



Projet d'établissement 2022-2026

Résidences Autonomie Présence 30 RAVI Les Familiales du Sud

Rédaction : Cécile RAMEAU, Chef du Service Qualité et Ingénierie Sociale, Mai 2022

Avis favorable du Conseil d'Administration : 20 mai 2022

Présentation aux membres des CVS : Juillet - Août 2022

Présentation aux IRP : 22 juin 2022



BONJOURS - GROUPE PRÉSENCE 30 - RAVI

Association Rester Au Village

2147 Chemin du Bachas - CS 20 003 - 30 032 NÎMES CEDEX 1

Tél. : 04 66 70 50 00 • E-mail : contact@bonjours.info • Site internet : www.bonjours.info

SOMMAIRE

Introduction	3
Partie 1 : L'histoire et le projet de l'Association Présence 30 RAVI ..	4
1. Présentation de Bonjours - Groupe Présence 30	4
2. Présentation de l'Association Présence 30 RAVI	5
3. Repères historiques	7
4. Le projet.....	8
5. Les principales évolutions.....	9
Partie 2 : Les missions	10
1. Les enjeux pour l'Association	10
2. Les repères juridiques	11
Partie 3 : Le public et son entourage	12
1. Analyse démographique	12
2. Le droit et la participation des usagers, la personnalisation des prestations.....	15
Partie 4 : La nature de l'offre de service et son organisation	19
1. La nature de l'offre de service	19
2. L'organisation de l'offre de service	19
3. L'encrage des activités dans le territoire : partenariats et ouverture	29
Partie 5 : Les principes d'intervention	30
1. Les sources des principes d'intervention	30
2. Méthodologie et acteurs du projet	33
Partie 6 : Les professionnels et compétences mobilisées	35
1. Les compétences et les qualifications mobilisées	35
2. Les fonctions et l'organigramme	36
3. La dynamique de travail d'équipe et l'organisation de l'interdisciplinarité.....	37
4. Le soutien aux équipes	39
5. La gestion des risques	40
6. La politique handicap	41
7. L'évolution des pratiques	41
8. Le positionnement des professionnels à l'égard des usagers	42
Partie 7 : Les objectifs d'évolution, de progression et de développement	43
Conclusion	44
Annexes	45

Introduction

Selon l'article L.311-8 du Code de l'Action Sociale et des Familles, « Pour chaque établissement ou service social ou médico-social, il est élaboré un projet d'établissement ou de service, qui définit ses objectifs, notamment en matière de coordination, de coopération et d'évaluation des activités et de la qualité des prestations, ainsi que ses modalités d'organisation et de fonctionnement. [...] Ce projet est établi pour une durée maximale de 5 ans après consultation du Conseil de la Vie Sociale ou, le cas échéant, après mise en œuvre d'une autre forme de participation. »

Le projet d'établissement a pour finalités principales de clarifier le positionnement institutionnel de la structure, d'indiquer les évaluations en termes de public et de mission, de donner des repères aux professionnels et de conduire l'évolution des pratiques de la structure dans son ensemble.

L'Association Présence 30 RAVI (Rester Au Village), adhérente à Bonjours - Groupe Présence 30, s'inscrit depuis plusieurs années dans une démarche d'amélioration continue de la qualité. Dans ce cadre, un premier projet d'établissement a été établi en 2017 pour chacune des résidences du Réseau et dernièrement, en 2021 les évaluations interne et externe ont été réalisées.

Ce nouveau projet d'établissement, qui intègre les résultats des évaluations, permet de définir les orientations stratégiques et de faire un état des lieux des actions réalisées pendant les cinq dernières années et de déterminer celles à venir.

Partie 1 : L'histoire et le projet de l'Association Présence 30 RAVI

1. Présentation de Bonjours - Groupe Présence 30

Bonjours - Groupe Présence 30 est un réseau associatif sans but lucratif qui fédère 4 Associations proposant, depuis bientôt 50 ans, des Services A la Personne complémentaires à l'attention de tous les Gardois, sur l'ensemble des territoires du département :

- Présence 30 AMPAF (Association d'aide Ménagère et d'aide à domicile des Personnes Agées et des Familles) créée en 1974 propose une gamme étendue de services de maintien à domicile. Ces derniers sont financés par le Conseil Départemental, les Caisses de Retraite, les Caisses d'Allocations Familiales, l'Agence Régionale de Santé, les Mutuelles, mais également les Particuliers :

- 1 Service prestataire pour les services d'Aide à Domicile et de confort avec 13 agences de proximité.
- 2 Services de Soins Infirmiers A Domicile.
- 1 Service Polyvalent d'Aide et de Soins A Domicile.
- 9 Etablissements d'Accueil du Jeune Enfants.
- 1 Service Animation pour 7 Maisons En Partage.

- Présence 30 AIDAR (Association Intermédiaire D'aide en milieu Agricole et Rural) est le support de Chantiers Educatifs Formation Emploi destinés aux jeunes de 16 à 25 ans et résidant dans différents Quartiers prioritaires de la Politique de la Ville. Ils ont pour objectif de les inscrire dans une dynamique avec un contrat de travail, de les sortir de la routine et de l'influence du quartier, de leur permettre de reprendre confiance en eux. L'Association met en œuvre également un Chantiers d'Insertion Jeunes « Du quartier à l'emploi » en continuité des chantiers éducatifs.

- Présence 30 RAVI (Association Rester Au Village) gère six Résidences Autonomies qui accueillent des personnes âgées valides ou semi-valides dans des logements individuels, adaptés. Elles leur offrent un cadre de vie sécurisant, familial et des services qui leur permettent de préserver leur autonomie. Début 2020, le Conseil d'Administration a opté pour la création d'une marque déposée « Les Familiales du Sud » afin de valoriser la qualité des prestations délivrées aux résidents et différencier ces structures, véritables « pensions de famille », des EHPAD.

- Présence 30 ASPAF (Association de Services à la Personne et Aux Familles) propose :

- 1 Service de Téléassistance, Prévention Domotique, présent sur tout le Gard,
- 1 Service Mandataire, mandatée par des particuliers employeurs, l'Association accomplit les formalités administratives et les déclarations sociales et fiscales liées à l'emploi d'aide à domicile.

Les différents Conseils d'Administration sont composés de représentants de la MSA du Languedoc, du Conseil Départemental du Gard, de la CAF, de l'ANGDM, des Sections Locales, de la Fédération Départementale Générations Mouvement, des Mairies où sont implantées les Résidences Autonomie, de l'office public départemental Habitat du Gard. Les Associations ont toutes le même Président, et le même Directeur Général. Bonjours - Groupe Présence 30 mutualise les moyens humains, matériels, afin de limiter les coûts de structure, et contribue au développement d'emplois de proximité qualifiés.

2. Présentation de l'Association Présence 30 RAVI

• Le cadre réglementaire

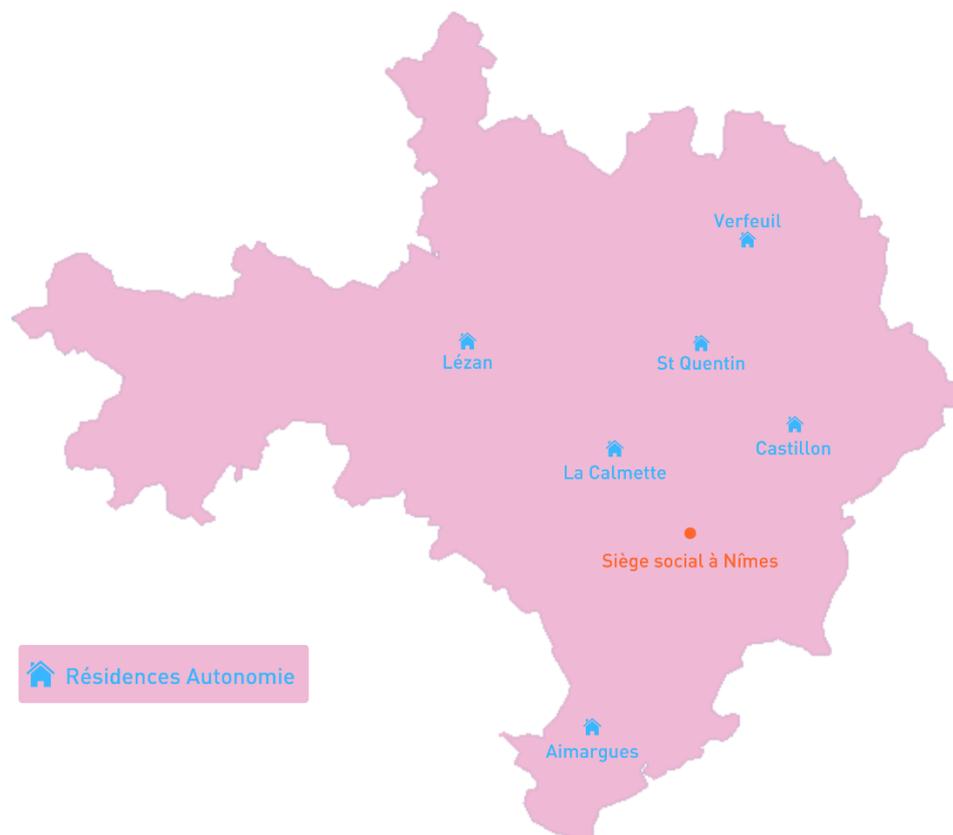
- **Statut** : Association Loi 1901
- **Date de création** : 11 mars 1991
- **Parution au JO** : 27 mars 1991
- **N° SIRET** : 382 394 641 000 98
- **N° APE** : 9499
- **Marque déposée** : Les Familiales du Sud

• Le bureau du Conseil d'Administration

Président	Monsieur Olivier GIBELIN
Vice-Président	Monsieur Lionel JEAN
Vice-Présidente Adjointe	Madame Anaïs ALMARIC-JOARY
Directeur Général	Monsieur Gérard RATIER
Secrétaire	Madame Monique AYGLON
Secrétaire Adjoint	Monsieur Gilbert ISOARD
Trésorier	Monsieur Gaby SOUSTELLE
Trésorière Adjointe	Madame Monique OLESZKIEWICZ

• La localisation

Le siège social de l'Association Présence 30 RAVI est situé à Nîmes et les 6 Résidences Autonomie sont localisées sur différentes communes du département du Gard.



Siège social :

2147, chemin du Bachas, CS 20 003, 30 032 Nîmes Cedex 1

Téléphone : 04 66 70 50 00

Fax : 04 66 76 94 89

E-mail : contact@bonjours.info

Site internet : www.bonjours.info

Résidence Autonomie « Fanfonne Guillierme » :

4, rue Bella Vista, 30 470 Aimargues

Téléphone : 04 66 88 62 31

Fax : 04 66 88 08 73

E-mail : contact.aimargues@bonjours.info

Site internet : www.lesfamilialesdusud.fr



Résidence Autonomie « Le Moulin » :

18, chemin des Aires, 30210 Castillon du Gard

Téléphone : 04 66 37 09 09

Fax : 04 66 37 32 92

E-mail : contact.castillon@bonjours.info

Site internet : www.lesfamilialesdusud.fr



Résidence Autonomie « La Régordane » :

10, rue René Cordilhac, 30190 La Calmette

Téléphone : 04 66 63 01 09

Fax : 04 66 74 43 12

E-mail : contact.la_calmette@bonjours.info

Site internet : www.lesfamilialesdusud.fr



Résidence Autonomie « Les Arcades » :

Rue des Bourgades, 30350 Lézan

Téléphone : 04 66 78 48 00

Fax : 04 66 83 38 86

E-mail : contact.lezan@bonjours.info

Site internet : www.lesfamilialesdusud.fr



Résidence Autonomie « Les Jardins » :

4, avenue Marguerite Blanchard,

30700 Saint Quentin la Poterie

Téléphone : 04 66 22 79 41

Fax : 04 66 03 08 15

E-mail : contact.st_quentin@bonjours.info

Site internet : www.lesfamilialesdusud.fr



Résidence Autonomie « Les Olivettes » :

59, impasse des Olivettes, 30630 Verfeuil

Téléphone : 04 66 72 70 10

Fax : 04 66 72 87 13

E-mail : contact.verfeuil@bonjours.info

Site internet : www.lesfamilialesdusud.fr



3. Repères historiques

11 mars 1991	Création de l'Association Rester Au Village (RAVI) Présence 30 - RAVI gère alors la résidence de Saint Quentin la Poterie
1994	Prise de gestion de la résidence de Castillon
1995	Prise de gestion de la résidence d'Aimargues et de La Calmette
1997	Départ à la retraite du Directeur Monsieur GERBE, remplacé par Mademoiselle Denise GERVASONI
1998	Prise de gestion de la résidence de Lézan
2001	Prise de gestion de la résidence de Verfeuil
2 juin 2003	Création du 1 ^{er} livret d'accueil
1^{er} janvier 2004	Brochure de présentation du réseau Présence 30 Plan de gestion de prévention des effets de la canicule
28 octobre 2005	Le Conseil d'Administration décide l'acquisition d'un terrain ZAC du Mas des Abeilles à Nîmes pour l'implantation du siège social de Présence 30
Novembre 2005	Création site internet : www.presence30.fr
31 décembre 2007	Départ de Mademoiselle Denise GERVASONI, Directeur
8 janvier 2008	Désignation à compter du 1 ^{er} janvier 2008 de : - Monsieur Marc HELIES en qualité de Directeur Général, - Madame Danièle DETEIX Directeur Général d'Entité, - Monsieur Gérard RATIER Directeur de Service.
29 février 2008	Transfert du siège de l'Association de la rue Lalo au 2147 Chemin du Bachas ZAC du Mas des Abeilles NIMES lors du déménagement des services prévu fin février 2008.
Mars 2010	Nomination de Gérard RATIER en qualité de Directeur Général
Mai 2010	Dépôt de la demande d'autorisation de la gestion de 6 résidences de faible capacité (dossier CROSMS)
Juin 2010	Réalisation de l'Evaluation Interne des 6 Petites Unités de Vie
26 Janvier 2011	Obtention de l'autorisation de la gestion de 6 résidences de faible capacité
Octobre 2011	Réalisation de l'Evaluation Externe des 6 Petites Unités de Vie par un Cabinet externe « Médactic » Le Conseil d'Administration de Présence 30 – RAVI valide la mise en place du mode d'accueil à la journée. Mise en place du Plan de Maitrise Sanitaire
2011 - 2012 - 2013	Travaux de mise aux normes en termes de sécurité incendie des 6 résidences classées en 5 ^{ème} catégorie de type J.
2013	Augmentation de capacité de la résidence La Régordane à La Calmette (passage de 18 à 24 résidents) Augmentation de capacité de la résidence Les Jardins à Saint Quentin La Poterie à 23 résidents Augmentation de capacité de la résidence Les Olivettes à Verfeuil à 17 résidents.
15 juillet 2014	Achat de la résidence Les Olivettes à Verfeuil par Présence 30 RAVI, qui devient propriétaire de sa première résidence
Août 2015	Refonte totale du site internet et création de la page Facebook Présence 30
1^{er} octobre 2015	Mise en place des astreintes au sein de Présence 30 - RAVI
Novembre 2015	Démarrage des Contrôles Qualité au sein des 6 résidences (qui seront renouvelés tous les 2 ans)

29 décembre 2015	Publication au Journal Officiel de la loi d'Adaptation de la Société au Vieillessement (loi ASV)
1^{er} janvier 2016	Adhésion à un contrat groupe complémentaire santé
Juin 2016	Dématérialisation des enquêtes de satisfaction auprès des Familles et des Salariés
Septembre 2016	Mise en œuvre de la loi de l'Adaptation de la Société au Vieillessement (loi ASV)
1^{er} juillet 2016	Les « Petites Unités de vie » changent de nom et deviennent des « Résidences Autonomie »
Décembre 2016	Augmentation de capacité de la résidence Le Moulin à Castillon (passage de 17 à 20 résidents)
Janvier 2017	Début de l'installation progressive dans les 6 structures de la Box Prévention Domotique
2017	Mise en place d'animations financées dans le cadre de la Conférence des Financeurs de la Prévention de la Perte d'Autonomie du Gard au titre du Forfait Autonomie
1^{er} trimestre 2018	Création d'espaces Snoezelen sur les résidences d'Aimargues et de La Calmette
Octobre 2018	Création de la marque « Les Familiales du Sud »
Depuis mars 2020	Gestion de la crise sanitaire liée à la pandémie de COVID-19
1^{er} semestre 2021	Réalisation de l'évaluation interne pour les 6 Résidences Autonomie
Mai 2021	Création de la marque ombrelle « Bonjours » pour l'ensemble des Associations du Réseau Présence 30
2^{ème} semestre 2021	Réalisation de l'évaluation externe pour les 6 Résidences Autonomie par le cabinet QUALIMETRIS
Janvier 2022	Mise en ligne du nouveau site Bonjours.info
Mars 2022	Mise en ligne du site Internet dédié aux Résidences Autonomie

4. Le projet

Le projet est construit en adéquation avec les valeurs portées par la Fédération Présence 30 mais aussi avec celles portées par l'Association Présence 30 RAVI.

D'autre part, il a été réalisé dans le cadre d'une démarche participative associant l'ensemble des personnes qui interagissent auprès des résidences. Le Président de l'Association, les Administrateurs, les collaborateurs des services du siège social, les responsables et le personnel des résidences, les résidents, leur famille et les partenaires ont été informés et/ou sollicités.

Des réunions entre le comité de pilotage (rédacteurs du présent projet) et les responsables des résidences ont permis de faire un état des lieux concernant les actions mises en place, les besoins et les attentes en s'appuyant sur le plan d'actions du projet d'établissement 2017 – 2021 mais aussi sur les retours des résidents, de leurs proches, des partenaires et des professionnels des résidences.

Ce projet s'appuie aussi sur les retours des évaluations réalisées en 2021 (interne et externe), sur le précédent projet d'établissement et sur le cadre réglementaire définissant le cadre des prestations délivrées par les Résidences Autonomies.

Le plan d'actions du projet d'établissement 2017-2021 est présenté en annexe 1.

5. Les principales évolutions

Depuis sa création, les établissements de l'Association Présence 30 - RAVI ont dû s'adapter aux besoins et attentes du public accueilli mais aussi à l'environnement socio-économique et aux différentes politiques sociales en place.

Depuis 2020, les Résidences Autonomie ont dû faire face à la crise sanitaire liée à la pandémie de Covid-19. Les professionnels, tout comme les résidents ont dû s'adapter aux directives et protocoles nationaux. Après le premier confinement, la vie au sein des résidences a pu reprendre petit à petit son cours, tout en respectant les procédures et protocoles en place. Les animations, adaptées aux attentes et besoins des résidents, qui contribuent au maintien de leur autonomie et de leur bien-être, ont pu reprendre progressivement.

Afin de valoriser l'accompagnement réalisé au quotidien auprès des résidents et de gagner en visibilité, de nombreuses actions ont été réalisées depuis 2018 comme : la création de la marque « Les Familiales du Sud », la création d'un nouveau site internet Bonjours, la création d'un site internet dédié aux Résidences Autonomie, l'amélioration de la communication sur les actions menées, etc. Ceci permet de différencier les résidences des EHPAD, de communiquer sur le fonctionnement et l'organisation des résidences et donc de faciliter l'arrivée de nouveaux résidents. En effet, dans une conjoncture sanitaire complexe, où il peut être encore plus compliqué pour les personnes âgées d'intégrer une résidence qu'auparavant, et les polémiques liées à la gestion de certains établissements privés à but lucratif, il est indispensable pour les structures de l'Association Présence 30 RAVI de se démarquer des autres établissements et de mettre en avant les missions réalisées sur des structures à taille humaine.

Afin de répondre aux besoins liés à l'évolution démographique départementale et de favoriser l'équilibre financier de l'Association Présence 30 RAVI, fragilisée notamment par l'évolution des normes (accessibilité, sécurité incendie, etc.), une demande d'augmentation des capacités pour la résidence de Verfeuil de 17 à 24 places a été réalisée en fin d'année 2021. En effet, en 2021, la part des 60 ans et plus représentait 30,9% de la population totale du département¹. Selon la prolongation des soldes naturels et migratoires actuels, une poursuite de l'augmentation et du vieillissement de la population est à prévoir (la part des personnes âgées de 65 ans et plus sera de 32,3% en 2050)². Ces augmentations de capacités favorisent aussi le maintien de l'équilibre financier de l'Association.

D'autre part, afin de faciliter l'accès aux Personnes Handicapées Vieillissantes, il a aussi été demandé au Conseil Départemental une habilitation partielle au titre de l'Aide Sociale pour trois places par Résidence Autonomie (sauf Lézan qui est déjà habilitée).

¹ *Estimations de population par sexe et âge au 1er janvier 2021 - Comparaisons régionales et départementales (Chiffres-clés INSEE, 2021)*

² « *Population d'Occitanie à l'horizon 2050 - Un accroissement des déséquilibres entre départements* » (INSEE ANALYSES OCCITANIE No 44, 2017)

Partie 2 : Les missions

1. Les enjeux pour l'Association

Présence 30 RAVI met à disposition des logements adaptés. Six Résidences Autonomie accueillent des personnes autonomes ou semi-autonomes dans des logements individuels, qui leur offrent un cadre de vie sécurisant, familial et des services leur permettant de préserver leur autonomie.

Présence 30 RAVI a pour objectif d'encourager l'autonomie des personnes, de leur permettre de vivre au cœur du village et d'être acteur de leur vie dans un cadre sécurisé. L'Association est aussi basée sur l'ancrage rural, l'implication des municipalités et des familles, une offre de plusieurs services facultatifs, un coût abordable aux plus modestes et un concept architectural proche de celui du domicile.

Les valeurs principales portées sont :

- Le développement social local,
- Le maintien des lieux de vie dans une commune rurale,
- L'hébergement « comme chez soi » dans une petite structure,
- L'individualisation de l'accueil et le soutien des liens familiaux et sociaux,
- Le recours aux services extérieurs en fonction des besoins individuels (librement choisis par les résidents),
- Les services facultatifs à la demande,
- La gestion à but non lucratif,
- L'accompagnement non médical des personnes jusqu'en fin de vie, lorsque ceci est possible au sein de la Résidence, en répondant de façon appropriée à l'évolution de leurs besoins.

Le concept Résidences Autonomie repose sur plusieurs principes :

- Une structure intégrée à la vie de la commune avec des espaces privés et communs, et des accès indépendants aux logements,
- Une sécurité 24h/24 et 7j/7,
- Un encadrement professionnel assuré par un responsable et un personnel polyvalent,
- Un fonctionnement intégré à la vie locale pour répondre à des besoins pré existants et proposer de nouveaux services.

Entre la politique de maintien à domicile correspondant à une demande quasi unanime des personnes âgées (mais générateur d'isolement) et l'institutionnalisation en établissement médicalisé (en collectivité) souvent repoussée au plus tard possible, les Résidences Autonomie se veulent un compromis pertinent pour permettre l'indépendance individuelle, la vie sociale et la sécurité dans des structures à taille humaine. Elles s'inscrivent dans un parcours résidentiel de vie.

Le Conseil Départemental du Gard a délivré une autorisation (Annexe 2) à l'Association Présence 30 RAVI pour la gestion des six Résidences Autonomie pour une capacité totale de 128 places :

- 22 sur Aimargues
- 20 sur Castillon
- 24 sur La Calmette
- 22 sur Lézan (seule résidence à être habilitée pour recevoir les bénéficiaires de l'Aide Sociale)
- 23 sur Saint Quentin la Poterie
- 17 à Verfeuil

Depuis sa création, l'Association Présence 30 RAVI met tout en œuvre pour faire évoluer les pratiques et les services proposés afin de répondre aux besoins d'accueil et d'accompagnement de la population Gardoise, dans le respect des orientations fixées et des missions confiées par le Conseil Départemental.

2. Les repères juridiques

- ⇒ Le Code du Travail
- ⇒ Le Code de l'Action Sociale et des Familles (CASF)
- ⇒ La Loi du 2 janvier 2002
- ⇒ Les Recommandations des Bonnes Pratiques Professionnelles de l'ANESM
- ⇒ La Loi d'Adaptation de la Société au Vieillessement (ASV)
- ⇒ Le Décret n°2016-696 du 27 mai 2016 pris en application de la loi relative à l'adaptation de la société au vieillissement concernant les « Résidences Autonomie »

Partie 3 : Le public et son entourage

1. Analyse démographique

La population accueillie actuellement au sein de la Résidence Autonomie est décrite dans le projet d'établissement et ses spécificités sont prises en considération dans les différentes modalités de la prise en charge.

Les professionnels engagés dans cette démarche doivent être vigilants quant aux évolutions des caractéristiques des personnes hébergées, au quotidien et pour l'avenir à moyen et à long terme.

- **Caractéristiques public accueilli au 31 décembre 2021**

Au 31 décembre 2021, les Résidences Autonomie accueillait 121 personnes sur une capacité totale de 128 places. 61.5% des résidents proviennent de milieu rural contre 38.5% de milieu urbain.

- **Répartition Hommes/Femmes**

En moyenne 15 femmes sont accueillies sur chaque résidence contre 5 hommes.

	Aimargues	Castillon	La Calmette	Lezan	St Quentin	Verfeuil	RAVI
Hommes	6	2	4	9	6	4	31
Femmes	13	17	17	12	17	14	90
Total	19	19	21	21	23	18	121

- **L'âge moyen**

Fin 2021, l'âge moyen, sur l'ensemble des Résidences Autonomie est de 88 ans.

	Aimargues	Castillon	La Calmette	Lezan	St Quentin	Verfeuil	RAVI
Age Moyen	85 ans	89 ans	90 ans	77 ans	97 ans	89 ans	88 ans

- **Le degré de dépendance**

Il est mesuré par les Groupes Iso Ressources (GIR), groupes homogènes en charge des soins définis par le niveau d'autonomie pour les variables relatives aux activités de la vie quotidienne.

	Aimargues	Castillon	La Calmette	Lezan	St Quentin	Verfeuil	RAVI
GIR 1	1	-	-	-	-	1	2
GIR 2	-	2	2	2	2	1	9
GIR 3	5	4	4	5	7	3	28
GIR 4	6	3	5	6	3	4	27
GIR 5	1	3	3	5	1	4	17
GIR 6	6	7	7	3	10	5	38
Total	19	19	21	21	23	18	121

Sur l'ensemble des Résidences Autonomie, nous pouvons observer que :

- 11 personnes soit 9% des personnes accueillies ont un haut niveau de dépendance (GIR 1-2),
- 55 personnes soit 45,5% des personnes accueillies ont un niveau de dépendance moyen (GIR 3-4),
- 55 personnes soit 45.5% des personnes accueillies ont un niveau de dépendance faible (GIR 5-6).

Deux résidents accueillis à Lézan ont une reconnaissance de la MDPH pour les personnes porteuses de handicap. Trois autres résidents sont en situation de handicap sur l'ensemble des autres résidences.

Tous les établissements sont classés en 5^{ème} catégorie type J.

○ **Les résidents avec une prise en charge de l'APA**

Au 31 décembre 2021, 60% des résidents bénéficient d'une prise en charge de l'APA qui leur permet une aide financière des frais de dépendance.

	Aimargues	Castillon	La Calmette	Lezan	St Quentin	Verfeuil	RAVI
PEC APA	64%	52%	61%	65%	58%	61%	60%

● **Variation des caractéristiques du public accueilli (2017/2022)**

○ **Nombre moyen de résidents accueillis par année**

Le nombre moyen de résidents accueillis était plutôt stable entre 2017 et 2019. Les deux dernières années, ont été très perturbées, du fait notamment de la pandémie de COVID-19 et des mouvements de personnel observés au sein de l'équipe des responsables de résidences, le nombre moyen de résidents accueillis a chuté.

Année	Aimargues	Castillon	La Calmette	Lezan	St Quentin	Verfeuil	RAVI
2017	22	17	23	21	22	17	122
2018	22	19	24	21	22	17	125
2019	21.5	21	23	21	22	16.5	125
2020	20	16	19	22	23	16	116
2021	19	18	17	19	24	17	114

○ **Répartition Hommes/Femmes en pourcentage par an**

La répartition hommes/femmes au sein des Résidences Autonomie est restée stable durant les 5 dernières années.

Année	Genre	Aimargues	Castillon	La Calmette	Lezan	St Quentin	Verfeuil	RAVI
2017	Hommes	28%	17%	21%	38%	38%	29%	31%
	Femmes	72%	83%	79%	62%	62%	71%	69%
2018	Hommes	28%	8%	18%	36%	36%	24%	28%
	Femmes	72%	92%	82%	64%	64%	76%	72%

Année	Genre	Aimargues	Castillon	La Calmette	Lezan	St Quentin	Verfeuil	RAVI
2019	Hommes	26%	10%	30%	36%	36%	26%	30%
	Femmes	74%	90%	70%	64%	64%	74%	70%
2020	Hommes	27%	5%	22%	44%	29%	29%	27%
	Femmes	73%	95%	78%	56%	71%	71%	73%
2021	Hommes	29%	14%	20%	43%	27%	26%	27%
	Femmes	71%	86%	80%	57%	73%	74%	73%

○ **L'âge moyen par année**

L'âge moyen des résidents est resté stable entre 2017 et 2021.

Année	Aimargues	Castillon	La Calmette	Lezan	St Quentin	Verfeuil	RAVI
2017	87 ans	90 ans	89 ans	79 ans	87 ans	87 ans	86 ans
2018	86 ans	91 ans	90 ans	80 ans	86 ans	88 ans	87 ans
2019	86 ans	90 ans	86 ans	79 ans	87 ans	88 ans	86 ans
2020	86 ans	89 ans	90 ans	77 ans	88 ans	87 ans	86 ans
2021	85 ans	87 ans	90 ans	77 ans	88 ans	89 ans	86 ans

○ **La dépendance des résidents**

Le GIR moyen pondéré permet d'étudier la typologie des résidents accueillis. Plus il est élevé, plus le niveau de dépendance est important.

Les résidents accueillis en 2021 sont moins dépendants que ceux de 2017.

Année	Aimargues	Castillon	La Calmette	Lezan	St Quentin	Verfeuil	RAVI
2017	367	379	481	442	410	505	431
2018	442	391	482	456	427	485	447
2019	458	378	459	447	389	502	439
2020	482	446	460	406	423	518	456
2021	408	379	415	447	393	446	415

○ **Les résidents avec une prise en charge de l'APA**

Le pourcentage de résidents ayant une prise en charge APA a diminué de quelques points ces dernières années.

Année	Aimargues	Castillon	La Calmette	Lezan	St Quentin	Verfeuil	RAVI
2017	51%	56%	69%	72%	64%	65%	63%
2018	73%	56%	72%	75%	65%	63%	68%
2019	77%	56%	75%	75%	65%	60%	68%
2020	79%	70%	77%	68%	75%	68%	73%
2021	64%	52%	61%	65%	58%	62%	60%

- **Evolution et perspectives**

Les évolutions démographiques de la population au niveau national, régional et départemental sont des éléments de réflexion utiles pour imaginer et prévoir les adaptations à réaliser, en fonction de nouveaux besoins, mais aussi de nouvelles aspirations et de l'évolution des modes de vie de la population âgée à accueillir dans l'avenir.

Les personnes âgées entrent en structure d'accueil de plus en plus tardivement, et donc de plus en plus dépendantes. La grande majorité a la chance de se maintenir à domicile dans des conditions acceptables. L'hébergement collectif constituera cependant toujours une réponse possible à diverses situations où le maintien à domicile n'est plus possible ou plus souhaité.

Le « papy-boom » de demain amènera des populations dans les structures d'accueil avec des mentalités et des attentes issues des modes de vie et des cultures de ces générations ayant pleinement participé à la société de consommation.

Il s'agira de répondre aux attentes de ces futurs résidents, sans toutefois remettre en cause les modalités de la prise en charge, exigées par les difficultés de santé et les problèmes liés à la dépendance physique ou psychique. Une démarche qualité perpétuelle s'impose donc.

Selon l'INSEE, si les tendances démographiques récentes se maintiennent, la France compterait 76,5 millions d'habitants au 1er janvier 2070. La quasi-totalité de la hausse de la population d'ici 2070 concernerait les personnes âgées de 65 ans ou plus. L'augmentation serait particulièrement forte pour les personnes de 75 ans ou plus. Jusqu'en 2040, la proportion des personnes de 65 ans ou plus progresserait fortement : à cette date, environ un habitant sur quatre aurait 65 ans ou plus. Cette forte augmentation est inéluctable et correspond à l'arrivée dans cette classe d'âges de toutes les générations issues du baby-boom. Après 2040, la part des 65 ans ou plus continuerait à progresser mais plus modérément. En 2070, la France compterait plus d'une personne âgée de 65 ans ou plus pour deux personnes âgées de 20 à 64 ans. Elle pourrait également compter 270 000 centenaires.³

En 2018⁴, la population du Gard recense 74 5201 personnes⁵ au total, dont 221 002 ont plus de 60 ans, soit 29.6% de la population départementale totale.

2. Le droit et la participation des usagers, la personnalisation des prestations

- **Le respect des droits**

Concernant les droits des usagers, de nombreux principes sont obligatoires : libre choix des prestations, dignité, intégrité, vie privée, sécurité, confidentialité, etc. Pour garantir leur respect, la loi préconise la mise en place d'outils tels que le livret d'accueil, le contrat de séjour, le règlement de fonctionnement, la mise en place du Conseil de la Vie Sociale (CVS), le projet personnalisé, etc. Les résidences disposent de l'ensemble des documents relatifs à la loi du 2 janvier 2002.

³ Source : INSEE 2018

⁴ Source : INSEE 2018

⁵ Toutes tranches d'âges confondues

Si l'accent est mis sur la priorité des usagers, la loi a aussi pour vocation de faire évoluer le fonctionnement de la structure en instaurant notamment l'évaluation, le suivi des prestations et le renforcement du contrôle.

- **La participation des usagers**

La participation des usagers est indispensable quelle que soit la place occupée, elle permet :

- Pour le résident : une valorisation personnelle, une affirmation et une confiance en soi, une révélation de potentialités insoupçonnées, une meilleure prise en compte de ses attentes et de ses besoins et donc une meilleure adéquation entre les objectifs et les actions mises en place.

- Pour la famille et les proches : une plus grande visibilité sur le projet personnalisé du résident, une plus grande implication, un renforcement du lien avec l'établissement ou le service, une différenciation entre protection et surprotection.

- Pour les professionnels : une interrogation sur les pratiques, une remobilisation des équipes et une formalisation des procédures.

- Pour l'Association et les Administrateurs : la généralisation de modalités d'accueil dans les établissements, l'assurance de la cohérence du projet associatif, la continuité du projet personnalisé et l'implication des proches.

- **Les outils permettant la participation des usagers**

- **Le Conseil de Vie Sociale (CVS)**

Le Conseil de la Vie Sociale est un outil destiné à garantir les droits des usagers et leur participation au fonctionnement de l'établissement d'accueil. Le CVS est un lieu d'échange et d'expression sur toutes les questions intéressant le fonctionnement de l'établissement dans lequel est accueilli l'usager.

La composition du CVS est basée sur un quorum. Au minimum, il doit être composé de : 2 représentants des résidents, 1 représentant des familles, 1 représentant du personnel et le responsable de la résidence (qui a une voix consultative).

Les membres du CVS doivent se réunir au minimum 3 fois par année civile.

La situation sanitaire liée à la pandémie de COVID-19 a bouleversé le quotidien au sein des Résidences Autonomie. Même si les prestations ont été adaptées en fonction des besoins et attentes des résidents et de leurs proches, certains CVS n'ont pu avoir lieu du fait des difficultés pour se réunir et de l'absence de certains membres du CVS. En novembre 2021, les élections des membres du CVS ont eu lieu, et les réunions du CVS ont repris en décembre 2021.

- **Les enquêtes de satisfaction**

Afin d'évaluer la qualité du service perçue par le résident, sa famille ou le salarié, le Service Qualité utilise des enquêtes de satisfaction.

Ces enquêtes ont trait à tout ce qui touche de près ou de loin le vécu des résidents en rapport avec les prestations proposées au sein de la résidence.

Elles ont pour but de permettre aux destinataires de l'enquête de communiquer leurs appréciations, mais aussi d'exprimer leurs besoins et attentes.

Les enquêtes sont transmises chaque année aux résidents et tous les 2 ans au personnel, avec un modèle spécifique à chaque public cible.

Lors du précédent projet d'établissement, il était prévu de dispenser une enquête auprès des familles, en alternance avec celle auprès des professionnels. Les différents mouvements de personnel et la situation sanitaire n'ont pas permis de mettre en œuvre cette enquête. La diffusion de la première enquête auprès des familles est prévue début 2022.

○ **La gestion des réclamations**

La gestion des réclamations a pour objectif d'augmenter la satisfaction du résident, de son représentant légal, de ses proches ou du salarié, d'améliorer la relation avec chacun d'eux et de renforcer l'image de marque de la structure.

Chaque collaborateur doit assurer l'enregistrement et donc la traçabilité de toute réclamation (orale ou écrite) de la part d'un résident ou son représentant légal ou d'un salarié de Présence 30 - RAVI. Toutes les réclamations formulées font l'objet d'une réponse par les collaborateurs administratifs concernés et/ou la Direction Générale. L'outil du logiciel de gestion (suivi Atena) permet d'avoir une trace de toute information afférente au résident ou au salarié, et cela directement dans le dossier informatisé.

En l'absence de conciliation, plusieurs possibilités s'offrent au résident ou à son représentant légal :

- Se faire assister par une personne qualifiée choisie sur la liste départementale établie par le préfet du Département et le Président du Conseil Départemental. Cette liste est affichée au sein de chaque Résidence et incluse dans le livret d'accueil.
- Solliciter auprès du Responsable de la Résidence, le recours à un médiateur de la consommation.
- Faire appel à la médiation orchestrée par le défenseur des droits.

Quand la procédure amiable a échoué, le résident ou son représentant légal peut saisir les juridictions compétentes.

○ **Les contrôles qualité**

Afin de vérifier les conditions de vie et le ressenti des résidents, conformément à la démarche qualité entreprise depuis plusieurs années, des contrôles sont effectués au sein des résidences. Ils sont également nécessaires dans le cadre de la gestion des risques professionnels et de la politique handicap, ayant pour objectif de préserver la sécurité et la santé des salariés. Le résident et le personnel (y compris le responsable) ne sont pas prévenus des journées de contrôle qualité.

Un compte-rendu est rédigé. Un exemplaire est transmis au responsable de la résidence concernée, qui, après en avoir pris connaissance, l'archive dans le dossier du résident.

Le contrôle qualité permet de suivre la réalisation des prestations et par conséquent de déceler des éventuels dysfonctionnements. Dans ce cas, la mise en place d'actions correctives sera effective.

Lors de la rédaction du précédent projet d'établissement, il était prévu que ces contrôles soient planifiés tous les 2 ans (ou plus si nécessaire) et qu'ils soient assurés par le Chef du Pôle Etablissements et le Chef du Service Qualité et Ingénierie Sociale. Les mouvements de personnel (absence et départ du Chef du Pôle Etablissements et son non remplacement, absence et départ du Chef du Service Qualité et Ingénierie Sociale) et la situation sanitaire liée à la pandémie ont perturbé le rythme des contrôles qualité. Les contrôles qualités seront à nouveau organisés tous les 2 ans, par roulement, sur chaque résidence à compter de 2022. Deux collaborateurs du Service Qualité réaliseront ces contrôles.

- **Les évaluations et le projet d'établissement**

Deux évaluations (interne et externe) ont été réalisées en 2021, l'ensemble des personnes qui interagissent au sein ou aux côtés des Résidences Autonomie (Direction, Administrateurs, services du siège, résidents, familles, salariés et partenaires) a été sollicité afin d'obtenir leur point de vue concernant le fonctionnement et l'organisation. Il en est de même en ce qui concerne le projet d'établissement.

- **La personnalisation des prestations**

L'ensemble des professionnels de l'Association Présence 30 RAVI est attentif aux besoins et attentes des résidents, de leurs représentants légaux et de leurs proches. Les prestations proposées et l'accompagnement dispensé sont adaptés en fonction de ces besoins et attentes. Même si tous les projets personnalisés n'ont pu être formalisés, du fait des différents mouvements de personnel au sein de l'équipe des responsables et de la conjoncture sanitaire, l'accompagnement est adapté à chaque résident.

Les professionnels présents aux côtés des résidents au quotidien sont attentifs à leur attitude, à leurs demandes, etc. et mettent tout en œuvre pour respecter leurs souhaits, dans le respect des procédures et protocoles mis en place qui permettent de garantir les droits et la sécurité des résidents.

Partie 4 : La nature de l'offre de service et son organisation

1. La nature de l'offre de service

Les Résidences Autonomie sont implantées au cœur des villages et permettent une grande souplesse d'accueil qui se décline selon trois possibilités :

- Le séjour permanent : la personne est locataire de son logement et l'aménage à sa guise tout en ayant accès aux différents services de la résidence.
- Le séjour temporaire : le service est utilisé pour quelques jours ou plusieurs semaines pour les personnes souhaitant prendre du repos.
- La prestation à la journée : selon le rythme de chacun, elle permet de faire des rencontres et de se divertir.

Les logements sont adaptés à la dépendance des personnes âgées : accessibilité en fauteuil roulant, équipements sécurisés (cuisine, salle d'eau et WC), téléassistance, etc. Ils permettent de préserver l'intimité des personnes, tout en favorisant les relations interpersonnelles (espaces de rencontres, lieux de passage, ouvertures sur l'extérieur, accueil cantine scolaire, etc.).

Les Résidences Autonomie ont pour vocation, selon un projet personnalisé, de promouvoir l'autonomie des résidents qui disposent d'un logement privatif, et bénéficient d'une offre de services adaptée au travers de différents projets : hôtelier, animation, accompagnement aux soins, qualité et gestion des risques. La diversité des prestations proposées est particulièrement recherchée par les résidents et leurs proches. Le travail des professionnels de la résidence s'articule autour des différents projets portés par la résidence mais aussi autour du projet personnalisé de chaque résident.

2. L'organisation de l'offre de service

- **Le projet hôtelier**

- **L'accueil et l'admission**

La qualité de l'accueil du nouveau résident et de sa famille conditionne l'adaptation progressive à ce nouvel environnement qu'est la résidence et la qualité de vie au quotidien dans son ensemble.

Connaître au mieux le résident dès son arrivée, faciliter les présentations aux autres résidents et aux professionnels. Prendre du temps, accompagner, ritualiser l'accueil, permettent de soutenir l'identité de chacun et de faciliter l'intégration.

Les professionnels des résidences doivent avoir une écoute attentive, apporter une aide adaptée et mesurée auprès de l'ensemble des interlocuteurs (résidents, familles, professionnels, etc.). Pour ceci le personnel doit être disponible, présent, efficace, attentif aux demandes exprimées, encore davantage à celles qui ne le sont pas et savoir orienter en fonction des demandes.

Pour favoriser l'accueil des différents interlocuteurs, les résidences sont joignables à tout moment et le personnel est présent en continu.

Afin de permettre le meilleur accueil possible, de nombreuses actions sont mises en place :

- Un site internet dédié à la présentation des Résidences Autonomie et de leur fonctionnement permet aux personnes qui le souhaitent de recueillir des renseignements souhaités (www.lesfamilialesdusud.fr).
- Les personnes qui souhaitent des renseignements sur les résidences sont accueillies, des rencontres avec le responsable et des visites peuvent être organisées sur simple demande.
- Une procédure d'admission et de nombreux outils (livret d'accueil, contrat de séjour, carte et un petit cadeau de bienvenue, etc.) sont formalisés et permettent de faciliter l'information et l'accueil du futur résident et de ses proches.
- Les professionnels des résidences sont à l'écoute et attentifs à l'ensemble des demandes, des concertations en équipe ont lieu si nécessaire.
- L'accueil est personnalisé avec un accompagnement individualisé (adaptation aux habitudes de vie, aux besoins et attentes) et des logements personnalisables (meubles et décoration selon les souhaits du résident). Les animaux sont acceptés.
- Le résident est libre d'aller et venir comme il le souhaite, dans le respect du règlement de fonctionnement des Résidences Autonomie. Il peut ainsi conserver sa vie sociale, participer aux actions portées par les communes et créer de nouvelles relations sociales au sein de la résidence.
- L'autonomie des résidents est préservée en fonction de leurs capacités.
- Le service hôtelier s'adapte aux besoins et aux souhaits des résidents.
- L'expression et la participation des résidents est toujours recherchée (CVS, enquêtes, échanges au quotidien, etc.).
- Les familles sont conviées lors des manifestations festives, si la situation sanitaire le permet.
- Les résidents peuvent accueillir les personnes de leur entourage et les professionnels médicaux et paramédicaux de leur choix.
- Des stagiaires sont accueillis régulièrement sur les différentes résidences et sont accompagnés tout au long de leur parcours.
- Les partenariats sont entretenus avec les professionnels du secteur afin de faciliter la prise en charge, l'accompagnement et l'orientation des résidents et des familles (Mairies, CCAS, Conseil Départemental, Professionnels médicaux ou paramédicaux, etc.).

Dans une recherche constante de l'amélioration de l'accueil, certains points restent à améliorer :

- Créer un trombinoscope de l'équipe pour aider les résidents et leurs proches à identifier les professionnels de la résidence par leur nom.
- Formaliser les projets personnalisés.
- Formaliser les partenariats avec les partenaires par la signature de conventions.
- Remplacer le mobilier vieillissant et effectuer des travaux de réfection des couloirs et des espaces de vie collective des résidences. Suite à la constitution de demandes de subventions en 2021 auprès de la CNSA et de la CNAV, l'Association Présence 30 RAVI a reçu un accord de financement de la CARSAT pour changer une partie du mobilier vieillissant et quelques petits travaux. Les aménagements ont été réalisés dans le premier semestre 2022.

○ Les prestations hôtelières

Au sein des Résidences Autonomie, l'hospitalité est la règle. Dans ces lieux de vie, alliant vie privée et vie collective, les professionnels des résidences œuvrent au quotidien pour faire cohabiter le climat et l'intimité du domicile, offrir les avantages et atténuer les désagréments d'un hébergement collectif. Les différents professionnels chargés de l'accueil et du service des résidents doivent tenir compte de ces objectifs et de ces nuances, en s'appropriant des compétences hôtelières adaptées à cette mission spécifique auprès des personnes âgées. Il s'agit d'être à l'écoute des besoins et attentes, de prendre en compte les désirs et les choix du résident et de respecter ses rythmes de vie liés à son grand âge ou à sa perte d'autonomie, tout en développant une convivialité mesurée et discrète.

⇒ **La Restauration et le service**

Dans la culture française, les repas tiennent une place importante dans la vie quotidienne, manger donne du plaisir et s'inscrit dans l'échange social. La qualité nutritionnelle et l'hygiène alimentaire doivent être pris en compte tout comme l'art culinaire, les usages de la table et tous les rites associés aux repas.

Au sein des Résidences Autonomie, les actions suivantes sont mises en place :

- Des repas équilibrés, validés par une diététicienne, soignés et savoureux sont confectionnés dans les résidences par les cuisiniers, salariés de l'Association Présence 30 RAVI, grâce à l'élaboration de plats traditionnels sur chaque site.
- Autant que possible les préférences et régimes alimentaires des résidents sont pris en compte. Une commission « menu », en présence des résidents est organisée sur les résidences de Verfeuil, d'Airargues et Lézan.
- Des repas à thème sont organisés chaque mois, les salariés sont invités.
- Les anniversaires sont fêtés.
- Le petit déjeuner dominical est amélioré par des viennoiseries.
- Le service des repas est organisé sur des horaires fixes (petit déjeuner : entre 7h30 et 9h, déjeuner : de 12h à 13h15 et dîner : de 19h à 19h30, pour des raisons médicales à partir de 18h).
- Une salle à manger conviviale climatisée permet d'accueillir les résidents mais aussi les familles et les amis, si la situation sanitaire le permet.
- Le plan de table est défini en fonction des affinités des résidents et des mesures sanitaires en vigueur.
- Les résidents en perte d'autonomie sont installés à table et une aide à la prise des repas peut être réalisée (pour couper les aliments, pour la prise du repas, etc.).
- Les repas sont servis dans la salle repas. Le déjeuner et le dîner sont servis à l'assiette. Du vin est proposé aux résidents pour accompagner ces repas (sauf sur la résidence de Lézan car certains résidents peuvent avoir des conduites addictives).
- En fonction des besoins et/ou de la situation sanitaire, le service peut être réalisé en chambre.
- Les menus sont affichés au quotidien et au mois au sein de chaque résidence et disponible sur le site internet www.lesfamilialesdusud.fr
- La cuisine répond à la réglementation en vigueur fixant les conditions d'hygiène applicables aux établissements de restauration collective à caractère social et un Plan de Maîtrise Sanitaire a été élaboré et est respecté.
- Le personnel de la cuisine a suivi une formation à la méthode HACCP.
- Des prélèvements de surface, de matériel, de repas du jour sont effectués une fois par mois par un laboratoire extérieur (Laboratoire Départemental du Gard).

Afin d'améliorer la qualité de prise en charge des résidents, certaines actions doivent être menées :

- La mise en place de commissions menu sur les résidences de Castillon, La Calmette et Saint Quentin.
- La poursuite de l'effort de présentation et de décoration des plats.

⇒ **Le linge**

La gestion du linge est comprise dans le contrat d'hébergement mais le résident reste libre de le confier ou non au personnel de la résidence. S'il le souhaite, il peut le faire entretenir par ses proches ou faire appel à un service externe. Avant de confier son linge, le résident ou ses proches doivent marquer les vêtements.

L'entretien du linge est réalisé par les agents polyvalents (ramassage, lavage, repassage et distribution). Le ramassage du linge sale a lieu quotidiennement et l'entretien se fait de manière collective. Le linge est rendu le jour même ou dans les 24 heures.

Les lits sont faits chaque jour et les draps changés en fonction d'un planning mensuel (et plus si nécessaire).

Des procédures formalisent la gestion du linge plat et celle du linge souillé ou contaminé.

⇒ ***L'hygiène des parties communes et des logements des résidents***

Le personnel de la résidence réalise le nettoyage et l'entretien des parties communes et des logements des résidents au quotidien. Les professionnels sont sensibilisés à une approche globale du nettoyage, au-delà du nécessaire entretien, au sens de la propreté, de l'hygiène bactériologique. L'accompagnement régulier des équipes et un suivi des nouveaux personnels par le responsable, par des réunions et notes de service, par la mise à disposition d'équipements et de produits performants ainsi que par un contrôle du responsable concernant l'entretien des chambres et lieux communs favorisent cette sensibilisation, qui doit être constamment poursuivie. Des plans de nettoyage et des fiches missions sont présentes dans toutes les zones qui le nécessitent afin que les consignes soient appliquées par tous.

Pour les logements des résidents, le personnel est sensibilisé afin de porter attention aux objets de l'environnement de chaque résident et de préserver le sens de l'esthétique propre à chacun, la place accordée à chaque chose, de respecter l'intimité de la personne dans son espace de vie privée.

La désinfection des chambres en l'absence du résident se fait une fois de façon complète après son départ, et une fois avant son retour. Le logement est aéré régulièrement pendant l'absence.

Les parties communes (bureaux, vestiaires, etc.) sont entretenues de manière hebdomadaire selon un planning. Le restaurant est entretenu après chaque repas. L'entretien périodique des parties extérieures à la structure, est réalisé par un jardinier.

La mise en place d'une fiche d'évaluation et la mise en place du protocole de bio nettoyage favoriseraient l'amélioration de l'hygiène des parties communes et des logements.

- **Le projet d'animation**

L'animation est très présente au sein des résidences, c'est avec les repas, les temps qui rythment la vie des résidents et qui permettent de préserver leur autonomie. Le projet d'animation de la résidence prend en compte les besoins et les désirs de chaque résident, les différences et le vécu singulier de chacun. Les aspirations individuelles des résidents sont au cœur des préoccupations du personnel. Chaque professionnel chargé de conduire le projet d'animation et les divers acteurs associés aux différentes activités proposées doivent prendre le temps d'une approche relationnelle, d'une attention portée à chaque personne, à ses demandes et besoins.

Les animations ont pour objectif d'assurer un cadre de vie convivial, de rompre avec l'isolement social et de lutter contre la perte d'autonomie des résidents.

- **Les animations proposées**

Un programme d'activités mensuel (Annexe 3) est proposé et affiché au sein de chaque résidence, le nombre d'activités peut varier de 1 à plusieurs par jour. Elles peuvent avoir un caractère récurrent ou au contraire plus exceptionnel, à certains moments plus propices des saisons ou de l'année. Le planning des animations est aussi disponible sur le site internet www.lesfamilialesdusud.fr.

Des intervenants extérieurs et des partenaires institutionnels se trouvent régulièrement associés à certaines activités.

Les ateliers mis en place sont nombreux et peuvent être soit proposés par le personnel de la résidence (jeux de société, ateliers culinaires, activités manuelles, etc.), soit animés par des intervenants externes partenaires :

- Dans le cadre des actions financées par la Conférence des Financeurs de la Prévention de la Perte d'Autonomie du Gard, l'Association Siel Bleu intervient à la résidence tous les quinze jours pour des Ateliers Equilibre et un intervenant bien-être vient proposer au même rythme des ateliers de réflexologie ou des massages AMMA. De même, un atelier écriture « J'écris donc je suis » et un atelier d'expression corporelle (chant, danse, mime, musique, poésie, etc.) sont également proposés deux fois par mois ainsi que des Ateliers Jardinage Thérapeutique de mi-mars à début décembre.
- D'autres animations viennent compléter ce programme comme les ateliers gym douce animés par Siel Bleu, la lecture hebdomadaire ou encore les jeux de mémoire.
- Des animations spécifiques sont organisées autour de la « semaine bleue » (valorisation de la place des aînés dans la vie sociale), ainsi que des animations musicales.

Les fêtes calendaires sont marquées par des repas ou animations spécifiques. Les anniversaires sont fêtés chaque mois lors d'un repas à thème ou d'un suivi d'une animation musicale l'après-midi. Le goûter peut également être fêté un autre jour en accord avec le résident dans le cas d'une animation programmée à l'avance avec des intervenants extérieurs. Les proches sont invités à participer au goûter et à l'animation.

Des sorties sont également programmées et les résidents sont invités à participer aux animations proposées par la Mairie : repas des seniors, après-midi à thème, etc. Des activités intergénérationnelles et inter-résidences peuvent aussi être organisées. Pour les animations plus particulières, un affichage spécifique est réalisé.

Concernant la participation à la vie citoyenne, les journaux sont mis quotidiennement à disposition des résidents et, en période d'élection, un accompagnement pour aller voter est possible.

Des boîtes prévention ont été installées dans chaque logement (pavé numérique, chemin lumineux, objets connectés, etc.), elles permettent à la fois d'améliorer la sécurité des résidents mais aussi de rompre l'isolement avec l'entourage familial.

La conjoncture sanitaire de ces dernières années, n'a pas favorisé l'organisation et la mise en place de sorties. Certaines animations ont, elles aussi, été suspendues afin de garantir la sécurité de tous. Dès que la situation sanitaire le permettra, il faudra proposer davantage de sorties afin de répondre aux attentes des résidents.

- **Les moyens mis en œuvre concernant l'animation**

La gestion des animations est assurée par le responsable de résidence, son binôme ou le responsable adjoint. Chaque résidence bénéficie d'une enveloppe financière dédiée aux animations. Le Service Qualité, en collaboration avec les responsables des résidences, constitue et dépose des dossiers de demande de subvention auprès notamment du Conseil Départemental afin d'obtenir des financements pour certaines animations.

Certains professionnels des résidences sont impliqués dans la réalisation de diverses activités. Des intervenants extérieurs et des partenaires institutionnels se trouvent eux aussi régulièrement associés à certaines d'entre elles. Les résidences sont décorées en fonction des fêtes calendaires. Des petits cadeaux sont offerts aux résidents lors de leur anniversaire mais aussi à d'autres occasions comme Noël par exemple.

Afin d'associer d'avantage les familles et proches des résidents qu'ils le souhaitent aux animations, une enquête de satisfaction sera réalisée en 2022.

- **Le projet d'accompagnement du résident**

Le projet d'accompagnement aux soins des Résidences Autonomie, qui sont des structures non médicalisées, s'articule autour de deux objectifs généraux :

- Respecter la dignité du résident et maintenir son autonomie.
- Parvenir à une organisation fiable et efficace pour mener à bien notre mission.

- **Le respect de la dignité du résident et le maintien de son autonomie**

Les professionnels des Résidences Autonomie s'engagent à mettre en place les actions suivantes pour :

⇒ ***Donner la possibilité aux résidents de s'alimenter le plus normalement possible :***

- Validation des repas par une diététicienne.
- Evaluation des besoins et des risques des résidents et adaptation des repas si besoin : haché, mixé, eau gélifiée, etc.
- Lors de prescription de régimes stricts, échanges avec le Médecin traitant et le résident concernant l'utilité, l'adaptation, etc. des repas.
- Prise en compte des goûts et du désintérêt pour certains aliments.
- Commission « menu » organisée sur Aimargues et Verfeuil afin de prendre en compte les souhaits et attentes des résidents.

- Ambiance conviviale à table favorisée en préservant les affinités, tout en respectant les protocoles sanitaires lorsque la situation le nécessite.
- Aide à la prise de repas pour les résidents en perte d'autonomie.
- Deux services différenciés sont réalisés selon l'autonomie des personnes.
- Possibilité de prendre un plateau repas en chambre selon les besoins du résident.
- Stimulation des résidents à l'hydratation et à la prise de collation.

La mise en place de commissions « menu » sur les résidences de Castillon, La Calmette, Lézan et Saint Quentin reste à prévoir.

⇒ ***Solliciter et encourager l'autonomie restante des résidents au niveau locomoteur :***

- Evaluation des besoins des résidents, et proposer des aides adaptées : donner le bras, prévoir des fauteuils roulants, etc. Si besoin réadapter les aides.
- Appréciation de l'impact des aides mises en place sur l'état du résident : satisfaction, souffrance, fatigue, etc.
- Incitation et stimulation par l'équipe à participer aux actes de la vie quotidienne.
- Installation de Box prévention domotique dans chaque logement (pavé numérique, chemin lumineux, objets connectés, etc.).

⇒ ***Maintenir le plus longtemps possible le résident continent ou l'aider à pallier au mieux ses problèmes d'incontinence :***

- Evaluation des besoins des résidents et mettre en place une prise en charge adaptée : accompagner les résidents aux WC, leur proposer des protections adaptées.
- Assurer correctement la distribution des protections.
- Accompagnement régulier (sur demande) des résidents la nuit afin de limiter le risque de chute.
- Mise en place d'une chaise percée à proximité du lit si nécessaire.

⇒ ***Respecter la personne dans l'attitude au quotidien :***

- Avoir une attitude bienveillante, bientraitante : écouter, parler posément, etc.
- Aborder les situations difficiles en réunion afin d'échanger avec les autres professionnels et de ne pas dévier de l'attitude bienveillante.
- Signaler au responsable toute attitude non respectueuse réelle ou ressentie de la part d'un salarié ou d'un résident.
- Prévenir et solliciter les familles pour l'accompagnement des résidents lors de rendez-vous extérieurs.
- Formaliser certains recueils de vie et mise en œuvre associée d'une partie des projets personnalisés.

Même si les besoins et attentes des résidents sont pris en compte, la formalisation de l'ensemble des projets personnalisés n'a pas été totalement réalisée. Début 2022, la procédure projet personnalisé et l'ensemble des documents associés à cette dernière ont été revus. Leur formalisation et la mise en place d'une évaluation annuelle son en cours de mise en place.

⇒ ***Eviter la douleur et respecter la dignité de la personne jusqu'au dernier jour dans la résidence, jusqu'à son décès :***

- Transmission de informations aux Médecins.
- Mise en place de massages relationnels et de séances de sophrologie.
- Mise à disposition d'espaces snoezelen sur les résidences d'Aimargues et de Castillon.

- Développement de l'écoute et observation constante du résident en fin de vie.
- Recueil de toutes les informations utiles qui émanent des proches, des intervenants extérieurs, de la personne de confiance, et surtout du résident lui-même.
- Aborder le sujet de la mort dès l'arrivée du résident dans l'établissement et recueillir rapidement des informations (via notamment le recueil de vie) et savoir comment il se positionne par rapport à la question de la mort (via le formulaire des directives anticipées mais aussi lors d'échanges avec le résident).
- Parler de la mort au sein de l'établissement qui ne doit pas être un sujet tabou.
- Formalisation de la procédure Décès.
- Un recueil des condoléances peut être mis en place en fonction des souhaits des résidents et des cartes de condoléances sont tenues à la disposition de tous.
- Lors des obsèques, une gerbe peut être déposée et le responsable de la résidence peut y participer.
- Des réunions avec le personnel de la résidence peuvent être organisées en fonction des demandes et besoins (notamment lors d'accompagnements difficiles vers la fin de vie).

En ce qui concerne la gestion des douleurs, la création d'un espace Snoezelen sur la résidence de Lézan est à l'étude.

Le renouvellement de la formation « fin de vie » pour les professionnels et l'intervention d'un psychologue lors de situations difficiles de fin de vie serait un plus pour l'accompagnement du personnel et donc celui des résidents et de leur famille.

- **Parvenir à une organisation fiable et efficace**

Il est indispensable de :

⇒ **Connaître les rôles et missions du corps médical et paramédical :**

- Un dossier ou classeur médical, conservé dans le local médical, est mis en place à l'entrée de chaque résident.
- Un lien permanent est réalisé entre les professionnels médicaux et paramédicaux et les résidents et leurs familles. Ce lien est assuré par le responsable de résidence, son binôme ou la responsable adjointe.
- Un dossier administratif est instruit dès l'arrivée du résident dans l'établissement afin de recueillir rapidement les directives anticipées de celui-ci.

⇒ **Mettre en relation tous les professionnels qui interviennent autour du résident :**

- Connaissance de tous les intervenants, choisis par les résidents, et leurs actions : Kiné, Médecins, Dentistes, etc., et s'assurer qu'ils respectent les principes de fonctionnement et les valeurs de la structure.
- Transmissions d'informations aux professionnels médicaux ou paramédicaux afin que la prise en charge du résident soit adaptée (par exemple mise en place de matériel).

Des conventions de partenariat doivent être mises en place avec les différents professionnels qui interviennent auprès des résidents. Ces conventions vont permettre aux professionnels extérieurs de connaître l'organisation mise en place sur la résidence mais aussi de clarifier les rôles et missions de chacun (comme l'importance de la mise à jour du dossier médical par les médecins par exemple).

- **Le projet qualité et gestion des risques**

- **La situation actuelle**

Depuis 2010, l'établissement a mis en œuvre une démarche qualité. Le Service Qualité est garant de la démarche qualité et de l'application de la loi 2002-2. Il établit notamment les protocoles et procédures nécessaires au bon fonctionnement et à l'interactivité des différents services, élabore les tableaux de bord de suivi et d'évaluation, identifie et analyse les besoins des personnes, du marché et de l'environnement.

Il pilote la Gestion des Risques par la mise en place d'outils spécifiques (fiches de signalement, Document Unique d'Evaluation des Risques Professionnels, etc.) visant à répertorier, analyser, hiérarchiser et minimiser les risques liés au secteur afin de préserver la sécurité et la santé de ses salariés ainsi que celle des usagers de l'Association.

Il contribue au développement des services existants et à la création de nouveaux services.

Enfin il assure également la partie communication : proposer des outils de communication interne et externe, participer aux manifestations extérieures en favorisant les échanges avec les partenaires, rédiger des articles de presse, animer les sites Internet, etc.

La situation sanitaire des deux dernières années, liée à la pandémie de COVID-19 et les différents mouvements de personnel au sein du Service Qualité mais aussi au sein de l'équipe des responsables des résidences ont perturbé le bon déroulement du projet qualité. Malgré cela, une évaluation interne a été réalisée sur le premier semestre 2021, une évaluation externe sur le deuxième semestre 2021 et des réunions du comité de suivi de la démarche qualité ont été mises en place en 2021. Les membres de ce comité se réunissent au minimum trois fois par an. Ils assurent le suivi d'un plan global d'actions qui regroupe les actions à mettre en œuvre repérées lors des deux dernières évaluations et celles inscrites dans le projet d'établissement.

Le projet qualité et gestion des risques (2022-2026) s'articule autour de plusieurs axes.

- **Les axes du projet qualité et gestion des risques**

⇒ ***Poursuivre la démarche qualité***

La démarche d'amélioration continue de la qualité doit se poursuivre conformément aux Recommandations de Bonnes Pratiques Professionnelles. Les délais des évaluations sont respectés et les réunions du comité de suivi de la démarche qualité permettent de vérifier l'application et l'efficacité des actions mises en œuvre.

La gestion documentaire est réalisée, des outils de travail sont modifiés ou créés, en fonction des besoins et attentes, puis validés et archivés. Un travail de mise à jour des procédures, protocoles et documents liés, qui a été impulsé depuis fin 2021, doit se poursuivre.

Une enquête de satisfaction est réalisée chaque année auprès des résidents et tous les deux ans auprès des salariés. A partir de 2022, la satisfaction des familles des résidents sera évaluée tous les deux ans.

Des contrôles qualité devaient être réalisés tous les deux ans au sein de chaque résidence mais cela n'a pas été le cas. La reprise de ces derniers est prévue pour 2022.

Même si de nouveaux outils de communication sont à disposition de tous (dépliants, site internet, affichage, etc.), un effort d'information et de communication, concernant la démarche qualité, doit être poursuivi auprès du personnel, des résidents et des familles (lors des CVS, des réunions du personnel, etc.).

⇒ ***Poursuivre la politique de gestion des risques***

Une politique de gestion des risques permet l'application d'un programme efficace avec pour objectifs d'améliorer la sécurité et la qualité de la prise en charge de l'utilisateur et de tendre vers de meilleures conditions de travail pour le salarié.

La démarche de gestion des risques consiste en l'évaluation et l'anticipation des risques, ainsi qu'à la mise en place d'un système de surveillance et de collecte systématique des données pour déclencher les alertes.

Elle est étroitement liée à la démarche qualité : transversale, organisation structurée, implication de l'ensemble du personnel, utilisation de méthodes et d'outils spécifiques comme la mise en œuvre d'actions d'évaluation et d'audits, l'évaluation des pratiques professionnelles, l'utilisation d'outils de recueil et d'analyse.

Depuis plusieurs années, le document unique d'évaluation des risques professionnel est mis à jour au minimum chaque année et un plan d'actions est établi.

Les équipes ont été sensibilisées, il y a quelques années, à l'utilisation de la Fiche de Signalement d'Événements Indésirables (FSEI). Une nouvelle information devra être réalisée.

Les classeurs sécurité incendie ont été revus et uniformisés sur l'ensemble des résidences. Les responsables doivent veiller à sa mise à jour. Les fiches de données de sécurité ont été mises à jour.

La mise à jour des plans de maîtrise sanitaire est demandée chaque année aux responsables de résidences.

Le renouvellement des formations concernant la sécurité incendie, Santé Sécurité au Travail, HACCP, Habilitation Electrique, etc. a été perturbé par la crise sanitaire. De nouvelles sessions sont prévues en 2022.

⇒ ***Poursuivre l'amélioration de la qualité de vie et la prise en charge des résidents***

La structure souhaite poursuivre le développement des actions permettant d'améliorer la qualité de vie du résident et sa prise en charge. Il s'agit de mieux connaître les besoins et attentes des usagers pour y apporter des réponses structurées.

Les différentes actions menées dans le cadre de la démarche qualité permettent de recueillir l'avis des résidents et de leurs familles et ainsi d'améliorer la qualité de vie et de prise en charge des résidents.

Au quotidien, les professionnels des résidences sont à l'écoute des besoins et attentes des résidents. En fonction, leur prise en charge est adaptée mais de nombreuses actions prévues lors de la rédaction du précédent projet d'établissement n'ont pas été réalisées ou l'ont été que partiellement. Par manque de financement, la formation sur la bientraitance n'a pas été dispensée.

Certaines actions doivent donc être mises en place :

- Formaliser les projets personnalisés.
- Assurer le suivi des projets personnalisés (au minimum tous les ans).
- Proposer plus d'activités à l'extérieur de l'établissement.
- Formaliser des conventions avec des partenaires extérieurs.

3. L'encrage des activités dans le territoire : partenariats et ouverture

Les différents partenaires ont été regroupés dans un tableau récapitulatif (annexe 4). Ce dernier permet d'avoir une vision globale et d'identifier rapidement :

- Le partenaire.
- Le types de partenariat (obligatoire ou non).
- Son implantation (locale, départementale, nationale).
- Les engagements du partenaire.
- Les engagements des résidences.
- La formalisation du partenariat.
- La nature des relations (réunion, informelle, financier, etc.).
- Les atouts pour la structure.

Partie 5 : Les principes d'intervention

1. Les sources des principes d'intervention

- **Les Recommandations de Bonnes Pratiques Professionnelles de l'Agence Nationale de l'Evaluation et de la qualité des établissements et Services sociaux et Médico-sociaux (ANESM)**

Les Recommandations de Bonnes Pratiques Professionnelles (RBPP) se situent à l'interface d'une logique d'évaluation et d'une logique d'amélioration continue de la qualité, dans le droit fil des principes de la loi du 2 janvier 2002.

Elles s'inscrivent au sein de 7 programmes :

- Les fondamentaux,
- L'expression et la participation,
- Les points de vigilance, la prévention des risques,
- Le soutien aux professionnels,
- Les relations avec l'environnement,
- Les relations avec la famille et les proches,
- La qualité de vie.

La bientraitance est le fondement de toutes les autres bonnes pratiques professionnelles, ce qui fait de cette recommandation une « recommandation-cadre ».

L'objectif de la recommandation de l'ANESM est de contribuer à la définition des principes fondamentaux de la bientraitance afin d'éclairer à la fois la pratique quotidienne des professionnels et la culture de l'établissement.

De cette approche découlent 5 fondamentaux de la bientraitance :

- Une culture du respect de la personne et de son histoire, de sa dignité et de sa singularité,
- Une manière d'être des professionnels au-delà d'une série d'actes,
- Une valorisation de l'expression des usagers,
- Un aller-retour permanent entre penser et agir,
- Une démarche continue d'adaptation à une situation donnée.

L'ensemble du personnel des Résidences Autonomie a été sensibilisé sur la bientraitance il y a quelques années. Une nouvelle sensibilisation est à prévoir.

- **Les référentiels métiers**

Les acteurs du territoire sont aujourd'hui confrontés à un vieillissement croissant de la population et à des exigences de plus en plus fortes des personnes âgées handicapées et de leurs familles dans la prise en charge des besoins. Ce contexte nécessite une optimisation de la coordination des différents intervenants.

Afin d'optimiser le bon fonctionnement de la Fédération Présence 30, les activités suivantes sont mises en œuvre :

⇒ **Définition et mise en œuvre du projet d'établissement :**

- Définir des orientations stratégiques en fonction des publics accueillis et des moyens disponibles (personnel, architecture des lieux, etc.).
- Formaliser et mettre en œuvre le projet institutionnel.

- Mettre en place une démarche qualité pour la prise en charge des usagers.
- Piloter sa mise en œuvre en liaison avec l'équipe pluridisciplinaire.

⇒ **Gestion et animation des ressources humaines :**

- Identifier les besoins en compétences.
- Définir le profil des postes d'encadrement et participer à la définition des profils des autres salariés.
- Recruter des professionnels aux compétences très diverses, réaliser les démarches administratives et la paie.
- Établir le plan de formation annuel, superviser sa mise en œuvre.
- Réaliser l'évaluation annuelle du personnel.
- Animer une équipe pluridisciplinaire.
- Gérer les conflits (entre salariés, entre salariés et usagers).
- Gérer les Instances Représentatives du Personnel (IRP).

⇒ **Gestion administrative, budgétaire et financière de l'établissement :**

- Préparer et suivre le budget, la comptabilité.
- Négocier avec les tutelles les tarifications et les budgets.
- Évaluer et actualiser si nécessaire la convention signée avec le Conseil Départemental.
- Monter des dossiers de financement.
- Effectuer l'admission administrative des résidents.
- Etablir les factures et veiller au recouvrement de celles-ci.

⇒ **Organisation du fonctionnement de la structure :**

- Organiser le travail des professionnels.
- Contribuer à la définition des procédures de travail.
- Participer à la définition et à l'évaluation des procédures qualité.
- Répartir et coordonner les activités.
- Élaborer les plannings.

⇒ **Gestion de la logistique et de l'informatique :**

- Procéder aux achats d'équipement, d'aménagement et de fonctionnement.
- Assurer le suivi des contrats de maintenance.
- Assurer le suivi des stocks.
- Réaliser des travaux d'entretien.

⇒ **Développement :**

- Répondre aux demandes d'informations et de renseignements.
- Concevoir les outils de promotion de la structure : flyers, site Internet, présence sur les réseaux sociaux, etc.
- Promouvoir la structure auprès de cibles externes : rencontres partenaires, présentation des structures, référencement, etc.

⇒ **Participation aux instances :**

- Convoquer, préparer et animer les séances avec l'ensemble des IRP.
- Convoquer, préparer et animer le Conseil de Vie Sociale, Conseils d'Administration, Assemblées Générales.
- Proposer les orientations aux membres du Conseil d'Administration.

⇒ **Relations avec les partenaires extérieurs :**

- Négocier et signer des conventions avec les établissements hospitaliers, les cliniques et avec certaines Associations spécialisées (dans la maladie d'Alzheimer, par exemple).
- Participer aux réunions avec les partenaires locaux comme par exemple avec les MAIA (Méthode d'Action pour l'Intégration des services d'aide et de soins dans le champ de l'Autonomie).

⇒ **Relations avec les familles et suivi individuel des personnes :**

- Recevoir et accueillir les personnes âgées et leurs familles.
- Évaluer les besoins individuels des personnes, en concertation avec les équipes.

⇒ **Activités en lien avec le fonctionnement interne :**

- Suivre les évolutions législatives et réglementaires.
- Organiser une veille juridique, sanitaire et sociale.
- Encadrer les stagiaires, superviser les rapports de stage.

⇒ **Activités liées à l'environnement local :**

- Développer les relations et les échanges avec les partenaires.
- Participer, le cas échéant, au développement d'un réseau de santé gérontologique territorial.

• **Les valeurs de l'organisme gestionnaire**

La Fédération Présence 30 propose des réflexions et actions visant à répondre aux besoins des Gardois dans le secteur des Services A la Personne. La fédération gère également des Etablissement d'Accueil du Jeune Enfant et encadre des jeunes, qui résident dans les Quartiers Prioritaires de la Politique de la Ville, dans le cadre de chantiers d'insertion et éducatifs.

Les orientations suivantes ont donc été définies et validées par le Conseil d'Administration pour l'ensemble des Associations adhérentes dont Présence 30 - RAVI :

⇒ Garantir un service de qualité :

- En proposant des services de proximité : permettre à la personne de rester à domicile, diversifier les prestations pour offrir du choix, offrir des services équitables sur tout le territoire.
- En développant du lien social : rompre l'isolement des personnes, assurer la participation de la personne à son projet, mobiliser les solidarités de proximité.
- En conduisant une démarche de qualité : mettre la personne aidée au cœur du dispositif, s'adapter à l'évolution des besoins de la personne, structurer sa démarche de service.

⇒ Participer au développement de l'emploi dans le secteur des Services A la Personne, à sa professionnalisation ainsi qu'à la valorisation du métier de l'Aide à Domicile.

⇒ Être un outil de développement économique au service des élus.

⇒ Prendre un engagement fort de démarche d'amélioration continue de la qualité des activités et des prestations en engageant une évaluation interne de ses activités et services alors que la loi l'en dispense.

Pour répondre à ses missions, la Fédération Présence 30 s'engage à :

⇒ Accompagner en favorisant la promotion de l'autonomie, la qualité de vie, la santé et la participation sociale.

⇒ Personnaliser l'accompagnement : évaluation individuelle des besoins exprimés, des latents, en y associant la personne, coordination entre tous les intervenants, dans le respect des règles déontologiques du secteur et selon les principes fondamentaux (attitude de respect, intervention individualisée et dans une relation triangulaire : usager, intervenant, référent représentant l'Association).

⇒ Garantir les droits et la participation des usagers : charte des droits et libertés de la personne accueillie, charte des droits et des libertés de la personne âgée en situation de handicap ou de dépendance, charte de l'Association, enquêtes de satisfaction, contrôles qualité, cahier de liaison, professionnalisation et qualité des services.

⇒ Protéger et prévenir des risques inhérents à la situation de vulnérabilité des usagers.

2. Méthodologie et acteurs du projet

• Modalités d'élaboration et de formalisation du projet d'établissement

L'élaboration du projet d'établissement a été réalisée dans le cadre d'une démarche participative en associant l'ensemble des personnes qui interagissent auprès des résidences. Le Président de l'Association, les Administrateurs, les collaborateurs des services du siège social, les responsables et le personnel des résidences, les résidents, leur famille et les partenaires ont été informés et/ou sollicités.

Ce projet s'appuie aussi sur les retours des évaluations réalisées en 2021 (interne et externe), sur le précédent projet d'établissement et sur le cadre réglementaire définissant le cadre des prestations délivrées par les Résidences Autonomies.

La méthodologie suivante a été mise en place :

⇒ Création du Comité de Pilotage : Composé des responsables des Résidences Autonomie et de deux membres du service qualité, rédacteurs du présent projet (1^{ère} réunion le 5/10/2021).

⇒ Réalisation d'un diagnostic en lien avec l'évaluation interne et état des lieux concernant le plan d'actions du projet d'établissement 2017-2021, des besoins et des attentes des différents interlocuteurs par le comité de pilotage le 5 octobre 2021.

⇒ Information et sollicitation des différents acteurs du projet d'établissement :

- Transmission aux responsables des résidences du plan d'actions mis à jour : afin qu'ils fassent un nouvel état des lieux des besoins sur chacune des résidences afin d'ajouter éventuellement des actions.
- Information des Administrateurs lors du Conseil d'Administration de la réécriture du projet d'établissement (décembre 2021).

- Information et sollicitation des membres des CVS de chacune des résidences pour recueillir leurs avis, besoins et observations. Les nouveaux membres élus du CVS ont été informés avec l'ordre du jour du CVS en amont de la première réunion des CVS (décembre 2021).
- Information et sollicitation du personnel des résidences, des familles et des partenaires (CCAS/Mairie) : envoi d'un courrier et/ou mail d'information, affichage d'une note d'information à destination des autres partenaires (le lendemain du premier CVS – décembre 2021).
- Retour des différents interlocuteurs pour le 31 décembre 2021.

⇒ Mise à jour des orientations stratégiques, missions et objectifs et rédaction des différents volets du projet d'établissement.

⇒ Organisation de différentes réunions du Comité de Pilotage pour co-construction du projet d'établissement 2022-2026 et du plan d'actions (annexe 5).

⇒ Finalisation du projet d'établissement.

⇒ Consultation des Conseils de Vie Sociale de chaque résidence et des Instances Représentatives du Personnel.

⇒ Consultation du Conseil d'Administration pour validation du projet d'établissement.

⇒ Réunions 3 fois par an du comité de suivi de la démarche qualité de Présence 30 - RAVI, dont la composition est la suivante : le Président, le Directeur Général, un Administrateur RAVI, deux collaborateurs du service qualité, les responsables de résidence, le responsable adjoint, un agent polyvalent élu.

- **Objectifs de la conduite de l'action**

Les objectifs de la conduite de l'action sont les suivants :

⇒ Déterminer de manière méthodique et rigoureuse les besoins réels de l'établissement, en fonction du niveau de réflexion préalable et de l'état d'avancée des travaux déjà engagés, à l'aide du référentiel d'évaluation.

⇒ Réfléchir aux enjeux sociaux, institutionnels et humains du projet de vie et à ses effets au quotidien.

⇒ Intégrer le contexte réglementaire dans lequel s'inscrivent les notions et les enjeux actuels du projet institutionnel.

⇒ Aboutir à la présentation rédigée du projet d'établissement.

Partie 6 : Les professionnels et compétences mobilisées

1. Les compétences et les qualifications mobilisées

Afin de garantir le fonctionnement de Présence 30 RAVI, le personnel du siège social travaille en étroite collaboration avec celui des six résidences.

• Le personnel du siège social

Le Siège Social de l'Association est situé à Nîmes, où se trouvent la Direction, confiée à Monsieur Gérard RATIER, les Cadres chargés de la coordination des activités, et les différents services administratifs du Réseau :

⇒ **Le Centre de Relation Clients, Salariés, Partenaires** : Répond aux demandes d'informations et de renseignements téléphoniques, gère le courrier, assure le suivi des accords d'urgence et des premières demandes d'interventions des public actifs.

⇒ **Le Service des Ressources Humaines et de la Formation** : Assure la gestion du personnel, prépare et participe aux réunions des Instances Représentatives du Personnel et assure le suivi de la Politique Handicap.

⇒ **Le Service Qualité, Ingénierie Sociale** : Met en œuvre la Démarche Qualité (loi 2002-2, loi ASV, gestion documentaire, indicateurs, enquêtes, contrôles, évaluations, etc.), pilote la Gestion des Risques, développe de nouveaux projets, établit des dossiers de demande de subvention, gère les outils de communication (sites internet, réseaux sociaux, flyers, etc.) et contribue au développement des services.

⇒ **Le Service Paie Facturation** : Effectue la paie des salariés et la facturation des usagers et des financeurs.

⇒ **Le Service Comptabilité et Reporting financier** : Paie les factures des fournisseurs, traite les commandes, effectue les opérations diverses de gestion bancaire et comptable, assure le suivi de la trésorerie et des budgets.

⇒ **Le Service d'Analyse des Données** : Supervise les outils statistiques, participe à l'élaboration des budgets, tableaux de bord, etc.

⇒ **Le Service Informatique et Logistique** : A en charge l'évolution, la maintenance, la sécurité des systèmes informatiques et de téléphonie. Gère la maintenance des locaux et des fournitures, le parc automobile et est en relation avec les différents assureurs et fournisseurs.

⇒ **Le Service de Téléassistance / Prévention Domotique** : Assure l'accueil téléphonique et physique spécifique au service, développe et effectue un suivi des partenariats, assure la mise en place, la maintenance du matériel ainsi que le suivi des abonnements et des stocks.

• Le personnel des Résidences Autonomie

Pour un fonctionnement optimal, une répartition rationnelle des tâches est réalisée en fonction des besoins de chaque structure et des compétences de chacun.

Même s'il est demandé une certaine polyvalence à chaque membre du personnel, 4 types de postes sont clairement définis dans ces Résidences Autonomies :

- Responsable de la résidence
- Responsable adjoint de la résidence
- Agent Polyvalent
- Cuisinier

Personnel en ETP au 31 mai 2022							
	Aimargues	Castillon	La Calmette	Lézan	St Quentin	Verfeuil	Total Résidences
Responsable de Résidence	1	1	1	1	1	1	6
Responsable adjoint	0	0	0	0	0	0	0
Agents polyvalents	7,53	6,98	7,43	7,51	8,81	8,19	46,45
Cuisinier	0	1	0	0,9	1	0,7	3,6
TOTAL	8,53	8,98	8,43	9,41	10,81	9,89	56,05

⇒ **Le Responsable de la résidence** : Il assure, avec le soutien des services supports du siège social, la gestion globale de la résidence (ensemble des activités internes ou externes de la structure) et gère une équipe d'une dizaine de salariés (réalise notamment le recrutement et les Entretiens Annuels d'Evaluation). Il coordonne l'accompagnement des résidents dans les activités de la vie quotidienne, il est chargé de l'organisation de l'animation.

⇒ **Le Responsable Adjoint de la résidence** : Il assure en l'absence du Responsable, l'ensemble des tâches quotidiennes garantissant le bon fonctionnement de la résidence.

⇒ **Les Agents Polyvalents** : Ils réalisent les tâches quotidiennes nécessaires au bon fonctionnement de la structure et accompagnent le résident en fonction de ses besoins (aide au lever, à la toilette, aux repas, aux déplacements à l'intérieur et à l'extérieur de la résidence, au coucher).

⇒ **Les Cuisiniers** : Ils élaborent dans chaque résidence les repas (de qualité et diversifiés) pour les résidents en respectant les règles d'hygiène et de sécurité alimentaire et gèrent les commandes de produits alimentaires, après conseil du diététicien (service externalisé).

2. Les fonctions et l'organigramme

• Les fonctions

Les fiches de poste sont un outil de communication décrivant les éléments fondamentaux d'une situation professionnelle. En tenant compte de l'environnement de travail et des missions confiées aux salariés, le poste tel qu'il est tenu par ce dernier est décrit dans sa fiche de poste.

Les fiches de postes du personnel des résidences sont disponibles en annexe 6.

- **L'organigramme**

L'organigramme, regroupant l'ensemble des professionnels de la Fédération qui œuvrent pour le bon fonctionnement des Résidences Autonomie est en annexe 7.

3. La dynamique de travail d'équipe et l'organisation de l'interdisciplinarité

- **L'interdisciplinarité**

Le projet interdisciplinaire présente plusieurs caractéristiques :

- Il est à construire chaque fois que se présentent des situations qu'une seule discipline ne saurait prendre en charge. Les exemples sont multiples dans les situations qui sont de plus en plus complexes et qui, en interaction permanente avec leur environnement nécessitent des stratégies réfléchies qui mobilisent de nombreux acteurs. Suivant la nature des problèmes à résoudre, les projets ne mobilisent pas toutes les mêmes disciplines et professions.
- Le projet interdisciplinaire doit faire l'objet d'une organisation du travail axée autour du travail en équipe. Là encore, c'est la nature du projet qui détermine les compétences nécessaires et les priorités qui doivent être valorisées.
- Il se concrétise par le travail en équipe. Cette notion est souvent empreinte d'une connotation affective basée sur la recherche d'une harmonie entre les personnes, alors qu'elle doit être fondée sur l'optimisation de l'organisation pour la rendre la plus efficiente possible.

Dans le cas d'un projet interdisciplinaire, les mêmes contraintes du travail en équipe s'imposent :

- La reconnaissance institutionnelle de l'équipe même si cette dernière n'est constituée que pour un laps de temps limité.
- Le choix d'un chef d'équipe encore appelé chef de projet.
- Les modalités de fonctionnement interne : mode de communication, emploi du temps, etc.
- La répartition des tâches en fonction des compétences.
- Les procédures de prise de décision.
- L'autonomie des acteurs en regard des objectifs définis et des résultats escomptés.

La mise en place d'un projet est toujours une opération délicate. Dans le cas d'un projet interdisciplinaire, elle devient difficile pour plusieurs raisons :

- La prédominance d'une discipline sur les autres qui ne permet pas l'enrichissement du projet par les approches de chacun.
- La valorisation de l'action au détriment d'une réflexion de fond sur le socle conceptuel. Cette situation engendre un travail pluridisciplinaire dans la mesure où les disciplines sont simplement juxtaposées.
- La recherche d'un socle conceptuel trop sophistiqué qui peut aboutir à une réorganisation complète des savoirs, sortir des objectifs fixés, prendre beaucoup de temps, et négliger la concrétisation du projet.

- **Les échanges entre les collaborateurs du siège social et ceux des Résidences**

⇒ **Quotidiennement :**

- Echanges par mail et/ou par téléphone.

⇒ **Mensuellement :**

- Réunion entre la Direction et les responsables des résidences afin de pouvoir faire un point sur chaque structure. Différents interlocuteurs des services du siège peuvent intervenir, à la demande des responsables des résidences ou non, pour aborder des points spécifiques liés à leurs activités respectives.
- Réunion entre les responsables des résidences et certains collaborateurs du service qualité pour travail sur les procédures, les protocoles, etc.

⇒ **Trois fois par an :**

- Réunion du comité de suivi de la démarche qualité au siège social afin d'assurer le suivi du plan global d'actions.

⇒ **Régulièrement :**

- Visites des collaborateurs du service qualité au sein des résidences pour réaliser des Contrôles qualité et/ou des audits.
- Visites des collaborateurs des services téléassistance, informatique et logistique au sein des résidences pour la réalisation de petits travaux notamment.
- Réunions de service pour l'ensemble des collaborateurs administratifs.

⇒ **Ponctuellement :**

- Réunions entre les services du siège social et les responsables des résidences peuvent avoir lieu au siège social.
- Visites des collaborateurs du siège social au sein des Résidences Autonomies.

- **Les échanges au sein des Résidences Autonomie et entre responsables**

⇒ **Quotidiennement :**

- Transmissions écrites et orales dans le cadre des astreintes.
- Usage du téléphone et des mails.
- Relations informelles (exemple : repas pris en équipe).

⇒ **Mensuellement :**

- Réunions d'équipe (responsable de résidence, Agents Polyvalents, cuisiniers).

⇒ **Régulièrement :**

- Rencontres collectives et journées de travail entre responsables sur des sujets précis en fonction de l'actualité.
- Entretien Annuel d'Evaluation.

⇒ **Ponctuellement :**

- Note de service.
- Point spécifique en fonction de l'arrivée d'un nouveau résident.
- Entretiens de recadrage ou entretiens individualisés.
- Animations inter-résidences.
- Participation à des colloques ou des informations collectives.
- Formations.

4. Le soutien aux équipes

Le soutien aux équipes est favorisé grâce aux actions réalisées au quotidien (disponibilité, écoute, recherche de solutions, etc.) mais aussi grâce aux formations et à la valorisation des acquis et de l'expérience.

Au quotidien, les responsables des résidences sont présents au sein des résidences, disponibles et à l'écoute des équipes. Les échanges entre professionnels et avec le responsable de la résidence, lors des réunions mensuelles et lors d'entretiens en individuel, impliquent tous les interlocuteurs, valorisent le travail de chacun et limitent le nombre de situations complexes par la recherche de solutions de façon collective.

Les formations, au-delà de la montée en compétence de chacun, permettent de partager un temps avec d'autres salariés et d'autres partenaires ayant des préoccupations communes.

Au sein de la Fédération Présence 30 la formation se décline sous plusieurs formes :

- Des actions liées au développement des compétences : la formation qualifiante.
- Des actions d'adaptation au poste de travail ou liées à l'évolution ou au maintien dans l'emploi : la formation continue.

• La formation qualifiante

Avec différents dispositifs de financement : CPF, période de professionnalisation, VAE, etc. elle permet aux salariés de l'Association d'être ainsi diplômées : Licence RH, Master en gérontologie, BTS ESF, CAFERUIS, Aide-Soignant, AMP, Diplôme d'Etat Auxiliaire de Vie Sociale, Assistante de Vie aux Familles, Assistant de Soins en Gérontologie, etc.

• La formation continue

La Fédération Présence 30 travaille efficacement en étroite collaboration avec divers partenaires afin de permettre aux salariés d'acquérir un savoir, des techniques pour une meilleure prise en charge des résidents selon les pathologies.

La Fédération Présence 30 travaille avec chaque Association sur un contenu pédagogique spécifique développant un savoir, un savoir-faire et un savoir-être répondant ainsi aux attentes des usagers.

De plus, afin de garantir la sécurité de tous, des formations obligatoires sont dispensées aux salariés : HACCP, incendie, etc.

Les salariés administratifs du Réseau participent ponctuellement à des formations avec l'ensemble du personnel, donnant ainsi de la cohérence à un véritable travail d'équipe, cela permet également une meilleure compréhension du travail de chacun.

Les stagiaires : La Fédération Présence 30 développe également un partenariat actif avec toutes les écoles, organismes de formation et lycées préparant aux métiers médico-sociaux créant ainsi un vivier de personnes susceptibles d'être embauchées ainsi qu'une valorisation des salariées par la transmission de leurs savoirs auprès de futurs salariés.

5. La gestion des risques

Tout salarié dans l'exercice de son métier est soumis à des risques dits professionnels qui peuvent entraîner des incidents (sans dommage direct) ou des accidents (avec dommage). La gestion des risques est indispensable pour détecter les facteurs qui peuvent provoquer des incidents pour la sécurité du salarié mais également du résident.

Un Gestionnaire de Risques a été nommé pour coordonner cette démarche, avec pour objectifs :

- L'évaluation et l'anticipation des risques.
- La mise en place d'un système de surveillance.
- La mise en place d'actions correctives.

Les principales actions mises en place sont les suivantes :

- Sensibilisation de l'ensemble du personnel sur la thématique « Gestion des Risques Professionnels ».
- Utilisation d'une fiche de signalement des situations à risques ou incidents.
- Port de l'Équipement de Protection individuel (EPI) : blouse, pantalon et chaussures adaptées.
- Formations : L'ensemble du personnel doit suivre chaque année ces deux formations : Equipier 1ère intervention et équipier évacuation (incendie) et Hygiène et sécurité alimentaire (HACCP). Et tous les 2 ans : Sauveteur Secouriste au Travail (SST).
- Dossier Incendie : procédures, consignes, exercices d'évacuation, registre de sécurité, etc.
- Commission sécurité : visites de sécurité en tant qu'établissements recevant du public (ERP) de 5ème catégorie type J (avec locaux à sommeil).

Il existe 4 natures de visite de ces ERP par la Commission de Sécurité : avant ouverture, de réception après travaux, périodique (tous les 5 ans) et de contrôle (inopinée ou non). Les établissements sont visités soit par un groupe de visite soit par la Commission de Sécurité.

A l'issue, le groupe de visite fait une proposition d'avis sur le niveau de sécurité de l'établissement par rapport au règlement. Cet avis est ensuite validé par la Commission de Sécurité. Si c'est la Commission de Sécurité qui visite l'établissement, elle rend l'avis sur place. L'avis est favorable ou défavorable à la poursuite de l'exploitation assorti éventuellement de prescriptions. Il appartient à l'exploitant de réaliser les prescriptions éventuelles au plus vite. Le Maire peut accorder un délai de réalisation.

Les responsables de résidence doivent veiller à la bonne tenue du registre de sécurité lors de chaque visite périodique des organismes habilités pour la vérification des installations (électriques, chauffage/climatisation, incendie).

Chaque visite de la Commission de Sécurité doit être préparée en amont par le responsable de la résidence et le Chef du service Logistique, avec le soutien du Gestionnaire de Risques.

- Document Unique d'Évaluation des Risques Professionnels (DUERP) : Il a été rédigé et est révisé dans les délais prévus par le Gestionnaire de Risques.

- Diagnostic Pénibilité : il a été réalisé et rédigé par un Consultant IPRP. Seul 20% des personnels sont concernés par de la pénibilité, ce sont ceux qui sont de permanence de nuit (une partie des agents polyvalents) qui effectuent plus de 270 heures de travail de nuit, consécutives sur 12 mois. Une fiche de pénibilité pour chacun de ces personnels a été rédigée et un exemplaire a été remis à la Médecine du Travail.

6. La politique handicap

Bien que l'Association Présence 30 RAVI remplisse son obligation d'emploi de travailleur handicapé à hauteur de 7% pour 2021, l'Association tout comme l'ensemble du Réseau Présence 30 est engagée dans le cadre d'un plan d'action triennal relatif à l'amélioration des conditions de travail.

Ce plan regroupe des actions concernant la prévention des risques et d'autres en faveur de l'emploi des personnes en situation de handicap autour de 3 grands axes :

- Sensibiliser et communiquer.
- Assurer le maintien dans l'emploi.
- Développer les partenariats.

Afin de coordonner ces actions un Gestionnaire de Risque et un Réfèrent Handicap ont été nommés depuis 2012.

Le Gestionnaire de Risques a pour missions l'évaluation et l'anticipation des risques, ainsi que la mise en place d'un système de surveillance et de collecte systématique des données pour déclencher les alertes et mettre en place des actions correctives. Il est l'interlocuteur privilégié pour tout signalement de situation à risques.

Le Réfèrent Handicap quant à lui est chargé de l'accompagnement des salariés qui souhaiteraient instruire un dossier de Reconnaissance en Qualité de Travailleur Handicapé (RQTH) ainsi que des partenariats et actions autour de la problématique du handicap au travail dans le but de maintenir l'obligation d'emploi de travailleur handicapé au-dessus du taux minimum légal de 6%.

7. L'évolution des pratiques

Les rencontres et les échanges avec les partenaires de proximité locaux et avec les autres services de la Fédération Présence 30 favorisent l'évolution des pratiques et des prestations proposées au sein des Résidences Autonomie. En effet, en fonction des besoins et attentes qui sont présentés à la Direction, aux responsables des résidences et à l'ensemble des collaborateurs du réseau, de nouveaux partenariats peuvent voir le jour et de nouveaux services peuvent éventuellement être proposés. Afin de garantir la prise en compte des besoins des gardois, des résidents et de leurs familles, il est indispensable de prendre en compte les informations qui nous sont transmises par les différents interlocuteurs comme par exemple le Conseil Départemental, les Associations locales, etc.

8. Le positionnement des professionnels à l'égard des usagers

Les recommandations de l'ANESM pour la bientraitance sont au cœur des prestations réalisées par les professionnels. L'ANESM propose cette définition de la bientraitance : « La bientraitance est une culture inspirant les actions individuelles et les relations collectives au sein d'un établissement ou d'un service. Elle vise à promouvoir le bien-être de l'utilisateur en gardant présent à l'esprit le risque de maltraitance. »

La bientraitance est l'attitude qui au-delà d'actes matériels et affectifs inclus à l'égard d'un individu ou d'un groupe les principes fondamentaux suivants (Recommandations de l'ANESM) :

- « Une culture du respect de la personne et de son histoire, de sa dignité, et de sa singularité.
- Une manière d'être des professionnels au-delà d'une série d'actes.
- Une valorisation de l'expression des usagers.
- Un aller-retour permanent entre penser et agir.
- Une démarche continue d'adaptation à une situation donnée. »

Au quotidien, l'ensemble des professionnels des résidences veillent à respecter les droits, les besoins et attentes des résidents. Les prestations proposées et l'accompagnement dispensé sont donc adaptés quotidiennement à chaque individu. Le responsable de la résidence veille au respect du cadre des recommandations de l'ANESM pour la bientraitance.

Une sensibilisation concernant la bientraitance a été réalisée il y a quelques années auprès de l'ensemble du personnel mais, avec notamment les différents mouvements de personnel, une nouvelle sensibilisation devra être dispensée.

Partie 7 : Les objectifs d'évolution, de progression et de développement

Assurer le suivi de la réalisation des objectifs d'évolution, de progression et de développement fixés dans le présent projet d'établissement est indispensable. Il est donc nécessaire de consolider le projet et de le réactualiser en permanence au moyen, notamment d'un plan d'actions synthétique.

Au regard des différentes observations réalisées, décrites tout au long du présent projet, un plan d'actions correctives a été établi (annexe 5). Certaines actions concernent l'ensemble des résidences et d'autres sont spécifiques à certaines.

Le plan d'actions permet de définir les points suivants :

- Les axes d'amélioration,
- Les actions à mettre en place,
- Les effets attendus,
- Les services concernés,
- Les délais de réalisation,
- Les priorités de la mise en œuvre (de 1 à 3 : les actions devant être réalisées dans les plus brefs délais étant classées en priorité 1).

Ce plan d'actions fait partie intégrante d'un plan d'actions globalisé pour l'Association Présence 30 RAVI. En effet, afin d'avoir une vision globale des actions à mettre en œuvre, il reprend les actions et les objectifs fixés lors de l'évaluation interne de 2021, de l'évaluation externe de 2021 et du projet d'établissement 2022-2026.

Certaines actions du précédent projet d'établissement (2017-2021) ont été poursuivies et reconduites, et d'autres abandonnées car ne répondant plus aux objectifs à atteindre.

Le nouveau plan d'actions sera diffusé à l'ensemble des interlocuteurs concernés et des réunions du comité de suivi de l'évaluation et de la démarche qualité seront organisées 3 fois par an afin d'assurer le suivi de la mise en place d'actions correctives.

Conclusion

En 2017, l'Association Présence 30 RAVI a formalisé un projet d'établissement qui a servi de référence pour la réflexion et les actions des Résidences Autonomie. Les différents mouvements de personnel et la conjoncture sanitaire exceptionnelle, avec la pandémie de COVID-19, ont perturbé la mise en œuvre de celui-ci.

Le nouveau projet d'établissement intègre de nouvelles actions mais aussi certains objectifs définis dans le précédent projet ainsi que certaines actions repérées lors des évaluations internes et externes de l'année 2021.

Ce projet d'établissement représente un outil de gestion à moyen terme, car évolutif, et une véritable référence pour les responsables, le personnel, mais aussi les partenaires de la résidence. Il définit un certain nombre d'axes de travail qui permettront de rendre l'organisation davantage efficiente, en lien avec les projets de la structure.

Les Résidences Autonomie sont inscrites depuis plusieurs années dans une démarche d'amélioration continue de la qualité, mais certains événements, décrits précédemment, ont perturbé le suivi de cette démarche.

L'évaluation interne puis l'évaluation externe réalisées en 2021 ainsi que les différentes actions menées pour la formalisation du présent projet d'établissement ont lancé une nouvelle dynamique pour la mise en œuvre de la démarche qualité au sein des Résidences Autonomie. Les réunions régulières du comité de suivi de l'évaluation et de la démarche qualité vont permettre un suivi régulier des différentes actions repérées.

Cette nouvelle dynamique met en évidence la volonté collective d'accueillir le mieux possible les résidents et est un engagement de qualité de service et de bienveillance.

Annexes

Annexe 1 : Plan d'actions du projet d'établissement 2017-2021

Annexe 2 : Autorisation délivrée par le Conseil Départemental

Annexe 3 : Programme d'activités mensuel

Annexe 4 : Tableau des partenaires

Annexe 5 : Plan d'actions du projet d'établissement 2022-2026

Annexe 6 : Fiches de poste

Annexe 7 : Organigramme des Résidences Autonomie

Annexe 1 : Plan d'actions du projet d'établissement 2017-2021

Type Evaluation	Résidence Concern	Thèmes / Projet	Axes d'amélioration	Actions à mettre en place	Date de réalisation	Etat d'avancement	Etat de l'action	Commentaires sur l'avancement
Projet d'établissement 2017 - 2021	Toutes résidences	Admission	Procédure d'admission	Mettre à jour la procédure d'admission	31/12/2018	100%	Réalisée	Action non réalisée, goûter d'accueil à prévoir avec mise à jour procédure d'accueil / Réunion le 27/01/2022 service qualité/responsables pour MAJ de la procédure / Mise à jour procédure d'admission réalisée - modification à 100% et réalisée
Projet d'établissement 2017 - 2021	Toutes résidences				31/12/2018	100%	Réalisée	Réfection des peintures en fonction de la vétusté Cadeau de bienvenue ; prévoir eau et matérielles et outils de communication (stylo, porte clés, etc.) / Réunion le 27/01/2022 service qualité/responsables pour MAJ de la procédure / Mise à jour procédure d'admission réalisée - modification à 100% et réalisée
Projet d'établissement 2017 - 2021	Toutes résidences		Optimisation du remplissage	Prise en compte des personnes handicapées vieillissantes	31/10/2021	70%	Report	Accueil réalisé sur Lézan / Demande en cours pour les autres structures auprès du Conseil Départemental / Sujet qui est au cœur du nouveau schéma départemental / Report prochain plan d'actions projet d'établissement
Projet d'établissement 2017 - 2021	Toutes résidences				30/10/2021	30%	Report	Pas de communication spécifique concernant ce type d'accueil mais les Responsables répondent aux demandes / Prévoir de le relancer quand la situation sanitaire le permettra / Report prochain plan d'actions projet d'établissement
Projet d'établissement 2017 - 2021	Toutes résidences		Faire connaître les actions menées au « Grand Public »	Faire connaître les actions menées au « Grand Public »	31/12/2021	40%	Report	Campagne de communication juin 2021 et création en cours site internet dédié / Site internet dédié aux résidences et demande photos et contenu aux responsables de résidences pour publications Facebook - modification de 0 à 40% - Report prochain plan d'actions projet d'établissement
Projet d'établissement 2017 - 2021	Toutes résidences				30/06/2018	0%	Report	Envoyer les photos avec Norms et Prénoms à Claire pour création / Droit à l'image à faire signer aux AP / Report prochain plan d'actions projet d'établissement
Projet d'établissement 2017 - 2021	Toutes résidences		Visibilité / Image des Résidences	Proposer de nouveaux services (Box prévention, espace snoezelen,...)	31/12/2021	40%	Report	Box prévention mis en place sur toutes les résidences et 2 RA équipées de Snoezelen, prévoir une formation Snoezelen pour les agents polyvalents / Report prochain plan d'actions projet d'établissement
Projet d'établissement 2017 - 2021	Toutes résidences				31/12/2021	30%	Report	Information transmises aux municipalités mais communication à renforcer / Avec le nouveau site, faire des liens vers les sites des mairies ou les CCAS et inversement / Report prochain plan d'actions projet d'établissement
Projet d'établissement 2017 - 2021	Toutes résidences	Visibilité / Communication	Communication auprès des proches des résidents	Rendre disponible tous les documents sur le site internet via un téléchargement du dossier type	31/12/2018	100%	Réalisée	Voir avec futur site internet spécial RAVI / A prévoir sur le site / site dédié actif modification à 100% - réalisée
Projet d'établissement 2017 - 2021	Toutes résidences				31/12/2021	100%	Réalisée	Améliorer l'information des familles et des résidents concernant le fonctionnement de l'établissement
Projet d'établissement 2017 - 2021	Toutes résidences		Communication auprès des partenaires	Installation d'une box prévention dans chaque logement pour rompre l'isolement avec l'entourage familial	30/06/2017	100%	Réalisée	Nov. 2017: installation effective
Projet d'établissement 2017 - 2021	Toutes résidences				31/12/2017	30%	Report	Intensifier les échanges avec les autres institutions ou services Gérontologiques
Projet d'établissement 2017 - 2021	Toutes résidences		Communication auprès des partenaires	Suivre les projets des Municipalités pour les Maisons En Partage	31/12/2021	100%	Réalisée	7 Maisons en partage à ce jour / Suivi régulier des projets MEP en cours modification à 100% et réalisée
Projet d'établissement 2017 - 2021	Toutes résidences				31/12/2021	0%	Report	Impulser des partenariats entre les Résidences Autonomie et des ESAT
Projet d'établissement 2017 - 2021	Toutes résidences			Améliorer la communication et une collaboration coordonnée plus soutenue entre l'équipe de l'établissement et les intervenants extérieurs	31/12/2021	80%	Report	Echanges réguliers entre les libéraux et l'équipe Faire des conventions pour formaliser les pratiques / Report prochain plan d'actions projet d'établissement

Type Evaluation	Résidence Concern	Thèmes / Projet	Axes d'amélioration	Actions à mettre en place	Date de réalisation	Etat d'avancement	Etat de l'action	Commentaires sur l'avancement
Projet d'établissement 2017 - 2021	Toutes résidences			Formaliser les partenariats avec les partenaires par la signature de conventions	31/12/2017	0%	Report	Report prochain plan d'actions projet d'établissement
Type Evaluation	Résidence Concern	Thèmes / Projet	Axes d'amélioration	Actions à mettre en place	Date de réalisation	Etat d'avancement	Etat de l'action	Commentaires sur l'avancement
Projet d'établissement 2017 - 2021	Toutes résidences			Poursuite des activités de musicologie et de sophrologie	31/12/2016	50%	Abandonnée	Ne sont plus mise en place car fin de la subvention Poursuite des activités avec libre expression
Projet d'établissement 2017 - 2021	Toutes résidences			Continuer à impulser des activités intergénérationnelles	31/12/2021	70%	Report	Activités faites avant le COVID sur toutes les structures / Festivités réalisées mais participation des proches à réimpliser lorsque la situation sanitaire le permettra / Report prochain plan d'actions projet d'établissement
Projet d'établissement 2017 - 2021	Castillon / Lézan / Saint Quentin / Verfeuil			Accompagner les résidents sur les Résidences Autonomie ayant une salle SNOEZELLEN	30/06/2017	0%	Report	Activité suspendue suite COVID, à reprendre / Report prochain plan d'actions projet d'établissement
Projet d'établissement 2017 - 2021	Aimargues / La Calmette			Création et utilisation d'un espace snoezelen	30/06/2017	100%	Réalisée	Fin des formations en janvier 2018 / début des ateliers 1er trimestre 2018
Projet d'établissement 2017 - 2021	Toutes résidences			Création de jardins thérapeutiques	31/12/2019	100%	Réalisée	Financement Département
Projet d'établissement 2017 - 2021	Aimargues / La Calmette			Participation du cuisinier au goûter	31/12/2019	0%	Abandonnée	Le cuisinier n'est pas forcément disponible au moment du goûter, action annulée
Projet d'établissement 2017 - 2021	Toutes résidences		Animations	Organiser un stand au marché de Noël avec les créations des Résidents	31/12/2019	70%	Report	Réalisé chaque année sauf sur La Calmette / Report prochain plan d'actions projet d'établissement (activités à l'extérieur de la résidence)
Projet d'établissement 2017 - 2021	Toutes résidences			Atelier sur la Prévention des chutes	31/12/2017	100%	Réalisée	Ciel bleu "Equilibre en bleu" mis en place sur toutes les résidences
Projet d'établissement 2017 - 2021	Toutes résidences			Proposer plus d'activités à l'extérieur de l'établissement, Faire plus de sorties (actuellement 2 fois par mois)	31/12/2017	30%	Report	Sortie en calèche pour Castillon, des sorties ont été faites mais depuis le COVID, ceci est plus difficile/ Report prochain plan d'actions projet d'établissement
Projet d'établissement 2017 - 2021	Toutes résidences			Recrutement d'un animateur en contrat d'apprentissage pour plusieurs structures ou, stagiaire spécialisé dans l'animation ou formation du personnel dans l'animation	31/12/2019	0%	Abandonnée	Refusé pour raison budgétaire
Projet d'établissement 2017 - 2021	Toutes résidences			Installation wifi et tablette	30/06/2017	100%	Réalisée	Tablettes distribuées et mise en place WIFI dans les espaces de vie communs
Projet d'établissement 2017 - 2021	Toutes résidences			Poursuivre le montage de dossier permettant d'élargir l'offre en terme d'animation	31/12/2019	100%	Réalisée	Renouvellement fait et accepté par le Département : atelier équilibre, parcours de vie, écriture, jardinage
Projet d'établissement 2017 - 2021	Toutes résidences			Développer l'association d'intervenants extérieurs aux activités d'animation.	31/12/2020	0%	Report	Il n'y a pas eu de courrier fait, attente stabilisation COVID / Report prochain plan d'actions projet d'établissement
Projet d'établissement 2017 - 2021	Toutes résidences			Formaliser une procédure de gestion du linge plat	31/12/2018	100%	Réalisée	Procédure faite
Projet d'établissement 2017 - 2021	Toutes résidences	Harmonisation des pratiques des responsables	Le linge	Formaliser une procédure pour la gestion du linge souillé ou contaminé	31/12/2018	100%	Réalisée	Procédure faite
Projet d'établissement 2017 - 2021	Toutes résidences			Mettre en place une fiche d'évaluation	31/12/2018	0%	Report	N'existe pas. A faire une fiche de contrôle pour les responsables / Report prochain plan d'actions projet d'établissement
Projet d'établissement 2017 - 2021	Toutes résidences		L'hygiène des locaux	Créer une fiche détaillée relative aux différentes étapes de nettoyage d'un logement	31/12/2018	100%	Réalisée	Fiches créés
Projet d'établissement 2017 - 2021	Toutes résidences			Formaliser sur les 6 résidences du réseau un protocole de bio-nettoyage.	31/12/2018	80%	Report	Protocole fait mais mise en place à réaliser sur l'ensemble des résidences / Report prochain plan d'actions projet d'établissement
Projet d'établissement 2017 - 2021	Toutes résidences			Les menus de régime (régime diabétique en particulier) pourraient être affichés	30/06/2017	0%	Abandonnée	La particularité n'est pas mis en avant sur les menus. Il n'est pas nécessaire de mettre en place cette action, elle risque de générer des jalouses entre résidents

Type Evaluation	Résidence Concernée	Thèmes / Projet	Axes d'amélioration	Actions à mettre en place	Date de réalisation	Etat d'avancement	Etat de l'action	Commentaires sur l'avancement
Projet d'établissement 2017 - 2021	Toutes résidences			Consulter une diététicienne pour l'élaboration des menus	30/06/2017	100%	Réalisée	Synergie jusqu'à oct. 2017 et depuis nov. 2017 intervention d'une diététicienne et suivi journalier de l'alimentation et de l'hydratation
Projet d'établissement 2017 - 2021	Saint Quentin / La Calmette			La possibilité de proposer aux résidents plusieurs plats au choix (choix de 2 plats par menu) doit être étudiée.	30/06/2017	0%	Abandonnée	Nombreuses contraintes (budgétaires, gestion quotidienne, etc.) / Non réalisable
Projet d'établissement 2017 - 2021	Toutes résidences	Repas		Continuer l'effort de présentation et de décoration des plats	31/12/2021	70%	Report	Changement de vaisselle, décoration des plats. Service à l'assiette pour les fêtes / Report prochain plan d'actions projet d'établissement
Projet d'établissement 2017 - 2021	Aimargues / La Calmette			Dresser un buffet au petit déjeuner pour les résidents les plus autonomes	31/12/2017	50%	Abandonnée	Test réalisé mais nombreuses contraintes. mise en place annulée
Projet d'établissement 2017 - 2021	Toutes résidences			Créer une commission "menus"	30/06/2017	50%	Report	Mises en place sur VERFEUIL et AIMARGUES / A faire sur La Calmette, St Quentin et Castillon / La commission menu est incluse dans une réunion à Lézan / Report prochain plan d'actions projet d'établissement
Projet d'établissement 2017 - 2021	Toutes résidences			Permettre aux équipes de s'accorder un temps de réévaluation de la prise en charge par rapport au décès du résident	31/12/2019	100%	Réalisée	Temps accordé aux salariés pour en parler si ils en éprouvent le besoin / Temps d'échanges organisés si besoin - modification à 100% et réalisée
Projet d'établissement 2017 - 2021	Toutes résidences			Réaliser une réunion à la demande d'un salarié dans le cas d'une fin de vie difficile	31/12/2017	100%	Réalisée	Organisée en fonction des besoins / Temps d'échanges organisés si besoin - modification à 100% et réalisée
Projet d'établissement 2017 - 2021	Toutes résidences	Accompagnement de la fin de vie		Mise en place d'un recueil des condoléances et le transmettre à la famille	31/12/2017	100%	Réalisée	Pas fait systématiquement, réalisé en fonction des souhaits des résidents / Des cartes de condoléances sont disponibles sur chaque résidence
Projet d'établissement 2017 - 2021	Toutes résidences			Être présent aux obsèques et déposer une gerbe (de la part de Présence 30)	30/06/2017	50%	Réalisée	La gerbe est déposée systématiquement, participation du Responsable en fonction des disponibilités et souhaits pas d'obligation
Projet d'établissement 2017 - 2021	Toutes résidences			Intervention d'un psychologue / Formation Fin de vie	31/12/2018	25%	Report	Formation fin de vie A renouveler Aucune intervention de psychologue

Type Evaluation	Résidence Concernée	Thèmes / Projet	Axes d'amélioration	Actions à mettre en place	Date de réalisation	Etat d'avancement	Etat de l'action	Commentaires sur l'avancement
Projet d'établissement 2017 - 2021	Toutes résidences			Améliorer les comportements et les conduites de bienveillance, en réalisant une formation	31/12/2020	0%	Report	Report prochain plan d'actions projet d'établissement
Projet d'établissement 2017 - 2021	Toutes résidences			Poursuivre de façon systématique les formations concernant la sécurité incendie, Santé Sécurité au Travail, HACCP, Habilitation Electrique...	31/12/2021	25%	Report	Uniquement formation sécurité incendie réalisée. Point Julie D le 20/2/22 : va vérifier / Report prochain plan d'actions projet d'établissement
Projet d'établissement 2017 - 2021	Toutes résidences	Ressources humaines	Formations	Réaliser une formation concernant l'hygiène des mains	31/12/2021	40%	Abandonnée	Information faite grâce à l'affichage mais pas de formation / Pas de formation spécifique prévue par manque de budget action abandonnée
Projet d'établissement 2017 - 2021	Toutes résidences			Formations des salariés en favorisant l'utilisation du Compte Personnel de Formation (CPF)	31/12/2021	0%	Report	Point Julie D le 2/02/2022 : prévoir note information / Report prochain plan d'actions projet d'établissement
Projet d'établissement 2017 - 2021	Toutes résidences			Sensibilisation et un développement de compétences liées au savoir-faire de l'hôtelier	31/12/2021	0%	Report	Report prochain plan d'actions projet d'établissement
Projet d'établissement 2017 - 2021	Toutes résidences		Organisation du travail	Mettre en place une politique RH et GPEC	31/12/2021	25%	Report	Pas de GPEC (gestion prévisionnelle des emplois et des compétences) / Point Julie D le 2/02/2022 : EAE, fiches de poste, formation, projection départ retraite existants pas de réel outil GPEC manque outils de contrôle / Action reportée prochain plan d'action projet d'établissement

Type Evaluation	Résidence Concerné	Thèmes / Projet	Axes d'amélioration	Actions à mettre en place	Date de réalisation	Etat d'avancement	Etat de l'action	Commentaires sur l'avancement		
Projet d'établissement 2017 - 2021	Toutes résidences	Démarche qualité		Respecter le calendrier des Evaluations Internes et Externes et mettre en place si besoin des audits pour vérifier l'application des procédures et l'utilisation des outils qualité	31/12/2021	90%	Report	Evaluations réalisées, travail à réaliser sur le suivi des actions et sur l'application des procédures et protocoles / Création plan d'actions globalisé pour amélioration du suivi / Modification de 70 à 90% / Report prochain plan d'actions projet d'établissement pour la partie vérification de l'application des procédures et l'utilisation des outils		
Projet d'établissement 2017 - 2021	Toutes résidences			Suivi de la gestion documentaire : création, modification, validation, archivage	31/12/2021	100%	Réalisée	Modification des documents au fur et à mesure. Archivage à retravailler / Uniformisation du plan de classement informatique des Résidences par les Responsables reste à reclasser dedans / Classement informatique des fichiers des responsables réalisée / modification à 100% et réalisée		
Projet d'établissement 2017 - 2021	Toutes résidences			Poursuivre la démarche qualité et développer l'évaluation	Favoriser l'information et la communication de la démarche qualité auprès du personnel : poursuite des réunions Démarche Qualité RAVI 3 fois par an	31/12/2021	100%	Réalisée	Réunion sauf période COVID. Réimpulser les informations auprès des salariés / Information sur les Evaluations, le Projet d'établissement, le Document unique... lors des CVS ou de la réunion de coordination / Présence service qualité sur chaque réunion mensuelle avec la Direction, transmission des informations aux responsables qui doivent les communiquer aux intervenants / modification à 100% et réalisée	
Projet d'établissement 2017 - 2021	Toutes résidences				Poursuivre la mesure de la satisfaction: Chaque année : réaliser une enquête de satisfaction auprès des résidents / Tous les 2 ans : réaliser une enquête de satisfaction auprès des familles et du personnel	31/12/2021	100%	Réalisée	Enquête personnel et résidents effectuée tous les ans. Enquête famille à réaliser / Enquête famille prévue en 2022, puis roulement entre l'enquête salariés et l'enquête famille chaque année. / Enquête famille réalisée avril 2022 modification à 100% et réalisée	
Projet d'établissement 2017 - 2021	Toutes résidences					30/06/2017	100%	Réalisée	Compte rendu réunion du personnel	
Projet d'établissement 2017 - 2021	Toutes résidences				Réimpulser la démarche qualité	31/12/2017	100%	Réalisée	Point à aborder lors des réunions d'équipe et formation à prévoir / Réunion des Responsables le 20/01/22 en partie avec le service qualité, attente retour des Responsables pour modification des documents / Réunion avec le personnel réalisée, nouvelle information modification à 100% et réalisée	
Projet d'établissement 2017 - 2021	Toutes résidences					30/06/2018	70%	Report	Seul quelques projets de vie sont formalisés / Réunion des Responsables le 20/01/22 en partie avec le service qualité, attente retour des Responsables pour modification des documents / Report prochain plan d'actions projet d'établissement	
Projet d'établissement 2017 - 2021	Toutes résidences					31/12/2021	40%	Report	Plan d'actions suivi, réunions faites au siège, prévoir une réunion d'information pour les salariés / Prévoir nouvelle communication / Report prochain plan d'actions projet d'établissement	
Projet d'établissement 2017 - 2021	Toutes résidences				Gestion des Risques	Sensibiliser les équipes à l'utilisation de la Fiche de Signalement d'Evénements Indésirables (FSEI)	31/12/2018	0%	Report	Prévoir nouvelle sensibilisation / Report prochain plan d'actions projet d'établissement
Projet d'établissement 2017 - 2021	Toutes résidences					Mettre à jour les fiches de données de sécurité (FDS) - fiches produits	31/12/2021	15%	Report	Revoir le classeur pour MAJ / Report prochain plan d'actions projet d'établissement
Projet d'établissement 2017 - 2021	Toutes résidences			Veiller à la mise à jour du classeur Sécurité Incendie	31/12/2021	90%	Report	Classeur complet, réactualisé sur 2020. Attente mise à jour sur certaines résidences / Report prochain plan d'actions projet d'établissement		
Projet d'établissement 2017 - 2021	Toutes résidences		Communication / information	Communiquer auprès des familles sur le rôle du CVS afin de les encourager à saisir cet organe en cas de besoin	30/06/2019	100%	Réalisée	Mails envoyés aux familles, affiches mises dans les résidences, informations données lors de l'entrée dans la résidence		

Annexe 2 : Autorisation délivrée par le Conseil Départemental



ARRETE N° 2016-DAP-230

Portant prorogation de l'autorisation Des Résidences Autonomie gérées par
l'Association Présence 30 – Rester Au Village (RAVI) présentes sur
le département du Gard

Le PRESIDENT du CONSEIL DEPARTEMENTAL du GARD,

VU le code général des collectivités territoriales ;

VU le Code de l'Action Sociale et des Familles, et notamment les articles
L.312-8, L.313-1 et Annexe 3-10 du CASF ;

VU la loi n° 2009-879 du 21 juillet 2009 portant réforme de l'hôpital et relative aux
patients, à la santé et aux territoires modifiés par la loi n°2011-940 du 10 août 2011 ;

VU la loi n°2015-1776 du 28 décembre 2015 relative à l'adaptation de la société au
vieillesse et notamment l'article 10 qui transforme les logements foyers et les
petites unités de vie en Résidence Autonomie et l'article 89 qui prévoit la prorogation
des autorisations des résidences autonomie relevant du III de l'article L. 313-12 du
CASF ;

VU le Décret n°2007-975 du 15 mai 2007 fixant le contenu du cahier des charges
pour l'évaluation des activités et de la qualité des prestations des établissements et
services sociaux et médico-sociaux ;

VU le Décret n° 2016-696 du 27 mai 2016 relatif aux résidences autonomie ;

VU l'arrêté du 4 janvier 1990, autorisant la création d'une Marpa de 15 logements « Le
Moulin » sur la commune de Castillon du Gard

VU l'arrêté du 5 novembre 1990 autorisant la création d'une résidence –foyer « Les
Arcades de 19 logements sur la commune de Lézan

VU l'arrêté du 30 juin 1992 autorisant la création d'un service à la dépendance à partir
de la résidence foyer « Les Jardins » à Saint Quentin la Poterie

Vu l'arrêté du 17 janvier 1994 autorisant la création d'un service d'aide à l'autonomie à
partir de la résidence Fanfonne Guillaume » à Aimargues

VU l'arrêté du 8 février 1994 autorisant l'extension à 18 logements d'une Marpa « La régordane » à la Calmette

VU l'arrêté du 6 avril 1998 autorisant la création d'un service d'aide à l'autonomie à partir de la résidence « Les Olivettes » à Verfeuil

VU l'arrêté en date du 26 janvier 2011 portant autorisation de gestion de six résidences de faible capacité par l'association Présence 30-RAVI sur les communes de Aimargues, Castillon du Gard, La Calmette, Lezan, Saint Quentin le Poterie, et Verfeuil.

VU l'arrêté en date de la 01/08/2015 portant extension de faible capacité pour la résidence de Castillon du Gard

VU la circulaire n° DGCS/SD5C/2011/398 du 21 octobre 2011 relative à l'évaluation des activités et de la qualité des prestations délivrées dans les établissements et services sociaux et médico-sociaux ;

SUR PROPOSITION du directeur général des services du Département du Gard.

ARRÊTE

Article 1

L'autorisation accordée pour l'ensemble des Résidences Autonomie gérées par l'association Présence 30- RAVI dont le siège administratif est situé au 2147 chemin du Bachas –CS 20003- 30032 NIMES CEDEX est prorogée jusqu'au 1/01/2023.

Article 2

La capacité totale de l'établissement est de 128 places.

Article 3

Les caractéristiques des établissements gérés par L'association Présence 30- RAVI de Nîmes, sont répertoriées dans le fichier national des établissements sanitaires et sociaux (FINESS) de la manière suivante :

1/gestionnaire : Association Présence 30- RAVI (Rester au Village)

N°FINESS EJ (entité juridique de rattachement) : 30 078 798 3

N°SIRET : 512 063 694 000 16

N° SIREN : 382 394 641

Statut : 60-Association Loi 1901- non Reconnue d'Utilité Publique

2/ Etablissements

Résidence Autonomie Fanfonne GUILLERME
 Adresse : 4 rue Bella Vista, 30470 AIMARGUES
 N°SIRET : 382 394641 000 80
 N°FINESS :30 001 430 5
 Capacité totale de l'établissement : 22 places

Discipline		Mode de fonctionnement		Clientèle		Capacité autorisée	Nombre de places autorisées
code	libellé	code	libellé	Code	libellé		
925	Hébergement résidence autonomie personnes âgées seules F1	11	Hébergement complet internat	701	Personnes âgées autonome	18	18
926	Hébergement résidence autonomie personnes âgées seules F2	11	Hébergement complet internat	701	Personnes âgées autonome	2	4

Résidence Autonomie Le Moulin
 Adresse : 18 chemin des Aires, 30210 CASTILLON DU GARD
 N°SIRET : 382 394 641 000 64
 N°FINESS :30 078 680 3
 Capacité totale de l'établissement : 20 places

Discipline		Mode de fonctionnement		Clientèle		Capacité autorisée	Nombre de places autorisées
code	libellé	code	libellé	Code	libellé		
925	Hébergement résidence autonomie personnes âgées seules F1	11	Hébergement complet internat	701	Personnes âgées autonome	18	18
926	Hébergement résidence autonomie personnes âgées seules F2	11	Hébergement complet internat	701	Personnes âgées autonome	1	2

Résidence Autonomie La Régordane
 Adresse : 10 rue René Cordilhac, 30190 LA CALMETTE
 N°SIRET :382 394 641 000 72
 N°FINESS :30 078 708 2
 Capacité totale de l'établissement : 24 places

Discipline		Mode de fonctionnement		Clientèle		Capacité autorisée	Nombre de places autorisées
code	libellé	code	libellé	Code	libellé		
925	Hébergement résidence autonomie personnes âgées seules F1	11	Hébergement complet internat	701	Personnes âgées autonome	23	23
657	Accueil temporaire pour personnes âgées	11	Hébergement complet internat	701	Personnes âgées autonome	1	1

Résidence Autonomie Les Arcades
 Adresse : 1 rue des Bourgades, 30350 LEZAN
 N°SIRET :382 394 641 000 23
 N°FINESS :30 078 706 2
 Capacité totale de l'établissement : 22 places

Discipline		Mode de fonctionnement		Clientèle		Capacité autorisée	Nombre de places autorisées
code	libellé	code	libellé	Code	libellé		
925	Hébergement résidence autonomie personnes âgées seules F1	11	Hébergement complet internat	701	Personnes âgées autonome	16	16
926	Hébergement résidence autonomie personnes âgées seules F2	11	Hébergement complet internat	701	Personnes âgées autonome	3	6

Résidence Autonomie Les Jardins

Adresse : avenue Marguerite Blanchard 30700 ST QUENTIN LA POTERIE

N°SIRET :382 394 641 000 56

N°FINESS :30 001 431 3

Capacité totale de l'établissement : 23 places

Discipline		Mode de fonctionnement		Clientèle		Capacité autorisée	Nombre de places autorisées
code	libellé	code	libellé	Code	libellé		
925	Hébergement résidence autonomie personnes âgées seules F1	11	Hébergement complet internat	701	Personnes âgées autonome	10	10
926	Hébergement résidence autonomie personnes âgées seules F2	11	Hébergement complet internat	701	Personnes âgées autonome	6	12
657	Accueil temporaire pour personnes âgées	11	Hébergement complet internat	701	Personnes âgées autonome	1	1

Résidence Autonomie Les Olivettes

Adresse : place des Olivettes, 30630 VERFEUIL

N°SIRET : 382 394 641 000 49

N°FINESS :30 001 432 1

Capacité totale de l'établissement : 17 places

Discipline		Mode de fonctionnement		Clientèle		Capacité autorisée	Nombre de places autorisées
code	libellé	code	libellé	Code	libellé		
925	Hébergement résidence autonomie personnes âgées seules F1	11	Hébergement complet internat	701	Personnes âgées autonome	15	15
926	Hébergement résidence autonomie personnes âgées seules F2	11	Hébergement complet internat	701	Personnes âgées autonome	1	2

Article 4

La résidence « Les Arcades » à LEZAN est la seule structure habilitée à recevoir des bénéficiaire de l'aide sociale départementale pour sa capacité totale.

Article 5

Le renouvellement de l'autorisation sera examiné au vu des résultats des évaluations internes et externes réglementaires. L'évaluation externe prévue au cinquième alinéa de l'article L 312-8 du CASF, devra parvenir au Département, au plus tard le 1er janvier 2022.

Article 5

Conformément à l'article L 313-1 du CASF, tout changement important dans l'activité, l'installation, l'organisation, la direction ou le fonctionnement d'un établissement ou d'un service soumis à autorisation doit être porté à la connaissance de l'autorité compétente. Lorsque l'autorisation est accordée à une personne physique ou morale de droit privé, elle ne peut être cédée qu'avec l'accord de l'autorité compétente concernée.

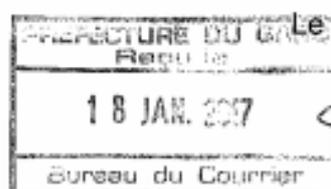
Article 6

Les recours contentieux contre le présent arrêté doivent parvenir au secrétariat du tribunal administratif compétent, dans le délai franc de deux mois à compter de sa notification à l'intéressé, ou de sa publication au recueil des actes administratifs pour les tiers.

Article 7

Le Directeur Général des Services du Département est chargé de l'exécution du présent arrêté qui sera publié aux recueils des actes administratifs du Conseil Départemental du Gard.

Le 17 JAN. 2017



Le Président du Conseil Départemental du Gard

Denis BOUAD

Transmis au contrôle de légalité le :

Affiché le :

Exécutoire le :

PLANNING DES ANIMATIONS

Résidence La Régordane – La Calmette

LUNDI	MARDI	MERCREDI	JEUDI	VENREDI	SAMEDI	DIMANCHE
28	29	30	31	1	2	3
15h : Jeux de mémoire	14h-15h : Atelier équilibre	14h-17h : Atelier jardinage	10h45-11h45 : Gym douce 15h : Chants avec RUY	16h : Loto	15h : Jeux de mémoire	Messe TV 16h : Goûter gourmand
4 15h : Jeux de mémoire	5 14h-15h : Atelier équilibre	6 14h-17h : Atelier jardinage	7 10h45-11h45 : Gym douce 15h : Chants avec RUY	8 15h : Culte 16h : Loto	9 15h : Jeux de mémoire	10h : Atelier Cuisine Messe TV 16h : Goûter gourmand Anniversaire MME VIERNE
11 15h : Jeux de mémoire	12 10h : Atelier cuisine (potage) 14h-15h : Atelier équilibre	13 10h30-12h : Libre Expression	14 10h45-11h45 : Gym douce 15h : Chants avec RUY	15 9h : Réflexologie 16h : Loto	16 16h : Loto	17 PÂQUES Messe TV 16h : Goûter
18 10h : Atelier cuisine (potage) 15h : Jeux de mémoire	19 14h-15h : Atelier équilibre	20 14h-17h : Atelier jardinage	21 10h45-11h45 : Gym douce 15h : Chants avec RUY	22 « Un temps pour soi » (socio-esthétique) 9h-12h : Individuel 14h-16h : Collectif	23 16h : Loto	24 10h : Atelier Cuisine Messe TV 16h : Goûter gourmand
25 15h : Jeux de mémoire	26 14h-15h : Atelier équilibre	27 10h30-12h : Libre Expression	28 10h45-11h45 : Gym douce 15h : Chants avec RUY 16h : Anniversaires du mois & de MME RICHARD	29 16h : Loto	30 15h : Jeux de mémoire	1



Annexe 4 : Tableau des partenaires

Identification du partenaire	Obligatoire (O/N)	Implantation du partenaire	Engagements du partenaire	Engagements des résidences	Formalisation du partenariat ?	Atouts pour la structure
Réseau Bonjours Groupe Présence 30	O	Départementale	Orientation usagers, communication		O	Décloisonnement des services Collaboration Mutualisation des moyens
Conseil Départemental	O	Départementale	Financier APA, aide sociale, Laboratoire d'analyses, financement animations CFPPA	Respect des règles d'hygiène PMS Gestion dépendance	O	Veille de l'information (loi, décrets, tarification...) Interlocuteur privilégié dans la mise en place de l'APA et de l'aide sociale, financement animations
Mairies	O	Locale	Sapin de Noël Cadeaux de Noël Repas des Aînés Investissement dans la vie des résidences	Priorité aux habitants du village Participation à la vie de la commune	O (certaines Mairies pour le portage) / N	Soutien Local, Orientation usagers
CCAS	O	Locale	Veille climatique Projet d'animation	Projet d'animation Répondre aux demandes (portage, éventuels accueils)	N	Soutien local Orientation des usagers
Médecins	O	Locale	Prescription Engagement auprès des résidents	Orientation de patients	N (formalisation entre Médecins et patients)	Médecins sur place
EHPAD	O	Locale	Orientation des usagers		N	Partenaires pour l'orientation des résidents dépendants.
CHU	O	Locale	Prise en charge médicale Orientation usager Journée Formation / Information		N	Suivi médical Orientation ou réorientation
Via Trajectoire	N	Départementale / Nationale	Orientation admission	Admission ou refus	O	Optimiser le taux de remplissage Connaissance des résidences

Identification du partenaire	Obligatoire (O/N)	Implantation du partenaire	Engagements du partenaire	Engagements des résidences	Formalisation du partenariat ?	Atouts pour la structure
Cliniques	O	Locale	Prise en charge médicale Orientation usager		N	Suivi médical Orientation ou réorientation
SSR	O	Locale	Prise en charge médicale Orientation usager		N	Suivi médical Orientation ou réorientation
Médecine du travail	O	Locale	Suivi des salariés	Adaptation au poste de travail Sécurité du personnel	O	Adaptation des postes de travail
Pharmacies	O	Locale	Livraison des traitements et matériel médical	Transmissions des ordonnances	N	Gain de temps Disponibilité en cas de dysfonctionnement du matériel
Familles	O	Locale Départementale Nationale	Admission de l'utilisateur	Accueil Suivi de l'utilisateur Prise en charge	O	Bénévolats Promouvoir la structure Echanges réguliers et développement du relationnel
MAIA	O	Départementale	Orientation usagers Journée information/Formation	Possibilités admission Partenariat	O	Connaissance des résidences
STA	O	Locale	Sollicitation dossier APA	APA résidents	O	Partenaire Soutien Local
ESA	O	Locale	Suivi maladie Alzheimer	Mise en place du suivi	O	Suivi du résident pour maintien sur la structure
Agences Aide à Domicile Bonjours Groupe Présence 30	O	Locale	Orientation usager Recrutement Personnel Stagiaire	Orientation de l'utilisateur	O	Décloisonnement Accueil à la Journée Orientation usager domicile vers résidences (accueil permanent) Echange CV
Services de tutelle	O	Locale Départementale / Nationale	Orientation et suivi usager	Echange Tél. Partenariat Rencontre	N	Partenariat et promouvoir la structure
Services Sociaux	O	Locale / Départementale	Orientation usager	Echange Tél. Partenariat Rencontre	N	Partenariat et promouvoir la structure Optimiser le taux de remplissage
IDE	O	Locale	PEC du résident sur prescription	Orientation usagers	N	Suivi médical Optimiser le taux de remplissage
SSIAD	O	Locale	Sur prescription médicale	Orientation usagers	O	Suivi médical Optimiser le taux de remplissage
Kinés	O	Locale	Sur prescription médicale	Orientation usager	N	Suivi médical Optimiser le taux de remplissage

Identification du partenaire	Obligatoire (O/N)	Implantation du partenaire	Engagements du partenaire	Engagements des résidences	Formalisation du partenariat ?	Atouts pour la structure
Ostéopathes	N	Locale	Sur prescription médical	Orientation usager	N	Suivi médical Optimiser le taux de remplissage
Centres de loisirs	O	Locale	Echange intergénérationnel Maintien du lien social	Divertissement Projet d'animation Décloisonnement	N	Echange intergénérationnel Divertissement Connaissance des résidences
Ecoles	O	Locale	Echange intergénérationnel Maintien du lien social	Divertissement Projet d'animation Décloisonnement	N	Echange intergénérationnel Divertissement Connaissance des résidences
Animateurs	O	Locale /Départementale /Nationale	Maintien de l'autonomie Divertissement Maintien du lien social	Développer le projet d'animation et offre d'un panel d'animations au libre choix du résident	O/N	Favorise le bien être du résident Maintien du lien social Promouvoir la résidence Connaissance des résidences
Coiffeurs	N	Locale	Bien être du résident Soin des ongles des pieds		N	Connaissance des résidences
Pédicures	N	Locale	Bien être du Résident Soin des ongles des pieds		N	Connaissance des résidences
Pompiers	O	Locale	Intervention Urgences Médicales Commission Sécurité Exercices Incendie	SSI Formations incendie	O	Sécurité des résidents, du personnel et du bâtiment
Ambulances/ Taxi	O	Locale	Prise en charge des Résidents		N	Connaissance résidences
Police municipale / Gendarmerie	O	Locale	Sécurité sur la commune Commission de sécurité	Transmettre les informations d'insécurité	N	Sécurité pour les résidents/personnel Connaissance des résidences
Bailleurs sociaux	O	Départementale	Gros travaux et sécurité du bâtiment	Redevance Entretien courant du bâtiment	O	Entretien du bâtiment Recommandation d'intervenants
Ecoles de formation	O	Locale / Départementale	Accueil stagiaires	Formation	O	Recrutement Connaissance des résidences
MSA/CAF	O	Départementale	APL	Dossier dûment rempli	O	Aide financière
Presse : Midi Libre, Journal de La Calmette, Radio, M6	O	Locale / Départementale /Nationale			N	

Annexe 5 : Plan d'actions du projet d'établissement 2022-2026

Type Evaluation	Résidence Concern	Thèmes / Projet	Axes d'amélioration	Actions à mettre en place	Effets attendus	Services concernés	Niveau de priorité	Date de réalisation
Projet d'établissement 2022 - 2026	Toutes résidences			Prise en compte des personnes handicapées vieillissantes (report projet d'établissement 2017 - 2021)	Favoriser la prise en charge des personnes handicapées vieillissantes	Direction	3	31/12/2023
Projet d'établissement 2022 - 2026	Verfeuil		Optimisation du remplissage	Augmenter les capacités de la Résidence de Verfeuil de 17 à 24 places	Favoriser le remplissage / l'équilibre budgétaire	Direction	3	01/01/2024
Projet d'établissement 2022 - 2026	Toutes résidences			Accueil à la journée (report projet d'établissement 2017 - 2021)	Répondre aux besoins des usagers / Gagner en visibilité	Qualité / Responsables des Résidences	3	31/12/2026
Projet d'établissement 2022 - 2026	Toutes résidences			Faire connaître les actions menées au « Grand Public » et développement éventuel de nouveaux services (report projet d'établissement 2017 - 2021)	Gagner en visibilité / faciliter l'information et l'orientation des usagers	Qualité / Responsables des Résidences	3	31/12/2026
Projet d'établissement 2022 - 2026	Toutes résidences	Visibilité / Communication	Visibilité / Image des Résidences	Créer un trombinoscope de l'équipe et le tenir à jour (report projet d'établissement 2017 - 2021)	Améliorer la prise en charge des résidents	Qualité / Responsables des Résidences	3	31/12/2022
Projet d'établissement 2022 - 2026	Toutes résidences			Changer le mobilier vieillissant, rafraîchir les couleurs de certaines résidences	Amélioration de l'image des Résidences / amélioration prise en charge des résidents	Qualité / Responsables des Résidences	3	31/12/2026
Projet d'établissement 2022 - 2026	Toutes résidences			Intensifier les échanges avec les partenaires (institutions, services gérontologiques, ESAT, etc.) (report projet d'établissement 2017 - 2021)	Gagner en visibilité / faciliter l'information des usagers	Responsables des Résidences	3	31/12/2016
Projet d'établissement 2022 - 2026	Toutes résidences		Communication auprès des partenaires	Formaliser les partenariats avec les partenaires par la signature de conventions	Meilleure prise en charge des résidents / Sécurisation des interventions des professionnels extérieurs / Amélioration communication et communication entre équipes	Responsables des Résidences	3	31/12/2026
Type Evaluation	Résidence Concern	Thèmes / Projet	Axes d'amélioration	Actions à mettre en place	Effets attendus	Services concernés	Niveau de priorité	Date de réalisation
Projet d'établissement 2022 - 2026	Toutes résidences			Continuer à impulser des activités intergénérationnelles (report projet d'établissement 2021 - 2026)	Améliorer la prise en charge des résidents / favoriser l'ouverture vers l'extérieur	Responsables des Résidences	3	31/12/2026
Projet d'établissement 2022 - 2026	Casillon / Lézan / Saint Quentin / Verfeuil			Accompagner les résidents sur les Résidences Autonomie ayant une salle SNOEZELEN (report projet d'établissement 2017 - 2021)	Améliorer la prise en charge des résidents	Responsables des Résidences	3	31/12/2026
Projet d'établissement 2022 - 2026	Lézan		Animations	Création et utilisation d'un espace snoezelen	Améliorer la prise en charge des résidents	Qualité / Responsables des Résidences	3	31/12/2026
Projet d'établissement 2022 - 2026	Toutes résidences			Proposer des activités à l'extérieur de l'établissement, faire des sorties (report projet d'établissement 2017 - 2021)	Prise en compte et adaptation aux besoins et attentes des résidents	Responsables des Résidences	3	31/12/2026
Projet d'établissement 2022 - 2026	Toutes résidences	Harmonisation des pratiques des responsables		Développer l'association d'intervenants extérieurs aux activités d'animation (report projet d'établissement 2017 - 2021)	Prise en compte et adaptation aux besoins et attentes des résidents	Qualité / Responsables des Résidences	3	31/12/2026
Projet d'établissement 2022 - 2026	Toutes résidences		L'hygiène des locaux	Mettre en place une fiche d'évaluation (report projet d'établissement 2017-2021)	Améliorer la prise en charge des résidents	Responsables des Résidences	3	31/12/2023
Projet d'établissement 2022 - 2026	Toutes résidences		Repas	Continuer l'effort de présentation et de décoration des plats (report projet d'établissement 2017 - 2021)	Amélioration de la prise en charge des résidents	Responsables des Résidences	3	31/12/2026
Projet d'établissement 2022 - 2026	Casillon / La Calmette / Saint Quentin			Créer une commission "menus"	Prise en compte et adaptation aux besoins et attentes des résidents	Responsables des Résidences	3	31/12/2022
Projet d'établissement 2022 - 2026	Toutes résidences		Accompagnement: de la fin de vie	Intervention d'un psychologue / Formation Fin de vie (report projet d'établissement 2017- 2021)	Améliorer la prise en charge des résidents, la coordination des professionnels	Ressources Humaines / Responsables des Résidences	3	31/12/2026

Type Evaluation	Résidence Concern	Thèmes / Projet	Axes d'amélioration	Actions à mettre en place	Effets attendus	Services concernés	Niveau de priorité	Date de réalisation
Projet d'établissement 2022 - 2026	Toutes résidences			Améliorer les comportements et les conduites de bienveillance, en réalisant une formation ou une sensibilisation (report projet d'établissement 2017- 2021)	Améliorer la prise en charge des résidents, la coordination des professionnels	Ressources Humaines / Responsables des Résidences	3	31/12/2026
Projet d'établissement 2022 - 2026	Toutes résidences			Poursuivre de façon systématique les formations concernant la sécurité incendie, Santé Sécurité au Travail, HACCP, Habilitation Electrique... (report projet d'établissement 2017- 2021)	Améliorer la prise en charge des résidents, la coordination des professionnels	Ressources Humaines / Responsables des Résidences	2	31/12/2022
Projet d'établissement 2022 - 2026	Toutes résidences	Ressources humaines	Formations	Formations des salariés en favorisant l'utilisation du Compte Personnel de Formation (CPF) (report projet d'établissement 2017- 2021)	Améliorer la prise en charge des résidents, la coordination des professionnels	Ressources Humaines / Responsables des Résidences	3	31/12/2022
Projet d'établissement 2022 - 2026	Toutes résidences			Sensibilisation et un développement de compétences liées au savoir-faire de l'hôte/ier (report projet d'établissement 2017- 2021)	Améliorer la prise en charge des résidents, la coordination des professionnels	Responsables des Résidences	3	31/12/2026
Projet d'établissement 2022 - 2026	Toutes résidences		Organisation du travail	Mettre en place une politique RH et GPEC (report projet d'établissement 2017- 2021)	Améliorer la formation et la coordination des professionnels	Ressources Humaines / Responsables des Résidences	3	31/12/2026

Type Evaluation	Résidence Concern	Thèmes / Projet	Axes d'amélioration	Actions à mettre en place	Effets attendus	Services concernés	Niveau de priorité	Date de réalisation
Projet d'établissement 2022 - 2026	Toutes résidences		Poursuivre la démarche qualité et développer l'évaluation	Vérifier l'application des procédures et l'utilisation des outils qualité (bio-nettoyage notamment) (report projet d'établissement 2017 - 2021)	Améliorer la prise en charge des résidents / réduire les risques pour les professionnels	Qualité / Responsables des Résidences	3	31/12/2024
Projet d'établissement 2022 - 2026	Toutes résidences		Réimpulser la démarche qualité	Formaliser les projets personnalisés	Améliorer la prise en charge des résidents	Responsables des Résidences	1	31/12/2022
Projet d'établissement 2022 - 2026	Toutes résidences	Démarche qualité		Poursuite de la Politique handicap et de la démarche de Gestion des risques (report projet d'établissement 2017 - 2021)	Améliorer la gestion des risques au sein de chaque résidence / améliorer l'accompagnement des salariés	Qualité / Ressources Humaines	3	31/12/2023
Projet d'établissement 2022 - 2026	Toutes résidences		Gestion des Risques	(FDS) - fiches produits (report projet d'établissement 2017 - 2021)	Améliorer la gestion des risques au sein de chaque résidence	Qualité / Responsables des Résidences	3	31/12/2023
Projet d'établissement 2022 - 2026	Toutes résidences			Veiller à la mise à jour du classeur Sécurité Incendie (report projet d'établissement 2017 - 2021)	Améliorer la gestion des risques au sein de chaque résidence	Responsables des Résidences	3	31/12/2026

Annexe 6 : Fiches de poste

Responsable de Résidence

FICHE DE POSTE

IDENTIFICATION :

SERVICE : PRESENCE 30 RAVI

POSTE : RESPONSABLE DE RESIDENCE

RATTACHEMENT :

HIERARCHIQUE : DIRECTEUR GENERAL

MISSIONS :

Assure de façon permanente le bon fonctionnement de la résidence

ORGANISATION ET GESTION DE LA RESIDENCE

- Est responsable de la gestion et de l'entretien de l'immeuble, des équipements, des abords de la Résidence, des bâtiments et du matériel, qui ne sont pas de la compétence des bailleurs sociaux
- Commande et gère les stocks, protections, produits d'entretien, vaisselle, etc.
- Fait valider à la Direction les devis d'achats ou de travaux

GESTION ADMINISTRATIVE ET FINANCIERE

- Gère le taux d'occupation : appels, demandes de renseignements, visites/RDV, dossiers de préadmissions, admissions, état des lieux d'entrée et de sortie, etc ...
- Etablit les dossiers des résidents (contrats, demandes d'APL, demande APA /révision APA, demande AS, etc.)
- Participe à l'élaboration du budget (budget du personnel, élaboration et suivi des PPI)
- Suit et contrôle l'exécution de certains comptes budgétaires (Contrôle et validation des factures fournisseurs, suivi mensuel budgétaire (tableau de bord intra résidence), Inventaires, Cautions, Immobilisations, etc.)
- Saisit les éléments de facturation mensuelle des résidents
- Gère les impayés
- Participe et suit les dossiers de subventions en lien avec le Service Qualité

GESTION DU PERSONNEL

- Recrute et encadre l'équipe Service et Cuisine avec l'appui des services du siège
- Etablit les plannings d'intervention du personnel
- Planifie les congés et les remplacements en relation avec le siège (validation des CP par les Responsables).
- Contrôle l'absentéisme
- Anime son équipe
- Participe à l'élaboration du plan de formation du personnel en liaison avec le siège

ASTREINTES

- Réalise une astreinte pour l'ensemble des résidences en fonction du planning établi

TRAVAIL EN BINOME

- Prend le relais dans la gestion globale de la résidence en cas d'absence de la responsable désignée dans le binôme

ORGANISATION ET GESTION DE LA RESTAURATION

- Etablie les tableaux de bord (menus, achats, stocks, etc.)
- Travaille en lien avec une diététicienne
- Gère les commandes alimentaires en l'absence du poste cuisine
- Contrôle la qualité des repas (présentation, cuisson, quantité...)
- Est en charge du suivi de la réglementation en matière d'hygiène et de sécurité
- Organise les circuits de livraison des repas à domicile et des repas scolaires s'il y a lieu

ANIMATIONS

- Participe à l'élaboration et à la mise en place du projet d'établissement et d'animation de la structure (choix des activités proposées, de leurs fréquences et des intervenants, négociation des tarifs des prestations, etc.)
- Organise et peut participer aux animations internes et externes

RELATIONS AVEC LES RESIDENTS

- Gère l'admission et la sortie
- Gère et suit les Projets Personnalisés des Résidents
- Contrôle la qualité des services adaptés au résident
- Gère les relations avec les Résidents, les familles, et les services tutélaires.

RELATIONS AVEC LES MEDICAUX ET PARAMEDICAUX

- Suit leurs interventions en relation avec les familles des résidents
- Sollicite les médicaux et paramédicaux pour organiser et coordonner leurs interventions
- Gère les hospitalisations (planifiées ou en urgence)

RELATIONS AVEC LES PARTENAIRES LOCAUX

Est en charge des relations avec :

- Les maisons de retraite
- Les services à domicile
- La Mairie, clubs, services sociaux, etc.

MARGE D'AUTONOMIE

- En réfère au DIRECTEUR GENERAL ou au Directeur de Service pour tout problème dépassant ses attributions

Cette liste n'est pas exhaustive car il s'agit des principales missions du poste.

PROFIL DU POSTE

CONNAISSANCES

- Connaissances de la personne âgée
- Connaissance des outils de la loi du 2 janvier 2002.
- Management d'une équipe
- Maîtrise de l'outil informatique
- Connaissance des budgets, des règles de facturation.
- Connaissance en gestion des plannings, gestion des temps, et règles élémentaires en droit du travail
- Maîtrise des règles d'hygiène et de sécurité
- Gestion des premiers secours

SAVOIR FAIRE

- Savoir former une équipe
- Savoir animer une équipe
- Savoir s'exprimer par écrit et par oral
- Savoir expliquer
- Maîtriser le logiciel d'exploitation des Résidences

SAVOIR-ETRE

- Avoir une capacité relationnelle et d'écoute
- Avoir une méthode de travail, d'organisation
- Avoir l'esprit d'initiative
- Avoir de la rigueur
- Avoir la capacité à rendre compte et à informer
- Etre discret
- Etre polyvalent

FICHE DE POSTE

IDENTIFICATION :

SERVICE : PRESENCE 30 RAVI

POSTE : RESPONSABLE ADJOINTE DE RESIDENCE

RATTACHEMENT :

HIERARCHIQUE : DIRECTEUR GENERAL

MISSIONS :

La Responsable Adjointe est amenée à travailler dans toutes les Résidences gérées par l'Association RAVI, ainsi qu'au siège de l'Association.

Elle assure, en l'absence de la Responsable de Résidence, l'ensemble des tâches quotidiennes garantissant le bon fonctionnement de la Résidence.

SOUTIEN AUX RESPONSABLES DE RESIDENCE

- Hors période d'absence de Responsable, vient en soutien des Responsables sur l'ensemble des tâches quotidiennes

MUTUALISATION DES MOYENS ET OUTILS DES RESIDENCES AUTONOMIE

- Evaluation de l'existant
- Création et mise en place de nouveaux outils communs (prestation accueil à la journée, facturation, diététique, planning d'astreinte, etc.) en lien avec les services du siège
- Organise des évènements regroupant tous les résidents

REMPLACEMENT DE LA RESPONSABLE

- Organise les animations externes et internes de la Résidence
- S'occupe des relations avec le résident et la famille
- Planifie les congés et les remplacements
- Rend compte à la Responsable des tâches accomplies et des évènements survenus au cours de son absence

MISSION SPECIFIQUE

- Aide en cas de mission spécifique ou ponctuelle (animation, cuisine, tâches administratives, etc.)

ACCOMPAGNEMENT POLYVALENT

- Accompagne les résidents de manière polyvalente (aide aux déplacements des résidents à l'intérieur comme à l'extérieur de la structure)

MARGE D'AUTONOMIE

- En réfère à la Responsable de résidence pour tout problème dépassant ses attributions
- En réfère au DIRECTEUR GENERAL ou au Directeur de Service lors du remplacement à moyen ou long terme d'une Responsable.

Cette liste n'est pas exhaustive car il s'agit des principales missions du poste.

PROFIL DU POSTE

CONNAISSANCES

- Connaissance de la personne âgée
- Management d'une équipe
- Gestes de premiers secours
- Connaissance de l'outil informatique

SAVOIR FAIRE

- Savoir former une équipe
- Savoir animer une équipe
- Savoir s'exprimer par écrit et par oral
- Savoir expliquer
- Maîtriser le logiciel d'exploitation des Résidences

SAVOIR ETRE

- Avoir de la rigueur
- Avoir de la patience
- Avoir de la vivacité d'esprit
- Avoir des capacités d'adaptation
- Avoir la capacité à travailler en équipe
- Avoir la capacité à rendre compte et à informer
- Etre polyvalent
- Etre discret

FICHE DE POSTE

IDENTIFICATION

SERVICE : POLE ETABLISSEMENT – RESTER AU VILLAGE (RAVI)

POSTE : AGENT POLYVALENT

RATTACHEMENT

HIERARCHIQUE : RESPONSABLE DE RESIDENCE

MISSIONS

Réalise les tâches quotidiennes de la structure, et peut être amené à travailler la nuit.

• ENTRETIEN DE LA RESIDENCE

- Effectue l'entretien de l'ensemble des locaux de la Résidence.
- Est en charge de l'entretien du linge et des vêtements.
- S'occupe de la mise de table, du nettoyage de la vaisselle dans le respect du Plan de Maitrise Sanitaire.

• AIDE A LA PERSONNE

- Aide au lever, au coucher et aux transferts, en l'absence des équipes médicales.
- Aide à la toilette et à l'habillage, en l'absence des équipes médicales.
- Prépare et sert les repas des résidents dans le respect du Plan de Maitrise Sanitaire.
- Aide les résidents au moment du repas.
- Signale au Responsable de résidence toute information ou évènement survenu durant son service, et concernant un résident en particulier ou le groupe des résidents dans son ensemble, en informe la famille.

• MAINTIEN DU LIEN SOCIAL

- Aide aux déplacements à l'intérieur et à l'extérieur de la résidence.
 - Stimule les résidents en fonction de leurs capacités et souhaits.
 - Participe à l'animation organisée au profit des résidents.
-
- Participe à la représentation interne ou externe du service.
 - Assure la transmission de l'information relative au service.
 - Contribue à l'élaboration et à la mise en œuvre du projet de service.

Cette liste n'est pas exhaustive car il s'agit des principales missions du poste.

MARGE D'AUTONOMIE

Accompagne le résident en fonction de ses besoins préalablement identifiés et analysés avec l'aide du Responsable de résidence.

En réfère au Responsable de Résidence pour tout problème dépassant ses attributions.

PROFIL DU POSTE

CONNAISSANCES

- Connaissances de base sur la personne âgée, son vieillissement.
- Gestes de premiers secours
- Formation Incendie
- Connaissance des règles d'hygiène et de sécurité

SAVOIR FAIRE

- Savoir stimuler la personne pour le maintien de son autonomie
- Savoir réaliser les travaux de nettoyage, l'entretien des locaux
- Savoir utiliser les produits d'entretiens dans le respect des protocoles de nettoyage
- Savoir apporter une aide aux personnes dans leurs besoins quotidiens et dans le respect des protocoles d'hygiène

SAVOIR ETRE

- Avoir de la rigueur
- Avoir de patience
- Avoir la capacité à travailler en équipe
- Avoir des capacités d'adaptation
- Avoir l'esprit d'initiative
- Etre discret et respectueux
- Etre polyvalent
- Respect du secret professionnel

FICHE DE POSTE

IDENTIFICATION

SERVICE: POLE ETABLISSEMENT – RESTER AU VILLAGE (RAVI)

POSTE: CUISINIER

RATTACHEMENT

HIERARCHIQUE: RESPONSABLE DE RESIDENCE

MISSIONS

Elabore les repas des résidents tout en respectant les règles d'hygiène et de sécurité alimentaire.

• GESTION DES REPAS

- Dans le cadre du budget alloué, élabore et réalise les menus en relation avec le Responsable de résidence, en tenant compte de la qualité et la diversité des repas.
- Gère les achats, l'approvisionnement, le stockage et la conservation des produits alimentaires en relation avec le Responsable de résidence.
- Réalise les plats servis aux résidents et éventuellement cantine scolaire et portage de repas en respectant les règles d'élaboration des menus et la réglementation concernant l'hygiène et la sécurité.
- Aide à servir les repas aux résidents, selon sa disponibilité.

• NETTOYAGE

- Respecte le Plan de Nettoyage et de Désinfection lié au Plan de Maitrise Sanitaire.
- Veille et contrôle l'hygiène et la propreté des locaux de cuisine.
- Gère et contrôle le stock des produits d'entretien de cuisine dans le respect du Plan de Maitrise Sanitaire.

• REND COMPTE AU RESPONSABLE DE RESIDENCE

- Signale au Responsable de résidence toute information ou évènement survenu durant son service et concernant un résident en particulier ou le groupe des résidents dans son ensemble.

- Participe à la représentation interne ou externe de la résidence.

- Assure la transmission de l'information relative à la résidence.

- Contribue à l'élaboration et à la mise en œuvre du projet de la résidence.

MARGE D'AUTONOMIE

En réfère au Responsable de résidence pour tout problème dépassant ses attributions.

PROFIL DU POSTE

CONNAISSANCES

- CAP cuisine
- Connaissance des règles de gestion de stocks alimentaires
- Connaissance des règles de sécurité et des normes d'hygiène générales et alimentaires
- Connaissance de l'équilibre alimentaire
- Gestes de premiers secours
- Formation Incendie

SAVOIR FAIRE

- Savoir s'exprimer par écrit et par oral
- Savoir cuisiner avec goût
- Savoir mettre en valeur les préparations
- Faire preuve d'innovation

SAVOIR ETRE

- Avoir le sens de l'organisation
- Avoir des qualités relationnelles
- Avoir la capacité à travailler en équipe
- Avoir la capacité à rendre compte
- Savoir prendre des initiatives
- Avoir une bonne hygiène corporelle
- Respect du secret professionnel

Annexe 7 : Organigramme des Résidences Autonomie

