomers " va arriver à un âge avancé et donc potentiellement entrer en résidence autonomie. C'est une génération qui a connu de profondes mutations de société. Elle arrive donc en résidence autonomie avec de nouveaux besoins, de nouvelles demandes et de nouvelles habitudes.

Il convient donc de recueillir et d'identifier de façon régulière ces nouvelles demandes pour s'adapter à l'évolution des résidents et continuer à proposer un accompagnement adapté et personnalisé.

#### Modalités de mise en œuvre :

##### *Action 1 : diffuser une enquête de satisfaction régulièrement*

La loi 2002-2 recommande aux établissements et services médico-sociaux de diffuser une enquête de satisfaction auprès de ses résidents. Ces enquêtes permettent aux résidents d'exprimer leur avis sur l'établissement et leur prise en charge. Elles leur permettent également de faire remonter des problématiques rencontrées. La résidence se saisit des résultats pour améliorer le fonctionnement et l'accompagnement des personnes accueillies.

Le CIAS a construit trois enquêtes de satisfaction : une enquête générale et deux enquêtes thématiques (restauration et animation) qui permettront d'approfondir certaines problématiques. Trois enquêtes de satisfaction seront diffusées d'ici 2028.

##### *Action 2 : Développer les projets d'accompagnements personnalisés (PAP)*

Chaque résident accueilli est porteur d'un projet de vie personnel, avec ses désirs, ses ambitions, ses souhaits, ses illusions, ses compétences sociales, son histoire. Le projet d'accompagnement personnalisé, outil obligatoire de la loi 2002-2, permet au résident de rester acteur de son propre projet de vie. Il donne du sens à la vie en établissement en permettant au résident de se projeter encore dans son avenir.

Ce projet permet également aux agents de revaloriser les actes de la vie quotidienne, de favoriser la coordination des acteurs et de redonner du sens à la mission d'accompagnement des résidents.

Les PAP ont commencé à être déployés dans les résidences autonomie du CIAS en 2022. L'objectif est que tous les résidents de l'établissement se voient proposer un PAP. Il s'agit par la suite d'évaluer les PAP permettant de s'assurer régulièrement de la cohérence des objectifs avec les souhaits du résident. Un tableau nous permettra de suivre cette évolution. Ces PAP doivent être réévalués tous les ans.

## 2ème objectif stratégique :

### Adapter le fonctionnement de la résidence aux évolutions constatées

#### Enjeux :

Chaque génération de résidents amène des nouveaux modes de vie, des nouvelles habitudes. Les prestations proposées par la résidence et l'organisation des agents peuvent être impactées par ces changements.

Il s'agit pour la résidence de prendre en compte ces évolutions pour ne pas être en décalage avec les modes de vie, pouvant entraîner une frustration chez les résidents et une perte d'attractivité.

#### Modalités de mise en œuvre :

##### *Action 3 : réfléchir au passage à 19 h de l'horaire du repas du soir*

La résidence propose un horaire de dîner à 18 h 45. Cependant, certains résidents, par l'intermédiaire des enquêtes de satisfaction, se plaignent d'un horaire de repas trop tôt. Ce changement d'horaire aura un impact sur l'organisation du déroulement de la journée réalisée par les agents. Il s'agit donc d'entamer une réflexion sur une nouvelle organisation du travail qui permettra de respecter la demande des résidents.

##### *Action 4 : réfléchir sur l'accueil des personnes extérieures au repas*

Il s'agit d'ouvrir la résidence vers l'extérieur et proposer des services comme la restauration à des personnes vivant à domicile. Cela permet pour ces personnes de créer ou de maintenir des liens sociaux et d'avoir accès à un repas équilibré régulier tout en restant à leur domicile.

En raison des effectifs et du nombre de résident, la structure pourrait accueillir 4 personnes extérieures du lundi au samedi.

##### *Action 5 : réfléchir à l'accompagnement de nuit*

La présence des agents de nuit est indispensable pour assurer la sécurité des résidents 24 h/24. Il s'agit d'analyser toutes les solutions envisageables pour répondre aux difficultés actuelles de recrutement (travail de jour comme de nuit, contrat à 35 h, astreintes, etc.).

##### *Action 6 : réfléchir à un protocole d'astreinte administrative des responsables des résidences autonomie.*

Chaque responsable des résidences autonomie aurait une astreinte à tour de rôle pour gérer les problèmes de personnel et les événements exceptionnels. La personne aurait toutes les coordonnées des agents ainsi que les plannings des différentes résidences ce qui permettrait d'avoir une réponse rapide.

### *Action 7 : revoir la procédure des évènements indésirables*

Dès l'entrée dans l'établissement, il est remis à chaque résident une FSEI vierge (fiche de signalement d'évènement indésirable). Un classeur pour collecter les fiches de signalement est mis à disposition pour signaler tout évènement indésirable lorsque un dysfonctionnement est constaté dans l'enceinte de l'établissement. La fiche de signalement d'évènement indésirable (FSEI) est complétée par la personne constatant l'évènement et est transmise à la direction du CIAS. En fonction du degré de l'incident, il en existe 3 (mineur, modéré et majeur), la cellule d'analyse des FSEI propose les actions correctives à apporter à l'incident. Le responsable de la résidence informe les personnes concernées par les actions correctives à mettre en place et présente au CVS un bilan des mesures prises liées à l'évènement indésirable. Il a été constaté que lors d'incidents d'évènements mineurs, les fiches FSEI ne sont pas automatiquement saisies.

La communication doit être améliorée afin d'expliquer le fonctionnement des fiches d'évènements indésirables auprès des résidents et des agents. La responsable qui constate le dysfonctionnement propose systématiquement de remplir la fiche même en cas d'évènement mineur.

### 3ème objectif stratégique :

#### Communiquer avec l'entreprise de restauration pour améliorer la qualité des repas

#### Enjeux :

La question de la restauration est un enjeu central dans la vie quotidienne du résident. À travers les enquêtes de satisfaction, les résidents ont mis en évidence des problématiques sur la qualité des denrées proposées et leur quantité par rapport au prix proposé. Les agents sont les premiers témoins des retours des résidents. Eux-mêmes évoquent une baisse de la qualité des repas servis et parfois une baisse de la quantité.

La résidence va donc renforcer ses échanges avec l'entreprise de restauration pour faire remonter les constats du terrain et y apporter une réponse. Ces échanges permettront également de pouvoir continuer à s'adapter aux demandes des résidents sur les menus.

#### Modalités de mise en œuvre :

*Action 8 : mettre en place des fiches d'observations dans chaque résidence pour signaler les insatisfactions/changements.*

Suite aux nombreuses insatisfactions des résidents remontées aux agents, aux responsables des résidences et à la direction du CIAS, il a été décidé qu'à chaque anomalie constatée (changement de plats, problème de qualité, température des aliments, visuel du plat, etc.) l'agent en charge de la réception et de la restauration devra remplir une fiche d'observation, photo à l'appui si possible. Celle-ci devra comporter la date, le nom de la résidence impactée, et l'anomalie observée. La fiche d'observation sera transmise ensuite au Coordonnateur des résidences.

Chaque fiche d'observation est ensuite annotée dans un tableau mensuel comptabilisant toutes les insatisfactions liées au service de restauration. Ce tableau est par la suite transmis au service de restauration.

*Action 9 : mettre en place des réunions entre professionnels avec le service de restauration*

Il est essentiel pour assurer une continuité de qualité des repas fournis, de planifier des réunions mensuelles entre le service de restauration (directeur, diététicienne), le coordonnateur des résidences et les responsables de chaque résidence. L'instauration d'un dialogue permanent permettra d'éviter des erreurs, des conflits et permettra une meilleure compréhension des résidents devant les difficultés que peut rencontrer le service de restauration.

*Action 10 : inviter régulièrement l'entreprise de restauration au moment du repas*

Il s'agit de permettre aux résidents d'échanger avec les interlocuteurs de l'entreprise de restauration dans l'objectif d'exprimer leurs points de vue sur les menus proposés. Le directeur du service de restauration sera sollicitée pendant les temps de repas des résidents, mais aussi par des visites programmées du site du service de restauration. Cela permettra de voir concrètement toute

l'organisation liée à la préparation des repas.

*Action 11 : relancer la commission restauration*

Il s'agit d'organiser au moins une fois par an avec le prestataire une commission en présence du prestataire, des élus, des représentants des résidents, des bénéficiaires du portage, des adhérents des maisons d'animation pour échanger sur les attentes de chacun.

## 4ème objectif stratégique :

### Renouveler et adapter les animations

#### Enjeux :

La résidence a l'obligation de proposer des animations intérieures et extérieures et des activités de préventions. Ces activités sont diversifiées et adaptées aux personnes âgées de manière à maintenir voire améliorer les capacités des personnes, entretenir un échange avec et entre les résidents, établir des liens avec l'extérieur, favoriser les échanges intergénérationnels, permettre aux résidents de se rendre en ville, etc.

Les enquêtes de satisfaction ont révélé une faible participation des résidents et un décalage entre les animations proposées et les attentes des résidents.

L'arrivée de nouveaux résidents plus jeunes amènent une nouvelle dynamique dans l'établissement. Ils sont plus actifs et plus autonomes et sont d'ailleurs peu assidus aux animations proposées, car ils organisent leurs sorties de leur côté. Quand ils participent, ils prennent des initiatives, proposent de nouvelles activités et modernisent celles existantes.

Il s'agit donc pour la résidence de renouveler ses animations et de les réadapter à sa population pour rester en accord avec l'évolution des résidents.

#### Modalités de mise en œuvre :

*Action 12 : Préparer les sorties en veillant à analyser les difficultés en amont afin de mieux informer les résidents sur les conditions des sorties extérieures (marche, accessibilité, etc.)*

Certaines sorties extérieures peuvent présenter des difficultés (accessibilité, temporalité, conditions climatiques, etc.) pour des personnes en situation de fragilité physique et/ou mentale. Ces difficultés peuvent entraîner des écarts d'autonomie plus ou moins importants entre les résidents occasionnant frustration et sentiment d'échec.

Il s'agit donc de donner aux résidents toutes les informations nécessaires pour prendre leur décision sur une participation ou non à la sortie.

Chaque accompagnateur doit être informé des difficultés des résidents à accompagner. Il s'agit également de prévoir dans le planning de la journée le temps pour monter et descendre des véhicules et les temps de passage aux toilettes.

*Action 13 : mettre en place une boîte à idées.*

Elle permettrait de renouveler les animations plus rapidement.

*Action 14 : diversifier les lieux d'affichage*

Le programme des animations est affiché et diffusé aux résidents bien en amont de l'organisation de l'activité. Cependant, il est arrivé à certains résidents d'oublier de se rendre à l'animation. Ils souhaiteraient donc des rappels oraux réguliers et notamment au moment du repas du midi avant l'activité proposée.

*Action 15 : relancer le projet de balnéothérapie*

Il s'agit de mettre en place le projet Balnéo dans le cadre de l'atelier relaxation-détente. Cette demande a été exprimée lors du recueil des souhaits dans le cadre des PAP. Ce projet permettrait au résident qui le souhaite de profiter d'un moment relaxant.

*Action 16 : mettre en place de l'atelier " yoga du rire "*

Il s'agit de mettre en place un atelier accessible à tous et adapté. Il se pratique en groupe et apporte dynamisme et optimisme. C'est un moment d'apaisement qui favorise l'esprit de convivialité et de bienveillance.

**5ème objectif stratégique :**

**Impliquer les résidents à la vie de l'établissement**

**Enjeux :**

Les résidents doivent être pleinement acteurs de la vie de l'établissement. Il s'agit donc de renforcer leur participation à travers de nouveaux outils et de nouveaux modes de communication.

**Modalités de mise en œuvre :**

*Action 17 : Mettre en place des réunions avec les résidents, leurs familles et le personnel*

Il s'agit de mettre en place deux fois par an des réunions avec le personnel, les résidents et les familles sur des thèmes qui auront été choisis en amont par les résidents.



## 6ème objectif stratégique :

### Impulser une nouvelle dynamique dans la relation avec les familles

#### **Enjeux :**

Les familles sont des alliés importants pour la résidence. Elles sont impliquées activement dans le projet de vie du résident.

Cependant, les agents ont pu constater une diminution des liens avec la famille, notamment depuis la pandémie du COVID. Elles semblent moins présentes et moins disponibles. Elles ne sollicitent les agents que " quand il y a un problème ". Il s'agit donc de renouveler les liens avec la famille pour garder le lien de confiance avec les agents.

#### **Modalités de mise en œuvre :**

##### *Action 18 : réfléchir à la création d'un site*

La création d'un site permettrait de communiquer les différentes animations proposées par la résidence.

##### *Action 19: Proposer aux familles une rencontre annuelle avec la responsable de la résidence et les agents*

Il s'agit de proposer aux familles deux fois par an une rencontre au sein de la résidence pour échanger autour de thèmes déterminés par avance.

##### *Action 20 : inviter les familles à participer aux repas exceptionnels et aux repas à thème*

Plusieurs repas à thèmes sont proposés à destination des résidents. Il s'agit de proposer aux familles d'y participer permettant plus d'échanges avec les agents et de maintenir les liens sociaux des résidents.

## Axe 2 : replacer la résidence dans son contexte environnemental et institutionnel

### 7ème objectif stratégique :

#### Intégrer l'établissement à la vie de la commune

#### Enjeux :

Le principe d'un établissement ouvert sur son environnement extérieur garantit aux résidents une participation à la vie sociale et un accès aux services présents dans la commune. Cette ouverture de l'établissement est devenue indispensable pour permettre aux personnes accueillies de créer, maintenir et/ou de restaurer des liens sociaux et familiaux, et d'exercer leur citoyenneté.

Il s'agit pour la résidence La Girardière de devenir un acteur actif et reconnu du quartier de son implantation.

#### Modalités de mise en œuvre :

*Action 21 : organiser des manifestations avec le voisinage (fête des voisins, chasse aux œufs, etc.)*

Pour s'intégrer pleinement dans la commune où elle est située, la résidence La Girardière doit établir un lien avec le voisinage. Il s'agit donc d'organiser des manifestations festives au sein de l'établissement.

*Action 22 : ouvrir les animations et actions de prévention aux personnes âgées résidents à l'extérieur*

Il s'agit pour la résidence d'accueillir des personnes âgées vivant à proximité aux activités et animations de la structure. Cela permet à ces personnes d'éviter un isolement à domicile et de créer du lien avec des personnes de la résidence. Cela peut également permettre d'avoir un premier lien avec la structure si un projet d'emménagement est identifié.

## 8ème objectif stratégique :

### Développer les échanges inter-CIAS

#### Enjeux :

La résidence La Girardière est gérée par le CIAS. Ce dernier gère 3 EHPAD, 5 résidences autonomie, un service à domicile, 6 maisons d'animations et un accueil de jour. Depuis sa création, le CIAS s'est donné l'objectif d'harmoniser les pratiques et de renforcer les liens entre ses structures et services. Ainsi, les responsables des résidences autonomie, des maisons d'animations, du service Adomi Facil et des EHPAD travaillent régulièrement ensemble et des procédures communes ont été mises en place. Il est donc important de continuer ce travail à travers différents projets (animations, procédures, etc.).

Il s'agit pour la résidence La Girardière de s'inscrire dans l'objectif du CIAS à travers des actions en lien avec les autres structures et services du CIAS.

#### Modalités de mise en œuvre :

*Action 23: créer des outils entre les établissements et services du CIAS (Parcours CIAS, etc.) et faire vivre ceux existants.*

Le CIAS tend à renforcer les échanges entre les établissements et services du CIAS dans l'objectif d'harmoniser les pratiques et de fluidifier le parcours de ses bénéficiaires.

Il s'agit donc pour la résidence de s'inscrire dans cet objectif en se saisissant des outils créés et de développer ses liens avec les autres établissements et services du CIAS.

*Action 24 : mutualiser les ressources matérielles avec les autres établissements*

La résidence La Girardière possède ses propres ressources matérielles (jeux, livres, etc.), qui ne sont parfois qu'utilisées ponctuellement. Il est parfois inutile de multiplier pour chaque établissement une même ressource matérielle. Il s'agit donc de les mutualiser avec les autres établissements et services du CIAS pour répondre à l'ensemble des demandes des bénéficiaires du CIAS.

*Action 25 : participer à des activités en commun*

Les établissements et services du CIAS organisent des animations et/ou des sorties extérieures en commun. Ces temps conviviaux et parfois festifs permettent aux résidents de créer des liens avec les résidents des autres établissements.

Il s'agit pour la résidence de continuer à participer activement à ces événements.

*Action 26 : visiter les anciens résidents dans les EHPAD du CIAS.*

Dans la continuité de l'accompagnement, ces visites permettraient d'entretenir le lien et d'améliorer l'image des EHPAD.

*Action 27 : réfléchir à l'achat d'un véhicule adapté.*

Certains résidents, qui sont autonomes dans les gestes de la vie quotidienne, se déplacent en fauteuil roulant et malheureusement ne peuvent pas monter dans le véhicule actuel.

## 9ème objectif stratégique :

### Entretien des parties extérieures

#### **Enjeux :**

Les parties extérieures constituent une part importante du cadre de vie de la résidence La Girardière et sont importantes dans l'accueil des résidents et de leurs familles. Les résidents apprécient l'esthétisme extérieur de leur structure. Par le biais des enquêtes de satisfaction, les résidents ont évoqué cependant un manque d'entretien des parties extérieures.

#### **Modalités de mise en œuvre :**

*Action 28 : proposer aux résidents de participer à l'entretien des parties extérieures*

Les agents sollicitent beaucoup les agents de la structure pour entretenir les végétaux et sont parfois très exigeants. Il s'agit donc pour la résidence de proposer aux résidents le souhaitant de participer à l'entretien des parties extérieures sans demander l'autorisation au préalable.

*Action 29 : mise en place d'atelier/animation jardinage*

Pour embellir la résidence et répondre aux demandes des résidents appréciant le jardinage, la résidence va mettre en place des ateliers jardinage. Un atelier permettrait un échange de connaissances et une régularité d'entretien.

## 10ème objectif stratégique :

### Développer les partenariats

#### Enjeux :

Pour développer ses prestations en faveur de ses résidents, La résidence La Girardière s'inscrit en complémentarité avec d'autres acteurs du territoire et a développé des partenariats avec différents organismes et associations locales. L'objectif est d'apporter une réponse aux demandes et besoins des résidents en allant chercher des ressources à l'extérieur lorsque la résidence ne peut apporter cette réponse elle-même. Les partenariats permettent ainsi de créer de nouveaux projets ou de mutualiser les ressources existantes.

#### Modalités de mise en œuvre :

##### *Action 30 : développer un partenariat avec la ludothèque*

Le jeu favorise la sociabilisation et l'intégration au sein de l'établissement. Il permet de rompre l'isolement et de créer du lien entre les résidents mais aussi avec les agents en partageant ensemble un moment de détente. La Ludothèque propose des animations autour du jeu et le prêt de nouveaux jeux pour les résidents. La planification d'une rencontre entre la ludothèque et la résidence permettra de planifier l'organisation de ces animations et les modalités de prêts.

##### *Action 31 : développer un partenariat avec le relais petite-enfance.*

À travers ce partenariat, il s'agit de proposer des temps d'échange avec les enfants et les assistantes maternelles à travers des jeux, de la lecture ou un promenade.

##### *Action 32 : développer un partenariat avec Pomme Cannelle.*

À l'occasion d'une promenade, il s'agit de rendre visite aux enfants et partager des moments conviviaux.

##### *Action 33 : développer un partenariat avec la médiathèque*

Des résidents ont exprimé le souhait de se rendre à la Médiathèque. Dans le cadre du partenariat avec le Relais Petite-Enfance des visites seront organisées pour un moment de lecture ou de musique

##### *Action 34 : développer le partenariat avec le Centre Social Horizon pour la communication au niveau du quartier.*

Il s'agit de diffuser dans la résidence les différentes animations proposées par le centre Social Horizon

*Action 36 : développer le partenariat avec le foyer des Hirondelles afin d'échanger sur la prise en charge des personnes en situation de handicap mental.*

Il s'agit d'inviter les résidents du Foyer des Hirondelles à partager des moments festifs comme par exemple la " fête de la musique " .

## 11ème objectif stratégique :

### Communiquer sur le projet d'établissement

#### Enjeux :

Le projet d'établissement est un document de référence qui formalise officiellement la pratique de la résidence La Girardière et qui pose le cadre d'intervention de travail et permet de s'accorder sur les valeurs et le sens de sa mission.

Le projet d'établissement a vocation à être pour les cinq prochaines années un document stratégique et un support de travail pour tous les agents de la résidence La Girardière.

Pour que les agents se saisissent pleinement du projet d'orientation présent dans ce document, il est impératif de bien leur communiquer son contenu et de leur en faciliter l'accès.

#### Modalités de mise en œuvre :

##### *Action 37 : mettre en place des fiches actions*

Une fiche-action définit avec précision toute l'organisation de l'action ou d'une partie de cette dernière. Il doit y être listé toutes les phases, les étapes qui devront être accomplies dans la conduite de l'action.

C'est un outil indispensable durant la phase d'intervention, car elle permet au pilote de l'action qui va l'utiliser d'être guidé, aidé dans son action.

Il s'agit donc de créer une fiche-action pour chaque action listée et de faire un suivi régulier de ces fiches.

##### *Action 38 : réaliser une évaluation annuelle*

Le projet d'établissement est un document de travail qui s'étale sur 5 ans. Les actions définies dans ce projet doivent donc être mises en place durant cette période et être évaluées au moment du renouvellement du projet d'établissement. Il s'agit donc de mettre en place un suivi régulier des actions proposées avec un temps annuel organisé avec le coordonnateur d'établissement et le chef de service pour faire un point sur les actions menées.

##### *Action 39 : mettre le projet d'établissement à disposition des différents acteurs (agents, résidents, etc.)*

Il est indispensable que le projet d'établissement soit accessible à l'ensemble des agents et acteurs extérieurs de la résidence pour en faciliter son appropriation.

Le projet d'établissement sera proposé selon plusieurs modalités de supports comme par exemple :

- réunion d'informations,
- transmission d'un document papier,
- site internet de l'Agglomération.



Action 40 : présenter le projet d'établissement lors d'une réunion à l'ensemble des résidents et aux familles des résidents qui le souhaitent.

Par cette présentation, il s'agit d'informer les résidents et les familles des divers projets d'action à mener dans les cinq ans à venir.

## Axe 3 : accompagner les agents pour continuer à améliorer la qualité de travail et obtenir une meilleure reconnaissance

### 12ème objectif stratégique :

#### Accompagner les nouveaux agents

#### Enjeux :

Les résidences autonomie peinent à recruter et fidéliser les nouveaux agents. Ces derniers sont souvent des personnes en situation de reconversion professionnelle.

Quand un nouvel agent est recruté, il est important de pouvoir l'accompagner dans ses nouvelles missions et l'aider à s'intégrer dans l'équipe en place.

#### Modalités de mise en œuvre :

##### *Action 41 : formaliser les étapes d'accueil du nouvel agent*

La résidence a déjà une procédure d'accueil d'un nouvel agent, mais elle n'est pas formalisée par écrit. Il est important de rédiger les procédures, mettant à l'écrit ce que l'on fait ou qui doit être fait, afin de le faire constamment appliquer.

##### *Action 42 : faire un premier bilan à 7 jours*

Le responsable de la résidence organisera une rencontre avec le nouvel agent 7 jours après son arrivée dans la structure. Cette rencontre permettra de faire un premier bilan avec cet agent, d'identifier d'éventuelles problématiques et de proposer des solutions pour y remédier.

### 13ème objectif stratégique :

#### Remonter les animations/activités réalisées par les agents

#### **Enjeux :**

Les établissements pour personnes âgées jouissent d'une image négative à l'extérieur. Pourtant, les résidences autonomie proposent de nombreuses animations et sorties extérieures à leurs résidents. Ces animations sont proposées par les agents qui cherchent toujours de nouvelles idées. L'objectif est de remonter ces activités pour les communiquer à un public extérieur.

#### **Modalités de mise en œuvre :**

*Action 43 : remplir régulièrement le tableau " temps forts "*

Un tableau a été créé pour faire remonter toutes les activités et sorties proposées par la résidence. Il s'agit de le remplir régulièrement .

*Action 44 : sélectionner des animations pour les communiquer plus largement (acteurs mag, synergences, etc.)*

Si toutes les animations et activités proposées par la résidence sont intéressantes à communiquer, certaines d'entre elles sont innovantes. Il s'agit donc de les identifier et de les communiquer à un public extérieur.

## 14ème objectif stratégique :

### Favoriser un accès aux agents à la formation

#### Enjeux :

La formation continue repose sur l'obligation, pour les employeurs, de participer au financement de la formation continue des salariés, et sur le droit, pour ces derniers, à se former sur leur temps de travail. Outre cette obligation, la formation est un enjeu majeur pour le CIAS, car le secteur médico-social évolue constamment au rythme de l'évolution du profil de ses bénéficiaires.

#### Modalités de mise en œuvre :

##### *Action 45 : former les agents aux pathologies psychiatriques*

Les agents constatent une arrivée plus fréquente de personnes atteintes de troubles psychiatriques. Les agents ne connaissent pas ces pathologies et se retrouvent en difficultés quand une personne entre " en crise ", générant de l'anxiété. Ils souhaitent pouvoir se former pour accompagner au mieux ces personnes. La collectivité a déjà élaboré un plan pluriannuel de formation à destination des agents.

##### *Action 46 : former les agents au handicap mental*

Les personnes handicapées mentales vieillissent également et en raison d'un manque de structures adaptées, certaines emménagent en résidence autonomie. Ce sont souvent de jeunes retraités actifs qui avaient l'habitude d'être beaucoup stimulés dans leur ancien lieu de vie et les agents se retrouvent en difficultés pour les occuper et les accompagner. Ils souhaitent donc également se former sur ces handicaps.

##### *Action 47 : développer la formation continue inter-résidences*

À travers leur poste, quotidiennement les agents peuvent être confrontés à des difficultés dans la prise en charge de leurs résidents. La mise en place d'une formation continue permet d'échanger avec des collègues de résidences différentes sur des pratiques professionnelles communes.

##### *Action 48 : Maintenir et actualiser des compétences des agents à la sécurité au travail (SST PSC1)*

Différents textes de loi obligent les employeurs à former leurs agents dans le domaine de la prévention et du secourisme.

Dans ce cadre, la Collectivité a fait le choix de former, mais aussi de maintenir à jour les compétences de ses agents en Sauveteurs Secourismes au Travail. La réglementation actuelle fixe comme objectif un taux de 80 % d'agents formés aux gestes de premiers secours. Les résidences autonomies ont atteint ce seuil des 80%, voir 100% dans certaines résidences.

En effet et particulièrement au sein de la résidence, les agents sont souvent confrontés à des

situations d'urgence à gérer avec des résidents. Il est important de maintenir et actualiser ces compétences pour continuer à avoir une prise en charge rapide d'un résident ou d'un agent

*Action 49 : développer les formations liées aux difficultés rencontrées par le personnel.*

En complément des formations sur des thèmes principaux, les agents doivent s'adapter à différents profils de résidents et se former à de nouvelles problématiques recensées.

## 15ème objectif stratégique :

### Accompagner les stagiaires dans leur projet professionnel

#### Enjeux :

Aujourd'hui, les stagiaires sont des acteurs " clés " du système de formation dans un secteur où le manque de personnel se fait sentir au quotidien. C'est l'opportunité pour nos agents de pouvoir leur transmettre un savoir-faire et un savoir-être. Ainsi, ils pourront développer leur potentiel et devenir par la suite, un éventuel futur agent au sein de la résidence.

Cependant, il a été observé pendant les périodes de stage de nombreuses difficultés rencontrées par les stagiaires et agents. Celles-ci peuvent être personnelles, relationnelles et professionnelles. Il est important pour une meilleure continuité de formation de remédier à cela. L'objectif est de trouver des solutions pour garantir un suivi de stage de qualité et ainsi développer diverses compétences au travail.

#### Modalités de mise en œuvre :

*Action 50 : revoir la procédure de stage.*

Il est important pour assurer une meilleure qualité de formation de privilégier un seul stagiaire par période sur l'établissement. En effet, il a été constaté que l'accompagnement n'était pas optimal et pouvait générer des complications lorsque les stagiaires étaient acceptés en nombre sur des périodes similaires.

Il est donc nécessaire de mettre en place un rendez-vous entre le responsable de la résidence et le candidat afin de valider la période de stage souhaitée.

*Action 51 : désigner un référent stage pour chaque stagiaire accueilli*

Par ailleurs, pour instituer un meilleur dialogue et créer un climat de confiance, un référent sera assigné au stagiaire pendant son stage dans la résidence. Un temps hebdomadaire sera fixé chaque semaine entre le stagiaire et son référent pour faire un point sur son travail et évoquer les difficultés qu'il peut rencontrer.

Le référent de stage doit relayer succinctement les différents points abordés à la responsable de la résidence chaque semaine.

*Action 52 : éditer des documents d'information sur le CIAS.*

Les stagiaires nous demandent souvent des documents comme des plans, un organigramme, etc. Il s'agit donc de créer un document qui serait remis à chaque stagiaire à son arrivée.

*Action 53 : réaliser un bilan avec le professeur référent/stagiaire/responsable de résidence*

À l'issue du stage, un bilan sera fait en présence de la responsable de la résidence, du stagiaire et du professeur référent.

## V. Plan d'actions

| Axes de travail  | Objectifs stratégiques  | Actions   | Temporalités               | Pilote                       |
|--|---|---|----------------------------|------------------------------|
| <b>S'adapter à l'évolution du profil des résidents</b> | Recueillir les besoins et demandes des résidents de façon régulière | Diffuser une enquête de satisfaction tous les ans et par thème              | Tous les ans jusqu'en 2028 | Chef de service domicile     |
|  |   | Développer les projets d'accompagnements personnalisés                      | 2023-2028                  | Responsable de la résidence  |
|  | Adapter le fonctionnement de la résidence                           | Réfléchir au passage à 19 h de l'horaire du repas du soir                   | 2023                       | Direction du CIAS            |
|  |   | Réfléchir sur l'accueil des personnes extérieures au repas                  | 2024                       | Responsable de la résidence  |
|  |   | Revoir la procédure des événements indésirables FSEI                        | 2024                       | Coordonnateur des résidences |
|  |   | Réfléchir à l'accompagnement de nuit  | 2024-2025                  | Direction du CIAS            |
|  |   | Réfléchir à un protocole d'astreinte administrative week-end et jour fériés | 2024-2025                  | Chef du service à domicile   |
|  |   | Mettre en place des réunions avec le service de restauration.               | 2023                       | Coordonnateur des résidences |

|  |   |  |      |                              |
|--|---|--|------|------------------------------|
|  |   |  |      | autonomie                    |
|  | Communiquer avec l'entreprise de restauration pour améliorer la qualité des repas | Mettre en place des fiches d'observations pour signaler les insatisfactions/changements.   | 2023 | Coordonnateur des résidences |
|  |   | Inviter régulièrement l'entreprise de restauration au moment du repas  | 2023 | Coordonnateur des résidences |
|  |   | Relancer la commission restauration  | 2024 | Responsable de la résidence  |
|  | Renouveler et réadapter les animations  | Préparer les sorties en veillant à analyser les difficultés en amont afin de mieux informer les résidents sur les conditions des sorties extérieures (marche, accessibilité, etc.) | 2023 | Responsable de la résidence  |
|  |   | Mettre en place une boîte à idées  | 2025 | Responsable de la résidence  |
|  |   | Diversifier les lieux d'affichage  | 2023 | Responsable de la résidence  |
|  |   | Relancer le projet Balnéothérapie.   | 2024 | Responsable de la            |



|  |   |   |      |                             |
|--|---|---|------|-----------------------------|
|  |   |   |      | Résidence                   |
|  |   | Mettre en place de l'atelier « yoga du rire »   | 2023 | Responsable de la Résidence |
|  | Impliquer les résidents à la vie de l'établissement   | Mettre en place des réunions avec les résidents, leurs familles et le personnel                           | 2023 | Responsable de la Résidence |
|  | Impulser une nouvelle dynamique dans la relation avec les familles. Valoriser le rôle des familles. | Réfléchir à la création d'un site internet (facebook, whatsapp, etc.)                                     | 2026 | Responsable de la résidence |
|  |   | Proposer aux familles une rencontre annuelle avec responsable de résidence et agents                      | 2024 | Responsable de la Résidence |
|  |   | Inviter les familles à participer aux repas exceptionnels et aux soirées à thème                          | 2024 | Responsable de la Résidence |
| <b>Replacer la résidence dans son contexte environnement et institutionnel</b> | Intégrer l'établissement à la vie de quartier   | Organiser des manifestations avec le voisinage (fête des voisins, chasse aux œufs, etc.)                  | 2024 | Responsable de la Résidence |
|  |   | Ouvrir plus largement les animations et actions de prévention aux personnes âgées résidents à l'extérieur | 2023 | Responsable de la résidence |

|  |                                    |   |      |                              |
|--|------------------------------------|---|------|------------------------------|
|  | Développer les échanges inter-CIAS | Créer des outils entre les établissements et services du CIAS (Parcours CIAS, etc.) et faire vivre les outils existants | 2026 | Direction du CIAS            |
|  |                                    | Réfléchir à la mutualisation du matériel  | 2024 | Coordonnateur des résidences |
|  |                                    | Réfléchir à la participation à des activités en commun entre résidences   | 2024 | Responsable de la Résidence  |
|  |                                    | Visiter les anciens résidents dans les EHPAD du CIAS  | 2028 | Responsable de la Résidence  |
|  |                                    | Réfléchir à l'achat d'un véhicule adapté  | 2025 | Direction CIAS               |
|  | Entretenir les parties extérieures | Proposer aux résidents de participer à l'entretien des parties extérieures  | 2023 | Responsable de la Résidence  |
|  |                                    | Création d'un atelier animation jardinage   | 2023 | Responsable de la Résidence  |
|  | Développer les partenariats        | Développer un partenariat avec la ludothèque.   | 2023 | Responsable de la Résidence  |
|  |                                    | Développer le partenariat avec le relais petite-enfance   | 2024 | Responsable de la Résidence  |

|  |   |   |           |                              |
|--|---|---|-----------|------------------------------|
|  |   |   |           |                              |
|  |   | Développer le partenariat avec Pomme Cannelle   | 2025      | Responsable de la Résidence  |
|  |   | Développer le partenariat avec la médiathèque   | 2025      | Responsable de la Résidence  |
|  |   | Développer le partenariat avec le Centre Social Horizon pour la communication au niveau du quartier | 2023      | Responsable de la Résidence  |
|  |   | Développer le partenariat avec le foyer des Hirondelles   | 2024      | Responsable de la Résidence  |
|  | Communiquer sur le projet d'établissement | Mettre en place des fiches actions  | 2023      | Coordonnateur des résidences |
|  |   | Faire une évaluation annuelle   | 2023-2028 | Chef du service domicile     |
|  |   | Mettre le projet d'établissement à disposition des différents acteurs (agents, résidents, etc.)     | 2023      | Responsable de la Résidence  |
|  |   | Présenter le projet d'établissement lors  | 2023      | Responsable de la            |

|  |  |  |           |                              |
|--|--|--|-----------|------------------------------|
|  |  | d'une réunion à l'ensemble des résidents et aux familles des résidents qui le souhaitent         |           | Résidence                    |
| <b>Accompagner les agents pour continuer à améliorer la qualité de travail et obtenir une meilleure reconnaissance</b> | Accompagner les nouveaux agents                            | Formaliser les étapes d'accueil du nouvel agent  | 2024      | Responsable de la Résidence  |
|  |  | Faire un premier bilan à 7 jours   | 2023      | Responsable de la résidence  |
|  | Remonter les animations/activités réalisées par les agents | Remplir régulièrement le tableau " temps forts "   | 2023      | Responsable de la résidence  |
|  |  | Sélectionner des animations pour les communiquer plus largement (acteurs mag, synergences, etc.) | 2024      | Responsable des animations   |
|  | Favoriser l'accès des agents à une formation               | Former les agents aux pathologies psychiatriques   | 2023-2024 | Coordonnateur des résidences |
|  |  | Former les agents au handicap mental   | 2026      | Coordonnateur des résidences |
|  |  | Développer la formation continue inter résidences  | 2025      | Coordonnateur des résidences |
|  |  | Maintenir et actualiser des compétences  | 2023-2028 | Coordonnateur des            |

|  |   |  |      |  |
|--|---|--|------|--|
|  |   | des agents à la sécurité au travail (SST PSC1)                                   |      | résidences                             |
|  |   | Développer les formations liées aux difficultés rencontrées par le personnel.    | 2023 | Chef du service à domicile             |
|  | Accompagner les stagiaires dans leur projet professionnel | Revoir la procédure de stage.  | 2023 | Coordonnateur des résidences autonomie |
|  |   | Désigner un référent stage pour chaque stagiaire accueilli                       | 2023 | Responsable de la Résidence            |
|  |   | Éditer des documents d'information sur le CIAS                                   | 2023 | Responsable de la résidence            |
|  |   | Réaliser un bilan avec le professeur référent/Stagiaire/Responsable de résidence | 2023 | Responsable de la Résidence            |