

Résidence La Grande Fontaine



**PROJET
D'ÉTABLISSEMENT**

**2023
2028**

Table des matières

I. Présentation de la résidence.....	4
1) Qu'est ce qu'une résidence autonomie ?.....	4
2) La résidence Grande Fontaine.....	4
a) Repères historiques.....	4
b) Architecture.....	5
c) Le public accueilli et son entourage.....	5
c1. Caractéristiques du public.....	5
c2. La participation des usagers.....	6
c2.1 Les projets personnalisés.....	6
c2.2 Les enquêtes de satisfaction.....	6
c2.3 Le Conseil de la Vie Sociale (CVS).....	6
c3. La place de l'entourage.....	7
3) Le CIAS : organisme gestionnaire.....	7
a) Présentation du CIAS du Choletais.....	7
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
c) Prestations facultatives mises en œuvre.....	15
2) Organisation interne de l'offre de service.....	16
a) Les modalités d'admission.....	16
b) Les moyens matériels.....	17
c) Les moyens financiers.....	17
3) L'ancrage dans le territoire : partenariats et ouvertures.....	18
a) un réseau partenarial important.....	18
b) L'échange intergénérationnel.....	18
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.....	24
IV. Objectifs d'évolution, de progression et de développement.....	25

I. Présentation de la résidence

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 Grande Fontaine

a) Repères historiques

1980 : ouverture de la résidence autonomie.

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, prend la gestion des établissements sociaux et médico-sociaux publics, présents sur le territoire, à destination des aînés.

2012 : Le CIAS est créé et la gestion des établissements et services publics médico-sociaux en faveur des aînés, dont la résidence Grande Fontaine, lui est transférée par l'Agglomération.

2012 : création du restaurant scolaire dans le sous-sol du bâtiment.

2016 : fin de la cuisine centrale et début du passage Sodexo.

2019 : rachat des bâtiments à Maine et Loire Habitat par l'Agglomération du Choletais 2021 : rénovation des pavillons.

b) Architecture

un bâtiment central comprend :

- 35 appartements, situés sur un niveau (accessible par un ascenseur). Les appartements se trouvent disposés autour d'un espace patio paysagé. Ils disposent d'un rez-de-jardin ou d'un balcon, leur surface est de 30 m² à 50 m²,
- des espaces communs : couloirs de distribution, un accueil (hall, secrétariat, bureau de direction), une pièce de vie (lieu à la fois de restauration et pièce de vie pour les activités de loisirs), une mezzanine, un oratoire, une chambre de veille,
- des espaces techniques pour la restauration (une cuisine, un espace buanderie, un espace repas), au sous-sol des vestiaires.

Un ensemble de 20 pavillons (50 m²) a bénéficié d'une rénovation totale en 2021. Ceux-ci sont disposés par bloc de 3 autour du bâtiment central et disposent tous d'un jardin.

Un joli parc arboré est visible autour de la résidence. La résidence est implantée à 300 mètres du centre du bourg, proposant des commerces de proximité (boulangerie, boucherie, poste, mairie, bibliothèque, pharmacie, salon de coiffure, etc.). Une grande surface se trouve à 1,5 km.

Une maison médicale à proximité de la résidence dispose de professionnels paramédicaux (kiné, infirmiers, réflexologue, etc.).

c) Le public accueilli et son entourage

c1. Caractéristiques du public

La moyenne d'âge des résidents est de 86 ans et s'étale de 60 ans à 98 ans.

75 % des résidents sont des femmes. La durée moyenne de séjour est de 3 ans et demi. 49 personnes viennent du Maine-et-Loire dont 22 de la commune du May-sur-Èvre.

Depuis la mise en place de la plateforme Viatrajectoire, et depuis la période de Covid, la liste d'attente a fortement diminué.

Les facteurs d'entrée en résidence ont beaucoup évolué ces dernières années. Premièrement, les résidents arrivent de plus en plus tardivement en terme d'âge. Ils présentent parfois même un début de perte d'autonomie (pas de véhicule, besoin d'accompagnement dans la vie quotidienne, utilisation du service restauration midi et soir, etc). Un autre facteur est la présence du conjoint à l'EHPAD voisin. Les résidents moins âgés ont un profil psychiatrique ou sont en situation d'isolement. Ils sont souvent sous tutelle et curatelle.

En raison de l'éloignement géographique, il est noté des familles moins présentes et donc moins impliquées pour participer à la vie quotidienne de l'établissement.

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 régulièrement. 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 est composé :

- le Vice-Président du CIAS
- 1 représentant de la commune
- 1 représentant de la direction du CIAS

- 4 représentants de résidents,
- 3 représentants des familles,
- 1 représentant du personnel,

Il se réunit au minimum 3 fois par an. Une réunion de préparation des questions est proposée à l'ensemble des résidents trois semaines avant la date du CVS. Les familles sont invitées à se rapprocher de leurs représentants pour faire également remonter les demandes.

c3. La place de l'entourage

La résidence accorde une place primordiale à la famille tout en respectant le choix des résidents accueillis. Lors de la pré-visite et de l'entrée dans l'établissement, un échange a lieu avec les familles en fonction de la volonté du résident et de la place qu'il donne à ses proches pour son arrivée au sein de la structure.

La famille peut participer au conseil de la vie sociale organisé trois fois par an en tant que représentant des familles ou évoquer les problématiques par le biais du représentant des familles.

La communication avec la famille se fait en fonction des habitudes de chacun (MAIL, téléphone, échange en direct avec le personnel ou la responsable, etc.).

Un lien étroit existe avec les aidants familiaux en fonction des périodes de fragilité du résident. La psychologue se met à disposition des familles pour accompagner au mieux celles-ci dans la compréhension de certains troubles.

L'équipe pluridisciplinaire (agent, responsable, psychologue) est à l'écoute des expressions des familles, tout en gardant la discrétion nécessaire et respectant les souhaits et l'intégrité du résident.

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. Le CIAS 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 Grande Fontaine 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.

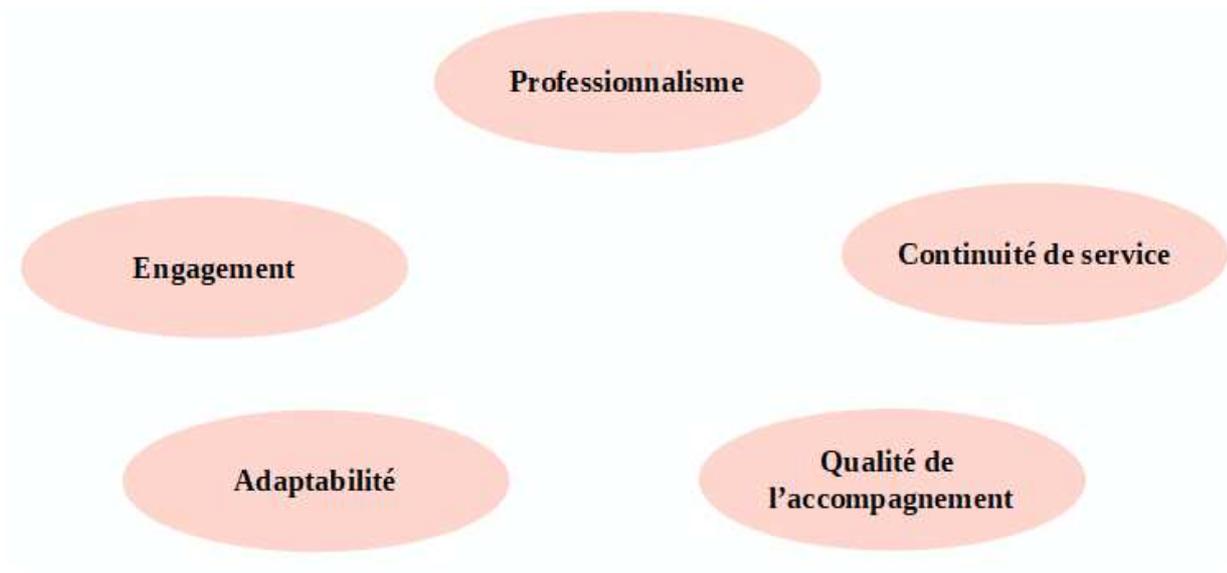
Équité de traitement

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'action de la résidence La Grande Fontaine précisent les façons dont nous envisageons et décidons de vivre nos valeurs, de les mettre en œuvre dans l'action concrète.



<p>Professionnalisme</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>Continuité de service</p>	<p>Par son organisation, les agents apportent des réponses aux résidents sans rupture dans l'accompagnement.</p>

<p>Qualité de l'accompagnement</p>	<p>La résidence La Grande Fontaine s'efforce d'accroître la qualité de ses accompagnements à travers une offre centrée sur le résident, d'améliorer continuellement ses pratiques et procédures, d'impliquer ses agents et de mettre en place des partenariats adaptés et efficaces.</p>
<p>Adaptabilité</p>	<p>La résidence tend à s'adapter aux besoins identifiés sur son territoire par le biais de différents outils comme l'analyse des besoins sociaux</p>
<p>Engagement</p>	<p>La résidence et ses agents s'engagent au quotidien à respecter les valeurs qui fondent leurs actions et à proposer un accompagnement humain.</p>

II. Offre de service et organisation

1) Nature de l'offre de services

a) Caractéristiques générales de l'accompagnement

L'équipe est attentive à toutes les demandes des résidents et se rend disponible pour apaiser les soucis du quotidien en apportant une réponse ou une écoute.

La qualité des transmissions écrites et orales augmente la qualité des prises en charge. Le responsable de la résidence trouve les relais nécessaires à la prise en charge d'une problématique (la famille, les professionnels de santé, les techniciens, la psychologue, etc.).

Le personnel réagit face aux demandes pouvant être traitées rapidement (ex : intervention de l'équipe technique rapide et efficace).

La résidence mène un travail de partenariat qualitatif avec les services du territoire qui œuvre pour le maintien à domicile (SSAD, SSIAD, profession libérale (médecin, pharmacien, kiné, infirmier, CHU, équipe mobilité-fragilité).

En cas de perte d'autonomie, le personnel prendra soin d'aller chercher les résidents qui auraient besoin (en fauteuil roulant ou accompagnement au bras) pour venir au restaurant ou participer à une activité.

Une aide ponctuelle individuelle peut être apportée par le personnel (en l'absence de service déjà existant) en attendant la mise en place d'un service adapté.

Un passage du matin et/ou du soir (de courte durée : exemple vérifier une prise de médicament) peut se faire par l'équipe d'agents de nuit afin de rassurer le 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 responsable assure l'ensemble de gestion administrative de la structure.

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.

b3) Mise à disposition d'un logement privatif

Selon la réglementation, tout logement doit :

- 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,
 - 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,
 - comporter un évier muni d'un écoulement d'eau et un emplacement aménagé pour recevoir des appareils de cuisson.
- Les logements T1bis (33 m²) du bâtiment central sont équipés d'une pièce de vie unique dans laquelle est installé le lit (un système d'appel malade à la tête du lit), une kitchenette équipée de deux plaques chauffantes et d'un évier, une salle de bain avec un système d'appel, un wc, petite douche (non PMR) et lavabo (NB la machine à laver peut être installée dans la partie kitchenette) et un placard de rangement.

Les logements T2 (53 m²) disposent d'une grande chambre avec placard aménagés et lavabo + un couloir avec des placards aménagés, une salle de bain avec wc suspendu, douche (non PMR), lavabo et emplacement machine à laver, un séjour, une kitchenette équipée de deux plaques chauffantes et un évier. Trois sonnettes d'appel sont placées dans la chambre, la salle de bain, et le séjour.

L'ensemble des appartements du bâtiment central disposent d'un balcon ou d'un rez de jardin.

Les pavillons extérieurs, rénovés en 2021 sont totalement adaptés PMR. D'une surface de 50 m², de plain-pied, ils sont équipés en deux points d'appels malade (chambre et salle de bain). Ils disposent d'un hall d'entrée donnant sur une cuisine ouverte équipée de 2 plaques chauffantes, d'un évier ; d'un sellier dans lequel se trouvent les branchements de machine à laver et le ballon d'eau chaude, d'un grand séjour, d'une chambre aménagée d'un placard, d'une salle de bain avec douche italienne, wc suspendu, lavabo et armoire de toilette, sèche serviettes.

Les pavillons disposent d'un jardin privatif et d'une terrasse qu'ils peuvent aménager.

Quelques garages voitures peuvent être loués par les résidents. Ceux-ci sont séparés du bâtiment et se trouvent en contre-bas de la résidence. Des emplacements parking devant les pavillons et autour de la résidence, peuvent également être utilisés sans location particulière.

b4) Mise à disposition et entretien de locaux collectifs

Selon la réglementation, les locaux communs affectés à la vie collective mentionnés 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'équipe jour et nuit a en charge l'entretien des parties communes. Il s'agit :

Au rez-de-chaussée :

- 1) d'un hall d'accueil avec ascenseur, escalier de liaison avec l'étage, d'un sanitaire pour le public,
- 2) d'un espace administratif constitué d'un bureau de direction, d'un secrétariat d'accueil, d'une pièce technique faisant office de salle de réunion pour l'équipe,
- 3) d'un espace boîtes aux lettres, et d'un espace salle TV,
- 4) d'une salle de restauration (climatisée) servant également de salle de jeux et d'activités,
- 5) d'un laboratoire de cuisine servant aux réceptions des denrées, préparations et espace lavage,
- 6) d'une buanderie pour le personnel et d'un espace de repas pour le personnel,
- 7) de couloirs (distribuant les logements), d'une chambre de veille servant également d'espace bien être, d'un escalier en jonction avec l'étage,
- 8) d'un local de ménage (entrepôt des produits et du matériel d'entretien des locaux).

A l'étage :

- 1) d'une grande mezzanine ouverte sur l'espace de restauration,
- 2) d'un couloir (distribuant les logements), d'une pièce oratoire (climatisée),
- 3) d'un local d'entreposage des décorations et autres besoins de rangement.

Au sous-sol :

- 1) L'accès à des vestiaires communs partagés avec le personnel de la restauration communale.

Un service " entretien " composé d'un responsable technique et d'une équipe de trois personnes, apportent une réponse et assure un suivi de proximité dans l'établissement (services mutualisés avec les quatre autres résidences du CIAS) pour tous les soucis techniques auxquels l'équipe doit faire face. Cette proximité permet une grande réactivité pour apporter une réponse rapide et efficace auprès des usagers et des professionnels de la résidence. Un relais est fait auprès des services techniques de la collectivité lorsqu'une problématique ne relève pas de cette équipe qui n'assure pas l'ensemble de la maintenance du bâtiment.

De plus, cette équipe intervient sur la remise en état des logements (sans rénovation) libérés par un locataire. Ceci permet d'apporter de petites améliorations.

Des contrats de maintenance sont passés par les services transversaux compétents pour les domaines qui les concernent (système de téléassistance, suivi des outils en cuisine, ascenseur, incendie, chauffage, etc .

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

Les activités quotidiennes sont proposées du lundi au vendredi. Un planning d'animations est distribué chaque mois à chacun et affiché sur le panneau des animations. Les agents effectuent un passage à chaque table le midi pour rappeler les activités de l'après-midi. Des invitations personnalisées à certaines activités individuelles et semi-collectives permettent d'ouvrir des ateliers plus intimistes.

La présence de deux animateurs sur certaines activités permet de prendre en charge des personnes moins autonomes.

Afin de proposer une activité physique régulière pour le maintien de l'autonomie, un contrat passé avec un prestataire extérieur permet chaque semaine la mise en place d'une heure d'activité physique pour les résidents intéressés.

Le personnel propose aux personnes moins autonomes une activité physique gym sur chaise à raison de deux fois par mois.

Les animations proposées se veulent variées et tiennent compte des attentes des résidents pour répondre à un maximum de centre d'intérêt. Voici une liste non exhaustive des ateliers proposés durant l'année : gym douce, gym siel bleu, jeux de société, art floral, loto, jeux de mémoire, atelier cuisine, voyage en cuisine, bricolage, tricot, jardinage, sorties, jeux extérieurs, chant, conférences à thème, spectacles, pliage de serviettes, balades, atelier bien-être, etc...

b6) Accès à un service de restauration

Un service de restauration est proposé midi et soir au restaurant (ou en plateau en période sanitaire exceptionnel).

Les résidents sont (s'ils le souhaitent et en fonction des difficultés) accompagnés dans la commande de leurs menus. Les outils sont adaptés pour permettre le maintien de l'autonomie (ex : les menus sont réalisés en format A3 quand c'est nécessaire).

Des plateaux (valisettes) peuvent être proposés (livrés chaud à domicile ou préparés froid, suivant la demande et la capacité du résident à se faire chauffer ses plats) lorsqu'un rendez-vous personnel est prévu sur le temps du repas, ou bien lorsqu'une personne n'est pas en forme. Toutes les demandes sont accueillies avec bienveillance.

Le personnel peut aller chercher et raccompagner une personne en fauteuil roulant et l'accompagner jusqu'au restaurant quand la mobilité devient trop difficile. De même un accompagnement au bras peut également être proposé. Les assises avec accoudoirs sont proposées aux personnes plus fragiles et qui le demandent.

L'équipe est à l'écoute des attentes individuelles (dans la mesure du possible). Une personne peut solliciter une demi-portion de viande, de légumes, avec ou sans sauce, coupé ou non (si problématique de capacité à découper).

La convivialité est recherchée sur le temps de repas. Ainsi, un résident qui ne se plairait pas à sa table aura toute l'attention pour qu'une amélioration soit apportée.

b7) Accès à un service de blanchisserie

Les résidents disposent dans leur logement d'un emplacement pour la machine à laver. Si toutefois, un résident rencontre des difficultés (absence de machine), l'équipe mettra en œuvre un relais vers un service pressing du territoire.

b8) Accès aux moyens de communication

Deux tablettes sont également à disposition des résidents mais le wifi n'est pas disponible dans les espaces communs trop éloignés du secrétariat. Les résidents disposent d'un accès à la fibre dans leur logement.

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 pavillon et chaque appartement dispose d'un système d'appel malade présent dans la chambre et dans la salle de bain. L'appel arrive directement sur les téléphones portables des agents qui interviennent immédiatement.

c) Prestations facultatives mises en œuvre

La résidence Grande Fontaine propose plusieurs prestations facultatives en lien avec différents entreprises ou organismes du territoire :

- un partenariat avec Intermarché et Coccimarket permet un système de commande par téléphone et de livraison à domicile, assuré par les commerçants,
- un partenariat avec la bibliothèque intercommunale permet d'avoir un prêt mensuel de livres, directement sur le lieu de la résidence,
- un partenariat avec une vendeuse de vêtements et une de chaussures permet deux fois dans l'année (automne et printemps) la mise en place d'une vente sur site, à laquelle les familles sont invitées,
- un partenariat avec le Diocèse permet de proposer une messe par mois au sein de la résidence,
- un partenariat avec des intervenants libéraux permet de proposer aux résidents des prestations de coiffeurs, pédicures, kiné, infirmiers. Ils sont amenés à circuler et intervenir auprès des résidents.

2) Organisation interne de l'offre de service

a) Les modalités d'admission

Avant l'admission

1ère étape : suite à l'inscription sur Viatrajectoire, un échange téléphonique est réalisé pour cerner la demande.

2ème étape : un premier rendez-vous de prise de contact est fixe (avec ou sans la psychologue) en fonction des éléments recueillis lors du contact téléphonique.

3ème étape : si un logement est disponible, une deuxième visite avec la psychologue de préférence est fixée pour visiter le logement, en vue d'une présentation de la demande en commission d'entrée.

La commission d'entrée se déroule une fois par mois. Elle rassemble l'ensemble des responsables de structure, la psychologue et une personne du service domicile du CIAS. Une présentation des dossiers en vue d'une entrée prochaine permet d'évaluer collectivement si la situation nécessite de prendre des précautions, si la demande correspond ou non au profil des personnes entrant en résidence autonomie et permet ainsi d'apporter une réponse positive (et l'attribution d'un logement) ou négative. Dans le cas d'une réponse négative, une orientation vers des services compétents est conseillée (EHPAD, CLIC, etc.).

4ème étape : suite à la commission d'entrée, une réponse est apportée dans le dossier viatrajectoire (oui ou non).

5ème étape : si la réponse est positive, il est proposé un nouveau rendez-vous pour créer le dossier administratif et donner les éléments nécessaires pour l'entrée et l'emménagement dans le logement. Une date d'arrivée est finalement fixée.

L'arrivée

6ème étape : un état des lieux d'entrée (le jour de l'emménagement dans le logement) est effectué avec une remise des clés par le responsable de l'équipe d'entretien.

7ème étape : le dossier administratif est vérifié avec le responsable de la structure et ce dernier récupère tous les documents signés (règlement intérieur + contrat de séjour + divers documents) puis un dossier est créé dans le logiciel Cediact.

8ème étape : le responsable remet les menus et explique le fonctionnement de la réservation des repas.

9ème étape : l'arrivée de la personne est préparée en amont avec l'équipe (en créant une fiche résident contenant les numéros de téléphone des proches, du médecin, des soignants, etc.) et donner les informations importantes à connaître en vue d'une arrivée réussie. Une place à table est définie en prenant en compte le profil de la personne et ses souhaits.

10ème étape : l'ensemble du personnel de jour et de nuit va se présenter et donner quelques détails : exemple faire un essai de système d'appel d'urgence. Lors du premier repas, la personne est accueillie par un membre de l'équipe ou la responsable qui la guidera vers sa table et fera les présentations de départ. Un mot de bienvenue est fait lors des premiers repas pour bien accueillir la personne.

11ème étape : une attention particulière est observée les premiers jours pour répondre aux besoins de prise de repères de la personne (accompagnement dans la feuille des menus, informations sur les activités de la résidence, le courrier du matin, etc.).

b) Les moyens matériels

Les agents disposent d'un ordinateur au secrétariat.

Un abonnement à " culture à vie " permet de trouver des activités et animations déjà préparées. C'est un gain de temps et un gage de qualité quant aux animations proposées.

Deux tablettes sont également à disposition des résidents.

Un vidéo projecteur et un ordinateur portable sont en attente d'installation pour des animations plus ludiques notamment lors des jeux de mémoire.

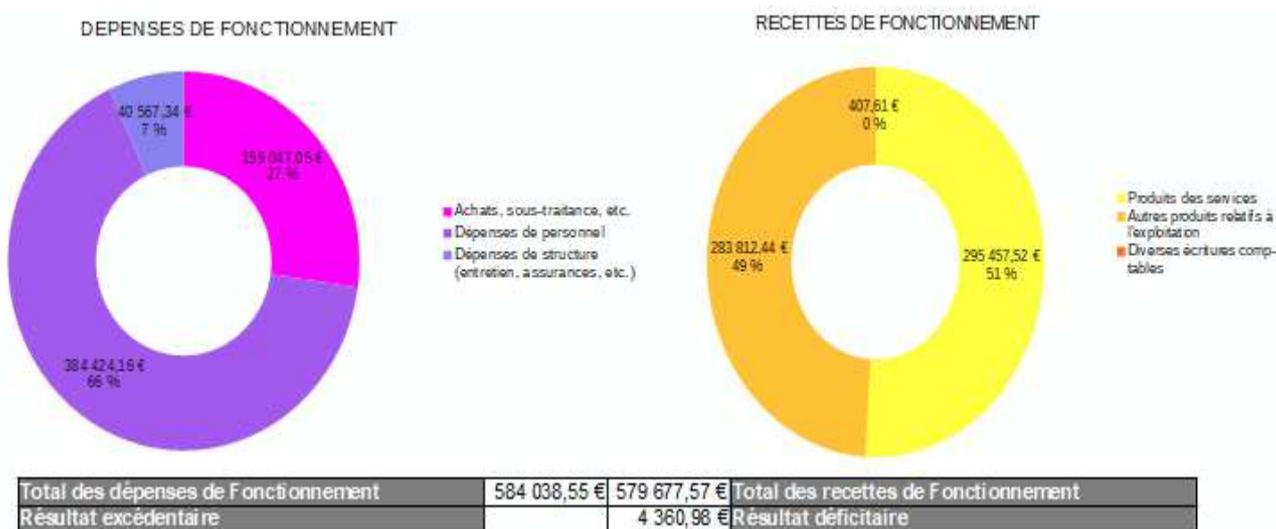
Pour l'organisation de sorties extérieures avec les résidents, nous pouvons disposer du véhicule des autres établissements du CIAS.

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 Grande Fontaine 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



Les dépenses de fonctionnement comprennent :

- les achats, sous-traitance etc. regroupant l'alimentation, les fluides et les prestations etc.,

- 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, Grande Fontaine 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 (Association La Grande Fontaine, centres sociaux, ORPAC, CLIC, APAIS, SSIAD, école, EHPAD, etc.),
- le Centre Hospitalier de Cholet,
- les 26 communes membres de l'Agglomération du Choletais.

b) L'échange intergénérationnel

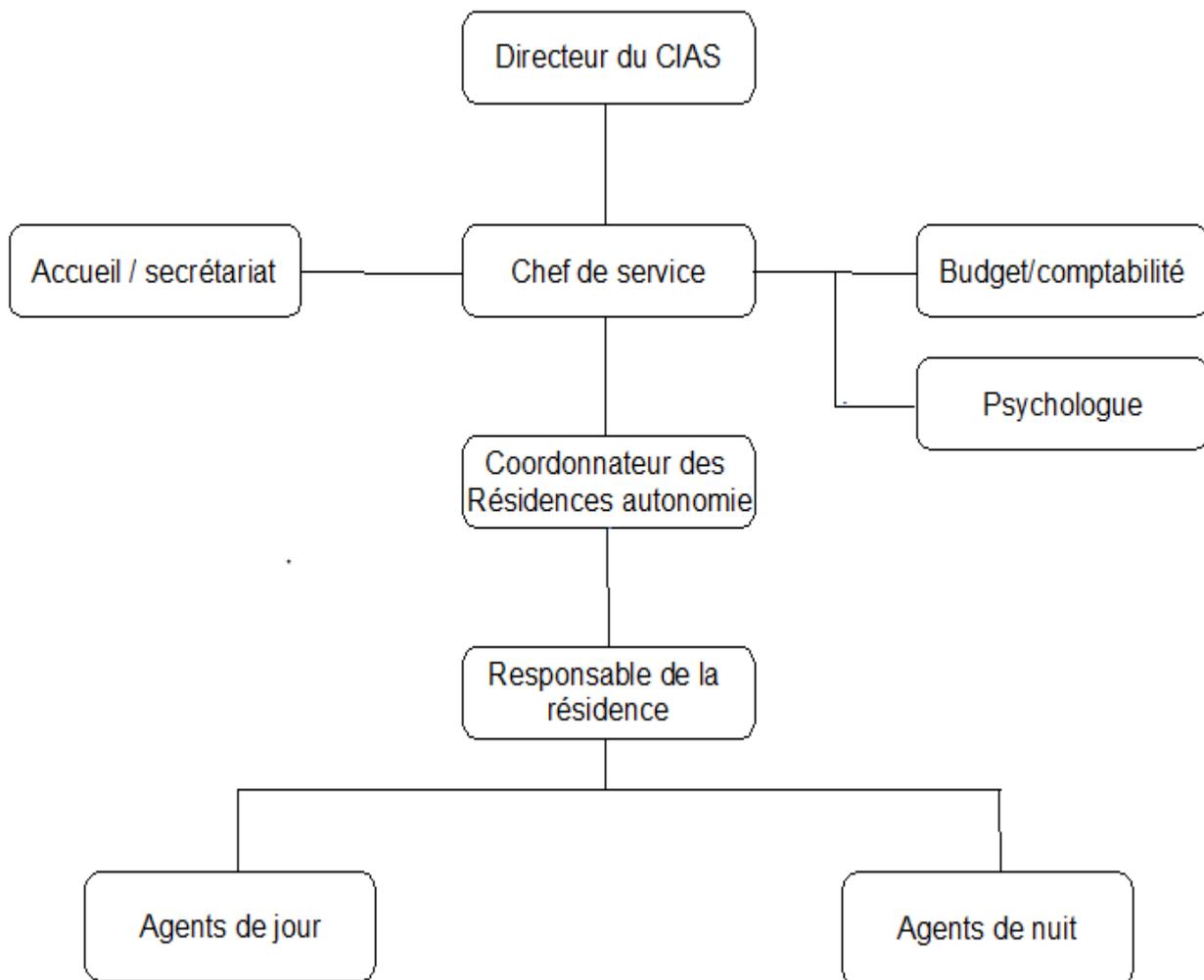
La résidence La Grande Fontaine favorise également l'échange intergénérationnel en développant différents partenariats avec les écoles, les crèches, etc.

c) La démarche Villes Amies des Aînés

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

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 l'autonomie

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

Agent social

- Assurer l'accompagnement des résidents (gestes de la vie courante et écoute)
- Assurer l'entretien des locaux et la restauration
- Préparer, mettre en place et participer aux activités d'animation destinées aux résidents.

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

- Organisation du travail du matin : les agents arrivant pour 8 h sont en charge du nettoyage des parties communes jusqu'à 10 h puis assurent la préparation de la restauration (jusqu'à la mise en assiette du plat chaud).
- Organisation du travail de restauration et du temps du déjeuner : l'équipe du matin est renforcée par l'agent d'animation du matin qui arrive à 10 h pour la mise en préparation de la salle de restaurant, et par l'agent d'animation qui arrive à 12 h 30 pour le service du plat chaud.

Ainsi, 2 agents assurent le conditionnement des denrées et 2 agents assurent le service auprès des résidents.

- Organisation du travail d'animation : 1 ou 2 agents assurent la mission d'accompagnement et animation chaque jour de la semaine (sauf week-end). Les temps d'activités ont plutôt lieu en après-midi à partir de 15 h 15 mais l'agent doit préparer ses activités en amont. De même il assure le volet administratif (gestion des commandes repas, saisie des tableaux restauration, et autres tâches administratives).
- Organisation du travail du soir : 1 agent est présent à 13 h 30 et jusqu'à la relève de l'agent de nuit (20 h 15). Il assure la remise en état des locaux (restaurant et autres travaux ménagers) sur le début d'après-midi. Cet agent réceptionne les denrées de l'entreprise de restauration le jeudi et vendredi. Il participe parfois aux ateliers animation ou fait quelques préparations d'activité. À partir de 17 h, il prépare le déroulement de la soirée (dîner, mise du couvert, jusqu'au service dîner et phase de rangement).
- L'agent de nuit a en charge la sécurité des personnes. Un travail d'entretien des locaux est à faire en début de nuit ainsi qu'un passage au domicile de certaines personnes pour une petite aide (bas de contention, temps de discussion pour rassurer : 5 à 6 personnes).
- Des réunions trimestrielles pour toute l'équipe ont lieu 3 fois par an, ainsi que des réunions de l'équipe d'animation tous les deux mois environ.
- Les transmissions se font via le classeur résident (une fiche par résident pour noter tout ce qui concerne la personne) et le cahier de transmission (sur lequel sont notées toutes les choses concernant le fonctionnement de la résidence – soucis techniques, en lien avec le personnel, les intervenants extérieurs, etc.).

4) La formation

La résidence Grande Fontaine, en lien avec le CIAS, assure une formation continue à tous ses agents tout au long de leur carrière.

Les agents peuvent demander à assister à des formations professionnalisantes en lien avec leur fiche de poste. Pour cela, le CNFPT propose tous les ans un catalogue de formations consultables librement.

Des formations jugées essentielles à leurs missions, comme les formations SST, peuvent leur être proposées par le CIAS. Pour les nouveaux agents, des formations socles indispensables à l'exercice de leurs missions, sont organisées comme par exemple la formation gestes et postures.

Les agents ont également la possibilité de passer les examens professionnels et concours de la fonction publique..

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

Le positionnement des professionnels à l'égard des résidents est important, car il permet d'instaurer une relation de confiance entre les deux parties :

- quelle que soit la situation, le professionnel doit laisser le libre choix au résident,
- la vie privée et l'intimité doivent être respectées. Si un résident dévoile des éléments de sa vie privée, l'agent est soumis à la discrétion professionnelle,
- l'agent est tenu de répondre aux urgences,
- le professionnel doit prendre en compte les capacités de chaque résident,
- le professionnel ne doit pas porter de jugement.

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

Méthodologie

Un état des lieux de la résidence Grande Fontaine a été réalisé 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 de 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 oblige les établissements et services médico-sociaux à diffuser une enquête de satisfaction auprès de ses résidents. Ces enquêtes permettent aux résidents d'exprimer leurs avis sur l'établissement et sur le personnel. Elles leur permettent également de faire remonter des problématiques rencontrées. La résidence se saisit des résultats pour améliorer le fonctionnement et améliorer 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. L'enquête de restauration sera diffusée en 2024. L'enquête animation sera diffusée en 2026. L'enquête générale sera diffusée en 2028 au moment du renouvellement de ce projet d'établissement, permettant d'identifier de nouveaux axes de travail.

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 la cohérence des objectifs avec les souhaits du résident. Un tableau nous permettra de suivre cette évolution.

Action 3 : Mettre en place une boîte à idées

Une boîte à idées sera installée afin de récolter les diverses observations et attentes des familles , des résidents, des visiteurs et des professionnels intervenants au sein de la résidence.

Action 4 : Inviter tous les résidents à une réunion de préparation des CVS

L'ensemble des résidents est systématiquement invité aux réunions de préparation des Conseils de vie Sociale. L'expression de chacun peut être recueilli à cette occasion.

2ème objectif stratégique :

Permettre une intégration optimale des nouveaux résidents

Enjeux :

L'entrée en établissement est une étape parfois difficile pour les futurs résidents accueillis, et pour leurs familles. Les résidents font en effet face à une perte de repères liée à un nouveau lieu de vie et à la création de nouvelles habitudes de vie. L'accueil du résident aura donc un impact sur tout son séjour. La responsable et le personnel de la résidence Grande Fontaine mettent tout en œuvre pour faciliter l'intégration de ces personnes (visite de l'établissement, rendez-vous avant l'emménagement, etc.). Il peut toutefois être difficile de s'intégrer auprès des autres résidents.

Il a été noté qu'à la résidence Grande Fontaine, les résidents sont souvent originaires de la commune du May-sur-Èvre. En raison de la taille de la commune, beaucoup de ces résidents se connaissent déjà à leur arrivée. Ainsi, certains résidents, originaires d'autres communes, se sentent parfois exclus.

Modalités de mise en œuvre :

Action 5 : organiser un pot d'accueil

Accueillir les nouveaux résidents avec un pot d'accueil peut faciliter l'intégration des nouveaux résidents en créant un premier moment de convivialité avec les autres résidents de l'établissement. Il s'agit toutefois de recueillir le consentement de la personne.

Action 6 : Présenter le référent PAP au nouveau résident

Il s'agit de faire identifier les référents PAP au résident et de prendre le temps d'un échange privilégié avec le nouveau résident, une fois son installation effective pour faire émerger les idées permettant cette intégration. De manière non formalisée, la responsable rend visite aux nouveaux résidents afin d'échanger sur leur installation, le ressenti des premiers jours.

Action 7 : Communiquer les activités au nouveau résident

Il s'agit de présenter les activités et d'aller chercher les nouveaux résidents en fonction des centres d'intérêts déjà exprimés.

Action 8 : Proposer une place à table au nouveau résident en fonction de ses affinités

Il s'agit de veiller à la place à table (permettre de créer des liens) et d'observer les affinités. Il s'agit pour la responsable, lors des premières rencontres de repérer le profil des personnes, de voir si le futur résident a des connaissances sur la résidence. Lors des premiers jours, l'équipe observe les liens qui se mettent en place ou non. Une nouvelle place peut être proposée en fonction des liens qui se tissent.

Action 9 : Proposer au nouveau résident un temps avec la psychologue

Il s'agit d'une visite de présentation de la psychologue lors de la première semaine. Cette rencontre permet de vérifier l'éventuel besoin d'un soutien psychologique pour le résident qui vit un moment charnière de sa vie en intégrant un lieu de vie collectif.

Action 10 : Prendre le temps d'un échange privilégié avec le nouveau résident

Il s'agit, une fois l'installation effective du nouveau résident, de le rencontrer pour faire émerger des idées permettant son intégration.

3ème objectif stratégique :

Adapter le fonctionnement de la résidence aux évolutions constatées

Enjeux :

Chaque génération de résident 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. Le vieillissement de la population et l'entrée tardive des personnes en résidence autonomie, implique de nouvelles attentes de la part du public et de nouveaux besoins.

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 11 : améliorer l'accès à la WiFi dans tout le bâtiment

Si la Wi-fi est disponible dans tout le bâtiment, il s'est avéré qu'elle est surtout disponible dans la partie administrative du bâtiment. Plus une personne s'en éloigne, plus elle a des difficultés à se connecter. Il s'agit donc d'améliorer l'accès wi-fi dans les espaces communs.

Action 12 : modifier l'horaire du repas du soir (passage à 19 h)

La résidence Grande Fontaine propose un horaire de repas à 18 h 45. Cependant, certains résidents, par l'intermédiaire des enquêtes de satisfaction, évoquent 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 13: 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 donc de réfléchir à l'organisation de nuit pour optimiser les compétences des agents.

Action 14 : revoir la procédure et les fiches des événements 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 quantitatif. 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.

Action 15 : Réfléchir à l'acquisition d'un véhicule de service adapté au public sur le site de la résidence pour couvrir les besoins des résidents.

La résidence se trouvant en milieu rural (15 minutes en voiture de la ville de Cholet), les actions d'aides et d'activité nécessitant un transport (sorties courses, échanges inter résidences, organisation de sorties diverses) sont conditionnées par la réservation d'un véhicule des EHPAD de Cholet, et d'une anticipation et adaptation des plannings et horaires des agents pour gérer la question de l'éloignement avec les sites de prêt de véhicule.

La perte de mobilité des gens (vieillesse, pas de véhicule personnel, absence ou éloignement des proches) mais l'évolution des attentes du public pour poursuivre des activités de loisirs est un nouveau tournant qu'il faudra prendre en compte dans les années à venir pour rester attractif.

Action 16 : Réfléchir aux futurs aménagements liés à la rénovation du bâtiment principal

En 2020, une rénovation totale des 20 pavillons de la résidence a permis une mise aux normes des logements. Le bâtiment central (32 logements et l'ensemble des espaces communs et professionnels) a été construit il y a 42 ans. Une action de rénovation d'envergure est à prévoir au niveau du bâtiment central, des parties privatives des résidents et des parties réservées aux professionnels. Il s'agit donc de réfléchir à la planification de la future rénovation en prenant en compte les conditions de travail des agents et des besoins et des résidents.

4ème objectif stratégique :

Renouveler et adapter les animations

Enjeux :

La résidence Grande Fontaine a l'obligation de proposer des animations intérieures et extérieures et des activités de préventions.

Les enquêtes de satisfaction ont révélé une faible participation des résidents et un décalage entre les animations proposées et les attentes des résidents. Les agents de la résidence ont toutefois remarqué une bonne dynamique des animations liée à un récent renouvellement 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 17 : 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 leurs décisions sur sa participation ou non à la sortie.

Action 18 : rappeler régulièrement le programme des animations

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 19 : Renforcer les activités existantes et coordonner les actions et les équipes des résidences autonomie du CIAS : réfléchir à un poste animateur en gérontologie

Afin de prévenir la perte d'autonomie, de favoriser le lien social, l'animation est une priorité à développer. Les besoins du public entrant actuellement dans les résidences autonomie sont tournés vers des activités culturelles, des demandes de sorties, de mise en place de séjours, des activités variées. L'éloignement des familles, place le résident en attente vis à vis de l'équipe pour répondre à ses besoins de loisirs. La mise en place des PAP va également appuyer le besoin de renforcer l'action

d'animation.

Il est important de coordonner les actions d'animation, de les rendre plus transversales et accessibles entre les établissements et de les rendre accessibles aux personnes âgées extérieures à la résidence.

Un service animation au sein des résidences, coordonné par un animateur en gérontologie permettrait de soutenir les 5 structures dans la mise en œuvre de projets conséquents (organisation de sorties à la journée et de séjours) et permettrait de soutenir les équipes de terrain dans la mise en place des animations, et de professionnaliser les agents dans certaines de leurs pratiques.

Action 20 : Développer des projets en lien avec des intervenants extérieurs (ex : Danse Bien-être, Dessin pastel sec, sophrologie, etc.).

Pour renouveler les animations existantes, il est nécessaire de se tourner vers l'extérieur et de demander le soutien de professionnels extérieurs. Il s'agit donc de développer des partenariats avec différents acteurs.

Action 21 : Répondre à des appels à projet allant dans le sens du maintien de l'autonomie, et de la prévention des chutes.

Divers appels à projets sont proposés par d'autres organisations. Il s'agit de répondre plus souvent aux appels à projet concernant le maintien de l'autonomie et la prévention des chutes.

5ème objectif stratégique :

Améliorer la prestation de restauration et le suivi qualité

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 22 : 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 23 : mettre en place des réunions 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 24 : formaliser des rencontres entre l'entreprise de restauration et les résidents

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. Par le biais de déplacements du directeur du service de restauration 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.

6ème 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 25 : Repérer les savoirs et savoirs-faire des résidents et construire des projets en les impliquant

Il s'agira de repérer les savoirs et savoir-faire des résidents et de proposer la construction de projets en les impliquant. Par exemple : il peut s'agir de l'organisation d'une exposition sur la connaissance des oiseaux en lien avec M B. Impliqué dans l'association ornithologique de la ville. Il peut s'agir également de la mise en place d'un groupe " Jardin " pour l'embellissement du patio de la résidence ou de la décoration des parties communes à partir des ateliers artistiques fait dans la résidence.

7ème 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 les familles, 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 les familles pour garder le lien de confiance avec les agents.

Modalités de mise en œuvre

Action 26 : Mettre en place une enquête de satisfaction uniquement à l'attention des familles

La mise en place d'une enquête pourra permettre de recenser le besoin des familles, leur satisfaction et peut-être d'observer une volonté d'être plus investies dans la vie de la résidence.

Action 27 : Impliquer bénévolement les membres de famille ayant un savoir pouvant être un centre d'intérêt pour les résidents

Les familles pouvant apporter un savoir ou un soutien dans l'organisation d'une activité ayant un intérêt pour les résidents pourront être sollicitées ponctuellement.

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

8ème 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 grande Fontaine de devenir un acteur actif et reconnu de la commune du May-sur-Èvre.

L'un des enjeux pour la structure dans les années à venir sera d'offrir l'image d'un établissement stable ayant su se mettre à la page de la modernité malgré ses 40 ans d'existence (par ses services de communication wifi, par la modernisation des lieux – rénovation intérieure et extérieure, et son adaptation aux besoins du public).

Modalités de mise en œuvre :

Action 28 : 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 Grande Fontaine doit établir un lien avec le voisinage. Il s'agit donc d'organiser des manifestations festives au sein de l'établissement.

Action 29 : 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.

Action 30 : Améliorer l'accessibilité à l'extérieur de la résidence vers la commune

En lien avec la commune, les chemins d'accès entre la résidence et le centre-bourg de la commune devront faire l'objet d'une remise en état pour permettre l'accessibilité des personnes circulant en rolateur (expression des membres du CVS).

9ème objectif stratégique :

Développer les échanges inter-CIAS

Enjeux :

La résidence Grande Fontaine 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 Grande Fontaine 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 31 : 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 32 : mutualiser les ressources matérielles avec les autres établissements

La résidence Grande Fontaine possède ses propres ressources matérielles (jeux, livres, etc.), qui sont parfois 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 33 : 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 dans la limite des possibilités d'accompagnement matériel (véhicule) et humain (plannings).

10ème objectif stratégique :

Développer les partenariats

Enjeux :

Pour développer les prestations en faveur de ses résidents, Grande Fontaine 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 34 : 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 d'organiser des animations et des modalités de prêts.

Action 35 : Développer le partenariat avec le tissu local (écoles, espace Sanghor, association du territoire)

Des prises de contact avec le tissu local sont prévues pour envisager des projets (Espace culturel Sanghor, Bibliothèque, Écoles, etc.).

Action 36 : Établir un partenariat avec le pressing

Il s'agit d'établir un partenariat avec le service pressing pour améliorer la prestation proposée aux résidents.

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 Grande Fontaine, 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 Grande Fontaine.

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.

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 40 : formaliser les étapes d'accueil du nouvel agent

La résidence Grande Fontaine 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 41 : Formaliser les actions de formation en interne et en centre de formation

Formaliser les actions de formation en interne (via l'ensemble des professionnels qui pourraient accompagner l'arrivée d'un agent (responsable, psychologue, agent qualité de restauration, animateur gérontologique) ainsi qu'un plan de formation spécifique lié aux besoins de l'agent.

13ème objectif stratégique :

Valoriser 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 d'identifier ces activités pour les communiquer à un public extérieur.

Modalités de mise en œuvre :

Action 42 : remplir régulièrement le tableau " temps forts "

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

Action 43 : sélectionner des animations pour les communiquer plus largement (acteurs mag, Synergences, le May info, 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 44 : 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 45 : 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 46 : Soutenir les agents au quotidien en permettant un temps de présence plus important de la psychologue sur la structure

L'équipe apprend et se forme dans l'action au quotidien en étant aidée par l'encadrement.

La psychologue intervient à raison d'1/2 journée par semaine à la résidence. Ce temps est dédié principalement aux besoins des résidents. Son aide lors d'échange autour de la pratique est précieux mais insuffisant (3 réunions par an). Les temps de concertation en sa présence pour guider l'équipe dans la prise en charge des résidents est un point essentiel. Sa proximité de terrain et sa connaissance des résidents aide concrètement les équipes dans les attitudes à adopter face à certaines situations. Une augmentation de son temps d'intervention est à envisager pour répondre au besoin grandissant face à l'arrivée des personnes handicapées vieillissantes qui arrivent dans nos structures.

Action 47 : développer la formation continue inter-résidences

À travers leur poste, les agents peuvent quotidiennement 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 autonomes 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 deux référents stage pour chaque stagiaire accueilli

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

Les référents de stage doivent relayer succinctement les différents points abordés à la responsable de la résidence chaque semaine.

Action 52 : 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
S'adapter à l'évolution du profil des résidents	Recueillir les besoins et demandes des résidents de façon régulière	Diffuser une enquête de satisfaction régulièrement (2024 restauration, 2026 animation, 2028 globale)	2024-2026-2028	Chef du service domicile
		Développer les projets d'accompagnements personnalisés	2023 - 2028	Responsable de Résidence
		Mettre en place une boîte à idées	2023	Responsable de Résidence
		Inviter tous les résidents à une réunion de préparation des CVS	2023-2028	Responsable de Résidence
	Permettre une intégration optimale des nouveaux résidents	Organiser un pot d'accueil	2023	Responsable de la Résidence
		Présenter le référent PAP au nouveau résident	2023	Responsable de la Résidence
		Communiquer les activités au nouveau résident en fonction des centres d'intérêts déjà exprimés	2023	Responsable de la résidence
		Proposer une place à table au nouveau résident en fonction de ses affinités	2023	Responsable de la résidence
		Proposer au nouveau résident un temps avec la psychologue la première semaine de son arrivée	2023	Responsable de la résidence

		Prendre le temps d'un échange privilégié avec le nouveau résident, une fois son installation effective pour faire émerger des idées permettant cette intégration	2023	Responsable de la résidence
	Adapter le fonctionnement de la résidence aux évolutions constatées	Améliorer la wifi dans tout le bâtiment.	2026	Direction du CIAS
		Modifier l'horaire du repas du soir (passage à 19h)	2023	Direction du CIAS
		Réfléchir à l'accompagnement de nuit	2024-2025	Direction du CIAS
		Revoir la procédure et les fiches d'événements indésirables FSEI	2024	Coordonnateur des résidences
		Réfléchir à l'acquisition d'un véhicule de service adapté au public, sur le site de la résidence pour couvrir les besoins de la résidence	2025	Direction du CIAS
		Réfléchir aux futurs aménagements liés à la rénovation du bâtiment principal.		Chef du service domicile
	Renouveler et adapter les animations	Mieux informer les résidents sur les conditions des sorties extérieures (marche, accessibilité etc.)	2023	Responsable de Résidence
		Rappeler régulièrement le programme des animations	2023	Responsable de Résidence
		Renforcer les activités existantes et coordonner les actions et les équipes des résidences autonomie du CIAS : réfléchir à	2023-2028	Direction CIAS

		un poste animateur en gérontologie		
		Développer des projets en lien avec des intervenants extérieurs (ex : Danse Bien-être , Dessin pastel sec, sophrologie etc..)	2023 - 2028	Responsable de la Résidence
		Répondre à des appels à projet allant dans le sens du maintien de l'autonomie, et de la prévention des chutes.	2024	Responsable de la Résidence
	Améliorer la prestation de restauration et le suivi qualité	Améliorer les fiches d'observations mises en place dans chaque résidence pour signaler les insatisfactions/changements.	2023	Coordonnateur des Résidences
		Mettre en place des réunions avec le service de restauration	2023	Coordonnateur des Résidences
		Formaliser des rencontres récurrentes entre l'entreprise de restauration et les résidents (visite de la cuisine Centrale, présence du directeur de la collectivité au cours de repas...)	2023	Coordonnateur des Résidences
	Impliquer les résidents à la vie de l'établissement	Repérer les savoirs et savoirs-faire des résidents et construire des projets en les impliquant	2024	Responsable de la Résidence
		Mettre en place une enquête de satisfaction uniquement à l'attention des familles	2026	Responsable de Résidence

	Impulser une nouvelle dynamique dans la relation avec les familles	Impliquer bénévolement les membres de famille ayant un savoir pouvant être un centre d'intérêt pour les résidents	2024	Responsable de résidence
Replacer la résidence dans son contexte environnement et institutionnel	Intégrer l'établissement à la vie de quartier et de la commune	Organiser des manifestations avec le voisinage (fête des voisins, chasse aux œufs , avec l'EHPAD voisin, l'école etc.)	2023	Responsable de Résidence
		Ouvrir les animations et actions de prévention aux personnes âgées résidents à l'extérieur	2023	Responsable de Résidence
		Améliorer l'accessibilité à l'extérieur de la résidence vers la commune en Organisant une déambulation avec les élus de la commune et du CIAS, les techniciens compétents, les résidents et le responsable de la structure	2023 -2025	Coordonnateur des Résidences
	Développer les échanges inter-CIAS	Créer des outils entre les établissements et services du CIAS (Parcours CIAS etc.)	2026	Direction du Cias
		Mutualiser le matériel	2023 - 2028	Coordonnateur de la résidence
		Participer à des activités en commun	2023 - 2028	Responsable de la Résidence
	Développer les partenariats	Développer un partenariat avec la ludothèque.	2023	Responsable de la Résidence
		Développer le partenariat avec le tissu local (écoles, espace Sanghor, association du territoire)	2023	Responsable de la Résidence

		Établir un partenariat avec le pressing	2023	Responsable de la résidence
	Communiquer sur le projet d'établissement	Mettre en place des fiches actions	2023 - 2028	Responsable de la Résidence
		Faire une évaluation annuelle	2023 - 2028	Responsable de la résidence
		Mettre le projet d'établissement à disposition des différents acteurs (agents, résidents etc.) et le présenter au CVS	2023	Responsable de la résidence
Accompagner les agents pour continuer à améliorer la qualité de travail et obtenir une meilleure reconnaissance	Accompagner les nouveaux agents	Formaliser les étapes d'accueil du nouvel agent	2026	Coordonnateur des résidences
		Formaliser les actions de formation en interne et en centre de formation	2026	Responsable de la Résidence
	Remonter les animations/activités réalisées par les agents	Remplir régulièrement le tableau « temps forts »	2023-2028	Responsable de la Résidence
		Sélectionner des animations pour les communiquer plus largement (acteurs mag, synergences, Le May Info etc.)	2023-2028	Responsable de la résidence
	Favoriser l'accès des agents à la formation	Former les agents aux pathologies psychiatriques.	2023	Coordonnateur des résidences
		Former les agents au handicap mental.	2023-2028	Coordonnateur des résidences

		Soutenir les agents au quotidien en permettant un temps de présence plus important de la psychologue sur la structure		Direction CIAS
		Développer la formation continue inter résidences	2023-2028	Coordonateur des résidences
		Maintenir et actualiser les compétences aux gestes de premiers secours avec le recyclage SST PSC1	2023-2028	Chef du service domicile
		Développer les formations liées aux difficultés rencontrées par le personnel.	2023-2028	Chef du service domicile
	Accompagner les stagiaires dans leur projet professionnel	Revoir la procédure stage	2023	Coordonnateur des Résidences
		Désigner deux référents stage pour chaque stagiaire accueilli	2023	Responsable de la Résidence
		Bilan avec le professeur référent/Stagiaire/Responsable de résidence et l'un des 2 référents	2023	Responsable de la résidence