

DIRECTION DU GRAND ÂGE ET DE L'AUTONOMIE

RAPPORT D'ACTIVITÉ 2021



COMPRENDRE LA
DIRECTION DU
GRAND ÂGE ET DE
L'AUTONOMIE

Page 05

SOUTENIR LA
POLITIQUE DU
GRAND ÂGE

Page 11

RESTER
AUTONOME
CHEZ SOI

Page 35

LOGEMENT
OU
HEBERGEMENT

Page 53

RAYONNER
SUR TOUT LE
TERRITOIRE

Page 85

SOMMAIRE

- 1 MIEUX CONNAÎTRE LA DIRECTION DU GRAND ÂGE ET DE L'AUTONOMIE.....P 05**
- 2 SOUTENIR LA POLITIQUE DU GRAND ÂGE :
DES SERVICES SUPPORTS ACTIFSP 11**
- 3 RESTER AUTONOME CHEZ SOIP 35**
- 4 LOGEMENT OU HÉBERGEMENT :
TROUVER UNE SOLUTION ADAPTÉE À CHACUN.....P 53**
- 5 RAYONNER SUR TOUT LE TERRITOIRE.....P 85**

ÉDITO

L'année 2021 aurait pu être pour la direction Grand âge et autonomie, une année de sortie de crise, durant laquelle, l'ensemble des chantiers liés à l'élargissement de son périmètre intervenu en juin 2019 auraient pu être menés à bien, libérant alors les esprits, une partie du temps des professionnels et des élus pour des missions prospectives.

Il n'en a pas été ainsi.

L'année 2021 a démarré sur fond d'une crise sanitaire qui se poursuit, touchant de plein fouet, dès le début de l'année, des établissements ou services encore épargnés.

Elle est marquée dès les premiers jours par une cyber attaque qui viendra paralyser certains services ou établissements et compliquer le quotidien de tous, déjà bien mouvementé.

Enfin, la 1^{re} campagne de vaccination est lancée dès le début d'année et concerne les résidents de l'ensemble des établissements, les bénéficiaires du domicile et les professionnels.

Tous ces chantiers sont conduits sur fond d'équipes fatiguées, de taux d'occupation dans les établissements au plus bas, de personnel soignants à suspendre pour refus de vaccination et de pénurie aggravée de professionnels soignants notamment.

Le CIAS a su prendre la mesure de ce climat de tension pour à la fois, laisser souffler les équipes autant que cela était possible mais aussi, reprendre progressivement un rythme, résolument tourné vers l'avenir, afin de redonner du sens et se projeter collectivement.

Partant de loin, ce pari a pu être relevé et l'année 2021 remonter progressivement en intensité avec le lancement de travaux internes structurants.

Une fois de plus, la mobilisation de tous a été effective, que ce soit les services administratifs, et admissions du siège, les équipes travaux et logistique, les professionnels du domicile et leurs encadrants, les professionnels des établissements, l'équipe de direction.

Que chaque membre de cette belle équipe soit remercié pour sa contribution et son professionnalisme qui nous ont permis collectivement d'amorcer un nouvel envol.

Isabelle CROSET

Directrice générale du CIAS



LE CONTEXTE

- **Fin 2020 et début 2021** : lancement de la campagne nationale de vaccination contre la COVID-19.
- **Mars 2021** : rapport « Bonne et Meunier » d'information de la commission sociale du Sénat sur la prévention de la perte d'autonomie.

Principales préconisations :

1. **Renforcer la compétence des départements en matière** d'organisation de visites de prévention à 75 ans, d'organisation du maintien à domicile et de soutien apporté aux proches aidants, en lien avec les communes et les CCAS et coordination de l'habitat inclusif
2. **Confier à la CNSA : unification des outils d'évaluation et de la refonte de l'allocation personnalisée d'autonomie**
3. **Systématiser les bilans complets vers 75 ans**
4. **Mieux affirmer la priorité du maintien à domicile** : Expérimenter de nouveaux modèles d'organisation et de tarification des services d'aide à domicile
5. **Ralentir la construction des EHPAD à court terme**, développer les résidences autonomie, revoir les procédures de création et de rénovation d'établissement
6. **Doter la CNSA des moyens d'exercer sa mission de pilotage de la politique de prévention de la perte d'autonomie**
7. **Simplifier radicalement le paysage des aides à l'adaptation du logement**
8. **Associer les ministères des sports et de l'enseignement supérieur à la politique de prévention de la perte d'autonomie**
9. **Se doter de véritables plans d'action nationaux de prévention de la perte d'autonomie**
10. **Élargir les actions et rationaliser le fonctionnement des conférences des financeurs de la prévention de la perte d'autonomie**
11. **Dresser un bilan des différentes politiques d'accessibilité et d'adaptation des espaces urbains au vieillissement**



NATIONAL

- **Mars 2021** : Avis CNSA et recommandations pour le financement des politiques de soutien à l'échelle 2030 / Définition de la stratégie investissement des ARS en lien avec fond d'investissement du Ségur de la santé et de France Relance
- **Mai 2021** : rapport du Think Thank Matières grises « l'EHPAD du futur commence aujourd'hui » : proposition pour un changement radical de modèle
- **Juillet 2021** : rapport Jeandel et Guerin sur les profils de soins en USLD et EHPAD
- **2^e semestre 2021**, Ministère des solidarités et de la santé : élaboration de la feuille de route EHPAD-USLD avec 4 grands axes retenus :

1. Faire évoluer l'offre par la création d'unités de soins prolongés complexes à vocation strictement sanitaire
 2. Concrétiser la transformation du modèle EHPAD
 3. Assurer un maillage territorial de proximité et garantir un haut niveau d'accompagnement et de prise en soin
 4. Reconnaître les spécificités des fonctions au sein des EHPAD pour les faire évoluer
- **Décembre 2021** : rapport de La Cour des comptes sur les services de soins à domicile et préconisation d'une offre à développer dans une stratégie territorialisée de gradation des soins
 - **Décembre 2021** : Baromètre des EHPAD 2021 par KPMG
 - Poursuite de la mise en œuvre du Ségur de la santé avec des plans d'investissement mis en œuvre

Mais aussi, poursuite de la valorisation des métiers du Grand âge :

- **Septembre 2021** : lancement d'une campagne de communication « les métiers du grand âge : « et si c'était fait pour moi ? »
- **Octobre 2021**
 - Dans la suite du Ségur de la santé mise en œuvre en 2020, lancement d'un *plan national d'action pour les métiers du grand âge et de l'autonomie* visant des métiers mieux rémunérés et un secteur mieux organisé, la réponse aux besoins en recrutement, la formation, la qualité de vie au travail. Lancement de 20 plateformes des métiers de l'autonomie
 - 1^{re} reconnaissance majeure du métier d'aide à domicile avec une hausse historique salariale pour le secteur associatif (+13 à 15 %)
 - Octobre 2020 à avril 2021 : lancement nationale d'une campagne de recrutement d'urgence



LE CONTEXTE LOCAL

L'année 2021 a démarré dans le contexte de la crise sanitaire de 2020 qui se poursuit. Des EHPAD épargnés en 2020, sont touchés de plein fouet par des épidémies de COVID-19 en l'attente du démarrage des campagnes de vaccination. Les professionnels déjà usés par la situation sanitaire de 2020, sont eux-mêmes touchés.

À la forte mobilisation des professionnels durant l'année 2020 succède progressivement, durant le 1^{er} semestre 2021, une fatigue physique et morale et une désorientation collective.

Les partenariats internes et externes se poursuivent le temps nécessaire.

Fin décembre 2020, le Grand Annecy est touché par une cyber attaque. Celle-ci impacte également fortement le CIAS et génère de nombreuses complications dans les établissements et services, qu'ils soient administratifs et ou du domicile.

Il faudra pratiquement tout le premier semestre 2021 pour que le secteur de la gérontologie relève un peu la tête pour sortir d'une tourmente qui aura duré pratiquement de nombreux mois, un an, générant usure et désorganisation du quotidien pré-crise.

Les plus de 600 agent du CIAS, en dehors des équipes d'un même établissement ou de quelques services, ne se seront pas croisés physiquement durant plus d'1 an, générant une perte de sens et un sentiment d'isolement pour certains d'entre eux.

Cet état de fait succède à la reprise en gestion des 4 EHPAD issus de l'EPI2A, intervenue mi - 2019 et pour laquelle, les chantiers socles essentiels post reprise en gestion n'ont toujours pas pu être finalisés. De ce fait, nombreux sont les professionnels du CIAS nouveau périmètre qui ne se connaissent pas. Les pratiques sont différentes. Les réseaux professionnels internes de pairs se sont estompés au profit de la gestion de l'urgence sur site. Les repères de beaucoup sont perturbés.

Les objectifs de la 2^e partie de l'année 2021 seront donc de relancer une dynamique professionnelle interne et notamment fédérer l'équipe de 46 cadres qui pour beaucoup ne se connaissent pas, de ré-ouvrir progressivement les lits gelés et services fermés, de prendre à bras le corps des chantiers essentiels d'harmonisation des pratiques post reprise en gestion suspendus, d'initier une démarche qualité commune, de doter les professionnels d'outils numériques adaptés.

Ces importants chantiers transversaux qui se poursuivront en 2022, permettront de rétablir les fondamentaux du CIAS nouveau périmètre et d'établir cette indispensable stabilité qu'il avait acquise avant la reprise en gestion et avant la crise sanitaire et qui lui ont permis de résister dans la tempête.

Devenu un gros paquebot en période de tourmente, c'est à cette condition que la direction Grand âge et autonomie et son CIAS seront à nouveau en mesure de regarder devant, d'être de réels porteurs de projets et relever alors les défis liés à la transition démographique qui les attendent.



01

MIEUX CONNAÎTRE LA DIRECTION DU GRAND ÂGE ET DE L'AUTONOMIE

Mieux connaître la direction GAA et sa commission P 06

Le conseil d'administration et son outil, le CIAS P 08

Chiffres clés **P 09**

Rappel sur les perspectives 2021 et actions mises en œuvre ... P 10

[1-1] MIEUX CONNAÎTRE LA DIRECTION GAA ET SA COMMISSION

L'action sociale d'intérêt communautaire envers les personnes âgées fait partie des « compétences historiques » de l'Agglomération portées au niveau intercommunal depuis le 1^{er} janvier 2002 (par la C2A puis par le Grand Annecy).

La direction Grand âge et autonomie est chargée de mettre œuvre les orientations politiques des élus du Grand Annecy envers les personnes âgées et leurs aidants, transcrites en 2020 dans le cadre d'une feuille de route politique.

La politique gérontologique est la seule compétence facultative dont s'est dotée l'agglomération et fait partie des 5 missions stratégiques du Grand Annecy ci-dessous.

Cette direction s'inscrit également dans un objectif de « transversalité » et de « coordination » avec toutes les directions et services de l'Agglomération.

Intégrer l'ensemble des composantes du projet d'agglomération (plan climat air énergie, plan mobilité) est effectivement un enjeu majeur **dans la mise en œuvre de la politique gérontologique** du Grand Annecy.



Ses instances de gouvernance

La commission Grand Âge et Autonomie

La commission Grand âge et autonomie est composée de 34 élus (conseillers communautaires et municipaux) autour de Monique PIMONOW, plus particulièrement chargée des établissements, vice - présidente (par délégation de la présidente Frédérique LARDET) et Viviane MARLE, conseillère communautaire déléguée chargée de l'Aide et Accompagnement à domicile.

Cette instance de concertation a pour objectif de nourrir les échanges entre les élus pour préparer les délibérations du conseil communautaire. Elle alimente aussi la réflexion élus communaux pour réaliser leurs projets en faveur des personnes âgées.

Malgré le contexte sanitaire cette commission s'est réunie 4 fois en 2021 en « format adapté » avec un taux de participation des élus de 62 %.

Une 1^{re} rencontre thématique autour des questions de logement des seniors a été organisée le 24 novembre 2021 en associant également les élus de la commission « aménagement du territoire et habitat ». Elle aura permis de comparer les expériences de terrain, projets, difficultés rencontrées et d'ouvrir la réflexion sur des projets innovants.

Ce « nouveau format » sous la forme de « commissions thématiques » a été plébiscité pour l'organisation des prochaines commissions autour des enjeux stratégiques identifiés par les élus, tels que la mobilité, le numérique, l'intergénérationnel...



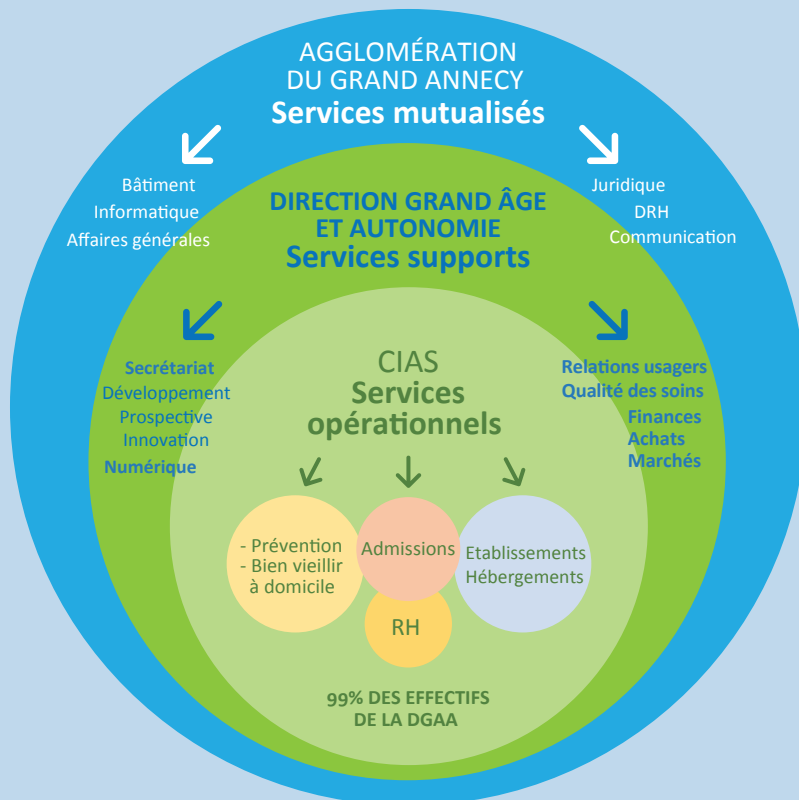
La commission Grand Âge et Autonomie

Le conseil d'administration du CIAS

La direction Grand âge et autonomie a la particularité d'être dotée d'un outil de gestion, le centre intercommunal d'action sociale (CIAS) présentant une autonomie juridique et un conseil d'administration propres. Le Conseil d'administration du CIAS est composé d'un nombre égal d'administrateurs issus de la société civile et d'élus. Il administre les services et établissements et assure la mise en œuvre des différentes actions à conduire, sur le territoire des 34 communes de l'agglomération.

Concrètement, le CIAS assure la gestion opérationnelle des 11 établissements (EHPAD et Résidences autonomes), 2 accueils de jour, 51 logements en « foyers soleils » ainsi que les nombreux services de prévention et d'intervention à domicile. Ainsi la quasi-totalité des agents de la direction Grand âge et autonomie (rappel : 654 personnes) exerce ses missions dans un cadre opérationnel de terrain. Le schéma ci-dessous présente les liens de complémentarité et d'interdépendance entre les fonctions supports mutualisées du Grand Anancy, la direction Grand âge et autonomie et le CIAS.

Le CIAS au sein de la direction Grand Âge et Autonomie



... Enfin, en raison du contexte sanitaire, les séances du conseil d'administration se sont déroulées soit en visio-conférence, soit dans des salles suffisamment spacieuses à l'extérieur du Siège du CIAS afin de respecter les gestes barrières.

[1-2] LES CHIFFRES CLÉS 2021

562 agents (ETP autorisés)

654 agents en activité (dont contractuels)

289 personnes accompagnées en Service d'Aide et d'Accompagnement à Domicile (SAAD) et environ **1100** personnes bénéficiaires du portage de repas à domicile.

36 personnes accompagnées en Services Polyvalents d'Aide et Soin à Domicile (SPASAD).

619 personnes accompagnées en établissements (dont 432 EHPAD, 138 en Résidences autonomie et 49 au Foyers Soleil)

198 nouvelles entrées en établissement dont : 21 en Résidences autonomie, 169 en EHPAD, 8 en foyer soleil

808 dossiers de demande d'admission en établissement reçus et traités par le service sur Viatrajectoire, dont 647 en échéance immédiate, représentant **3618** demandes sur les établissements du CIAS

3028 appels et/ou visites à l'accueil global du CIAS (de mai à décembre 2021)

8400 appels et/ou visites à l'accueil services du domicile

192 236 repas portés à domicile

689 484 repas servis en établissement

159 102 kg de linge traités par la blanchisserie - CIAS

156 864 kg de linge traités par un prestataire externe

1 budget principal et 17 budgets annexes

Les dépenses globales de fonctionnement sont de 43 518 518. 62 €

- Budget principal : 5 389 744. 70 €

- Budgets établissements : 32 802 747. 45 €

- Service d'Aide et d'Accompagnement à Domicile : 5 326 026. 47 €

Les recettes propres de fonctionnement s'élèvent à 35 642 373. 40 €, soit 82 % du total des recettes dont 12 674 469. 06 € de dotations soins versée par l'ARS et 6 775 335. 09 € du CD74

La subvention d'équilibre du Grand Annecy s'élève à **4 268 295 €**

[1-3] RAPPEL SUR LES PERSPECTIVES 2021 ET ACTIONS MISES EN ŒUVRE

CRÉATION D'UNE CULTURE PROFESSIONNELLE COMMUNE	Fédérer les équipes après la crise sanitaire et la reprise en gestion de mi - 2019 des quatre EHPAD historiquement gérés par l'EPI2A : cohésion, transversalité, harmonisation des pratiques, soutien des cadres et relance du plan de formation.	Lancement de séminaires des cadres du CIAS : connaissance mutuelle, cohésion d'équipe, mise à plat commune des zones de flou dans les procédures et modalités de fonctionnement internes, ... = 3 séminaires en 2021. Mise en place d'un collectif d'infirmières et d'infirmiers coordinateurs ainsi que des cadres du CIAS (3 séminaires organisées). Relance du réseau des assistantes de direction des établissements et du pôle Prévention Bien vieillir à domicile (diagnostic des besoins et programmation des actions 2022). Lancement en lien avec la DRH de travaux internes : analyse des cycles de travail, gestion des plannings dans les établissements, ... Création d'outils collaboratifs (nouvelle arborescence numérique...).
FINANCIER	Finaliser les travaux internes conduits dans le cadre de l'élaboration du Contrat pluri-annuel d'objectifs et de moyens (CPOM) avec les partenaires (ARS, Département). Améliorer le dialogue interne, la co-construction et le suivi budgétaire par une meilleure connaissance entre les services et des contraintes de chacun.	Participation direction finances au COPIL du CPOM.
RESSOURCES HUMAINES	Entreprendre toute action favorisant les recrutements et la fidélisation du personnel, la professionnalisation et permettre l'implication des agents dans leur quotidien et dans les projets institutionnels.	Poursuite du développement et de la mise en œuvre des ateliers permanents de formation (créé en 2019). 389 agents formés. Implication CIAS dans travaux sur la Marque employeur avec le Grand Annecy. Lancement d'une réflexion avec rencontres de partenaires sur un projet de formation en direction d'un public réfugié. Mise à plat à la demande du CIAS des modes de collaboration DRH Grand Annecy et CIAS et identification de pistes d'évolution. Mise à plat de la gestion des 10 logements « précaires » du CIAS pour sécurisation du processus, meilleure utilisation pour attractivité dans le cadre de recrutements hors territoire. Rencontre des élus et services mobilité, petite enfance, logement pour rechercher des solutions visant à améliorer QVT et rendre attractifs les emplois au CIAS. Relance en sortie de crise sanitaire du plan de formation et validation de formations diplômantes. Lancement des partenariats avec pôle emploi pour la mise en place d'ateliers découverte des métiers du CIAS.
NUMÉRIQUE	Concrétiser le projet numérique .	La mise en place d'un dossier usager informatisé (DUI) harmonisé sur l'ensemble des établissements du CIAS est actée et un déploiement en 2023 est prévu. Levée 745 000€ de fond pour financer le virage numérique du CIAS et 200 000 € de subvention exceptionnelle de l'agglomération pour généralisation du wifi dans les établissements : installation wifi lancée et pratiquement finalisée, audit parc informatique réalisé, cahier des charges pour le logiciel DUI réalisé. Poursuite implication et financement du « Stabbi Lab ».
COMMUNICATION	Améliorer l'information et la communication : finaliser la plateforme unique d'accueil, d'information et d'orientation.	Non abouti, faute de locaux adaptés.
INFRASTRUCTURE	Projeter la construction d'un EHPAD , nouvelle génération.	Sensibilisation des professionnels en interne sur l'EHPAD de demain = Organisation d'une conférence pour tous les cadres du CIAS sur le thème de l'EHPAD de demain, le 14.12.2021 animée par le Think Tank « Matières grises » ayant produit un rapport sur cette thématique et adressé au gouvernement.
INSTITUTIONNEL	Apporter une expertise et mettre en œuvre un partenariat effectif avec les communes et CCAS du Grand Annecy.	Organisations de 6 rencontres réunissant la quasi-totalité des Communes afin de recenser les projets en cours (niveau communal et intercommunal) et partenariats envisageables. Relance des tournées du bus des seniors (actions de prévention) dans les communes et lancement des ateliers numériques. Partenariats pour des actions spécifiques et notamment avec la Ville d'Annecy et le Théâtre des Collines.
	S'impliquer dans le développement de projets transversaux avec l'Agglomération.	Implication du CIAS dans les grands projets : Imagine le Grand Annecy, PCAET, ...

02

SOUTENIR LA POLITIQUE DU GRAND ÂGE : DES SERVICES SUPPORTS ET TRANSVERSAUX ACTIFS

Des femmes et des hommes	P 12
Secrétariat	P 19
Direction des Finances - Achats - Marchés publics et Moyens numériques	P 23
Direction Relation usagers et Qualité des soins	P 28
Direction Développement Prospective et Innovation	P 32

[2-1] DES FEMMES ET DES HOMMES

Données quantitatives pour 2021 :

ETP autorisés : **561.78**

ETP réels : **488.14** (chiffres tableaux effectifs déc 2021)

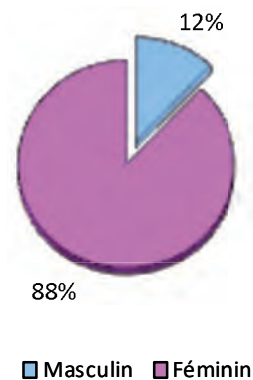
Total agents : **654** (SEdit du 01/01/2021 au 31/12/2021) dont contractuels

Total agents en activité effective

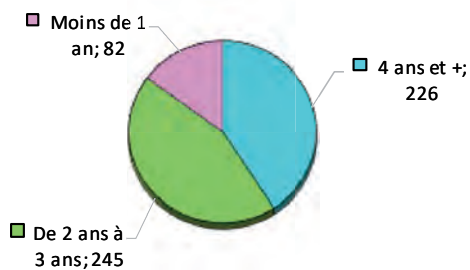
(hormis dispo, congés parentaux) : **553**

Les équipes du CIAS sont composées principalement de femmes à savoir plus de 80 % de personnel féminin

Répartition hommes / femmes



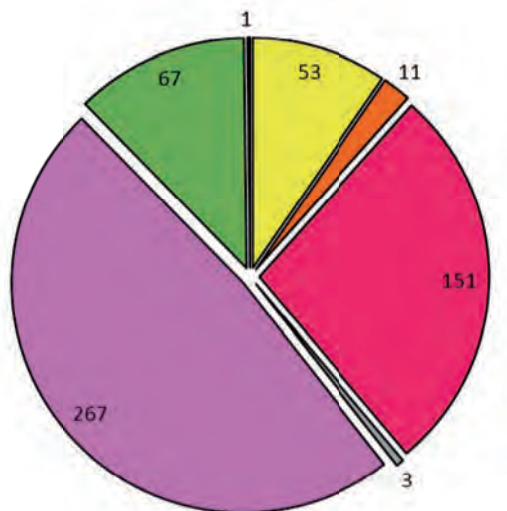
Répartition des agents par ancienneté



44 % des effectifs ont entre 2 à 3 ans d'ancienneté et 41 % ont 4 ans et plus d'ancienneté.

Seul 15 %, ont moins d'un an d'ancienneté.

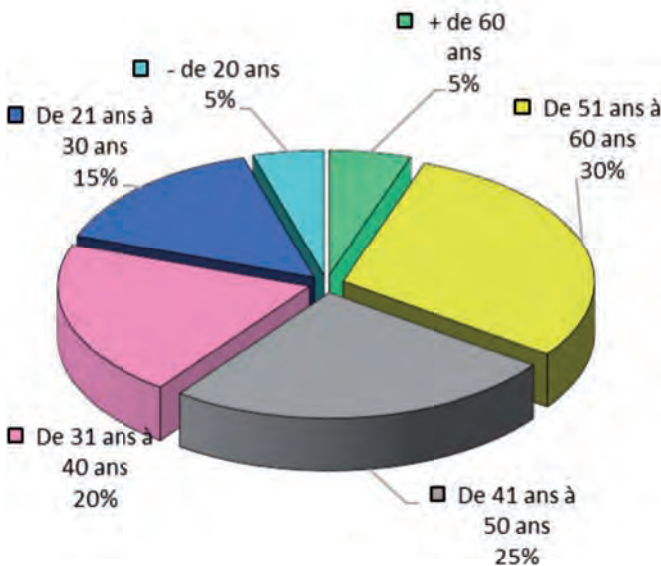
Répartition des agents par filière



Filière administrative
Filière Médico-sociale
Filière Sociale
Apprentissage
Filière animation
Filière Médico-Technique
Filière technique

Les agents du CIAS font principalement partie des filières sociales (auxiliaire de vie, agent social) et filières médico-sociales (auxiliaire de soin, aide-soignant, infirmier...)

Répartition des agents par tranches d'âge



L'écart est très faible entre le nombre d'agents dans les tranches d'âge entre 31 et 60 ans.

En bref

Bilan des formations 2021

2021 FORMATIONS COLLECTIVES REALISEES			
Axe de formation	Services concernés	Nombre d'agents formés	Nombre de jours réalisés
Santé, social, soins	Pôle Bien Vieillir à Domicile	52	11
Prévention, santé, sécurité (réglementaires et recommandées)	Etablissements, PBVAD, Service technique, Service Hôtelier	238	67
Animation	Etablissements	12	2
Renforcer la cohésion au sein des établissements : management...	Directeurs, chefs de service, cadres	87	18
		389	98

2021 FORMATIONS DIPLÔMANTES REALISEES			
DE Infirmier	1 agent	IFSI Ambilly	3 ans
DE Aide-soignant	7 agents	MFR Annecy le Vieux	
VAE Aide-soignant	1 agent		avr.-21
Aide-soignant cursus total - Contrat de professionnalisation	1 agent		2 ans
Aide-soignant cursus partiel	2 agents		1 an
Apprentissage Aide-soignant	1 agent		2 ans
Aide-soignant cursus total	1 agent		2 ans
Aide-soignante cursus total	1 agent		1 an
Assistant Soins en Gériatrie	2 agents	IFSI Annecy	30 jours
Parcours de formation faisant fonction cadre de santé et d'encadrement de proximité des équipes soignantes	1 agent	IFSI Annecy	Parcours sur 4 mois - 63 heures
Toucher conscient et massage en pleine attention	1 agent		10 jours
Formation Niromathé	1 agent		5 jours

En bref

2021 fut à nouveau une année très mobilisante pour tous les collaborateurs du CIAS : services du domicile, établissements, services supports et administratifs du CIAS.

En effet, la crise COVID-19 ne s'est pas arrêtée. Tous ont continué à œuvrer au quotidien afin d'assurer une prestation de qualité aux résidents des EHPAD et Résidences autonomes ainsi qu'aux bénéficiaires du service d'aides et soins à domicile.

Les points les plus marquants de cette année :

- Les équipes de terrain ont continué à respecter les protocoles sanitaires mis en place lors de la première vague COVID-19 de 2020, sans relâche, pour assurer leur protection et celle des personnes âgées.
- Le manque de personnel et les difficultés de recrutement existants avant cette crise sanitaire, sont toujours présents et se sont aggravés.
- L'obligation vaccinale du personnel soignant a représenté une nouvelle mission pour la direction du CIAS en collaboration avec le service prévention de la Direction des Ressources Humaines. Le personnel non vacciné a été systématiquement suspendu, ce qui a aggravé les difficultés de planning pour certains établissements.
- Un autre impact pour les collaborateurs des établissements a été l'obligation de contrôle du pass sanitaire pour les visiteurs (famille, prestataires, livreurs...) des établissements. Cette surcharge de travail a été absorbée soit par le personnel en interne, soit par des recrutements en renfort, pour lesquels la direction du CIAS a apporté son soutien.
- Au-delà de la crise sanitaire, le Grand Annecy a subi une cyber attaque qui a également touché de plein fouet le CIAS. Celle-ci a demandé à tous, une nouvelle organisation et une adaptation dans la manière de travailler. Afin d'aider les services pour la saisie des données perdues, la direction du CIAS a fait appel à des renforts administratifs. Tous les agents du CIAS se sont à nouveau fortement mobilisés pour la reconstitution des données, des documents et des outils nécessaires à la gestion quotidienne.

Une prime cyber attaque mise en place par le Grand Annecy a été donnée aux agents les plus impactés et investis dans la reconstitution des bases de données et alimentation des outils.

... Les Actions phares

➤ Mobilisation des cadres du CIAS :

Dès le mois d'avril, des séminaires de cadres ont pu être mis en œuvre. Portés par la direction du CIAS et animés par la DPI, ces séminaires, au nombre de deux en 2021, ont enfin permis la rencontre de l'ensemble des cadres (non effectif depuis la reprise en gestion). Leurs objectifs étaient de fédérer, se connaître et identifier les points d'amélioration des fonctionnements internes suite à l'élargissement du périmètre du CIAS intervenu mi 2019.

Très appréciés, ceux-ci seront poursuivis en 2022.



Séminaire des cadres du CIAS - 10-2021

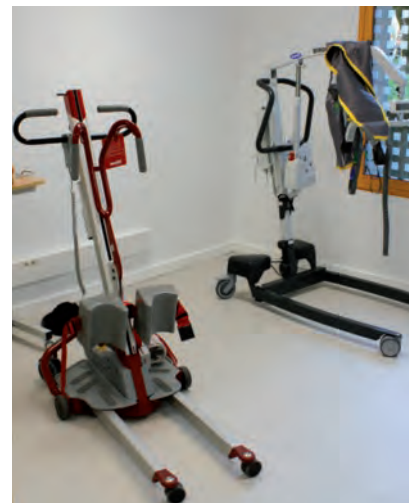
➤ **Lancement de chantiers socles en vue d'une harmonisation** des pratiques et des processus suite à la reprise en gestion de mi 2019 : logiciel gestion de plannings, analyse des pratiques et cycles de travail...

Collaboration et participation active du CIAS dans le cadre du projet « Marque employeur » porté par le Grand Annecy.

... Les Actions phares

➔ **Un Espace permanent de formation** a été créé en 2019 par le CIAS en contre bas de la Résidence autonomie des Pervenches à Cran Gevrier. L'objectif de cet espace est de dispenser des ateliers permanents de formation afin de former et accompagner les nouveaux arrivants peu ou pas formés et leur apporter les bases de la gérontologie (bases du vieillissement, hygiène de la personne âgée...). L'objectif est également d'apporter des piqures de rappel ou compléments au personnel déjà en poste. Ce lieu est équipé de deux salles de formation connectées et équipées d'écran, une chambre témoin équipée et une salle de bain témoin.

L'objectif de 2021 était de redonner aux ateliers permanents de formation un rythme de croisière car stoppés dans leur développement du fait de la reprise en gestion de 2019 puis de la crise sanitaire.



Un matériel pour la formation

Les atelier prévention des troubles musculo-squelettiques (TMS) :

L'ergothérapeute en place qui animait les ateliers TMS a quitté le CIAS en janvier 2021. La reprise de ces ateliers a pu se faire lors de l'arrivée de la nouvelle ergothérapeute dès novembre 2021.

Les difficultés rencontrées sur les ateliers sur cette année 2021 ont été :

- Le remplissage des groupes malgré une réduction du nombre de participants à 5, le personnel étant fortement mobilisé sur le terrain
- L'annulation de sessions pour lesquelles il n'y a pas eu de participant
- La difficile mobilisation des intervenants internes pour animer les ateliers (médecin coordonnateur, idec, directeur...)

Depuis septembre 2021, cet espace a pu également être utilisé pour le lancement d'un projet en partenariat avec pôle emploi, avec la mise en place d'ateliers « découverte des métiers du CIAS ». L'objectif de ces ateliers est d'accueillir des groupes de chercheurs d'emplois afin de leur présenter le CIAS et les métiers pour lesquels nous recrutons, l'accompagnement proposé par le CIAS et comment nous rejoindre. Ces ateliers sont animés par la chargée de mission ressources humaines du CIAS, un professionnel du CIAS établissement ou pôle bien vieillir à domicile et un professionnel de Pôle emploi.

Par ailleurs, l'ensemble des actions conduites en partenariat et en faveur du recrutement a pu être relancé pour la 2^e partie de l'année 2021 : participation à des forums de l'emploi, jobs dating (job été, métiers du grand âge, IUT), travail avec des lycées, IUT, partenariat avec l'AFPA, participation active aux actions menées par la filière gérontologique.

Perspectives

- Améliorer l'accueil des nouveaux arrivants

Les ateliers d'accueil des nouveaux collaborateurs ont vu quelques sessions se mettre en place sur 2021. L'objectif en 2022 est de développer ces ateliers afin de réserver le meilleur accueil aux nouveaux collaborateurs du CIAS.

- Poursuivre des séminaires des cadres du CIAS et mettre en œuvre des pistes d'action en faveur de l'amélioration des fonctionnements internes

- Faciliter le recrutement et sourcing

Le recrutement et le sourcing seront une des priorités pour 2022. De nouvelles pistes de sourcing sont en cours d'étude et de réflexion. L'utilisation des réseaux sociaux doit se développer et s'intensifier afin de mieux faire connaître nos offres d'emploi.

- Finaliser les chantiers d'harmonisation des pratiques et mise en œuvre

- Intensifier et fluidifier les partenariats avec les services RH

Formation

Comme toutes les années, la direction du CIAS encourage fortement les agents à s'engager dans la formation professionnalisante individuelle et collective. Des quotas sont également fixés pour les formations qualifiantes d'Infirmier Diplômé d'Etat et d'Aide-Soignante pour chaque établissement.

L'exécution du plan de formation a été relancé et devra s'intensifier en 2022.

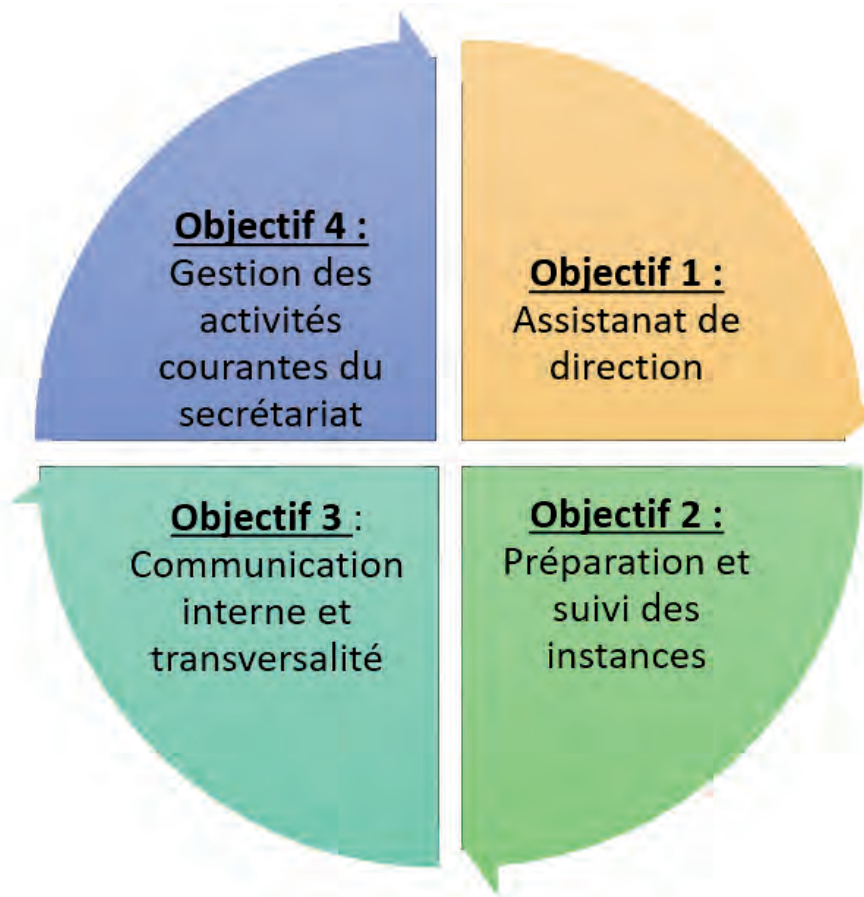
Le développement de l'Espace formation avec le lancement de nouvelles thématiques est une perspective pour 2022. Le collectif d'IDEC sera en collaboration sur ce projet.

La direction du CIAS a également investi dans un simulateur de vieillissement qui viendra compléter l'équipement de cet espace.

[2-2] SECRÉTARIAT

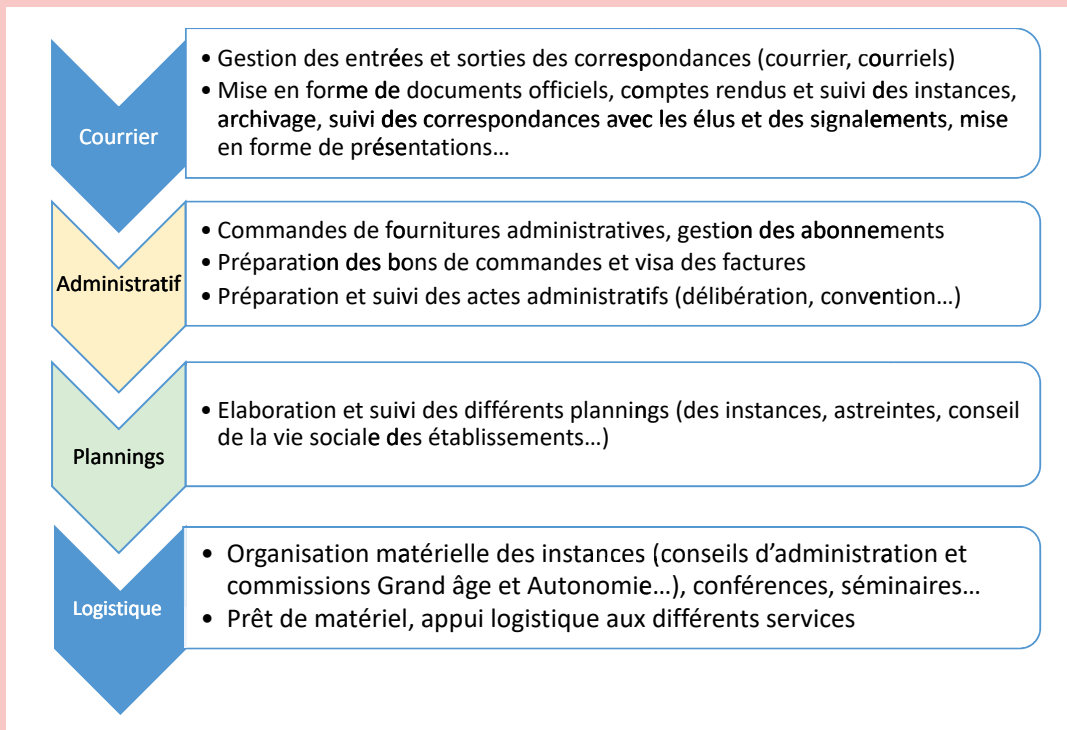
En bref...

Le secrétariat général (Siège) du CIAS est un service support et transversal.
Celui-ci répond à un quadruple objectif



En bref

Les activités courantes mises en œuvre sont les suivantes :



Le secrétariat, qui regroupe deux assistantes de direction et un chef de service occupe ainsi une place centrale parmi les acteurs du CIAS, à l'interface entre les directions supports et les services opérationnels sur le terrain mais aussi en lien avec les familles des résidents, les partenaires institutionnels, techniques, financiers, les prestataires, les élus...

2021 a aussi été l'occasion de lancer de nouveaux outils pour une gestion partagée des dossiers (suivi des actes administratifs, arborescence informatique, poursuite du guide des procédures du secrétariat...) avec les autres services et directions.

Témoignage de Laurie BURDET, assistante de direction « *J'apprécie au secrétariat le fait de me sentir utile tout en travaillant dans une petite équipe en lien avec de nombreux services de la direction Grand âge et autonomie* ».

... Les Actions phares

➡ Elaboration d'une nouvelle « arborescence informatique »

Témoignage de Coline CARIAT, assistante de direction qui a coordonné la mise en place de la nouvelle « arborescence informatique » :

« Le Grand Annecy et le CIAS ont subi une cyber attaque fin décembre 2020, ce qui a engendré une perte de la quasi - totalité des documents numériques.

Avec l'aide d'un prestataire extérieur, Orange cyber défense, et la Direction des services informatiques du Grand Annecy, j'ai été amenée, au sein du secrétariat général du CIAS, à m'occuper de la création d'une nouvelle arborescence afin de créer une culture commune et une harmonisation de classement entre l'agglomération et la direction Grand âge et autonomie (établissements et services compris).

Le secrétariat a été à l'écoute de toutes les directions et services du CIAS afin d'améliorer l'arborescence qui a pris forme courant 2021.

J'estime que ce projet n'est pas que numérique, il est aussi humain : sans l'investissement des agents, il n'aurait pas pu voir le jour aussi rapidement ! Je suis en effet en contact constant avec les agents du CIAS, et c'est un vrai plaisir de voir l'évolution de notre quotidien ! »



Formation – nouvelle arborescence

... Les Actions phares

➡ Relance du réseau des assistantes de direction CIAS

Initié en 2018, ce projet vise à harmoniser les pratiques et créer du lien entre les assistantes de direction des établissements, du pôle Prévention et du siège - Bien vieillir à domicile. Il contribue, par ailleurs à la création d'une culture commune au sein du CIAS. Ralenti durant la crise sanitaire, les temps d'échanges ont repris au cours du second semestre 2021 et permis d'identifier des actions concrètes qui seront menées en 2022.

Perspectives

En 2022, les efforts seront poursuivis pour conforter le rôle central et transversal du secrétariat auprès des différents services et directions.

Poursuite de l'accompagnement (« Aller vers ») des services dans l'utilisation de la nouvelle arborescence informatique.

Élaboration d'une stratégie pour la gestion des archives du siège et des établissements.

Création d'un guide pratique des assistantes de direction, organisation de formations...

[2-3] DIRECTION DES FINANCES - ACHATS - MARCHÉS PUBLICS ET MOYENS NUMÉRIQUES

Une année 2021 encore marquée par des événements majeurs (crise sanitaire, cyber attaque).

Le télétravail pérenne, à raison de deux jours par semaine, est désormais effectif pour le personnel, allégeant les délais de trajets domicile/travail et le stress induit, augmentant la qualité de vie des agents sans incidence sur l'efficacité du travail fourni. Les pratiques de communication ont néanmoins fait l'objet d'adaptation pour conserver la cohésion et le travail d'équipe.

Il est à noter l'absence de direction durant plusieurs mois pour raisons de santé.

Précédent la cyber attaque une sauvegarde avait été effectuée par le prestataire informatique. Aussi, les données relatives à la facturation des établissements sont restées intactes et la facturation a pu être effectuée sans pénaliser les résidents.

Cependant, cette procédure de sauvegarde n'a pu être reproduite pour le service du domicile et toutes les données ont dû être ressaisies, engendrant un retard de facturation de 2 mois.

Malgré la charge de travail conséquente induite par cet événement majeur, les équipes ont fait preuve de professionnalisme, cohésion et solidarité pour impacter le moins possible les usagers.

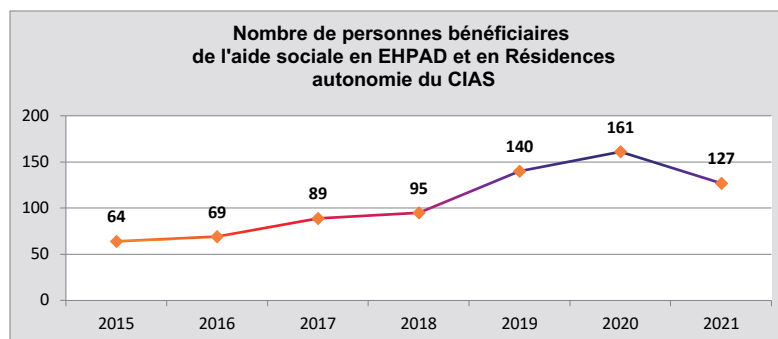
La crise sanitaire impacte également encore les établissements, où les faibles taux d'occupation couplés à une augmentation de la masse salariale, ont généré pour certains des difficultés financières aggravées. Malgré la prise en charge de l'ARS d'une partie des pertes de recettes à hauteur de 813 991 € et les économies réalisées sur certains postes de dépenses, le manque à gagner pour les EHPAD s'élève à 1 658 246,30 € sur la section hébergement.



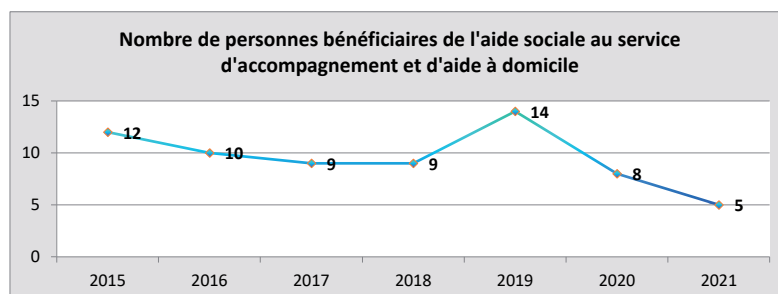
SERVICE FINANCES

Actions phares

Pour accroître la réactivité de la gestion des recouvrements, il a été mis en œuvre un traitement mensuel des impayés en lien avec une personne dédiée du Trésor Public. L'échange d'informations sur les situations individuelles avec les établissements et la Trésorerie permettent désormais d'accélérer la gestion des recouvrements amiables.



À noter que depuis 2019, les bénéficiaires de l'aide sociale des 4 établissements « ex EPI2A » sont pris en compte dans le rapport d'activité.



Perspectives

Mettre en place les avis des sommes à payer pour les services du domicile.

Optimiser les situations financières des établissements grâce à l'analyse interactive des indicateurs de gestion quotidienne dont le suivi des taux d'occupation, dépenses de personnel et dépenses d'intérim.

Travailler à l'élaboration de plans de redressement des finances des établissements.

Conduire une analyse financière globale interne.

Participer à l'élaboration du CPOM.

SERVICE ACHATS ET MARCHÉS PUBLICS

Le service gère pour le CIAS, les marchés publics et leur exécution financière, les assurances et sinistres associés, la téléphonie mobile, et la flotte automobile.

Les événements de 2021, couplés à une réduction des effectifs du service (départ de 2 agents, arrivée d'un agent en septembre 2021), ont généré des difficultés pour concilier réactivité, référencement professionnel, assistance aux services et polyvalence des tâches et des secteurs.

La situation sanitaire a impacté la charge de l'activité, avec la mise en œuvre de nouveaux modes de gestion dématérialisés et l'augmentation de besoins générant la nécessaire gestion de nouveaux marchés publics, notamment pour les équipements matériels rendus indisponibles (gants, masques, ...). Les agents ont travaillé à flux tendu pour répondre avec réactivité aux demandes des professionnels du CIAS.

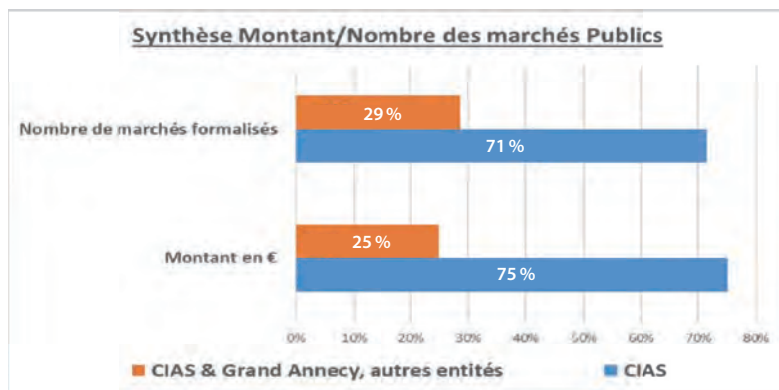
Les Actions phares

1. Absorption de la charge d'activité conséquente liée à la crise sanitaire, avec une tendance d'augmentation du volume des marchés publics qui se poursuit.

2. Développement de la considération environnementale dans la rédaction des clauses des marchés du CIAS ou dans ses critères d'attribution. En effet, l'évolution récente des marchés publics vers des impératifs de développement durable plus

contraints, va permettre des achats à tendance plus « verte » notamment en appel d'offres. La loi climat et résilience du 22 août 2021 porte la lutte contre le dérèglement climatique et le renforcement de la résilience face à ses effets.

3. Amélioration des échanges directs avec les entreprises, notamment sur l'anticipation des besoins avec les établissements.



Perspectives

- ➡ Développer une expertise et une veille juridique pour confirmer la démarche d'amélioration continue du service Achats Marchés publics.
- ➡ Pérenniser les postes de gestionnaires marchés publics au sein du service Achats & Marchés publics. Chaque agent ayant en charge des marchés publics et des contrats, mais aussi des missions de gestion des assurances, de la téléphonie mobile, de la flotte automobile du CIAS, il convient de consolider cette polyvalence indispensable au bon fonctionnement du service.

SERVICE SYSTEME D'INFORMATION ET NUMÉRIQUE

Le service Système d'Information et Numérique (SIN) a vu le jour en octobre 2021 et marque la volonté du CIAS de se donner les moyens de réussir le virage numérique dans lequel il s'est engagé depuis 2018.

Au quotidien le SIN est l'interface entre les utilisateurs des sites et les différents éditeurs de solutions informatiques ou téléphoniques. Par la connaissance des outils métiers, le service apporte une réponse rapide aux agents. Il fait remonter et suit les demandes d'évolutions des logiciels métiers aux éditeurs. Il forme les agents aux différents outils métiers de CIAS ou pilote les délégations des formations aux éditeurs. La DSI du Grand Annecy reste l'interlocuteur dans la résolution des problèmes liés à l'infrastructure et au matériel informatique. Les deux services fonctionnent conjointement pour les projets de grande envergure ou nécessitant des compétences mixtes.

Les Actions phares

1. **Cyber attaque** : coordination avec la DSI du Grand Annecy pour la remise en service, après validation des prérequis de sécurité, des logiciels financiers et des logiciels de soins dans les établissements. Pour sécuriser les outils, ces logiciels sont désormais hébergés chez des partenaires extérieurs et les données de santé sont stockées sur des serveurs agréés « Hébergement de Données de Santé » (HDS).

2. **Projet numérique** : pour accompagner les établissements du secteur médico-social à **progresser dans leur informatisation et dans le développement des usages et bonnes pratiques du numérique, le « Programme ESMS numérique »** a été lancé au niveau national. Sa phase d'amorçage est pilotée et financée par la CNSA. Ce programme ESMS numérique vise à généraliser l'utilisation du numérique dans les établissements et services sociaux et médico-sociaux (ESSMS).

Dans ce cadre, le CIAS a remporté un appel à projet au cours du dernier trimestre 2021 obtenant ainsi une subvention de 745 000 € pour un budget prévisionnel de 2M€, permettant l'acquisition à la fois d'un nouveau DUI (Dossier Usager Informatisé), et de mettre à jour le parc informatique existant. Le CIAS pourra ainsi harmoniser ses pratiques dans l'ensemble des établissements concernés par le projet (8 EHPAD, 3 Résidences autonomes, Foyer Logement, 2 Accueils de jour).

Ce projet initié par la direction du CIAS en 2018 et porté en 2020/2021 conjointement par le service, la direction Développement Prospective Innovation, et la direction Relation Usagers et Qualité des Soins, a pour volonté de mettre le résident au cœur du processus.

3. **WI-FI** : le Grand Annecy a attribué fin 2020 au CIAS, une subvention exceptionnelle de 200 000 € pour améliorer son équipement WIFI. La mise en place des bornes a commencé en décembre 2021 pour s'achever en mars 2022. Elle permet de fournir un accès Internet performant, aux soignants dans le cadre de l'utilisation de nouveaux outils numériques (tablettes, télémedecine...), ainsi qu'aux résidents et aux familles.

Perspectives

➡ Poursuite du projet numérique avec une optique de déploiement dans les établissements pilotes en 2022.

➡ Recrutement d'un technicien système d'information et numérique pour venir en appui au déploiement opérationnel du projet numérique, contribuer à la mise en œuvre des obligations réglementaires du CIAS, notamment en termes de RGPD. Il sera aussi présent dans les établissements du CIAS pour faire remonter les incidents et demandes d'évolutions en matière de numérique. Cette présence est nécessaire afin de créer un lien de confiance et de pouvoir ainsi assister les agents dans l'utilisation des outils. La montée en compétences des professionnels dans le domaine informatique viendra faciliter la mise en place des usages à venir indispensable au bon fonctionnement du service.

[2-4] DIRECTION RELATION USAGERS ET QUALITÉ DES SOINS

En bref

La direction Relations aux usagers et qualité des soins, créée en juin 2019, a pour missions de :

- Garantir la qualité d'accueil et de relation des usagers et bénéficiaires du CIAS, de leurs proches, en s'appuyant sur la charte d'Éthique et Bienveillance.
- Apporter, quand nécessaire, des réponses aux familles de résidents quant à l'accompagnement de leur proche, dans une perspective d'amélioration du service rendu.
- Appliquer le processus d'admission pour les établissements du CIAS, selon les critères définis par le Conseil d'administration, avec l'ouverture aux personnes âgées des 34 communes du Grand Annecy.
- Rechercher une amélioration continue de la qualité des soins, et développer une culture commune aux professionnels, grâce à l'arrivée en 2021 d'un temps de travail supplémentaire de 40 % dédié à la qualité.

Le service admissions, situé à l'EHPAD des Parouses, a une fonction d'accueil, d'information et d'orientation des usagers. Le service traite les demandes d'entrée en établissement via la plateforme dématérialisée Viatrajectoire, qui en 2023 sera utilisé sur l'ensemble du département. Cet accompagnement est important pour réduire la fracture numérique dans l'utilisation de l'outil, et assurer l'équité d'accès au service public. Les agents d'accueil ont ainsi répondu à plus de 3000 appels, et reçu 313 personnes en présentiel.

Les dossiers administratifs complets sont étudiés par une cellule de préadmission. Ainsi, plus de 400 situations ont été traitées par le médecin conseil du CIAS et l'infirmière des admissions, pour 198 admissions effectives dans les établissements sur l'année 2021.

Les Actions phares

Dans le cadre de ses fonctions support et transversales, la Direction a accompagné et soutenu les équipes de terrain, fortement sollicitées par la gestion de la crise sanitaire, et les campagnes de vaccination des résidents et des professionnels. 4 actions particulières méritent d'être relevées :

- Développement des outils statistiques permettant le suivi et le pilotage de l'activité du CIAS (mouvements au sein des établissements), et reporting au niveau des autorités de tutelle,
- Suivi des campagnes de vaccination (COVID-19 et grippe) des résidents des EHPAD, résidences autonomie et des professionnels,
- Mise en place d'un collectif d'infirmières et d'infirmiers coordinateurs, afin de créer une culture commune des soins,
- Maintien des partenariats avec les différentes équipes mobiles du CHANGE,
- Contribution à la professionnalisation des agents par le biais d'ateliers de sensibilisation dispensés dans le cadre de l'espace permanent de formation du CIAS.

Perspectives

- La démarche qualité se structure, avec entre autre, le déploiement en 2022 d'un logiciel dédié (Bluekango) et de la prise de fonction effective d'un qualicien à 40 %.
- La mise en place d'un dossier usager informatisé (DUI) harmonisé sur l'ensemble des établissements du CIAS est actée. Le CIAS bénéficie d'une subvention de l'ARS suite à un appel à projet, et un déploiement en 2023 est prévu.

Focus

CHIFFRES CLÉS DES ADMISSIONS

EHPAD



RESIDENCE AUTONOMIE



FOYERS SOLEILS



LES MOUVEMENTS AU SEIN DES
ETABLISSEMENTS

Suite Focus



Demandes d'admissions dans les établissements du CIAS

808 dossiers reçus et traités par le service sur Viatrajectoire, dont 647 en échéance immédiate, représentant 3618 demandes sur les établissements du CIAS.

Sur les dossiers traités, environ 30 % entreront dans les établissements du CIAS.

30 % de ces demandes concernent une sortie d'établissement sanitaire.

66 % de ces demandes concernent un soutien à domicile difficile.

Le restant de ces demandes (4 %) concerne principalement des changements d'établissement.

Demandes EHPAD (90 % du total)

63,8 % femmes

Moyenne d'âge du demandeur **84 ans**

Majorité de GIR 3/4 mais proportion importante de GIR 1/2

16,8 % de provenance hors-département

Demandes Résidence autonomie (8 % du total)

59,4 % femmes

Moyenne d'âge du demandeur **80 ans**

Majorité GIR 5/6 mais une proportion importante de demandeurs GIR 3/4

18,1 % de provenance hors-département

Foyer soleil (2 % du total)

56,7 % femmes

Moyenne d'âge du demandeur **79 ans**

Majorité GIR 5/6 mais une proportion importante de demandeurs GIR 3/4

17,9 % de provenance hors-département

Accueil et orientation des usagers

3028 appels reçus sur le numéro unique d'accueil

313 personnes reçues au service en présentiel

[2-5] DIRECTION PROSPECTIVE DÉVELOPPEMENT INNOVATION

En bref

Créée en juin 2019, la Direction Développement Prospective et Innovation (DPI) s'est bien établie dans la structure du CIAS. En 2020, elle s'est appliquée à soutenir les différentes directions du CIAS (Etablissements et Bien Vieillir à Domicile) face aux vagues successives de la COVID-19, tout en commençant à s'impliquer dans ses missions propres.

En 2021, la DPI a pris son essor et a ancré son apport dans ses 3 grands domaines de mission :

1. Porter et ou accompagner des projets transverses au CIAS et avec le Grand Annecy

C'est à dire porter et animer des projets et des initiatives initiés par la direction du CIAS et concernant les professionnels au-delà des métiers et des Directions, comme :

- La préparation avec l'équipe de direction et l'animation du « Parcours des Cadres » du CIAS : des séminaires trimestriels qui permettent aux cadres de se rencontrer et de construire ensemble des solutions partagées pour les enjeux collectifs,
- Le co-pilotage du projet numérique du CIAS : apporter un soutien méthodologique pour que le choix et le déploiement d'un nouveau logiciel de suivi du parcours de soin et d'accompagnement de nos bénéficiaires se fasse dans les meilleures
- L'intensification des liens entre le CIAS et les services du Grand Annecy pour une meilleure prise en compte des seniors dans les politiques de notre territoire, comme les politiques de déplacement et d'aménagement, la promotion de nouvelles formes d'habitats ou le développement de lieux intergénérationnels.

2. Diffuser et animer une culture de l'innovation et accompagner l'innovation organisationnelle

C'est à dire apporter un soutien aux projets internes du CIAS à travers des méthodologies et des outils en fonction des besoins

- Soutien méthodologique : comme co-construire avec les parties prenantes les outils appropriés à l'expression de leurs besoins et de leurs attentes, co-construire les méthodes de déploiement des projets, apporter une aide méthodologique comme l'écriture de questionnaires ou l'analyse de données.
- Accompagnement de projets innovants, comme le Stabbi Lab : laboratoire et lieu d'innovation pour mettre les personnes âgées au cœur du développement des innovations technologiques qui leur sont destinées.

3. Comprendre et anticiper le vieillissement de la population

C'est à dire identifier les enjeux de l'allongée de la durée de la vie pour notre société et pour nos services :

- Analyser les données existantes et les partager à travers des temps de réflexion dans nos instances politiques et avec les services,
- Participer à des conférences et des débats sur l'adaptation des services à cette part grandissante de la population, partager les bonnes pratiques et s'inspirer des initiatives existantes.

Les Actions phares

Actions au sein du CIAS



1. Séminaire des cadres : 2 séminaires en 2021

Des séminaires co-construits et animés par la DPI, en partenariat avec l'équipe de direction du CIAS, qui ont permis aux cadres de se réunir et de travailler ensemble sur les chantiers qu'ils ont établi comme prioritaires pour cette année :

- la communication interne
- la lisibilité interne de l'organisation et des fonctionnements



2. Projet numérique : financement d'un nouveau DUI + les professionnels au cœur du projet

En répondant avec succès à l'appel d'offre « ESMS Numérique » de la CNSA, le CIAS a sécurisé le financement de l'achat et du déploiement d'un nouveau logiciel de suivi et d'accompagnement des résidents d'EHPAD et des Résidences Autonomie : un Dossier Usager Informatisé (DUI).

Un pilotage partagé avec une représentation des différents services et métiers a été mis en place et a mis les professionnels au cœur du projet dès le début, en commençant par un grand recueil de leurs besoins et de leurs attentes.

L'équipe représentante du personnel terrain a notamment choisi de créer un jury pour mettre les professionnels au cœur du choix du logiciel dont ils se serviront quotidiennement.

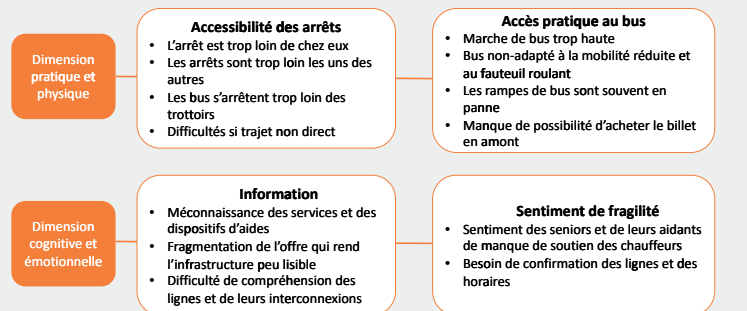
3. Priorisation des chantiers du CIAS

Face aux nombreux chantiers ouverts ou à conduire suite à la reprise en gestion de mi 2019 suivie très rapidement de la crise sanitaire, la DPI a accompagné l'équipe de direction du CIAS dans la mise à plat de tous ces chantiers, l'arbitrage des dossiers prioritaires et la définition collective des objectifs des années 2022 et 2023,

Les Actions phares

Actions en liens avec le Grand Annecy

Le bus: les difficultés spécifiques aux seniors



CIAS du Grand Annecy, DPI, Juin 2021

Annecy
CIAS

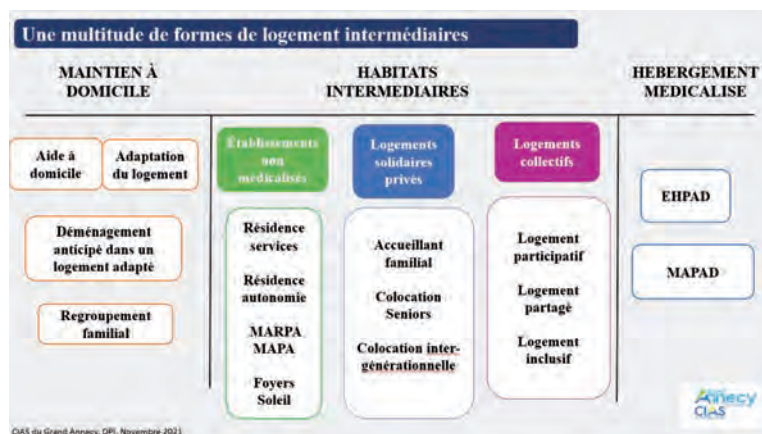
commencer à identifier ensemble des pistes d'actions.

Suite à cette réunion, la DPI a notamment contribué à l'écriture de l'annexe « Accessibilité » du Plan De Mobilité du Grand Annecy pour assurer la prise en compte des besoins des seniors.

4. Rencontre avec le service Mobilité en juin 2021 et participation au plan de Mobilité

La DPI a synthétisé les données de l'Analyse des Besoins Sociaux (ABS) réalisée auprès de 2 603 seniors du Grand Annecy en 2018, pour poser une cartographie et un diagnostic des besoins des seniors en lien avec la mobilité sur notre territoire.

Cette cartographie a été présentée aux élus et au service de la Mobilité pour les sensibiliser aux besoins spécifiques des seniors et utilisée comme tremplin pour



CIAS du Grand Annecy, DPI, Novembre 2021

Annecy
CIAS

5. Commission Grand âge et autonomie sur le Logement des personnes âgées en Novembre 2021

La DPI a animé une Commission Grand âge et autonomie à laquelle étaient également invités des élus de la Commission Habitat sur la thématique du logement. L'objectif était de présenter les formes de logement existantes pour les Seniors, ainsi que les alternatives existantes. Le débat est ouvert quant au développement de formes d'habitat alternatives sur notre territoire !

Perspectives

Pour 2022 :

1. Un grand enjeu pour le CIAS : le déploiement du DUI
2. Un projet novateur et participatif dans le cadre du Stabbi Lab : une étude au sein du pôle BVAD pour apporter la voix des personnes âgées au monde de l'industrie de l'aménagement et du mobilier, et co-construire des réponses alignées à leurs problématiques
3. Poursuivre l'animation des séminaires des cadres du CIAS

03

RESTER AUTONOME CHEZ SOI

Introduction	P 36
Aide et soin à domicile	P 37
Aide à la vie quotidienne	P 42
Prévention aide aux aidants	P 44
Accueil de jour « l'Escale » et « l'Entracte »	P 49

INTRODUCTION

Comme pour les autres services, l'année 2021 a été fortement impactée par la poursuite de la Pandémie et par la cyber attaque du Grand Annecy.

L'ensemble des professionnels s'est mobilisé pour assurer la continuité des services auprès des bénéficiaires. La pandémie a, par ailleurs, encore eu des répercussions sur le quotidien des personnes âgées par l'obligation des gestes barrières et les restrictions de déplacements. La sensation d'isolement s'est renforcée et chacun a pris conscience de la réalité de nos rapports humains les plus élémentaires : famille, voisinage, amis et relations professionnelles.

La société a redécouvert que L'ÊTRE HUMAIN EST UN ETRE DE RELATIONS...

Cette réalité est au cœur des métiers du domicile et cette crise majeure l'a enfin mis en lumière.

Ces périodes de crise et les difficultés de recrutement ont nécessité des réorganisations et les services se sont recentrés sur les besoins premiers, l'accompagnement des personnes les moins autonomes et ou plus isolées.

Ainsi, les services ont fait preuve de créativité afin :

- D'assurer les interventions auprès des personnes âgées les plus vulnérables et isolées à leur domicile ;
- De maintenir la communication pour rester au plus près des bénéficiaires, des familles et professionnels malgré les restrictions des temps collectifs ;
- De continuer à maintenir un soutien important aux aidants et professionnels.

Enfin, pour la seconde année, les services ont prouvé leur capacité à s'adapter aux circonstances afin d'apporter un service et un accompagnement de qualité.

Poursuivre cet élan permettra à la Direction Prévention et Bien Vieillir à Domicile de continuer à s'adapter aux besoins des Personnes âgées du territoire du Grand Annecy qui souhaitent vieillir à leur domicile. Pour cela, la direction du CIAS et ces services restent agiles quant aux perspectives nationales relatives au Virage Domiciliaire et à l'écoute des besoins des bénéficiaires et aidants.

[3-1] AIDE ET SOIN A DOMICILE

En bref...

Dans un contexte de crise sanitaire, les professionnel(le)s de terrain, aides à domicile, soignants, ont su maintenir des interventions de qualité chez les bénéficiaires. Nous tenons à les remercier pour leur mobilisation sans faille au quotidien. La reprise des réunions de secteur et de coordination sur un rythme plus soutenu en 2022, permettra de retisser du lien avec les équipes de terrain et de fluidifier la communication.

La mise en place progressive de la restructuration du service en 2021 et la cyber attaque ont eu un impact fort sur l'activité administrative et nécessité un investissement important de l'équipe (responsables de secteur notamment) qui est resté mobilisée et investie tout au long de l'année. Le projet de service 2021-2025 n'a pas pu se déployer comme prévu, même si des dynamiques sont à l'œuvre.

... Les Actions phares

➔ **L'accompagnement des usagers :** depuis fin 2020, une responsable de secteur anime le projet « Snoezelen à domicile ». Deux groupes de professionnels ont été formés à cette démarche d'accompagnement, qui a été mobilisée notamment dans le cadre des relais à domicile et des temps d'animation.

Le baluchonnage est désormais accompagné d'une belle valise turquoise de Snoezelen.

De quoi s'agit-il ?

« Et oui c'est comme Barberine qui est mon prénom, au début c'est compliqué, puis il devient familier.

Baluchonnage car il faut que l'équipe de relayeurs qui va remplacer les aidants qui partent se RESSOURCER s'installe au domicile de la personne que l'on va accompagner tout au long de leur absence 24 heures sur 24.

Et Snoezelen car on a à cœur de s'adapter au mieux aux besoin de la personne avec qui l'on va vivre tout ce temps à raison de tranches horaires pas tout à fait les trois huit puisque la nuit, le relayeur reste 10 heures auprès d'elle. Tout ceci en respectant les habitudes des aidants pour ne pas perturber le bon fonctionnement du foyer. Mais on apporte une petite touche en plus et si certaines activités proposées plaisent, bien évidemment, il ne faudra pas s'en priver pour améliorer le quotidien ou favoriser la communication en général ils ne s'en privent pas. Pour en revenir au Snoezelen, je ne savais pas que je l'étais déjà un peu, beaucoup, passionnément. Cette année, grâce à une formation je me suis perfectionnée ainsi que mes camarades relayeurs, nous disposons donc de cette malle aux trésors turquoise qui ne demande qu'à être enrichie par le partage de la richesse des expériences au fil des relais qui durent depuis 10 ans maintenant. Notre objectif durant ces échanges est bien de détendre l'atmosphère, se stimuler à la bonne mesure, de communiquer au mieux, de sécuriser et de favoriser la relation de confiance. Rester dans l'authentique et le plus grand respect. Passer du faire à être. Jusqu'à présent, les missions ont été plutôt réussies et demandent à perdurer car elles sont essentielles pour l'entourage des malades. Bien sûr Internet donnera plus de précision sur le terme Snoezelen, car je ne vais pas non plus révéler tous nos secrets et encore moins ce qu'il y a dans notre malle magique ainsi chacun devra faire marcher sa créativité ». Barberine.

... Les Actions phares

Une responsable de secteur a impulsé une démarche autour de la formation « toucher conscient et massage de pleine attention » qui permet une réelle plus-value dans le prendre soin à domicile. Ces deux approches permettent d'apporter du mieux-être tant à nos usagers, qu'à nos professionnels. Un groupe de travail autour du « prendre soin » réuni en juillet 2021 a permis d'inclure ces projets dans une dynamique plus globale entre les établissements et les services à domicile, de donner du sens au travail des professionnel(le)s et de développer le « prendre soin de la personne âgée ».

➔ La gestion des ressources humaines

- **au niveau du recrutement** : participation active aux groupes de travail RH de la filière gérontologique, liens privilégiés avec Pôle Emploi sur des manifestations type job dating ou sur des ateliers permettant de présenter les métiers du domicile à des demandeurs d'emploi en reconversion professionnelle.

- **en termes de fidélisation** : l'indemnité spécifique de gérontologie, d'un montant forfaitaire de 118 € brut, votée en novembre 2021, pour compenser l'absence de prime Grand Age, en faveur des professionnel(le)s du domicile, aide-soignant et aide à domicile.

- **au niveau des conditions de travail** : l'aboutissement de la mise en place des badges de stationnement qui facilitent le travail des aides à domicile, le changement de la flotte de téléphones portables, l'achat de sacs à dos pour le matériel des professionnel(le)s. A souligner côté SSIAD, la mise en place d'une convention avec la pharmacie des Fins en 2021, pour la préparation des piluliers, qui permet de libérer du temps infirmier au bénéfice de nos usagers.

Témoignage d'une aide à domicile faisant les binômes SPASAD :

« Suite à la formation sur le toucher conscient et massage, je ressens aujourd'hui dans nombreuses de mes interventions beaucoup de bien-être. Cette formation me donne l'opportunité d'un réel recentrage sur mon travail et moi-même. L'accompagnement que je propose est de meilleure qualité pour les bénéficiaires ».

Perspectives

La mise en œuvre du **projet de service 2021/2025** constituera une priorité, dans le cadre de la réforme annoncée des services d'aide à domicile qui fait du modèle « SPASAD », la référence, la programmation du **CPOM** avec les autorités de tutelle en 2022 sera l'occasion de valoriser ce modèle d'organisation.

Dans la continuité de l'audit qualité de septembre 2020, un audit est planifié en mars 2022 dans le cadre de notre **certification** à la Norme AFNOR « Service aux personnes ». Une réflexion sera menée sur la poursuite de cette certification car en tant que service médico-social, nous nous inscrivons dans le cadre du déploiement du nouveau dispositif d'évaluation de la qualité des services que la HAS a impulsé.

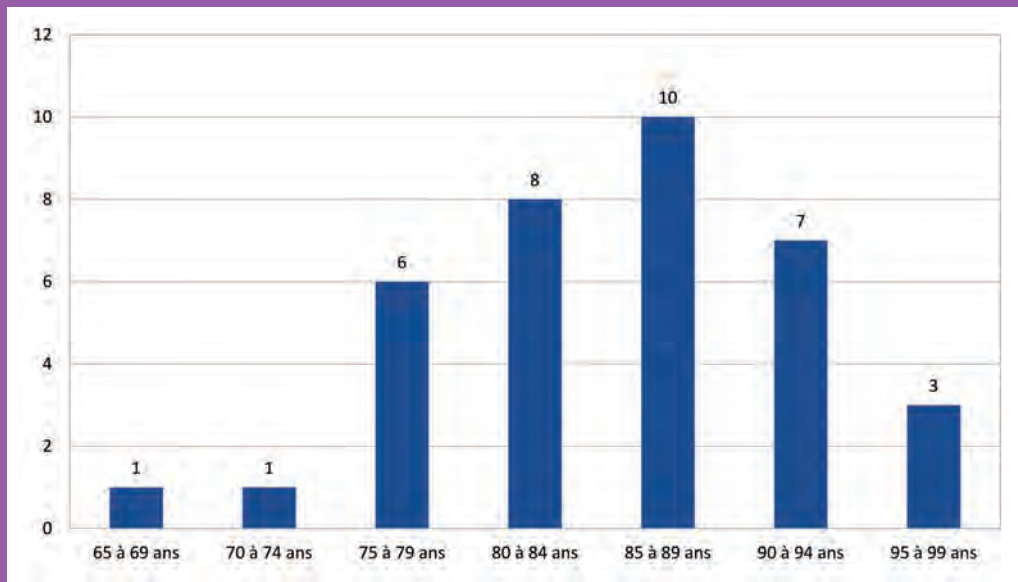
Enfin, de manière transverse, et en lien avec la feuille de route des élus, l'objectif est de promouvoir des méthodes de travail agiles et flexibles, de développer les projets de qualité de vie au travail, et de déployer les nouvelles fonctionnalités des logiciels métiers pour renforcer la qualité de service auprès des usagers, dans une vision prospective et dynamique.



Pendant les soins à domicile

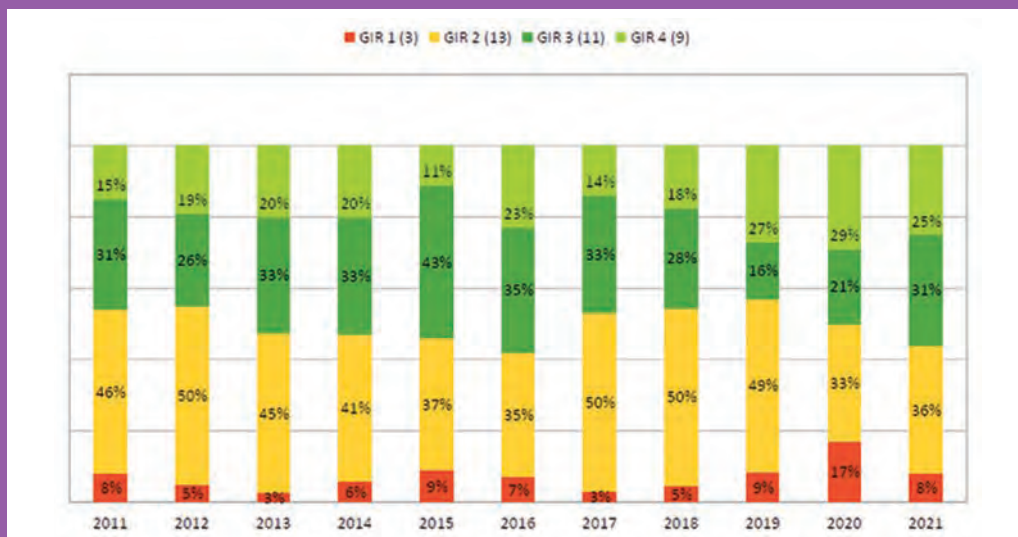
Chiffres clés...

SPASAD : répartition des patients par âge depuis 2011 :

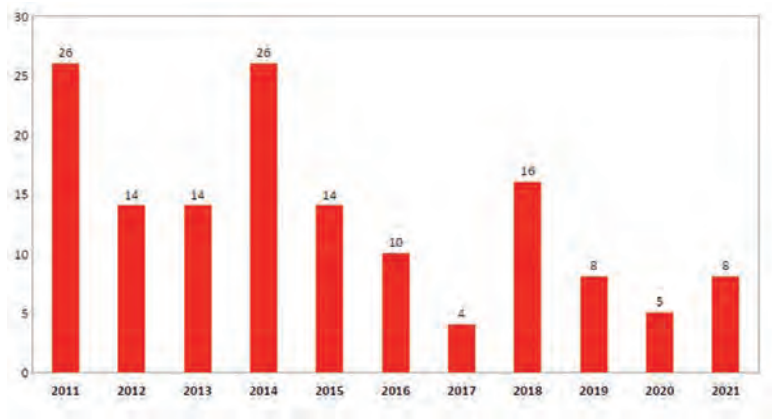


Depuis 2018, la moyenne d'âge des bénéficiaires est de 87 ans (86 ans en 2016 et 2017)

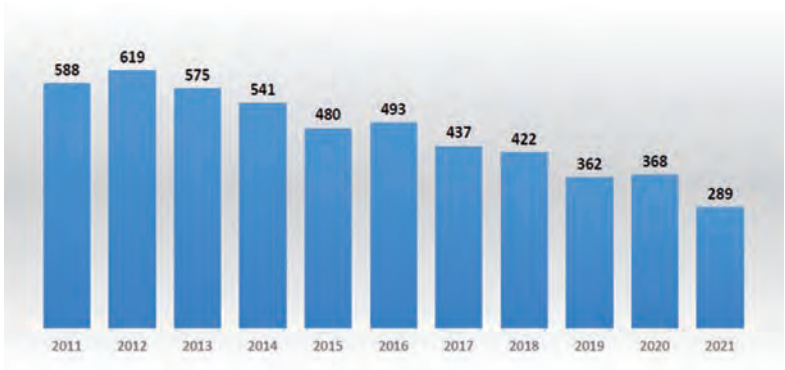
Répartition des patients par GIR de 2011 à 2021



Évolution du nombre de bénéficiaires de l'accompagnement à domicile :



Évolution du nombre de nouveaux patients de 2011 à 2021



Évolution du nombre de bénéficiaires de l'accompagnement à domicile par commune :

	2016	2017	2018	2019	2020	2021
Anancy	387	337	315	271	268	211
Anancy le Vieux	99	89	94	80	90	67
Chavanod	1	1	1	1	1	0
Cran-Gevrier	2	7	8	6	7	10
Montagny les Lanches	2	2	2	2	2	1
Pringy	0	0	0	0	0	0
Quintal	2	1	1	1	0	0
Seynod	0	0	1	1	0	0

[3-2] AIDE À LA VIE QUOTIDIENNE

En bref

Le service aide à la Vie quotidienne se décompose en 3 activités :

- **Le portage de repas à domicile,**
- **La téléalarme,**
- **Les foyers soleils.**

- En juin 2021, un responsable d'équipe a été recruté suite au départ d'une assistante administrative. Il s'agit de la création d'un poste de management de proximité pour les agents de portage. Dès la fin de l'année nous avons pu constater, lors des entretiens professionnels, la satisfaction de l'ensemble de l'équipe.

- Le service a de ce fait intégré les Foyers Soleil avec leurs 51 logements. Ainsi l'agent d'accompagnement peut se consacrer entièrement à l'accompagnement des résidents et n'a plus de temps administratif dédié à la Plate-forme de répit.

PORTAGE DE REPAS

Le service portage de repas connaît aujourd'hui une baisse de son activité, certainement due à l'arrivée d'une forte concurrence du milieu associatif et privé. En 2021, le nombre de repas livrés a été de 192 236 (218 595 en 2020) avec cependant une hausse des bénéficiaires ; ceux-ci ne prenant pas forcément un repas tous les jours.

TÉLÉALARME

- Concernant la téléalarme, les interventions ont continué également pendant l'épidémie avec 227 interventions soit en moyenne 19 par mois.

LES FOYERS SOLEIL

- Les Foyers Soleil ont connu un taux d'occupation de plus de 93 % en 2021, l'accompagnement des résidents s'est poursuivi pendant la pandémie avec un total de 256 visites et 741 appels ou mails. Les actions de prévention liées au forfait autonomie se sont également poursuivies mais en individuel. Les résidents ont ainsi bénéficié de séances de bien-être articulaire et de marche, de gymnastique douce et de musicothérapie.

... Les Actions phares

Lors de la cyber attaque, l'ensemble de l'équipe, administrative et de livreurs des repas s'est fortement mobilisée. Il était impossible d'avoir accès aux éditions de portage des repas et les commandes de repas et livraisons ont été effectuées de tête pour l'ensemble des tournées. Le prestataire du logiciel a rapidement restauré une ancienne version mais il a fallu plus de deux mois de travail intensif afin de mettre à jours la base de donnée et éditer de nouvelles tournées.

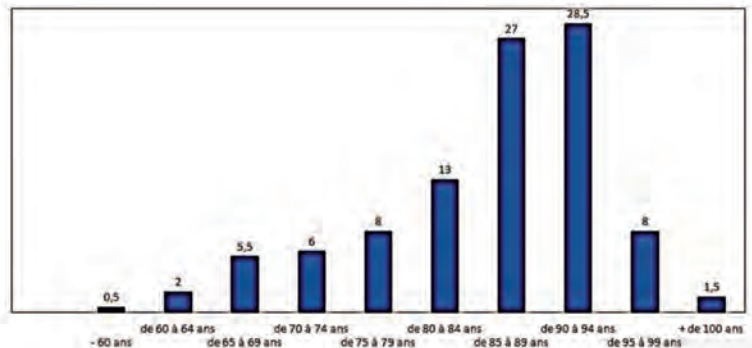
Perspectives

L'année 2022 sera marquée par la mise en place de la télégestion et de l'optimisation des tournées. Ces deux améliorations permettront un meilleur suivi des repas livrés aux bénéficiaires ainsi qu'une optimisation des circuits de tournées.

La fiche de veille sociale du portage de repas sera également mise en place, elle permettra aux porteurs des repas d'être plus efficaces en terme de veille sociale, d'avoir des réflexes sur les points de vigilances et d'alerte en cas d'évolution de la situation des bénéficiaires. Cette fiche de veille facilitera également la remontée des informations au chef de service qui sera en charge de contacter les bénéficiaires et/ou d'alerter les proches aidants.

Chiffres Clés...

Répartition des bénéficiaires du portage de repas par tranche d'âge en 2021 en % :



**75 % des bénéficiaires ont 80 ans et plus.
La moyenne d'âge est de 85 ans.**

- Mouvements des bénéficiaires des portages de repas en 2021 :

- Arrêt des prestations : 275 bénéficiaires
- Nouveaux bénéficiaires : 383

[3-3] PRÉVENTION AIDE AUX AIDANTS

En bref

L'année 2021 a connu pour le service une rupture marquée en septembre.

Avant cette date, la nouvelle action du Bus des seniors pour la promotion des gestes barrière a mobilisé le service.

À compter du 15 septembre, la mise en œuvre de l'obligation vaccinale a engendré la suspension de deux agents, interrompant leurs missions de terrain : soutien aux aidants et volet infirmier de la prévention. De manière concomitante, l'absence de l'ergothérapeute jusqu'en fin d'année a suspendu ces interventions auprès des bénéficiaires et des agents du service pour la formation continue.

... Les Actions phares

I. Les nouveautés du service :

La nouvelle action de promotion des gestes barrière avec le Bus des seniors dans les communes a permis à l'infirmière de :

- Travailler avec 17 communes pour la programmation d'une ou deux dates d'installation du Bus sur un lieu de passage (majoritairement des marchés),
- Travailler en partenariat interne et externe pour élargir l'offre lors des installations du Bus : binômes avec la psychologue pour le repérage des aidants, binômes avec France Nature environnement ou le service valorisation des déchets du Grand Annecy pour le volet santé environnement,
- Proposer aux personnes âgées visitant le stand devant le Bus, une sensibilisation aux gestes barrière, un temps d'écoute, des réponses,
- 379 personnes reçues de janvier à septembre, 76 membres du personnel du CIAS sensibilisés également aux gestes barrière.

... Les Actions phares



Action sur les marchés de Fillière et de Saint-Jorioz en partenariat avec le service de valorisation des déchets

Une conseillère numérique

- Le recrutement de la conseillère numérique en juin, suivi de sa formation jusqu'en novembre, a permis au service de proposer dès la fin d'année des coups de pouce numériques. Une information à toutes les Communes du Grand Annecy, des visites pour présenter la professionnelle et les possibilités de partenariat ont permis de débiter sur 4 communes avec un total de 37 coups de pouce individuels. Les communes concernées sont : Talloires/Montmin, St Martin, Thorens, Sevrier, Quintal.



Volontaire testant
la « boîte à coucou »
avec l'infirmière

... Les Actions phares

- La journée des aidants a été organisée au forum Bonlieu le 6 octobre et a accueilli 22 partenaires et 145 visiteurs

*Conférence
avec la psychologue
du service*



Atelier de composition florale

... Les Actions phares

II. Les autres actions de prévention ont été poursuivies malgré la situation sanitaire, avec des adaptations, des protocoles pour maintenir un bon niveau de sécurité :

- Consultations de prévention avec 59 consultations, pour des bénéficiaires dont la moyenne d'âge est de 75 ans.
- Visites de l'ergothérapeute pour les préconisations dans le cadre de l'aide personnalisée à l'autonomie avec 133 visites, accompagnement des situations d'aide et soins avec 15 visites d'ergothérapie pour 39 bénéficiaires.
- Maintien des animations à domicile pour des personnes très isolées du service avec 66 animations pour 5 bénéficiaires.
- Maintien des activités de la Parenthèse d'Alois avec 117 soutiens psychologiques individuels, 32 participations aux Pausas-Café et 51 relais à domicile pour 6 bénéficiaires et 509 heures facturées.
- Ateliers numériques avec le soutien financier de la CARSAT avec 15 groupes de 6 personnes pour un total de 131 ateliers sur 9 communes.



Pour des contraintes liées à la distanciation sociale, le Bus des seniors n'a pas pu cette année accueillir de groupes. Cependant, il a été utilisé comme outil de communication en accueillant les passants, et bureau, pour les rendez-vous individuels des consultations de prévention santé.

Perspectives

I. Le développement et la diversification sur tout le territoire des ateliers de la conseillère numérique va proposer dès février des ateliers collectifs thématiques dans les communes.

D'autres actions en faveur de l'inclusion numérique des personnes âgées sont en construction.

II. Le développement des actions de prévention et aide aux aidants avec la recherche de nouveaux financements. Une nouvelle action est d'ores et déjà en route : les ateliers manutention pour les aidants, d'autres actions sont proposées à la conférence des financeurs et dès que possible à d'autres financeurs publics ou privés.

L'organisation de la seconde édition de la journée des aidants avec de nouveaux partenaires mobilisés pour ouvrir davantage la journée sur le champ du handicap, et de nouveaux ateliers motivant le public à se déplacer.

III. Diversification des actions pour les seniors au sens large, afin de promouvoir la qualité de vie après 60 ans.

IV. La participation active des agents du service au soutien et à la formation de leurs collègues du CIAS dans le cadre des ateliers permanents de formation. L'objectif est de mettre à profit leurs compétences pour améliorer la qualité de nos services, fidéliser et promouvoir les métiers du grand âge.

[3-4] ACCUEIL DE JOUR « L'ESCALE » ET « L'ENTRACTE »

En bref

Les événements 2021 (crise sanitaire, cyber attaque) nous ont d'une part privés de nos documents et logiciels de travail pendant plusieurs mois, et ont engendré des périodes de fonctionnement en ON/OFF (ouverture/fermeture) du service, liées à la présence, isolée, de personnes contaminées par la COVID-19. Il est important de noter la reprise progressive du fonctionnement de l'Escale à taux plein et en fin d'année, la réouverture de l'Entracte.

Sur le plan RH, nous avons accompagné les périodes de tensions dans l'équipe liées aux incertitudes sur le versement des primes des soignants selon leur grade, l'application de l'obligation vaccinale pour le personnel et la préparation de l'élargissement de l'équipe avec le recrutement et l'intégration des soignants de l'Entracte grâce à un système de parrainage et de transmission des compétences.

Concernant l'activité thérapeutique, le travail a été dense avec des situations très complexes en termes d'accompagnement des modifications psycho-comportementales des maladies neuro-évolutives : travail étroit avec les soignants pour guider les stratégies d'accompagnement, la gestion des situations de crise (agressions de soignants), la compréhension des troubles mais aussi un travail important d'échange avec les médecins traitants, neurologues/gériatres et travailleurs sociaux (APA/MAIA) afin de poursuivre des accompagnements difficiles et de soulager des aidants familiaux épuisés et démunis face à la pénurie de solutions complémentaires ou alternatives au domicile actuellement (impossibilité d'augmenter les interventions d'aide à domicile, séjours temporaires fermés, relais à domicile suspendu, entrées en EHPAD gelées, places d'hospitalisation embolisées etc).

... Les Actions phares

- 1) **Obligation vaccinale** : l'ensemble des personnels notamment les plus réticents à la vaccination, ont été accompagnés par une information médicale personnalisée qui a conduit à la couverture vaccinale de l'ensemble de l'effectif avant la date officielle d'entrée en vigueur de l'obligation vaccinale. L'adhésion de l'encadrement à la démarche vaccinale, a également participé au passage avec succès de cette étape qui s'annonçait compliquée.
- 2) **Agressions de soignants** : les situations d'agression de soignants par des personnes accueillies ont fait l'objet de débriefings et de l'élaboration d'une stratégie d'équipe pour faire face à des situations de violence au sein du service (ex : étranglement). Ce travail a été effectué grâce à des échanges d'expérience avec l'Unité Cognitivo-Comportementale du CHANGE.

Partenariat / actions innovantes

Partenariat intra-CIAS avec les Vergers et l'infirmière du BVAD pour l'organisation des 7 **sessions de vaccination anti-COVID** dédiées aux accueillis de l'Escale et au personnel CIAS.

Témoignages

Témoignage de Liva, 92 ans, accueillie deux fois par semaine à l'Entracte :

« Je ne peux dire que des compliments. Le personnel se met en quatre pour nous rendre la vie agréable et j'aime les activités qu'on fait ici. Je n'attends que ces rendez-vous dans ma semaine, d'ailleurs j'aimerais venir une troisième fois ! »



Témoignage de Camille, agent social et d'animation sur les Accueils de Jour thérapeutiques :

« L'année 2021 a été bousculée par divers chamboulements comme la COVID-19 ou la cyber attaque du Grand Annecy. Mais l'Accueil de Jour a su rebondir et faire face à ces aléas. De plus, nous avons réussi à rouvrir l'Entracte et accueillir deux nouvelles collègues afin que les services puissent tourner. Aujourd'hui les deux Accueils de Jour sont à taux plein ou presque. Nous avons retrouvé nos marques ainsi qu'un quotidien, pour le plus grand plaisir des accueillis et des familles. »

Perspectives

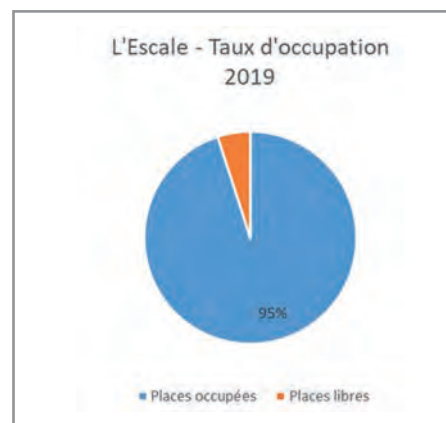
1) Travail en équipe pluridisciplinaire qualitatif avec attention particulière positionnée sur la **prévention de la dénutrition** (supervisé par le médecin co), les **ateliers de relaxation** (supervisés par la neuropsychologue - cheffe de service), l'approfondissement de l'**activité physique adaptée**.

2) Perspective d'ouverture d'un **Accueil de Jour thérapeutique dédié aux personnes atteintes par la maladie de Parkinson et Parkinson +**, sur les 2 jours restants vacants à l'Entracte, dans le cadre du déploiement des crédits du Plan Alzheimer devenu Plan Maladies Neurodégénératives depuis 2014.

Chiffres Clés...

L'ESCALE : Comparatif des taux d'occupation par année

Le taux d'occupation de l'Escale en 2021 est de 94 %. Nous retrouvons le niveau de 2019, avant la crise sanitaire mais avec un seul des 2 Accueils de Jour ouverts.



NB : en 2020, sur certaines périodes d'ouverture des Accueils de Jour le nombre de places d'accueil autorisées par jour a été contraint par les directives sanitaires (ex : demi-groupe)

L'ENTRACTE : Fermé en 2021



Introduction	P 54
Les hébergements temporaires	P 56
Les foyers soleil	P 57
Les Résidences autonomie	P 58
Les Ephad	P 64
Les services hôteliers	P 81
L'animation pour tous	P 83

INTRODUCTION

De nombreux lieux de vie alternatifs au domicile habituel gérés par le CIAS existent sur le territoire du Grand Annecy. Tous n'ont pas les mêmes compétences.

Résidences Autonomie pour personnes âgées autonomes et valides :

Pour les personnes âgées encore valides lors de leur admission, les 3 Résidences autonomie occupent une position fondamentale dans l'offre d'accompagnement des personnes âgées en proposant une solution intermédiaire entre le domicile et l'établissement médicalisé.

Leur mission est d'accueillir et d'accompagner dans les actes de la vie quotidienne des personnes de plus de 60 ans, autonomes, souhaitant bénéficier à la fois des avantages d'un logement individuel, d'un cadre de vie convivial et sécurisé, et de certains services collectifs, pour vivre ensemble mais chez soi et accompagner un bien vieillir.

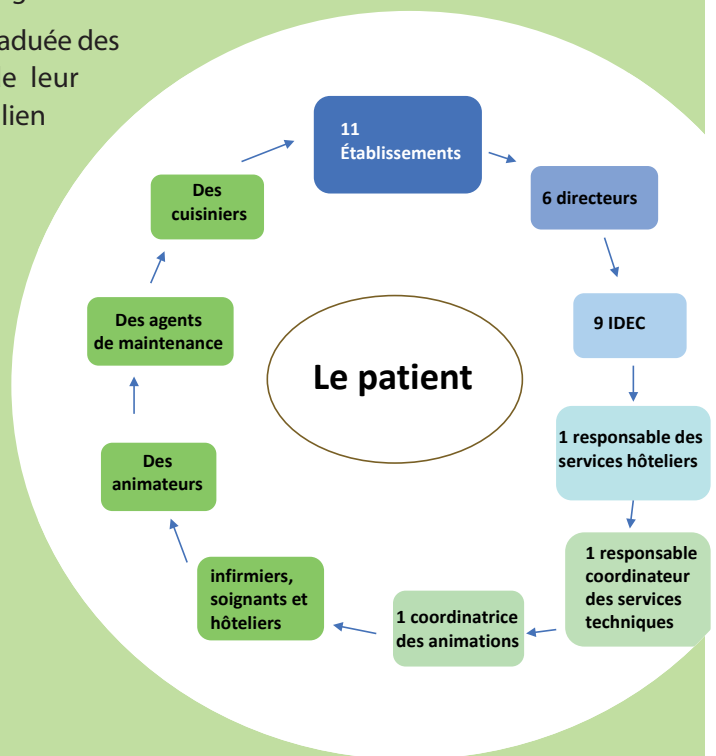
Etablissements médicalisés pour personnes âgées dépendantes (EHPAD)

Il existe sur le territoire de l'agglomération d'Annecy plusieurs établissements médicalisés, adaptés aux personnes dépendantes.

Huit sont gérés par le CIAS : Les Airelles, Les Ancolies, Le Barioz, La Bartavelle, Les Parouses, La Prairie, La Résidence Heureuse, Les Vergers.

Ces établissements garantissent une prise en charge graduée des besoins d'aide à la vie et de soins, en fonction de leur évolution et cherchent à maintenir une vie sociale, en lien avec l'entourage familial, amical ou bénévole.

Le Pôle Etablissement représente un ensemble de professionnels engagés dans l'accompagnement des résidents. Les établissements dont il a la responsabilité font pleinement partie du parcours résidentiel coordonné et proposé par le CIAS qui met ainsi en œuvre sa mission de service public en faveur du Grand âge et de l'autonomie.



Les faits marquants

L'année 2021 a encore été fortement impactée par la pandémie : gestion des clusters dans les établissements, mise en place de la vaccination dès janvier 2021, et de la vaccination obligatoire à la rentrée 2021, et la paralysie des systèmes informatiques début 2021.

La gestion des ressources humaines demeure complexe dans ce contexte. Chacun est mobilisé pour assurer la continuité et la sécurité du service.

A partir de l'automne 2021, nous avons pu relancer un certain nombre de projets en attente :

- GT logiciel gestion du temps de travail,
- GT temps de travail dans les établissements,
- GT changement de prestataire restauration et réorganisation du service hôtelier,
- GT amélioration de la qualité du service blanchisserie.

Le CIAS s'est également engagé dans l'élaboration du CPOM. Un travail de grande envergure, impliquant l'ensemble des services, démarré à l'automne 2021 et visant une signature avec les organismes de tutelle pour la fin de l'année 2022.

Les maîtres mots de l'année 2021 sont : S'adapter, se réorganiser, se réinventer !

Perspectives :

L'année 2021 ayant été encore marquée par La COVID 19 - les projets initiés par la reprise en gestion n'ont pas pu aboutir comme souhaité. Tous les travaux engagés sont à poursuivre.

Par ailleurs, les taux d'occupation très bas des établissements sont une préoccupation majeure afin de répondre à notre mission de service public et limiter les impacts financiers.

Engagement dans le CPOM, coupe PATHOS, définition des objectifs et négociation. L'année 2022, sera rythmée par ce projet d'envergure pour l'ensemble des services du CIAS et spécifiquement pour les établissements.

[4-1] LOGEMENTS - HÉBERGEMENTS

[4-1-1] HÉBERGEMENTS TEMPORAIRES

EN BREF

Résidence autonomie Les Pervenches :

L'année 2021 a été marquée par un important fléchissement des demandes d'admission en **hébergement temporaire**, avec un taux d'occupation historiquement bas à 26%. Cette diminution s'explique principalement par la crise sanitaire. En effet, la crainte d'un nouveau confinement ou plus simplement la peur de contracter la COVID-19 ont dissuadé les usagers d'effectuer un séjour temporaire. Seules 8 personnes ont utilisé cette alternative au cours de l'année. Pour la moitié d'entre elles, le séjour a été un moyen de patienter en vue d'une admission en hébergement définitif.

Autres établissements :

En raison de « lits gelés », de travaux à réaliser, de la crise sanitaire ou d'une absence de demande, **il n'y a pas eu d'hébergement temporaire à La Cour, à la Prairie et à la Bartavelle.**

- Dispositif spécifique de crise - EHPAD les Parouses :

L'hébergement temporaire de crise est destiné à accueillir rapidement une personne âgée dépendante vivant habituellement à domicile, soumise à une situation de péril imminent dont la nature ne nécessite pas une prise en charge médicalisée aigüe.

L'orientation dans le dispositif est organisée par les professionnels référents du CHANGE et du Conseil départemental. 1 lit est disponible pour le CIAS, situé à l'EHPAD des Parouses.

Le dispositif peut être utilisé pour une durée d'un mois maximum.

En raison du contexte sanitaire, ce dispositif n'a pas été déployé en 2021.

PERSPECTIVES

Dans le cadre du CPOM, l'accueil en hébergement temporaire sera travaillé. Il représente un outil important pour l'accompagnement à domicile. L'objectif est de dynamiser ce type d'hébergement en collaborant plus étroitement avec les services d'accompagnement à domicile ainsi qu'à mener une réflexion sur la répartition géographique de l'offre.

[4-1-2] LES FOYERS SOLEILS

EN BREF

Les Foyers-Soleil sont des logements de type studios, appartenant à des bailleurs sociaux et loués au CIAS, proposés à un public de personnes de plus de 60 ans, ayant des revenus modestes.

51 personnes ont été hébergées en Foyers-Soleil.

5 résidents ont quitté le logement :

- 3 résidents décédés
- 1 résident est entré dans un établissement du CIAS (EHPAD Les Airelles)
- 1 résident a déménagé dans un autre domicile

8 résidents sont entrés en 2021.

Taux d'occupation : En 2021, le taux d'occupation a été de **93,36 %**.

ACTIONS PHARES

L'accompagnement des résidents est assuré par le binôme agent d'accompagnement / chef du service Aide à la vie quotidienne du pôle Bien vieillir à domicile (BVàD). L'agent d'accompagnement des Foyers-Soleil est l'interlocutrice des résidents au sein du CIAS.

Elle a pour mission de **maintenir et favoriser un lien social**, pour les résidents qui sont parfois isolés. Ce lien se crée par le biais d'appels passés pour prendre des nouvelles, échanger un instant, recueillir éventuellement des plaintes ou des demandes et par le biais de visites à domicile. Deux visites systématiques dites « **de courtoisie** » sont planifiées tous les ans : il s'agit de la distribution des ballotins de chocolats en fin d'année et de la prévention de la canicule, en été.

C'est un moment de rencontre privilégié pour faire un bilan sur leur humeur et leur état de santé, sur les activités auxquelles ils participent, l'état du logement, les éventuels problèmes techniques rencontrés dans celui-ci, les besoins, questions ou attentes. L'agent d'accompagnement diffuse également des informations (guide des services du CIAS, programme animation de La Villa Romaine...). Elle gère aussi les inscriptions à certaines actions individuelles et fait le lien avec les professionnels concernés.

Diverses **actions de prévention** sont proposées aux résidents Foyers-Soleil. Elles sont gratuites pour ces bénéficiaires et ouvertes au public extérieur. Elles sont prises en charge financièrement dans le cadre du forfait autonomie accordé par la Conférence des financeurs.

Ces actions sont menées par des professionnels, soit à domicile, de manière individuelle, soit au sein de la Résidence autonomie La Villa Romaine.

Depuis le 1^{er} juin 2021, la gestion des Foyers-Soleil est rattaché au service d'Aide à la Vie Quotidienne.

[4-1] LOGEMENTS - HÉBERGEMENTS

[4-1-3] RÉSIDENCES AUTONOMIE

RÉSIDENCES AUTONOMIE - LA COUR

EN BREF

Une année marquée par les épisodes COVID-19, et par des difficultés de planning.

- 1/ Vaccination des résidents et personnels
- 2/ Développement de la mutualisation Cour / Vergers
- 3/ Modalités de remplacement de l'équipe AS
- 4/ Difficultés pour louer les studios vacants

LES ACTIONS PHARES

- Développement des actions de mutualisation entre l'établissement La Cour et l'EHPAD Les Vergers, avec des interventions des professionnels La Cour aux Vergers, pour aider en cas de pénurie de personnel sur l'EHPAD. Ces interventions ont été valorisées par l'attribution du SÉCUR DE LA SANTE pour les professionnels de la Résidence autonomie.
- Pour pallier aux absences de l'équipe AS, et limiter les coûts (Intérim), les professionnels de l'équipe hébergement ont été accompagnés et formés en interne, pour remplacer l'équipe AS en cas d'absence (distribution des médicaments). Cette mesure permet à la fois une souplesse de planning, des économies de frais intérim, mais valorise aussi les professionnels sur de nouvelles missions.
- La mise en place de la vaccination COVID-19 s'est déroulée dans les locaux de la Résidence autonomie, en invitant, résidents et professionnels des établissements La Cour / Les Vergers, et même certains résidents des autres Résidences autonomie Villa Romaine et Pervenches. Les injections (1^{re} dose / 2^e dose et rappel) ont été réalisées avec le concours du médecin coordonnateur de l'EHPAD Les Vergers, et de l'IDEC.
- Tenue du marché de Noël des résidents à La Cour, pendant une semaine au sein de l'établissement. Ce marché de Noël a permis au Club des Résidents La Cour de récolter des fonds, qui seront ensuite dépensés pour les sorties des résidents (sortie restaurant en ville/ sortie à la journée etc).

> RÉSIDENCES AUTONOMIE - LA COUR

PARTENARIATS / ACTIONS INNOVANTES

- Partenariat avec l'école voisine « Saint Anne ». Les enfants ont envoyé des mots de soutien aux résidents et aux professionnels, ainsi que des dessins, tout au long de l'année, et notamment pendant les périodes de contraintes COVID-19.
En retour, les résidents et personnels, ont confectionné des sablés pour les enfants, qui ont été distribués aux enfants le jour de leur fête de Noël.
- Acquisition d'un dispositif novateur de traitement de la Légionnelle par les ondes (10 000 €)
- Mise en location des studios La Cour, pour des professionnels du CIAS, sur accord de la direction du CIAS. Cette action porte l'avantage de répondre aux difficultés de logement que rencontrent les professionnels (et faciliter le recrutement), mais permet aussi des recettes sur des logements que nous avons des difficultés à louer (désistements des prospects, suite à l'état de vétusté des logements, et à l'annonce des travaux à venir sur le bâtiment).

PERSPECTIVES

- CPOM
- Dépose de dossiers aux financeurs Lions Club et Rotary, afin de permettre la réalisation de certains projets pour les résidents. Le projet à financer est la mise en place d'une « salle de sport », ouverte à la fois pour les résidents, mais aussi pour les kinés dans le cadre des accompagnements et prises en charge kiné des résidents La Cour (ouverte aux résidents Vergers si besoin).
- Accentuation de la mutualisation Cour/Vergers. Vu le projet d'établissement, et vu les contraintes fortes (plannings régulièrement en sous-effectifs / nécessité de maîtriser les dépenses, adaptation des plannings à la charge de travail), la mutualisation des équipes Cour/Vergers sera travaillée encore davantage.



Fête des 100 ans d'une résidente

[4-1-3] RÉSIDENCES AUTONOMIE

RÉSIDENCES AUTONOMIE - LES PERVENCHES

EN BREF

Cette année encore, la vie de l'établissement s'est inscrite sous le signe de la crise sanitaire et de ses conséquences sur la qualité de vie des résidents et des professionnels.

En outre, nous retiendrons de l'année 2021 :

- L'intégration d'une nouvelle animatrice,
- L'absentéisme important lié à 3 congés maternité,
- La non obtention du Ségur de la Santé pour les Résidences Autonomie aggravant les difficultés de recrutement déjà existantes dans le secteur,
- La cyber attaque.

LES ACTIONS PHARES

- **S'adapter** : La polyvalence des équipes et la réactivité de tous a encore permis cette année de répondre aux besoins des résidents mais aussi aux nombreuses recommandations des autorités de santé avec notamment la mise en place du contrôle des pass sanitaires.
- **Se réorganiser** : Mobilisation de tous durant le 1^{er} semestre 2021 afin d'assurer la continuité de service à la suite de l'attaque informatique qui a impacté fortement le travail des équipes.
- **Se renouveler** : Insuffler la convivialité et maintenir les activités coûte que coûte ont été nos priorités. Le maintien d'une vie sociale riche durant cette crise a nécessité engagement et créativité de la part de l'animatrice et de l'équipe.
- **Protéger** : Aucun résident n'a contracté le virus depuis février 2020, début de la crise sanitaire. La vaccination et les dépistages ont cependant rythmé l'année. La persévérance de l'équipe a permis de les organiser alors que les Résidences Autonomie n'étaient pas incluses dans le dispositif de l'ARS.

> RÉSIDENCES AUTONOMIE - LES PERVENCHES

PARTENARIATS / ACTIONS INNOVANTES

La crise sanitaire a renforcé la collaboration avec les cabinets infirmiers libéraux. Cela a permis plus de fluidité dans les échanges et l'amélioration de la prise en soins des résidents les plus fragiles.

TÉMOIGNAGES

« L'année 2021 a été difficile mais les résidents ont réussi à garder le cap grâce à leurs familles mais aussi par l'investissement quotidien du personnel auprès de l'ensemble des usagers. Nous sommes chanceux d'être dans cet établissement » (M^{me} A. résidente des Pervenches depuis 2017 et Présidente du CVS).

« Tout au long de l'année 2021, Madame la directrice de l'établissement, entourée par son équipe de professionnels, a mis en place toutes les mesures exigées par la situation sanitaire et sans cesse adaptées en fonction des évolutions. L'accompagnement des résidents et la bienveillance des agents ont rassuré les familles. [...] Je remercie bien sincèrement tous les professionnels de ce lieu de vie qui exercent leurs missions avec passion en priorisant le bien être des personnes âgées ».

Témoignage de Madame Brigitte J., fille de Madame B., résidente aux Pervenches.

PERSPECTIVES

- CPOM
- Encourager une participation plus active des résidents aux activités du forfait autonomie en valorisant les ateliers de prévention spécifiques (chute, gym...).
- Mutualiser les CODIR entre la Villa Romaine et les Pervenches.



Atelier de fabrication de pain

[4-1-3] RÉSIDENCES AUTONOMIE

RÉSIDENCES AUTONOMIE - LA VILLA ROMAINE

EN BREF

Encore une année forte en mobilisation. Les résidents de la Villa Romaine et les professionnels ont su faire face à la crise sanitaire mais aussi aux contraintes liées aux travaux de réhabilitation de l'établissement. En outre, nous retiendrons de l'année :

- L'avancement à petits pas des travaux avec la livraison d'un magnifique restaurant et la création de nouveaux studios au 1^{er} étage
- La réappropriation des nouveaux locaux et notamment de l'espace de vie du rez-de chaussée, qui a permis la mise en place d'ateliers culinaires, de soirées thématiques et de bons moments partagés
- La non obtention du Ségur de la Santé pour les Résidences Autonomie aggravant les difficultés de recrutement déjà existantes dans le secteur
- La cyber attaque

LES ACTIONS PHARES

- **S'adapter** : La polyvalence des équipes et la réactivité de tous a encore permis cette année de répondre aux besoins des résidents mais aussi aux nombreuses recommandations des autorités de santé avec notamment la mise en place du contrôle des passes sanitaires.
- **Se réorganiser** : Mobilisation de tous durant le 1^{er} semestre 2021 afin d'assurer la continuité de service à la suite de l'attaque informatique qui a impacté fortement le travail des équipes.
- **Se renouveler** : Insuffler la convivialité et maintenir les activités coûte que coûte ont été nos priorités. Le maintien d'une vie sociale riche durant cette crise a nécessité engagement et créativité de la part de l'animatrice et de l'équipe.
- **Protéger** : Malgré une accalmie sanitaire, la vaccination et les dépistages ont rythmé l'année. La persévérance de l'équipe a permis de les organiser alors que les Résidences Autonomie n'étaient pas incluses dans le dispositif de l'ARS.

> RÉSIDENCES AUTONOMIE - LA VILLA ROMAINE

PARTENARIATS / ACTIONS INNOVANTES

- Ouverture des activités du forfait autonomie aux usagers des Foyers soleil. Cette collaboration a permis d'enrichir et de diversifier les ateliers proposés
- Mise en place de balades en triporteur avec l'association Roule & Co pour le plus grand plaisir des résidents. Les retrouvailles avec les bords du lac et la Vieille Ville ont généré beaucoup d'émotions

TÉMOIGNAGES

« L'année 2021 a été compliquée entre les travaux et la crise de la COVID-19 mais tout s'est bien passé grâce à l'attention du personnel envers les résidents. Le nouveau restaurant est très agréable et les nouveaux espaces de vie conviviaux ». (Monsieur W. L., résident de la Villa Romaine depuis 2015 et Président du CVS).

« J'ai intégré la résidence en 2021 et j'ai tout de suite apprécié la bienveillance des professionnels de ce lieu de vie et leur dynamisme face à la crise de la COVID-19 et aux désagréments liés aux travaux qui ont impacté leur travail autant que la vie des résidents. Je suis très contente d'habiter la Villa Romaine et je m'y suis fait des amies ». (Madame M., résidente à la Villa Romaine).

PERSPECTIVES

- CPOM
- Aménagement d'un espace de télémedecine
- Mise en œuvre des projets d'accompagnement individualisés pour les nouveaux résidents
- Augmentation du temps de travail du référent hébergement à haute de 50%
- Mutualisation des CODIR entre la Villa Romaine et Les Pervenches



Balade en triporteur

[4-1-4] LES EHPAD

EHPAD - LES AIRELLES

EN BREF

- Difficultés de recrutements récurrents.
- Paralysie informatique.
- Départ d'incendie d'un groupe électrogène (évacuation horizontale).
- Rénovation de 12 chambres (sols, peintures et éclairages).
- Renforcement densité relationnelle avec les familles.

LES ACTIONS PHARES

- Accompagnement managérial par une psychologue.
- Accompagnement des équipes par un coach en développement personnel.
- Campagnes de vaccination COVID-19 résidents/personnels.
- Mise en place d'un agent pour contrôle pass sanitaires avec renouvellement de son contrat selon les directives gouvernementales.

PARTENARIATS/ ACTIONS INNOVANTES

- Renforcement, mutualisation Airelles/Prairie (IDEC, assistantes de direction, maintenance).
- Groupes de travail thématiques au sein de l'équipe et animés par l'IDEC.
- « Repas amoureux » des conjoints (animation).

TÉMOIGNAGES

Stéphanie M., Représentante des familles suppléante : « *Ma grand-mère est résidente aux Airelles depuis 2 ans. Nous apprécions la résidence des Airelles située dans un écrin de verdure où les résidents sont heureux.*

Le personnel, qui fait de son mieux, est impliqué et à l'écoute. Nous déplorons simplement le manque de personnel qui impacte les résidents et leur prise en charge.

Faisons donc naître des vocations et aimons nos anciens ! »

> EHPAD - LES AIRELLES

TÉMOIGNAGES

Gisèle G., représentante des familles suppléante :

« Je remercie tout le personnel ainsi que le Directeur. Maman a toujours été prise en compte comme « humain » et a toujours été bien soignée. De plus dans le contexte de la pandémie, tout le personnel a été beaucoup sollicité, mais tout a été fait pour que les résidents n'en souffrent pas. Je souhaite dans les années à venir que ce métier soit mieux reconnu, mieux payé, que le nombre de personnel augmente afin de faciliter le travail de chacun et passer plus de temps auprès de chaque résident. Ce n'est pas un métier facile.

Un GRAND MERCI à vous toutes et tous de vous occuper de nos parents et grands-parents.

Très sincèrement, »

PERSPECTIVES

- CPOM
- Réalisation coupe Pathos.
- Poursuite des travaux de rénovation des chambres.
- Modification bureaux administratifs (espaces redéfinis).
- Continuité des admissions.



Jardinage à l'EHPAD Les Airelles

[4-1-4] Les EHPAD

EHPAD - LES ANCOLIES

EN BREF

- Après une fin d'année 2020, très marquée par l'épidémie de COVID-19 aux Ancolies, l'année 2021 a commencé avec la désorganisation liée à la cyber attaque. Toutefois, les équipes ont su, assez vite faire face à ces problèmes et organiser un mode de communication et de traçabilité afin que cet évènement n'ait pas d'incidence sur la qualité des soins prodigués aux résidents.

- La difficulté majeure tourne toujours autour des conditions RH, avec toujours de nombreux postes vacants dans les soins et un ratio personnels diplômés et non diplômés très faible, un très fort taux d'absentéisme, qui rendent le travail difficile au quotidien.

- Dans ce contexte, l'année 2021 a connu à nouveau, un grand turn over dans les équipes.

Départ et arrivée d'une nouvelle psychologue à mi-temps au printemps.

Départ et arrivée d'une infirmière coordinatrice à la fin de l'été.

Départ de 4 infirmières entre septembre et décembre et arrivée d'une seule infirmière en octobre.

Départ du médecin Co à mi-temps depuis le 1^{er} Novembre, le poste est toujours vacant.

Dans l'équipe des soignants, nous comptabilisons 7 arrivées et 9 départs au cours de l'année 2021.

Depuis le 15 septembre le poste d'animatrice est vacant, cette dernière ayant été suspendue par refus de vaccination.

Afin de mieux comprendre la difficulté à stabiliser le personnel, nous avons sollicité à l'automne de la cellule de prévention des ressources humaines du Grand Annecy. Démarrage d'un diagnostic des risques psycho - sociaux au début de l'hiver.

> EHPAD - LES ANCOLIES

LES ACTIONS PHARES

Partenariats :

2021 marque un meilleur ancrage sur la commune de Poisy avec une excellente collaboration avec les élus de la commune et en particulier les élus du CCAS.

Une première rencontre avec le conseil municipal des jeunes va permettre d'organiser une journée à l'EHPAD par cette jeunesse pleine d'envie de partage et de solidarité.

Les interventions régulières des écoles de Poisy (en extérieur cette année afin de respecter les consignes sanitaires) ont permis d'égailler le quotidien des résidents.

Et toujours une étroite collaboration avec l'ISETA et les classes SAPAT (services à la personne et aux territoires) de la seconde à la terminale. Cette année encore, nous avons organisé la semaine TPE (découverte des métiers de l'EHPAD) avec un groupe de 8 jeunes de seconde.

Collaboration aussi avec l'IFSI du CHANGE (accueil de stagiaires aide-soignant et IDE) et de l'IFAS de RUMILLY.

Intervention de l'IDEC à un atelier de découverte des métiers avec Pôle emploi qui a permis le recrutement d'un agent de ménage.

Les projets qui ont vu le jour en 2021 aux Ancolies :

Les travaux d'aménagement des unités de vie protégée.

- L'ouverture d'une cloison entre les deux unités Roselière et Papillon a permis d'élargir l'espace de déambulation des résidents.
- L'achat de nouveaux mobiliers (tables, chaises, canapés, fauteuils, cheminée électrique) ont permis de donner un aspect plus chaleureux, lumineux et moderne à ces deux unités.
- Les deux espaces de vie ont été totalement repeint et une pièce (utilisée jusqu'ici comme réserve) a été aménagée afin de servir de pièce d'activité.

À l'étage, changement de tout le mobilier du restaurant et du petit salon Nénuphar.

[4-1-4] LES EHPAD

> EHPAD - LES ANCOLIES

PERSPECTIVES

- CPOM
- 2022 sera marquée par de nombreux changements au sein du CIAS qui impactera l'organisation des Ancolies :
 - Départ du prestataire Sodexo en Mars et partenariat avec la cuisine centrale de la ville d'Annecy).
 - Réflexion sur les rythmes de travail des agents, soignants en particulier, dans les EHPAD.
- Mise en place d'un nouveau logiciel de soins.

Au sein de l'EHPAD, la réfection des peintures des couloirs du 1^{er} étage, est prévue avant l'été.



Atelier « portrait enchanté »

EHPAD - LE BARIOZ

EN BREF

- Changement de directeur en novembre 2021
- COVID-19 en février, mars et avril 2021 entraînant 28 décès
- Vaccination repoussée
- Absence de médecin coordonnateur pendant 6 mois
- Difficulté de recrutement
- Postes vacants de soignants
- Départ de la cadre de santé et recrutement d'une nouvelle IDEC à l'automne.

LES ACTIONS PHARES

- Mise en place d'une cellule psychologique pour soutenir le personnel
- Arrivée de deux infirmières pour stabiliser l'équipe soignante
- Arrivée en septembre d'une nouvelle IDEC
- Arrivée en décembre d'une nouvelle assistante de direction

PARTENARIAT / ACTION INNOVANTE

Présence d'une animatrice qui a permis de maintenir les relations entre les familles et l'établissement.

[4-1-4] LES EHPAD

> EHPAD - LE BARIOZ

PERSPECTIVES

- CPOM
- Equipe infirmière stable avec 4 personnes
- Recrutement intensif pour renforcer l'équipe soignante
- Travailler dans une ambiance sereine afin d'accompagner les résidents dans les actes de la vie quotidienne avec bienveillance.



*Médiation animale
au BARIOZ*

EHPAD - LA BARTAVELLE

EN BREF

- L'année 2021 a commencé avec l'épidémie de COVID-19 à La Bartavelle, qui y avait échappé jusque-là. L'épidémie a finalement été à l'origine de 11 décès dans l'établissement.
- L'équipe a été relativement stable au cours de cette année 2021, avec 5 postes infirmiers / 5 occupés jusqu'en septembre. Départ d'une IDE en septembre vers un poste d'IDEC. Le poste est resté vacant jusqu'à la fin de l'année mais avec un taux d'occupation des lits ne mettant pas en danger la qualité des soins. Il y a par ailleurs, un faible turn over dans l'équipe soignante.
- 1 agent faisant fonction de soignante titulaire est partie en formation aide-soignante à l'IFSI pour 10 mois.
- La vaccination des résidents au 2^e trimestre (décalée à cause de l'épidémie de janvier) a permis de reprendre une vie quasi normale au sein de l'établissement.

PARTENARIATS / ACTIONS INNOVANTES

Depuis 2020, La Bartavelle a créé des partenariats avec des associations locales qui sauvent des animaux en situation d'abandon. Ainsi, en 2021 nous avons accueilli 4 nouveaux chats à La Bartavelle. 3 d'entre eux n'auront fait qu'un séjour temporaire avant d'être redirigés vers des familles correspondant à leurs besoins, la 4^e a totalement adopté le mode de vie de l'EHPAD, faisant la joie des résidents, des visiteurs et des salariés. Nous finissons donc l'année 2021 avec 2 cochons d'inde, un lapin de ferme, 2 chats qui apprécient toujours les visites de Bonnie, la chienne de l'animatrice présente 5 jours/7.

Côté « vie sociale », 2021 a été plus agréable que 2020. Les bénévoles des blouses roses ont pu reprendre les activités avec les résidents, les mardis et vendredis après-midi.

Les repas thérapeutiques tous les quinze jours avec les résidents, ont pu être maintenus pratiquement toute l'année, malgré la situation sanitaire.

PERSPECTIVES

- Quelques gros chantiers en 2022 visant à rénover le bâtiment avec la réfection de la terrasse du 1^{er} étage et la peinture des couloirs et du rez de chaussée.
- Réorganisation autour de la restauration avec la fin du contrat de Sodexo. L'objectif étant d'améliorer la qualité des repas, mais aussi du service et de la prestation hôtelière en règle général.
- CPOM.
- Réflexion sur l'Hébergement Temporaire.

[4-1-4] LES EHPAD

EHPAD - LES PAROUSES

EN BREF

- Changement de direction en novembre 2021, mobilité interne
- Remplacement successif d'IDEC (5 IDEC en une année) avec une longue période sans encadrement soignant
- Arrivée d'une nouvelle IDEC en novembre 2021
- Crise COVID-19 en début et fin d'année
- Absence de médecin coordonnateur sur l'EHPAD depuis mars 2021 et psychologue.

LES ACTIONS PHARES

Campagne de vaccination contre la COVID-19 résidents/personnels

- Mise en place des mesures barrières renforcées
- Préparation au changement de cuisine (Passage en 2022 à la cuisine centrale en remplacement de Sodexo)
- Arrivée d'une psychologue en novembre 2021

PARTENARIAT / ACTIONS INNOVANTE

- Actions des Blouses Roses qui accompagnent bénévolement les animations.

TEMOIGNAGE

« Le personnel a bien géré la pandémie, ses dommages collatéraux et il a su s'adapter avec des moyens réduits. Mais l'enfermement sanitaire a été très compliqué à vivre pour beaucoup de résidents et leurs familles. Je tiens à signaler que nous avons également reçu un accueil compréhensif pour les règlements ». M. S. Daniel (représentant des familles).

PERSPECTIVES

- Mise en place en mars d'une collaboration nouvelle avec la cuisine centrale afin d'offrir une cuisine de qualité adaptées aux seniors.
- Poursuivre l'amélioration de la qualité de l'accompagnement des résidents dans une ambiance de travail agréable.
- CPOM
- Stabiliser les équipes



Une animation aux Parouses

EHPAD - LA PRAIRIE

EN BREF

- Recrutement d'une nouvelle assistante de direction
- Recrutement d'une IDEC suite mobilité interne
- Problèmes de recrutements récurrents
- Vieillesse du bâtiment + sinistres au 4^e étage : relocalisation de 13 résidents à l'hébergement temporaire + 4 résidents sur les étages pour un total de 17 personnes relogées après concertation avec les proches et les intéressés
- Renforcement densité relationnelle familles

LES ACTIONS PHARES

- Campagne de vaccination COVID-19 résidents/personnels
- Mise en place d'un agent pour contrôle pass sanitaires avec renouvellement de son contrat selon les directives gouvernementales
- Animation dédiées par étages

PARTENARIAT / ACTIONS INNOVANTES

- Renforcement de la mutualisation Airelles/Prairie (IDEC / assistante de direction / maintenance).

TÉMOIGNAGE

- M. V., représentant des résidents : *« L'année 2021 s'est bien passée, isolement respecté facilement par l'ensemble des résidents qui ont été touchés par La COVID-19 ; respect des consignes, très heureux d'avoir une nouvelle IDEC »*

[4-1-4] LES EHPAD

> EHPAD - LA PRAIRIE

PERSPECTIVES

- Réalisation coupe PATHOS
- Diagnostic complet du bâtiment
- Continuité des admissions définitives
- Partage des compétences (Airelles/Prairie)
- Accompagnement des équipes (renforcement managérial)
- Tandem ski (animation)
- CPOM
- Réflexion sur l'Hébergement Temporaire



Petit moment de détente dans le parc

EHPAD - LA RÉSIDENCE HEUREUSE

EN BREF

- Une nouvelle fois, la crise sanitaire a occupé une grande partie de l'activité de cet établissement. La campagne de vaccination débutée au début de l'année 2021 a permis de retrouver petit à petit un semblant de vie normale (mesures de visites allégées, animation en groupe ...) au plus grand bonheur de tous.
- La cyber attaque dont a été victime le Grand Annecy fin décembre 2020, a également fortement impacté les organisations de travail. Il a fallu se réinventer sans l'informatique.
- Une nouvelle directrice a pris ses fonctions fin novembre et une nouvelle assistante de direction mi-décembre 2021.

LES ACTIONS PHARES

- Pour pallier la pénurie de personnel et afin de continuer à prendre en soins les résidents de façon satisfaisante, les cycles de travail ont été adaptés. Certaines IDE, aides-soignantes et auxiliaires de vie sur volontariat ont accepté de changer leurs horaires de travail en passant à 10h contre 7h habituellement. Grâce au professionnalisme, l'adaptabilité des agents et leur investissement, la Résidence Heureuse a réussi à se mobiliser pour poursuivre la prise en soins de qualité auprès des résidents.
- Du fait de la configuration de la Résidence Heureuse, le recrutement d'un agent contrôle PASS sanitaire, a permis une veille et un rappel des bonnes pratiques à tous les visiteurs de l'établissement concernant les règles liées à la gestion de la COVID-19.
- L'attribution de la prime Ségur et l'extension de la prime Grand âge aux professionnels auxiliaires de vie qui œuvrent auprès des résidents a été un vrai plus pour tous les professionnels.

PARTENARIAT / ACTIONS INNOVANTES

- La Résidence Heureuse est un lieu ouvert à la culture et malgré la pandémie. Cette ouverture a pu être maintenue grâce au dispositif ARPA avec le conseil départemental, trois beaux concerts au cours de l'année 2021 ont ainsi pu être réalisés.
- L'EHPAD est également un lieu d'exposition d'œuvres artistiques en lien avec l'Artothèque.
- Le projet artistique avec les résidents « rituel pour le vivant » a permis la réalisation d'œuvres combinant le monde des animaux et celui des végétaux par les résidents.

[4-1-4] LES EHPAD

> EHPAD - LA RÉSIDENCE HEUREUSE

TÉMOIGNAGE

M D., représentant des familles au CVS a remercié à notre dernière réunion l'ensemble des professionnels qui œuvre au quotidien auprès des résidents. Son épouse est résidente depuis septembre 2017, et depuis cette date, *« je n'ai jamais eu de récrimination à formuler et je remercie le personnel pour l'ambiance, sa patience, ses sourires et les soins prodigués aux résidents »*.

PERSPECTIVES

- L'établissement est dans une dynamique d'individualisation de l'accompagnement des résidents à travers la formalisation d'une procédure d'accueil et de la mise en place du PAP (projet d'accompagnement personnalisé) du résident.
- La formalisation d'un projet de service pour les unités de vie protégées ou maisonnées reste toujours d'actualité (repas thérapeutiques...) ainsi que l'optimisation de l'espace Bien être (Balnéothérapie, Snoezelen, ...).
- L'aménagement d'une vraie salle de repos pour les agents notamment ceux en amplitudes horaires élargies qui ne peuvent pas rentrer chez eux sur les périodes de coupures.
- CPOM



Action flash - coiffure

EHPAD - LES VERGERS

EN BREF

- Un taux d'occupation exceptionnellement bas, suite aux décès et suspension des admissions en période COVID-19 = 19 décès, 1 départ, 10 changements de chambre, 29 admissions.
- Une revalorisation des salaires des professionnels AS, sans précédent : attribution du SÉCUR DE LA SANTE, de la PRIME GRAND AGE, et l'annonce du passage en Catégorie B pour ces professionnels
- Un taux d'absentéisme toujours élevé : 20%
- Des plannings renforcés par les interventions des professionnels de la Résidence autonomie La Cour, dans le cadre de la mutualisation (économies de coûts d'intérim)
- Des postes jusqu'alors bloqués par des situations d'agents en ALD ou en inaptitude, ont été libérés, et d'autres sont en voie d'être libérés. Cela occasionnera des allègements de coûts sur la masse salariale, et permettra des perspectives d'embauches pour certains agents contractuels de l'équipe.
- 2 professionnels de l'EHPAD suspendus, suite à refus de vaccination.

PERSPECTIVES

- Développement de la mutualisation entre les équipes Vergers et La Cour.
- Remise en route des PAI (projets d'accompagnement individuel), dont la rédaction avait été « suspendue » suite à la période COVID-19 – et suite à l'absence longue de plusieurs mois de la psychologue de l'établissement.



Atelier fresque à bas-relief

8 EHPAD – HÉBERGEMENT CLASSIQUE (HORS UNITÉ DE VIE SÉCURISÉE)

Données chiffrées

	Les Airelles	Les Ancolies	Le Barioz	La Bartavelle	Les Parouses	La Prairie	La Résidence Heureuse	Les Vergers
Localisation	Annecy	Poisy	Argonay	Annecy (Meythet)	Annecy	Annecy	Annecy	Annecy (Annecy-Le-Vieux)
Capacité d'accueil spécifique	47/ 66	46 / 70	48 / 80	56 / 80	55 / 79	72 / 72	56 / 80	31/ 41
Nombre de résidents présents au 31/12/2021	36	29	32	35 +13 ADIMC ¹	43	63	48	27
Tarif journalier 2021	69.36 €	72.54€	72.54 €	72.54€	74.93	67.62 €	71€40	77.45
GMP (sur l'année)	683.94	749.89	728.83	743.65	639.71	731.09	766.46	680.62
Taux d'occupation	76.68 %	63.07%	71.08 %	98.9% 100% ADIMC	71.85	73.28 %	85.71%	83.40 %
Moyenne d'âge au 31/12/2021	89 ans et 1 mois	85 ans et 7mois	88 ans	83 ans et 2 mois + 58 ans et 2 mois ADIMC	87 ans et 11 mois	85 ans et 8 mois	86 ans et 8 mois	91 ans et 2 mois
Revenu moyen	1 418,42 €	1778€ Concerne 11 nvx résidents	*	1748€ Concerne 15 Nvx Residents	*	1 104,92 €	1 501,62 €	2 434.61 €
Bénéficiaire APL	12 (hors UVS)	5	12	26	11	23	7 (hors UVS)	5
Bénéficiaire AS	6 (hors UVS)	2	5	17	9	17	2 (hors UVS)	1
Nombre d'entrées	16	4	9	12	17	22	15	24
Durée moyenne du séjour	1 an et 10 mois	3 ans et 8 mois	1 an et 3 mois	2 ans et 11 mois + 6 ans et 10 mois ADIMC	2 ans 6 mois	3 ans et 4 mois	2 ans et 1 mois	2 ans et 3 mois

8 EHPAD – HÉBERGEMENT CLASSIQUE (HORS UNITÉ DE VIE SÉCURISÉE)

Données chiffrées

	Les Airelles	Les Ancolies	Le Barioz	La Bartavelle	Les Parouses	La Résidence Heureuse	Les Vergers
Capacité d'accueil	19 / 66	24 / 70	32 / 80	24 / 80	24 / 79	24 / 80	10 / 41
Taux d'occupation	85.19 %	86.14%	42.42 %	51.5%	29.17 %	95.83%	86.90 %
Moyenne d'âge au 31/12/2021	87 ans et 10 mois	80 ans et 9 mois	86 ans et 2 mois	83 ans et 11 mois	89 ans et 3 mois	88 ans et 10 mois	87 ans et 4 mois
Nombre d'entrées	12	7	7	4	2	6	5
Durée moyenne du séjour	1 an et 7 mois	2 ans et 2 mois	1 an et 12 jours	3 ans et 7 mois	3 ans et 5 mois	1 an et 9 mois	334 jours

3 RÉSIDENCES AUTONOMIE - HÉBERGEMENT CLASSIQUE

Données chiffrées

	La Cour	Les Pervenches	La Villa Romaine
Localisation	Annecy (Annecy-Le-Vieux)	Annecy (Cran-Gevrier)	Annecy
Capacité d'accueil	52	60 définitifs 4 temporaires	44 dont 39 louables pour cause de travaux
Nombre de résidents présents au 31/12/2021	41	59 définitifs 3 temporaires	35
Tarif journalier 2021	Héberg. simple mansardé = 33.75 € Héberg. simple non mansardé = 35.10 € Héberg. double = 39.05 € Héberg. T2 = 42.75 € Héberg. T3 = 46.34 € Héberg. Tempo 1 personne = 39.85 € Héberg. Tempo 2 personnes = 47.99 €	Définitif : 28.90 € Temporaire : 35.45 €	Héberg. Permanent 1 pers = 34.02 € Héberg. Permanent 2 pers = 39.80 €
GMP	237.64	281.86	277,69
Taux d'occupation	88.76%	98.52 % en définitif 26.10 % en temporaire	82,93% (fermeture de 5 studios sur l'année du fait des travaux)
Moyenne d'âge au 31/12/2021 séjour classique	87 ans 8 mois	85 et 10 mois	80 ans et 1 mois
Moyenne d'âge au 31/12/2021 séjour temporaire	/	90 ans et 10 mois	/
Revenu moyen	1 571 €	1429 €	1290,60 €
Bénéficiaires APL	6	16	20
Bénéficiaires AS	6	11	15
Nombre d'entrées temporaires	0	8	0
Nombre d'entrées définitives	5	10	6
Durée moyenne du séjour	5 ans et 1 mois	Définitif : 7 ans et 3 mois Temporaire : 41 jours	4 ans et 8 mois

[4-3] LES SERVICES HOTELIERS

En bref

L'année 2021 a été encore fortement marquée par la pandémie COVID-19, générant des absences au niveau du personnel et la réorientation des missions concernant surtout l'hygiène et la continuité de service.

La restauration a continué dans les établissements avec les mêmes prestataires soit SODEXO et la Cuisine Centrale Municipale d'Annecy. Et en coulisse nous avons travaillé pendant de longs mois sur le futur avec le départ programmé de SODEXO fin février 2022. Parallèlement le cahier des charges de la prestation Cuisine Centrale a été revu et précisé en prenant plus en compte la lutte contre la dénutrition.

En blanchisserie, le plan d'action a suivi son programme avec le recrutement d'une cheffe d'équipe de proximité et la formation de tous les agents aux normes RABC (hygiène en blanchisserie). De nombreuses absences maladies n'ont pas encore permis de remettre complètement à jour les procédures et l'organisation.

Perspectives

- Blanchisserie : Lancement d'un audit et d'un plan d'action dans l'objectif d'une amélioration continue de la qualité du service rendu aux résidents. Création des fiches de tâches des agents pour une meilleure coordination des différents postes / Lancement du prochain marché ou convention pour le linge plat et éponge qui a son terme fin 2022.
- Reprise de la production et restauration par la cuisine centrale d'Annecy pour 4 EHPAD suite à la fin du marché SODEXO. Recrutement et formation de 7 cuisiniers, d'auxiliaires de vie...
- Révision de la convention de « service commun restauration collective » avec la Ville d'Annecy.

Chiffres Clés...

- RESTAURATION

Année 2021	PETITS DEJEUNERS	DÉJEUNERS	COLLATION	DINERS	TOTAL
TOTAL C.CENTRALE	67 314	90 429	67 188	81 292	306 223
TOTAL LA COUR	12 499	29 295	12 499	19 153	73 446
TOTAL SODEXO	76 106	79 127	76 117	78 465	309 815
TOTAL ÉTABLISSEMENTS	155 919	198 851	155 804	178 910	689 484
Nombre déjeuners + dîners servis en 2021	377 761	soit une baisse de 11 % / 2020			

Observation : Relation directe avec les taux d'occupation des établissements

- BLANCHISSERIE

	2020	2021
Blanchisserie Barioz en Kg en 2021 / Prairie + Barioz en 2020	195 535	159 102
Blanchisseurs externes SDEZ en €	179 762	156 864

[4-4] L'ANIMATION POUR TOUS

En bref

Pour cette année 2021 le timide retour de la vie sociale au sein de nos établissements a encore été marqué par des perturbations dues à la crise sanitaire.

Néanmoins, cette petite brèche temporelle n'a pas été négligée par les services animations qui se sont mobilisés pour recréer du lien, de la vie et de la convivialité autour des accueillis.

Tant attendues, les activités étaient les bienvenues et les actions de maintien de l'autonomie ainsi que les ateliers d'échanges et de partages se sont multipliés en petits groupes et parfois élargis pour permettre plus de retrouvailles tout en respectant les consignes sanitaires au jour le jour, mais avec rigueur.

Place a été faite à l'adaptation, à la remise en forme et à la motivation pour cette année 2021. Il a fallu réinventer, propulser, redynamiser et recréer. En effet, il s'agissait d'impulser un vrai dynamisme, qui est le premier rôle attribué à l'animation au sein des établissements du CIAS.

... Les Actions phares

Les temps forts qui ont marqué cette année en terme d'animation sont principalement liés à :

- **La découverte et l'initiation à l'Art et à la Culture par des artistes confirmés, grâce notamment à la subvention attribuée par le département suite à une réponse à un appel à projet.**
 - Atelier réalisation d'une fresque artistique à bas-relief
 - Atelier « les portraits enchantés » (réalisation de portraits et d'images ou photographies)
 - Atelier greffe végétale
 - Démonstration de jonglerie en partenariat avec Bonlieu Scène nationale
 - Ateliers écriture et théâtre en partenariat avec la ville d'Annecy et le théâtre Jean Renoir « Écrire Ensemble »

... Les Actions phares

- **Développement de la dynamique de l'autonomie** : En nouveauté cette année :
 - Séances de ping-pong,
 - Sport adapté : handicap sport,
 - Danse assise,
 - Sortie en triporteur avec l'association « Roule & Co ».
- **Lancement des actions « flashes » initiées par le Plan Global d'Animation du CIAS et organisées par les équipes de soirée**
- **Activités de petits groupes et actions personnalisées** notamment les week-end, en soirée pour les Résidences autonomie et sur des temps de soin dédiés pour l'ensemble des sites.
- **Réduction de la fracture numérique**
 - Ateliers « pratique de l'informatique » véritable initiation assurée par un professionnel au sein des Résidences autonomie.
 - Acquisition d'une Tovertafel pour chaque EHPAD (Appareil électronique à visée ludique et cognitive).
- **Santé et nutrition**
 - La fonction nutritive et le « bien se nourrir » : ateliers d'apprentissage des bienfaits de la nutrition et préparations culinaires de menus diététiques.



Animation autour de la « tovertafel »

Perspectives

Les perspectives 2022 représenteront un rebond vers les actions novatrices en terme d'animation. Ces actions iront dans le sens de toujours découvrir, adapter, et s'inventer tout en restant dans la simplicité, l'écoute et la convivialité.

Plus particulièrement :

1. Orientation vers la technologie (installations et pratique de la tovertafel pour les EHPAD et l'acquisition de casques virtuels pour les Résidences Autonomie.
2. Développement de grands axes de l'inter-établissements, un voyage en grand groupe, grandes journées, sorties pique-nique mutualisées, organisation de tournées spectacles préparées par les résidents et les animateurs.

05

RAYONNER SUR TOUT LE TERRITOIRE

Le CIAS partenaire des communes	P 86
Des actions pour gagner en lisibilité et en attractivité	P 89
Et demain ?	P 92

[5-1] LE CIAS PARTENAIRE DES COMMUNES

En bref

Un des axes directeurs de la feuille de route de la politique « Grand âge et autonomie » est l'amélioration de **la connaissance mutuelle et la construction de partenariats avec les CCAS et des 34 communes**.

Dans ce cadre, 6 rencontres couvrant l'ensemble des 6 périmètres géographiques de l'agglomération ont été organisées en visio-conférence avec les élus des communes concernées durant le 1^{er} semestre 2021.

La quasi-totalité des 34 communes, avec 67 participants au total, a participé à ces rencontres. Les objectifs étaient de recenser les projets et les réflexions en cours au sein des différents territoires et élaborer collectivement des propositions sur les actions à engager au niveau communautaire.

Pas moins de 8 thématiques ont été abordées, parmi lesquelles la culture, la mobilité, le numérique, l'intergénérationnel... Il a alors été décidé que celles-ci seraient traitées dans le cadre de commissions thématiques à travers lesquelles, **le CIAS se positionnerait comme un facilitateur des réflexions et relais d'information**.

THEMATIQUES	EXPRESSION DES COMMUNES/ CCAS ET REFLEXIONS EN COURS	PROPOSITIONS ET PISTES D'ACTION
CIAS FACILITATEUR DES REFLEXIONS INTERCOMMUNALES	- Bien connaître les missions du CIAS et les missions des CCAS, - Les CCAS des communes souhaitent être soutenus dans les différentes réflexions, - Besoin de soutien et/ou coordination en cas de crise (type sanitaire ou autre), - Besoin de connaître les projets en cours des différentes communes, besoin de lien entre les CCAS.	Une RÉUNION TRIMESTRIELLE THÉMATIQUE animée par le CIAS avec intervenants éventuels : - Numérique, - Actions innovantes, - Logement seniors. CIAS ANIMATEUR DE RÉUNIONS SPÉCIFIQUES en cas de crises majeures , canicule...

Les faits marquants

- La 1^{re} **commission thématique** a été organisée le 24 novembre 2021 sur le thème du logement, en associant également les membres de la commission habitat (cf partie 1.1.).
- Sur le terrain, les partenariats avec les Communes se sont poursuivis notamment avec le « **Bus des seniors** » :
 - 23 interventions (chacune dans une commune différente) ont été organisées pour sensibiliser les personnes âgées sur les gestes barrières et les rassurer face à la crise sanitaire de la COVID-19.

Le Bus des seniors est installé le plus souvent sur les marchés et l'infirmière de prévention accueille le public avec un outil pédagogique permettant de visualiser le lavage de ses mains.

L'équipe a reçu un bon accueil de la part des communes avec lesquelles un travail préliminaire est conduit en amont.

- **Les ateliers numériques et coups de pouce numériques**, construits avec les communes d'accueil, se sont déroulés dans une quinzaine de localités. Ces ateliers répondent à une demande concrète des habitants et ont largement été plébiscités.



- Les *consultations de prévention* qui ont continué à se délocaliser dans les communes pour proposer de la prévention santé et du dépistage des fragilités (mémoire, moral...) au plus proche des citoyens.
- Par ailleurs, à travers un partenariat innovant entre la compagnie Dont Acte, la Ville d'Annecy, le théâtre des Collines, la maison des adolescents et le CIAS, 8 **ateliers d'écritures** ont été organisés sur la thématique « Ecrire ensemble, comment être vivant en 2021 ». Ces ateliers très appréciés par le public se poursuivront début 2022 et se termineront par une représentation au théâtre des Collines.

Au total, près d'une quinzaine de nouvelles conventions de partenariat ont été conclues en 2021 que ce soit avec les Communes, avec les partenaires institutionnels et financiers (CARSAT, CD74, ARS) ou avec les associations pour l'organisation d'animations.

Perspectives

- ➡ Poursuivre et amplifier les partenariats avec les communes et CCAS pour agir en complémentarité et multiplier les actions en direction des personnes les plus isolées notamment
- ➡ Poursuivre l'organisation de commissions thématiques à partir des besoins identifiés par les communes (numérique, intergénérationnel, culture...)
- ➡ Renforcer les partenariats stratégiques, financiers et opérationnels

[5-2] DES ACTIONS POUR GAGNER EN LISIBILITÉ ET EN ATTRACTIVITÉ

En bref

En 2021, la crise sanitaire est restée d'actualité au sein du CIAS, entravant le bon déploiement de ses actions et par conséquent de sa communication.

Néanmoins, en parallèle de la promotion usuelle du CIAS, notamment dans le magazine du Grand Annecy diffusé en 113 000 exemplaires, de nouvelles actions ont été conduites, nécessitant la création de nouveaux supports graphiques et la diffusion d'informations auprès des communes du territoire et du grand public.

À noter : *tout comme la mise à jour des documents déjà existants (affiches, flyers, plaquettes d'informations, guide du CIAS, cartes de visite, cartons de correspondance, etc.), les nouveaux supports de communication ont été réalisés en interne par la direction de la communication du Grand Annecy.*

... Les Actions phares

- Dans le cadre du Plan de relance national, le service « Prévention Aide aux aidants » du CIAS a recruté une conseillère numérique. Sa mission : faire découvrir les outils numériques aux personnes âgées de 60 ans et plus de notre territoire afin de savoir comment bien les utiliser. Une intervention qui se fait à la demande des communes du Grand Annecy.

Dispositif de communication mis en place :

- envoi d'un mail (+ une relance) à toutes les communes pour leur présenter ce nouveau service,
- création d'affiches et de flyers personnalisés pour chaque commune participante,
- post Facebook, actu sur le site internet, communiqués aux médias pour faire connaître cette animation au grand public.

Ces coups de pouce numériques ont remporté un succès immédiat avec l'adhésion de 11 communes et 70 interventions programmées sur fin 2021/début 2022.

... Les Actions phares

- Le Bus des Séniors a également repris la route afin d'animer son action de prévention santé, distiller des infos pratiques aux aidants ou encore sensibiliser au tri et à la réduction des déchets. Pour attirer un maximum de visiteurs lors de son passage, des affiches et des flyers ont été réalisés et envoyées aux communes en amont, puis le circuit de diffusion de l'information habituel a été enclenché : actu sur le site internet, post facebook, communiqués envoyés aux communes, aux relais territoriaux et aux médias.



- L'année 2021, est aussi marquée par l'organisation de la première journée des aidants sur Annecy, pilotée par la direction Prévention Santé et Bien vieillir à domicile, qui a nécessité une communication en trois temps :
 - Bien en amont, afin de sensibiliser et inciter les partenaires du CIAS à participer,
 - Quelques jours avant l'évènement, pour diffuser l'information auprès du grand public (mails, communiqués auprès des médias et des communes, post facebook, actu sur le site internet, affiches, flyers)
 - Le jour « j » avec la distribution du programme de la journée, la signalétique des stands, la prise de photos et retour à la presse (Dauphiné Libéré et Essor).
- Réalisation d'un mini film avec la mission locale pour faire connaître les métiers

À noter : si l'envoi aux communes des fichiers numériques des supports de communication est privilégié, 660 affiches et 5500 flyers ont été imprimés en 2021.

Concernant les ressources humaines :

- Présence au sein de l'IUT d'Annecy-le-Vieux afin de présenter le CIAS et participation au job dating
- BIJ participation au job dating « spécial emploi d'été » en visio
- Mise en place d'ateliers de découverte des métiers en partenariat avec Pôle emploi

Perspectives

Ressources humaines :

Devant les difficultés que connaît le CIAS pour compléter et renforcer ses équipes de soignants, notamment dans les EHPAD, la communication autour du recrutement et de la connaissance des métiers sera une priorité en 2022.

Les objectifs pour aller dans ce sens sont :

- **Élaborer un plan de communication et d'action** dans le cadre d'un travail entre les élus, les directions du CIAS et de la Communication, afin de rendre le CIAS plus visible et attractif en tant qu'employeur - Réaliser un film, outils de recrutement
- Poursuivre le travail engagé et rapproché avec le Grand Annecy sur la **Marque employeur**
- **Poursuivre le développement des collaborations** avec les partenaires institutionnels, les écoles, lycées et organismes de formation afin de faire connaître le CIAS et ses métiers aux jeunes étudiants
- **Intensifier l'accueil de stagiaires et des apprentis** au sein des établissements et services
- **Valoriser les métiers** par tous moyens
- Développer l'utilisation des **réseaux sociaux**

En direction des personnes âgées et leurs aidants :

- Relancer une **communication active sur les services existants** et zoomer sur des **actions phares**
- Projeter l'**organisation d'une formation pour des référents de proximité** (dans les communes) qui auraient pour mission d'apporter un premier niveau d'information
- Utiliser les réseaux sociaux pour **informer**

[5-3] ET DEMAIN ?

En bref

L'année 2022 s'annonce riche en promesses de voir avancer et surtout finaliser des dossiers en attente depuis maintenant plusieurs années.

Une fois ceux-ci terminées et au-delà de la gestion très lourde de l'ensemble de ces services opérationnels, les professionnels du CIAS pourront, au côté des élus en charge du Grand âge et de l'autonomie, définitivement se tourner vers demain et collaborer ensemble pour relever les défis qui les attendent.

Principaux objectifs stratégiques :

- **Des audits et études**, sont à conduire pour 2022 :
 - Un audit patrimonial et organisationnel prenant en compte l'état du bâti, les rénovations à venir, l'état d'occupation des établissements et des effectifs de personnel. Rendu final : automne 2022 / AMO
 - Une étude financière au regard de la subvention allouée au CIAS pour conduire la politique Grand âge et autonomie / conduite en interne CIAS été 22
 - Une analyse des prestations du domicile et des résidences autonomie / conduite en interne et rendu automne 22
 - Un plan de communication externe en faveur du recrutement / Réalisation d'un film, début de mise en œuvre 2^e semestre 22
- **CPOM** : Contrat pluriannuel d'objectifs et de moyens, sera à élaborer durant l'année 2022 avec l'ensemble des établissements, services du domicile et services supports du CIAS pour une signature fin 2022 avec l'ARS et le CD74.
- S'impliquer pleinement dans les travaux d'élaboration de la **Marque employeur** conduite au sein du Grand Annecy
- Être acteurs de la mise en œuvre des projets identifiés dans le **projet de territoire** concernant les seniors.

Perspectives

Principaux objectifs opérationnels :

- **Conduire et finaliser les dossiers socles d'harmonisation des pratiques** liés à l'élargissement du périmètre du CIAS intervenu mi 2019 : logiciel de gestion de plannings, harmonisation des cycles de travail, traitement et circuit du linge, ...
- Mettre en œuvre le **basculement de la production de la restauration** d'un partenaire privé vers le service commun Ville d'Annecy / Agglomération du Grand Annecy
- Ré - écrire la **convention de service commun pour la restauration** Ville d'Annecy / Agglomération du Grand Annecy
- **Prioriser et conduire les chantiers RH** en faveur du recrutement et de la fidélisation des professionnels / **Dynamiser les ateliers permanents de formation** pour en faire de réels outils de professionnalisation et d'accueil des nouveaux professionnels / **Intensifier la reprise du plan de formation**
- Poursuivre le déploiement et l'animation des **séminaires des cadres CIAS**
- Lancer de façon effective, **la démarche transversale qualité et de gestion des risques du CIAS**
- **Choisir le logiciel DUI** dans un cadre interne concerté et lancer son **déploiement**

NOTES

[illegible]

NOTES

RAPPORT D'ACTIVITÉ 2021 du CIAS

Un document édité par
le CIAS GRAND ANNECY

Document et illustrations non contractuels
Crédits photos : Services du CIAS GRAND ANNECY
Adobe Stock / M. Slochin (p. 52)

Suivi d'édition



Achevé d'imprimer septembre 2022

contacts

CENTRE INTERCOMMUNAL D'ACTION SOCIALE SERVICES AUX PERSONNES ÂGÉES

Ouvert au public du lundi au vendredi
8h30 - 12h / 13h30 - 17h30

DIRECTION DU CIAS

46 AVENUE DES ILES – BP 90 270
74007 ANNECY CEDEX
TÉL. : 04 50 63 48 00
cias@grandannecy.fr
www.grandannecy.fr

> ETABLISSEMENTS : ACCUEIL, INFORMATIONS ET ADMISSIONS

EHPAD LES PAROUSES
13 RUE MARIUS VALLIN A ANNECY
TÉL. : 04 50 63 48 00
ciasadmissions@grandannecy.fr

> SERVICES À DOMICILE

1 RUE FRANÇOIS LEVÊQUE À ANNECY
TÉL. : 04 50 33 65 33
bvad@grandannecy.fr

> PARENTHÈSE D'ALOÏS, AIDE AUX AIDANTS

1 RUE FRANÇOIS LEVÊQUE À ANNECY
TÉL. : 04 50 63 48 32
parenthesedalois@grandannecy.fr

nos principaux partenaires

- > ARS
- > CARSAT ET AUTRES CAISSES COMPLÉMENTAIRES
- > CHANGE
- > COMMUNES / CCAS
- > CONSEIL DÉPARTEMENTAL 74
- > FILIÈRE GÉRONTOLOGIQUE
- > RSI DES ALPES

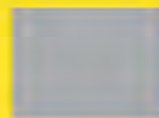
Vous avez des questions ?

Selon votre commune de résidence
vous pouvez vous adresser à votre
relais territorial :

> **ALBY-SUR-CHÉРАН**
363 ALLÉE DU COLLÈGE
04 50 68 11 99

> **FILLIERE**
300 RUE DES FLEURIES
THORENS-GLIERES
04 50 22 43 80

> **SAINT-JORIOZ**
225 ROUTE DE SALES
04 50 68 54 43



Services aux personnes à domicile (NF 311)
www.marque-nf.com

