



HORIZON







1 GOUVERNANCE ET PROJET ASSOCIATIF

- 4 | Regards croisés
- 6 | Gouvernance et Projet Associatif
- 10 | CAP 2028 : un horizon de solidarité et de progrès pour nos aînés
- 12 | Chiffres clés 2023
- 13 | Quelques temps forts 2023

2 RAPPORT D'ACTIVITÉS

- 18 | Innover pour mieux accompagner
- 26 | L'humain au cœur de notre mission
- 32 | Pôle Formation Santé : Impulsion 2027 !
- 34 | Soins d'aujourd'hui, visions de demain
- 42 | Vers une démarche Qualité-Risques simplifiée et durable, intégrée par l'ensemble des acteurs
- 46 | Accompagner les mutations du secteur
- 48 | Une voix pour l'engagement, un nouveau CAP s'écrit !
- 52 | La technologie au service de l'humain et du bien-être
- 56 | Des achats responsables pour un impact positif



Regards croisés

Au terme de cette année riche en défis et en réalisations, nous sommes fiers de présenter le rapport d'activités 2023 du Groupe Associatif ACPPA. Notre dynamique collective nous a permis d'agir et d'innover au cœur de nos résidences, dans nos services d'aide à domicile, au Pôle Formation Santé, au sein de nos directions du Siège, au sein du Bureau et du Conseil d'Administration.

Le secteur médico-social est traversé par des tensions multiples. Sa complexité requiert une gouvernance agile et une vision prospective partagée avec nos cadres dirigeants et nos managers. Cette vision collective s'est consolidée cette année encore en favorisant une communication ouverte, des échanges réguliers et une collaboration interdisciplinaire entre toutes les parties prenantes.

C'est ainsi que nous avons élaboré **notre Projet Associatif CAP 2028**, reflet de notre engagement envers nos aînés. Notre futur est aligné sur les valeurs qui ont façonné notre histoire et qui traceront la voie pour avancer vers demain. Nous pouvons en être fiers car CAP 2028 incarne notre volonté constante d'innover, d'adapter nos pratiques aux évolutions du secteur et de placer le bien-être et la dignité de nos bénéficiaires et de nos salariés au cœur de toutes nos actions.

Fidèle à ses valeurs d'engagement et de progrès, notre Groupe Associatif a d'ores et déjà engagé une réflexion destinée à actualiser et consolider son projet gérontologique. Citons quelques exemples concrets d'axe de réflexions et d'actions - adapter nos pratiques de prise en soin à la singularité de chaque personne - préserver l'autonomie - valoriser la place des aidants - offrir un parcours de soins diversifié en s'appuyant sur un maillage territorial entre les structures

d'aide au domicile et d'hébergement. Véritable cœur battant de notre Projet Associatif CAP 2028, le projet gérontologique sera une priorité majeure en 2024.

Plus que jamais en 2023, l'innovation aura été le carburant de notre action. Tout d'abord dans sa dimension sociale, car des avancées majeures pour les équipes ont pu se concrétiser en 2023.

Le dialogue social, pilier de notre culture organisationnelle, a été mis à l'honneur ainsi que l'égalité femmes-hommes. Dès janvier 2024, des discussions débiteront avec les délégations représentant le personnel dans le cadre des Négociations Annuelles Obligatoires, en vue de prendre des mesures salariales pour contrer les effets de l'inflation.

En plus de nos initiatives internes, nous nous impliquons activement auprès de nos Fédérations, de nos Tutelles et de notre Ministère, pour favoriser des progrès concrets en matière de développement professionnel et pour garantir la pleine reconnaissance et la valorisation des métiers du « prendre soin ». Car il n'existe pas de professions plus honorables que celles dédiées au bien-être des personnes âgées.

À ce titre, nous souhaitons remercier chaleureusement l'ensemble de nos équipes qui ont su engager sur le terrain toutes les ressources pour répondre aux attentes essentielles de nos aînés et de leurs proches. Nous sommes conscients que la qualité de nos services repose sur l'engagement de chacun,

ainsi que sur des pratiques bienveillantes, rigoureuses et éthiques. La communication transparente, la promotion de l'engagement solidaire et le recours aux technologies au service de l'humain sont autant de leviers que nous avons actionnés dans un souci d'innovation organisationnelle.

Afin de soutenir nos missions et assurer la durabilité de nos établissements au sein de notre Groupe Associatif, nous avons concentré nos efforts en 2023 sur notre capacité à innover et à diversifier notre offre. En témoigne notre développement en matière de CRT (Centre de Ressource Territorial), Résidences Autonomies, et ESA (Équipe Spécialisée Alzheimer). La déclinaison de notre forte identité associative, sociale et solidaire nous a permis d'agir sur nos modalités de financement. Cela s'est traduit concrètement par la mise en place de tarifications différenciées grâce à un dialogue de gestion constructif avec nos autorités régulatrices et nos Conseils Départementaux.

Ainsi, nous nous engageons sur le long terme à optimiser nos ressources pour moderniser notre parc immobilier, tout en préservant la qualité de nos services et l'attractivité de nos métiers, en accord avec nos valeurs et nos principes éthiques.

En conclusion, nous abordons 2024 avec confiance et détermination, conscients des défis qui nous attendent mais dynamisés collectivement par la certitude que notre travail contribue à créer un monde plus solidaire et bienveillant pour nos aînés.

« Le Président CHAPUY achèvera son mandat début 2024 après plus de 30 années de dévouement et de construction au sein du Groupe ACPPA. Au nom de l'ensemble des collaborateurs du Groupe, nous le remercions sincèrement pour son engagement qui a forgé l'Histoire de notre Groupe Associatif.

Ce rapport lui est dédié, et il continuera désormais d'occuper la haute distinction de président d'honneur. Avec CAP 2028 établi, il nous incombe désormais de poursuivre notre trajectoire vers l'horizon que nous avons tracé ensemble. »

Pierre-Yves GUIAVARCH, Directeur Général du Groupe ACPPA

*Paul-Henri CHAPUY, Président du Groupe ACPPA
Pierre-Yves GUIAVARCH, Directeur Général du Groupe ACPPA*

Gouvernance et Projet Associatif



PRÉSENTATION DU GROUPE ASSOCIATIF ET DE SON ENGAGEMENT ENVERS LE GRAND ÂGE

Acteur associatif engagé dans le secteur de la gérontologie depuis 1983, la vocation du Groupe ACPPA est d'accompagner la personne âgée en situation de dépendance, dans le respect de valeurs humanistes et éthiques.

La promotion de la bienveillance et de la transparence fait partie de notre culture professionnelle profonde, elle nourrit notre sens de la responsabilité, de la solidarité et du respect de la dignité. **Elle place la personne accueillie au centre de nos préoccupations.**

Notre raison d'être vise à soutenir l'autonomie de nos aînés, à valoriser leur place dans la société tout en respectant leur identité, leurs singularités, leurs cultures et leurs croyances.

Centré sur l'humain, le Groupe ACPPA se fixe pour objectif de développer, avec et pour les personnes âgées, des solutions d'accompagnement de vie personnalisées qui associent les accompagnants professionnels, familiaux ou amicaux.

Fort d'un réseau de plus de 50 établissements en France, notre Groupe Associatif accueille, héberge et soigne nos aînés tout au long de leur parcours de vie du domicile à l'entrée en établissement. Notre richesse humaine repose sur l'expertise de nos 2700 collaborateurs qui s'engagent au quotidien au sein de nos résidences autonomie, de nos résidences services, de nos EHPAD. Les personnes fragilisées à la fois par le handicap et le Grand-Âge sont également accueillies dans nos établissements pour personnes handicapées vieillissantes.

Acteur de l'économie sociale et solidaire

Notre association à but non lucratif œuvre exclusivement en faveur de l'intérêt collectif et dans le champ de l'économie sociale et solidaire. Notre action au quotidien est centrée sur le bien commun, elle repose sur des valeurs éthiques fortes. Une fraction significative de nos établissements est totalement ou partiellement habilitée à l'aide sociale, ce qui limite le reste à charge pour les résidents éligibles à ce dispositif. L'habilitation à l'aide sociale garantit auprès des plus démunis une accessibilité financière à nos prestations.

NOS MÉTIERS

Expert en gérontologie, le Groupe Associatif ACPPA conforte son développement au travers de trois domaines d'activités :

♥ L'accompagnement des personnes âgées tout au long de leur parcours de vie, du domicile à l'institution

- Pour les personnes âgées autonomes : une offre de services d'aide et de soins à domicile avec RÉSIDOM, la location d'appartements en résidence autonomie ou en résidence services.
- Pour les personnes âgées dépendantes : l'accueil en maison de retraite médicalisée (EHPAD), ou en Unité de Soins Longue Durée (USLD).



- Pour les personnes handicapées vieillissantes : en Établissement d'Accueil Médicalisé ou Non Médicalisé (EAM/EANM).
- Le Groupe ACPPA propose également une offre d'accompagnement alternatif : plateforme gérontologique, accueil de jour thérapeutique, hébergement temporaire pour séniors, CRT, EHPAD hors les murs.

♥ La formation professionnelle

Avec le Pôle Formation Santé, acteur majeur de la formation médico-



sociale et sanitaire, le Groupe ACPPA propose aux professionnels du secteur sanitaire et médico-social (salarié, libéral, particulier ou demandeur d'emploi) des formations initiales (1^{er} niveau de qualification à niveau Bac+5) et des formations continues.

♥ L'évaluation et le conseil

Le Groupe ACPPA, par le Pôle Formation Santé, propose également des prestations d'Évaluation Externe des Établissements et Services Sociaux et Médico-Sociaux

(ESSMS), et l'accompagnement aux projets stratégiques (Projet d'établissement, CPOM, démarche qualité, projets de mutualisation et rapprochements...).

Dans ce cadre, il est référencé par la Haute Autorité de Santé (HAS) et a obtenu la recevabilité opérationnelle du Comité Français d'Accréditation (COFRAC) pour les évaluations des Établissements et des Services Sociaux ou Médico-Sociaux (ESSMS) (Accréditation n°3-2031).

IMPORTANCE DES TRANSITIONS SOCIALES, SOCIÉTALES, HUMANISTES, TECHNOLOGIQUES ET TERRITORIALES DANS LE DOMAINE DU GRAND ÂGE

Pour anticiper et répondre aux défis liés au vieillissement de la population, les transitions sociales, sociétales, humanistes, technologiques et territoriales sont prégnantes. En s'engageant activement dans ces transitions, notre groupe contribue à façonner un environnement propice au bien-vieillir.

C'est dans une approche globale et collaborative que le Groupe Associatif ACPPA s'est inscrit dans ces transitions en lien avec son Projet Associatif CAP 2028 et a œuvré en 2023 en lien avec tous les acteurs de la profession et des territoires.

♥ Transition sociale et sociétale :

Les changements dans les structures familiales, les modèles de travail et les attentes sociales ont un impact direct sur le soutien aux personnes âgées. Dans ce contexte, le Groupe ACPPA réaffirme son engagement de valorisation de la place des aidants dans l'accompagnement de la personne âgée, avec une volonté d'entretenir un climat de confiance en lien étroit avec les proches de la personne âgée (**CAP 2028 - Renforcer et valoriser la place des aidants**).

La solidarité intergénérationnelle, l'inclusion sociale et la lutte contre l'isolement deviennent des enjeux essentiels. Depuis 2021, le Groupe Associatif ACPPA a rejoint la mobilisation Service Civique Solidarité Seniors (SC2S). En 2023, ce sont 105 volontaires qui se sont engagés dans les établissements du Groupe ACPPA pour agir au quotidien auprès de nos aînés. Les services civiques, un dispositif solidaire trait d'union entre les générations dans lequel le Groupe ACPPA est fier de s'investir pour encourager la réciprocité des relations et l'apport mutuel entre générations !

♥ Transition humaniste :

La dignité, le respect des droits fondamentaux et la qualité de vie des personnes âgées sont au cœur de nos métiers depuis plus de 40 ans. Encourager la participation active et la réalisation personnelle tout au long de la vie. Des prérequis incontournables pour le Groupe ACPPA afin de répondre aux attentes légitimes qui se dessinent en établissement comme au domicile : besoin de chaleur humaine, de lien social, d'écoute, de communication, de lutte contre l'isolement, de maintien de la citoyenneté et de visibilité sociétale de la personne âgée (**CAP 2028**).

♥ Transition technologique :

Les avancées technologiques offrent des solutions innovantes pour améliorer la vie quotidienne des personnes âgées, favoriser l'autonomie et faciliter les soins de santé. L'intégration des nouvelles technologies peut également contribuer à maintenir le lien social et à prévenir l'isolement. Le Groupe ACPPA s'engage à renforcer la place du numérique dans la prise en charge de la personne âgée, notamment pour consolider les liens et le travail collaboratif des équipes. Dans ce cadre, un Comité de Pilotage (COFIL) dédié et composé d'experts transversaux a été mis en place dès 2023. (**CAP 2028 - Axe Outils et Numérique**).

♥ Transition territoriale :

L'aménagement du territoire repose sur l'accessibilité aux services, la création d'environnements adaptés et le développement d'infrastructures favorables au vieillissement. Bénéficiant d'une forte visibilité, le Groupe ACPPA développe son intervention sur les territoires à travers son réseau d'établissements

dans une logique d'organisation des parcours de soins et de vie. Chaque établissement, chaque service inscrit son action dans un esprit de coopération avec l'ensemble des parties prenantes de son secteur et notamment les autorités publiques et les tutelles territoriales (CAP 2028 - Axe territoire).

GOUVERNANCE, DE NOUVELLES STRUCTURES DÉCISIONNELLES FAVORISANT LA TRANSVERSALITÉ ET LA CO-CONSTRUCTION

Le Groupe ACPPA est doté d'une gouvernance à taille humaine, stable et prônant un management responsable et humaniste. Le Groupe est gouverné par un Conseil d'Administration d'une trentaine de membres bénévoles (dont deux représentants des familles élus), et d'un Bureau composé de 10 membres élus en son sein. En 2023, le Conseil d'Administration a été présidé par

le Dr Paul-Henri CHAPUY. Par délégation du Président, le Directeur Général Pierre-Yves GUIAVARCH, dirige le Groupe Associatif ACPPA. Il est assisté d'un comité de Direction, qui avec leurs équipes, couvre l'ensemble des pôles d'expertises et des entités du Groupe. Son Siège Social est situé à Francheville, dans le Rhône.



Une nouvelle page s'ouvre au sein de notre association avec la nomination de notre nouvelle Présidente.

C'est avec un immense plaisir que nous accueillons le Docteur Brigitte COMTE à la tête de notre Gouvernance, succédant au Docteur Paul-Henri CHAPUY qui assurait cette mission depuis 1994.

Le Docteur Brigitte COMTE, membre du Bureau depuis 6 ans, a été élue par ses pairs à l'unanimité lors du Conseil d'Administration du 27 mars 2024. Elle devient la 4^e Présidente du Groupe Associatif ACPPA.

Figure éminente de la gériatrie, elle a exercé en qualité de praticien hospitalier aux Hospices Civils de Lyon, où elle a occupé notamment les fonctions de chef de service adjointe à l'Hôpital de la Croix-Rousse et chef de service à l'Hôpital Édouard HERRIOT. Membre de la Société Française de Gériatrie et Gérontologie, en mission auprès de la Haute Autorité Santé, Brigitte COMTE attache une grande importance à défendre le droit des aînés et à la qualité des soins dispensés. Son expertise et son dévouement envers les personnes âgées sont indéniables, faisant d'elle la candidate pour guider notre association dans les années à venir.

Nous tenons également à souligner le rôle majeur du Docteur Paul-Henri CHAPUY, médecin gériatre de renom, dans le développement et la direction donnée au Groupe ACPPA. Son dévouement et son engagement dans les pas de Jean PALLUY, notre fondateur, ont été exemplaires. Son héritage continuera d'inspirer nos actions à l'avenir. Il est nommé aujourd'hui Président d'Honneur de l'association Groupe ACPPA par nos administrateurs.

Deux comités viennent compléter ce dispositif de Gouvernance :

- Un Comité d'Éthique qui a pour mission de conduire le questionnement éthique du Groupe.
- Un Comité d'Audit dont le rôle est de veiller à la bonne maîtrise des risques financiers, ainsi que tous les risques liés à la gestion du Groupe.

Enfin, une nouveauté CAP 2028, les Cadres dirigeants rassemblent le Comité de Direction et les directeurs d'établissements et de services du Groupe. Ils jouent un rôle moteur dans la stratégie du Groupe Associatif ACPPA et se réunissent deux fois par an.

Le Conseil d'Administration

MEMBRES DU BUREAU (depuis le 16 avril 2024)



Brigitte COMTE
Présidente
Médecin Gériatre



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



Christine FABRY
Secrétaire
Ancienne directrice
d'hôpital



Pierre BAZAILLE
Notaire



Bernard BIOT
Ancien Chef de Service
Médecine Physique et
Réadaptation



Bernard BRICHON
Médecin retraité
Président d'associations



Joseph SCHEMBRI
Ancien Directeur Général
du Groupe ACPPA



Dr Paul-Henri CHAPUY
Président d'Honneur

-  **Simone BLAZY**
Conservateur en chef honoraire du Patrimoine
-  **Marie-France CALLU**
Maître de conférence honoraire
-  **Jacques CONVERT**
Commissaire aux comptes honoraire
-  **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
-  **Jean-Noël LOURY**
Président Syndicat Départemental d'Énergies de l'Yonne
-  **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
-  **Bernard PERRUT**
Conseiller régional AURA, Maire Honoraire de Villefranche-sur-Saône
-  **Marie-Jeanne VERCHERAT**
Formatrice consultante en gérontologie,
ancienne directrice d'EHPAD

Administrateurs représentant les familles

-  **Colette MORRONE**
-  **Bruno GANTELET**

Hommage à Pierre VOUTAY (1939-2024) Administrateur

Fondateur du Cabinet VOUTAY et économiste de la construction, il était engagé dès l'ouverture du premier établissement du Groupe ACPPA « la Christinière » à Saint-Sorlin. Nous le remercions pour toutes ces années d'engagement où il a apporté ses compétences et son expertise pour accompagner le développement du Groupe ACPPA avec fidélité.



« CAP 2028 : un horizon de solidarité et de progrès pour nos aînés »



OBJECTIFS ET AXES STRATÉGIQUES DU PROJET ASSOCIATIF CAP 2028

Avec « CAP 2028 », le Groupe ACPPA ambitionne de partager une vision d'avenir claire et compréhensible par l'ensemble de ses parties prenantes autour d'un Projet Associatif véritable « Cap pour tous ». Pour cela, le Groupe ACPPA oriente ses engagements et ses actions autour de huit thématiques phares définies sur deux socles fondamentaux :

- **La Qualité de Vie des Résidents**
- **La Qualité de Vie et des Conditions de Travail des collaborateurs**

Les 8 thématiques phares :

Accompagnement de la personne âgée
Garantir un soutien personnalisé et bienveillant tout au long du parcours et contribuer à valoriser la place des aînés dans notre société.

Ressources Humaines & formation
Donner du sens à nos missions, s'engager pour l'attractivité, la fidélisation et l'amélioration des conditions de travail au sein de nos établissements et services.

Patrimoine
Faire de nos bâtis un cadre accueillant pour l'accompagnement de nos aînés et les conditions de travail de nos équipes.

Territoire
Apporter une réponse aux besoins médico-sociaux dans une logique partenariale avec les acteurs territoriaux.

Qualité - Risques
Renforcer la culture de l'évaluation, lutter contre la maltraitance, promouvoir la bientraitance.

Outils et numérique
Faire du numérique un outil incontournable de lien entre les générations mais aussi d'amélioration de l'accès aux soins.

Communication
Harmoniser nos pratiques autour d'une communication positive et responsable.

Responsabilité Sociétale des Organisations
Agir ensemble pour un avenir durable et solidaire, un enjeu majeur en adéquation avec les valeurs phares du monde associatif

ALIGNEMENT DU PROJET SUR LES VALEURS HISTORIQUES ET LES TRANSITIONS IDENTIFIÉES

Avec l'élaboration de CAP 2028, les collaborateurs ont réaffirmé les valeurs historiques du Groupe piliers de notre action au quotidien. Une culture associative développée autour d'un socle de 5 valeurs fondatrices, doublée d'une volonté concrète de contribuer à l'innovation sociale et sociétale des aînés, de leurs aidants et des professionnels les prenant en charge.

RESPECT
« Prendre en compte les désirs et besoins de la personne et de ses proches ». 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 résidents/bénéficiaires, de leurs proches et de nos équipes.

SOLIDARITÉ
« Vivre ensemble et se soutenir au quotidien ». Nous favorisons l'échange et le partage entre tous les acteurs, afin de créer un climat de

confiance, de bienveillance et de transparence et d'encourager le travail en équipe.

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 et accompagner les évolutions sociétales.

PLAN D'ACTION POUR ATTEINDRE LES OBJECTIFS FIXÉS

Pour chacune des thématiques disposant d'indicateurs sur la durée du projet, un tableau

de bord global permettra le suivi des actions engagées pour nous permettre d'évaluer nos objectifs.

Un bilan annuel sera rédigé chaque année, supervisé par les membres du Bureau, les cadres dirigeants et les experts métiers associés.

La communauté managériale dans son ensemble sera également fortement impliquée dans la mise en œuvre de « CAP 2028 » dans la déclinaison des projets d'établissement et de service.

Le Comité de Direction



Pierre-Yves GUIAVARCH
Directeur Général



Élise LAURENT
Directrice Générale Adjointe



Emmanuelle BORR
Directrice des Ressources Humaines



Laurence CABIROL
Directrice des Opérations



Fabien DE STÉPHANO
Directeur des Systèmes d'Information & des Achats



Jean-Marc DUC-GONINAZ
Directeur du Pôle Formation Santé



Dr Élisabeth GASIOT
Directrice Médicale



Benoît GREFFE
Directeur Juridique



Morgane HÉNAFF
Directrice Communication & RSO



Thierry KORSOUGNE
Directeur Financier

Départ à la retraite

Vianney JARROSSON a fait valoir ses droits à la retraite après 24 années passées au sein de notre Groupe et de nombreux projets réalisés. Nous le remercions chaleureusement pour son implication au sein du Comité de Direction, son écoute bienveillante auprès des collaborateurs du Siège et des établissements.



Vianney JARROSSON
Directeur des Ressources Humaines de 1999 à 2023

52 LIEUX DE VIE

41 EHPAD
7 RÉSIDENCES AUTONOMIE
1 RÉSIDENCE SERVICE SÉNIORS
3 ÉTABLISSEMENTS D'ACCUEIL MÉDICALISÉ ET NON MÉDICALISÉ (EAM/EANM)

41 ACCUEILS ALTERNATIFS

1 UNITÉ DE SOINS LONGUE DURÉE
2 UNITÉS D'HÉBERGEMENT RENFORCÉES
16 PÔLE D'ACTIVITÉS ET DE SOINS ADAPTÉS (PASA)
2 PASA DE NUIT | 16 ACCUEILS DE JOUR
3 CENTRES DE RESSOURCES TERRITORIAUX
1 EHPAD À DOMICILE

PROFIL DES RÉSIDENTS

EN EHPAD

88 D'ÂGE ANS MOYEN



DURÉE MOY. DE SÉJOUR

GMP : 734

PMP : 227

3,14 ANS

1,15% D'HOSPITALISATION

EN RÉSIDENCE

AUTONOMIE ET SERVICE SÉNIORS

82 D'ÂGE ANS MOYEN



90% EN SÉJOURS PERMANENTS

10% EN SÉJOURS TEMPORAIRES

NOS IMPLANTATIONS



4 072 PLACES

EHPAD, RA, EAM, EANM, ADJ

DONT 1 957

PLACES HABILITÉES À L'AIDE SOCIALE

1 500

BÉNÉFICIAIRES

SUIVIS À DOMICILE



97 SUR LE SPASAD

485 SUR LE SSIAD

211 SUR L'ESAD

387 EN SAAD

4 221 ACTES SUR LES CSI

2 579 SALARIÉS

44,4 D'ÂGE ANS MOYEN

8,5 D'ANCIENNETÉ ANS MOYENNE



PERSONNEL SOIGNANT



PERSONNEL HÉBERGEMENT ET VIE SOCIALE



PERSONNEL ADMINISTRATIF & TECHNIQUE

9 540 STAGIAIRES FORMÉS



257 552 HEURES DE FORMATION

92% DE RÉUSSITE

1 083 ACTIONS DE FORMATION CONTINUE

250 INTERVENANTS

70 MODULES E-LEARNING



Quelques temps forts 2023 !



JANVIER

LE TEMPS DES VŒUX, UNE OCCASION DE REGARDER LE CHEMIN PARCOURU ET DE PRENDRE SON ÉLAN POUR LES 365 JOURS À VENIR !



FÉVRIER



SÉMINAIRE DE NOTRE PROJET ASSOCIATIF CAP 2028



FÉVRIER

LA RÉVOLTE DES VIEUX, DOCUMENTAIRE DE LAURE ADLER. PARTICIPATION DE LA RÉSIDENCE PÉAN PARIS 13^E



MARS

REMISE DES TROPHÉES DE NOTRE GRAND CONCOURS INTERNE « UN ÉTÉ AU JARDIN ET EN TERRASSE SAISON 2 »



MARS

INAUGURATION DES NOUVEAUX LOCAUX DU SIÈGE SOCIAL À FRANCHEVILLE (69)



AVRIL

LE GROUPE ACPPA SIGNATAIRE DE LA CHARTE DES 1000. PIERRE-YVES GUIAVARCH (DIRECTEUR GÉNÉRAL) CO-ANIME AVEC DES REPRÉSENTANTS D'ENTREPRISES DE LA MÉTROPOLE DE LYON UN ATELIER THÉMATIQUE AUTOUR DE L'INCLUSION ET LA DIVERSITÉ : LES SOLUTIONS POUR MIEUX RECRUTER DEMAIN !



JUIN

30 ANS DE BLANQUI À VILLEURBANNE (69)



MAI

NOTRE GROUPE CÉLÈBRE SES 40 ANS D'EXISTENCE ET LANCE SON NOUVEAU PROJET ASSOCIATIF « CAP 2028 »

Découvrez le film anniversaire du Groupe ACPPA « Témoign'Age »



MAI

PARTAGEONS LES REGARDS CROISÉS AUTOUR DE



L'ACCOMPAGNEMENT PROPOSÉ AUX AÎNÉS DANS DIFFÉRENTS PAYS EUROPÉENS. SUR ARTE, INTERVENTION DE ROMY LASSERRE SAINT-MAURICE DIRECTRICE DE LA RÉSIDENCE PÉAN PARIS 13^E.



JUIN

POSES DES PREMIÈRES PIERRES DE LA TABLE RONDE À PROVINS ET DU FUTUR PÔLE GÉRONTOLOGIQUE DE VAULX-EN-VELIN (69)



JUILLET

LE GROUPE ACPPA S'ENGAGE POUR LUTTER CONTRE LES DENRÉES ALIMENTAIRES GASPILLÉES



JUILLET

CRÉATION D'UN NOUVEAU PÔLE D'ACTIVITÉS ET DE SOINS ADAPTÉS (PASA) DE NUIT AU GRAND PRÉ À SÉNAS (13)



NOVEMBRE

LANCEMENT DU CONCOURS « UN GOÛTER PRESQUE PARFAIT »

AOÛT

INTERVIEW DE PIERRE-YVES GUIAVARCH, DIRECTEUR GÉNÉRAL DU GROUPE ACPPA SUR GÉRONTONEWS



SEPTEMBRE

INAUGURATION DE LA RÉSIDENCE DE LA TOUR À EYZIN-PINET (38).

DÉCEMBRE

LA RÉSIDENCE PÉAN SE DOTE D'UN CENTRE DE RESSOURCES TERRITORIAL (CRT) DÉDIÉ À L'AMÉLIORATION CONSTANTE DE LA QUALITÉ DE VIE DE NOS AÎNÉS.



AOÛT

SERVICE CIVIQUE SOLIDARITÉ SENIORS : LES JEUNES QUI S'ENGAGENT AUPRÈS DE NOS AÎNÉS !



OCTOBRE

L'ART EN EHPAD, UNE VÉRITABLE SOURCE D'ÉPANOUISSEMENT POUR NOS AÎNÉS ! LES VOLUBILIS VOYAGEURS À DÉCINES (69).

À PARIS SUD
Pour les bénévoles de plus de 60 ans vivant à distance de leurs aînés

Centre de Ressources Territorial

- Permet aux personnes âgées vulnérables de stabiliser chez elles la plus longue période possible.
- Un soutien et un appui aux professionnels de terrain.
- Un suivi et un accompagnement des aidants.
- Équipe pluridisciplinaire jour et nuit.

CRT, ARS, ACPPA



SEPTEMBRE

QUAND L'ART SE MÊLE À LA CULTURE ! À L'OCCASION DES JOURNÉES EUROPÉENNES DU PATRIMOINE, LA VILLE DE SÉNAS ORGANISE UNE EXPOSITION DE PHOTOGRAPHIE « INSIDE OUT » AVEC LE GRAND PRÉ À SÉNAS (13).



OCTOBRE

VOYAGE AU PAYS DES CONTES PERSANS À CASTELLANE (RILLIEUX-LA-PAPE, 69)



DÉCEMBRE

CÉLÉBRATION DE NÔEL DANS NOS MAISONS. SHOOTING PHOTO À LA COLLINE DE LA SOIE À LYON (69)

RAPPORT D'ACTIVITÉS





**Innover pour
mieux accompagner** | p.18

**L'humain au cœur
de notre mission** | p.26

**Pôle Formation Santé :
Impulsion !** | p.32

**Soins d'aujourd'hui,
visions de demain** | p.34

**Vers une démarche Qualité-
Risques simplifiée et durable** | p.42

**Accompagner
les mutations du secteur** | p.46

**Un nouveau cap s'écrit,
une voix pour l'engagement** | p.48

**La technologie, au service
de l'humain et du bien-être** | p.52

**Des achats responsables
pour un impact positif** | p.56

Innover pour mieux accompagner

Direction des Opérations/Résidom

L'année 2023 que nous espérons tous plus sereine que les précédentes a permis de mettre en lumière que notre modèle associatif solidaire est un pilier dont nous pouvons être fiers. Malgré les défis, beaucoup d'engagements et de réussites ont jalonné cette année. La mobilisation sans faille des directeurs, de leurs équipes et de l'ensemble des services du Siège a été remarquable, ce rapport est aussi l'occasion de les remercier et les féliciter.

Face aux tensions RH et financières, la Direction des Opérations a pris les devants en instaurant un co-pilotage agile des établissements avec pour objectif premier que nos résidents continuent à bénéficier d'une prise en soin de qualité. Cette démarche collaborative a permis de prendre des décisions éclairées et de trouver des solutions innovantes pour maintenir notre engagement envers le bien-être de nos aînés.

Dans ce contexte exigeant, la vie sociale au sein de notre Groupe a su conserver toute sa vitalité. Les événements internes, tels que « Un été au Jardin et en Terrasse » et le concours culinaire « Un goûter presque parfait », ont été des moments forts de convivialité et de partage, contribuant à créer un environnement chaleureux et stimulant pour tous.

Parallèlement à ces initiatives, la Direction des Opérations a également piloté plusieurs projets immobiliers visant à améliorer le confort de nos résidents et accompagner les enjeux patrimoniaux de nos bâtis ou des projets de constructions nouvelles.



Moufida HERZI, Christophe MENUET et Florent SAPIN,
Directeurs régionaux du Groupe ACPA

2023 DU CÔTÉ DES PROJETS IMMOBILIERS

- **L'ouverture d'une résidence autonomie à Eyzin-Pinet, Résidence de la Tour (38).**



Inauguration de la Résidence de la Tour à Eyzin-Pinet (38)

- **La reconstruction de la résidence l'Accueil à Saint-Bonnet-de-Mûre (69).**
- **Deux poses de première pierre : à La Table Ronde à Provins (77) et celle du Pôle gérontologique de Vaulx-en-Velin (69).**



← Découvrez le projet de Vaulx-en-Velin



← Site internet Les Jasmins

- **La rénovation en cours de la résidence les Bouleaux à Louches (59) et de La Table Ronde à Provins (77).**



Résidence Les Bouleaux à Louches (59)

QUALITÉ DES SOINS

La poursuite de nos engagements envers la qualité des soins que nous offrons à nos usagers reste au cœur de nos préoccupations. **C'est pourquoi nous avons renforcé l'accompagnement des établissements dans le cadre des évaluations HAS, avec un nouveau format qui nous permet de porter un regard exigeant sur nos pratiques tant sur la coordination des soins, la gestion des risques et la satisfaction des résidents.** Des auto-évaluations réalisées en lien avec la Direction Qualité contribuent à renforcer les pratiques professionnelles et à promouvoir une culture de la qualité partagée. Un cadre essentiel pour garantir la confiance des résidents, de leurs familles et des autorités de tutelle.

INNOVATIONS SERVICIELLES

2023 aura vu le déploiement de deux **Centres de Ressources Territoriaux (CRT)** sur Bron et Paris. Absolument convaincus du bien-fondé des CRT pour nos aînés, notre Groupe a candidaté auprès des Agences Régionales de Santé sur ces deux territoires. Nos équipes sont désormais engagées sur ces carrefours d'expertise, d'écoute et d'accompagnement, afin d'offrir aux personnes âgées un soutien

adapté à leurs besoins spécifiques en les aidant à rester autonomes dans leur environnement familial et social.

La création du **dispositif INFI'nuIt** constitué d'une équipe infirmière de nuit intervenant à la demande dans les établissements du Groupe de la Métropole Lyonnaise, a permis de soutenir efficacement nos soignants et de limiter le recours aux services d'urgences pour nos résidents durant la nuit. Les premières évaluations sont encourageantes !



PROFESSIONNALISATION DES ÉQUIPES

En 2023 aux côtés de la Direction des Ressources Humaines, **un programme d'accompagnement à la formation diplômante de nos collaborateurs soignants**, par le biais de l'apprentissage, a été initié afin de renforcer leur expertise.

De même, **la mobilité interne et les promotions ont été encouragées**, offrant à nos équipes des opportunités de développement professionnel au sein de notre Groupe.

À BRON
Pour les bénéficiaires de plus de 60 ans vivant à domicile et leurs aidants

Centre de Ressources Territoriales

- Permet aux personnes âgées vulnérables de vieillir chez elles le plus longtemps possible.
- Un soutien et un appui aux professionnels du territoire.
- Un soutien et accompagnement des aidants.
- Équipe pluridisciplinaire jour et nuit.

3 Avenue du Doyen Lepine EHPAD Les Agapanthes
Contact infirmière coordinatrice : 06 60 48 08 40
Courriel : crt-bron@acppa.fr



Résidence Les Agapanthes, Bron (69)



Résidence Castellane à Rillieux-la-Pape (69)

Résidom

VERS UN NOUVEAU PARADIGME DE L'AIDE ET DES SOINS À DOMICILE

« Le paysage de l'aide et des soins à domicile en France est à un tournant majeur, appelé à répondre à de nombreux défis dont le vieillissement de la population qui s'accélère. Les statistiques nationales établissent le constat d'une situation préoccupante, avec des chiffres indiquant que près d'un tiers des aidants décèdent avant leurs proches aidés, soulignant ainsi l'urgence de repenser notre approche et nos dispositifs.

Les équipes de Résidom s'engagent ainsi résolument dans le virage domiciliaire voulu par les pouvoirs publics. Nous sommes déterminés à collaborer dans la mise en œuvre des nouveaux dispositifs tels que les Centres de Ressource Territorial ; dont nous avons obtenu une autorisation de l'Agence Régionale de Santé AURA sur la commune de Bron ; et développer les Services Autonomie à Domicile afin de répondre de manière efficace et humaine aux besoins croissants de nos concitoyens.

Le choc démographique nous interpelle également sur les difficultés déjà existantes en matière de recrutement. C'est un défi majeur qui nous pousse à nous réinventer, à innover socialement pour attirer et fidéliser les professionnels nécessaires. La Qualité de Vie et des Conditions de Travail devient ainsi un enjeu central, notamment à travers des actions de prévention des Troubles Musculo-squelettiques et des

lombalgies auxquels nos salariés sont parfois confrontés. Dans cette optique, nous avons décidé d'expérimenter l'utilisation d'exosquelettes dans le cadre d'un financement par l'Agence Régionale de Santé AURA pour accompagner nos projets pour l'année 2024.

Enfin, il est essentiel de développer des dispositifs envers les aidants et le couple aidant/aidé, en leur offrant des solutions de répit, une information adaptée et en favorisant leur inclusion dans les réflexions liées au grand âge. Nos professionnels s'investissent activement dans ces domaines en participant à la co-construction de cycles de conférences avec des partenaires hospitaliers et médico-sociaux. Nous avons également établi des partenariats avec l'association HCV Séjours Adaptés Répét Séniors proposant des séjours adaptés depuis maintenant deux ans.



Tous ces axes de développement animent Résidom et le Groupe ACPA, illustrant notre engagement au service d'un accompagnement de tous les parcours de vie. Dans cette dynamique menée depuis plus de 20 ans, nous sommes convaincus que l'innovation et la coopération sont les clés pour avancer ! »



Jeanne TAVEAU,
Directrice de Résidom



Photo Équipe Résidom en réunion à Vaise (69)



Les Jeunes du service civique et l'équipe de RÉSIDOM au siège à Vaise (69).

TEMPS FORTS DE L'ANNÉE 2023 ET PERSPECTIVES 2024

Nos cycles de conférences battent leur plein et de nouvelles thématiques et partenariats s'annoncent en 2024.



Bilan Année 2023

- Conférences mobiles :**
Panorama des aides humaines, techniques et financières
- Cycle de Conférences couple aidant-aidé :**
Mieux vivre avec la maladie d'Alzheimer ou maladies apparentées
- Intégration d'une psychologue en SSIAD**
- Ateliers de prévention :**
Nutrition de la personne âgée
Activité physique adaptée - Psychomotricité

Projets pour 2024

- Conférences mobiles :**
Mes volontés – Ma personne de confiance – Mes DA
- Poursuite du Cycle de conférences**
- 4ème équipe ESAD**
- Poursuite des Ateliers de prévention :**
Activité physique Adaptée
Dépression : sensibilisation – repérage – orientation
- Qualité de Vie au travail :** kit de transfert/
Exosquelette
- Services Civiques et lien social :** 3 jeunes
- Concours de poésie :** Rompre l'isolement.



← Découvrez la vidéo sur l'atelier psychomotricité

Chiffres clés d'activités en 2023

Côté bénéficiaires

- Satisfaction des bénéficiaires sur la base de l'enquête annuelle
- Taux de participation : **51,91%** (sur 603 envois d'enquête)
- Taux de satisfaction : de **8,4/10**
- Taux de recommandation de Résidom : **83%**

Chiffres clés d'activités en 2023

Côté salariés

- Nombre de salariés : en moyenne 140.8 ETP en 2023, soit environ **190** personnes.
- Nombre de km parcourus par les salariés : **209 800 km**
- Nombre de salariés formés : **141** salariés
- Nombre de groupe d'Analyse de la Pratique Professionnelle (APP) : **48** groupes sur l'année 2023

Conférence mobile "Aidants à domicile : panorama des aides humaines, financières et techniques"

Jeudi 16 novembre
Résidence Saint-Exupéry

Inscription par téléphone : 04 72 53 02 73 ou par mail : residom@acppa.fr

14h30 - 15h30 : conférence
15h30 - 16h : temps d'échanges
16 h 00 : temps convivial autour d'un verre
Participation possible en visioconférence (à préciser lors de l'inscription)

Résidence Saint-Exupéry, 14 Rue Centrale, 69290 Craponne



← Découvrez le film anniversaire des 20 ans de Résidom



Direction du Patrimoine

« Guidés par les valeurs historiques de notre Groupe Associatif, les équipes de la Direction du Patrimoine-Immobilier sont pleinement investies dans l'engagement de notre Projet Associatif CAP 28 et de son objectif : **« Faire de nos bâtis un cadre accueillant pour l'accompagnement de nos aînés et les conditions de travail de nos équipes. »**

Le parc immobilier du Groupe, composé d'EHPAD ou de Résidences Autonomie et de résidences Services, est avant tout un ensemble de lieux de vie pour les résidents et leurs proches qui ont décidé de nous accorder leur confiance. Notre ambition est donc de conforter leur choix dans cette transition du domicile vers les établissements du Groupe ACPPA, implantés sur sept régions.

Le bien-être de nos résidents accueillis et leur sécurité sont au cœur de

toutes nos réflexions, des orientations de programmation et des projets de travaux en cours et à venir, pour répondre au plus près de leurs besoins.

La conjoncture économique actuelle, l'inflation des coûts de la construction et la crise de la dette nous ont obligés à repenser la programmation de nos investissements. Pour autant, notre volonté a été de maintenir l'effort financier du Groupe ACPPA vis-à-vis du renouvellement des installations techniques et des composants du bâti des établissements, pour assurer un cadre de vie bienveillant, sécurisé et confortable. »



Élise LAURENT,
Directrice Générale
Adjointe



Monia OMERY,
Directrice Technique

LES TEMPS FORTS DE L'ANNÉE 2023

PROGRAMMES EN COURS ET PROJETS À VENIR

L'année 2023 a été pour le Patrimoine une année dense en projets et réalisation.

📌 **Planification des travaux en établissement** : priorisation et structuration d'une méthodologie de réalisation pour plus d'efficacité.

📌 **Montée en charge du Groupement des Conseillers en Transition Énergétique dans le cadre de la stratégie de transition énergétique et de la conformité aux obligations réglementaires.** Réalisation des audits énergétiques périodiques réglementaires et de 4 audits énergétiques pour des résidences autonomie, partiellement financés par une subvention de la CARSAT.

Les résidences autonomie sont hors périmètre de la réglementation décret tertiaire, pour autant le Groupe ACPPA a souhaité les intégrer dans sa stratégie Transition Énergétique qui est une composante importante de la Responsabilité Sociétale des Organisations (RSO).

📌 **Obtention d'une subvention** au titre du Plan d'Aide à l'investissement pour des Prestations Intellectuelles d'Études d'un projet immobilier concernant notre EHPAD Guynemer à Wimereux dans le Nord (62), en lien avec notre propriétaire AXENTIA. Il s'agit de l'unique subvention PAI Prestations intellectuelles accordée par l'Agence Régionale de Santé du Nord-Pas-de Calais.

📌 **3 livraisons** : l'Accueil (69), EHPAD de 84 résidents à St Bonnet-de-Mûre, Résidence autonomie La Tour à Eyzin-Pinet (38) et l'extension/restructuration du Siège Social du Groupe à Francheville (69).



Résidence L'Accueil à Saint-Bonnet-de-Mûre (69)

Chantiers en cours :

- Le projet de Pôle Gérontologique de Vaulx-en-Velin, livraison prévisionnelle début 2025.



Découvrez la célébration de la fin du gros œuvre

- L'extension de la Résidence Les Bouleaux (59), livraison prévisionnelle début 2024.
- La reconstruction de la Table Ronde à Provins (77), livraison prévisionnelle fin 2024.
- La création de l'EHPAD les Jasmins pour héberger 80 résidents à Bron (69), livraison prévisionnelle fin 2024.



PERSPECTIVES 2024

ANTICIPER LES DÉFIS ET METTRE EN PLACE DES PLANS D' ACTIONS PRÉVENTIFS

- **Programmes en cours et projets à venir :** Résidence Les Bouleaux (59) ouverture de l'extension de 20 lits, livraison des EHPAD Les Jasmins à Bron (69) et de la Table Ronde à Provins (77).
- Préparer la réponse aux obligations de performance énergétique des bâtiments de type EHPAD, à l'horizon 2030.

Chiffres clés d'activités

- **5,95 M€** de travaux, soit **80** opérations pilotées par les propriétaires et financés par la PCRC (Participation à la Contribution au Renouvellement des Composants)
- **5,4 M€** d'investissement financés par le Groupe ACPA
- **150** dossiers de travaux d'amélioration et de maintenance ou renouvellement des installations techniques et bâti des établissements en fonctionnement.
- **12** visites périodiques de la commission de sécurité => **100%** d'avis favorable à la poursuite d'exploitation
- **14** audits sécurité interne
- **4** exercices de sécurité avec les sapeurs-pompiers



Rencontre



Avec
Gwenaël PILLON,

Expert Immobilier ANAP
au Pôle performance
investissement,
logistique, achats et
développement durable.



👉 Pouvez-vous vous présenter en quelques lignes ?

De formation technique en BTP, une 1^{ère} partie de parcours professionnel a été effectuée en Maîtrise d'œuvre et en Assistance en Maîtrise d'ouvrage, dans le secteur de la santé et à la direction immobilière du groupe MGEN en charge du pilotage des opérations immobilières. La 2nde partie de carrière a été au sein de la direction adjointe en charge du patrimoine, services généraux, achats et affaires financières d'un établissement MGEN sanitaire et médico-social, qui a fait l'objet d'une reconstruction. J'ai ensuite rejoint l'ANAP en 2022 en qualité d'expert immobilier, intervenant dans le champ sanitaire et médico-social.

👉 Quelles sont vos missions d'accompagnement auprès du Groupe ACPPA ?

La MNAI (Mission Nationale d'Appui à l'Investissement) dédiée au Plan d'Aide à l'Investissement du secteur médico-social a été saisie par l'ARS Île-de-France, pour accompagner le projet immobilier de l'établissement Y. DE GAULLE de l'association Groupe ACPPA, dans un contexte financier et immobilier complexe. Dans le cadre de la MNAI, nous apporterons un regard extérieur au projet immobilier envisagé et formulons des conseils sur les plans immobilier et financier au regard du diagnostic réalisé.

👉 Quelles sont les valeurs ajoutées de votre mission ?

Du fait de nos expériences passées en établissement et des compétences à disposition à l'ANAP, les experts ANAP sont à même de conseiller un établissement dans le cadre d'un projet immobilier important et structurant. Un chef d'établissement, au quotidien extrêmement chargé, est peu disponible pour conduire un projet immobilier d'envergure et n'est pas, par définition, maître d'ouvrage. Notre rôle est de l'accompagner dans l'élaboration de son plan de financement et d'être à ses côtés de la phase de gestation de projet jusqu'à la livraison, afin de lui permettre de prendre les bonnes décisions au bon moment.

Rencontre



Avec
Saber HICHRI,

Directeur Technique
Patrimoine Immobilier
Adjoint en charge de la
Gestion Immobilière

👉 Parlez-nous de votre parcours au sein du Groupe ACPPA ?

J'ai intégré l'équipe de la Direction Patrimoine en mars 2019, en tant que Responsable Opération des Travaux. En mai 2023, j'ai été promu Directeur Technique Patrimoine Immobilier Adjoint en charge de la Gestion Immobilière, une toute nouvelle fonction au sein du Groupe, avec la création d'un Pôle gestion immobilière.

👉 Dans quel contexte, ce poste a-t-il été créé ?

Les périmètres de ce poste ont été définis en cohérence avec les ambitions de notre Projet Associatif CAP 2028, au regard de l'axe Patrimoine : « Faire de nos bâtis un cadre accueillant pour l'accompagnement de nos aînés et les conditions de travail de nos équipes. »

Aujourd'hui, nous sommes confrontés à plusieurs constats terrain :

- Le vieillissement de notre parc immobilier, avec une moyenne d'âge de 29 ans sur l'ensemble du parc ;
- Une augmentation des besoins patrimoniaux sur le terrain pour améliorer les espaces communs et privés, en lien avec une offre de service évolutive et les besoins spécifiques de nos aînés et de nos professionnels ;
- Un contexte réglementaire qui s'impose à nous, à court et moyen terme notamment sur les enjeux énergétiques.

Au regard de ses enjeux patrimoniaux, le Pôle Gestion Immobilière, que je pilote, a été créé avec un double objectif : suivre l'état du parc et améliorer les installations existantes. Ce Pôle est composé de plusieurs experts : un Responsable Maintenance Groupe, un Conseiller Transition Énergétique et Ecologie en santé, un ancien Responsable Entretien d'Appui et un alternant.

Quelles ont été les premières missions de votre équipe ?

Sur la partie travaux et maintenance, nous nous inscrivons dans la continuité des ambitions du Groupe, afin de fiabiliser nos installations. Pour mener à bien ce projet, nos actions ont été multiples :

- Recenser les installations, afin d'identifier les investissements prioritaires sur chaque établissement,
- Poursuivre et renforcer un dialogue continu avec l'ensemble de nos bailleurs sociaux (23 au total), en tant que partie prenante pour engager les travaux de renouvellement de nos installations (5,95 M€ en 2023),
- Piloter les travaux d'amélioration dans le budget d'investissement inédit alloué par le Groupe (5,40 M€ en 2023).

Dans ce cadre, l'équipe Gestion Immobilière a été fortement mobilisée en 2023 pour orchestrer les 230 dossiers de travaux (organisation et pilotage), en lien avec les équipes terrain (Directeurs, Responsables d'Entretien et prestataires).

Sur le volet énergétique, avec une 1^{ère} échéance en 2030, où les établissements devront diminuer de 40% les consommations énergétiques, nous bénéficions de l'expertise d'Alexis BAUDIN, notre Conseiller en Transition Énergétique et Écologique en Santé, depuis décembre 2022.

La volonté de la Direction est de mettre en place, à moyen terme, une stratégie opérationnelle énergétique. En 2023, nous avons axé nos travaux sur trois points essentiels :

- Le recueil de données énergétiques essentielles, à travers la réalisation d'audits réglementaires et l'accompagnement des CTE sur nos établissements (100% des établissements couverts en 2024),
- Le suivi de nos consommations énergétiques à travers l'étude de la mise en place d'un logiciel dédié pour surveiller et agir sur les établissements les plus « énergivores » en priorité,
- Une veille continue sur la recherche de subventions pour nos établissements : les Certificats d'Économie d'Énergie (CEE) ou dispositif financier incitatif, favorisant la rénovation énergétique.



← Découvrez l'interview d'Alexis BAUDIN, Conseiller en Transition Énergétique et Écologique.

Quelles perspectives pour 2024 ?

Elles sont de deux ordres :

- D'une part travailler sur la rationalisation des contrats de maintenance sur les lots stratégique identifiés en lien avec la Direction des Achats pour harmoniser nos pratiques. Une spécificité se fera sur le lot CVC (Chauffage-Ventilation-Climatisation) où plusieurs actions simultanées seront menées dans un objectif de baisse des consommations d'énergie,
- D'autre part poursuivre le pilotage des travaux dans nos établissements, afin de consolider le budget prévisionnel sur 2024, en lien avec nos engagements CAP 2028.



Réunion de travail de l'équipe Patrimoine au siège social à Francheville (69).

L'humain au cœur de notre mission



« Après 23 années de dévouement et d'engagement au sein du Groupe, Vianney JARROSSON, Directeur des Ressources Humaines a fait valoir ses droits à la retraite. Son départ marque la fin d'une ère, mais aussi le début d'un nouveau chapitre pour l'équipe de la Direction des Ressources Humaines du Groupe.

Je tiens à remercier chaleureusement Vianney JARROSSON pour sa contribution à l'esprit ACPPA au fil des ans. Son dévouement et sa bienveillance ont profondément marqué notre culture associative. Alors que nous amorçons cette transition, je suis honorée de prendre le relais. Je m'engage à poursuivre la voie tracée par la Gouvernance et le Comité de Direction et à promouvoir un accompagnement bienveillant de nos collaborateurs.

Dans cette optique, **nous continuerons à placer l'innovation sociale au cœur de nos actions.** Le monde évolue rapidement, les défis sectoriels également et nous devons nous adapter pour répondre aux besoins et aux préoccupations de nos salariés.

En parallèle, nous poursuivons le développement de la Politique RH du Groupe ACPPA en lien étroit avec notre Projet Associatif CAP 2028. Nous travaillons à placer la Qualité de Vie et des Conditions de Travail (QVCT) comme un des piliers fondamentaux de nos actions. »



Emmanuelle BARR,
Directrice des Ressources Humaines

Les temps forts de l'année 2023

1

LA PRISE EN COMPTE DU BIEN-ÊTRE ET DE LA SANTÉ AU TRAVAIL

Les fondations de la QVCT

Depuis plusieurs années, le Groupe ACPPA s'est engagé dans une démarche partagée visant à promouvoir la Qualité de Vie et des Conditions de Travail (QVCT) au sein de ses établissements. Cet engagement se matérialise à travers une série d'accords. Aux Sinoplies, un accord QVCT a été signé en décembre 2021, marquant ainsi une nouvelle approche du bien-être au travail.

Actions et engagements !

Depuis 2021, nous avons initié une série d'actions concrètes pour promouvoir la QVCT au sein de notre Groupe. De l'organisation de la Semaine pour la QVCT en juin, au lancement d'une Campagne annuelle de communication dédiée, notre engagement ne cesse de croître. En 2022, nous avons confié une mission complémentaire aux animateurs Préventions Sécurité pour mener des actions QVCT en lien avec les Directions d'établissement, renforçant ainsi notre approche collaborative. Le diagnostic QVCT réalisé fin 2022 a permis

la mise en place d'un baromètre QVCT offrant ainsi la possibilité d'évaluer régulièrement notre progression et d'identifier nos axes d'amélioration.

La semaine de la QVCT 2023 a suscité de l'engouement, avec la participation de 24 établissements et la réalisation d'ateliers « santé/bien-être ». Le partenariat amorcé avec SYNPEAK et WELII a été bénéfique, avec notamment une prise en charge financière par le fonds social de notre organisme de prévoyance GAN GROUPAMA ANIPS.



L'année 2023 a été également marquée par d'importants jalons dans notre parcours vers une QVCT plus exemplaire et en lien avec le référentiel HAS (- *Objectif 3. 9 : L'ESSMS met en œuvre une politique de QVCT*). La définition de notre politique QVCT pour le Groupe ACPPA et son intégration comme l'un des socles du Projet Associatif CAP 2028 réaffirme notre engagement !



Atelier QVCT aux Amandines à Lyon 5^e

♥ Un nouveau partenariat avec ACSIE Assistance du Personnel du Groupe ACPA

Depuis le 1^{er} avril 2023, le Groupe ACPA propose un nouveau dispositif de soutien à ses collaborateurs en mettant en place un service d'Assistance Sociale en partenariat avec ACSIE. Cette initiative soutient nos collaborateurs dans les moments difficiles et leur fournit un accompagnement complet dans divers aspects de leur vie quotidienne.

2

POLITIQUE D'ENGAGEMENT ET DE DÉVELOPPEMENT DES COMPÉTENCES

La Politique d'engagement et de développement des compétences par l'alternance au sein du Groupe incarne notre engagement autour de l'innovation sociale. En offrant des opportunités d'apprentissage pratique et théorique dans les métiers du Grand Âge, nous offrons aux jeunes talents une voie vers la professionnalisation.

Mais au-delà de l'acquisition de compétences, l'alternance nous permet également de bénéficier de l'enrichissement apporté par la diversité des générations. En mélangeant les expériences, les perspectives et les modes de travail, nous favorisons un environnement dynamique où le tutorat est au cœur du dispositif d'apprentissage.

Un soutien multifacette

L'Assistance Sociale s'engage à accompagner nos salariés face aux difficultés : que ce soit des questions liées à la vie familiale, la santé, le budget, le droit et la législation, la vie professionnelle ou le logement.

Les collaborateurs bénéficient d'un accès facile à l'assistance sociale. Un numéro gratuit, une assistance en cas d'urgence, 7 jours sur 7.

La mise en place d'un Comité de Pilotage par la Direction des Ressources Humaines permet de suivre et d'évaluer en continu ce nouveau dispositif en faveur de la QVCT de nos salariés.



Rapport d'activité ACSIE du 01/04/2023 au 31/12/2023 :

- 118 salariés accompagnés
- 129 demandes/problématiques soumises par les salariés
- 55% des demandes concernent des recherches de logement, puis en seconde position des problématiques financières.

Chiffres clés :

- En 2023, 105 alternants ont été accueillis au sein de nos services et établissements.
- Nous projetons pour l'année 2024 10% de jeunes pousses dans nos équipes.

3

OPTIMISATION DES ORGANISATIONS
ET DE LA GESTION DES PLANNINGSUne nouvelle organisation centrée sur le
Développement des Systèmes d'Information
RH (SIRH)

Une nouveauté de plus en matière RH cette année, la création du poste de Directeur Technique Développement RH et Organisation pour soutenir notre engagement continu envers l'optimisation de nos processus internes et le renforcement de notre infrastructure RH. Un pôle piloté par Didier FACY qui sera chargé de plusieurs missions clés, notamment l'optimisation des organisations, le développement des outils RH et le contrôle de gestion sociale. L'expertise et la connaissance des acteurs cadres dans nos maisons, joueront un rôle central dans la réalisation de ces objectifs stratégiques.

Dans le cadre de notre projet Centre de Services Partagés Paie (CSP Paie) en lien avec le logiciel Octime, le premier semestre 2023 a été marqué par d'importants progrès. Le décalage des variables de paie, la validation des plannings et les optimisations Octime ont été au cœur de nos efforts. Nous avons également mis en place des règles de gestion du paiement des heures supplémentaires via le logiciel Octime, renforçant ainsi l'efficacité opérationnelle en établissement.



← Découvrez l'interview
des acteurs du CSP Paie
sur le projet SIRH

PROMOTION DE LA DIVERSITÉ ET DE L'INCLUSION

Fier d'être signataire de la charte des 1000 !

Portée par l'État, la Métropole de Lyon, France Travail et l'ensemble des communes du territoire depuis 2016, la Charte des 1000 entreprises pour l'insertion et l'emploi a été repensée il y a un an pour obtenir un engagement plus fort des entreprises. Cette charte - qui compte à ce jour 932 entreprises signataires - permet à chaque entreprise, quels que soient sa taille et son secteur d'activité, de mener des actions opérationnelles en faveur de l'emploi et de l'insertion et d'avoir un interlocuteur dédié à cela. Elle permet ainsi de faciliter les recrutements, de développer un réseau professionnel autour d'une véritable politique de Responsabilité Sociétale des Entreprises (RSE).

En devenant signataire de la Charte des 1000 en 2023, le Groupe ACPPA s'est engagé à mener des actions opérationnelles en **faveur de l'emploi et de l'insertion au sein de la gérontologie**, avec pour objectifs partagés d'augmenter le nombre de salariés potentiels et la qualité des emplois dans les métiers du soin et de l'autonomie.



Rencontre MMIE au Siège Social du Groupe ACPPA (69)



Soirée des 1000 - Métropole de Lyon

BILAN DE NOS ACTIONS 2023

- **11 types d'engagements** différents ont été pris en 2023, avec la Charte des 1000 parmi lesquels :
 - **1 Recrutement en CDD** (dans le cadre du programme FAIRe => période de formation de 3 mois « POE » pour se préparer au retour en entreprise avec un stage d'immersion de 12 jours.)
 - **3 Recrutements en Alternance**
- **9 PMSPM** (période de mise en situation en milieu professionnel) avec le projet « FAIRe ».
- **Des Rencontres métier de promotion des aides-soignantes** au Pôle Formation Santé/Résidom.
- **La Participation au Club RH.**
- **Participation de notre Directeur Général** à une conférence au cinéma Comoedia avec des lycéens et la Métropole de Lyon.



Conférence au cinéma le Comoedia de Lyon, Pierre-Yves GUIAVARCH, Directeur Général du Groupe ACPPA et Vincent JAROUSSEAU, auteur du livre « Les Femmes du Lien ».

- **Présentation des métiers** du Grand Âge au lycée ST2S.
- **Évènement emploi « Shop ton job »** à Francheville.



Participation du Groupe ACPPA à l'évènement « Shop ton Job » à Francheville (69)

- **Participation au Circuit des métiers.**

♥ Des objectifs partagés avec la MMIE :

Au regard de la dimension du parc de notre Groupe (15 EHPAD sur la Métropole de Lyon) et des besoins du public (PMSPM, alternance), le nombre d'actions va progresser en 2024.

En 2024, la Maison Métropolitaine d'Insertion pour l'Emploi (MMIE) viendra animer des ateliers avec nos Directeurs d'établissements pour répondre à un enjeu territorial en matière de recrutement dans notre secteur : stages, alternances, emplois...



♥ Des projets et des enjeux RH pour le Groupe ACPPA

- Investir dans la formation et l'encadrement de nos apprentis en alternance (109 personnes tous métiers confondus au sein du Groupe).
- Faire monter en compétence les postes d'auxiliaire de vie à horizon 2026, environ **200 personnes**.
- Développer l'e-learning pour la formation
- Être en appui des établissements pour le recrutement.

Chiffres clés :

- Taux d'absentéisme AT : **3,10%** en 2023 (3,6% en 2022)
- Nombre d'alternants : **105** en 2023 (88 en 2022)

Résultats enquête du Personnel 2023

- **33%** de participation (31% en 2022)
- **71,3%** de collaborateurs satisfaits (67% en 2022)
- **68%** recommanderaient le Groupe en tant qu'employeur (68% en 2022)



L'équipe soignante de la Résidence Guynemer à Wimereux (62)

DE NOUVEAUX PROJETS POUR 2024

Le programme Motivés du Groupe l'ACPPA ! : l'accompagnement personnalisé à la Validation des Acquis de l'Expérience

2024 verra le lancement du programme « Motivés ! » Une initiative menée par notre Groupe en partenariat avec Les 2 Rives, Entreprise Solidaire d'Utilité Sociale visant à soutenir nos collaborateurs dans leur démarche de Validation des Acquis de l'Expérience (VAE).

Le programme : un accompagnement sur mesure, en distanciel et classe virtuelle, pour aider les candidats à obtenir leur diplôme d'aide-soignant par le biais de la VAE.

Environ 200 collaborateurs du Groupe ACPPA seront accompagnés dans les prochaines années, dans le cadre du projet « Motivés ! » Un engagement concret porté par les équipes de la DRH, les directeurs d'établissement et les cadres de santé pour soutenir le développement professionnel de nos collaborateurs, tout en renforçant un accompagnement de qualité et personnalisé à chaque candidat à la VAE.



Tu es Auxiliaire de vie et tu veux te former?

Construis ton avenir avec le Groupe ACPPA et son programme

Motivés !

-  Formation diplômante clé en main : de AUX à ASD !
-  100% en distanciel
-  Accompagnement personnalisé et Ateliers collectifs
-  Pris en charge par l'établissement avec prêt d'ordinateur

Yanis, aide-soignant, diplômé, 100%

Motivés !



Un nouveau Pôle à la DRH en 2024



Le plus grand atout de l'entreprise est le bien-être de ses employés.

Peter DRUCKER, Sociologue

La Direction des RH du Groupe ACPPA se repense, intégrant à compter d'avril 2024 un 5^{ème} pôle dédié à la Gestion et au Développement des Ressources Humaines axés sur la Qualité de Vie et des conditions de Travail (QVCT).

Ce nouveau pôle sera chargé du pilotage de la démarche QVCT, de la gestion de la politique Santé, Sécurité et Prévention, ainsi que de la participation aux politiques de communication interne, de recrutement et de Gestion des Emplois et des Parcours Professionnels (GEPP). **Ce pôle permettra de promouvoir l'importance croissante accordée à la promotion du bien-être et de la prévention au sein de nos structures.**

En parallèle, un nouveau logiciel de paie va être intégré dans notre Système d'Information des Ressources Humaines (SIRH) plus moderne et efficace. Cette transition vers une solution technologique plus avancée facilitera la gestion administrative et permettra d'optimiser les processus de paie en établissement.





Pôle Formation Santé : Impulsion 2027 !



« **En 2023, le Pôle Formation Santé a poursuivi sa quête d'innovation pédagogique.** Nous avons renforcé notre équipe de concepteurs de formation pour continuer à offrir une expérience d'apprentissage plus pertinente et efficace. Les besoins en formation évoluent constamment, en particulier avec l'avancement des technologies et les changements dans les pratiques professionnelles. Nous continuons donc notre transformation digitale et explorons de nouvelles modalités pédagogiques telles que le blended-learning et l'AFEST (Action de Formation En Situation de Travail).

2023 marque également la fin de notre premier plan de développement stratégique 2020-2023, conçu grâce à la participation de toute l'équipe du PFS. Celui-ci nous a permis de définir un cap, une direction, tous ensemble. Ce plan a donné du sens à nos actions depuis trois ans et plusieurs projets innovants ont vu le jour ! En 2024, s'ouvre la page de notre deuxième projet stratégique 2024-2027.

Nous souhaitons anticiper les défis de notre secteur et pour cela, continuer à proposer des offres dans l'air du temps, développer notre offre sur de nouveaux territoires et digitalement, faire évoluer nos métiers en renforçant

nos compétences, mettre en place une organisation plus souple et agile pour soutenir nos développements.

La nécessité de renforcer les moyens humains dans les métiers du soin et de l'aide à la personne reste également une de nos priorités. C'est pour cela que nous continuons à mettre un fort accent sur l'Apprentissage. Depuis la naissance de notre CFA (Centre de Formation d'Apprentis) en 2019, nous avons accompagné plus de 200 apprentis.

Un dernier mot sur notre activité d'évaluation des ESSMS. Nous avons réalisé sur 2023 plus de 50 évaluations sur tous les secteurs : personne âgée, handicap, protection de l'enfance, social et insertion, et nous avons déjà plus de 150 évaluations prévues pour 2024.

En conclusion, nous sommes convaincus que le chemin devant nous s'annonce passionnant et que nous devons avancer ensemble afin de répondre aux défis cruciaux des prochaines années. »



Jean-Marc DUC-GONINAZ,
Directeur du Pôle Formation Santé

VOS TEMPS FORTS DE L'ANNÉE 2023

♥ **Réflexion et lancement du nouveau Plan de Développement Stratégique 2024-2027 :**

- Bilan du premier Plan de Développement Stratégique.
- Semaine Impulsion 2027 : Réflexion du nouveau projet associatif avec mobilisation des équipes, regard sur l'extérieur et sur nos forces et faiblesses, échange et travail collaboratif..
- Séminaire annuel dédié au nouveau projet.



Réunion de lancement du Plan de Développement Stratégique au Pôle Formation Santé à Vaise (69)

♥ Poursuite de notre développement national : le Pôle renforce son activité à Paris et dans la région Île-de-France.



Collaborateurs du Pôle Formation Santé

♥ Mise en place et « conception » d'un parcours de formation Secrétaire Médicale et Médico-Sociale 100% e-learning.

♥ Mise en place d'un parcours de formation Agent de Service Médico-Social intégrant la modalité AFEST (Action de Formation en Situation de Travail).

♥ Poursuite du développement de nos modules e-learning pour les infirmiers libéraux.



Tournage au sein du studio E-learning du Pôle Formation Santé.

♥ Poursuite de la refonte de nos sites web avec la mise en ligne du nouveau site pour les établissements.

♥ Développement de notre communication digitale : multiplication des webinaires, publications de livres blancs, veille sanitaire régulière pour nos professionnels de santé libéraux.

♥ Audit initial avec le COFRAC et recevabilité opérationnelle pour la réalisation des évaluations des Établissements et Services Sociaux et Médico-Sociaux (ESSMS) = désormais accrédité depuis février 2024.

♥ Mise en place de 2 parcours de formation longue : Parcours handicap (soigner, accompagner, éduquer et prendre en compte le handicap dans ses pratiques) + Exercer en tant qu'infirmier(e) en service de prévention et de santé au travail.

Chiffres clés d'activités

- **9 540** stagiaires formés
- **257 552** heures de formation
- **92%** de réussite
- **1 083** actions de formation continue
- **250** intervenants (formateurs vacataires et consultants)
- **70** modules e-learning en ligne sur notre plateforme



Remise des diplômes en septembre 2023 en présence de Pierre-Yves GUIAVARCH, Directeur Général du Groupe ACPPA

PERSPECTIVES 2024

♥ Adapter les programmes de formation spécifiques aux enjeux liés au Grand Âge.

♥ Démarrage et communication du nouveau Plan de Développement Stratégique 2024-2027 : un développement de nouveaux secteurs, produits, cibles et une évolution de nos compétences et de notre organisation.



← Découvrez la vidéo de lancement du Projet « Impulsion » 2024-2027

♥ Refonte de notre site web pour les Pharmaciens et les équipes officielles.

♥ Création d'un mini-site pour notre parcours de formation Secrétaire Médicale et Médico-Sociale 100% e-learning.



Photos ci-dessus : démonstration de notre simulateur de vieillissement.

Soins d'aujourd'hui, visions de demain



« Dans un contexte marqué par de profonds défis et de nouvelles orientations stratégiques, l'année 2023 a été une période d'intense activité et de renouveau pour la Direction Médicale du Groupe ACPA. Le rapport qui suit témoigne de l'engagement sans faille de nos équipes envers des soins justes et bienveillants pour le bien-être des résidents qui nous sont confiés. L'innovation continue dans nos pratiques afin d'encourager sens et plaisir au travail qui nous animent au quotidien. En cela, nous sommes reconnaissants envers nos professionnels dévoués à la cause du Grand Âge tant au domicile qu'au sein de nos résidences médicalisées ou autonomie, nos partenaires, les proches des résidents, pour leur soutien et leur confiance.

Nous écrivons actuellement notre nouveau projet gérontologique en lien avec CAP 2028 et nous sommes impatients de relever les défis passionnants qui nous attendent dans les années à venir. Notre action demeure toujours centrée sur le résident, avec une attention particulière portée aux besoins spécifiques des personnes vulnérables que nous accompagnons. Nous nous engageons à maintenir une pratique en conformité avec le nouveau référentiel HAS, assurant ainsi une évaluation continue et une démarche qualité partagée au service du bien-être de nos aînés. »



Docteur Élisabeth GASIOT,
Directrice Médicale

L'année 2023 a été marquée par un renouveau significatif du projet gérontologique au sein du Groupe ACPA au regard des évolutions et tensions de notre secteur médico-social. En lien étroit avec le Projet Associatif CAP 2028, cette démarche de révision et de redéfinition s'avère fondamentale pour orienter nos actions futures en faveur du bien-être et de la qualité de vie des personnes âgées que nous accompagnons.

En parallèle de nouveaux dispositifs d'appui aux établissements ont été déployés cette année avec l'objectif de renforcer notre action terrain au plus proche des besoins de nos bénéficiaires et du sujet central de l'éthique dans nos métiers.

NOUVEAUX PROJETS D'AIDE ET D'APPUI AUX ÉTABLISSEMENTS

Dans le cadre de ce renouveau, nous avons accueilli de nouveaux collaborateurs, renforçant ainsi notre équipe médicale dédiée au service des établissements. Cette augmentation des ressources humaines nous a permis d'élargir nos capacités d'interventions et de proposer plus de temps médical au sein de structures en carence de médecins, en attendant un recrutement.

Nous avons lancé de nouveaux projets visant à améliorer l'accessibilité aux soins et à l'expertise médicale, notamment à travers la télé coordination et la télé expertise. Ces initiatives ont pour objectif d'optimiser la prise en charge des résidents, tant en établissement qu'à domicile, en facilitant l'accès à des consultations spécialisées et à des conseils médicaux.

Acteurs participants au pilotage : Dr Alexis LEPETIT (Psychiatre de la personne âgée), Magali RONDEAU (Cadre de santé, Responsable Pôle Soins).

Déploiement en cours dans les établissements :

- Télé-coordination d'appui : 5 sites
- Médecin coordinateur d'appui : 2 sites
- Médecin psychiatre d'appui : 1 site
- Médecin prescripteur d'appui : 1 site
- Télémédecine : montage du projet en cours
- Cadre de santé d'appui : 1 site

LANCEMENT DU DISPOSITIF INFI'NUIT

Le dispositif INFI'nuit, mis en place par le Groupe ACPPA en réponse à un appel à projet de l'ARS, vise à répondre aux besoins spécifiques des résidents et du personnel pendant la nuit sur le territoire de Lyon Métropole. Supervisé par une équipe de 4 infirmiers de nuit, ce dispositif offre une multitude d'avantages pour les résidents et le personnel des établissements.

Ce dispositif piloté par Florence BOURDEAU Infirmière Coordinatrice IDE de nuit en collaboration avec la Direction Médicale, l'Équipe Mobile d'Hygiène, le Pôle Formation Santé et le Directeur Régional assure la cohérence et la qualité des interventions de nuit, en lien entre les Cadres de Santé, les Directions et le personnel des établissements, facilitant ainsi la communication et la coordination des actions.

Le dispositif INFI'nuit vise à limiter les hospitalisations nocturnes, à renforcer les compétences des équipes de nuit par la formation et la supervision, à intervenir en cas de crise ou d'épidémie, et à améliorer la qualité, la sécurité et la continuité des soins pour les résidents. Les infirmiers de nuit assurent également des soins de confort, de fin de vie et des soins techniques, favorisant ainsi le maintien des résidents dans leur environnement familial.



Découvrez l'interview de Florence BOURDEAU Infirmière Coordinatrice IDE de nuit

L'activité INFI'nuit en quelques chiffres

- Depuis le 1^{er} juin 2023 : **656** interventions et **323** déplacements
- **105** sollicitations/mois en moyenne dont **51%** d'appels
- **54** déplacements/mois en moyenne
- **8** adressages aux Urgences/mois en moyenne (toujours sur avis médical SOS médecin ou 15)

ACCOMPAGNEMENT DU VIRAGE DOMICILIAIRE

Face à l'évolution des modes de vie et des préférences des résidents, nous avons accordé une attention particulière à l'accompagnement du virage domiciliaire. Cela implique une évaluation approfondie des facteurs de vulnérabilité et la mise en place de dispositifs de soutien adaptés pour garantir le bon fonctionnement de nos dispositifs de CRT (Centres de Ressources Territoriaux), dont trois sont actuellement en phase de démarrage sur les territoires de Bron, Villefranche-sur-Saône et Paris.



Intervention de Résidom à la Résidence autonomie Ma Calade, Villefranche-sur-Saône (69)

MISE EN PLACE D'UN NOUVEAU COMITÉ D'ÉTHIQUE

Conscients des enjeux éthiques liés à nos pratiques médicales et de soins, nous avons mis en place un nouveau Comité d'Éthique dédié au service. Ce Comité jouera un rôle crucial dans la réflexion et la prise de décisions éthiques, garantissant ainsi le respect des valeurs fondamentales et des droits des résidents. Son mode de fonctionnement et sa composition seront arrêtés au 2^{ème} semestre 2024.

BILAN 2023 DU PÔLE SOINS

(Responsable Soins Groupe ACPPA : Magali RONDEAU)

Le Pôle Soins a été au cœur des actions menées en 2023, avec un focus particulier sur l'intégration des Cadres de santé, les états des lieux dans les établissements, les réunions dédiées à la gestion des soins, et le pilotage de l'activité INFI'nuit. Ces initiatives ont permis de renforcer nos capacités d'intervention et d'assurer une prise en charge adaptée, en particulier pour les résidents les plus fragiles. En réponse aux défis posés par les épisodes d'épidémies auxquels sont confrontés nos services, nous avons mobilisé nos énergies pour former et engager les professionnels autour des bonnes pratiques en matière de soins. Nous avons adopté de nouveaux formats ludiques, tels que les escape games, l'e-learning et les séries animées, pour rendre la formation plus interactive et accessible à tous.

Ces nouveaux formats d'apprentissage sont conçus pour immerger les participants dans des scénarios de soins simulés, où ils doivent résoudre des énigmes et des défis en équipe afin de « s'échapper » d'une situation médicale critique. Ces jeux ont pour objectif de renforcer la prise de décision, la communication interprofessionnelle, la gestion du stress et la collaboration, tout en favorisant l'apprentissage par l'expérience et le jeu.

- 17 intégrations de RPS
 - 4 états des lieux soins, Appui sur 3 établissements
 - 3 réunions RPS
 - PMPCM
 - 6 accompagnements sur les organisations de travail soin
 - 5 participations au recrutement RPS
 - Pilotage Activité INFI'NUIT : 18 établissements, soit 1553 lits
- 92,5 jours en ETS**

BILAN RESTAURATION 2023



« L'année 2023 a été marquée par des avancées significatives dans le domaine de la restauration, avec la formation des professionnels, l'intégration de nouvelles technologies, et une attention accrue portée à la qualité des repas et à la réduction du gaspillage alimentaire. Ces initiatives reflètent notre engagement envers la satisfaction des résidents et le plaisir à table, tout en contribuant à une gestion responsable des ressources. »



Patrick SORBIER,
Responsable Restauration

🍷 Du coté des exploitations

- 9 Professionnels (commis/second) ont obtenu le Titre professionnel Cuisinier.



- 60 professionnels formés à l'hygiène en cuisine via le centre de formation Expérience.
- Toutes les équipes ont été formées au moins une fois aux process Textures mixées par SENES dans chaque établissement.
- 20 cuisines de nos EHPAD sur 22 ont intégré Restappro avec un logiciel de commandes et de suivi de CRJ.
- 1 Ouverture de la résidence Autonomie La Tour à Eyzin-Pinet (38).

- 4^{ème} Édition du Challenge « Un Goûter Presque Parfait » avec 25 établissements ayant participé au Challenge.



Découvrez la vidéo de la finale d'un Goûter Presque Parfait - saison 2023



- 4 nouveaux Chefs intégrés sur les établissements en Autogestion.
- Mise en place de la journée Anti Gaspi en octobre 2023 dans nos Menus avec BEESK : 33 établissements ont réalisé cette action.
- Renforcement de nos achats Anti Gaspi : **98 tonnes de produits sauvés, 163 323 repas sauvés 88 tonnes de CO2 économisés.**
- Déploiement de notre image et de la qualité des produits proposés dans nos repas (voir tableau ci-dessous).
- De nombreux travaux transversaux avec les Directions des Opérations, des Finances, des Ressources Humaines, Communication et Patrimoine.

% Moyen des Achats à fin décembre 2023						
	Produits frais (déjeuner + dîner)	Produits locaux	Santéal	Poisson MSC	Beesk	F&L Origine France
Moyenne Groupe	60,85%	8,68%	9,88%	75,73%	4,73%	56,93%

En matière de pilotage, quelques indicateurs clés :

- **76** visites en établissements.
- **27** télédéclarations sur « Ma Cantine » le site gouvernemental EGALIM pour l'année 2022.
- **4** commissions menus (1 par saison) avec 5 chefs du groupe et 1 diététicienne.
- **3** réunions des chefs.



- 1^{er} Séminaire des chefs ACPA en juin 2023.
- La première réunion interprofessionnelle des Responsables Restauration des Groupes MGEN, LNA, Fondation Partage et Vie, UNIVI et RESTONIS.
- Mise en place d'une Mercuriale Groupe pour le matériel de cuisine.
- Mise en place des premières campagnes de pesée pour lutter contre le gaspillage alimentaire (28% des établissements).
- Mise en place de Formations avec notre partenaire PAREDES sur la bonne utilisation des produits d'entretiens et les bonnes pratiques de nettoyage en cuisine.
- Réalisation avec le Pôle Formation Santé de la série SAGA sur le sujet de la prise de Repas.



BILAN HYGIÈNE 2023



« La sécurité et le confort des résidents ont été au cœur de nos préoccupations en 2023, avec des actions ciblées visant à garantir des normes élevées d'hygiène et de propreté dans nos établissements. Grâce à l'implication des équipes sous l'impulsion des correspondants hygiène et à des partenariats stratégiques, nous avons pu renforcer nos pratiques et maintenir un environnement sûr et sain pour tous. »



Isabelle ATTALI,
Responsable Hygiène
Environnement Hygiène/
EMH Groupe ACPPA

- **9** nouveaux CH formés en 01/2023
- **99** CH ont participé au suivi des CH au cours de 2 réunions
- **22** intégrations de cadres en établissements
- **23** visites de risque Hygiène en Rhône-Alpes
- **10** déplacements pour gestion d'épidémie/AIDE à la mise en place d'actions/formation
- Définition suivi et transmission des indicateurs hygiène groupe
 - **23%** d'établissements en vert (supérieur à **85%** de conformité)
 - **63%** d'établissements en orange (entre **66** et **84%**)
 - **15%** d'établissements en rouge (< à **65%**)

Quelques actions majeures cette année

- Animation de la journée Hygiène des mains promue sur l'ensemble du Groupe et réalisée sur 28 établissements.
- Accompagnement de la campagne vaccinale GRIPPE et COVID :
 - 85,5% résidents vaccinés COVID
 - 91,5% résidents vaccinés grippe
 - 31% personnels vaccinés grippe
- Création d'un escape game en collaboration avec 2 autres EMH de l'Hôpital Nord-Ouest et les Hospices Civils de Lyon : mise en œuvre en 2024.



Rencontre des Correspondants Hygiène au Siège Social à Francheville (69)



Journée Hygiène des Mains 2023 à la Résidence Les Alizés, Saint-Priest (69)



Escape Game des Correspondants Hygiène au siège social à Francheville (69)

- Mise en place et sensibilisation au nouvel outil DAMRI (démarche analyse et de maîtrise du risque infectieux).
- Ouverture de 17 comptes en 2023.
- Déploiement en 2024 chapitres 1 et 2.
- Membre d'un groupe de travail légionnelles inter-équipes mobiles d'hygiène.
- Participation au groupe national préparatoire de l'ENP 2024 (Enquête Nationale Prévalence) animé par Santé Publique France.
- Membre du Copil préparation de la journée inter EMH 2023.

BILAN HÉBERGEMENT 2023

(Responsable : Isabelle ATTALI)

Le bilan hébergement de l'année écoulée met en lumière notre engagement à améliorer continuellement la qualité de vie des résidents au sein d'infrastructures adaptées. Des initiatives telles que la création de centres de coût, la mise à jour des plans de nettoyage, et l'étude de solutions innovantes et écologiques témoignent de notre volonté de répondre aux besoins émergents en matière de RSO et d'assurer un environnement propice au bien-être de tous !

- 84 Responsables Hébergement et Responsables Hôteliers ont participé à la réunion métier annuelle.
- Mise en place d'un groupe de travail pluridisciplinaire avec les Responsables Hébergement, Responsables Hôteliers et les lingères pour :
 - Préparation de l'arrêt des films plastiques pour l'emballage du linge plat avec notre partenaire ELIS

- Réalisation d'un livret lingerie pour les familles
- Recherche et présentation de nouveaux chariots
- Déploiement du guide de lingerie sur le Groupe.
- Intégration de 17 cadres.
- Mise à jour des plans de nettoyage incluant la pré-imprégnation.



PROJETS 2024 ET PERSPECTIVES D'AVENIR

Pour l'année à venir, nous envisageons de poursuivre sur la lancée de nos succès passés en consolidant nos acquis et en explorant de nouvelles pistes d'amélioration. Des projets ambitieux, tels que la mise en place d'une stratégie à long terme pour la restauration et le déploiement de solutions novatrices pour poursuivre la lutte contre la dénutrition et faire vivre nos valeurs d'innovation et de progrès continu.

INNOVATION ET AMÉLIORATION DES SERVICES

La mise en place d'une mercuriale pour la vaisselle et le petit matériel de cuisine, ainsi que l'introduction de solutions CNO (Compléments Nutritionnels Oraux) pour lutter contre la dénutrition, témoignent de notre engagement à offrir des services de restauration de qualité et adaptés aux besoins spécifiques de nos résidents tout en garantissant le plaisir à table.

En réinternalisant la gestion de huit cuisines et en déployant des formations nous renforçons notre capacité à garantir de bons repas

équilibrés tout en favorisant l'autonomie et le bien-être des équipes en cuisine

TRANSVERSALITÉ ET COLLABORATION

Les ouvertures de nouveaux établissements les Jasmins, le Pôle Gérontologique de Vaulx-en-Velin, la reprise de Maurice VILLATTE, sont le fruit d'un travail transversal entre toutes les Directions et témoignent de notre volonté d'élargir notre offre de soins et d'accompagnement pour répondre aux besoins émergents des aînés.

La mise à jour de notre Guide AlimDEMAR et la réalisation d'audits de restauration sur AGEVAL reflètent notre engagement à maintenir des normes élevées en matière de qualité et de sécurité alimentaire, tout en veillant à la conformité réglementaire et à la satisfaction des résidents.

La participation active au CCASA (Comité Culture Animation & Soins Adaptés) pour que la vie sociale prenne son sens au service du soin, tant par les approches non médicamenteuses, et l'aide à la personnalisation de l'accompagnement des aînés, feront partie de nos travaux du deuxième semestre 2024.

VISION À LONG TERME ET GOUVERNANCE ÉTHIQUE

Au sein de la Direction Médicale, nous croyons en une approche à long terme et une gouvernance éthique comme fondements essentiels pour assurer la pérennité et la qualité de nos services auprès des personnes âgées que nous accompagnons. La rédaction de notre nouveau projet gérontologique est une démarche stratégique visant à définir nos orientations et nos actions pour les années à venir. En tenant compte des évolutions démographiques, des besoins spécifiques des personnes âgées et des avancées dans le domaine des soins et de l'accompagnement, ce projet établira une feuille de route claire et cohérente pour orienter nos actions et nos investissements dans le domaine de la gérontologie.

La mise en place d'une stratégie de restauration à cinq ans représente un engagement à long terme envers la qualité et la sécurité alimentaire de nos résidents.

En établissant des objectifs à moyen et long terme, en identifiant les besoins et les attentes des résidents en matière de restauration, ainsi qu'en prévoyant des mesures d'évaluation et d'ajustement régulières, nous nous assurons que nos services de restauration restent alignés sur les meilleures pratiques dans un contexte inflationniste et des défis économiques pour nombres de producteurs.

L'animation future de notre comité d'éthique est une manifestation concrète de notre engagement envers une gouvernance éthique et responsable. Ce comité jouera un rôle important dans la réflexion et la prise de décision éthiques au sein de nos organisations, en veillant à ce que nos actions soient guidées par les principes de respect, d'intégrité et de bienveillance envers nos résidents, leurs proches, nos collaborateurs et nos partenaires de soins.



Résidence Castellane à Rillieux-la-Pape (69).



« Nous avons devant nous
des personnes âgées et même très
âgées qui ont fait le monde dans lequel
nous vivons et dont nous profitons,
cela mérite le respect. »

Paul-Henri CHAPUY

Vers une démarche Qualité-Risques simplifiée et durable, intégrée par l'ensemble des acteurs



GARANTIR LA DIGNITÉ ET LE RESPECT DES RÉSIDENTS

« En 2023, avec le lancement de notre Projet Associatif CAP 2028, l'axe « Qualité-Risques » réaffirme des engagements forts : celui d'une part de renforcer la culture de l'évaluation et d'autre part de lutter contre la maltraitance et de promouvoir la bientraitance.

Une culture de l'évaluation qui se traduit notamment par le top départ en 2023 du virage de l'HAS (Haute Autorité de Santé) au sein de notre Groupe, avec une forte mobilisation des équipes Qualité-Risques. Des mois de préparation, de coordination, de travail en transversalité par l'ensemble des acteurs (terrains et directions du Siège) ont permis un accompagnement serein auprès des équipes de nos établissements. Cette mise en place des évaluations HAS vise en priorité à garantir à nos bénéficiaires et leurs à proches un niveau élevé de qualité des soins et des services, en mettant l'accent sur l'auto-évaluation, l'accompagnement, la certification et l'amélioration continue. Les premières évaluations réalisées fin 2023 ont été relevées avec succès en étroite collaboration avec les établissements, le personnel, les autorités de santé et les organismes de certification. **Les évaluations HAS sont des marqueurs forts pour les équipes, elles renforcent d'une part la culture et la pratique de la preuve de notre système d'amélioration continue, et d'autre part, renouvellent notre engagement de confiance et de transparence auprès des résidents que nous accompagnons au quotidien ainsi que leurs familles.**

Prévenir les situations de maltraitance et encourager la bientraitance. Au sein du Groupe ACPPA, le principe de « **maltraitance tolérance zéro** » est un engagement moral et éthique à protéger les personnes vulnérables contre toute forme de maltraitance, et à promouvoir leur bien-être, leur sécurité et leur dignité. Un pilier essentiel de nos pratiques qui aspire à être juste, équitables et respectueuses des droits de chacun. Dans ce cadre, le déploiement du dispositif de recueil et de traitement des alertes spécifiques a été lancé sur plusieurs sites pilotes pour une harmonisation au sein du Groupe en 2024.

Enfin, l'année écoulée a permis **la mise en place de la régionalisation des appuis et interventions de nos responsables Qualité-Risques** dans un double objectif : simplifier les organisations et permettre un accompagnement plus efficient et personnalisé des équipes sur le terrain.

Au regard de cette riche année écoulée, nos réflexions se poursuivront demain pour une approche centrée sur nos résidents. Notre volonté, une qualité de service qui place les besoins et les préoccupations des bénéficiaires et des aînés au cœur de notre accompagnement, dans leurs parcours de vie et dans l'amélioration de nos prestations. **La boucle de la qualité ! »**



Élise LAURENT,
Directrice Générale Adjointe

3 TEMPS FORTS EN 2023

MESURES D'AMÉLIORATION CONTINUE ET DE CONTRÔLE QUALITÉ/HAS

1 Les évaluations HAS : 3 établissements évalués avec succès. 1 EHPAD et 2 résidences autonomie.

Levier managérial pour nos établissements, opportunité pour embarquer les équipes, pour repositionner le résident au cœur de la démarche qualité, faire réfléchir nos professionnels sur leurs pratiques et comprendre les droits fondamentaux des personnes accompagnées.



Groupe ACPPA Résidence Les Agapanthes, Bron (69)

2 Plan de lutte et de prévention contre la maltraitance et les violences.

Rédaction du plan de lutte et de prévention contre la maltraitance et les violences, définition et formalisation du dispositif avec procédures et affichages. Déploiement du dispositif de recueil et de traitement des alertes spécifiques sur les sites pilotes.



Rencontre Qualité-Risques, Siège Social Francheville (69)

3 AGEVAL module déclarations : simplification de la gestion des risques.

Paramétrage avec les équipes du Siège les sites pilotes pour un déploiement sur l'ensemble des établissements en 2024.



Chiffres clés

- **27** évaluations réalisées en établissements dont :
 - **16** autoévaluations avec le référentiel de l'HAS par le service Qualité-Risques
 - **3** évaluations HAS par le cabinet 4 AS, accompagnement sur site des équipes par le service
 - **8** évaluations du risque maltraitance via l'élaboration d'une cartographie des risques
- **79** déclenchements de réunions FRR (Force de Réflexions Rapides) (**58** en 2022 et **21** en 2021).
- **116** signalements adressés à l'ARS (**83** en 2022 et **52** en 2021).
- **39** réclamations clients reçues au Siège Social (**32** en 2022 et 2021).
- **79,4%** de satisfaction clients.
- **40%** de participation des résidents à l'enquête.

PERSPECTIVES 2024

TRANSITIONS VERS UNE APPROCHE CENTRÉE SUR L'USAGER ET LA QUALITÉ DE SERVICE

Maltraitance tolérance zéro :

Déploiement du plan de prévention et de lutte contre la maltraitance et la violence à l'échelle du Groupe.

Réussir les évaluations HAS :

- Réalisation des autoévaluations au rythme des arrêtés de programmation des autorités de contrôles.
- Animation de webinaires par thématiques de l'HAS.
- Production d'outils pédagogiques.
- Rencontres thématiques avec nos managers.

Accompagnement des révisions de projets d'établissement en lien avec Cap 2028 et CPOM.

Vers une simplification de la gestion documentaire :

- Une GED Groupe maîtrisée, avec des procédures plus simples et actualisées, répondant aux attendus (réglementation, ATC, HAS, directives groupe et fondamentaux...), et des actions sont déjà engagées en ce sens.
- Un process de GED établissements simplifié, réaffirmé et déployé.

Entretien



Avec le
**Dr Christine
PASSERAT-BOULADE**

Formatrice-Consultante
en management médical,
stratégie, qualité et gestion

des risques, qui accompagne depuis 2 ans notre Groupe.

De la stratégie du Groupe à
l'opérationnel des établissements,
une logique pragmatique.

Qu'est ce qui a motivé le Groupe ACPPA à entreprendre une transformation du dispositif de pilotage ?

Un RETEX (Retour d'Expérience) post COVID a montré le besoin d'adapter de nouvelles organisations, voire de restructuration. Notamment du Comité de Management Qualité-Risques (CMQR), qui, avec un nouveau format permet un réel partage avec les membres du Comité de Direction des risques systémiques et de leurs impacts.

Mais également une situation de maltraitance avérée qui a nécessité une analyse des causes profondes avec une méthode de résolution de problèmes robuste. Je dirais aussi que l'arrivée de l'HAS dans le secteur médico-social est une opportunité pour repenser la politique qualité gestion des risques.

Quelles ont été les étapes de la transformation du dispositif global de pilotage ?

La politique qualité a été revue pour intégrer la gestion des risques et les attendus de la HAS, ce qui a conduit à penser nos organisations et méthodes centrées sur le résident et la mise en œuvre du projet personnalisé.

Conformément aux directives de la gouvernance du Groupe, un plan de prévention et de lutte contre la maltraitance a remplacé le plan bientraitance, qui est devenu la clé de voûte de la prévention.

On a également repensé la constitution des instances en liaison entre le siège et les établissements, avec une déclinaison cohérente du contenu, fléché selon un schéma directeur annuel.

Le CMQR du siège a évolué vers une évaluation de la cotation du risque sous forme de relevé de décisions et un suivi de l'application de ces décisions.

La deuxième instance qui a bénéficié de cette réforme est la FRR (Force de Réflexions Rapides), véritable liaison entre les établissements et le Siège sur des risques inhérents à l'exploitation qui impactent les personnes accompagnées. L'objectif : garantir la collégialité entre les établissements et le siège, permettre l'expression de chacun des protagonistes. La finalité est de prendre des décisions communes partagées qui permettront la résolution de la situation en un temps flash. Des RETEX sont activés si nécessaire !

Quels sont les éléments clés de ce nouveau dispositif de pilotage ?

La volonté d'être pragmatique du Comité de Direction à l'établissement, tout en axant sur la pédagogie pour favoriser la pérennité du dispositif.

Quels ont été les principaux défis rencontrés lors de cette transition et comment ont-ils été surmontés ?

Nous avons abordé ces étapes en conduite du changement et transformé la contrainte de l'HAS en opportunité de mobilisation pour être au plus près de l'accompagnement des personnes âgées. Nous avons souhaité redonner du sens aux professionnels et des clés d'animation aux directeurs.

Une analyse des besoins de toutes les parties prenantes a été conduite afin de créer des outils simples et parlants, testés par un groupe de sites pilotes qui a permis d'intégrer des améliorations avant un déploiement plus large à l'ensemble du Groupe.

Quels ont été les premiers résultats observés suite à la mise en place de ce nouveau dispositif de pilotage ?

Toutes les réflexions engagées auprès de sites pilotes ont permis de fédérer les établissements autour du sujet de la politique Qualité-Risques.

Quels conseils donneriez-vous à d'autres Groupes ou structures gestionnaires d'EHPAD qui envisagent d'entreprendre une transformation de leur dispositif de pilotage ?

Avant tout d'être pragmatique et d'utiliser les méthodes de conduite de changement pour coller aux besoins des différentes parties prenantes ! La HAS n'est pas le motif de la transformation mais un support à l'accompagnement des résidents et un véritable levier managérial !



Avec
Marie-Laure WEIL

Responsable Qualité-Risques
Pilote déploiement de l'outil
AGEVAL et de son module
de déclarations.

👉 Bonjour Marie-Laure, pouvez-vous nous parler de vous ? Quelle est votre fonction ?

J'ai intégré le Groupe ACPPA en 2011 au poste de responsable de secteur à Résidom. Depuis 6 ans, j'occupe le poste de Responsable Qualité-Risques et accompagne l'ensemble des établissements dans le déploiement de la démarche Qualité-Risques.

👉 Pouvez-vous nous présenter le logiciel AGEVAL et en quoi consiste son module de déclarations ?

Le logiciel AGEVAL est outil socle pour notre démarche Qualité et Gestion des Risques. Ce logiciel regroupe différents modules : le module audits, plan d'actions, enquêtes, documents, risques et déclarations. Le module déclarations permet aux professionnels de déclarer les événements indésirables et d'enregistrer les plaintes et réclamations des personnes accompagnées, de leurs proches et autres intervenants.

👉 Pour quelles raisons avez-vous changé d'outil ?

Depuis 2014, le Groupe disposait d'un outil interne créé par un développeur. Il ne répondait plus aux évolutions de la démarche Qualité-Risques et ne favorisait pas l'appropriation de l'outil par les professionnels. De plus, il était incomplet face aux attendus du référentiel de la HAS.

👉 Y a-t-il eu des défis particuliers lors de cette mise en œuvre ?

Oui il y en a eu 4 : répondre aux besoins des établissements, faciliter l'accès pour les professionnels terrains, favoriser la transparence sur les événements indésirables, accompagner l'appropriation par les professionnels et l'analyse en équipe pour permettre la mise en œuvre d'actions correctives et éviter que les dysfonctionnements se reproduisent.

👉 Comment avez-vous réalisé le déploiement du module de déclarations ?

Le projet a été construit avec des sites tests et les responsables du Siège, notamment sur la construction des typologies d'événements indésirables et les circuits de traitement.

Il a ensuite été déployé avec la formation de l'ensemble des responsables de services des établissements, puis auprès des professionnels par l'intermédiaire des référents Qualité-Risques sur le terrain.

👉 Quels sont les avantages observés depuis le déploiement du module de déclarations d'AGEVAL ?

Pour l'instant nous n'avons pas encore suffisamment de recul, mais je constate qu'aujourd'hui beaucoup plus de fiches sont ouvertes directement par les professionnels terrain et non les encadrants ! Et ça c'est une belle victoire !

De plus, les professionnels terrains, disposent d'un compte individuel leur permettant d'avoir accès au traitement et donc à la réponse à leur déclaration, ça change tout !

👉 Avez-vous rencontré des réticences ou des difficultés lors de la mise en place d'AGEVAL déclarations ?

Oui, pour la formation des professionnels sur les établissements où il n'y a pas de référent Qualité-Risques. Dans ces situations-là, notre service prend le relai pour former les professionnels.

👉 Qu'est-ce que le module déclarations a apporté à la gestion des risques de votre service ?

On utilise maintenant un outil unique Qualité-Risques, plus intuitif, évolutif et avec un support technique en appui !



Rencontre Qualité-Risques avril 2024

Accompagner les mutations du secteur

L'ANNÉE 2023 AURA ÉTÉ MARQUÉE D'ABORD PAR LA CRISE ÉCONOMIQUE

Cette crise s'est traduite par une inflation importante et généralisée, une augmentation très forte des prix de l'énergie et des taux d'intérêts. À cette crise économique est donc venue s'ajouter la crise de la dette. Ces crises ont eu des conséquences sur l'ensemble d'un secteur médico-social à l'équilibre économique déjà fragile.

Cela a entraîné un durcissement des rapports avec tous nos partenaires. Qu'il s'agisse des fournisseurs, énergie et restauration notamment, des bailleurs sociaux avec lesquels il a fallu engager des négociations très serrées pour porter les projets immobiliers ou le simple entretien du parc ; qu'il s'agisse des autorités de tarification et des plans d'urgence trop ciblés pour permettre un accompagnement de l'ensemble du secteur.

Mais ces tensions auront permis de voir émerger de nouvelles opportunités avec la prise de conscience par les pouvoirs publics de la nécessité de redonner des marges de manœuvre économique aux EHPAD habilités à recevoir des bénéficiaires de l'aide sociale. Ainsi, sous l'égide de l'ANAP (Agence Nationale d'Appui à la Performance), s'est progressivement développée une nouvelle notion tarifaire : la tarification différenciée,

consistant pour un établissement majoritairement ou totalement habilité à l'aide sociale à pouvoir pratiquer des tarifs librement déterminés pour les résidents non bénéficiaires de l'aide sociale.

Dès l'origine, le Groupe ACPPA a su identifier l'opportunité que constituait cette réforme permettant à un établissement de conserver sa **vocation sociale** (tarification encadrée pour les bénéficiaires de l'aide sociale) tout en recouvrant des capacités économiques (tarifs plus élevés pour les résidents ayant une capacité contributive plus importante). L'action complémentaire de la Direction Financière et de la Direction Juridique a permis d'ouvrir les négociations avec tous les Conseils départementaux concernés et de signer les premières conventions aide sociale permettant de déployer ce nouveau dispositif.

Dans la droite ligne, les parlementaires se sont emparés de la question en 2024 et ont voté la généralisation et la simplification de ce dispositif dans le cadre de la loi du « bien vieillir ».



Benoît GREFFE,
Directeur Juridique

L'ANNÉE 2023 AURA AUSSI ÉTÉ MARQUÉE PAR LES SUITES DE LA PARUTION DE L'OUVRAGE « LES FOSSOYEURS » EN 2022

Les révélations sur les comportements déviant d'un des grands Groupes médico-sociaux ont jeté le discrédit sur le secteur des EHPAD dans son ensemble. Et les conséquences ont continué de se faire sentir sur toute l'année 2023.

Ainsi, les pouvoirs publics ont multiplié les inspections dans les EHPAD. Qu'il s'agisse d'inspections sur pièces ou sur place, elles ont pleinement mobilisé les équipes du Siège et des établissements. Aucune de ces



Réunion de Conseil de Vie Sociale à la Residence les Amandines, Lyon 5°

inspections n'a relevé de dysfonctionnement majeur au sein du Groupe ACPPA. Elles ont permis en revanche d'identifier des points d'évolution potentiels qui se sont intégrés aux travaux déjà menés par la Direction Juridique sur l'amélioration des outils du droit des usagers dans nos établissements.

Cela aura donc été l'occasion de revoir les règles de fonctionnement des CVS et d'intégrer la réforme voulue par les pouvoirs publics, mais également de revoir le contenu des contrats de séjour, règlement de fonctionnement et livret d'accueil en visant à davantage de cohérence et de simplification dans leur rédaction. Ces travaux se poursuivront en 2024.

Les conséquences se sont également faites sentir sur la gestion des réclamations et événements indésirables. **Grâce à l'étroite collaboration entre la Direction Qualité-Risques, la Direction Médicale, la Direction des Opérations et la Direction Juridique, le Groupe ACPPA a déployé un accompagnement des établissements pour favoriser une gestion collégiale, transparente et rapide de ces événements avec toujours un seul mot d'ordre : l'intérêt de la personne accompagnée.**

Les conséquences réglementaires aussi se sont accrues avec le déploiement des mesures prévues par les décrets d'avril 2022, dits de transparence, qui ont prévu l'obligation de mettre en œuvre une comptabilité analytique au niveau de chaque établissement et entre les établissements et leur organisme gestionnaire, mais également de nouvelles règles relatives à l'affectation des réserves et les possibilités de reprise par les pouvoirs publics. La plupart de ces pratiques existaient déjà au sein du Groupe ACPPA et n'ont pas généré de bouleversement de nos habitudes. Il aura néanmoins fallu accompagner la mise en place de ces exigences dans de nouveaux cadres réglementaires.

Enfin, les conséquences assurantielles se sont manifestées, avec un repositionnement des acteurs de l'assurance dont certains ont décidé de sortir les EHPAD de leur champ ou d'en durcir les conditions d'accès. Cela s'est traduit en 2023 par des négociations dures à l'occasion des renouvellements de contrats pour 2024.

Cela se remarque également par le souhait du Groupe ACPPA de rouvrir ce marché dès le début 2024, la Direction Juridique instruisant un appel d'offre pour l'attribution du marché en 2025.



Droits des usagers - Résidence Les Agapanthes à Bron (69)

Un nouveau CAP s'écrit !



LE GROUPE ACPPA LANCE SON PROJET ASSOCIATIF CAP 2028 ET CÉLÈBRE SES 40 ANS

En 2023 notre Groupe a célébré quatre décennies d'engagement dans le secteur de la gérontologie. Au cœur de cette commémoration, nous avons souhaité ouvrir la nouvelle page de notre Projet Associatif CAP 2028, une feuille de route résolument tournée vers l'avenir et l'engagement collectif.

« L'année 2023 a été marquée par une volonté renouvelée d'améliorer et d'encourager la communication interne au sein de notre Groupe. Le Projet Associatif a été construit en ce sens, chaque salarié a eu la possibilité d'exprimer ses idées autour de l'accompagnement dans nos résidences mais également sur le sens de nos missions en lien avec les valeurs historiques de du Groupe ACPPA. Plus de 1000 idées ont été partagées, consolidées avec les différents acteurs impliqués dans nos structures, que ce soient nos équipes soignantes, nos résidents ou leurs familles. Cette méthodologie nous a permis d'écrire un nouvelle feuille de

route réaliste et pragmatique, pour répondre aux besoins et attentes des résidents, des bénéficiaires et de leurs proches aidants familiaux et professionnels.

La transparence et la confiance ont également été des axes majeurs de notre communication. Nous avons redoublé d'efforts pour garantir une transparence dans nos décisions et nos actions, conscients que cela renforce la confiance des personnes que nous accompagnons, dans une période où notre secteur est sous l'influence de vents contraires... Mais les valeurs historiques du Groupe ACPPA, notre engagement envers la qualité des soins et des services, ainsi que nos initiatives en matière sociale et environnementale nous permettent de porter haut et fort notre âme associative ».



Morgane HÉNAFF,
Directrice Communication RSO

S'ADAPTER AUX NOUVEAUX MODES DE COMMUNICATION

Avec l'évolution des technologies et des habitudes de communication, nos établissements intègrent et développent de nouveaux modes de communication pour soutenir et nourrir le lien social.

Environ 62% des seniors âgés de 70 ans et plus utilisent Internet en 2022, et 37% des seniors âgés de 80 ans, selon une enquête réalisée par l'INSEE. Plus de 30% des seniors de plus de 70 ans sont inscrits sur au moins un réseau social. Les plateformes les plus populaires étant Facebook, WhatsApp et YouTube. Pour les équipes en établissement ou dans nos services d'aides à domicile, cela inclut l'utilisation des réseaux sociaux, des dispositifs mobiles ou encore les blogs qui permettent de suivre une actualité riche proposée par les équipes, mais aussi de faire rayonner la parole des aînés au travers des formats podcast ou vidéos de plus en plus plébiscités.



Chiffres clés 2023

- 24k utilisateurs du site web
- 3,5k utilisateurs du blog externe
- 1 105 abonnés Facebook
- 5 650 abonnés LinkedIn
- 177 abonnés sur YouTube
- 100 abonnés sur Instagram

DE L'ART DE VIVRE ENSEMBLE...

Nos résidences et services cœur battant de la vie sociale !

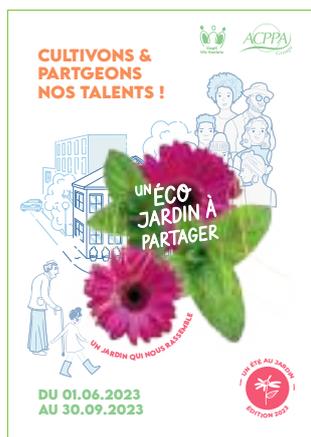
Nous croyons fermement en l'importance de la vie sociale, des animations et des moments de soins partagés pour offrir à nos résidents un quotidien bienveillant au-delà des frontières de l'âge et des possibilités individuelles.

Cœur battant de nos maisons, et sous l'impulsion des équipes de terrain en lien avec le Comité de pilotage du Groupe et de Cultur'Art, **des projets s'organisent toute l'année, sur les volets culturels, environnementaux, solidaires et des thérapies artistiques.**

Un des projets phare de l'année « Un été au Jardin et en Terrasse » promeut le bien-être des résidents et des équipes autour d'activités en plein air pendant la période estivale. Ce dispositif encourage tous les établissements à organiser des événements et des animations en lien avec les différents acteurs du territoire. Cette année le thème de l'éco jardin partagé était retenu, 6 lauréats se sont distingués par la qualité des programmes proposés. Des activités qui ne sont pas seulement des moments de divertissement, mais aussi des occasions de stimuler les capacités cognitives, d'encourager l'expression créative et de favoriser les interactions sociales et intergénérationnelles.

CULTUR'ART

CAP
2028



1



2



3



4



5

Légendes des photos ci-contre, de haut en bas :

1. « 40^e anniversaire du Groupe Associatif ACPPA. De gauche à droite : Pierre-Yves GUIAVARCH, Directeur Général du Groupe ACPPA, Dr Paul-Henri CHAPUY, Président du Groupe ACPPA, Pascal BLANCHARD, Vice-président de la Métropole de Lyon, délégué à la Santé, aux personnes âgées et aux personnes en situation de handicap, Michel RANTONNET, Maire de Francheville et Conseiller de la Métropole de Lyon.
2. Représentation chorégraphique « Babel » par Momentum et la compagnie de danse « Colégram » avec la participation des résidents de La Colline de la Soie (Lyon 4^{ème}) - crédit photo Groupe ACPPA.
3. À la Résidence Les Magnolias, lauréat 2023 de l'Opération « Un été au Jardin et en Terrasse ».
- 4./5. @Collectif des Flous Furieux, campagne photographique avec la participation des résidents de Madeleine Caille et les élèves du Lycée de Jean LURÇAT de Lyon 8^e (69)
6. Temps d'animation à la Maison des Anciens à Échirolles (38).



6

RSO ET ENGAGEMENT



Dans la continuité des engagements pris lors de ses précédents projets associatifs, **notre Groupe développera dans son Nouveau Projet CAP 2028 une stratégie de Responsabilité Sociale des Organisations (RSO) raisonnée et authentique afin de susciter l'engagement collectif de ses parties prenantes** (salariés, résidents, familles, partenaires). Un comité de pilotage de la RSO sera mis en place en 2024 avec différents experts des établissements et du Siège Social.

Dans cette démarche, le Groupe ACPPA bénéficie de l'appui de **son parrain, Rémi CAMUS, aventurier explorateur et fervent défenseur de l'environnement, des mers et océans**. Un partenariat porteur de sens puisque les aînés que nous accueillons dans nos maisons sont la mémoire d'une partie de



l'histoire de notre planète et ont un rôle à jouer dans l'éducation des futures générations, tout comme le pouvoir d'agir sur leur lieu de vie et de résidence.

Le 20 juin 2023 marquera la fin de l'aventure humaine de Rémi Camus le parrain RSO du Groupe ACPPA. 14 jours de nage en totale autonomie et presque sans assistance pour rallier Monaco de Calvi. Une expédition a plusieurs buts : sportif, environnemental et scientifique.



**VIDÉO. Protéger la mer :
Le pari fou de Rémi CAMUS -
Tout le sport (france.tv)**

Dans nos établissements, les actions RSO se multiplient comme par exemple la mise en place de compost réalisé en partenariat avec les Alchimistes. Une démarche participative et engagée de tous les acteurs.



Visite des résidents de Blanqui aux Alchimistes de Lyon (69)





La technologie, au service de l'humain et du bien-être



« Applications mobiles, téléconsultations, dispositifs connectés de surveillance..., les outils numériques jouent un rôle de plus en plus important pour la santé, le bien-être et la sécurité de nos résidents, en offrant des solutions pratiques, accessibles et personnalisées.

La progression technologique dans le domaine des soins de santé a toujours été marquée par une évolution rapide. En 2023, l'Intelligence Artificielle (IA) présente un nouveau défi de la transition numérique, une avancée technologique majeure qui aura un impact significatif sur de nombreux aspects de notre société, de l'industrie à la médecine en passant par le divertissement. Son potentiel pour transformer radicalement notre façon de vivre et de travailler continue de croître à mesure que de nouvelles découvertes et applications émergent.

Demain, ces nouvelles technologies basées sur l'Intelligence Artificielle (IA) pourront être utilisées pour analyser les données de santé des résidents, prévoir les besoins en soins, détecter les changements de comportement et fournir des recommandations personnalisées pour améliorer leur bien-être.

En intégrant ces technologies de manière appropriée, il sera possible de répondre aux besoins complexes des résidents en EHPAD et à domicile, en améliorant leur qualité de vie, en favorisant leur autonomie et en offrant un soutien efficace au personnel soignant. »



Fabien DE STÉPHANO

Directeur des Systèmes d'Information et des Achats

VOS TEMPS FORTS DE L'ANNÉE 2023



Mise en place du Comité de Pilotage SI.

Dans le cadre notre Projet Associatif CAP 2028 et de notre engagement de « Faire du numérique un outil incontournable de lien entre les générations mais aussi d'amélioration de l'accès aux soins » (axe Outils et Numérique), le Groupe ACPPA a pour objectif dans les cinq prochaines années de **renforcer la place du numérique dans la prise en charge de la personne âgée**, notamment pour consolider les liens et le travail collaboratif de nos équipes. Dans ce cadre, un Comité de Pilotage Systèmes d'Information (COPI) dédié et composé d'experts transversaux a été mis en place dès 2023.

Cette nouvelle instance collaborative a pour objectif de permettre l'adaptation future des outils informatiques en fonction des besoins du terrain et des contraintes de notre environnement. Les premiers travaux sont en cours et sont axés autour de 4 ateliers pour cette année 2024 :

- Les règles de dotation de matériels à l'avenir.
- L'évolution de la bureautique du Groupe.

- Le E-learning au sein du Groupe ACPPA.
- L'informatisation de ce qui ne l'est pas encore.

Déploiement du Wifi dans l'ensemble des établissements.

Idée lauréate de l'I-Day du Groupe dans la catégorie « Progrès », le déploiement du Wifi dans les établissements du Groupe a été initié en 2022 et arrive désormais à son échéance. Aujourd'hui, près de 80% de nos maisons sont équipées !

Un challenge collectif relevé par l'équipe de la Direction des Systèmes d'Information pour répondre aux évolutions futures de nos métiers et aux fortes attentes au sein de nos établissements pour :

- Offrir un service de connexion à Internet le plus simple possible à nos résidents et à leurs familles.
- Permettre à nos salariés de pouvoir travailler en toute mobilité.
- Assurer à nos partenaires une connexion Internet ponctuelle lors de leurs déplacements dans nos maisons.

En partenariat avec la société SPIE, le déploiement du Wifi s'est déroulé en 3 phases :

- une phase pilote
- une phase n°1 avec 17 maisons prioritaires
- une phase n°2 avec les 20 établissements restants



📌 Déploiement des tablettes Titan Nomades pour les IDE*.

Dans l'objectif CAP 2028 d'améliorer la performance de nos outils métiers, le déploiement des tablettes Titan pour les infirmières a été un des faits marquants de l'année 2023. Suivi des plans de soins, de l'hygiène et de l'hôtellerie, de la nutrition avec un accès aux régimes et textures pour la cuisine, validation de la distribution des médicaments, relevé de constantes... Un dispositif mobile pour assurer la traçabilité de la prise en charge au plus près de nos résidents.

📌 Projet dématérialisation des factures.

Dans une ère de simplification, le Groupe ACPPA a souhaité mettre en place un outil de dématérialisation des factures fournisseurs. En 2023, un Groupe Projet a été constitué (experts de la comptabilité du Siège et directeurs d'établissement) et leur première mission a été de consulter plusieurs prestataires pour répondre aux besoins du Groupe et à l'évolution de la réglementation en termes de facturation. À l'issue de cette consultation, le prestataire Yooz a été sélectionné.



Ce nouvel outil permet d'intégrer les factures reçues par courrier ou sur une boîte mail unique, de proposer une comptabilisation, d'avertir un Responsable de service qu'une facture est en attente de sa validation

* infirmiers/infirmières

technique, puis d'informer le Directeur que des factures sont en attente de validation et paiement. L'objectif de ce nouveau process est de pouvoir consulter les factures de manière informatique, de créer des filtres, de joindre des pièces si besoin, d'envoyer un mail au fournisseur si un litige survient ou encore d'ouvrir une discussion entre un valideur technique et son Directeur afin de lever un doute sur la facture.

En lien direct avec notre Projet Cap 2028, des économies de papier, de frais postaux et d'archives ont été réalisées.



Au regard des retours positifs du dispositif sur 4 établissements pilotes, le déploiement de l'outil Yooz sera déployé en 2024 avec un accompagnement des équipes par la formation des équipes terrain et un suivi d'échange régulier en distanciel.

📌 Benchmark et collaborations

La Direction des Systèmes d'Information a renforcé ses interactions avec les homologues d'autres Groupes associatifs. Dans un esprit de collaboration et d'échange, nous avons établi un groupe de travail entre pairs pour partager notre vision des défis sectoriels. Ce partenariat dynamique reposant sur le partage d'expériences est très soutenant pour aborder les défis technologiques rencontrés par nos équipes.

📌 Mise en place des outils pour les CRT

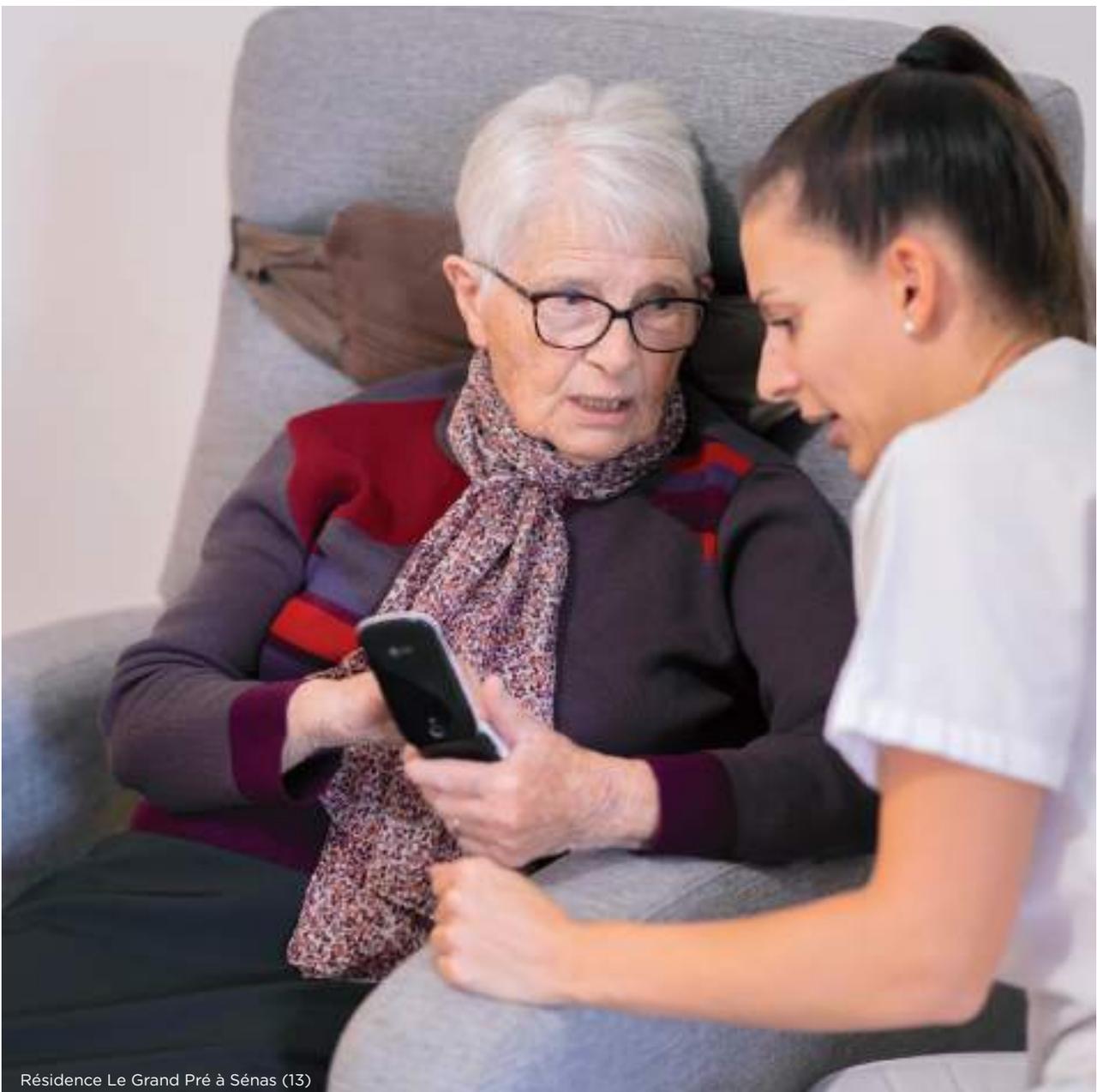
L'équipe de la Direction des Systèmes d'Information a également été en soutien pour le déploiement des Centres de Ressources Territoriaux (CRT) au sein du Groupe à travers la mise en place d'outils spécifiques indispensables au suivi des bénéficiaires sur leur lieux de vie. De nouvelles pratiques métiers à co-construire avec les partenaires investis sur les deux CRT Brondillant (69) et Parisien (75).

Chiffres clés

- Nombre d'interventions : **8013**
- Interventions réglées en moins de 30 minutes : **51%**
- Nombre de services ayant un taux de disponibilité des services : **94%**
- Nombre de sites ayant un taux de disponibilité du réseau : **100 %**
- Nombre de sites : **54**
- Nombre de serveurs : **85**
- Nombre de téléphones mobiles ou smartphone : **536**
- Nombre de boîte Outlook : **2 348**

PERSPECTIVES 2024

- Utilisation de l'Intelligence Artificielle (IA) et des technologies numériques pour améliorer les services.
- Sécurisation des données et protection de la vie privée.
- Formation du personnel aux nouveaux outils et systèmes.
- Évolution des outils métiers des établissements.



Résidence Le Grand Pré à Sénas (13)

DÉPLOIEMENT DU PROJET ESMS NUMÉRIQUE DANS LES ÉTABLISSEMENTS.

Pour moderniser nos pratiques et améliorer la qualité des services offerts à nos résidents, tout en facilitant le travail des professionnels et en assurant la sécurité des données, un projet ESMS (Établissement Social et Médico-Social) numérique est en cours au sein du Groupe. Rencontre avec Pascal FIÈQUE, Directeur des Systèmes d'Information Adjoint, qui pilote ce projet.



Interview

Avec
Pascal FIÈQUE

Directeur des Systèmes
d'Information Adjoint

Qu'est-ce que le programme ESMS numérique ?

Lancé en 2020, le programme ESMS numérique national vise à généraliser l'utilisation du numérique dans les Établissements et Services Médico-Sociaux (ESMS). Intégrant le Ségur du numérique, il est financé par les fonds de l'ARS et les fonds européens.

Ce programme repose principalement sur le déploiement d'un Dossier Usager Informatisé (DUI) pour chaque personne accompagnée ainsi que sur l'interopérabilité du DUI avec les nouveaux services du Ségur de la santé qui sont :



- « Mon espace santé » qui garantit aux usagers la protection de leurs données de santé et la préservation du secret médical dans le Dossier Médical Partagé (DMP).



- L'Identité Nationale de Santé (INS) qui permet l'échange et le partage de données de santé en toute sécurité en évitant les

erreurs d'identification des personnes prises en charges.



- La Messagerie Sécurisée de Santé (MSS) qui permet un échange par mail de données de santé de manière dématérialisée en toute sécurité entre les professionnels de santé.

Le Groupe ACPPA répondait en partie aux exigences du programme ESMS avec l'utilisation depuis de nombreuses années d'un DUI nommé TITAN, toutefois, il restait à mettre en œuvre les interfaces avec les nouveaux services socles du Ségur de la santé.

Comment a-t-il été mis en place au sein de Groupe ?

Le déploiement des services socles a consisté à :

- Intégrer dans le DUI, les identités National de Santé (INS) pour l'ensemble des résidents.
- Mettre en place l'interface entre le DUI et mon espace santé pour transmettre des documents de santé dans le Dossier Médical Partagé (DMP).
- Mettre en place une messagerie sécurisée pour l'ensemble de nos personnels soignants.
- Communiquer auprès des équipes et des usagers.

Une phase pilote a été lancée avec 5 établissements sur une durée de 2 à 3 mois courant 2023. Suite à cette phase « test », le déploiement s'est poursuivi pour l'ensemble des EHPAD du Groupe.

À ce jour, plus de 80% de nos résidents d'EHPAD disposent d'une Identité Nationale de Santé (INS) dans le DUI et plus de 70% de nos résidents ont reçu un dossier de santé issu du DUI ACPPA dans le DMP de leur espace Santé. La messagerie de santé est toujours en cours de déploiement.

Par ailleurs, le déploiement de l'ESMS numérique va s'étendre très prochainement à notre activité Domicile. Ce dispositif permet d'accompagner une meilleure prise en soin de nos aînés, en coordination avec l'ensemble des acteurs de santé qu'ils soient libéraux, en institution ou au domicile.

Des achats responsables pour un impact positif



« Les incertitudes mondiales causées par des crises à répétition ces dernières années (économiques, sanitaires, géopolitiques et climatiques), ont amené les Directions des Achats à repenser ses stratégies pour contrôler et anticiper les risques dans un environnement complexe.

Dans un contexte d'inflation exceptionnelle et de pénurie, la fonction achats devient plus que jamais stratégique pour le Groupe qui a la volonté de contenir ses coûts et maintenir une qualité de service auprès de ses bénéficiaires.

Fort de l'expérience acquise avec la gestion des dernières crises, il est plus que jamais nécessaire de maintenir l'optimisation et la sécurisation de notre processus Achats.

Depuis 2016, la Direction Achats a installé des bases solides (politique achats, processus achats, organisation

matricielle, centralisation des familles d'achats à risques et à enjeux, pilotage collectif des contrats, gestion pluridisciplinaires et responsables des achats...) et a prouvé sa valeur ajoutée en apportant structuration et optimisation dans la maîtrise des coûts et des risques.

L'année 2023 a été marquée par plusieurs temps forts dont l'étude d'une stratégie d'élargissement de notre écosystème afin de maintenir et renforcer notre base pour les prochaines années. »



Fabien DE STÉPHANO,
Directeur des Systèmes
d'Information et des Achats



Alexandra CHEVALIER,
Responsable
des Achats

LES TEMPS FORTS DE L'ANNÉE 2023

♥ Mise en place du benchmark et de la collaboration avec d'autres Groupes

Tout au long de l'année, l'équipe des Achats du Groupe ACPPA a rencontré régulièrement d'autres Directions Achats de Groupe du secteur afin de partager sur des bonnes pratiques dans la conduite de dossiers. (cf. interview ci-contre p.58)

♥ **Déploiement des nouveaux contrats Dispositifs Médicaux (DIM),** avec l'installation de nouveaux lits médicalisés sur 80% du parc en 2023 (et 20% en 2024), de nouveaux matelas AIR dans l'ensemble de nos maisons, et une location de fauteuils roulants adaptés aux besoins des résidents sur l'ensemble du parc. Des achats de nouveaux matériels de transferts (lève malade, verticalisateurs) ont également été réalisés pour tous nos établissements.



Matelas AIR, Résidence La Maison des Anciens à Échirolles (38)

♥ Gestion des hausses tarifaires liées au marché inflationniste.

Par la conjoncture économique, l'équipe Achats, en lien avec les experts, ont été fortement mobilisés pour limiter les hausses tarifaires suite à la crise inflationniste qui nous touche depuis 2021.

♥ Appel d'offres pour la prestation d'architecte d'intérieur dans nos nouveaux établissements.

Le Groupe ACPPA a souhaité intégrer un nouveau partenaire, architecte d'intérieur, pour réaliser une écriture décorative dans nos maisons, avec des marqueurs Groupe et un accompagnement sur l'agencement du mobilier pour répondre au mieux aux besoins des résidents. Un nouveau partenariat en lien avec nos objectifs de CAP 2028 pour **garantir un cadre de vie bienveillant et du bien-être tant pour nos résidents que pour nos collaborateurs (QVCT)**. En 2023, 5 établissements du Groupe sont entrés dans le dispositif.



Vue architecturale de l'accueil du futur Pôle Gériatrique de Vaux-en-Velin (69)

♥ Déploiement du contrat Groupe pour la gestion des laboratoires d'analyses médicales.

Depuis 2023, une majorité de nos établissements ont aujourd'hui un même partenaire de laboratoire d'analyse médicale dans un triple objectif :

- Assurer un service qualitatif des prélèvements.
- Permettre une lecture des résultats harmonisée pour une vision commune de la Direction Médicale du Groupe.
- S'assurer d'un Plan d'Activité et de Continuité (PAC) en cas de gestion de crise (notamment sanitaire).

♥ Appel d'offres Energie 2024-2025.

Dans un contexte très difficile macro-économique (guerre en Ukraine, parc nucléaire...), la Direction des Achats a pu s'appuyer par l'accompagnement de son cabinet d'énergie pour la gestion des achats d'énergie et faire face aux fortes inflations des cours des marchés d'énergie (gaz, électricité). Nouveauté 2023 : la constitution d'un Comité de Gouvernance, composé du Directeur Général, du Directeur Financier, de la Direction des Achats et du Trésorier de l'association, pour arbitrer les stratégies d'achats énergies et des moments clés d'achats.

♥ Évolution de la stratégie d'achat de l'énergie 2026-2028.

Au retour d'expérience de ces deux années complexes, fin d'année 2023, le Comité de Gouvernance a décidé de l'évolution de la stratégie d'achat de l'énergie du Groupe, orientant notre choix sur l'intégration de contrats de centrales d'achats à partir de 2026.

Chiffre clé d'activité

Évaluation Qualification fournisseur 2023 : note **73.33/100** (+ 10 pts par rapport à 2022).

PERSPECTIVES 2024

- ♥ Stratégies d'approvisionnement responsables et durables.
- ♥ Poursuite des collaborations avec des fournisseurs partageant les valeurs du Groupe.
- ♥ Maîtrise des coûts tout en maintenant la qualité des prestations auprès de nos bénéficiaires.



Vue architecturale de l'Accueil de l'EHPAD La Table Ronde à Provins (77) - @PH2B



Vue architecturale du Restaurant de l'EHPAD Les Jasmins à Bron (69) - @PH2B



Entretien

Avec
Fabien DE STÉPHANO

Directeur des Systèmes d'Information et des Achats au sujet de la mise en place de nouveaux partenariats Achats.

♥ Dans quel contexte la Direction des Achats a souhaité mettre en place de nouveaux partenariats pour étendre le périmètre de son processus ?

Au regard de la complexité de l'environnement, aux crises sectorielles, économiques qui s'accroissent et pour soutenir l'équipe de la Direction des Achats qui doit faire face aux pics d'activité de notre secteur, la Direction du Groupe a souhaité un appui externe en construisant des partenariats sur trois parties :

- la gestion des appels d'offres,
- la gestion des projets d'ouvertures,
- et le management des contrats.

Aujourd'hui, trois cabinets d'achats sont en cours de test que nous évaluerons en fin d'année 2024.

♥ Quels bénéfices souhaitez pour le Groupe ? et pour nos résidents ?

Ces partenariats nous permettent de construire un écosystème fiable et efficace pour gérer les difficultés et les crises potentielles pour assurer une continuité d'activité et garantir un niveau de prestations satisfaisantes pour nos bénéficiaires.

♥ Avec ce nouveau dispositif, quels seraient les objectifs à plus long terme ?

Pour maintenir notre niveau de performance dans un environnement changeant, complexe et incertain, notre volonté est de s'armer avec de nouveaux outils.

Après une évaluation, ce nouveau dispositif pourra répondre à cet objectif de maintenir et renforcer notre flexibilité et notre efficacité.

Suivez toute l'actualité du Groupe ACPPA sur notre blog



Photo 40 ans ACPPA, une résidente à la Colline de la Soie (69) participante de la représentation Chorégraphique « Babel »

Un grand merci à tous. Aux administrateurs et aux collaborateurs, aux résidents et leurs familles, aux bénévoles ou aidants, à nos partenaires, pour le partage des valeurs fondatrices du Groupe Associatif ACPPA.

Pierre-Yves GUIAVARCH, Directeur Général

Photos page de couverture :

- Résidence le Vernon, à Vaulnaveys-le-Haut (38)
- Vue du chantier du futur Pôle Gériatrique de Vaulx-en-Velin (69), @crédit photo CAREIT.



SUIVEZ-NOUS

sur les réseaux sociaux @Groupe ACPPA

