



RAPPORT D'ACTIVITÉ 2021



SOMMAIRE

03

04	Qui sommes-nous ?
04	Un Groupe Associatif au service du 3 ^{ème} Âge
04	Notre Gouvernance
06	Nos valeurs, socle de nos missions
06	Nos métiers
07	Le Groupe en chiffres
08-09	Regards croisés
10-11	Faits marquants de l'année 2021

13

14	Interview Mme Vercherat
15	Une relation de confiance et de transparence avec nos Clients
16	La Vie sociale au cœur de nos métiers

21

22	Campagnes vaccinales et enjeux sanitaires
24	La politique Achat dans un environnement externe impactant
25	La sécurité de notre Système d'Information
26	Soutenir les personnes qui souhaitent rester à domicile

27

28	Une actualité RH significative pour notre secteur
28	Nos campagnes pour l'attractivité des métiers
29	Fidélisation des équipes et actions QVT
32	S'adapter, innover... le Pôle Formation Santé se réinvente !

33

34	Penser l'habitat des seniors pour maintenant et demain
37	L'Intergénérationnel à l'ACPPA, de belles histoires de Vie !

39

40	Une expertise toujours reconnue
42	S'ouvrir sur nos territoires / Dynamiques collectives au service des aînés
43	S'engager pour notre futur projet associatif 2023-2027
44	IDAY, Forum Managers...une volonté d'écoute du terrain

45

46	Mot du trésorier
15	Chiffres clés 2021



#1

FAIRE
SENS

QUI SOMMES-NOUS ?

► Notre ADN associatif

Depuis 1983 le Groupe associatif ACPPA (Accueil et Confort pour Personnes Agées) a pour vocation l'accompagnement et le bien être des séniors, dans le respect de valeurs humanistes, éthiques, et de solidarité.

Organisme gestionnaire privé à but non lucratif fondé par Jean Palluy (Président du Conseil Général du Rhône) et par des professionnels de la gérontologie issus du monde associatif ou hospitalier. Nos missions sont essentiellement centrées sur l'humain, nous accompagnons les personnes âgées, leurs proches aidants dans le respect de leurs identités, leurs singularités, leurs cultures et leurs places dans la société.

► Des valeurs partagées comme gage de stabilité et d'innovation

Parce que l'environnement bouge sans cesse, parce que les attentes et besoins des résidents évoluent, parce que le rapport au travail change, il semble primordial pour notre Groupe de s'inscrire de façon continue et transversale dans une logique d'innovation.

L'attention et la qualité de service permettent à notre Groupe associatif de se positionner comme un acteur qui accompagne la transformation sociale.

Notre vision associative est celle d'une société inclusive où toute personne conserve ses droits, sa dignité, sa citoyenneté et sa liberté jusqu'à la fin de sa vie. Pour cela, tout individu ayant besoin d'une aide dans la vie quotidienne doit pouvoir bénéficier d'un accompagnement humain respectueux de sa liberté de choix.

► Notre Gouvernance : Bureau, Conseil d'Administration, Comité de Direction

Le Groupe associatif ACPPA, dont le Siège est situé à Francheville (69), est gouverné par un Conseil d'Administration d'une trentaine de membres, tous bénévoles, et d'un Bureau composé de 11 membres élus en son sein. Le Conseil d'Administration est présidé par le Dr Paul-Henri Chapuy. Par délégation du président, le Directeur Général Monsieur Pierre-Yves Guiavarch dirige le Groupe associatif ACPPA, il est assisté d'un comité de direction et couvre l'ensemble des pôles d'expertises et des entités du Groupe soit 4000 places et 2600 salariés. Ensemble, ils constituent le Siège du Groupe ACPPA qui gère plus de 4.000 places d'hébergement, une cinquantaine d'établissements et plus de 2600 salariés.



@Groupe ACPPA Résidence La Colline de la Soie, Lyon 4^e



Paul-Henri Chapuy
Président
Médecin honoraire des
Hôpitaux de Lyon



Jacques Gaucher
1^{er} Vice-Président
Psychologue Clinicien



Annick Maltaverne
2^{ème} Vice-Présidente
Médecin Gériatre



Gérald Fougerat
3^{ème} Vice-Président
Avocat Honoraire



André Orgiazzi
Trésorier
Commissaire aux
Comptes
Expert-Comptable
honoraire



Jacques Convert
Trésorier Adjoint
Commissaire aux
Comptes honoraire



Francis Golling
Secrétaire
Ancien Directeur
Régional
de Banque



Bernard Biot
Ancien Chef de
Service Médecine
Physique et
Réadaptation



Brigitte Comte
Médecin Gériatre



Joseph Schembri
Ancien Directeur
Général du Groupe
ACPPA



Christine Fabry
Ancienne directrice d'hôpital

Le Conseil d'Administration



Simone Blazy
Conservateur en chef honoraire du
Patrimoine



Pierre Bazaille
Notaire



Guy Dodin
Avocat honoraire



Monique Drevon
Retraitée de la fonction publique
hospitalière



Loïc Geffroy
Ancien Directeur d'Hôpital, Directeur
d'Agence Régionale de l'Hospitalisation et
membre de l'IGAS



Daniel Léger
Retraité de la fonction publique
hospitalière



Geneviève Liabeuf
Ancien Pharmacien



Bernard Perrut
Député du Rhône, Maire Honoraire de
Villefranche-sur-Saône



Mairie de Francheville
Représentée par **Marie-Christine Bille**,
Déléguée aux séniors



Mairie de Saint-Igny-de-Vers
Représentée par **Alain Morin**,
Maire de Saint-Igny-de-Vers



Mairie de Vaulx-en-Velin
Représentée par **Dehbia Djerbib**,
Conseillère municipale déléguée aux Séniors



Mairie de Villefranche
Représentée par **Stylite Baudu-Lamarque**,
Adjointe Cohésion sociale et politique
de Solidarité en direction des personnes
âgées et des personnes en situation de
handicap



Michel Vermorel
Médecin retraité, ancien Directeur Adjoint
HGA Agence Régionale de Santé Au-
vergne-Rhône-Alpes



Pierre Voutay
Economiste de la Construction



Marie-Jeanne Vercherat
Formatrice consultante en gérontologie,
ancienne directrice d'EHPAD

Administrateurs représentant les familles



Colette Morrone



Bruno Gantelet

► Nos valeurs, socle de nos missions

5 valeurs, réaffirmées et partagées, guident nos actions au quotidien et s'inscrivent dans une démarche responsable, sociale, solidaire et environnementale.

♥ **RESPECT** « Prendre en compte les désirs et besoins de la personne ». Chaque personne a sa propre histoire, ses besoins spécifiques et ses choix personnels.

♥ **DIGNITÉ** « Préserver l'estime de la personne ». Chaque personne est en droit de conserver son intimité et de renvoyer une image en lien avec son histoire.

♥ **ENGAGEMENT** « Développer nos efforts dans un but commun ». Mobiliser dans la durée les énergies, les moyens et les ressources, au service des clients et des équipes.

♥ **PROGRÈS** « Savoir se remettre en cause pour progresser ». Adapter en permanence les pratiques, les comportements et les compétences pour répondre aux besoins actuels et futurs.

♥ **SOLIDARITÉ** « Vivre ensemble et se soutenir au quotidien ». La vie en société repose sur un partage d'idées et de convictions communes. Nous favorisons l'échange et le partage entre tous les acteurs, afin de créer un climat de confiance.

Ces valeurs sont le socle de notre réflexion éthique.

Notre rôle est de développer avec et pour les personnes âgées et leurs proches des solutions d'accompagnement de vie respectueuses de leur choix et soucieuses de soutenir leur autonomie.

Le Comité de Direction



Pierre-Yves Guiavarch
Directeur Général



Élise Laurent
Directrice Générale Adjointe



Fabien De Stéphano
Directeur des Systèmes d'Information & des Achats



Thierry Korsougne
Directeur Financier



Catherine Alvan
Directrice Bien-Être & Soins



Laurence Cabirol
Directrice des Opérations



Morgane Hénaff
Directrice Communication & Promotion



Jean-Marc Duc-Goninaz
Directeur du Pôle Formation Santé



Benoît Greffe
Directeur Juridique



Vianney Jarrosson
Directeur des Ressources Humaines



► Nos métiers

Le Groupe associatif ACPPA développe son activité dans une logique de **Parcours de Vie des personnes âgées**, dans le respect des valeurs du Groupe et par la mise en œuvre de solutions innovantes au domicile comme en établissement. La formation, l'accompagnement et le bien-être au travail de nos professionnels sont un enjeu majeur d'évolution personnelle et de progrès.

La qualité de la relation, des soins et le développement de chacun dans la société sont au service de ces objectifs.

CHIFFRES CLÉS 2021



LES STRUCTURES D'HÉBERGEMENT

42 EHPAD : 3 519 places
 6 Résidences autonomie : 330 logements
 1 Résidence service Séniors : 17 logements
 3 Foyers d'Accueil Médicalisé (FAM/EAM) :
 32 places
 1 Unité de Soins Longue Durée (USLD) : 60 places
 17 Accueils de jour : 160 places
 2 Unités d'Hébergement Renforcées : 21 places
 16 PASA : 220 places

Nbre de places/lits : 4 048 Places (EHPAD, RA, FAM, AJ) dont 2075 places à l'Aide Sociale



LE PROFIL DE NOS RÉSIDENTS ACCUEILLIS EN EHPAD

Moyenne d'âge : **88 ans**
 18 % résidents ont plus de 95 ans
 45 % résidents ont plus de 90 ans
 72 % résidents ont plus de 85 ans

Répartition : **77 % femmes** et **23 % hommes**
 Durée moyenne de séjour : **3 ans**
 GMP : **723,75**
 PMP : **220**
 Taux hospitalisation : **1,36 %**



NOTRE SERVICE DOMICILE : RESIDOM

Nbre de personnes accompagnées en SAAD : 516
 Nbre de bénéficiaires suivis en SSIAD : 413
 Nbre de bénéficiaires du SPASAD : 180
 Nbre de patients sur les CSI : 1806 soit 308 par mois environ
 Nbre de bénéficiaires suivis sur l'ESAD : 223



LE PROFIL DE NOS RÉSIDENTS ACCUEILLIS EN RÉSIDENCES AUTONOMIE ET RÉSIDENCE SERVICE SÉNIORS

Moyenne d'âge : **81,7 ans**
 65 % femmes / 35 % hommes



PROJETS OPÉRATIONNELS 2021

Deux ouvertures de nouvelles structures :
 Résidence autonomie Le Vernon (Isère)
 et Résidence Services Séniors Le Kanoa (Pyrénée Orientales)
 Un déménagement : EHPAD Les Tuiles Vertes (Pyrénée Orientales)



LES RESSOURCES HUMAINES

2.621 salariés
 (en personnes physiques) au 31/12/2021
43,8 ans d'âge moyen
8,2 années d'ancienneté moyenne
47 % de personnel soignant, **40 %** hébergement & vie sociale, **13 %** administratif & technique



FOCUS SUR LA PERFORMANCE

93,5 % Taux d'occupation moyen
76.29 € Prix de journée moyen (TTC) ACPPA
69.72 € Prix de journée moyen (TTC) SINOPLIES



LA SOLIDITÉ FINANCIÈRE

194 867 K€ Chiffre d'affaires
62 792 K€ Trésorerie du Groupe

Légende :

EHPAD : Établissement d'Hébergement pour Personnes Agées Dépendantes
 USLD : Unité de Soins Longue Durée / FAM : Foyer d'Accueil Médicalisé - RESIDOM : Service de Soins Infirmiers à Domicile [SSIAD]
 Service Polyvalent d'Aide et de Soins à Domicile [SPASAD] - Équipe Spécialisée Alzheimer à Domicile [ESAD]
 Service d'Aide à Domicile [SAD] - Centre de Soins Infirmiers [CSI]

EN ACTION !

« Cette année, l'actualité s'est encore inscrite sous le signe de la crise COVID dont les conséquences au sein de nos établissements ont été fortement atténuées grâce à une campagne vaccinale efficace. Nous saluons l'engagement sans faille de nos équipes qui depuis plus de deux années luttent auprès de nos aînés contre une pandémie aux conséquences multiples. Plus récemment la parution d'un ouvrage visant initialement un groupe d'EHPAD commercial, a déclenché « une crise réputationnelle » qui touche désormais l'ensemble du secteur de la gérontologie. Le Groupe Associatif ACPPA s'intègre parfaitement dans le paysage de l'économie sociale et solidaire, à ce titre il n'est pas concerné par les polémiques autour de la financiarisation de certains gestionnaires d'EHPAD.

Notre Groupe Associatif place l'intérêt des aînés dans la société au-dessus de toute autre considération, mais il ressent les prémices d'une évolution profonde des préoccupations de nos

**Nous avons confiance
dans notre belle
histoire collective, dans
notre agilité, notre
capacité d'adaptation
et notre faculté à
construire des réponses
solides adaptées aux
attentes**

«REGARDS CROISÉS»



Paul-Henri Chapuy
Président



Pierre-Yves Guiavarch
Directeur Général

usagers, de nos professionnels, évolution qui aura des répercussions durables sur notre secteur. La liberté de choisir son lieu d'hébergement et son mode de vie, au domicile ou en résidence tout au long du parcours de la personne âgée, sera une question centrale pour relever les enjeux démographiques des prochaines années.

Des transformations profondes en matière de transparence sont attendues concernant la bien-traitance au sein des EHPAD et l'utilisation des financements publics. Nous savons aujourd'hui que des décrets contraignants sont en cours d'élaboration. Nous avons la conviction qu'avec nos équipes et le soutien de nos partenaires, nous saurons gérer avec professionnalisme cette évolution réglementaire. Nous avons confiance dans notre belle histoire collective, dans notre agilité, notre capacité d'adaptation pour construire des réponses solides adaptées aux attentes de nos bénéficiaires, leurs proches, nos partenaires publics, nos tutelles, les Agences Régionales de Santé et les Conseils Départementaux.

Depuis près de deux ans notre secteur a déployé des actions concrètes visant à renforcer l'attractivité des métiers du Grand Âge. L'évolution des

salaires dans le cadre du Ségur de la santé, la simplification de l'accès au formation d'aide-soignante, le développement de l'apprentissage, la refonte des techniques de recrutement en sont des preuves tangibles.

Mais cela reste insuffisant et l'année 2021 a révélé une évolution des pratiques professionnelles et des envies d'engagement. Les chiffres sur les besoins en recrutement en attestent et soulignent l'importance de répondre à cette envie d'engagement et à ces nouvelles aspirations : penser l'accompagnement de nos aînés dans une bienveillance transparente, trouver du sens dans les missions professionnelles tout en s'épanouissant. Quoi de mieux qu'un Groupe Associatif solide, ancré à ses valeurs, pour répondre à ces aspirations ?

L'année 2021 a souligné notre capacité à prévenir les risques et les ruptures de parcours également. Là encore, parce que l'action collective prime, tout au long de la crise, nos équipes ont répondu présentes. Elles ont été là pour faciliter la continuité d'activité, elles ont proposé des réponses face à l'urgence sanitaire, sociale, elles se sont réinventées pour maintenir nos

activités dans un contexte extrêmement difficile. Ce contexte a mis en lumière le rôle social et territorial de nos structures : EHPAD, services à domicile, accueils de jour, résidences services et autonomie, PASA, de notre Pôle de Formation Santé... Pour accompagner ces nombreux défis, notre Gouvernance a eu un rôle considérable pour arrêter les orientations stratégiques et prendre des justes décisions.

Merci aux membres du Conseil d'Administration et à notre Bureau de leur investissement, certains depuis plusieurs décennies, au sein de notre Groupe et en faveur des personnes âgées.

Merci à nos professionnels du Siège, des établissements, de Résidom et du Pôle Formation Santé pour leur travail remarquable tout au long de cette année si particulière.

Merci, enfin, à nos résidents et à leurs familles pour leur compréhension, leur patience, leur soutien et pour leur confiance, qui nourrissent notre action ».

Un Nouveau Projet Associatif, une vision pour 5 ans

Tous les cinq ans, notre Groupe se réinterroge sur ses valeurs, sa raison d'être et ses engagements au regard de la société actuelle, pour donner du sens à ses actions. Aujourd'hui, l'ACPPA prépare son Nouveau Projet Associatif 2023-2027.

Véritable feuille de route pour tous, ce projet associatif est pour nous le cap qui nous guide pour les 5 prochaines années vis-à-vis des personnes que nous accompagnons au quotidien. Au-delà de nous guider, il donne également du sens à l'action des professionnels de notre Groupe.

Nous partons du bilan de notre précédent projet « CAP 2021 » et cherchons à y apporter un regard neuf et une analyse prospective de ce que sera notre société dans 5 ans. L'année 2022 sera consacrée à la rédaction de notre Nouveau Projet Associatif, elle reposera sur le socle de notre principale volonté : toujours se recentrer sur la considération de la personne, ses expressions et ses besoins.

*Dr Paul-Henri Chapuy, Président
Pierre-Yves Guivarch, Directeur Général*

JANVIER

La vaccination, espoir et engagement collectif avec cette nouvelle étape dans la lutte contre la COVID-19



Le 7 janvier 2021, Romy LASSERRE directrice de la résidence Péan (Paris) témoigne du dispositif de vaccination mis en place et du retour des 20 premiers résidents vaccinés lors la conférence de presse du Premier Ministre Jean Castex



AVRIL

Remise des clés du Pôle Séniors «LES TUILES VERTES» à Canohès (66). Un grand jour pour le Groupe ACPPA et nos partenaires : Jean-Louis Chambon Maire de Canohès et son équipe, Icade, Axentia



MAI

Co-construire notre avenir en partageant nos idées !

L'IDAY du Groupe ACPPA, une journée innovante 100% digitale, avec la participation de nos 2700 collaborateurs pour imaginer notre Nouveau Projet Associatif 2023-2027, plus de 1800 idées partagées.



Le film de la journée

FAITS MARQUANTS DE L'ANNÉE 2021

FÉVRIER

Réduire le gaspillage alimentaire et favoriser les circuits courts

Avec notre partenaire Beesk, nos équipes s'engagent dans une approche plus durable de la restauration collective.

43 Tonnes de produits sauvés, en équivalence carbone 38.7 T de CO2 sauvé !

46 % de produits labellisés correspondants à la loi EgAlim.



MAI

Le Groupe ACPPA s'engage activement auprès de Service Civique Solidarité Séniors !

Dans ce dispositif solidaire trait d'union entre les générations lancé il y a tout juste 1 an, le Groupe ACPPA compte en 2021, 36 établissements d'accueil de volontaires !



JUIN

Lancement Appel à candidatures

« Un été au Jardin et en terrasse » au sein de nos maisons.

La solidarité et l'engagement sociétal des valeurs fortes du Groupe ACPPA ! Don à l'association un cabas pour un étudiant.



MARS

Fiers de nos métiers

Ce n'est pas donné à n'importe qui de cuisiner une île flottante au plus vieil amateur d'île flottante de toute la Charente.

Les métiers du grand âge recrutent parmi + de 30 métiers



Des métiers qui ont du cœur

JUILLET

Se retrouver pour célébrer les temps forts de la vie 30 ans un bel âge pour la Résidence Le Menhir (95) !



AOÛT

Partager une vision d'un monde plus durable !
Dans le cadre de sa démarche RSO, le Groupe ACPPA s'engage au côté de Vivre Vert, mouvement participatif qui contribue à la transition alimentaire et écologique.



OCTOBRE

Lancement de la 2^{ème} édition du concours culinaire :
"Un Goûter presque parfait !"
La lutte contre la dénutrition



Le film !



NOVEMBRE

Accueil des premiers résidents à la Résidence Autonomie le Vernon (Vaulnaveys-le-Haut, 38)

Découvrez la résidence en vidéo !



FAITS MARQUANTS DE L'ANNÉE 2021

SEPTEMBRE

L'intergénérationnel : un vecteur de cohésion sociale !

Exposition intergénérationnelle de Pascal Bachelet.



20 ans, 30 ans... Le Groupe est fier de remettre la médaille d'ancienneté à ses professionnels fidèles et engagés auprès des aînés.

NOVEMBRE

Les travaux de la reconstruction de l'EHPAD

L'Accueil à Saint-Bonnet-de-Mûre (69) avancement... Bientôt des espaces modernisés pour le plaisir de tous !



DÉCEMBRE

Temps forts de nos maisons, Noël pour et avec les proches.



TOUT AU LONG DE LA PRISE
EN CHARGE DES
PERSONNES ÂGÉES
VULNÉRABLES
TROIS ATTITUDES SONT
INDISSOCIABLES :

**LA PRÉSENCE,
LA PAROLE
ET L'ÉCOUTE.**

Docteur Paul-Henri Chapuy,
Président Groupe ACPA.



*Visionnez le film
rétrospective de l'année 2021*



#2

FAIRE
CORPS

AU PLUS
PRÈS DES
BESOINS
DE CHACUN

INTERVIEW



Rencontre

Avec
Marie-Jeanne VERCHERAT

Membre du Conseil
d'Administration

Parlez-nous de votre parcours au sein du Groupe associatif ACPPA.

Depuis 2009, je dispense des formations au sein du Pôle Formation Santé. J'ai donc eu la conviction que le Groupe prônait des valeurs et les respectaient.

Après 10 ans de maintien à Domicile, la dépendance de ma belle-mère est devenue trop importante et elle n'était plus en sécurité. En 2016, la chute de trop !... nous a conduit à déposer une demande d'admission dans plusieurs établissements.

Après notre entretien avec Mr Laval (directeur des Magnolias à Villefranche-sur-Saône) et ses équipes sociales et médicales, nous avons eu la certitude que notre mère serait bien accompagnée.

Qu'est-ce qui a motivé ce parcours depuis 2016 de prise en charge de votre parent ?

La certitude que nous étions écouté et respecté et que la volonté bienveillante était bien réelle. Et, c'est avec modestie que j'ai voulu m'investir dans le Conseil de la vie sociale de l'établissement.

Quelle a été votre perception de l'année 2021 et des choix parfois difficiles qui ont pu être pris pour préserver nos aînés ?

En ce qui concerne, les décisions globales au niveau de l'ACPPA, je suis certaine que la volonté de faire au mieux était bien le souci majeur des équipes.

En ce qui concerne la politique globale, sur la considération envers le Grand-Âge, j'ai eu des moments de colère et surtout des souvenirs de mon travail avec le Ministère de la Santé à Paris après la canicule... lorsque j'étais consultante.

En effet, à cette période nous avons fait un énorme travail sur un document de « Bonnes Pratiques » et j'avais le sentiment qu'enfin le Grand-Âge était considéré.

Bref, 17 ans après, je constate toujours qu'il est difficile pour une grande majorité de la société et des politiques, de considérer la politique vieillesse de manière globale et positive.



Un Nouveau Projet Associatif 2023-2028 est en cours d'élaboration dans une démarche de co-construction avec tous les acteurs, dans votre perception des attentes de nos « usagers/bénéficiaires », quelles seraient pour vous les principales orientations à retenir pour les cinq prochaines années à venir ?

Il me semble important d'engager une réflexion sur trois points :

1. La vie sociale et familiale au sein des établissements : les EHPAD ne doivent pas devenir « des mini hôpitaux ». On ne guérit pas de la vie.
2. La prise en considération de l'accompagnement des personnes ayant des troubles cognitifs et l'accompagnement de la fin de vie (trop souvent on meurt à l'hôpital).
3. Enfin, la reconnaissance et le bien-être des soignants par la formation et des groupes de paroles pour les familles.

UNE RELATION DE CONFIANCE ET DE TRANSPARENCE AVEC NOS CLIENTS

Notre Groupe Associatif est historiquement engagé dans une démarche d'amélioration continue depuis 1983. Depuis, c'est avec passion et humilité que nous inscrivons notre action au plus près des besoins de nos résidents et de leurs familles.

En 2021, le contexte de continuité d'activité inédit nous a conduits à une simplification de notre système Qualité et gestion des Risques tout en gardant sa robustesse. Dans une situation sanitaire toujours sensible, nos équipes ont été vigilantes sur les risques systémiques pour garantir notre système de management par la qualité dans nos établissements.



CETTE ANNÉE EST MARQUÉE PAR PLUSIEURS TEMPS FORTS.

► La reprise des audits internes

Les audits ont permis d'identifier des points forts dans nos maisons, tels que l'accueil et l'admission des résidents, la vie sociale et la commercialisation. Des travaux sont à poursuivre en équipe pluridisciplinaire dans les plans d'actions 2022 : les projets d'établissement, les projets personnalisés d'accompagnement (PPA), la promotion de la bientraitance et la prévention de la maltraitance, le pilotage de la démarche qualité et gestion des risques, la sécurisation du circuit du médicament.

► L'accompagnement des professionnels

La culture qualité est à la fois une résultante et un levier des démarches qualité / gestion des risques dans nos établissements. À ce titre elle est un facteur clé de l'amélioration de la qualité de l'accompagnement des résidents. Toute l'année, nous sensibilisons les nouveaux directeurs et les équipes terrain à cette acculturation historique du Groupe et nous restons en appui pour la gestion des réclamations. Une des particularités 2021 a été le travail de simplification du système documentaire avec des procédures plus lisibles et de la révision du format de diffusion en interne « les Mardis de la GED ».



► **Une pratique ancrée du signalement**

L'analyse 2021 de des évènements indésirables (EI) indique une baisse des déclarations liées à l'épidémie de Covid, pour laisser place à la déclaration d'évènements concernant les soins, l'hôtellerie, l'accueil... Ces évènements indésirables (EI) sont analysés et des actions correctives sont mises en œuvre pour maîtriser ces dysfonctionnements.



Le Management des Risques :
En 2021, la cellule de crise COVID a laissé place, progressivement, au comité de management des risques. Cette instance de réflexion opérationnelle s'est à nouveau réunie en 2021, afin de définir et de conduire la politique de gestion des risques du Groupe. Elle reprend les fondamentaux des risques, croise les données extraites des revues de processus des établissements avec la cartographie simplifiée des risques des processus et activités du Groupe.

En parallèle, 21 réunions de crises (dites FRR, Force de Réflexion Rapide) ont été organisées à l'initiative de la Direction Générale, de la Direction des Opérations, de la Direction Qualité Risques et de la Direction Juridique pour partage d'informations et prises de décisions rapides sur des situations complexes multifactorielles.

► **Une relance des enquêtes clients (résidents et familles) :**

Le Groupe ACPPA réalise depuis 2004, une enquête de satisfaction annuelle auprès des résidents et des familles pour s'assurer du niveau de satisfaction au regard de la qualité des prestations d'accompagnement proposées dans nos établissements. En 2020, en lien avec la crise Covid, cette enquête n'a pas pu être réalisée.

Ce regard client est essentiel pour alimenter la démarche qualité de nos établissements. Les résultats sont communiqués aux résidents et aux familles via le Conseil de la Vie Sociale (CVS) mais également aux équipes. L'ensemble des résultats est consultable à l'accueil de chaque établissement.



© Groupe ACPPA, Mesdames Besson, Les Amandines (69)

Les points de satisfaction :
l'accueil, la bienveillance et l'écoute, l'entretien des locaux et des soins adaptés aux besoins du résident.

Les points de progrès :
la circulation et le partage d'informations, la dynamisation des projets personnalisés et la qualité gustative des repas.

Rencontre



Avec
Elise Laurent,
Directrice Générale
Adjointe

❖ Quel bilan faites-vous de cette année 2021 ?

Simplifier encore et toujours nos process, tel est le sens de notre action d'Amélioration Continue. L'ACPPA bénéficie d'une équipe experte, qui a montré en 2021 sa capacité d'adaptation de ses pratiques. Les nombreux appuis sur site en témoignent. Sans oublier la nouvelle version des « Mardis de la GED », qui apporte régulièrement toutes les nouveaux outils et infos pour les professionnels, une structuration agile de toutes les procédures à maîtriser.

❖ Quels seront vos objectifs 2022 ?

Nous concentrons nos efforts sur les orientations de la nouvelle démarche d'évaluation des ESMS pilotée par la Haute Autorité de Santé (HAS). Elles impliquent de fortes attentes en termes de maîtrise des risques et de satisfaction des parties intéressées. Le Système de Management de la Qualité et des Risques du Groupe est, et doit rester un levier majeur de pilotage de nos établissements. Un travail important de redynamisation des projets d'établissement et des PPA nous attend en 2022.

❖ Pouvez-vous nous en dire plus sur cette nouvelle démarche d'évaluation ? Quel impact sur le système de management qualité du Groupe ?

Le 10 mars l'HAS a rendu public le premier référentiel d'évaluation de la qualité des établissements et services sociaux et médico-sociaux, accompagné d'un manuel d'utilisation. Ces deux outils constituent les fondations du nouveau dispositif d'évaluation, autour de 9 thématiques phares pour l'accueil de nos bénéficiaires. Nous allons prendre le temps d'analyser ce référentiel et notre culture de l'audit va faciliter notre adaptation.

❖ Après un début 2022 sous le feu des médias pour notre secteur, quels seront les enjeux pour le Groupe associatif ACPPA ?

Il s'agira d'être au rendez-vous de la transparence nationale et de se préparer au plan de contrôle de tous les EHPAD d'ici mars 2024 pour apporter plus de transparence. Le Groupe ACPPA s'inscrit avec engagement et énergie pour cet enjeu qui demande du temps, des moyens et une vigilance constante.



TÉMOIGNAGES FAMILLE

« J'ai toujours été bien accueillie au sein de l'établissement : j'ai toujours vu de la bienveillance, des paroles réconfortantes pour les résidents et leurs familles. De la joie, de l'humain avant tout, lors de mes visites »

Béatrice M.



► Focus sur les réclamations familles

Le Groupe ACPPA dispose d'un outil de gestion et de traitement des événements indésirables dans lequel chaque établissement enregistre ses réclamations. L'objectif est de s'assurer du traitement des dysfonctionnements sur nos établissements dans une optique d'amélioration des pratiques de prévention des risques et de signalement auprès des tutelles.

Les réclamations reçues en établissement sont gérées par la direction de chaque établissement, avec un appui du service Qualité Risques selon les situations.

Une rencontre avec la famille est systématiquement proposée et une réponse écrite sur chaque point évoqué est formalisée.

Les réclamations reçues au Siège sont traitées par le service Qualité Risques en lien avec les établissements avec un appui des directions du Siège concernées.

30 réclamations reçues au siège ont été traitées en cellule réclamations.



LA VIE SOCIALE AU COEUR DE NOS MÉTIERS



«Inscrit dans notre Projet associatif CAP 2021, la valorisation de la place sociale de nos Aînés est un fondamental clé de la vie de nos maisons. Grâce à l'investissement et à l'engagement des directions d'établissement, de nos animateurs et au Comité de Pilotage Vie Sociale du Groupe, notre objectif est de promouvoir et amplifier le maintien d'une vie sociale et citoyenne pour favoriser l'ouverture à l'autre, permettre l'expression des émotions et de la créativité, valoriser les personnes par des projets novateurs et participatifs. En 2021, les initiatives ont été riches de sens avec notamment la 1^{ère} édition « d'un été au Jardin », un projet porteur de valeurs fortes !»

Laurence Cabirol, Directrice des Opérations

UN ÉTÉ AU JARDIN & EN TERRASSE !

Les retours d'expérience de la période de pandémie de 2020 ont montré combien **les espaces extérieurs (jardins, terrasses, balcons) ont été essentiels pour le maintien du lien social et du bien-être de nos résidents.**

A l'initiative du COPIL Vie Sociale du Groupe ACPA, l'objectif a été de **promouvoir ces espaces de vie au cœur des priorités de l'année 2021.** Cela s'est d'abord traduit en 2020 par une enquête auprès des animateurs puis par plusieurs conférences téléphoniques sur cette thématique.

A l'été 2021, **sous l'égide de l'association CULTUR'ART**, un appel à candidature au sein de toutes nos maisons a été lancé pour recueillir les actions remarquables de vie en lien avec l'extérieur pour valoriser les Jardins & Terrasses de nos structures.



A découvrir en vidéo « Un été au Jardin »



Cultur'Art

Chiffre clés

 **24 dossiers**
de candidatures



6 Lauréats
autour de projets écoresponsables, artistiques et inclusifs !

- **Projet « Ateliers Transat », un projet qui fait sens au-delà même des interventions de l'été...**

ATELIERS MÉDICIS

A l'initiative du **Ministère de la Culture et porté par les Ateliers MÉDICIS**, le festival d'été TRANSAT propose à de jeunes artistes professionnels d'entrer en résidence et d'installer leur atelier durant 3 à 6 semaines dans des EHPAD prioritairement situés dans une commune rurale ou dans les quartiers de la ville. Ce temps de résidence est partagé pour moitié en travail de création pour l'artiste et pour moitié en transmission et travail avec le public. Musique, danse, arts plastiques... Les possibilités sont diverses ! Le festival TRANSAT s'est déroulé entre le 15 juin et le 15 septembre. **Trois EHPAD du Groupe ACPPA ont bénéficié cette année de ces ateliers :**

- **Résidence L'Eglantine (38) :**

Atelier de réminiscence artistique. L'artiste Laura Poupeville est venue travailler avec les résidents sur les objets du passé. Les sculptures ont été fixées et photographiées avec leur créatrice avant d'être exposées pendant un mois dans la résidence.

- **Résidence Le Grand Pré (13) :**

Autour du temps. Accueil de la metteuse en scène Judith Longuet-Marx et la dramaturge Léa Tarral, autour d'un projet d'écriture théâtrale sur le tourisme et le rapport au voyage, avec la notion sous-jacente de la question du temps qui passe et du temps libre.

- **Résidence Louise Weiss (62) :**

Atelier Lithographie et cyanotype orchestré par l'artiste Laurie Joly. Des œuvres uniques et imaginaires ont été réalisées dans une ambiance relaxante et musicale, et exposées au sein de la Résidence.



© Groupe ACPPA, Résidence Le Grand Pré (13)

LE SERVICE CIVIQUE EN SOUTIEN AU LIEN SOCIAL

Le Groupe ACPPA a rejoint depuis mars 2021, la mobilisation nationale "Service Civique Solidarité Séniors" qui a pour ambition de développer un véritable Service Civique de qualité auprès des séniors.

Le service Civique Solidarité Seniors (SC2S) a pour ambition de développer un Service Civique de qualité auprès des séniors autour de 4 grands enjeux pour le secteur du grand âge et notre avenir commun :

- **Rompre l'isolement des aînés** à domicile et en établissement
- **Aider à bien vieillir** (Prévention / Santé / Engagement et lien social / Accès au numérique)
- **Promouvoir les métiers du Grand Âge** auprès des jeunes engagés, issus de la diversité, et contribuer à valoriser les métiers du secteur
- **Développer le bénévolat et la fraternité intergénérationnelle** envers les séniors isolés et les personnes vulnérables.



Carole Matz
Directrice Résidence
Le Grand Pré (13)

« Dans ce cadre notre Groupe a noué un partenariat national avec Unis-Cité, pour faciliter la mise en œuvre du dispositif dans nos établissements, qui s'inscrit dans le plan national lancé par la Ministre Brigitte Bourguignon. Un premier retour terrain prometteur au sein du Groupe. Être volontaire Service Civique c'est s'engager de 6 à 12 mois pour améliorer concrètement la société en agissant au sein d'une organisation d'intérêt général. Être utile pour les autres et pour son avenir. Nous avons un rôle de passeur au sein de nos établissements, pour permettre à l'ensemble des volontaires engagés et des tuteurs de suivre un parcours de formation commun ».

Rencontre Avec **Tatiana TIMERA**, Animatrice aux Althéas (69)

« Aux Althéas, nous avons eu le plaisir d'accueillir Soumalaye et Marie, deux jeunes Lyonnaises en service civique. Âgées de 18 ans, elles ont souhaité faire une pause dans leurs études pour vivre et s'enrichir de nouvelles expériences, mais aussi pour aider les autres, au service du collectif. C'est une formidable opportunité pour elles de pouvoir venir en EHPAD et d'intégrer la dynamique de notre animation. Elles se sont très vite adaptées et ont apporté une très belle énergie dans la maison auprès des résidents. En apportant un nouveau regard, c'est un vrai plaisir de collaborer avec elles. Très appréciées par les

résidents, elles touchent des personnes en perte d'autonomie que je n'arrivais pas à toucher en première intention. Grâce à leur présence, nous avons mis en place des activités individuelles 3 fois dans la semaine. Pour ma part, pour bien accompagner les jeunes en services civiques, il est important de bien connaître ce sujet, leur statut et les missions qu'ils doivent réaliser pendant la durée de cette immersion. C'est un temps d'accompagnement important, mais tellement précieux. Une richesse partagée pour le bien-être de nos résidents ! »

©Groupe ACPPA, Tatiana, Soumalaye et Marie à la Résidence Les Althéas (69)



Chiffres clés Services civiques



20 établissements
du Groupe ont accueilli
des Jeunes en Service
Civique



44 jeunes recrutés
34 femmes
et 10 hommes
manifestent un intérêt
pour le dispositif

► La création d'une communauté d'animateurs

Malgré la distance, les tensions sanitaires et la fermeture partielle de certains établissements, notre communauté d'animateurs collabore avec agilité sur des sujets essentiels à la Vie Sociale en établissements tels que le numérique (résident 2.0), l'Art, les liens avec l'entourage... La crise Covid a surtout donné un coup d'accélérateur majeur à l'usage du numérique en EHPAD !



Parcours de jeune

Fiona, animatrice en service civique à la résidence Louise Weiss et en situation de handicap nous raconte son parcours et son expérience au service des personnes âgées.





#3

FAIRE
FACE

À DE
NOMBREUX
DÉFIS

CAMPAGNES VACCINALES ET ENJEUX SANITAIRES

«L'année 2021 a commencé sur fond d'espoirs, avec le début de la vaccination pour les plus fragiles, nos aînés. Une campagne de vaccination qui a débuté dans deux de nos établissements fin décembre 2020 (Péan, Paris 13e et La Charité, 03). L'adhésion des résidents, des familles et des professionnels est forte laissant envisager un très bon taux de vaccination.

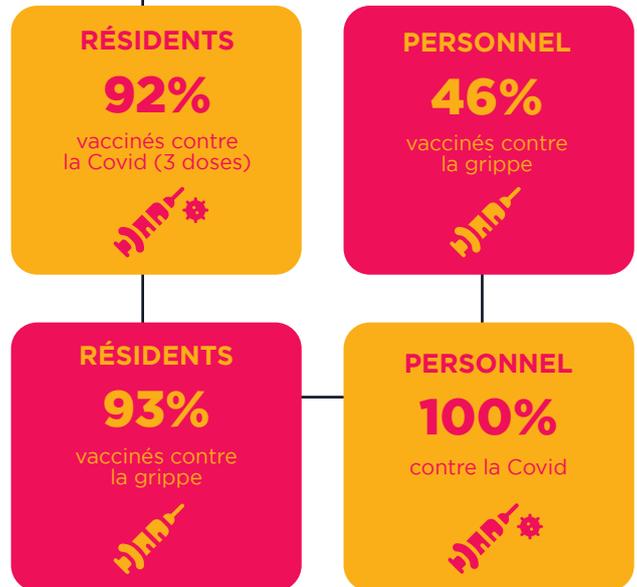
Tout au long de cette année, marquée par diverses vagues épidémiques (3^e et 4^e vague

en 2021), nos équipes ont été au rendez-vous de l'engagement des enjeux de santé publique. Mobilisées avec empathie pour soutenir les résidents et leurs proches, chacun s'est montré proactif en s'inscrivant dans une stratégie d'anticipation et de transparence.»

*Dr Catherine Alvan,
Directrice Médicale*



@Groupe ACPPA, résidence PÉAN (75)



Grâce à l'implication et à la volonté des hommes et des femmes qui composent notre Groupe, nous avons eu à cœur de maintenir le bien-être de nos résidents avec 2 axes forts :

- ▶ **Protéger les résidents en poursuivant les formations des personnels de terrain aux mesures d'hygiène** aux « bonnes pratiques » d'accompagnement avec l'animation d'un réseau de correspondants en hygiène en établissement, tout en mesurant la part du bénéfique ou du risque dans la mise en œuvre des mesures de confinement.

Seize de nos établissements ont également bénéficié d'une aide à la gestion d'une crise épidémique.

Chiffres clés

Équipe Mobile d'Hygiène en AURA



92h/homme

de formation au bio-nettoyage (ASH)



40 stagiaires

(soignants et personnels cuisine) ont participé aux formations « bases de l'hygiène », hygiène en cuisine



Avec le Dr
Sophie Fargier,

Médecin
coordonnateur
à la Colline de la
Soie (Lyon 4^e)

Depuis quand exercez-vous en tant que médecin coordonnateur ?

J'ai intégré le Groupe Associatif ACPPA il y a 18 ans et j'exerce à l'EHPAD La Colline de la Soie depuis dix ans.

Quel bilan 2021 faites-vous avec une actualité Covid encore bien présente ?

Le bilan reste positif, car malgré un début d'année avec une épidémie Covid et des campagnes de vaccination pour nos résidents et les équipes, nous avons été témoins de progrès importants et de compétences solides en terme d'hygiène. Malgré les tensions liées au recrutement (infirmiers / aides-soignants), 2021 a été marquée par la solidarité entre les salariés et une formidable cohésion d'équipe. Dans nos organisations, elle a été révélatrice de notre agilité et de notre adaptabilité.

Quels moyens ont été mis en place en interne pour garder le lien ?

Travailler « normalement » et poursuivre la relation familles malgré les contraintes Covid ont été un véritable défi ! Heureusement, les protocoles ont été assouplis pour permettre les visites (sauf cas isolé). Nous avons poursuivi les PPA* avec les familles. Des CVS** ont été organisés et élargis. Pour garder le lien avec les proches à distance, le blog de la Résidence a été mis à jour régulièrement. Enfin, le grand projet d'animation autour de la danse « Babel » est aussi allé à son terme avec une représentation devant les familles, pour le plaisir de tous.

Quels sont vos projets pour 2022 ?

Les projets ne manquent pas ! Se remobiliser sur les formations internes au cours des flashinfo (douleurs, maladies neuro dégénératives...). Poursuivre et intensifier les formations d'ASD, le recrutement et la professionnalisation des apprentis. Promouvoir auprès des ARS le salariat de médecins traitants formés à la gériatrie, au regard des besoins de nos EHPAD qui se médicalisent fortement.

► **Améliorer leur bien-être en travaillant l'adaptation des repas et le plaisir à table.**

Pour sensibiliser au risque de la dénutrition, les chefs et seconds de cuisine se sont appropriés les techniques pour travailler les textures ou l'enrichissement des repas.

Un engagement quotidien et mis en lumière dans le cadre de la Semaine Nationale de lutte contre la dénutrition (du 12 au 20 novembre 2021), où nos brigades de cuisine se sont une nouvelle fois engagées à l'échelle du territoire pour la deuxième édition de notre Challenge culinaire interne « Un goûter Presque Parfait ». En 2021, la thématique du chocolat avait été retenue pour le plaisir des papilles et la sensibilisation de tous autour des enjeux nutritionnels.

Chiffres clés
Restauration en 2021

87%
taux de conformité hygiène de cuisine (seuil d'atteinte 85%)

100 déplacements
en établissement du responsable Restauration en soutien du directeur et des équipes de cuisine

330h/ hommes
de réunion avec les chefs des cuisines autogérées

Rencontre avec Isabelle ATTALI,
Responsable Environnement Hygiène



Lien de l'interview vidéo

* PPA : Projets Personnalisés d'Accompagnement
** CVS : Conseil de Vie Sociale
*** ARS : Agences Régionales de Santé

LA POLITIQUE ACHAT DANS UN ENVIRONNEMENT DE CRISES MAJEURES ET IMPREVISIBLES



En 2021, le contexte des Achats a été soumis à de très fortes tensions et des contraintes externes importantes telles que l'explosion des prix des matières premières et de l'énergie, les ruptures et retards d'approvisionnement et la désorganisation critique des fonctionnements des fournisseurs.

Rencontre avec Alexandra Chevalier,
Responsable des Achats du Groupe ACPPA.

► Pour la Direction des Achats, quels temps forts ont marqué votre année ?

L'année s'est articulée autour de 5 faits marquants :

- **Le pilotage des Plans de Continuité d'Activités (PCA)** des fournisseurs stratégiques du Groupe ACPPA dans l'objectif de s'assurer qu'une organisation soit définie en cas de gestion de crise.
- **La gestion et traitement des dysfonctionnements** importants de nos fournisseurs au regard des difficultés causées par la crise Covid.
- **La reprise des appels d'offres sur des familles d'achats prioritaires** et essentielles pour soutenir les Directeurs d'établissements.
- **La fin de la gestion centralisée par la Direction des achats des EPI COVID** (masques, gants, produits désinfectant CODID, gel hydroalcoolique...) qui avait été mise en place en mai 2020 pour soulager les directeurs sur site et sécuriser les approvisionnements pour le maintien de nos activités soin. A noter, la

► Quels objectifs en 2022 ?

L'année 2022 sera consacrée d'une part au déploiement des contrats de 4 familles d'achats prioritaires et stratégiques (résultant des appels d'offres réalisés en 2021), un objectif de soutien très attendu dans les établissements.

D'autre part, elle sera définie par un pilotage renforcé des contrats cadres, un pilotage spécifique à la gestion des ruptures d'approvisionnements et des hausses des prix ainsi que 2 appels d'offres.

L'objectif est de mener ces actions dans une démarche de gestion de risques responsable qui intègre les besoins de nos résidents, un taux d'inflation hors norme, des difficultés...

dissolution en décembre 2021 des stocks de sécurité EPI Covid qui avait été imposée par l'État à l'été 2020 au regard du marché moins tendu.

- Le déploiement des contrats cadres photocopieurs, défibrillateurs, ...

► Dans un contexte de fortes tensions, quels ont été les impacts sur les Achats ?

Les conséquences des crises sanitaires, économiques et géopolitiques ont créé des impacts multiples :

- Des pénuries sur les matières premières et sur le personnel chez certains de nos partenaires avec un impact direct sur les délais des commandes de certains produits (mobilier, véhicule...), les livraisons, les travaux...
- Des ruptures d'approvisionnement avec lesquelles il faut apprendre à jongler sur des produits ou des solutions alternatives !
- L'inflation globale qui a débuté en septembre 2021 avec des coûts « hors-normes » et notamment de très fortes hausses de prix des matières premières, de l'énergie et des coûts de transport.
- En conséquence, le dernier trimestre 2021 a été consacré aux négociations des mercuriales tarifaires pour 2022, habituellement négociées pour un an, est valables aujourd'hui uniquement sur une temporalité semestrielle. Ce qui nous amène à une extrême vigilance sur ce point !

Chiffres clés Achats


5
nouveaux
référentiels
achats


4
appels
d'offres


23
fournisseurs
en priorité élevée
de pilotage



Rencontre

Avec
Arnaud Dieziger

Responsable Sécurité
des Systèmes
d'Information du
Groupe ACPPA.

Qu'est-ce qu'un Système d'Information (SI) ?

L'objectif principal de notre Système d'Information est de mettre à disposition des données (RH, résidents...) à l'ensemble des collaborateurs du Groupe. Afin d'éviter toute perte et d'assurer une disponibilité en cas de panne, le Service Informatique réalise quotidiennement des sauvegardes de l'intégralité des données ACPPA.

Quelles actions ont été déployées pour renforcer la sécurité du SI ?

En 2021, notre enjeu était de mettre en place un socle de sécurité homogène et de multiplier les couches de sécurité (antivirus, anti-spam, pare-feu, sauvegarde, chiffrement...) afin de bloquer les différents types de menaces existantes. Nous avons réalisé en juin dernier deux audits ayant pour objectif de challenger la sécurité de notre SI.

Le 1^{er} audit, dit « PENTEST » avait pour but de mesurer la capacité de notre SI à résister à des tentatives d'intrusions. Malgré quelques faiblesses identifiées et rapidement corrigées, les résultats encourageants de cet audit ont démontré que les bonnes pratiques en matière de sécurité informatique étaient respectées.

Le 2^e audit, dit « campagne de phishing », une première à l'ACPPA, consistait à inciter les destinataires d'un email global à divulguer des informations personnelles. L'objectif principal de cette campagne était d'informer et de sensibiliser les utilisateurs aux risques du « phishing » puisque chaque personne à un rôle à jouer en matière de sécurité informatique.

Quels sont vos projets en 2022 ?

Continuer le déploiement de nouvelles mesures de sécurité dans un contexte de tensions internationales importantes. Enfin, poursuivre les actions de sensibilisation de nos utilisateurs aux risques liés à la sécurité informatique.



LA SÉCURITÉ DE NOTRE SYSTÈME D'INFORMATION

L'année 2021 a confirmé l'évolution des pratiques vers un environnement de travail hybride avec, en particulier, un usage important des outils collaboratifs. La crise Covid et la transformation brutale des modes de consommation ont été les véritables accélérateurs de la transformation digitale dans nos maisons. Notre Groupe a innové par le digital pour s'adapter, démontrant qu'une grande agilité des Systèmes d'Information était nécessaire et possible.

Elle confirme également une augmentation constante des besoins des utilisateurs avec une diversification et une hausse des demandes de supports. L'équipe de la DSI se mobilise pour accompagner ces nombreux challenges avec un double objectif : sécurisation des données et confort des utilisateurs.

Les temps forts de l'année :

- **L'externalisation des serveurs de production** pour garantir un meilleur taux de disponibilité de l'infrastructure et une plus grande flexibilité.
- **L'augmentation des débits réseaux** pour répondre aux nouveaux usages (TEAMS, visioconférence...) afin d'amplifier les bandes passantes dans les établissements du Groupe.
- **L'évolution des logiciels métiers du domicile** pour notre enseigne RESIDOM.
- **Le renforcement la sécurité du SI** reste une priorité forte avec une gestion des risques renforcée et des mesures barrières en évolution constante (cf. interview Arnaud Dieziger).

Chiffres clés



9884 demandes

de supports traitées par la hotline informatique.



246 ordinateurs

remplacés ou installés.



Une centaine

de serveurs externalisés.

SOUTENIR LES PERSONNES QUI SOUHAITENT RESTER À DOMICILE

- **Soutenir les personnes qui souhaitent rester à domicile et les professionnels qui les accompagnent : un enjeu majeur !**

S'occuper des personnes les plus fragiles est un enjeu de société. La crise inédite que nous avons traversée remet l'homme au premier plan et au centre des enjeux de nos sociétés. Enjeu majeur, le maintien à domicile est la première réponse au défi de la perte d'autonomie.

Le besoin est important : selon l'INSEE, le nombre de personnes de plus de 70 ans va passer de 10.5 millions en 2025 à 12 millions en 2030. Spécifiquement, le nombre de seniors en perte d'autonomie devrait passer de 2,5 en 2015 à 3 millions en 2027. Le secteur du maintien à domicile des seniors et des personnes fragiles, est prépondérant. **Pour répondre au souhait de nos aînés de rester à domicile dans les meilleures conditions de confort et de sécurité, Résidom entité « domicile » du Groupe ACPA propose une offre de services complémentaires afin de les accompagner dans leur vie quotidienne.**

Soins d'hygiène, aide à domicile, soins infirmiers, équipe spécialisée pour les personnes atteintes de la maladie d'Alzheimer, nos équipes sont présentes à chaque instant et mettent tout en

œuvre pour faciliter le maintien à domicile en prévenant la perte d'autonomie et en soulageant les aidants familiaux.

Alors que les métiers du domicile peinent à recruter les personnels indispensables pour permettre aux personnes âgées ou vivant avec un handicap qui le souhaitent de rester à domicile, l'enveloppe de 200 M€ d'engagement de l'Etat est une première avancée, qu'il faudra poursuivre, pour la prise en considération de la situation critique que vit actuellement le secteur du domicile.

La valorisation des métiers de l'Autonomie passe donc par des actions de proximité, qui donnent la parole aux professionnels pour rendre attractif le métier pour les jeunes et développer des marqueurs de reconnaissance.



LES « RENCONTRES MÉTIERS » PROPOSÉES PAR RÉSIDOM

En septembre 2021, Résidom organisait dans ses locaux une Rencontre Métiers en lien avec la Maison Métropolitaine d'Insertion pour l'emploi (MMIE) de la Métropole de Lyon.

L'objectif ? Présenter à des jeunes pousses « sourcées » par la MMIE les métiers du service à la personne afin de contribuer au développement d'une offre d'insertion qualitative.

En proposant une sensibilisation des demandeurs d'emploi et des prescripteurs au métiers de l'aide et du soin grâce au témoignage de salariés du SAAD et du SSIAD de Résidom (journée type, qualités requises, avantages, difficultés, conditions de travail, évolutions possibles et éventuellement son parcours professionnel), cette action partenariale vise à faciliter la collaboration et les synergies entre les acteurs via des Coordonnateurs Emploi Insertion sur l'ensemble du territoire métropolitain.

Une meilleure lisibilité des dispositifs de formation et des débouchés qui permet de donner des perspectives de carrière aux jeunes et réaliser des passerelles métiers.





#4

FAIRE
COLLECTIF

VALORISER NOS MÉTIERS

► Une actualité RH significative pour notre secteur

« Durant ses deux années de crise sanitaire, l'ensemble du personnel a su démontrer son engagement auprès de nos aînés avec professionnalisme et résilience. L'implication de nos équipes, leur dépassement dans un contexte hors norme, ne peut que forcer l'admiration. L'année 2021 restera marquée par une fatigue qui s'est accumulée avec un absentéisme et un turn-over en hausse. Certains ont fait le choix d'un autre métier, d'autres se posent la question du devenir des EHPAD et des Services de Soins et d'Aide à Domicile.

Si le Ségur de la Santé a permis de mieux valoriser certaines professions, il a créé aussi des inégalités de traitement en ne ciblant pas l'ensemble de nos professionnels.

Les ratios de personnel restent largement insuffisants et il reste encore de nombreuses attentes et chantiers à mener avec les pouvoirs publics. Avec la crise sanitaire, on assiste à un véritable changement sociétal avec une volonté de privilégier la Qualité de Vie au Travail. Nous devons nous réinventer pour accompagner ce changement sociétal et réfléchir sur notre organisation pour répondre aux défis de demain ».

Vianney Jarrosson,
Directeur des Ressources Humaines



► Nos campagnes pour l'attractivité des métiers

La crise sanitaire a mis en lumière les difficultés que rencontrent les métiers du grand âge et de l'autonomie : déficit de recrutements, effectifs en tension, pénibilité, manque de reconnaissance et d'attractivité... Les professionnels ont besoin de reconnaissance, leurs métiers sont essentiels à l'accompagnement des personnes âgées en perte d'autonomie et à la réussite de la transition démographique. Dans ce contexte, le Groupe ACPPA a mis en place des campagnes de recrutement pour promouvoir ces métiers qui ont du sens et valoriser ces carrières auprès des jeunes générations.



**Soignants,
venez travailler
avec nous !**

**La Résidence
Les Althéas recrute !**



CDI, CDD, rémunération et avantages attractifs

www.nous-rejoindre.groupe-acppa.fr

► **Fidélisation des équipes, nos actions QVT**

Donner du sens au travail, accompagner et intégrer les nouveaux embauchés dans un cadre de relations intergénérationnelles, développer les compétences en favorisant l'autonomie et la responsabilisation de chacun, encourager l'esprit d'initiative, intégrer l'équilibre vie professionnelle et vie privée, innover : autant de chantiers qui ont guidé et continueront de guider la politique des ressources humaines de notre Groupe.

Après deux ans de crise sanitaire, la Qualité de Vie au Travail est au cœur des Ressources Humaines « parce qu'un salarié bien traité dans son travail, sera bien traitant auprès des personnes prises en charge ». Des groupes de travail métiers ont été initiés avec l'encadrement de nos maisons pour engager des actions concrètes à l'écoute du terrain.

La démarche de QVT est une démarche collective où l'on apprend à capitaliser les initiatives et les actions menées ces dernières années, mais aussi à ouvrir la réflexion à de nouvelles pistes d'actions : le télétravail, l'accompagnement des salariés aidants familiaux, le bien-être des collaborateurs...

La QVT, dont le télétravail, entre dans le cadre des négociations annuelles avec les organisations syndicales.



©Groupe ACPPA - Séance de massage pour les équipes de la Résidence Rémy François (69)

Groupe ACPPA
3 369 abonnés
10 mois • 🌐

📅 Top départ de la Semaine pour la Qualité de Vie au Travail ! #sqvt

Dans les métiers passionnants de l'accompagnement il est essentiel pour ceux qui prennent soin de l'autre, de prendre soin d'eux avant tout. Prendre soin de ses salariés, c'est la volonté que le Groupe ACPPA applique depuis plusieurs années dans une dynamique constante d'amélioration.

Cette semaine de la #QVT est l'occasion pour les équipes du Groupe d'échanger et de proposer leurs idées en composant leur recette idéale de la Qualité de Vie au Travail.

📌 Nos établissements contribuent chaque jour à promouvoir la QVT par des actions locales. C'est pourquoi, en ce 1er jour de la #SQVT, nous souhaitons mettre en avant l'une des initiatives de notre résidence « Les Alizés » à St Priest. En effet, depuis le mois de Mai, les salariés de la résidence bénéficient de massages assis de 15 minutes réalisés par les professionnels d'**Happy Workers Margot Marmignon** et **Laurine Kurer**. Les techniques d'acupressing et de pétrissages apaisent efficacement les tensions musculaires et atténuent les douleurs.

Félicitations pour cette belle initiative ! 🍀🍀

LE DIALOGUE SOCIAL

ACCORDS D'ENTREPRISE

1

Prime PEPA de 1 000 € nets, prorata temporis pour un temps partiel, selon les modalités définies dans l'accord.

2

Prime mensuelle métier IDE aux Sinoplies égale à 13 fois la valeur du point (93,47 €) par analogie à la prime Veil de 90 € bruts dans le Secteur Public.

3

Prime métier IDE à l'ACPPA à 13 fois la valeur du point. Cette mesure sera effective sur la paie de mars 2022 avec effet rétroactif au 1er janvier 2022.

4

Prime exceptionnelle de 1 600 € bruts aux oubliés du Ségur à l'ACPPA, dans les conditions définies par cet accord

5

Revalorisation salarial Ségur 1 à certaines structures et métiers de l'ACPPA qui ne bénéficiaient pas de la revalorisation Ségur de 2020. Cette revalorisation est intervenue sur la paie du mois de février 2022 avec effet rétroactif au 1^{er} novembre 2021.

6

Revalorisation salarial du Ségur 2 pour certains métiers de l'ACPPA, selon le modèle de la recommandation FEHAP agréée en février 2022. Cette mesure interviendra sur la paie de mars 2022 avec effet rétroactif au 1^{er} janvier 2022.

7

Pour LES SINOPLIES, mise en place du Ségur 2 dans le cadre de l'accord de Branche SYNERPA du 6 décembre avec effet au 1^{er} janvier 2022

Les échanges constructifs avec les organisations syndicales ont permis de conclure plusieurs accords d'entreprise en 2021 et tout récemment en ce début d'année 2022 dans un objectif de renforcer l'attractivité et la fidélisation des salariés.

Rencontre



Avec
Nathalie LE SAUX,
Adjointe Responsable paie et Adp,
Camille VERDIER,
Chargée de Projets en Ressources Humaines

Combien d'établissement du Groupe rentrent dans le dispositif du CSP ? (Nathalie)

Validé en 2019 par le Bureau du CA, ce projet ambitieux a permis en 2021 la centralisation des paies de 70% de nos établissements (objectif 2023 : 100%). Des thématiques sont déjà intégralement gérées au siège pour tous nos sites (traitement des Arrêts de travail, montage des dossiers de prévoyance et traitement des saisies sur salaires). Malgré une hausse de charge de travail très importante générée par la crise Covid, l'équipe du CSP a continué à centraliser de nouveaux sites avec une même volonté « Seul on va plus vite, ensemble on va plus loin ».

Quelles sont les différentes étapes de déploiement ? (Camille)

Elles sont gérées par l'équipe du Pôle performance et développement RH en lien avec le site.

- 1^{er} mois : préparation consacrée à la mise au propre des dossiers salariés et des plannings avec un accompagnement sur les attendus de la centralisation.
- 2^e mois : réalisation de la paie de l'établissement par un gestionnaire dédié avec un appui renforcé.
- 3^e mois : centralisation effective.

Quels sont les bénéfices attendus dans les établissements ? (Nathalie)

Le CSP permet de libérer du temps d'encadrement des équipes sur le terrain, au bénéfice de nos aînés.

Le CSP en chiffres (Nathalie)

- 14 salariés qualifiés (9 gestionnaires de paie à temps plein, 3 référentes, 2 responsables)
- 70% des paies centralisées. Objectif 2022 : 100% (5000 paies)
- 3 RDV de paies par mois pour chaque étab centralisé.
- 1000 AT traités par mois (au pic des crises Covid) (500 AT/mois en temps normal)

Une évaluation du CSP a-t-elle été réalisée ? Quels axes d'amélioration 2022 ? (Camille)

Après deux ans de fonctionnement, une mission d'audit a été réalisée par le Cabinet Mazars fin 2021. Cinq axes d'améliorations seront prioritaires en 2022 :

- L'optimisation des contrats de travail (1^{ère} étape initiée en février)
- Le décalage des variables de paie pour les CDI
- L'harmonisation des pratiques
- L'optimisation des outils/logiciels RH
- D'autres axes : formation, communication

Chiffres clés Ressources Humaines



2.621 salariés

(en personnes physiques)
au 31/12/2021



43,8 ans

d'âge moyen



8,2 années

d'ancienneté
moyenne



47 %

de personnel
soignant



40 %

hébergement &
vie sociale



13 %

administratif &
technique





S'ADAPTER, INNOVER... LE PÔLE FORMATION SANTÉ SE RÉINVENTE !

Dans le contexte de crise sanitaire, le Pôle Formation Santé a su se réinventer et l'innovation pédagogique a été le maître mot pour le déploiement de son offre 2021. Au-delà du présentiel et afin de proposer d'autres modalités d'apprentissage, le centre de formation du Groupe ACPPA a créé une plateforme pédagogique de formation à distance, en classe virtuelle. Confinements, télétravail, travail hybride, 2021 marque ainsi l'essor de l'e-learning au Pôle Formation Santé avec le tournage de 4 modules pour les professionnels de santé libéraux et salariés et une grande diversité dans les réalisations :

- ▶ **Des formations pratico-pratiques** alliant vidéos, quizz, supports, avec un formateur face caméra, ou une immersion dans différents univers personnalisés grâce à l'utilisation de fonds verts (le Centre Léon Bérard à Lyon, le Palais de l'Élysée, le Parlement Européen à Strasbourg, et aussi dans des hôpitaux et chez des patients à domicile...), ou encore de l'interaction grâce à des interviews de professionnels de santé experts
- ▶ **Des tournages vidéos en établissement** (ex pour les formations à l'incendie)
- ▶ **Un kit d'intégration 100% e-learning** pour les nouveaux embauchés du Groupe ACPPA (Troubles du comportement, Soins palliatifs, Formation Titan, Hygiène, Incendie, Manutention)

« LA FORMATION RESTE ET DOIT RESTER CE FABULEUX OUTIL DE LA MOTIVATION ET DE LA PERFORMANCE INDIVIDUELLE ET COLLECTIVE »



Jean-Marc Duc Goninaz, Directeur du Pôle Formation Santé



Découvrez !

Le module e-learning sur les plaies, cicatrisation et brûlures créé en mars 2021 par nos équipes

Projets 2022 : la création d'un webinaire pour les infirmiers libéraux avec la proposition d'un pack formation pour développer leur activité d'infirmier libéral (nomenclature, patrimoine, fiscalité...) + d'autres modules e-learning à venir pour les salariés et les libéraux

Chiffres clés



28 formations
e-learning



1760 utilisateurs
sur la plateforme



85%
de satisfaction des
modules e-learning



#5



FAIRE

MOUVEMENT

PENSER L'HABITAT DES SÉNIORS

Le Groupe associatif ACPPA vient d'ouvrir sur notre commune la résidence autonomie « Le Vernon », dans un cadre exceptionnel. Elle est dotée de tout le confort et des équipements nécessaires répondant à un besoin sur notre territoire. Le département de l'Isère a validé notre projet, qui s'inscrit pleinement dans son schéma d'autonomie. Il y a une forte collaboration entre le Groupe ACPPA et la municipalité, qui se poursuit avec la mise en place de partenariats locaux avec les professionnels de santé, les commerçants, les associations, la bibliothèque, ... Les seniors apprécient la résidence et ses services, qui leur permettent d'être tranquilisés, de rompre avec la solitude et de rétablir de vrais liens sociaux.

Jean-Yves PORTA, Maire de Vaulnaveys-le-Haut



- Des préparations, des chantiers, des avant-projets de construction... Nos équipes du Patrimoine ont multiplié les accompagnements :

1. Ouverture des Tuiles Vertes à Canohès (66), en partenariat avec Icade et Axentia



©Groupe ACPPA Pôle gérontologique Les Tuiles Vertes

2. Ouverture de la résidence autonomie Le Vernon à Vaulnaveys-le-Haut (38), en partenariat avec ADIM et Alpes Isère Habitat.



©Groupe ACPPA - Résidence Le Vernon

L'ACPPA n'a pas manqué de saisir l'opportunité du Ségur de L'investissement Immobilier : ce sont plus de 5 M € de Plan D'aide CNSA qui sont octroyés pour soutenir nos reconstructions. Un plan d'aide à l'investissement ambitieux pour notre secteur médico-social que nos équipes mettront à profit. Merci de cette confiance accordée !

3. Démarrage des travaux du Siège social à Francheville (69).

4. Lancement des études techniques du nouvel EHPAD les Bouleaux à Lourches (59) et du regroupement des EHPAD Althéas et Volubilis à Vaulx-en-Velin (69).

5. Avancée majeure du projet de reconstruction de la Table Ronde à Provins (77) en partenariat avec Polylogis

6. Finalisation de l'avant-projet de construction du futur EHPAD Les Jasmins à Bron Terraillon (69) en partenariat avec Lyon Métropole Habitat



Projet de regroupement des EHPAD Althéas et Volubilis à Vaulx-en-Velin (69)

2021 est une année de consolidation de la gestion immobilière courante. Un travail partenarial resserré entre les établissements et le siège a démarré, et il a déjà permis une meilleure identification des besoins de travaux courants et/ou d'entretien maintenance.

Le partenariat avec nos bailleurs sociaux a également permis le démarrage d'audits techniques sur sites et un recours plus efficace aux provisions pour renouvellements de composants gérées par les bailleurs.

Chiffres clés du patrimoine en 2021

3 M€



Montant des investissements travaux et maintenances (budgets des établissements)



23 établissements

en cours de travaux et maintenance



17

commissions de sécurité



100 % d'avis

favorables au démarrage ou à la poursuite d'exploitation



2708 personnes

formées à la prévention sécurité

UN PROJET D'ENVERGURE DE REGROUPEMENT DE DEUX EHPAD HISTORIQUES DE L'ASSOCIATION.



Rencontre

Avec
Saber HICHRI,
Responsable opérations travaux
Groupe



Dans le cadre du projet de regroupement sur un même lieu des deux EHPAD, Les Althéas et Les Volubilis l'ACPPA a dû faire face à de nombreux défis pour ce projet inédit par son envergure et sa complexité. Le nouveau pôle Gérontologique situé sur la commune de Vaulx-en-Velin est amené à regrouper 180 résidents sur un même site avec des activités différentes*.

Le défi architectural a été de concevoir un bâtiment unique à échelle humaine tout en permettant une pluralité des services afin d'offrir aux résidents et au personnel une mutualisation des moyens dans un cadre de vie agréable et fonctionnel.

Le défi organisationnel d'un tel projet nous a amenés à définir une méthodologie de projet structurée mobilisant sur un court délai des personnes dotées de compétences transversales provenant des différents métiers présents dans le Groupe.

L'ACPPA en tant que maître d'ouvrage du projet, a également dû faire face à des choix juridiques et financiers pour sécuriser au mieux certains aspects de l'acte de construire. Et c'est en s'appuyant sur des expertises externes que nous avons pu maîtriser certaines décisions que nous avons eu à prendre. Ainsi le cabinet Care-It en sa qualité de conseil et d'assistant à maîtrise d'ouvrage a su accompagner notre réflexion sur le projet de construction.

Le Groupe a su s'adapter et utiliser ses différentes compétences au profit du projet et des personnes accompagnées. Nous avons ainsi pu faire face à l'ensemble des enjeux pour pouvoir en moins d'une année après le lancement du projet, déposer le permis de construire.

*Unité de Soin Longue Durée (USLD), Établissement d'hébergement pour personnes âgées dépendantes (EHPAD), Personnes Handicapées Vieillissantes (PHV), Unité Protégée pour Dépendants Psychiques (UPDP), Unités de Vie Alzheimer (UVA), Unité d'hébergement renforcée (UHR), Accueil de jour (ADJ) et Pôle d'Activités et de Soins Adaptés (PASA)



Découvrez !

*Film du projet de Pôle
gérontologique à Vaulx-en-Velin,
Agence Chabanne*



L'INTERGÉNÉRATIONNEL À L'ACPPA, DE BELLES HISTOIRES DE VIE !

« La jeunesse est un cadeau de la nature, mais la vieillesse est un art »
Garson Kanin, Cinéaste

L'importance des liens intergénérationnels n'est plus à démontrer. Véritable vecteur de cohésion sociale, l'intergénérationnel est un facteur de mieux-vieillir pour les aînés, qui favorise la stimulation intellectuelle, prévient le vieillissement cognitif, et donc, l'entrée en dépendance, mais aussi favorise la transmission des histoires, des valeurs et des savoirs entre générations. La construction de relations intergénérationnelles de qualité, de réciprocité, de rencontres vraies, sont essentielles pour lutter contre l'isolement des personnes âgées et une revalorisation des relations humaines.

EXPOSITION INTERGÉNÉRATIONNELLE

► 15 septembre 2021

En 2003 le Groupe ACPPA a été la première association à intégrer à Paris une crèche au sein d'une maison de retraite, donnant vie à une cohabitation innovante entre les enfants et les personnes âgées. Ce pari audacieux et partagé est le fruit d'un partenariat fort avec La Maison des Bout'chou dont la crèche, d'une capacité de 19 places est située au rez-de-chaussée de notre EHPAD Péan (Paris 13e). Depuis 18 ans, de nombreux enfants et résidents vivent des moments uniques intergénérationnels.

Le temps d'une année, Pascal Bachelet, professionnel de métier, est venu photographier les échanges entre les enfants de la crèche et les résidents de Péan. Tous ses clichés ont fait l'objet d'une très belle exposition au cœur de l'EHPAD et inaugurée par la romancière Delphine de Vigan, marraine de l'opération. « *Quelle belle idée ! Sur les bienfaits de l'intergénérationnel, ces images valent tous les exposés. Elles nous touchent, nous bouleversent, nous amusent. Elles saisissent la complicité, le jeu, la joie. Elles racontent le plaisir qu'il y a à s'observer mutuellement, à se côtoyer, à transmettre des histoires, des recettes, des secrets.* » Delphine de Vigan, Romancière



Le Fonds de Dotation l'Institut ACPPA a pour missions de favoriser la participation des personnes âgées à la vie de la cité et le développement de leur pouvoir d'agir. Nos champs d'actions : le lien intergénérationnel et le soutien aux aidants. Entreprises, particuliers, devenez ambassadeur de l'Institut et faites un don pour soutenir des actions en faveur de l'accompagnement et du maintien de l'autonomie des personnes âgées sur les territoires !



Faites un don au profit des aînés !



FASHION WEEK INTERGÉNÉRATIONNELLE À L'EHPAD !

Le Groupe ACPPA et STOP A L'ISOLEMENT, en partenariat avec le Comptoir de l'Hirondelle, ont co-organisé le samedi 13 novembre 2021 un défilé de mode intergénérationnel et inter-Ehpad dans notre établissement parisien Péan.



► Pourquoi ce défilé de mode ?

- Parce qu'il y a de la vie dans les EHPAD, des idées à partager et de magnifiques initiatives à découvrir dans nos maisons !
- Parce que quel que soit l'âge, nous avons envie de nous amuser, de rire, de partager..., nous aimons séduire, être beaux, être bien habillés, pouvoir rencontrer d'autres générations
- Parce que nous avons envie de montrer que l'EHPAD de demain est déjà là, que les EHPAD dans un même quartier s'entraident se soutiennent et que des résidents, des personnes âgées prises en charge par des services de soins à domicile se rencontrent, échangent.

Delphine Dupré Lévêque, anthropologue et Fondatrice de Stop à l'isolement.



Découvrez la vidéo de la Fashion Week de la résidence Péan à Paris 13^{ème} !

Ce défilé de mode a été aussi signe de professionnalisme, de solidarité et de générosité, avec l'animation bénévole de Patrice Amate (chanteur Choriste dans l'émission de Pascal Bruner Fa Si LA chanter de 1994 à 2000). Très engagé pour cette belle cause et passeur d'histoire intergénérationnelle ! Plus de 4 générations étaient réunies auprès des aînés et des professionnels de l'établissement, investis dans ce projet en devenant tour à tour mannequins, maquilleurs, danseurs !



#6

FAIRE
SOCIÉTÉ

UNE EXPERTISE TOUJOURS RECONNUE

► La crise sanitaire a resserré les liens ...

« La pandémie de Covid-19 a œuvré comme un révélateur du rôle et de la nécessité d'une communication transparente notamment avec nos résidents et leur familles. L'année 2021 a été particulièrement intense et la couverture médiatique toujours bien présente pour l'ACPPA.

La Direction Communication / Promotion a poursuivi sa forte mobilisation pour être en soutien des équipes de nos maisons et accompagner les nombreux enjeux de promotion, recrutement, digitalisation des pratiques.... Dans cette période sensible, la crise a confirmé le double rôle

de la communication en interne, avec d'une part la dimension information (règles et conduites de nos autorités à partager) et d'autre part la dimension relationnelle et le maintien du lien entre nos collaborateurs (lancement d'une application collaborative ACPP'App). Auprès de nos publics externes, et dans ce contexte médiatique sensible, il a été également important de réaffirmer dans notre communication 360° le caractère associatif de nos missions et les valeurs fondamentales de notre Groupe. »

Morgane Hénaff,
Directrice Communication
et Promotion



Chiffres clés de la communication en 2021

Nombre blog établissement :
30 blogs établissements / 443 utilisateurs en moyenne
Avec un nouveau design en 2022 !

Site internet :
114 410 nombre de sessions / 82782 nombre d'utilisateurs

Nouveauté 2021 :
création de visites virtuelles de nos maisons

Blog entreprise :
6 007 sessions, 5227 utilisateurs
E-mailing : 235

De nombreuses campagnes de communication auprès des bénéficiaires et de futurs talents du Groupe



G
 Avis Google :
 En 2021, 73 avis
 (53 positifs et 20 négatifs)
 ont été postés dont 24 avis modérés.
★ 4/5 note moyenne

Y
 Youtube :
**38 vidéos, 13 722 vues,
 130 abonnés**

T
 Twitter :
**40 tweets, 134 abonnés,
 355 abonnements**

I
 Instagram :
35 abonnés

L
 LinkedIn :
89 posts, 3401 abonnés

F
 Facebook :
**118 posts, 694 likes
 et 781 abonnés**

P
 Presse :
**80 articles de presse
 dont 8 reportages TV**



► « ACPP'App », l'application d'un Groupe connecté !

Au sein du Groupe, la mobilisation du collectif est une volonté qui guide nos missions auprès des aînés. La situation sanitaire que nous avons traversée a donné naissance à un outil d'innovation pour consolider nos communications l'application «ACPPA'App» permet aux collaborateurs d'accéder en un clic aux actualités, partager des informations au sein de groupes de discussions publics ou privés, rejoindre les communautés métiers pour échanger sur les bonnes pratiques et les ressources internes au quotidien ! **764 salariés connectés en 2021.**




Visionnez le film
rétrospective de l'année 2021

S'OUVRIR SUR NOS TERRITOIRES

► Des dynamiques collectives au service des aînés

Les établissements et services du Groupe ACPPA ont vocation à organiser des parcours articulés pour les séniors et les aidants, avec les acteurs de leur territoire. Dans ce contexte, nos équipes cherchent à développer leurs relations partenariales. Les établissements s'inscrivent au sein des filières gérontologiques de territoire avec leurs « prescripteurs », dont les établissements supports des groupements hospitaliers de territoire, les établissements sanitaires, les communautés professionnelles territoriales de santé, mais aussi les établissements médico-sociaux partenaires et services d'aide à domicile, pour mieux articuler leurs offres respectives et inscrire nos services dans la cité.

Le développement de nouveaux partenariats institutionnels et de nouvelles coopérations, permet d'ouvrir nos établissements à l'environnement et consolider la notion de parcours de la personne vieillissante, dans sa singularité et au regard de l'évolution des besoins sociétaux.

Des parcours coordonnés avec nos partenaires :

- Entre le domicile et l'établissement
- Entre les différentes offres de service proposées par le Groupe : accueils de jour, PASA, séjours temporaire et séjours de répit
- En lien avec le tissu associatif et économique des territoires
- En considérant l'accroissement des prises en charges complexes (handicaps physiques, troubles cognitifs)

► Penser un développement responsable et durable

Le Groupe a vocation à développer en outre une communication de marque, adaptée aux spécificités de ses métiers et à la promotion de son offre médico-sociale en institution et au domicile et des dispositifs proposés aux aidants.

La question du sens qui guide nos actions se doit d'être réinterrogée en permanence, et ce, à la fois pour les résidents comme pour les professionnels. Pour tous, le sens donné à l'action est guidé par la notion de responsabilité reposant sur les piliers du développement durable : **engagement Social, engagement Ecologique, engagement Economique.**

Nos objectifs se concrétisent alors en réponses opérationnelles :

- Adapter nos cahiers des charges lors des réponses aux projets de territoire (bâtiments)
- Privilégier les circuits courts de proximité
- Privilégier des achats écoresponsables
- Penser l'inclusion et l'insertion sociale des professionnels jeunes pousses des publics plus éloignés de l'emploi
- Développer la transversalité, la mutualisation et la solidarité entre nos établissements...



©Accueil des premiers résidents en présence de Monsieur le Maire à Vaulnaveys- le-Haut (38) - Résidence le Vernon



S'ENGAGER POUR NOTRE FUTUR PROJET ASSOCIATIF 2023- 2027

Notre Projet associatif « CAP 2021 », dans lequel nous avons réaffirmé et partagé avec l'ensemble de nos collaborateurs les 5 valeurs fondamentales qui forment aujourd'hui l'ADN de notre Groupe, est arrivé à son terme.

Dans une démarche de progrès et d'évaluation, bien ancrée dans nos processus d'amélioration continue, les Directeurs et leurs équipes d'encadrement ont réalisé fin 2021 un bilan de ces cinq dernières années sur les 4 ambitions et les 17 objectifs fixés dans notre Projet « CAP 2021 ».

Cette évaluation, doit s'inscrire dans le contexte exceptionnel que nous avons vécu en 2020 et 2021.. La crise sanitaire traversée a pu ralentir certaines de nos ambitions fixées dans « CAP 2021 », c'est le cas entre autre du travail engagé pour améliorer notre Responsabilité Sociétale des Entreprises (RSE). Cependant dans d'autres domaines, la crise a été un véritable moteur de changement et de progrès comme la digitalisation de nos formations, la mise en place du télétravail... une capitalisation Groupe des freins rencontrés qui va contribuer à l'amélioration continue de nos pratiques et l'enrichissement de nos projets de demain.

90% des Directeurs font un constat positif de ce bilan avec des fondamentaux métiers comme socle indéniable pour aborder sereinement les périodes de tensions auquel le secteur est confronté. Des acquis partagés entre les établissements et le siège qui se traduisent par des réponses concrètes à notre ambition de bien-être de nos bénéficiaires et de nos collaborateurs.

Notre Nouveau Projet Associatif 2023-2027 se dessinera en 2022, avec une volonté d'écoute, de dialogue et l'implication de tous les acteurs du Groupe : Conseil d'Administration, Comité de Direction, Directeurs d'établissements et de services, membres de l'encadrement, usagers (Conseil de vie sociale), salariés et partenaires externes que sont les Tutelles, les prescripteurs et acteurs des filières gérontologiques..

Une démarche collaborative continue et engagée depuis plusieurs années sur la stratégie et le développement du Groupe ACPPA, et qui est l'une des clés de réussite dans la conduite d'un tel projet, avec in fine une déclinaison dans les Projets d'Etablissements de nos maisons.

Cette implication nous la vivons avec la tenue de nos instances annuelles (Forum Cadres Dirigeants, Commission Mixte de paritaire) dans lesquelles nous poursuivons nos travaux avec les membres du Conseil d'Administration et les Directeurs pour imaginer ensemble au mieux les solutions et les réponses à apporter aux besoins de la personne âgées. Une offre en adéquation qui va de l'aide à domicile à l'EHPAD, une concertation avec nos Tutelles pour garantir un bon niveau de financement de nos projets (construction, rénovation)....et sur le terrain avec des mobilisations importantes autour d'événements fédérateurs...



©Groupe ACPPA, Forum Cadres Dirigeants 2021

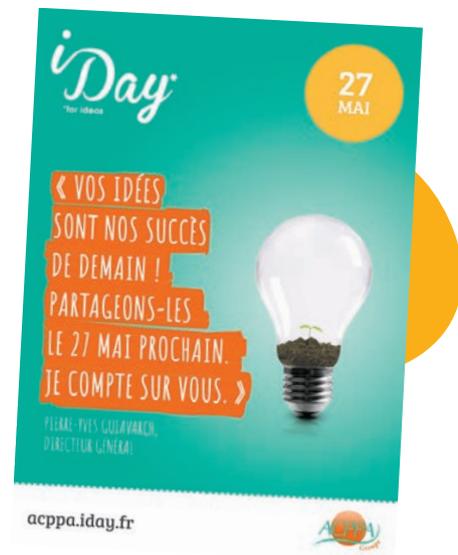
LE 27 MAI 2021 : UNE JOURNÉE DE L'IDÉE » POUR PARTAGER TOUS ENSEMBLE DES IDÉES POUR CO-CONSTRUIRE L'AVENIR ...

L'I-Day du Groupe ACPPA restera gravé dans la mémoire collective de notre Groupe Associatif. Cet événement a été le top départ de nos premières réflexions pour mettre en mouvement nos idées et poser les premières bases d'un nouveau projet associatif.

Ce concept unique de « L'I-Day », proposé par le cabinet NEXANTURE, est une journée 100% digitale dédiée à l'innovation, durant laquelle tous les collaborateurs du Groupe ACPPA ont été invités à se connecter à une plateforme unique, en même temps, pour poster leurs idées pour le Groupe, mais aussi de soutenir les plus intéressantes.

5 thématiques de réflexion étaient proposées autour de nos 5 valeurs :

- ♥ **DIGINITE** : « Comment entretenir des liens transparents et de confiance avec nos résidents, nos salariés et nos partenaires ? »
- ♥ **SOLIDARITE** : « Comment favoriser l'échange et le partage entre tous, incluant les familles et les CVS ? »
- ♥ **RESPECT** : « Comment prendre en compte les désirs et les besoins de nos résidents, de nos équipes et de nos partenaires ? »
- ♥ **PROGRES** : « Comment anticiper les besoins de demain au regard des évolutions du secteur ? »
- ♥ **ENGAGEMENT** : « Comment promouvoir notre engagement sociétal et environnemental ? »



Chiffres clés

	40% de participation		1201 participants
	1663 idées postées		13 956 soutiens

► « Une véritable source d'inspiration pour notre futur Projet Associatif et par déclinaison les projets d'établissements. »

Une merveilleuse mobilisation à l'échelle de toutes nos maisons et des services du Groupe et une mention spéciale à tous les lauréats de l'I-Day ACPPA. Les idées orientées vers le bien-être de nos résidents se déclineront dans notre prochain projet associatif qui sera résolument collaboratif !



Découvrez
le film IDAY



#7



RAPPORT FINANCIER

LE RAPPORT FINANCIER

LE MOT DU TRÉSORIER

ANDRÉ ORGIAZZI

L'année 2021 a été de nouveau perturbée par le contexte de la crise sanitaire.

Des aides gouvernementales exceptionnelles, comme en 2020 ont été déployées sur le 1^{er} trimestre 2021 portant sur la compensation des pertes de recette (Hébergement) et des surcoûts Covid liés aux charges d'exploitation, pour soutenir notre secteur d'activité.

Pour l'année 2021, le chiffre d'affaires cumulé des 7 entités du Groupe s'élève à **195 M€**, soit une hausse de +8.6 %, en grande partie liée aux financements complémentaires SEGUR.

Le résultat d'exploitation est en forte baisse (0,7 M€ contre 3,4 M€ en 2020) du fait d'une évolution des charges (principalement le personnel) plus fortes que les produits et d'un retard de chiffre d'affaires.

Le résultat net cumulé est excédentaire de près de 2,7 M€ (en légère hausse par rapport à celui de 2020 qui s'élevait à 2,5 M€) malgré les surcoûts liés aux phases épidémiques de 2021 et ce, grâce aux aides gouvernementales allouées pour 3.5 M€ environ (hors Ségur).

Ce résultat net 2021 se traduit donc encore par une consolidation de nos fonds propres (61,4 M€, +3.5 %). Ceux-ci sont la garantie de la pérennité du groupe, de sa capacité à se développer et à toujours investir. Les investissements (3,2 M€ sur 2021) ont pour but d'améliorer le fonctionnement des établissements, l'accueil et le confort de nos résidents accueillis.

La trésorerie du Groupe continue de progresser (+17%) et l'endettement reste faible.



André Orgiazzi

7 ENTITÉS DU GROUPE

195 M€

une hausse de +8,6%

RÉSULTAT NET CUMULÉ

2,7 M€

légère hausse

► L'association Groupe ACPPA

Avec un chiffre d'affaires de 135 M€ en 2021, les établissements du réseau ACPPA connaissent une hausse mesurée de leur activité de (+0.96 %), compte tenu des difficultés d'admission liées à la pandémie. Le taux moyen annuel d'occupation des établissements s'est élevé à 95.69 % contre 94.73 % en 2020.

Le résultat d'exploitation positif s'établit à 1,3 M€ contre 2.2 M€ en 2020. Le résultat net excédentaire de l'année 2021, s'élève à 2,5 M€ incluant des éléments exceptionnels. Nombre d'établissements ACPPA enregistrent des déficits significatifs en cette année particulière. Les investissements de l'année se sont élevés à 1,7 M€.

Au 31 décembre, les fonds propres se chiffrent à 46,5 M€ (+1,9 M€ par rapport à 2020) et la trésorerie s'élève à 37 M€.

► La SCIC Les Sinoplies

Cette filiale a réalisé un chiffre d'affaires de 54,6 M€ pour cette année (par rapport à 51,7 M€ en 2020) avec un taux moyen annuel d'occupation des établissements de 89.54 %.

Le résultat d'exploitation est déficitaire de -1 M€ (contre 1,3 M€ en 2020). Le résultat net de l'exercice est également négatif et s'élève à -0,16 M€ contre 0,97 M€ en 2020.

Les investissements ont été de 1 M€ sur l'année. Au 31 décembre 2021, les fonds propres de la SCIC Les Sinoplies s'élèvent à 12,5 M€ et, la trésorerie s'établit à 24,9 M€.

► Les autres entités

La **SCI CHRISTILOG**, qui détient certains actifs immobiliers pour le Groupe, clôture son exercice par un résultat excédentaire de 293 K€.

GERONTO SERVICES, CULTUR'ART et l'Institut ACPPA ont équilibré leur exploitation.

Notons le beau redressement du **POLE FORMATION SANTE** qui est excédentaire sur cet exercice pour 27 K€ alors que l'objectif était déficitaire.

► Perspectives 2022

Dans un certain contexte de suspicion pesant sur le secteur des EHPAD dans son ensemble, nous, Association sans but lucratif, nous maintenons nos exigences éthiques tournées vers le bien-être de nos résidents. Le budget d'exploitation du Groupe pour l'année 2022 reste modérément bénéficiaire mais va subir les conséquences des tensions sur les ressources humaines et sur l'envolée des prix des énergies. C'est pourquoi une attention particulière sera portée sur le suivi et le contrôle budgétaire mensuel.

En terminant cette synthèse financière pour l'exercice 2021, je souhaite remercier l'ensemble des Administrateurs, la Direction Générale et la Direction Financière pour l'important travail accompli ainsi que l'ensemble des équipes du Groupe pour leur engagement sans faille dans cette période exceptionnelle dans l'accompagnement de nos aînés.

Chiffres clés

93.5 %

TO moyen (95.69 % Acppa et 89.54 % Sinoplies)

76.29 €

PJ moyen TTC ACPPA

69.72 €

PJ moyen TTC Sinoplies

194 867 K€

CA Groupe non consolidé

62 792 K€

Trésorerie Groupe

208 805 K€

Total produits Groupe

206 133 K€

Total charges Groupe

2 673 K€

Résultat net Groupe

3 235 K€

Investissements Groupe



SUIVEZ-NOUS

sur les réseaux sociaux
Groupe ACPPA



CONSULTEZ

notre site web
et notre blog ACPPA

