

Résidence Notre Dame



**PROJET
D'ÉTABLISSEMENT**

**2023
2028**

Table des matières

I. Présentation de la résidence Notre Dame.....	4
1) Qu'est ce qu'une résidence autonomie ?.....	4
2) La résidence Notre Dame.....	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.....	5
c2.1 Les projets personnalisés.....	5
c2.2 Les enquêtes de satisfaction.....	6
c2.3 Le Conseil de la Vie Sociale (CVS).....	6
c3. La place de l'entourage.....	6
3) Le CIAS : organisme gestionnaire.....	7
a) Présentation du CIAS du Choletais.....	7
b) Le projet institutionnel.....	7
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.....	11
2) Organisation interne de l'offre de service.....	14
a) Les modalités d'admission.....	14
b) Les moyens matériels.....	14
c) Les moyens financiers.....	15
3) L'ancrage dans le territoire : partenariats et ouvertures.....	16
a) un réseau partenarial important.....	16
b) L'échange intergénérationnel.....	16

III. Les professionnels et compétences mobilisées.....	17
1) Organigramme.....	17
2) Les compétences et qualifications mobilisées.....	18
a) Domaine du management et de la gestion.....	18
b) Domaine de l'accompagnement et de l'aide à la personne.....	19
c) Domaine médical et des soins infirmiers.....	20
d) Domaine de la maintenance.....	20
4) La formation.....	21
5) Le positionnement des professionnels à l'égard des résidents.....	21
IV. Objectifs d'évolution, de progression et de développement.....	22
V. Plan d'actions.....	42

I. Présentation de la résidence Notre Dame

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 Notre Dame

a) Repères historiques

1983 : Inauguration de la nouvelle résidence, alors appelée Foyer Tournerit dans les bâtiments de l'ancien hôpital de Cholet.

1988 : Le Foyer Tournerit devient la résidence Notre Dame.

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.

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

b) Architecture

La résidence se situe au cœur de la Ville de Cholet, à proximité du théâtre Saint-Louis et des Arcades Rougés.

La résidence Notre-Dame, se compose de trois immeubles reliés par des coursives internes :

- bâtiment Est dont l'entrée se situe du côté de la Chapelle Saint-Louis,
- bâtiment central dont l'entrée se situe rue Maindron,
- bâtiment Ouest, dont l'entrée se situe au niveau du parking du Conservatoire de Musique du Choletais .

La résidence se présente comme un bâtiment unique mais est réellement constituée de trois blocs indépendants. Chaque bloc présente une entrée individuelle.

Elle est composée de 32 appartements accueillant des personnes seules et de 17 appartements prévus pour des couples.

c) Le public accueilli et son entourage

c1. Caractéristiques du public

La moyenne d'âge des résidents accueillis est de 88 ans. 90 % de la population accueillie est autonome. 76 % des résidents accueillis sont originaires de Cholet.

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.).

Au sein de la Résidence Notre-Dame, chaque résident sera accompagné par un référent, membre de l'équipe du personnel et qui sera en charge de faciliter la mise en place de ces projets : accueil, accompagnement, recueil d'informations et mise en place du projet.

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.

Le 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.

Il se réunit au minimum 3 fois par an.

Pour la résidence Notre-Dame, le Conseil de Vie Sociale est composé de :

- 4 représentants titulaires des résidents ,
- 4 représentants suppléants des résidents,
- 3 représentants titulaires des familles,
- 3 représentants suppléants des familles,
- 1 représentant titulaire du personnel,
- 1 représentant suppléant du personnel,
- 1 représentant titulaire de l'organisme gestionnaire du CIAS,
- 1 représentant suppléant de l'organisme gestionnaire du CIAS
- 1 représentant de la commune.

c3. La place de l'entourage

La résidence Notre-Dame donne une place majeure à l'entourage dans la prise en charge du résident et respecte les liens familiaux de la personnes accueillie. La famille peut donc intervenir dans toutes les décisions concernant le résident avec l'accord de ce dernier.

L'entourage est consulté et/ou informé pour toutes les démarches le concernant.

La résidence organise également de nombreuses manifestations au cours de l'année permettant de respecter la place de la famille en tant qu'actrice au sein de la résidence.

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 5 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 Notre Dame 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

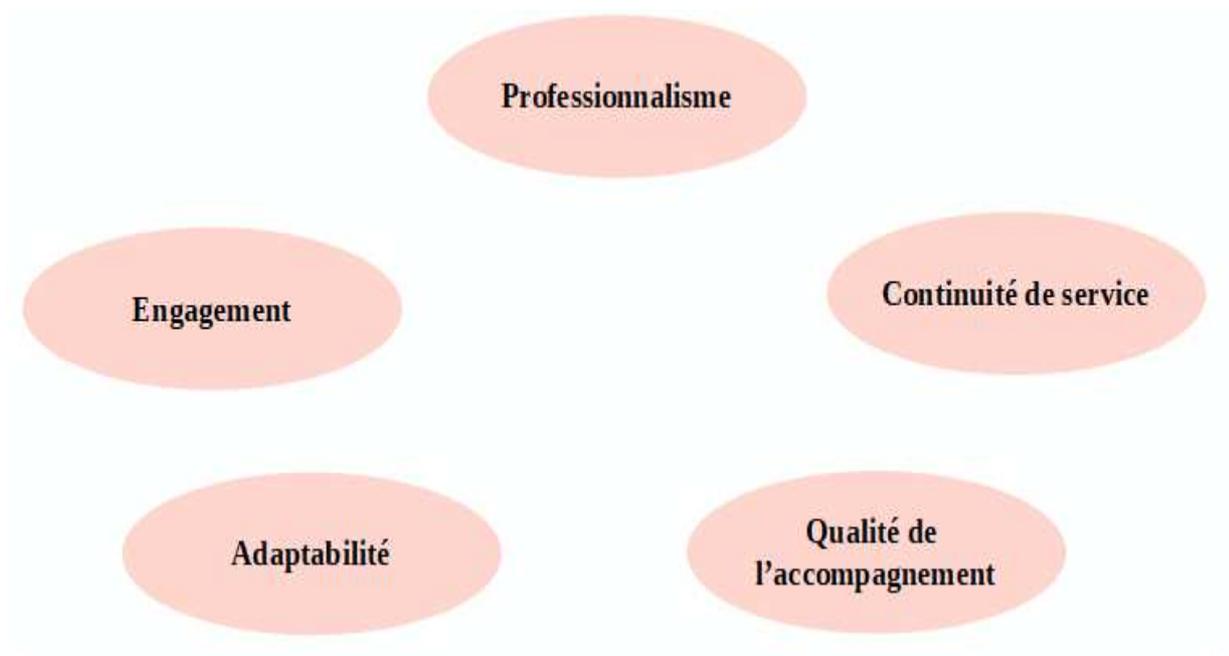
Bienveillance

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 accompagnement 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 Notre Dame 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 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 de 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'accompagnement proposé au sein de la résidence se fait dans le respect de la personne dans sa globalité. Le résident est respecté en qualité d'acteur privilégié dans toute démarche de prise en charge. L'ensemble des équipes intervient dans le soutien, le conseil et l'aide dans les gestes de la vie courante.

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.

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 mentionnée au « a » ,
- comporter un évier muni d'un écoulement d'eau et un emplacement aménagé pour recevoir des appareils de cuisson.

La spécificité de la Résidence Notre-Dame est de proposer un logement privatif au sein d'un ensemble adapté d'un bâti ancien tel que l'ancien hôpital de Cholet. Le logement proposé ne sera donc pas "type" en proposant des surfaces différentes en fonction de sa situation au sein des différents bâtiments.

Chaque appartement offrira un hall d'entrée, une pièce unique aménagée d'une kitchenette équipée de plaque électrique, de grand placard-dressing, une salle d'eau avec douche, lavabo et wc.

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'entretien de ces locaux est effectué par les agents de la résidence. Chaque jour, suivant une organisation précise adaptée à la conception des bâtiments de la résidence Notre-Dame (Est et Ouest)

Tout agent en charge de l'entretien aura été formé aux techniques de nettoyage (utilisation des produits, sécurité, protection...) selon un protocole validé par le CIAS selon les règles d'hygiène en vigueur.

Un matériel adapté, des produits d'entretien aux normes écologiques sont mis à disposition des agents afin d'offrir un cadre de vie sain et accueillant aux résidents ainsi qu'à leur famille.

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

La résidence propose des activités variées, culturelles et de stimulation tout en maintenant le lien social et la convivialité (visite d'exposition, cinéma, spectacles, rencontre intergénérationnelle, pique-nique, repas à thème, atelier physique, badminton sénior, sortie restaurant, échange inter-résidence, chant, atelier mémoire, concours de belote, loto).

Chaque résident peut disposer également d'un large choix d'activités rentrant dans le cadre d'actions de prévention de la perte d'autonomie :

- activités corporelles,
- stimulations cognitives,
- atelier confort et bien-être,
- accompagnement personnalisé par les professionnels en favorisant le lien social et la participation à vie locale.

Afin de faciliter l'organisation des sorties et activités, une inscription au préalable peut être demandée.

b6) Accès à un service de restauration

Les repas sont proposés le midi à partir de 12 h 00 et soir à partir de 18 h 30 en salle de restaurant avec un service à table, à l'assiette. La salle de restaurant est ouverte sur un jardin extérieur. Chaque résident aura une place privilégiant un repas convivial avec un menu proposant un large choix de plat respectant l'équilibre alimentaire.

La société de restauration collective, a en charge la préparation des repas qui sont livrés en liaison

froide, remis en température et servis par le personnel de la résidence.

Chaque menu offre aux choix trois entrées, trois plats protidiques (viande ou poisson), trois légumes ou féculents, deux fromages et deux desserts au choix.

b7) Accès à un service de blanchisserie

Un service pressing est mis à disposition des résidents.

b8) Accès aux moyens de communication

Un espace informatique avec internet et Wi-fi est à disposition du personnel et des résidents qui en font la demande.

Mais chaque résident a la possibilité à titre individuel d'avoir son propre accès internet au sein de son appartement (installation fibre ou autre).

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. La résidence propose également un bracelet de sécurité jour et nuit.

C) Prestations facultatives mises en œuvre

- journal quotidien à disposition des résidents ayant malgré tout la possibilité de se faire livrer le journal de leur choix (le journal sera disposé par le personnel à la porte du résident dès le matin),
- commande de courses en livraison (commerce de proximité) à domicile mis à la disposition des résidents et à la demande,
- bibliothèque proposant un large choix de livres ouverte chaque semaine en présence de résidents pour conseils et discussion littéraire.

2) Organisation interne de l'offre de service

a) Les modalités d'admission

La demande d'entrée ayant été validée par la Commission d'admission, le futur résident accompagné par sa famille, si besoin, est amené à venir visiter une nouvelle fois son nouveau lieu de vie.

La liste des documents nécessaires à la constitution du dossier d'entrée est transmise afin que les démarches administratives et financières soient finalisées lors d'un rendez-vous d'entrée avec état des lieux fixé.

Le futur résident est accueilli pour la remise des clés de son futur logement qu'il emménagera à son rythme en informant l'établissement de son installation définitive afin qu'il puisse être accueilli et présenté à l'ensemble des autres résidents lors de son apéritif d'accueil en salle de restaurant.

L'intégration et l'emménagement sont adaptés en fonction des besoins du futur résident auprès de qui la direction de l'établissement reste disponible pour toute démarche et soutien en favorisant l'écoute et la disponibilité.

La présentation, les conseils et l'accueil des résidents déjà bien intégrés seront des atouts majeurs pour une entrée réussie, entourée et accompagnée. Des liens sont établis rapidement avec les futurs arrivants afin que chacun puisse trouver rapidement des repères sécurisants.

L'ensemble de l'équipe s'associe à cette intégration réussie avec un référent présenté dès l'entrée au résident.

b) Les moyens matériels

La résidence dispose de moyens matériels mis à disposition des agents et/ou des résidents :

- salon d'accueil et de repos adapté avec fauteuils,
- boîte aux lettres personnelle avec une boîte « départ courrier journalier » permettant de poster son courrier directement à la résidence,
- véhicule à disposition du personnel pour l'accompagnement,
- tablette à disposition des résidents (watsapp, skype, appels famille, activités stimulations cognitives),
- jeux divers de stimulation pour les activités (extérieurs et intérieurs),
- salon de jardin et aménagement extérieurs (bancs),
- salon de coiffure à la disposition (location) de coiffeuse,
- stationnement,
- salon bien-être avec table de massage et de confort,
- jardin d'agrément intérieur face à la salle à manger climatisée, possibilité de repas en extérieur

pour les résidents en faisant la demande,

- vélos d'appartement dans l'espace d'activité de la résidence à disposition pour un entretien physique libre et régulier.

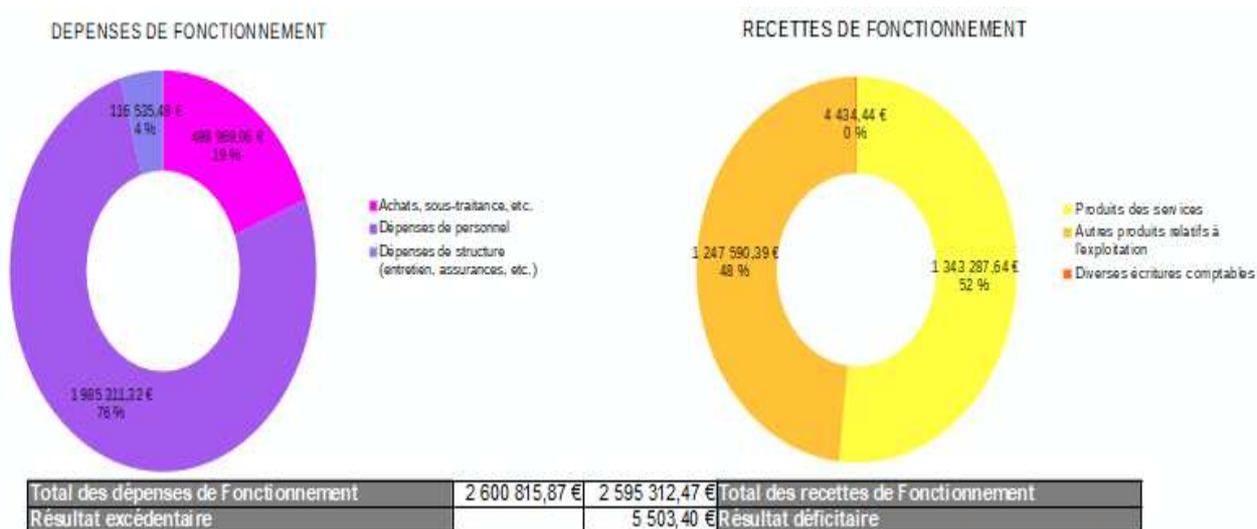
c) Les moyens financiers

Le budget est l'acte qui prévoit et autorise les recettes et les dépenses pour une année donnée. Le budget des résidences situées à Cholet est un budget annexe du CIAS.

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 sont présentés le budget conjoint 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, 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, Notre Dame 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 Notre Dame favorise également l'échange intergénérationnel en développant différents partenariats avec les écoles, les crèches, etc.

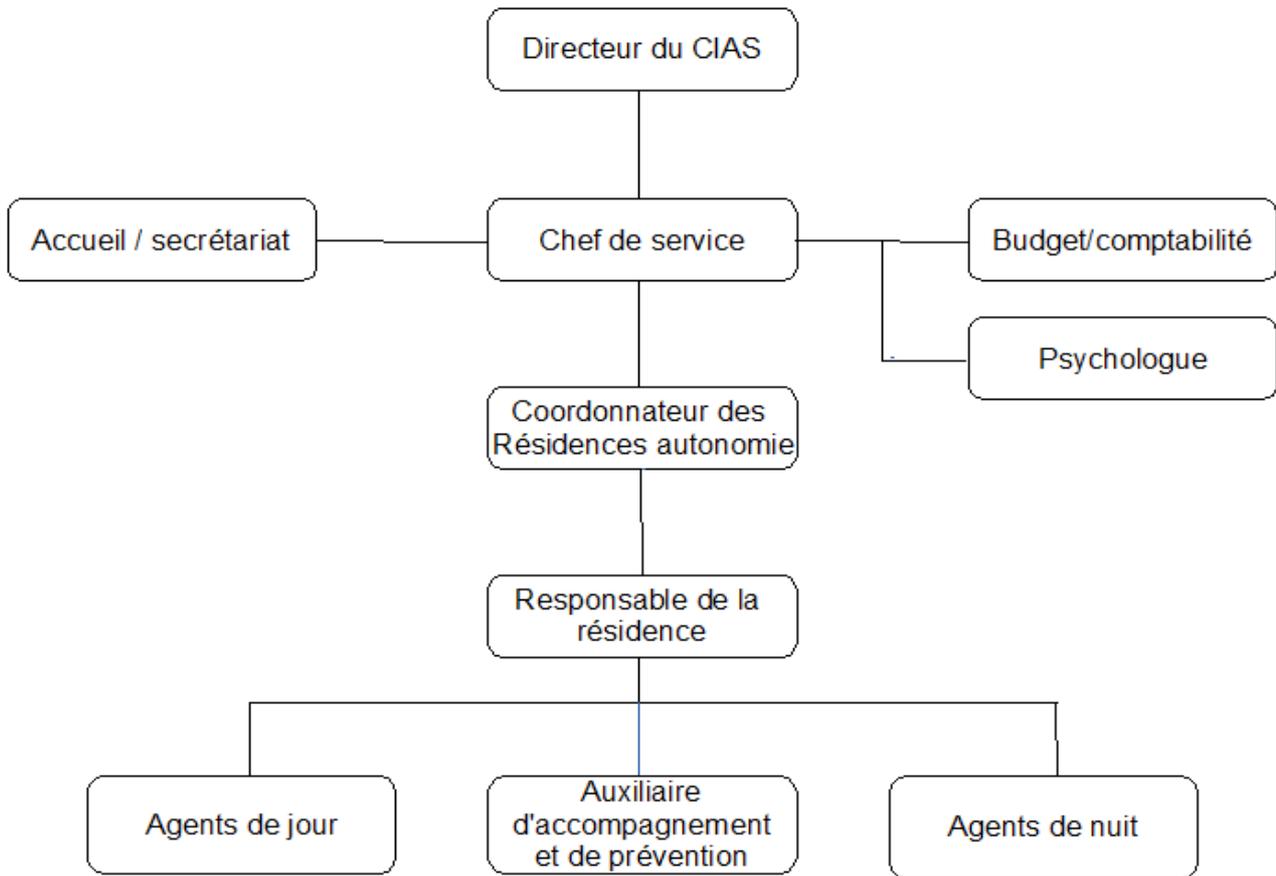
De nombreux échanges ont été effectués avec le jardin d'enfant "DOREMI", le collège du Bretonnais, l'accueil Loisirs Pluriels, Centres aérés du Choletais.

c) La démarche villes amies des aînés

La résidence Notre Dame 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 l'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 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 personnalisé 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

L'organisation et le fonctionnement de la résidence a pour base principale l'accompagnement du résident au sein d'une résidence autonomie certes, mais, prenant en compte le résident dans sa globalité tout au long de son parcours en lien avec le vieillissement.

L'organisation permet donc aux agents d'être affectés sur la restauration, l'entretien des locaux, l'accompagnement par les activités de stimulation.

C'est par un travail d'équipe sérieux et respectueux que l'ensemble des professionnels de cette équipe

pluridisciplinaire ayant en charge l'accompagnement du résident dans son quotidien évalué, s'adapte, corrige en permanence sa prise en charge afin de proposer un accompagnement de qualité, adapté et personnalisé auprès de l'ensemble des résidents.

Avec un respect du cadre de vie, de la liberté de chacun, chaque membre de l'équipe propose sa disponibilité, son écoute et son professionnalisme pour un accompagnement privilégié.

4) La formation

Pour une qualité d'accompagnement et de prise en charge personnalisée, la formation du personnel est indispensable.

Les professionnels de la résidence sont donc formés dans le domaine du service à la personne, de l'accompagnement et la prévention auprès du public vieillissant.

Tout au long de leur carrière, les agents bénéficient de formation leur permettant de réactualiser leurs connaissances et leur pratique en la matière.

Chaque agent, initialement formé à l'aide à la personne, réactualise ses connaissances par des formations proposées par la Collectivité :

- mobilisation des personnes,
- communication non verbale,
- ateliers physiques,
- soins confort et bien-être,
- atelier de stimulations cognitives,
- entretien des locaux.

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

Les professionnels en charge des résidents sont des soutiens dans le quotidien des résidents. Ils accompagnent, soutiennent mais ne dépossèdent pas les résidents de leur pouvoir de liberté, de décision et d'action dans leur propre vie dont ils sont encore acteurs.

Avec respect, distance, chaque professionnel reste disponible, à l'écoute de chacun des résidents.

L'image souvent employée est de considérer le résident et les professionnels comme 'un atome' dont le résident serait le noyau et les professionnels les électrons.

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

Méthodologie

Un état des lieux de la résidence Notre Dame 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 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 la cohérence des objectifs avec les souhaits du résident. Un tableau nous permettra de suivre cette évolution.

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.

L'adaptation des résidences autonomie aux nouvelles générations accueillies amènent l'ensemble des intervenants à travailler de manière conjointe afin de mieux adapter les missions de chaque agent en ciblant au mieux les besoins des résidents.

Modalités de mise en œuvre :

Action 3 : Harmoniser les transmissions et communication entre les différentes équipes en associant à la réflexion l'ensemble du personnel (jour et nuit)

Une harmonisation des transmissions et de la communication permettra de mieux identifier les besoins des résidents et de mieux cibler les missions du personnel.

Cette harmonisation s'adressera à l'ensemble du personnel en prenant en compte tous les agents intervenant auprès des résidents, qu'ils soient de jour comme de nuit.

Action 4 : Réadapter les missions de chaque agent selon les besoins des résidents et des nouvelles organisations de travail.

La population, évoluant, il s'avèrera nécessaire de réadapter les missions de chaque agent afin que ses missions répondent au mieux aux attentes de la population accueillies. Il en découlera des organisations de travail qui prendront en compte ses besoins avec une adaptation des horaires de prises en charge et d'accompagnement, d'activités ou de repas.

Action 5 : Réfléchir au passage à 19h 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 6 : Revoir la procédure et les fiches 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 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 doit proposer systématiquement de remplir une 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 7: 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 8 : 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 9 : 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. Le directeur du service de restauration sera sollicité à venir 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.

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.

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 10 : Préparer en amont les activités et sorties pour favoriser ainsi la participation de tous : accès sans contrainte physique (renfort matériel ou personnel si besoin), ni contrainte financière.

Afin d'apporter les informations nécessaires favorisant la participation des résidents en toute sécurité (marches, 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 et adapter l'organisation du personnel en fonction des besoins.

Action 11 : veiller à utiliser tous les supports d'information dans le cadre 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. A la résidence Notre-Dame, un affichage ascenseur est fait et un programme mensuel est distribué dans les boîtes à lettres. Chaque midi, un rappel de l'animation du jour est effectué. Il s'agit de diversifier les supports.

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. Les résidents doivent être force de proposition au sein des différentes instances et s'impliquer dans la vie de leur lieu de résidence. La période COVID ayant altéré ce sentiment d'adhésion avec une baisse de la participation, les résidents devront se rassembler autour de projets divers.

Modalités de mise en œuvre :

Action 12 : Etablir un programme de rencontre régulière au cours de l'année

A un rythme régulier, les résidents doivent pouvoir se retrouver pour faire le bilan d'activités et surtout faire un point sur leur quotidien au sein de la résidence. Chaque thématique devra être abordé tel que les activités, l'accompagnement et la restauration.

Action 13 : Sensibiliser les résidents et informer des différents projets au sein de la résidence ou dans le cadre du CIAS

Les résidents doivent saisir la volonté de la collectivité à améliorer leur cadre de vie. Les différents aménagements et transformations de la résidence doivent découler de l'évaluation d'un besoin auprès des résidents.

Action 14 : Créer un comité d'animation regroupant les présidents et bureaux d'association d'animation inter-résidences.

La mobilisation des résidents au sein de leur association peut être vectrice d'idées et de nouvelles propositions. Cette engouement collectif inter-résidence pourra être un soutien dans l'organisation de nouvelles activités auprès des agents ;

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.

Ce nouveau type de lien avec les familles est un aspect correspondant à cette nouvelle génération de « résidents » encore « autonome » et « libre » de toute dépendance « envers les enfants ».

La résidence autonome devra créer un nouveau mode de « communication » ou de « lien » avec les familles en respectant les choix de chacun, des résidents libre de leur choix, des enfants encore actifs dans leur vie personnelle.

Modalités de mise en œuvre

Action 15 : Faciliter la participation des familles aux différentes manifestations de la résidence (repas, sorties)

L'idée serait par exemple de se rattacher à des activités prisées par les résidents et d'y joindre les familles.

Organiser des sorties en invitant les familles (sortie de Doué la Fontaine, une résidente était accompagnée de sa fille, sortie très appréciée)

Action 16 : Mettre en place des rencontres annuelles ou tous les deux ans avec les usagers

Il s'agit de mettre en place au sein de la résidence des rencontres tous les ans sur des thématiques liées au vieillissement ou autre. Ces rencontres sous le thème des conférences peut être un vecteur pour amener les familles à investir la résidence pas seulement pour rendre visite à ses parents ou familles mais aussi découvrir sujets.

Action 17: Mettre en place une communication adaptée en utilisant les nouveaux supports (réseaux sociaux, groupe de communication, compte fb, insta etc.)

La résidence autonomie devra mettre en place une communication suivant celle déjà utilisée par les familles, c'est à dire en utilisant les nouveaux supports de communication tels que les réseaux, groupe de communication.

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 Notre-Dame de devenir un acteur actif et reconnu de la collectivité.

Modalités de mise en œuvre :

Action 18 : organiser des manifestations avec le voisinage (fête des voisins, chasse aux œufs, etc.)

Pour s'intégrer pleinement là où elle est située, la résidence doit établir un lien avec le voisinage. Il s'agit donc d'organiser et de participer à des manifestations festives. Le voisinage n'est pas souvent amené à entrer au sein de la résidence autonomie d'où une méconnaissance.

Action 19 : Ouvrir les animations et actions de prévention aux personnes âgées résidents à l'extérieur

Les personnes extérieures à la résidence pourront bénéficier de l'offre d'activités et d'action de prévention. Cette ouverture à l'extérieur permettra une mixité de population seniors bien loin de cette notion d'isolement ressentie par les uns et les autres. Cette première approche de la vie en collectivité à travers ces activités facilitera d'autant mieux l'entrée et l'intégration au sein de la résidence si un projet d'emménagement est identifié.

Action 20 : Créer un comité de conseils de vie sociale regroupant les présidents et vice-présidents des conseils de vie sociale des différentes structures pour être force de propositions au sein du CIAS

Le conseil de vie sociale de chaque résidence réfléchit afin que les résidents de sa propre résidence puisse bénéficier d'un cadre de vie serein, adapté et sécurisant.

Il s'avère que ces besoins sont les mêmes sur les résidences autonomie mais une réflexion globale pourrait être intéressante en matière d'évolution de l'accueil de seniors sur le territoire : quelles sont les attentes des résidents au sein des résidences autonomie ? La résidence autonomie de demain ?

Action 21 : Engager une réflexion sur le désenclavement les résidences et les ouvrir aux autres générations

Il s'agit de réfléchir à l'ouverture des résidences pour seniors à d'autres publics comme par exemple, les étudiants, les jeunes travailleurs, les migrants, ou encore les personnes handicapées etc., bien loin de la stigmatisation, pourquoi ne pas imaginer une mixité d'hébergement ?

Action 22 : Adapter les logements aux nouvelles générations

L'évolution sociétale nous amène à un changement de population accueillie, la génération du début des Trentes Glorieuses, ayant connu l'eau courante, les salles de bain, les congés payés et bien-sûr le confort. D'une population rurale d'avant guerre, cette nouvelle génération a bâti sa propre maison sans oublier d'y installer le confort, marque de « réussite sociale ».

Il va de soi que le confort nécessaire à l'entrée en résidence autonomie devra correspondre à cette évolution et que l'espace de vie proposé devra tenir compte de cette évolution dans les besoins. Il s'agit également de promouvoir la location d'un espace de vie plus grand (chambre séparée même pour les personnes seules.

Action 23 : Créer un système de « parrainage, jumelage »

Ces parrainages permettraient des échanges relationnels mais aussi des échanges de savoirs, ou proposition de menus services auprès des seniors. Il s'agit de faire en sorte que la résidence revienne au centre du quartier' comme un lieu de rencontre intergénérationnel. Par exemple, un établissement scolaire devient parrain d'une résidence.

8ème objectif stratégique :

Développer les échanges inter-CIAS

Enjeux :

La résidence 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 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 24 : Créer des outils entre les établissements et services du CIAS 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 25: mutualiser les ressources matérielles avec les autres établissements

La résidence 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 26 : 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.

9ème objectif stratégique :

Entretien des parties extérieures

Enjeux :

Les parties extérieures constituent une part importante du cadre de vie de la résidence Notre Dame 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. Les nouveaux modes d'entretien des espaces verts dépendant des contraintes environnementales peuvent être loin de l'image que les résidents pouvaient avoir de leur propre jardin. L'absence de l'utilisation de produits toxiques, cet aspect 'buccolique' devra être expliqué et les ateliers en partenariat avec les Espaces Verts ne pourront qu'être utiles.

Modalités de mise en œuvre :

Action 27 : 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 28 : mettre en place d'atelier/animation jardinage en partenariat avec le service des espaces verts

Pour embellir la résidence et répondre aux demandes des résidents appréciant le jardinage, la résidence va mettre en place des ateliers jardinage.

10ème objectif stratégique :

Développer les partenariats

Enjeux :

Pour développer ses prestations en faveur de ses résidents, Verte Vallée s'inscrit en complémentarité avec d'autres acteurs du territoire et à développer 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 29 : 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 30: Développer un partenariat avec les espaces verts :

L'entretien des espaces verts, des parties communes aux abords de la résidence permettent aux Espaces Verts d'intervenir. Ces temps d'intervention laisse peu de temps, de contact avec les résidents. L'idée serait de répondre aux besoins des résidents en matière de jardinage, d'entretien des parterres de fleurs en permettant aux agents du service des Espaces Verts de transmettre leur savoir, en matière d'entretien, d'utilisation de certains produits ou pas. Il s'agit de permettre aux résidents qui avaient l'habitude d'entretenir leur jardin, leur potager d'être mis en lien avec des professionnels, et en lien avec les agents d'accompagnement.(rencontre, ateliers, interventions etc.)

Action 31: Développer un partenariat avec l'université du Temps libre

Cette nouvelle génération de résidents a pu profiter de nombreuses activités de temps libre avant son entrée en résidence. Généralement adhérent de nombreuses associations de tous ordres, les résidents ont à coeur de pouvoir poursuivre ces nombreuses activités. La résidence autonomie devra s'adapter en proposant des partenariats culturels tels que les cours proposés par l'Université du Temps Livre, activité de plus en plus attractive chez les nouveaux seniors.

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 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.

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 32 : 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 33 : 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 34 : 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 35 : formaliser les étapes d'accueil du nouvel agent

La résidence Notre-Dame est engagée depuis de nombreuses années dans une démarche d'accueil auprès des nouveaux agents. Non formalisées, les procédures devront être écrites en veillant à ce qu'elle soit bien appliquées. (visite des locaux avec consignes sécurité, présentation à l'équipe, présentation aux résidents avec apéritif d'accueil, doublure durant quelques jours avec un agent référent).

Action 36 : 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.

14ème 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 37 : 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 38 : Proposer un groupe de travail et de réflexion inter-résidence regroupant des agents des différents structures.

Ce groupe pourrait intervenir au sein des résidences en proposant des ateliers (animation inter-résidence avec danse, chant, ateliers divers etc.) Il est apparu que de nombreux agents proposaient leurs maîtrises d'un domaine d'activités seulement dans leur propre résidence. L'idée serait de mutualiser les capacités créatrices en matière d'activités comme nous pouvons mutualiser les compétences professionnelles techniques en qualité d'agent social.

Action 39 : 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.

15ème 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 40 : 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 pluri-annuel de formation à destination des agents.

Action 41 : 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 42 : développer la formation continue inter-résidences

A travers leur poste, les agents peuvent être quotidiennement 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 43 : 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 44 : développer les formations liés 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.

16ème 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 45 : 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 46 : 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 47 : Réaliser un bilan avec le professeur référent/Stagiaire/Responsable de résidence

A 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	Pilotes
S'adapter à l'évolution du profil des résidents	Recueillir les besoins et demandes des résidents de façon régulière	Diffuser une enquête de satisfaction	2023 2025 2028	Chef du service domicile
		Développer les projets d'accompagnements personnalisés	2023- 2028	Responsable de la Résidence
	Adapter le fonctionnement de la résidence	Modifier l'horaire du repas du soir (passage à 19h)	2023	Direction du CIAS
		Harmoniser les transmissions et communication entre les différentes équipes en associant la réflexion l'ensemble du personnel (jour-nuit)	2023	Responsable de la Résidence
		Réadapter les missions de chaque agent selon les besoins des résidents et des nouvelles organisations de travail	2023	Responsable de la Résidence
		Revoir la procédure et les fiches des	2024	Coordonnateur des

Mis à jour le 01/09/2022

		évènements indésirables		résidences
Communiquer avec l'entreprise de restauration pour améliorer la qualité des repas		Mettre en place des fiches d'observations dans chaque résidence pour signaler les insatisfactions/changements.FSEI	2023	Coordonnateur des Résidences
		Mettre en place des réunions avec le service de restauration	2023-2028	Coordonnateur des résidences
		Formaliser des rencontres entre l'entreprise de restauration et les résidents (visite de la cuisine Centrale, présence du directeur de la collectivité au cours de repas...)	2023-2028	Coordonnateur des Résidences
Réadapter les animations selon les besoins des résidents		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.)	2023-2028	Responsable de la Résidence
		Veiller à utiliser tous les supports d'information dans le cadre des animations	2023	Responsable et équipe
Impliquer les résidents à la vie de l'établissement		, Etablir un programme de rencontre régulière	2023	Responsable de la Résidence
		Sensibiliser les résidents et informer des	2023	Responsable de la

Mis à jour le 01/09/2022

		différents projets au sein de la résidence et ceux dans le cadre du CIAS		résidence
		Créer un comité d'animations regroupant les présidents et bureaux d'association inter-résidence	2027	Responsables de la résidence
	Impulser une nouvelle dynamique dans la relation avec les familles	Favoriser la participation des familles aux différentes manifestations par une communication ciblée	2023-2028	Responsable de la Résidence
		Mettre en place une communication adaptée	2023	Responsable de la résidence
		Mettre en place des rencontres annuelles ou tous les deux ans avec les usagers sur des thématiques liées au vieillissement (conférence, présentation de services etc.)	2025	Direction du CIAS
Replacer la résidence dans son contexte environnement et institutionnel	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 les animations et actions de prévention aux personnes âgées résidents à l'extérieur	2024	Responsable de la Résidence
		Créer un conseil de vie sociale regroupant les	2023 - 2025	Responsable de la

Mis à jour le 01/09/2022

		présidents et vice-présidents des différentes structures pour être force de proposition au sein du CIAS		résidence
		Réfléchir à désenclaver les résidences et les ouvrir aux autres générations (hébergement inter-générationnel pour étudiant contre menus services, co living intergénérationnel etc.)	2028	Direction du CIAS
		Adapter les logements aux nouvelles générations (espace de vie plus grand, chambre séparée etc.)	2028	Direction du CIAS
		Créer un système de parrainage (ex : établissement scolaire devient le parrain d'une résidence)	2025	Direction du CIAS
	Développer les échanges inter-CIAS	Créer des outils entre les établissements et services du CIAS (Parcours CIAS etc.)	2026	Direction du CIAS
		Réfléchir à la Mutualisation du matériel	2024-2028	Coordonnateur des Résidences
		Participer à des activités en commun	2024-2028	Responsable de la Résidence

Mis à jour le 01/09/2022

	Entretien des parties extérieures	Proposer aux résidents de participer à l'entretien des parties extérieures	2023	Responsable de la résidence	
		Mettre en place d'atelier/animation jardinage en y associant ponctuellement les services des Espaces Verts	2023-2025	Responsable de la résidence	
	Développer les partenariats	Développer un partenariat avec la Ludothèque	2023	Responsable de la résidence	
		Développer un partenariat avec les Espaces verts	2024-2025	Responsable de la Résidence	
		Développer un partenariat avec l'université du Temps Libre	2025-2026	Responsable de la Résidence	
	Communiquer sur le projet d'établissement	Mettre en place des fiches actions	2023	Responsable de la Résidence	
		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	
	Accompagner les agents pour continuer à améliorer la	Accompagner les nouveaux agents	Formaliser les étapes d'accueil du nouvel agent	2024	Responsable de la résidence

Mis à jour le 01/09/2022

qualité de travail et obtenir une meilleure reconnaissance		Faire un premier bilan à 7 jours	2023	Responsable de Résidence
	Remonter les animations/activités réalisées par les agents	Remplir mensuellement le tableau « temps forts »	2023	Responsable de Résidence
		Proposer un groupe de travail et de réflexion inter-résidence regroupant des agents des différentes structures.	2024.2025	Coordonnateur des résidences
		Sélectionner des animations pour les communiquer plus largement (acteurs mag, synergences etc.)	2023	Responsable de la résidence
	Favoriser l'accès des agents à la formation	Former les agents aux pathologies psychiatriques.	2024	Coordonnateur des résidences
		Former les agents au handicap mental.	2026	Coordonnateur des résidences
		Développer la formation continue inter résidences	2025	Coordonnateur des résidences

Mis à jour le 01/09/2022

		Maintenir et actualiser les compétences aux gestes de premiers secours avec le recyclage SST PSC1	2023-2028	Coordonnateur des résidences
		Développer les formations liées aux difficultés rencontrées par le personnel.	2023-2028	Coordonnateur des résidences
	Accompagner les stagiaires dans leur projet professionnel	Revoir procédure stage.	2023	Coordonnateur des Résidences autonomie
		Désigner un référent stage pour chaque stagiaire accueilli	2023	Responsable de Résidence
		Réaliser un bilan avec le professeur référent/Stagiaire/Responsable de résidence	2023	Responsable de Résidence