

# UNE HISTOIRE DE *VIES*

Le magazine du Groupe ACPPA



“

L'enthousiasme  
est la base de  
tout progrès

— HENRY FORD

”



M. B., résident de l'EHPAD Le Gareizin, à Francheville (69)

# ÉDITORIAL

---



## **UNE NOUVELLE ANNÉE PLEINE DE PROMESSES** POUR LE GROUPE ACPPA

A l'aube de la nouvelle année, il est de tradition de présenter ses vœux et c'est avec beaucoup de plaisir que je me livre à cette coutume.

2017 s'annonce sous les meilleurs auspices en particulier grâce à un travail important réalisé en 2016. Personnels et administrateurs ont réfléchi ensemble à l'élaboration du nouveau Projet Associatif CAP 2021 dont vous trouverez, dans ces quelques pages, une présentation résumée.

Nos objectifs sont ambitieux, mais dans la continuité des actions précédentes : renouvellement de la certification couplée Services et ISO 9001:2015 par l'AFNOR, 1<sup>ère</sup> évaluation en matière de Responsabilité Sociétale des Organisations (RSO), poursuite de l'innovation (projet Connect SIET), création de l'Institut Accueil et Confort ACPPA, lancement du projet Restauration-Nutrition marqué par l'organisation d'un colloque en décembre, et bien d'autres sujets encore que je vous laisse découvrir.

Je tiens tout particulièrement à remercier l'ensemble du personnel, non seulement pour son investissement au quotidien, mais aussi pour sa capacité à se mobiliser sur des grands thèmes et réflexions.

En ce début d'année, nous avons le plaisir d'accueillir au sein de notre Groupe, l'EHPAD La Charité (94 lits) situé à Lavault Sainte Anne dans l'Allier.

Dans ce journal, nous rendons hommage à Frédéric LLORCA, Directeur de la Résidence Guynemer à Wimereux (62) qui nous a quittés en décembre 2016. Homme de confiance, d'engagement et de conviction, il était très apprécié de tous. Sa bienveillance et sa chaleur communicative resteront inscrites pour longtemps dans le Groupe ACPPA.

Je remercie une nouvelle fois les résidents et les familles pour la confiance sans cesse renouvelée dans notre association.

**Je vous souhaite à tous, une excellente année 2017.  
Tous mes vœux de bonheur et de santé vous accompagnent.**

SEPTEMBRE  
2016

À  
JANVIER  
2017

N°63



Ce sommaire est interactif, vous pouvez y revenir à tout moment en cliquant sur cette icône.

## 4 DOSSIER

- Un nouveau Projet Associatif : « CAP 2021 »  p.4
- La rencontre gérontologique, une merveilleuse aventure pour chacun !  p.6

## 8 ÉVOLUTION DES PRATIQUES

- Colloque Nutrition : « Alimentation plaisir ou Acte de soins ? »  p.8
- Projet Restauration : Alim DEMAR  p.9
- Projet : L'activité physique adaptée, pour le bien-être de la personne vieillissante  p.10
- Aide aux proches aidants  p.11

## 12 VIE DU GROUPE

- L'Institut Accueil & Confort ACPPA : un nouveau fonds de dotation  p.12
- Histoire d'Éthique  p.13
- Changement de certification : Afnor  p.14

## 15 ACTU'S DES ÉTABLISSEMENTS

- Une « Maison de Campagne » pour l'EHPAD Harmonie  p.15
- Ouverture sur l'extérieur de nos établissements  p.16
- Marchés de Noël des établissements  p.18
- 30 ans déjà pour l'EHPAD Yvonne de Gaulle !  p.20
- Visite du Congrès Européen au Pôle des Aînés  p.20

## 21 RÉSEAU

- Résidom développe son activité SPASAD  p.21
- Pôle Formation Santé : Nouveau diplôme DEAES  p.22

## 23 DU CÔTÉ DES SALARIÉS

- Interview métier : Agent de Service (ASH)  p.23
- Témoignage : une Auxiliaire de vie malentendante en EHPAD  p.24
- Hommage à Frédéric LLORCA  p.26

## 27 À LA DÉCOUVERTE...

- ...De Louise Weiss (Noeux-Les-Mines)  p.27



# UN NOUVEAU PROJET ASSOCIATIF « CAP 2021 »

« UNE VOLONTÉ DE CONCILIER VALEURS, QUALITÉ, PERFORMANCE & DURABILITÉ »

## 4 AMBITIONS FORTES À HORIZON 2021

Le Groupe s'est fixé 4 ambitions, pour répondre aux attentes de l'ensemble de ses parties prenantes :

### ● **Ambition 1 :**

Le bien-être des personnes accompagnées

### ● **Ambition 2 :**

Le bien-être des équipes au travers de la Qualité de Vie au Travail

### ● **Ambition 3 :**

Une offre territoriale adaptée

### ● **Ambition 4 :**

La recherche de l'excellence

Ces 4 ambitions sont déclinées en 17 objectifs opérationnels, mesurables et quantifiables.

## UNE FORMIDABLE DÉMARCHÉ COLLABORATIVE

Les administrateurs, le CODIR, les directeurs et le Groupe miroir (représentant de toutes les activités du Groupe) se sont largement impliqués pour construire le Projet Associatif CAP 2021 qui guidera le Groupe ACPPA pour les 5 prochaines années.

Les équipes terrain ont travaillé sur la déclinaison concrète de nos 5 valeurs : Respect,

Dignité, Engagement, Progrès, Solidarité, en identifiant les comportements attendus pour faire vivre ces valeurs dans le quotidien. Un document de synthèse est mis à disposition des équipes en complément du document de présentation de CAP 2021.

## CONVENTION DE LANCEMENT CAP 2021

C'est le 24 janvier à Francheville (69) que s'est déroulé le lancement officiel de CAP 2021 avec une grande manifestation réunissant plus de 220 personnes : administrateurs, membres du CODIR, Directeurs d'établissements, équipes d'encadrement, ainsi que les salariés élus au CE ACPPA et CCE Sinoplies.

## Les 4 objectifs de cette rencontre :

- Découvrir la finalisation des travaux de CAP 2021
- S'approprier les 17 objectifs à atteindre pour 2021
- Bien connaître les outils pour le déploiement et le pilotage du Projet
- Donner aux équipes l'envie de s'impliquer pleinement.

Une animation interactive et ludique a permis de faire le parallèle entre jongler et manager :

## Comment « jongler » au quotidien avec les 17 objectifs de CAP 2021 ?

- L'Art de lâcher prise
- Simplifier la complexité
- Tomber et se relever
- Créer la flexibilité
- Stimuler la créativité
- Étirer le temps

**Cette convention de lancement de CAP 2021 semble avoir fait l'unanimité des participants très enthousiastes. Un avenir prometteur s'ouvre à nous tous pour remplir sereinement nos missions et répondre aux nombreux défis des cinq années à venir!**



## LA RSO : LE FIL ROUGE DE CAP 2021

Si nous ne l'avions jamais exprimé comme cela auparavant, la responsabilité du Groupe ACPPA sur son environnement et ses impacts sur toutes ses parties prenantes ont toujours été au cœur de nos préoccupations. L'afficher comme fil rouge de toutes nos actions est donc notre volonté de faire savoir ce que l'on fait déjà et de s'engager fortement à l'avenir pour développer tous les axes de la RSO (Responsabilité Sociétale des Organisations).

Pour engager pleinement notre Groupe dans cette démarche, et en cohérence avec CAP 2021, nous avons réalisé sur le second semestre 2016, une évaluation de la maturité de la politique RSO de notre Groupe, avec l'appui des consultants experts du cabinet OnlyCSR. Nous disposons à présent d'une vision claire de nos points forts à pérenniser et des actions d'amélioration à engager.



“

[...] Nous avons été enthousiasmés par la cohérence et par la densité du projet, autour de l'approche RSO [...]

— Témoignage d'un participant

”

“

**La journée est une belle réussite : dynamique au niveau des intervenants, innovante avec l'application smartphone et une surprise « acrobatique et instructive »... Cela nous a véritablement rassemblés sur le projet CAP 2021, mais surtout sur le Groupe !**

— Témoignage d'un participant

”



LAURENTIA PALAZZO  
Directrice Qualité & Communication



# LA RENCONTRE GÉRONTOLOGIQUE

## UNE MERVEILLEUSE AVENTURE POUR CHACUN !



JACQUES GAUCHER  
Psychologue Clinicien  
Vice-Président

**On peut définir la rencontre intergénérationnelle de deux manières : la première est historique et liée à la culture familiale. On aime à dire qu'autrefois les personnes âgées demeuraient en famille au milieu des différentes générations qui la composent.**

De très nombreux témoignages en attestent, les plus jeunes étaient marqués par la présence quotidienne des plus anciens auprès d'eux.

Aujourd'hui, et ce, depuis quelques dizaines d'années, s'est ajoutée une autre forme de rencontre intergénérationnelle qui est essentiellement liée à l'allongement de la durée de vie, d'une part, et aux évolutions de la structure familiale, d'autre part. En effet, la personne âgée d'autrefois était rare et l'on expliquait sa longévité par sa robustesse personnelle. La personne âgée d'aujourd'hui est « nombreuse » et réputée fragile. Quel changement en si peu de temps !

**Ainsi se noue un autre type de rencontre intergénérationnelle qui n'efface pas la première, mais la complète, c'est la « rencontre gérontologique ».**

Elle est fondée sur le besoin d'être accompagnée et aidée dans sa vie quotidienne, pour ce qui concerne la personne âgée, et sur la motivation et la compétence des personnels gérontologiques qui sont, par définition, bien plus jeunes

qu'elle et formés pour ce travail. Le modèle familial laisse son empreinte sur cette rencontre gérontologique ne serait-ce que par le vocabulaire utilisé (les mamies,...), mais la rencontre gérontologique est aussi motivée par une recherche plus ou moins consciente chez les professionnels de retrouver un espace intergénérationnel partiellement perdu ou « à réparer ». On peut entendre par là que les évolutions profondes de la structure familiale ont provoqué parfois des carences de lien intergénérationnel que cette nouvelle opportunité de travailler auprès de personnes âgées viendrait compenser.

Or, formellement, la rencontre gérontologique se présente et se justifie surtout par la nécessité d'apporter des réponses aux besoins des personnes âgées et, de ce fait, tient un peu trop en retrait les besoins des plus jeunes de partager aussi leur quotidien avec des anciens. Il est admis que l'on peut parfois se retrouver recruté comme professionnel gérontologique



par hasard. Mais il est aussi admis que l'on ne reste pas en gérontologie par hasard ! Dans ce secteur, les métiers sont durs, souvent peu rémunérés et très peu gratifiants sur le plan social. Il y a quelques décennies les mutations de personnels hospitaliers en secteur gériatrique relevaient de la sanction !

**Depuis quelques années, les choses changent progressivement.** L'aide à domicile, mais aussi l'EHPAD, font un peu moins peur et les professionnels osent afficher plus ouvertement les motivations personnelles à travailler dans ce secteur. L'ouverture des EHPAD sur la cité, le rôle social des EHPAD et des services à la personne comme pourvoyeurs d'emplois y contribuent certainement. Est-ce pour autant suffisant comme explication ? Non ! Il s'agit aussi de lieux pour vivre cette rencontre gérontologique nécessaire au maintien de l'intergénération comme « ciment » social et comme source potentielle de sens que l'on peut donner à sa vie.

**Les personnes âgées ne peuvent être réduites à de simples consommateurs de services. Elles ont aussi à apporter ce dont les plus jeunes ont besoin, les valeurs des racines et de la transmission ainsi que de la distanciation face aux « choses de la vie ».**

Ne réduisons pas les professionnels à leur seul savoir-faire. Leur présence aux côtés des personnes âgées repose aussi sur un remarquable savoir-être. Au-delà de compétences acquises, ils ont des talents qui relèvent de leur histoire, de leur monde émotionnel, de leur sensibilité et de leur personnalité. D'ailleurs, il suffit de les écouter pour saisir que lorsqu'on leur impose de s'en tenir au seul service rendu, les professionnels expriment leur frustration. Leurs motivations sont au-delà de la compétence. Leur motivation profonde est la rencontre avec des personnes âgées, le partage de leurs vulnérabilités réciproques. Il s'avère en effet que parmi les personnels gérontologiques, beaucoup d'entre eux ont eu des parcours de vie plus ou moins complexes pour toute sorte de raisons. Ce qui, au premier degré, pourrait apparaître comme une faiblesse est paradoxalement un véritable atout.

**Plus modestement et plus singulièrement, la rencontre avec les personnes âgées est une véritable source de vie malgré les réelles difficultés des métiers de son accompagnement. Ceci est valable, quels que soient les niveaux dans la hiérarchie et les domaines de spécialités !**



**Un exemple quelque peu extrême peut nous éclairer sur la question. Damien, un jeune de 25 ans, réputé pour sa marginalisation sociale du fait d'une complicité dans une affaire de meurtre, bénéficie d'un programme de réinsertion sociale et effectue un stage en EHPAD. Après huit jours de congés, il revient dans le service et se fait reprocher son absence par une résidente qui lui dit : « Je vous ai attendu une semaine ! ». Damien, ému, répond : « C'est la première fois que quelqu'un me dit que je suis attendu. Même ma mère ne me l'a jamais dit ! ».**

**Il n'y a pas d'autre commentaire pour illustrer ce qui nourrit et valorise la « rencontre gérontologique » !**



## COLLOQUE NUTRITION

« ALIMENTATION PLAISIR OU ACTE DE SOINS ? »

**Le 14 décembre 2016, le Groupe ACPPA et ses partenaires, l'Institut de Recherche Paul Bocuse de Lyon et le laboratoire de recherche CENS (Centre Européen Nutrition et Santé) ont co-animé un colloque « Alimentation : plaisir ou acte de soins ? Regards croisés sur les repas en EHPAD ».**



Cet évènement a rassemblé près de 100 personnes, dont l'ARS Rhône-Alpes, la Métropole, ainsi que des professionnels de santé issus de divers EHPAD.

Une dizaine d'intervenants d'horizons variés (chercheurs, sociologues, ethnographes, diététiciens) se sont succédés tout l'après-midi pour partager le fruit de leurs recherches sur ces 2 à 3 dernières années. Ils ont apporté leur regard et leur contribution sur les repas en EHPAD, l'alimentation, la nutrition ainsi que l'architecture des espaces de restauration.

### QUE RETENIR DE CE QUI A ÉTÉ DIT :

- Une approche globale pour lutter contre la dénutrition est nécessaire : respecter les préférences alimentaires, assurer convivialité et confort pendant le temps du repas, apporter des couverts ergonomiques, préférer les médicaments en fin de repas...
- La citrulline pourrait aider à la préservation du capital musculaire.
- Manger ensemble est la base principale de socialisation : c'est un moyen d'organiser le quotidien, de garantir certains rôles sociaux malgré les dégradations physiques et psychiques des résidents.
- Les résidents sont en attente de liberté : lieu des repas, nombres de convives, contenu d'assiettes...
- Il est nécessaire de faire progresser les compétences hôtelières de l'ensemble du personnel et de développer le dialogue & les interactions.
- Les relations sociales ont un rôle primordial dans les comportements alimentaires.
- Un autre enjeu important est de créer un espace convivial et chaleureux (acoustique, mobilier, lumière).
- Le Groupe ACPPA débute un nouveau projet Restauration « Alim DEMAR ».

CATHERINE ALVAN  
Directrice Bien-Être & Soins



# PROJET RESTAURATION

« Alim DEMAR »



## CONNAISSEZ-VOUS JEAN-MARC THOUMIEUX ?

Recruté par l'ACPPA en août 2016 en tant que Responsable Restauration Groupe, Jean-Marc Thoumieux bénéficie de plus de 20 ans d'expérience très riche : brasseries traditionnelles, palaces parisiens, hôtels de luxe ou de loisirs, mais aussi restauration collective chez Sodexo.

Avant de rejoindre l'ACPPA, Jean-Marc Thoumieux gère jusqu'à 25 établissements en tant que Responsable Régional et coordonne au niveau national un acteur Associatif dans le secteur médico-social.

Aujourd'hui, au sein de l'ACPPA, il travaille entre autres sur le projet « Alim DEMAR » et l'appel d'offre pour un prestataire restauration, en coordination avec Catherine ALVAN, Directrice Bien-être et Soins.

**En 2017, le Groupe ACPPA s'engage dans un Projet Restauration d'envergure. Nous démarrons ensemble « Un travail collaboratif pour une alimentation plaisir alliant le bien-être et le soin : le projet Alim DEMAR ».**

## « Alim DEMAR », C'EST QUOI ?

Une **Alimentation** :

**Déclinable** dans tous nos établissements et pour tous les profils de « mangeurs ».

**Évolutive**, innovante, technique et flexible pour s'adapter aux envies et besoins des résidents et évoluer dans le temps.

**Maîtrisée** pour respecter un cadre financier, maintenir le reste à charge du résident constant, mais également garantir une identité et une image.

**Adaptable** pour être appliquée dans toutes les régions et conçue pour toutes les pathologies de résidents.

**Responsable** en s'inscrivant dans la démarche RSO et en respectant les saveurs par la proximité de nos achats et la saisonnalité de nos produits.

L'écriture de ce projet a mûri au fil du temps, il est le fruit des objectifs de notre projet CAP 2021 : le bien-être des personnes, que ce soit nos résidents ou nos équipes, et la recherche de l'excellence.

## QU'EST-CE QUI VA CHANGER ?

Pour atteindre ces objectifs, l'équipe Bien-être & Soins lance en janvier 2017 des groupes de travail et de réflexion sur tous les sujets touchant à la restauration : les pathologies des résidents et leurs besoins nutritionnels, les textures modifiées, la lutte contre le gaspillage alimentaire, l'organisation des cuisines... À l'issue de chaque réflexion, des phases tests en situation réelle seront conduites sur certains établissements pour ensuite être déployées sur l'ensemble du réseau.

Afin de coordonner le projet et assurer une ligne de conduite cohérente, 3 comités de suivi composés chacun d'équipes pluridisciplinaires sont mis en place : le Comité Scientifique, le Comité Métier, le Comité « Alim DEMAR ».

**La Restauration du Groupe ACPPA devient « la responsabilité de tous pour la satisfaction de tous ».**



# PROJET : L'ACTIVITÉ PHYSIQUE ADAPTÉE POUR LE BIEN-ÊTRE DE LA PERSONNE VIEILLISSANTE

## LE PLAISIR AVANT TOUT

**En EHPAD, le but de pratiquer une Activité Physique Adaptée n'est pas l'activité elle-même, mais ce qu'elle procure : bien-être, plaisir, rencontres et partage.**

L'objectif des interventions auprès des personnes âgées est le maintien de l'autonomie le plus longtemps possible et le recul du seuil de la dépendance.



« On constate une meilleure cohésion de groupe, plus de sourires, de détentes et de joies complices. »

— LES TUILLES VERTES



## UN PARTENARIAT AVEC SIEL BLEU

Le Groupe Associatif Siel Bleu (près de 500 personnes chargées de prévention, diplômées et spécialisées en Activité Physique Adaptée) intervient pour améliorer le quotidien des personnes âgées, des personnes en situation de handicap, et des personnes atteintes de maladies chroniques... Le maintien de la capacité

physique des personnes étant une priorité commune pour Siel Bleu et l'ACPPA, la signature d'un partenariat apparaît comme une évidence en 2015.



Des échanges, une disponibilité et un retour très professionnel des intervenants

Siel Bleu

— LA ROSE DES VENTS



Des interventions se déroulent majoritairement en Rhône-Alpes, dans le nord de la France, et à Perpignan :

- Dans les structures ACPPA : cours collectifs d'activité physique adaptée (Gym sur chaise, Gym Alzheimer, Equilibre en bleu...),
- Au domicile des personnes à travers le pôle Domisiel,
- auprès des aidants ainsi que des salariés des structures : pour prévenir les troubles musculo-squelettiques et préserver la qualité de vie au travail.



« L'équipe du PASA est unanime pour souligner le bénéfice de cet atelier pour nos résidents atteints de troubles cognitifs ! »

— HARMONIE



## QUELS BIENFAITS ?

L'étude HAPPIER, mise en œuvre par le Groupe Associatif Siel Bleu dans 32 maisons de retraite réparties dans 4 pays, a montré : Pour 1h d'activité physique adaptée par semaine pendant un an...

- Amélioration de 87% des capacités de déplacement des résidents
- Amélioration des capacités quotidiennes comme se laver ou se nourrir
- Amélioration du moral
- Diminution de 15% du sentiment que la vie est vide
- Diminution de 1/3 des chutes
- Pour les professionnels travaillant dans les structures : amélioration des conditions de travail et du quotidien.

CATHERINE ALVAN  
Directrice Bien-Être & Soins

# AIDE AUX PROCHES AIDANTS

Des programmes de formation et des conférences ont été mis en place à destination des aidants des personnes dépendantes. Découvrez 2 exemples de témoignages.

## CONFÉRENCES EN ACCUEIL DE JOUR : « Aidants, quelles aides pour vous et vos proches ? »

Dans le cadre de l'accompagnement proposé à l'accueil de jour La Villa Van Gogh à St Priest (69), l'équipe pluridisciplinaire a souhaité organiser un temps d'échanges autour des aides possibles pour les aidants et leurs proches atteints de la maladie d'Alzheimer ou apparentée. Pour cela, M<sup>me</sup> Françoise ROSSE du « Relais des Aidants, une plateforme

de répit » de la Maison du Rhône, est intervenue lors d'une conférence le jeudi 22 septembre 2016 à destination des particuliers et des professionnels. Fort du succès de cette conférence, les accueils de jour du Groupe ACPPA projettent d'organiser une série de 6 conférences à destination des aidants sur différents thèmes tels que : comprendre la maladie, que fait vivre la

maladie aux malades et à leurs proches ? Comment vivre à domicile ?

**Ainsi, l'accompagnement des aidants demeure une mission importante et complémentaire à l'accompagnement des personnes âgées atteintes de la maladie d'Alzheimer et apparenté.**

CATHERINE HAFFNER  
Psychologue de la Villa Van Gogh

## FORMATION AIDE AUX AIDANTS EN EHPAD : Un exemple de travail en réseau

Le 9 janvier 2017, s'est tenue la 4<sup>ème</sup> session du programme de formation « Aidant en EHPAD : quelle est ma place ? » à l'intention des proches aidants d'une personne dépendante nouvellement accueillie en

institution. Dans la plupart des cas, les aidants principaux et/ou référents des personnes entrant en EHPAD connaissent mal les modalités de fonctionnement de ce type de structure et ils manquent souvent d'informations sur les pathologies et les conséquences des maladies neurodégénératives. Cette formation comporte 7 ateliers d'une durée de 2 heures dans un EHPAD parisien, différent à chaque fois, sur 7 thématiques dédiées telles que : les maladies de la mémoire : une réalité en EHPAD, les enjeux psychologiques

de l'entrée en institution, l'alimentation : diversité et risques, le fonctionnement d'une institution « Vis ma Vie de Résident ».

**L'EHPAD PÉAN soutient et participe activement à cette initiative depuis le début (mai 2016). Ce programme est actuellement en cours de déploiement sur d'autres régions et devrait ainsi pouvoir participer à mieux répondre aux besoins d'un plus grand nombre d'aidants.**

ROMY LASSERRE  
Directrice de l'EHPAD Péan



# L'INSTITUT ACCUEIL & CONFORT ACPPA

## UN NOUVEAU FONDS DE DOTATION

L'Institut ACPPA est un fonds de dotation créé en 2016, à l'initiative de l'Association ACPPA et de l'Association Cultur'Art (publication au Journal Officiel du 18 juin 2016).

**L'Institut a pour vocation de faire le lien entre le monde de l'entreprise et notre secteur d'activité du médico-social, au travers de la conduite d'activités à caractère culturel, philanthropique et social destinées aux personnes âgées et handicapées.**

Par cette création, le Groupe ACPPA souhaite ainsi développer les volets culturels, l'animation, la prévention et l'accompagnement des personnes afin de limiter le recours aux traitements médicamenteux.



Le Groupe est convaincu que l'implication culturelle, sociale et citoyenne de la personne âgée participe à la lutte contre l'isolement et favorise son autonomie et son épanouissement.

Déjà engagé depuis plusieurs années dans des actions innovantes, tant du point de vue matériel (tablettes tactiles), que de process d'organisation (amélioration qualité), le Groupe ACPPA souhaite, via son Institut, organiser à la fois la réflexion et les actions visant à promouvoir l'Accueil et le Confort des personnes âgées accueillies et accompagnées en EHPAD et à domicile.

Pour remplir sa mission, l'Institut développe une collaboration étroite entre l'association Cultur'Art et le processus Innovation du Groupe. L'Institut s'appuie sur ses partenaires et sollicite des financements privés, dans le cadre du mécénat d'entreprise. Ses actions et ses projets relèvent de l'accueil et du confort des personnes accompagnées.

**Le mécénat se définit comme étant le soutien financier ou matériel apporté par une entreprise ou un particulier, à une action ou activité d'intérêt général.**

Concrètement, il s'agit d'un dispositif qui permet aux entreprises et aux particuliers de verser un don, sous forme d'aide financière ou matérielle, dans le but de soutenir une œuvre d'intérêt général menée par un organisme.

### Avantages :

- Le versement d'un don n'est pas soumis à la TVA.
- Une réduction d'impôt est accordée aux donateurs sur l'année du versement du don.

### Comment ça marche ?

- L'Institut ACPPA délivre un reçu fiscal au donateur qui le joint à sa déclaration de résultats ou de revenus.
  - L'entreprise mécène bénéficie d'une réduction d'impôt de 60% du montant de son don, dans la limite de 5/1 000 du chiffre d'affaires annuel hors taxe.
  - Le particulier donateur bénéficie d'une réduction d'impôt de 66% du montant du don, dans la limite de 20% du revenu imposable.

## LE DON : FICHE TECHNIQUE



## HISTOIRE D'ÉTHIQUE



**Afin de faire face à la complexité croissante de la prise en charge des résidents, le Comité d'Éthique du Groupe ACPPA a été créé il y a 3 ans dans le cadre du Nouveau Projet Groupe (NPG).**



**L'éthique est une réflexion qui vise à déterminer le « bien agir » en tenant compte des contraintes relatives à des situations déterminées**

— DÉFINITION RBPP\* DE L'ANESM\*\*



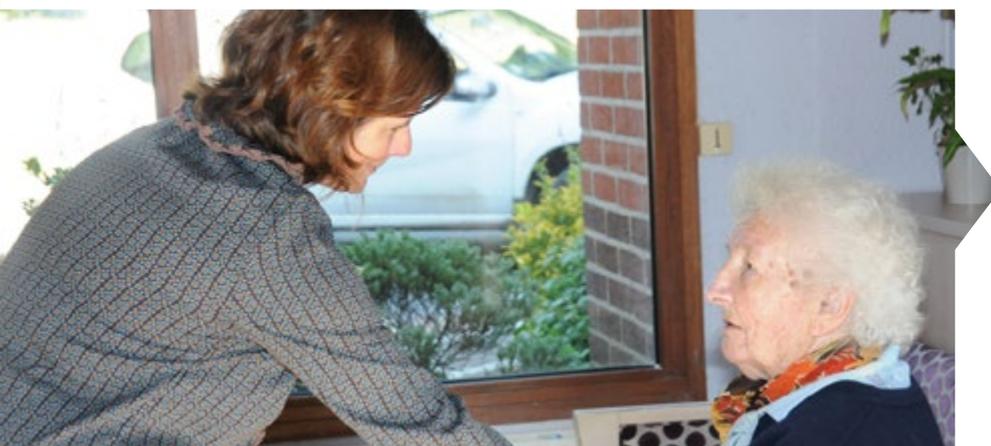
Le Comité d'Éthique du Groupe ACPPA a maintenant 3 ans d'existence. Créé en 2012 avec le Nouveau Projet Groupe (NPG), ses premières contributions datent de février 2013.

Début 2017, il a renouvelé une partie de ses membres et s'est enrichi de nouvelles compétences avec l'arrivée de Laure Marmilloud, infirmière, philosophe et bientôt de François Musset, avocat spécialiste du droit de la santé.

En plus de la rédaction d'avis motivés pour un certain nombre de cas soumis par les EHPAD (un formulaire de saisine a été élaboré pour faciliter cette démarche), le Comité d'Éthique a validé le travail de deux sous-groupes sur la contention et les questions éthiques en UPDP\*\*\*. Cette démarche se veut être un questionnement que toute équipe en établissement doit s'approprier lors de la construction ou du renouvellement du projet UPDP.

Le comité d'Éthique s'est également penché sur les conséquences en EHPAD de la nouvelle Loi Claeys-Léonetti du 2 février 2016, à propos des directives anticipées et de la personne de confiance. Après la publication des nouveaux décrets d'application en août 2016, une nouvelle information sera proposée dans le Groupe ACPPA.

Pour 2017, un nouveau sous-groupe va étudier les aspects éthiques de la place des familles en EHPAD et nous achèverons, avec le concours du service communication, la réalisation d'un support pour la sensibilisation des équipes à la démarche éthique dans les EHPAD.



**Nous sommes convaincus en effet que l'éthique n'appartient pas à un seul comité. Comme le dit Laure Marmilloud, « elle n'est pas une affaire d'expert, mais l'affaire de tout le monde. Elle est au cœur des pratiques ».**

SYLVAIN MALTAVERNE  
Président du Comité d'Éthique

\*RBPP : Recommandations de Bonnes Pratiques Professionnelles

\*\*ANESM : Agence Nationale de l'Évaluation Sociale et Médico-sociale

\*\*\*UPDP : Unité Protégée pour Dépendants Psychiques.



# CHANGEMENT DE CERTIFICATION



**La campagne d'audit de certification qui a eu lieu au dernier trimestre 2016 a été marquée par deux évolutions majeures.**

ÉLISABETH LE GUENNEC  
Responsable du Système de  
Management de la Qualité

**1ÈRE ÉVOLUTION :** Après 15 ans de collaboration avec la SGS qui nous a aidés à intégrer la démarche ISO 9001 dans notre organisation et à valoriser nos établissements par la certification de services QUALICERT, nous avons souhaité rejoindre l'AFNOR afin de bénéficier **d'un regard neuf sur nos pratiques et notre organisation**, et d'être en totale cohérence avec les évolutions du Groupe.

**2ÈME ÉVOLUTION :** Le **référentiel de certification de services AFNOR** pour nos EHPAD (NF 386) et la **version de la norme ISO 9001**, mise à jour en 2015. Cette nouvelle version se rapproche de l'EFQM, modèle utilisé par le CODIR depuis 3 ans pour faire évoluer le Groupe.

## AVANT

Jusqu'en 2015, les établissements étaient certifiés :

- ISO 9001 v2008
- QUALICERT (référentiel SGS)

## APRÈS

Désormais, les établissements seront doublement certifiés :

- ISO 9001 v2015
- et NF 386 (norme AFNOR)

### Avantages :

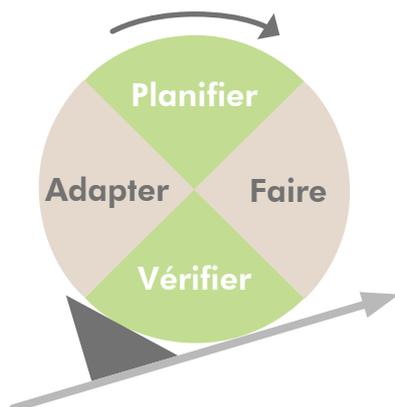
- Des pratiques d'audit en phase avec les évolutions du secteur
- Une plus grande cohérence entre les référentiels de certification et les évolutions du Groupe

### COMMENT L'AUDIT A-T-IL ÉTÉ MENÉ ?

Lors de cette nouvelle campagne d'audits, **8 établissements** ont été audités sur le mois de novembre, ainsi que le **PFS, RESIDOM** et tous les **processus** du Siège, dont l'Exploitation. Malgré des audits intenses et parfois difficiles, les équipes des établissements et les membres du CODIR ont noté la pertinence des constats formulés et **la forte valeur ajoutée de cette démarche**, notamment grâce à la recherche constante de **cohérence** par les auditrices et le lien entre les constats faits au Siège et ceux relevés sur le terrain.

### ET POUR LA SUITE...

Nous avons pu à la fois mesurer concrètement nos évolutions et le chemin parcouru dans notre démarche d'excellence, mais aussi identifier nos points de faiblesses à retravailler, et ce pour toutes les activités de notre Groupe. Ce changement s'inscrit dans la dynamique impulsée cette année par le travail de tous sur le nouveau Projet Groupe CAP 2021. Il va nourrir notre démarche d'amélioration continue afin d'évoluer vers un **Système de Management Intégré** soutenant nos ambitions de Bien-être des personnes et la Recherche d'Excellence.



## UNE « MAISON DE CAMPAGNE » POUR L'EHPAD HARMONIE

**La résidence Harmonie à Le Quesnoy (59) vient de se doter d'un nouveau Pôle d'Activités et de Soins Adaptés (PASA) – nommé « Maison de Campagne » – pour que les malades d'Alzheimer se sentent presque comme à la maison.**



© Communication/ville du Quesnoy

Le 15 septembre dernier, le Docteur CHAPUY, Président du Groupe ACPPA, et Jean-Pierre BRYGO, directeur de l'EHPAD Harmonie, ont rassemblé les résidents, personnel, élus, bénévoles et partenaires pour l'inauguration du nouveau PASA « Maison de Campagne ».

Celui-ci comprend un espace cuisine/salon, une salle d'activités, un espace bien-être et une balnéothérapie, le tout donnant sur le superbe jardin thérapeutique. Il permet ainsi à 14

résidents, atteints de la maladie d'Alzheimer et qui présentent des troubles de comportement modéré, de se retrouver dans un endroit familial où la décoration inspire apaisement et bien-être, comme à la maison.

L'Agence Régionale de Santé (ARS), représentée le jour de l'inauguration par Madame Toussaint, a financé un salarié supplémentaire.

**Les premiers résultats sont très encourageants :** des gestes retrouvés, un apaisement des résidents,

une relation soignante chaleureuse et attentive. Un vrai plus pour les résidents et leur famille!

“

**La création de notre PASA s'inscrit dans deux axes forts de notre projet d'établissement : le « prendre-soin » et le développement des approches non médicamenteuses de la maladie d'Alzheimer**  
— JEAN-PIERRE BRYGO

”



## OUVERTURE SUR L'EXTÉRIEUR DE NOS ÉTABLISSEMENTS

### La Maison des Anciens

(Échirolles — 38)

#### MANNEQUINS SENIORS

L'atelier tricot mené depuis un an à La Maison des Anciens s'est clôturé la semaine dernière par un... défilé de mode ! Au rythme de la musique, 9 résidentes mannequins d'un jour se sont prêtées au jeu pour présenter les 33 modèles de sacs imaginés et réalisés par l'atelier tricot, et désormais disponibles à la vente. Les mannequins, coiffées pour l'évènement par les étudiants en 2<sup>ème</sup> année de coiffure de l'IMT de Grenoble, ont été applaudies par un public venu en masse.



### Le Gareizin

(Francheville — 69)

#### AUTO PORTRAIT : DU MUSÉE AU SELFIE

En octobre 2016, l'EHPAD Le Gareizin a souhaité faire entrer l'art et la culture dans son établissement et les promouvoir auprès du public. Après avoir visité le musée des Beaux Arts de Lyon qui proposait une exposition sur le thème de l'autoportrait, les résidents du Gareizin ont à leur tour exposé leur travail sur ce même thème (peinture, papier maché, numérique, croquis, esquisses). Les visiteurs étaient également invités à faire leur autoportrait... sur des post-its ! Un résultat créatif et étonnant.

## Les Tuiles Vertes

(Perpignan — 66)

### VENDANGEURS D'UN JOUR

Des résidents des Tuiles Vertes n'ont pas hésité à se relever les manches pour participer aux vendanges 2016 au Domaine Lafage (proche de Perpignan). Munis de sécateurs et de seaux, la gestualité et les réflexes sont vite revenus pour ces participants ayant déjà travaillé dans les vignes au cours de leur vie. Cet après-midi de septembre restera un moment fort d'échanges et de plaisir.



Pour en savoir plus et visionner le reportage réalisé sur ce beau projet, rendez-vous sur notre site internet :

[www.groupe-acppa.fr](http://www.groupe-acppa.fr)

dans la rubrique Actualités — Vie du Groupe

## Les Volubilis

(Décines — 69)

### « LA PART DU VIVANT »

En Janvier 2016 le Toboggan (centre culturel de Décines) a produit un spectacle de la compagnie 47.49, « Tendre Achille », en présence des résidents et des équipes des Volubilis, conviés à cette manifestation. Tous étaient subjugués et sous le charme des trois danseurs de cette compagnie. L'aventure s'est poursuivie dans l'établissement dès le lendemain : les danseurs ont reproduit une partie de leur spectacle pour tous les résidents des Volubilis.

Sur 2016, cinq rencontres ont été organisées entre les danseurs et résidents, permettant la sortie du film « La part du vivant », en partenariat avec Le Toboggan.

Cette projection émouvante retrace les étapes du projet, présente les différents acteurs et suit ces séniors qui par la danse, « retrouvent le plaisir du mouvement, leur part de vivant ».



## MARCHÉS DE NOËL DES ÉTABLISSEMENTS

La fin de l'année 2016 est placée sous le signe des festivités avec l'organisation de marchés de Noël au sein de plusieurs EHPAD (Les Magnolias, Castellane, Harmonie, Le Gareizin...) Cet évènement, symbole d'ouverture vers l'extérieur, fut encore un véritable succès.



À l'intérieur, la musique, les décorations, toutes ces lumières qui scintillaient et illuminaient le grand hall du Gareizin. C'était super.

Les résidents accompagnés par leur famille étaient là et le personnel aux petits soins. C'était la fête et le bonheur dans les yeux de tous.

— MICHEL ROYANÉ

Représentant des familles au CA



### PARTAGER AUTOUR DE LA MAGIE

Le marché de Noël rassemble et crée du lien entre tous. Il réunit les résidents, les salariés et anciens salariés, les familles et « anciennes familles », les bénévoles, les partenaires, les voisins et les personnes de la commune au sens large.

Au fil des années, ce moment est devenu un rendez-vous pour que tous se réunissent et se côtoient autour de la magie de Noël : la joie d'acheter un cadeau pour les petits enfants ou de déguster des huîtres ou un hot dog... Cela permet aussi de donner un autre visage à ce que peut être la vie en maison de retraite.

### UNE PRÉPARATION QUI AIDE À DONNER DU SENS

Au-delà de cette journée unique, le temps de préparation réunit l'ensemble des équipes, donne la possibilité aux résidents de se projeter dans un avenir, et de s'impliquer.

**Alice Bosoni, animatrice au Gareizin, qui présente l'un des plus gros marchés de Noël du Groupe, témoigne :**

« Chaque année, les résidents participent à la fabrication de petits objets déco, de biscuits et de confitures qui seront proposés à la vente le jour du marché de Noël.

Les ateliers dédiés sont d'excellents moments où l'on se sent utile, engagé dans un projet commun, tenu de respecter des échéances et une qualité.

Et cette exigence pousse les résidents vers le haut : lorsque le projet est abouti, les compétences de chacun ont été valorisées. »



**Florence Bordarier, animatrice à Castellane partage cette vision :**

« Pour notre 4<sup>ème</sup> Marché de Noël, nous avons réalisé des confitures afin d'en proposer à la dégustation et à la vente. En effet, cette année, notre résidence axe ses animations sur le thème du goût avec le projet « saveur et confitures ». Avec nos équipes, nos résidents ont participé à la fabrication des confitures et à la superbe décoration des pots. Nous avons savouré le succès de cette initiative avec les visiteurs. Par ailleurs, nous constatons le développement de notre réseau de partenaires et une belle émulation autour de notre marché de Noël : les résidents, leur famille et leurs amis, de même que nos salariés se mobilisent de plus en plus pour le préparer, y participer et l'animer. »



**QUE TROUVE-T-ON AUX MARCHÉS DE NOËL DU GROUPE ACPPA ?**

- Des objets réalisés par les résidents : écharpes tricotées, compositions florales, cartes de vœux, boules de Noël, confitures maison...
- Des produits locaux et artisanaux
- Boissons chaudes et froides, dégustations : papillotes, churros, gâteaux maison, huîtres...
- Animations : Apparition du Père Noël, tours de poney, jeux (pêche à la ligne, chamboule tout)...



**Cette journée a été synonyme de gaieté, des retours très positifs des nombreux visiteurs, familles, résidents et exposants.**

— SÉVERINE MESSON  
Responsable Hôtelière  
Les Magnolias



**UNE OUVERTURE VERS L'EXTÉRIEUR**

Les marchés de Noël sont aussi l'occasion de s'ouvrir vers l'extérieur, **comme aux Magnolias :**

- 32 exposants artisanaux et régionaux se sont engagés sur la journée avec une convention de partenariat.
- À la buvette, tenue par le personnel de l'établissement et des personnes bénévoles, la vente de boissons et gourmandises maison s'est faite au profit du budget animation de l'établissement.
- La venue à titre gracieux du centre équestre d'Arnas pour des tours de Poneys aux petits enfants et arrières petits-enfants des résidents, ainsi qu'aux enfants du personnel.
- Le soutien de la Municipalité de Villefranche-sur-Saône dans la communication de ce bel évènement (affichage de l'annonce du Marché de Noël sur les panneaux digitaux de la ville).



## 30 ANS DÉJÀ !

### POUR L'EHPAD YVONNE DE GAULLE (FRANCONVILLE — 95)

Le 7 décembre dernier, l'établissement Yvonne de Gaulle a fêté ses 30 ans.



Le 7 décembre dernier, l'EHPAD Yvonne de Gaulle a fêté ses 30 ans en présence de M. Chapuy, Président, M. Dadol, Directeur Général du Groupe ACPPA et du Maire adjoint de Franconville. Dominique Delsol assure la Direction de la résidence depuis son ouverture. Cela représente trente années d'engagement dans la gestion qualitative du plus gros EHPAD que compte aujourd'hui le

Groupe ACPPA (133 lits). Les différents témoignages de reconnaissance, dont celui de Mme Morinière, résidente à Yvonne de Gaulle depuis 2006, parlent d'eux-mêmes. À l'occasion de cette fête d'anniversaire, le Président a remis la médaille des 20 ans devant l'assemblée, à Mme Dyamella Freche, Auxiliaire de Vie en service de nuit.



**Yvonne de Gaulle a 30 ans et moi j'y suis depuis 10 ans. [...] C'est ma maison jusqu'à la fin de ma vie. Mme DELSOL et tout le personnel font tout pour nous rendre la vie agréable. [...] Je vous donne rendez-vous dans 10 ans, même heure, même place, pour les 40 ans.**

— M<sup>ME</sup> MORINIÈRE

Extrait de son témoignage



## EAHSA\* & FNAQPA\*\*

### VISITE AU PÔLE DES AÎNÉS (VILLEFRANCHE-SUR-SAÔNE — 69)



Les 22 et 23 septembre dernier s'est tenue la Conférence 2016 de l'EAHSA. Cette conférence, organisée avec la FNAQPA, a eu lieu pour la 1<sup>ère</sup> fois en France, à Lyon, et a rassemblé plus de 300 professionnels. À cette occasion, une délégation de Directeurs d'établissements européens s'est rendue sur le site du Pôle des Aînés à Villefranche-sur-Saône (69) pour visiter la première plateforme gérontologique du Groupe ACPPA. Le Directeur, Olivier Laval, a présenté cette plateforme innovante et le projet depuis sa création, ainsi que les actions en cours (mise en place d'une cellule emploi, d'un Café d'Aide aux Aidants...).

\*EAHSA : Association européenne des établissements et services pour personnes âgées

\*\*FNAQPA : Fédération Nationale Avenir et Qualité de vie des Personnes Agées



# RÉSIDOM DÉVELOPPE SON ACTIVITÉ SPASAD

**La proportion dans la population française des personnes âgées de 80 ans et plus devrait doubler entre 2010 et 2060. En parallèle, les prévisions de l'INSEE font apparaître une forte progression de la dépendance et des ressources financières limitées. Dans ce contexte, quelles solutions envisager pour mieux prendre en charge les personnes âgées dépendantes ?**

## QU'EST-CE QUE LE SPASAD ?

La loi du 28 décembre 2015 relative à l'adaptation de la société au vieillissement propose d'expérimenter un modèle intégré d'organisation et de fonctionnement : les SPASAD.

**Les SPASAD (Services Polyvalents d'Aide et de Soins À Domicile) sont des services assurant à la fois les missions d'un SSIAD (Service de Soins Infirmiers à Domicile) et celles d'un service d'aide à domicile.**

Les services rendus par les SPASAD présentent de nombreux intérêts pour les personnes âgées, les personnes handicapées et les personnes atteintes de pathologies chroniques à domicile. En effet, elles ne sont plus obligées de faire appel à deux services ni de coordonner leurs interventions.

**L'accompagnement est fluide et sécurisant.** Les démarches et le dialogue avec le service intervenant à domicile sont facilités pour les personnes et les

familles. Elles disposent d'un **interlocuteur unique** pour la mise en place de l'intervention et son suivi, qui sont assurés par une même équipe.

## RÉSIDOM S'ENGAGE VERS LA FLUIDITÉ

La mise en place du SPASAD au sein de RESIDOM a pour objectif de :

- Répondre aux **besoins** spécifiques de nos **bénéficiaires**
- Renforcer **l'intégration** de RESIDOM dans l'offre parcours globale du Groupe ACPPA (Accueil de jour, EHPAD...)
- Développer des stratégies **contre les ruptures de parcours** des personnes fragilisées prises en charge à domicile
- Répondre à **une forte attente de l'ARS** vis-à-vis de l'ACPPA et de Résidom.

Dans un second temps, une extension du SPASAD RESIDOM au travers du développement de partenariats sera recherchée.

JEANNE TAVEAU  
Directrice RÉSIDOM

## LE PROJET DE SPASAD

**Juillet 2016** : Appel à candidatures.

**Août 2016** : Dossier déposé par le Groupe ACPPA à l'ARS et à la Métropole.

**Novembre 2016** : Notification écrite de l'autorisation.

**2017** : Signature d'un CPOM\*.

## LES ÉLÉMENTS CLÉS DU PROJET

- Point d'entrée unique pour une prise en charge adaptée
- Projet personnalisé d'accompagnement (PPA)
- Notion de parcours
- Priorité à l'écoute et à la satisfaction des clients
- Projet en lien avec les RBPP\*\*
- Moyens mutualisés pour une maîtrise budgétaire
- Démarche d'amélioration continue déclinée à tous les niveaux
- Réponse à la volonté des pouvoirs publics



\*CPOM : Contrat Pluriannuel d'Objectifs et de Moyens

\*\*RBPP : Recommandations de Bonnes Pratiques Professionnelles



# PÔLE FORMATION SANTÉ

## NOUVEAU DIPLÔME DEAES

**Le nouveau diplôme DEAES vient en remplacement du DEAVS et DEAMP. Qu'est-ce qui se cache derrière ces sigles et en quoi consiste cette formation ?**  
**QU'EST-CE QUE LE**



ÉMILIE ROLLAND  
Chargée de Communication PFS

### DEAES ?

**Le Diplôme d'État d'Accompagnant Educatif et Social (DEAES) est le nouveau diplôme pour les Aides Médico-Psychologiques et Auxiliaires de Vie Sociale.** Le décret du 29 janvier 2016 précise que ce diplôme constitue un premier niveau de qualification dans le champ du travail social. Ce nouveau diplôme de niveau V se substitue aux Diplômes d'État d'Auxiliaire de Vie Sociale (DEAVS) plutôt orienté vers le domicile ; et d'Aide Médico-Psychologique (DEAMP) plutôt orienté vers les structures collectives.

En lien avec une équipe pluriprofessionnelle et sous la responsabilité d'un professionnel encadrant ou référent, l'Accompagnant Educatif et Social :

- Participe à l'élaboration et la mise en œuvre d'un accompagnement personnalisé et adapté
- Établit une relation attentive de proximité
- Soutient et favorise la communication et l'expression de la personne
- Participe à son bien-être physique et psychologique

### LE PÔLE FORMATION SANTÉ (PFS) PROPOSE DES FORMATIONS AU DEAES

Le Pôle Formation Santé de l'ACPPA a obtenu l'agrément du DEAES par la DRJSCS\*, et dispense les 3 spécialisations :

- Accompagnement de la Vie à Domicile
- Accompagnement de la Vie en structure collective
- Accompagnement à l'Éducation Inclusive et Vie Ordinaire

Cette formation se déroule sur 16 à 18 mois en alternance (un jour par semaine) avec 504h de formation théorique (2/3 de tronc commun et 1/3 de spécialisation) et 840h de formation pratique minimum (employeur et stage hors employeur).

### AGENDA

**1<sup>ère</sup> rentrée le 21 novembre dernier dans nos locaux :**

17 inscrits (dont 4 salariés de l'ACPPA)

**Prochaine session du 2 mai 2017 au 2 octobre 2018 :**

Les inscriptions sont ouvertes jusqu'au 24 Février 2017.

Les éléments d'inscription sont téléchargeables sur [www.poleformation-sante.fr](http://www.poleformation-sante.fr)

\*DRJSCS : Direction Régionale et Départementale de la Jeunesse, des Sports et de la Cohésion Sociale.



# INTERVIEW MÉTIER

## AGENT DE SERVICE (ASH)

### Quelles sont les principales missions des ASH ?

L'Agent des Services Hospitaliers (ASH), aussi appelé agent de service, a un rôle très polyvalent.



Mme REPIQUET, Résidence Le Pary et Mme RENAUD, Résidence La Chacunière (42)

### ● L'entretien des locaux au quotidien

Chambres, couloirs, bureaux, vestiaires, salles à manger... la liste est longue ! Deux fois par an (minimum), les chambres sont nettoyées « du sol au plafond ». Pour effectuer la mission correctement et en sécurité, des accompagnements sont organisés avec les prestataires partenaires et les responsables hébergement pour que les ASH maîtrisent les appareils (auto laveuse...) et connaissent bien les produits pour une utilisation en toute conformité et sécurité.

### ● Activité hôtelière

L'ASH est présent dans la vie du résident tout au long de la journée. Dès le matin avec le service du petit déjeuner, puis les midis et les soirs lorsqu'il participe au service en salle de restaurant en collaboration avec l'équipe soignante.

### ● Relation sociale

L'agent de service a un rôle important dans la

socialisation des patients : repas collectifs, dialogue, animation (atelier gestuel, peluches, lotos...). L'ASH n'est pas un soignant, il a un contact privilégié avec les résidents. Ils échangent sur de nombreux sujets de la vie quotidienne et parfois les agents connaissent les histoires de vie mieux que personne.

### ASH en EHPAD ou en Résidence Autonomie : quelles différences ?

En EHPAD, l'ASH travaille au sein d'une équipe. En cas d'urgence, l'aide-soignante ou l'infirmière peut intervenir. En Résidence autonomie, l'ASH est la plupart du temps en poste isolé (notamment le week-end). Son intervention requiert davantage de polyvalence et d'autonomie. En effet, elle doit être capable de répondre aux appels d'urgence 24h/24, ou aider aux gestes de la vie quotidienne (enlèvement des bas...).

### Quelles sont les valeurs ajoutées de ce métier ?

En EHPAD la propreté des lieux et l'aspect visuel des locaux sont primordiaux : ils contribuent à donner une bonne 1<sup>ère</sup> impression aux visiteurs et influent sur le bien-être de tous (résidents, personnel, famille).

Le fait que l'ASH connaisse aussi bien les résidents est une véritable richesse pour l'ensemble de l'équipe et doit être mise au service de la prise en charge globale des résidents chère aux yeux du groupe ACPPA. C'est entre autres pour cette raison que l'ASH peut participer à la réalisation du Projet Personnalisé d'Accompagnement (PPA) conjointement avec la Direction et éventuellement la famille. L'agent de service a sa place incontestable dans l'approche individuelle du Bien Vieillir.

GÉRALDINE PAIRE  
Directrice La Chacunière & Le Pary  
ISABELLE ATTALI  
Responsable Environnement  
Soins & Hygiène



## TÉMOIGNAGE

### UNE AUXILIAIRE DE VIE MALENTENDANTE EN EHPAD



MIREILLE SAINT PRIX  
Auxiliaire de vie  
à Péan

#### Comment vivez-vous votre handicap qui est une surdité bilatérale sévère ?

Je ne reçois pas les informations comme une personne entendante. J'entends plus spécifiquement les tonalités graves et pas toutes les nuances sonores. Je suis obligée de doubler ma concentration, et particulièrement quand je reçois des appels téléphoniques.

Dans mon travail, j'ai dû développer une communication non verbale, des codes pour mieux communiquer avec les personnes que je soigne.

Avec les années et l'évolution de mon handicap auditif, j'ai dû complètement réévaluer mon mode de communication qui s'appuie désormais sur les sens : le regard, le toucher, les mimiques, le langage des mains ; un langage plus

simple presque codé, le recours à des symboles. La communication gestuelle est également importante. Je suis beaucoup plus vigilante aux signaux non verbaux par nécessité de communication : soit de comprendre et d'être comprise. J'ai aussi dû développer une empathie que je n'avais pas. Je me mets bien face aux personnes, à leur hauteur pour les écouter et comprendre ce qu'elles veulent me dire. J'utilise la lecture labiale et ce que je réapprends en orthophonie (reconnaître les syllabes, différencier les sons) pour évoluer.

Ainsi, j'ai appris malgré moi et à cause de (ou plutôt grâce à) mon handicap qu'au fond, cette communication plus lente, basée sur les sens, respectueuse du rythme de l'autre est essentielle. Elle est la base – ou plutôt le B.A.-ba – de la communication

auprès des personnes âgées et d'autant plus auprès des personnes qui ont des troubles cognitifs.

#### Quelles sont vos difficultés ?

Dans mon travail, j'ai parfois l'impression de ne pas être comprise, car mon attitude peut interroger. Par exemple, quand je fronce des sourcils, ce n'est pas parce que je suis en colère, c'est pour me concentrer. Je ne perçois pas toutes les nuances du discours, ce qui nécessite de faire répéter ou d'avoir un interlocuteur compréhensif...



**Les résidents m'apprennent la vie, par leur grandeur, leur sagesse, leur calme, leur tolérance. J'ai moi aussi appris la tolérance, à recevoir les critiques, à me poser...**



### Que vous apporte votre travail ?

J'ai d'abord exercé en tant qu'ASH à Péan. Puis, je suis devenue Auxiliaire de Vie. Mon travail m'apporte beaucoup : la reconnaissance des résidents et de leurs familles, voir la lumière dans les yeux des résidents...

### Qu'est ce que cela a changé pour vous de pouvoir mettre le mot « handicap » sur vos troubles auditifs ?

Je vois les choses autrement. Avant, j'étais dans le refus. Je veux que les personnes ne me définissent pas qu'en fonction de cela. Je veux que l'on voie la personne que je suis. Les malades Alzheimer ne veulent pas être définis qu'en fonction de leurs troubles de mémoire. Pour mon handicap, c'est pareil. Il faut prendre en compte les troubles, mais

ils ne doivent pas me définir en tant que personne. C'est l'identité (l'être) qui compte.



**En prenant en compte mon propre handicap, j'ai réussi à mieux prendre en compte celui des résidents.**



Étant moi-même patiente à l'hôpital, j'ai d'autant plus pris conscience de principes de base : respecter les souhaits de la personne, sa dignité, ne pas la réduire à ce qu'elle ne peut pas ou plus faire, ... Aujourd'hui, quand j'accueille un nouveau résident et sa famille, je me présente et j'évoque d'emblée mon handicap pour qu'une relation de compréhension réciproque s'instaure. J'ai dû réapprendre à

écouter autrement. Cela passe par un gros travail personnel, non seulement très utile lorsque l'on a mes difficultés sensorielles, mais également indispensable pour les métiers du soin et du grand âge.

Ma cadre de santé m'a même soutenue et encouragée à accepter un implant. Aujourd'hui, je trouve plus facilement les mots...



**Mes collègues m'acceptent comme je suis, c'est un soutien.**



Témoignage recueilli par :  
**CÉCILE MAINGUY**  
Psychologue à Péan





# HOMMAGE

## À FRÉDÉRIC LJORCA



Frédéric Llorca, Directeur de l'EHPAD Guynemer à Wimereux (62), nous a quittés brutalement le 5 décembre dernier. Il avait rejoint le Groupe ACPPA en 2009.

Durant ces sept années écoulées, nous avons pu apprécier ses qualités humaines et professionnelles.

**À son image, nous nous souvenons de cet accueil chaleureux ressenti dès l'entrée dans l'établissement, de son engagement et de sa générosité partagés au quotidien avec chacun.**

Très investi pour améliorer le confort et le bien-être des résidents et des équipes, Frédéric Llorca a réalisé d'importants travaux de rénovation et d'aménagement dans le bel établissement de Wimereux.

Il avait également à cœur de piloter la démarche d'amélioration continue de la qualité, ce qui lui a valu d'obtenir la certification couplée Services Qualicert et ISO 9001 en décembre 2014. Il en était fier, tout comme son équipe.

Lors de nos Conventions du personnel, il savait orchestrer comme personne ses interventions festives en équipe. Nous avons en mémoire plusieurs images marquantes, comme les soirées « Les Mille et une nuits » en 2010, ou en juin dernier « Tenue chic, détail choc »...

Frédéric Llorca avait un esprit très créatif. Il développait des talents de metteur en scène et réalisateur, avec plusieurs productions coréalisées avec son équipe et certains résidents « acteurs » dans ses films. Pour ceux qui l'ont vu,

« L'orange sacrée » illustre parfaitement son talent et son humour.

Sa disparition brutale laisse un grand vide.

**Nous garderons le souvenir d'un homme passionné, profondément humain et soucieux du bien-être de tous : résidents, familles, équipes.**





## PLUS QU'UNE RECONNAISSANCE, UN PARCOURS

Proche du centre-ville de Nœux-les-Mines (Pas-de-Calais), dans un jardin arboré et fleuri, la « Résidence Louise Weiss » est organisée sur trois niveaux et accueille jusqu'à 80 personnes dans des chambres individuelles ou doubles (deux lits).

### 4 ans de travaux pour le confort des résidents et des équipes :

Depuis son ouverture, l'organisation de l'établissement n'a cessé de s'adapter à l'évolution des besoins et attentes. Dès 2010, une remarquable campagne de travaux et d'investissements a permis d'accroître le confort des Résidents et des Salariés.

### Satisfaction et projets à venir :

L'enquête de satisfaction 2016 auprès des familles a montré de bons résultats :

- Taux de satisfaction globale : 84%
- Taux de participation des familles exceptionnel : 75%

Une marque de confiance qui encourage toute l'équipe à rester mobilisée et à porter de nouveaux projets notamment la création d'un P.A.S.A (Pole d'Activités et de Soins Adaptés) et d'une U.P.D.P. (Unité Protégée pour Dépendants Psychiques).

### DATES CLÉS

**1989** : Ouverture en tant que foyer logement

**2007** : Changement de statut en EHPAD

**2008** : Intégration au Groupe ACPPA

**2010 — 2014** : Grande campagne de travaux

**2014** : Renouvellement de la convention tripartite

**2015** : Certification SGS et ISO 9001 version 2008

### LES PROJETS À 5 ANS

- Engager une réflexion afin de rendre accessible à tous les services et prestations proposés par la résidence
- Poursuivre l'intégration de la résidence au sein de la filière gériatrique
- Créer une dynamique de développement durable
- Interroger l'organisation sur l'installation des conditions favorisant le bien-être (Salariés et résidents)

RENATO CARUSI  
Directeur Louise Weiss





## **GROUPE ACPPA — SIÈGE SOCIAL**

7 Chemin du Gareizin — B.P. 32  
69340 Francheville  
Tél : 04 72 16 30 70  
Fax : 04 78 59 22 80  
contact@acppa.fr

[www.groupe-acppa.fr](http://www.groupe-acppa.fr)