



GROUPE SOS SENIORS EN 2020

RAPPORT D'ACTIVITÉS

Sommaire

Édito	5
Raison d'être et valeurs	7
Relevons le défi du Grand Âge	8
Des solutions au service des personnes âgées	10
Organigramme du GROUPE SOS	12
Organigramme de GROUPE SOS Seniors	13
Implantation des établissements et services sur le territoire	15
Capacité des établissements	16
Développements et projets 2020	20
L'année 2020 marquée par le virus de la COVID-19	25
De janvier à mars 2020... l'avant-COVID	25
De mars à décembre 2020... place à la gestion de la crise COVID-19	27
La direction des activités opérationnelles	39
Focus : Cellule de crise & accompagnement des établissements face au virus	40
Focus : Vie Sociale	43
Focus : Projets poursuivis	47
Le département informatique	48
Les ressources humaines	52
Les établissements et services	56
En quelques chiffres	62
Portage de repas	63
Les résidences autonomie et résidences services	64
Seniors Connect	65
Silver Fourchette	66
Les activités intergénérationnelles	67
Un Toit 2 Générations	67
Le Pari Solidaire	68
Analyse financière	70



Édito

La crise sanitaire que nous traversons est inédite. Depuis plus d'un an nous vivons dans de lourdes et pesantes incertitudes au rythme de la COVID-19 et de ses variants. Impossible d'anticiper une date de retour à la vie « normale », notre vie d'avant !

Depuis plus d'un an nous avons été amenés à prendre des décisions, à faire des choix pour le bien-être des résidents et des professionnels qui les accompagnent au quotidien.

Passé la première vague de l'épidémie où nous avons souvent balayé les aspects éthiques au profit de mesures sanitaires prises dans l'urgence, beaucoup d'entre nous ont fait remonter des questionnements sur les choix qui avaient été faits ou les décisions prises. Nous ne pouvons plus, dans cette crise qui se prolonge, faire l'économie de discussions éthiques lors de nos choix et de nos décisions, qu'ils soient d'ordre purement sanitaires ou plus généralement sur l'organisation de la vie sociale dans nos établissements.

« Vivre, ce n'est pas attendre que l'orage passe. Vivre, c'est apprendre à danser sous la pluie. »

disait **Sénèque**

L'accès à la vaccination suscite un énorme espoir et une très forte attente chez les résidents des EHPAD et leurs proches, mais aussi chez les professionnels : La vaccination apparaît pour beaucoup comme l'horizon de la sortie de crise. Quel sera son impact concret sur les règles de fonctionnement des EHPAD et sur l'exercice effectif des droits et libertés des résidents ?

Dès lors que l'ensemble des résidents qui le souhaitent ont pu recevoir les deux doses de vaccin, il est indispensable de faciliter le retour aux contacts sociaux qui sont essentiels à la qualité de vie des résidents, tout en maintenant jusqu'à nouvel ordre les mesures barrières de base (port du masque et lavage régulier des mains notamment pour les professionnels et les familles).

Pouvons-nous, devons-nous mettre en place des mesures de protection, de distanciation, particulières selon que les résidents aient reçu ou non la vaccination, qu'ils aient une sérologie positive ou négative, ... ? Au nom de quel principe, un résident devrait avoir des droits et des devoirs différents d'un autre résident en raison de son statut vaccinal ou sérologique ?

Depuis quelques jours de nouvelles mesures de « *reconfinement dedans avec les miens et dehors en citoyen* » relancent le débat sur la sortie des résidents... bref un sentiment d'éternel recommencement et un épuisement de nos directeurs et des troupes !

Et pourtant malgré cette année si difficile et particulière nos salariés ont fait preuve d'un formidable courage et d'un sens du devoir pour apporter chaleur et réconfort aux résidents de nos maisons.

La fameuse loi d'autonomie qui se voulait ambitieuse ou de compensation de la dépendance est désormais remise sans doute pour le prochain quinquennat mais victoire 2020, le Ségur a amené aux salariés de nos EHPAD quasiment 10 % de pouvoir d'achat supplémentaire ! Notre combat aujourd'hui est d'obtenir la même revalorisation pour nos salariés des services de soins infirmiers à domicile (SSIAD).

Car « Vivre, ce n'est pas attendre que l'orage passe. Vivre, c'est apprendre à danser sous la pluie. » disait Sénèque, car plus que jamais l'optimisme est de volonté mais également la résilience !



Maryse DUVAL

Directrice Générale

 @MaryseDUVAL_pro

 Maryse Duval



GROUPE SOS Seniors : Raison d'être et valeurs



Né il y a plus de 35 ans, au cœur des années sida, le GROUPE SOS agit sur le terrain, pour répondre aux défis sociaux et environnementaux du monde actuel.

Sans actionnaire, non-lucratif, le GROUPE SOS réinvestit 100 % de ses résultats pour créer ou pérenniser des innovations sociales et environnementales, et l'échelle des salaires est encadrée.

Nos équipes travaillent au sein des associations, entreprises et établissements qui composent le GROUPE SOS : structures sociales et médico-sociales, hôpitaux non-lucratifs, EHPAD, ateliers et chantiers d'insertion, crèches, établissements culturels, associations au service de la transition écologique, entreprises conciliant économie et projet sociétal, épiceries solidaires et cafés multiservices dans des territoires isolés, ONG de solidarité internationale...

Avec plus de 21 500 personnes employées et 550 établissements et services, les actions du GROUPE SOS ont, chaque année, un impact sur plus d'1,7 millions de personnes, en France et à l'international.

GROUPE SOS Seniors est une marque lancée en décembre 2013 autour d'une identité et d'une ambition commune qui permet de rendre plus visible ce pan d'activité spécifique du GROUPE SOS.

Le secteur Seniors gère un réseau de 102 établissements et services, pour une capacité totale de plus de 5 400 lits et places. Avec plus de 3 500 salariés, il construit et relève le défi du Grand Âge en répartissant son activité en 70 établissements d'hébergement pour personnes âgées dépendantes (EHPAD), proposant plus de 4 800 places. Il comprend également 5 services de soins infirmiers à domicile (SSIAD), 8 services de portage de repas, 7 résidences autonomie, 4 résidences services, 1 service d'aide et d'accompagnement à domicile (SAAD), 2 associations de cohabitation intergénérationnelle, 4 services d'accompagnement des seniors à domicile Seniors Connect et 1 programme de sensibilisation à l'alimentation des Seniors Silver Fourchette répartis dans les régions Grand Est, Hauts-de-France, Bourgogne Franche-Comté, Auvergne-Rhône-Alpes, Normandie, Ile-de-France, Centre-Val de Loire, Pays de la Loire, Provence-Alpes-Côte d'Azur, Occitanie et Nouvelle-Aquitaine.

Si la durée moyenne de séjour est de 26 mois, l'EHPAD est avant tout un lieu de vie. Chaque établissement doit proposer des prestations de qualité tant au niveau de l'hôtellerie, des soins, de l'animation, de la blanchisserie que de la restauration.

L'accompagnement se fait selon les spécificités de chacun pour ne pas faire de la dépendance une fatalité et rendre les personnes âgées actrices de leur quotidien.

Nous mettons un point d'honneur à maximiser l'autonomie et l'implication de chacun de nos résidents, et ce dès la première prise de contact avec l'établissement. Des visites sont proposées pour permettre aux futurs résidents de choisir l'établissement qu'ils souhaitent rejoindre. L'accompagnement est personnalisé, des animations adaptées aux capacités de chacun sont organisées, les interactions avec l'environnement extérieur sont encouragées.



Relevons le défi du Grand Âge



GROUPE SOS Seniors, 2e gestionnaire privé à but non lucratif d'établissements pour personnes âgées, veut relever le défi du Grand Âge en inventant de nouveaux modèles de services et d'accompagnement.

Expert des questions liées au Grand Âge, GROUPE SOS Seniors déploie des services d'accompagnement pour les personnes âgées et a adapté son savoir-faire à cette période de crise sanitaire qui a marqué cette année 2020 et encore ce 1er semestre 2021.

2020 : s'adapter, se réorganiser, innover, protéger

L'année 2020, marquée par une crise sanitaire sans précédent, nous a montré qu'il ne fallait pas se reposer sur ses acquis. Il a fallu s'adapter, se réorganiser et appliquer toutes les mesures qui s'imposaient à nous pour protéger nos aînés, salariés, familles.

Cette crise nous a permis d'en retenir des leçons et de dresser des recommandations en fonction des atouts et des dysfonctionnements apparus.

Il est certain que cette crise a révélé que le secteur du médico-social n'a pas bénéficié de la priorité qu'il méritait eu égard au degré de risque encouru par ses résidents. Nous avons été mis en difficulté quant à l'approvisionnement en équipement de protection. Nous n'étions pas préparés à subir une telle pandémie et nous, direction générale et salariés sur le terrain, n'étions pas formés pour gérer cette crise. Ordres et contre-ordres ont quelque peu bouleversé nos organisations. La gestion des décès a été également difficile, tout comme l'accompagnement des proches dans le deuil.

Nos équipes en 2^{ème} ligne ont été présentes au quotidien pour aider celles en 1^{ère} ligne à mettre en œuvre les actions préventives et curatives en lien avec les autorités de tutelles.

Plus généralement, les incertitudes, les doutes, la mise en place des actions sécuritaires, la volonté, les actes techniques très professionnels de chacun-e nous ont permis de faire face à cette crise, d'innover et de relever de nouveaux défis en faveur de l'autonomie et du Grand Âge.

Aujourd'hui, nos organisations, nos pratiques ont évolué et ont su s'adapter très rapidement (organisation des animations, restauration en chambre, mise en place d'unité COVID-19, et organisation spécifique, informations au quotidien vers les familles, polyvalence des équipes, télémedecine, utilisation du numérique...).

Ces constats doivent nous aider à nous améliorer et permettre d'enrichir l'accompagnement des personnes âgées et la vision que nous avons des seniors.

Nous tenions à relever cet engagement exceptionnel par son intensité, sa durée et à souligner également tous les élans de solidarités qui ont permis, nous l'espérons de positiver l'image de nos merveilleux métiers.

Le démarrage de la campagne de vaccination fin d'année 2020 des personnes de plus de 75 ans et les résultats annoncés nous font espérer une amélioration et un retour à une vie plus normale.

Nos recommandations

Former l'ensemble du personnel

Gestes barrières, marche en avant et précautions standards, accompagnement de la fin de vie, gestes d'urgences et conduite à tenir en cas d'infection respiratoire aiguë.

Promouvoir des gestes barrières auprès de tous les acteurs

Résidents, proches, salariés, intervenants et bénévoles.

Sécuriser les approvisionnements en matériel

Augmenter les stocks, renforcer les filières d'approvisionnement.

Jouer la carte de la solidarité

Mutualiser les moyens et faciliter les échanges en interne entre les établissements du GROUPE SOS.

Réaffirmer le pilotage participatif

En articulant les différentes cellules de crise (siège-établissement).

Renforcer la collaboration entre direction d'établissement et médecin coordonnateur

Notamment en augmentant son temps de travail.

Maintenir et adapter le lien social

Le lien social avec les résidents doit être préservé et maintenu au même titre que d'autres paramètres plus classiquement évalués dans la perte de l'autonomie. L'animation sociale s'apparente alors à une palette de soins pour agir sur le bien-être du résident.

Faciliter les conditions de travail des salariés, stagiaires et bénévoles

Écoute, accompagnement.
Conciergerie, restauration sur place, etc.

Assurer une bonne communication

Importance de la communication vers les familles. Régularité et transparence des informations, montrer ce qui se passe dans les établissements. Relayer les décisions gouvernementales.

Personnaliser davantage les recommandations émises

À la situation de chaque établissement (architecture, moyens, risques, etc.) Pour limiter l'isolement social des résidents et la perte d'autonomie (maintenir le plus possible les activités d'accueil de jour, l'autorisation des visites, l'intervention des libéraux, etc.)

S'appuyer sur les outils numériques

Pour préserver les liens familiaux (vidéo conférence, tchat, réseaux sociaux familizz, famileo etc.) ou encore participer à l'animation de la vie de l'établissement (tovertafel, tablettes, etc.). Ils ont bien démontré leur pertinence pour maintenir le lien entre tous.

Déployer une stratégie de dépistage

Instaurer un test systématique sans délai pour tout résident ou salarié suspect et s'il est positif, organiser des tests des personnes contact.

Encourager les professionnels et intervenants extérieurs à réaliser un test au moindre doute.

Consolider l'ancrage local de l'établissement dans son territoire

Et entretenir des liens étroits avec les partenaires (notamment hospitalisation à domicile, les équipes mobiles de soins palliatifs et les élus du territoire).

Consulter les usagers

Quant aux mesures prises notamment via le conseil de vie sociale et soulever les questions éthiques associées. Être à l'écoute des familles et des usagers.

Vacciner pour mieux protéger

Se vacciner contre la COVID-19 est un acte individuel qui permet de faire baisser les cas graves : On se protège et on protège ses proches... #Jemefaisvacciner

Des solutions au service des personnes âgées



70

Établissements d'Hébergement pour Personnes Âgées Dépendantes* (EHPAD) pour un total de plus de **4800 places**

*dont EHPAD Les Jardins du KEM et EHPAD de Château-Salins rattachés au secteur Santé du GROUPE SOS

31 EHPAD en Moselle
4 EHPAD en Meurthe et Moselle
4 EHPAD en Alsace
2 EHPAD dans les Vosges
4 EHPAD dans le Nord
1 EHPAD dans l'Oise
1 EHPAD en Eure-et-Loire
1 EHPAD en Côte d'Or
3 EHPAD en Seine-Saint-Denis
2 EHPAD en Seine-Maritime
1 EHPAD dans le Tarn
1 EHPAD en Loire-Atlantique
1 EHPAD dans le Val-de-Marne
2 EHPAD dans la Drôme
2 EHPAD dans la Nièvre
3 EHPAD en Haute-Marne
1 EHPAD dans l'Aude
1 EHPAD en Charente
2 EHPAD en Seine-et-Marne
1 EHPAD dans la Marne
1 EHPAD en Alpes-Maritimes
1 EHPAD dans la Loire



5 Services de Soins Infirmiers à Domicile (SSIAD) pour un total de **351 places**

1 SSIAD en Moselle (50 places à Créhange)
1 SSIAD en Seine-Maritime (22 places au Havre)
1 SSIAD en Haute-Marne (44 places à Nogent)
2 SSIAD en Ile de France (160 places à Paris et 75 places à Pierrefitte)



8 Activités de portage de repas

4 Activités en Moselle (Créhange, Delme, Hombourg-Haut et Château-Salins)
1 Activité en Meurthe et Moselle (Jarmy)
1 Activité dans le Tarn (Cadalen)
1 Activité en Charente (Etagnac)
1 Activité dans l'Aude (Capendu)



1 Centre d'hébergement et de réinsertion sociale (CHRS)

1 CHRS dans les Alpes-Maritimes (Théoule-sur-mer)



1 Foyer d'accueil médicalisé (FAM) pour un total de 26 places

1 FAM en Seine-et-Marne (Amillis)



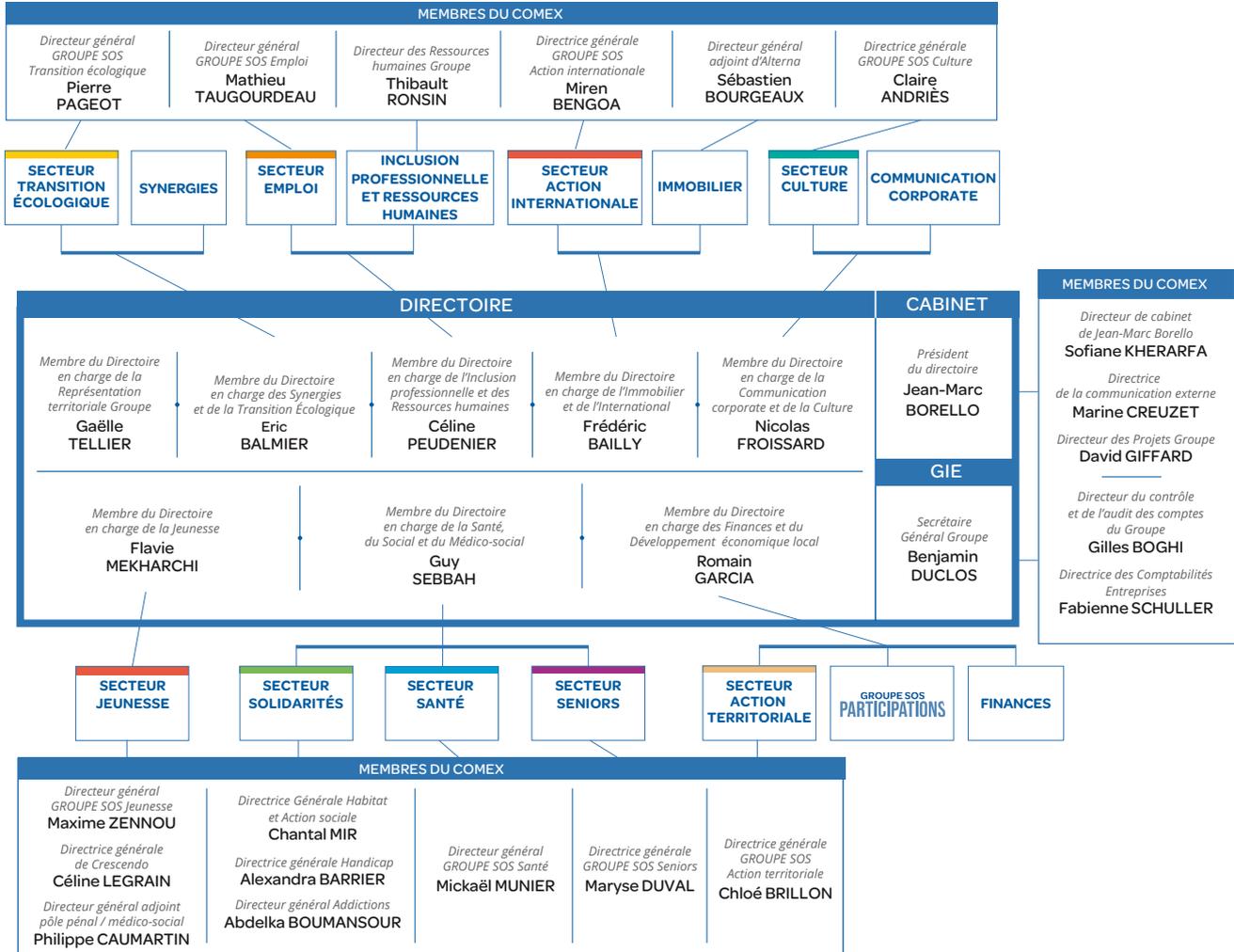
1 Service d'aide et d'accompagnement (SAAD)

1 SAAD dans la Nièvre (Saint-Saulge)

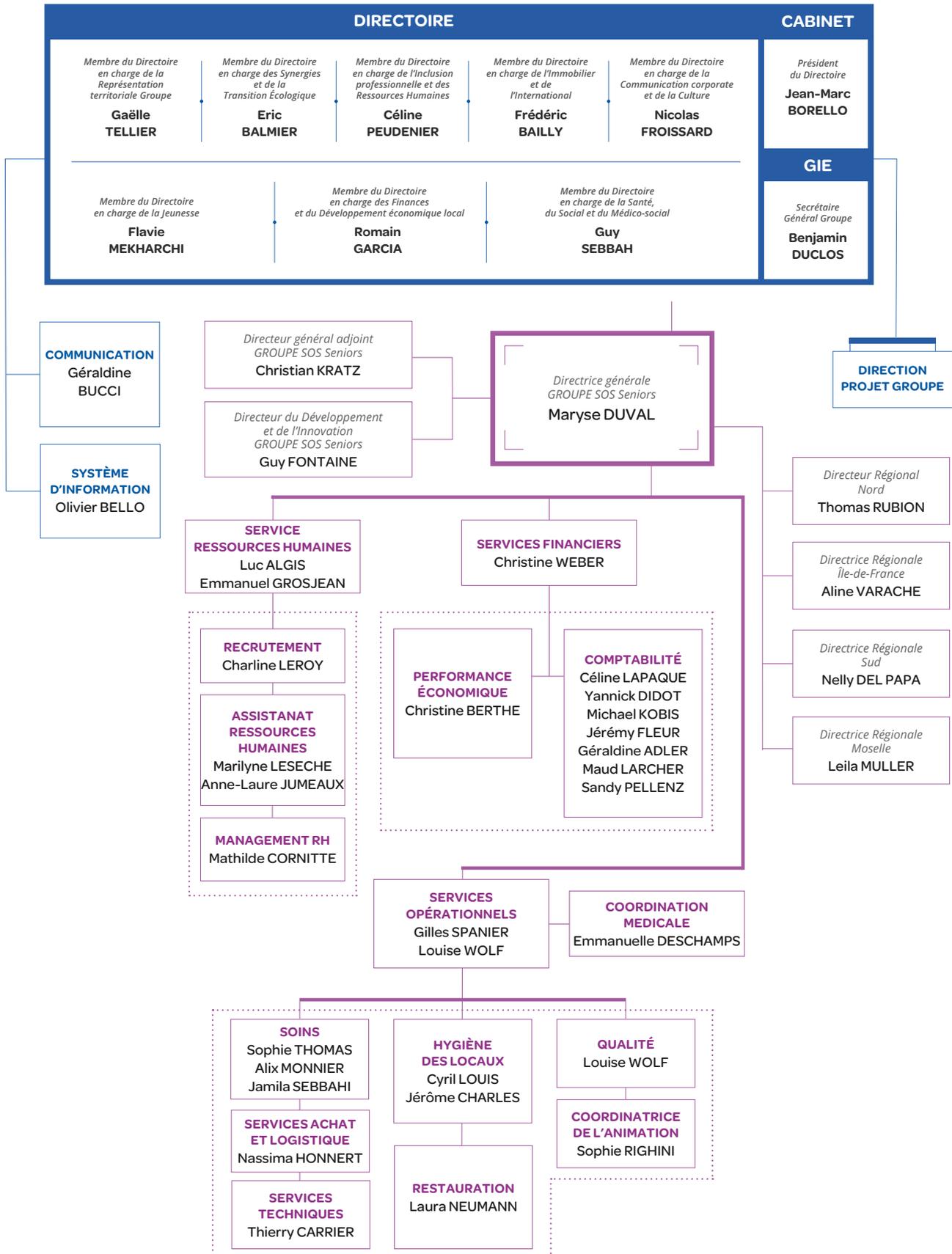
	<p>7 Résidences Autonomie pour un total de 307 logements</p>	<p>1 Résidence Autonomie en Moselle (Stiring-Wendel) 1 Résidence Autonomie dans les Alpes-Maritimes (Théoule-sur-mer) 1 Résidence Autonomie dans l'Ain (Saint-Rambert-en-Bugey) 1 Résidence Autonomie dans la Drôme (Valence) 3 Résidences Autonomie dans le Nord (La Madeleine)</p>
	<p>4 Résidences services pour un total de 38 logements</p>	<p>2 Résidences services en Moselle (Hettange-Grande et Fameck) 1 Résidence services dans les Alpes-Maritimes (Théoule-sur-mer) 1 Résidence services dans le Nord (Douai)</p>
	<p>2 Associations d'habitat intergénérationnel pour un total de plus de 600 bénéficiaires</p>	<p>Le Pari Solidaire en Île-de-France Un Toit 2 Générations dans le Grand Est</p>
	<p>4 Services d'accompagnement des personnes âgées à domicile Seniors Connect</p>	<p>3 services en Moselle (Metz, Créhange et Yutz) 1 service dans les Vosges (Epinal)</p>
	<p>1 Programme de sensibilisation à l'alimentation des seniors Silver Fourchette</p>	<p>1 programme présent dans 45 départements</p>

Chiffres en date du 30/04/2021

Organigramme du GROUPE SOS



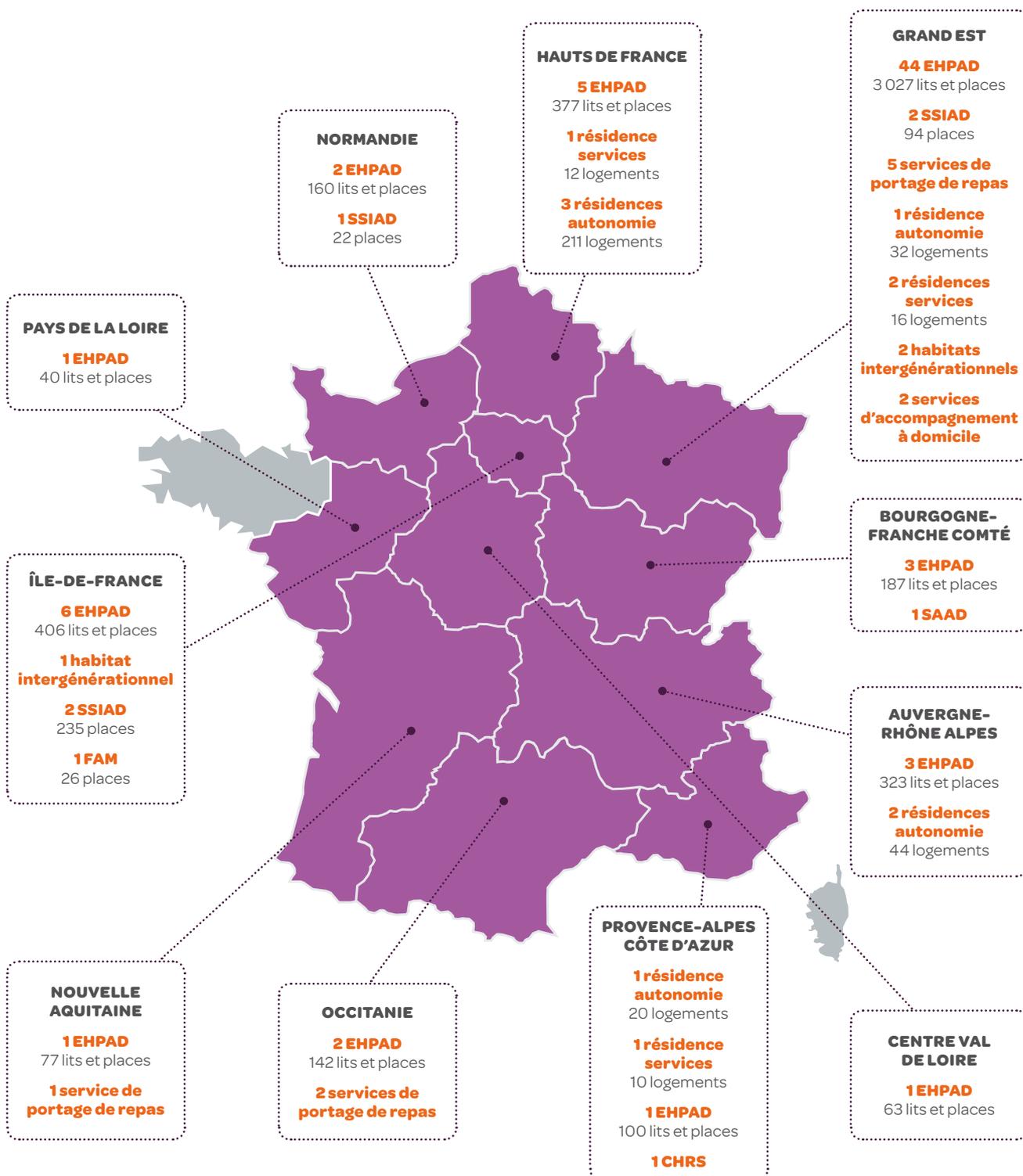
Organigramme de GROUPE SOS Seniors





Implantation des établissements et services sur le territoire (01/01/2021)

GROUPE SOS Seniors est constitué de 102 établissements et services, pour une capacité totale de plus de 5 400 places. Avec plus de 3 500 salariés, il construit et relève le défi du Grand Âge en répartissant son activité de la manière suivante :



Capacité des établissements

GROUPE SOS Seniors au 01/01/2021

Nos EHPAD

Nom de l'établissement	Capacité Totale en nombre de lits et places	Capacité Hébergement Permanent en nombre de lits	dont secteur Alzheimer en nombre de lits	secteur PHV* en nombre de lits	dont secteur UHR en nombre de places	Capacité Hébergement Temporaire en nombre de lits	Accueil de Jour en nombre de places	PASA en nombre de places	Nombre EHPAD
EHPAD LE CANNET - Begum Aga Khan	100	100							
ALPES MARITIMES	100	100	0			0	0	0	1
EHPAD CAPENDU - Les Figuières	60	57	12			3			
AUDE	60	57	12			3	0	0	1
EHPAD ETAGNAC - Sainte Marie	77	72	10			5			
CHARENTE	77	72	10		0	5	0	0	1
EHPAD SANTENAY - Les Verdaines	80	61				19			
CÔTE D'OR	80	61	0		0	19	0	0	1
EHPAD ALLAN - Maison de Beauvoir	44	44							
EHPAD VALENCE - Sainte Germaine	70	70							
DRÔME	114	114	0		0	0	0	0	2
EHPAD ILLIERS - Les Gloriettes	63	53				10			
EURE-ET-LOIR	63	53	0			10	0	0	1
EHPAD MONTBRISON	209	209							
LOIRE	209	209	0		0	0	0	0	1
EHPAD HAUTE GOULAINÉ - Les Glénans	40	40							
LOIRE ATLANTIQUE	40	40	0		0	0	0	0	1
EHPAD BOURGOGNE - Le Grand Jardin	44	43				1			
MARNE	44	43	0			1	0	0	1
EHPAD NOGENT - Le Lien	77	75	12			2		12	
EHPAD LONGEAU PERCEY - Saint Augustin	77	68	12			3	6	14	
EHPAD MANOIS - La Côte des Charmes	68	56	15	12					
HAUTE MARNE	222	199	37	12	0	5	6	26	3
EHPAD JARNY - Les Lilas	70	60	12			4	6		
EHPAD MONT SAINT MARTIN - La Clairière	100	91	22			3	6	12	
EHPAD ONVILLE - Les Iris	63	61	12			2			
EHPAD VILLERUPT - Michel DINET	141	132	28		14	3	6	12	
MEURTHE ET MOSELLE	374	344	74		14	12	18	24	4
EHPAD ALGRANGE - Le Belvédère	64	64							
EHPAD ALGRANGE - Le Witten	138	138						14	
EHPAD CREHANGE - Les Chênes	68	62	12			3	3		
EHPAD DELME - Les Acacias	53	51	12			2			
EHPAD FAMECK - Le Clos Fleuri	84	84							
EHPAD FLORANGE - Les Séquoias	64	60	10			4			
EHPAD FORBACH - Les Cerisiers	64	60	12			4			
EHPAD HAGONDANGE - Les Châtaigniers	64	62				2			
EHPAD HAMBACH - Les Saules	68	65				3			
EHPAD HAYANGE - La Forêt	72	67	12			3	2		
EHPAD HAYANGE - Le Tournebride	62	62							
EHPAD HETTANGE GRANDE - La Kissel	64	57	12			3	4		
EHPAD HOMBURG HAUT - Le Hêtre Pourpre	64	64							
EHPAD LONGEVILLE LES SAINT AVOLD - Les Lauriers	72	68	12			4			
EHPAD METZ - Les Cèdres	68	66				2			
EHPAD METZ - Les Mirabelliers	70	60	60			4	6		

Nos EHPAD (suite)

Nom de l'établissement	Capacité Totale en nombre de lits et places	Capacité Hébergement Permanent en nombre de lits	dont secteur Alzheimer en nombre de lits	secteur PHV* en nombre de lits	dont secteur UHR en nombre de places	Capacité Hébergement Temporaire en nombre de lits	Accueil de Jour en nombre de places	PASA en nombre de places	Nombre EHPAD
EHPAD MONTBRONN - Les Sources	64	60	12			4			
EHPAD MORHANGE - Les Charmes	67	63				4			
EHPAD OTTANGE - Le Plateau	76	70	12			6			
EHPAD PETITE ROSSELLE - Les Peupliers	71	68	12			3			
EHPAD PHALSBOURG - Les Oliviers	56	53	12			3			
EHPAD REMILLY - Les Pins	44	42				2			
EHPAD ROUHLING - Les Alisiers	54	50	10			4			
EHPAD SAINTE MARIE AUX CHENES - Source du Breuil	45	44				1			
EHPAD SAINT JEAN DE BASSEL - Saint Joseph	82	82							
EHPAD STIRING WENDEL - Les Platanes	71	66	12			5			
EHPAD TALANGE - Les Coquelicots	69	65	14			4		14	
EHPAD TERVILLE - Les Tilleuls	63	63							
EHPAD YUTZ - Les Erables	63	62							
MOSELLE	1963	1878	226		0	70	15	28	29
EHPAD MAGNY COURS - Les Feuillantines	52	50				2			
EHPAD SAINT SAULGE - Le Clos	55	53				2			
NIEVRE	107	103	0		0	4	0	0	2
EHPAD ANZIN - Les Tulipiers	66	60	12			4	2		
EHPAD DOUAI - Fondation Sainte Marie	87	87	40						
EHPAD MARLY LEZ VALENCIENNES - Les Magnolias	67	63	14			4			
EHPAD RIEULAY - Les Onze Villes	71	71	12						
NORD	291	281	78		0	8	2	0	4
EHPAD MERU - Les Genêts	86	76	24			4	6		
OISE	86	76	24		0	4	6	0	1
EHPAD BISCHWILLER - Julie Gsell	50	50							
EHPAD LA WANTZENAU - Le Tilleul	47	45				2			
EHPAD LEMBACH - Paul Bertololy	43	40	10			3			
EHPAD STRASBOURG - Les Mélèzes	76	72	10			4			
BAS RHIN	216	207	20		0	9	0	0	4
EHPAD LE HAVRE - Bois de Bléville	90	84	12			6			
EHPAD TOURVILLE LA RIVIERE - Les Jonquilles	70	70							
SEINE MARITIME	160	154	12		0	6	0	0	2
EHPAD AMILLIS - La Résidence L'Aubetin	43	43	3						
EHPAD VILLEVAUDE - Château du Poitou	77	77							
SEINE ET MARNE	120	120	3		0	0	0	0	2
EHPAD CADALEN - Saint François	82	81				1			
TARN	82	81	0		0	1	0	0	1
EHPAD EPINAL - Les Bruyères	78	60	12			4	14	12	
EHPAD MANDRES SUR VAIR - Les Noisetiers	60	56	12			4	0		
VOSGES	138	116	24		0	8	14	12	2
EHPAD AULNAY SOUS BOIS - Camille Saint Saëns	94	89	13		11	5		14	
EHPAD BOBIGNY - Hector Berlioz	85	80	24			5		12	
EHPAD NEUILLY SUR MARNE - L'Oasis	23	23							
SEINE SAINT DENIS	202	192	37		11	10	0	26	3
EHPAD BONNEUIL SUR MARNE - Erik Satie	84	80	28			4		12	
VAL DE MARNE	84	80	28		0	4	0	12	1
TOTAL EHPAD	4 832	4 580	577	12	25	179	61	128	68

Total : 68 EHPAD, auxquels s'ajoutent 2 EHPAD rattachés au secteur Santé, l'EHPAD Les Jardins du KEM à Thionville et l'EHPAD de Château-Salins.

*Personne handicapée vieillissante

Nos Services Infirmiers à Domicile (SSIAD)

	SSIAD				Nombre de SSIAD
	Capacité totale	PA	PH	ESA	
SSIAD NOGENT	44	39	5	0	
HAUTE MARNE	44	39	5	0	1
SSIAD CREHANGE	50	45	5	0	
MOSELLE	50	45	5	0	1
SSIAD LE HAVRE	22	22	0	0	
SEINE MARITIME	22	22	0	0	1
SSIAD 75 - Paris 19 ^e	160	140	10	10	
PARIS	160	140	10	10	1
SSIAD 93 - PIERREFITTE	75	60	15	0	
SEINE SAINT DENIS	75	60	15	0	1
TOTAL SSIAD	351	306	35	10	5

Nos services de portage de repas à domicile

	Portage de repas
CAPENDU	x
AUDE	1
ÉTAGNAC	x
CHARENTE	1
JARNY	x
MEURTHE ET MOSELLE	1
CREHANGE	x
DELME	x
HOMBOURG HAUT	x
MOSELLE	3
CADALEN	x
TARN	1
TOTAL Portage de repas	7*

*auxquels s'ajoute 1 service de portage de repas adossé au secteur Santé (Château Salins), pour un total de 8 services de portage de repas.

Nos Résidences autonomie

	Résidences Autonomie en nombre de lits	Nombre de Résidences
Résidence autonomie Les Blés d'Or - SAINT RAMBERT EN BUGEY	30	
AIN	30	1
EHPA Villa Saint Camille - THEOULE SUR MER	20	
ALPES MARITIMES	20	1
Résidence autonomie - VALENCE	14	
DROME	14	1
Résidence autonomie Les Marronniers - STIRING WENDEL	32	
MOSELLE	32	1
Résidence Autonomie LA MADELEINE - Les Capucines	42	
Résidence Autonomie LA MADELEINE - Les Jonquilles	75	
Résidence Autonomie LA MADELEINE - Les Promenades	94	
NORD	211	3
TOTAL Résidences autonomie	307	7

Nos Résidences services

	Résidences services en nombre de logements	Nombre de résidences
EHPA Villa Saint Camille - THEOULE SUR MER	10	
ALPES MARITIMES	10	1
Résidence services - FAMECK	12	
Résidence services - HETTANGE GRANDE	4	
MOSELLE	16	2
Résidences services - DOUAI	12	
NORD	12	1
TOTAL Résidences services	38	4

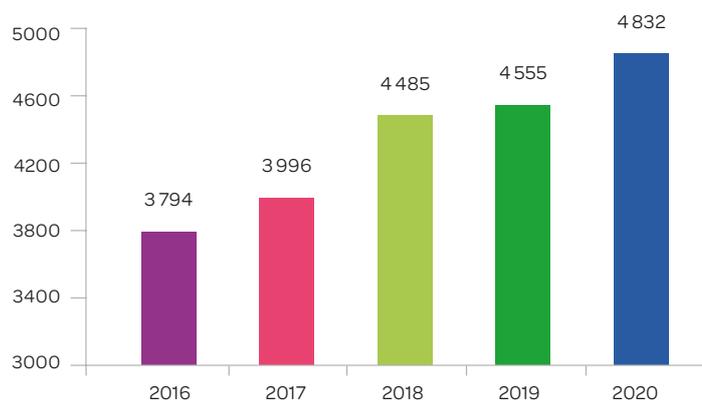
Nos Associations d'habitat intergénérationnel

	Nombre de bénéficiaires	Nombre d'associations
Un toit 2 Générations	60	
MOSELLE ET MEURTHE-ET-MOSELLE	60	1
Le Pari Solidaire	616	
ILE DE FRANCE	616	1
TOTAL ACTIVITÉS	676	2

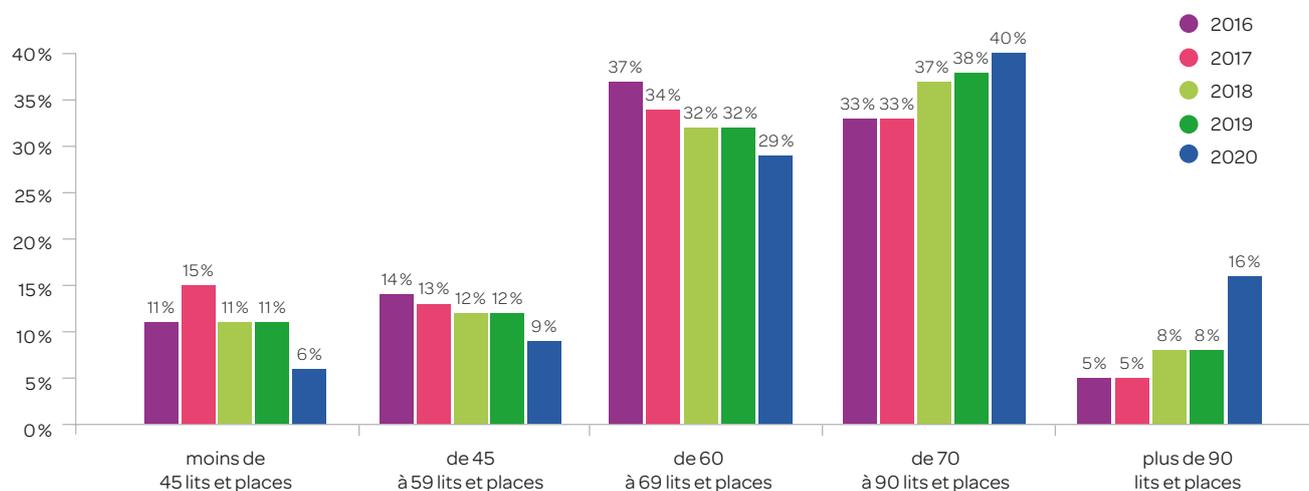
Notre Foyer d'accueil médicalisé

	Capacité totale en nombres de lits	Nombre d'établissements
FAM L'Orangerie - AMILLIS	26	1
SEINE ET MARNE	26	1
TOTAL FAM	26	1

Capacité totale en nombre de lits et places



Répartition des EHPAD selon la capacité





Développements et projets 2020



GRUPE SOS Seniors et les EHPAD : Reprise de l'EHPAD Hospitalier de 209 lits de Montbrison (Loire)

En février 2020, le Centre Hospitalier du Forez publie un appel à manifestation d'intérêt (AMI) pour la reprise et la reconstruction de son EHPAD de 209 places à Montbrison dans le Département de la Loire en Région Auvergne Rhône-Alpes. Les travaux sont estimés à plus de 25 M€. GROUPE SOS Seniors est admis à concourir avec 5 autres grands opérateurs nationaux ou locaux.

Le 16/12/2020, c'est finalement le projet de GROUPE SOS Seniors (allié à la foncière médico-sociale du Groupe Action Logement, Enéal et à un Cabinet d'Architectes bien implanté localement, l'Agence Chabanne) qui est choisi par le Conseil de Surveillance de l'Hôpital, par 8 voix sur 10.

GROUPE SOS Seniors et ses partenaires ont su convaincre par la volonté de préserver cet EHPAD de grande capacité en cœur de ville et par la volonté d'un transfert d'exploitation dans la continuité partenariale avec l'Hôpital au moyen d'un groupement de coopération sociale et médico-sociale (GCSMS).

Le transfert de l'exploitation devrait avoir lieu à l'été 2021, tandis que les travaux de reconstruction de l'EHPAD devraient être achevés courant 2025.

Avec cet EHPAD de 209 lits, GROUPE SOS Seniors fait son entrée dans le Club des gestionnaires d'EHPAD de grande capacité et accueille en son sein des salariés de la Fonction Publique Hospitalière (FPH) aux côtés des salariés de la Fonction Publique Territoriale (FPT) intégrés dans des transferts précédents.



GROUPE SOS Seniors et les Résidences Autonomie : Appel à projet remporté dans le Val-de-Marne

En septembre 2019, le Conseil Départemental du Val-de-Marne a lancé un appel à projet (AAP) pour la création de 400 places de Résidence Autonomie.

GROUPE SOS Seniors a candidaté avec Axentia pour un premier projet de 51 logements à Bonneuil-sur-Marne, où l'association gère déjà l'EHPAD Erik Satie, propriété d'Axentia. Cette candidature a été possible grâce au soutien de la Mairie de Bonneuil-sur-Marne qui a mis un foncier à disposition, Avenue de Boissy.

Le 17/11/2020, GROUPE SOS Seniors est l'un des 3 opérateurs lauréat de l'AAP et se voit délivrer par le Département une autorisation pour la future exploitation d'une Résidence Autonomie Intergénérationnelle de 78 logements et 131 places : elle accueillera principalement des personnes âgées autonomes, mais aussi des jeunes (issus de l'ASE, étudiants, travailleurs) et des personnes handicapées vieillissantes (notamment retraitées d'ESAT). Elle comportera un Pôle Santé au rez-de-chaussée (dentistes, kinésithérapie, infirmiers) et peut-être aussi une micro-crèche (10 places). La Résidence Autonomie et l'EHPAD mutualiseront leurs personnels (direction, animation) et leurs équipements (cuisine) tandis que le transfert des résidents les plus dépendants de l'une vers l'autre sera facilité.

L'opération, d'un montant global de 15 M€ est subventionné à hauteur de 1,8 M€ par le Département.

La Résidence Autonomie Intergénérationnelle, totalement habilitée à l'aide sociale, ouvrira courant 2024.

Ce sera la 8^{ème} Résidence Autonomie gérée par GROUPE SOS Seniors, pour un total de 434 places.

GROUPE SOS Seniors et les Résidences Autonomie : Intégration des 3 Résidences Autonomie de La Madeleine (Métropole Européenne de Lille)

Après avoir été filialisée au 01/01/2020, l'AGRSM (Association de Gestion des Réalisations Sociales Madeleinoises) a été absorbée par GROUPE SOS Seniors le 31/12/2020.

Les 3 Résidences Autonomies qui étaient gérées par l'AGRSM deviennent des établissements de GROUPE SOS Seniors, propriétés du bailleur social Logis Métropole (Groupe LDEV) : « Les Promenades » avec ses 94 logements, « Les Jonquilles » avec ses 75 logements, « Les Capucines » avec ses 42 logements constituent un ensemble de 211 logements qui vont être profondément rénovés au cours des années qui viennent. Un programme de plus de 6 M€ de travaux est en effet prévu.

Un nouveau métier pour GROUPE SOS Seniors : Reprise d'un 1er SAAD dans la Nièvre

À Saint-Saulge dans la Nièvre, GROUPE SOS Seniors gère l'EHPAD « Le Clos ». À la faveur de la reprise à l'été 2020 du Lycée professionnel Cœur de Nièvre (ex-Iperma) par GROUPE SOS Transition Ecologique, qui dispense notamment des formations aux jeunes pour l'accompagnement des personnes âgées au domicile ou en établissement, les élus locaux demandent à GROUPE SOS Seniors de reprendre le Service d'Aide à Domicile qui compte 12 salariés. L'opération est soutenue par le Conseil Départemental qui demande officiellement à GROUPE SOS Seniors de travailler à l'élaboration d'une plateforme territorialisée de services gérontologiques comportant l'EHPAD, le SAAD mais aussi un projet de Résidence Autonomie (avec accueil de personnes handicapées vieillissantes) et peut-être un SSIAD (infirmiers à domicile).

Par Assemblée générale mixte du 10/12/2020, l'association gestionnaire, rebaptisée « Association d'Aide et d'Accompagnement à Domicile Cœur de Nièvre » a voté sa filialisation au GROUPE SOS. Il s'agit, pour GROUPE SOS Seniors d'un nouveau métier qui vient compléter une offre élargie de solutions d'accompagnement du vieillissement de la population à partir et en complémentarité avec l'EHPAD.



Un nouvel EHPAD en Haute-Marne : L'EHPAD La Côte des Charmes de Manois

Après la pose de la 1ère pierre en avril 2019, la présentation de la chambre témoin en novembre 2019, l'EHPAD La Côte des Charmes de Manois accueille ses premiers résidents en avril 2021. Bienvenue chez vous !



2020, année de l'innovation dans le champ des Résidences Seniors

S'il existe déjà des Résidences Services Seniors (RSS) pour retraités aisés, il restait à concevoir des Résidences pour le reste de la population retraitée autonome à revenus plus faibles : des habitats animés, partagés et insérés dans la vie de la cité, des habitats inclusifs à la fois adaptés mais non-stigmatisants.

En 2020, avec des Communes et des Communautés de Communes, des bailleurs sociaux, des Promoteurs, GROUPE SOS Seniors a conçu des Résidences Seniors du Parc social, pouvant être intergénérationnelles qu'elle a appelé des RSIVS (Résidence Seniors ou Intergénérationnelle à Vocation Sociale).

Par convention avec un bailleur social (qui peut l'avoir achetée en VEFA à un Promoteur), GROUPE SOS Seniors assume la gestion locative de la Résidence (qui relève uniquement du Code de la Construction et de l'Habitation et entre dans les quotas SRU), la conciergerie de services (mise en relation avec les services existants sur le territoire) et l'animation, avec un minimum de 2 salariés (1 gestionnaire/animateur à temps complet, 1 employé polyvalent à mi-temps).

Nos Résidences auront un socle de T2 (45/55 m²), avec un volant de T1bis (35/40 m²) et de T3 (60/65 m²) en cas de projet de cohabitation intergénérationnelle solidaire en lien avec nos 2 associations Le Pari Solidaire et 1 Toit 2 Générations. D'une capacité de 70/80 logements, le modèle économique peut permettre de descendre jusqu'à 45 logements.

Elles intègrent une réflexion sur les bas d'immeuble avec des Pôles Santé, des Commerces, des Tiers-lieux ou des micro-crèches intergénérationnelles.

Plusieurs projets sont en cours et les 1^{ères} pierres seront posées en 2021 dans le Bas-Rhin et dans la Sarthe notamment.

Par ailleurs, en lien avec l'opération 1 000 Cafés, les Maires des Communes Rurales de moins de 3 500 habitants se posent aussi la question d'offrir de l'habitat adapté et accompagné aux Seniors qui voudraient éviter d'avoir à quitter leur village. GROUPE SOS Seniors accompagne ainsi des projets de béguinages à partir de 7/10 pavillons, en coopération étroite avec les Maires, l'ANCT et l'Association des Maires Ruraux de France.

Dans les Communes de moins de 10 000 habitants, ces projets de béguinages sont plus importants. Ainsi dans le bassin minier, GROUPE SOS Seniors participe à l'élaboration de projets passionnants de béguinages de 25 à 40 pavillons, pour lequel il se positionne là encore en gestionnaire locatif proposant des animations et une conciergerie de services avec mise en relation.

Plusieurs de ces projets seront d'ailleurs présentés dès 2021 dans le cadre du nouveau dispositif d'Aide à la Vie Partagée (AVP) qui va désormais prendre le relais de l'Habitat Inclusif.

Et comme les petites unités de vie correspondent vraiment à l'attente de nos concitoyens, y compris dans les Départements d'Outre-Mer, GROUPE SOS Seniors accompagne là aussi la réponse d'associations du GROUPE SOS, comme Mlézi-Mahoré à Mayotte dans l'Océan Indien !





L'année 2020 marquée par le virus de la COVID-19

2020 était une année pleine de projets, en attente de la loi Grand Âge et Autonomie... Et puis le tsunami COVID-19 est arrivé... Surnois et violent ! Il a balayé tous nos projets et il a fallu s'adapter très vite. Confinement, gestes barrières, nouvelles organisations dans nos établissements... Malgré ces nouvelles contraintes, les directeurs d'établissements et leurs équipes n'ont pas arrêté de tout mettre en œuvre pour offrir, en respectant les nouvelles mesures sécuritaires, un cadre de vie le plus agréable possible. Retours sur une année particulière...

De janvier à mars 2020... l'avant-COVID

L'année 2020 nous a tout de même offert 2 mois avant que le virus ne perturbe toutes nos habitudes.



JANVIER 2020

Les Résidences autonomie de La Madeleine

À la suite de la reprise le 1^{er} janvier 2020 des 3 Résidences autonomie de La Madeleine (59) de l'Association de Gestion des Réalisations Sociales Madeleinoises (AGRSM), la Direction Générale de GROUPE SOS Seniors est venue se présenter aux salariés, aux résidents et à leur famille. Elle en a profité pour parler des projets de travaux de rénovation et partager une part de galette des rois.



On tricote pour l'Australie

Au début de l'année 2020, de terribles incendies se sont déployés en Australie, les images de nombreux animaux blessés et/ou « sans domicile » ont touché de nombreux français. Les résidentes de l'EHPAD Les Erables à Yutz (57) se sont donc réunies pour tricoter des poches pour venir en aide aux bébés kangourous et les ont envoyées en Australie par le biais d'associations.



Un peu d'amour

L'EHPAD Les Magnolias de Marly les Valenciennes (59) a eu le plaisir d'organiser le renouvellement de vœux d'un couple de résidents pour leurs 65 ans de mariage ! Pour l'occasion, madame a souhaité reporter une robe de mariée. Il n'y a pas d'âge pour s'aimer !



FÉVRIER 2020

L'EHPAD, un véritable chez soi

À l'occasion d'une UP Pro, organisée le 12 février 2020 au Café Fluctuat Nec Mergitur à Paris, GROUPE SOS Seniors a présenté sa nouvelle philosophie d'accompagnement de nos seniors *Mon EHPAD, mon domicile*, centrée sur le bien-être de l'humain et le prolongement du domicile où résidents, salariés, familles et bénévoles ont tous un rôle à jouer. Plus de 70 personnes étaient présentes lors de cette présentation. Pour en savoir plus rendez-vous sur le site internet groupesos-seniors.org



Campagne de recrutement - #Fierdemonmetier

La campagne **#Fierdemonmetier**, démarrée en août 2019, s'est poursuivie jusqu'au mois de février 2020.

Cette campagne avait pour but de donner la parole aux salariés de nos établissements, pour qu'ils parlent de leur métier, de leur utilité et de leur relation avec les résidents avec leurs mots et leur passion.

Diffusés sous forme d'affiches et de vidéos sur les réseaux sociaux, ces témoignages ont mis en lumière différents métiers : cuisinier-e, aide-soignant-e, infirmier-e, animateur-trice, directeur-trice...et ont aidé à créer de nouvelles vocations.



De mars à décembre 2020... place à la gestion de la crise COVID-19

En mars 2020, la France est de plus en plus touchée par le virus de la COVID-19 et le 16 mars 2020, le couperet tombe, la France est confinée. En 24 heures, une cellule de crise restreinte a été ouverte au siège de GROUPE SOS Seniors, active 7/7 jours et 24/24 heures pour soutenir nos chefs d'établissements et notre personnel dans cette lutte contre ce virus invisible et destructeur. Instauration du télétravail pour les postes administratifs et réorganisation de toutes nos habitudes de travail pour les salariés en 1^{ère} ligne.

Certains de nos établissements ont été largement épargnés, d'autres auront vécu cette vague avec une réelle violence. Tous ont été au rendez-vous pour soutenir au mieux nos seniors lors de cette crise et nous ne pouvons que les en féliciter.

Nous saluons et remercions très sincèrement toutes les équipes présentes, pour leur dévouement, bravoure et abnégation démontrés au cours de ces mois.

La sauvegarde des publics dont nous avons la responsabilité a été au cœur de leurs préoccupations et chacun d'entre eux a largement participé à lutter contre la propagation du virus et à soutenir résidents et familles lors de la perte d'un proche. Ce fut terrible pour tous.

Pour lutter contre l'isolement de nos résidents et maintenir un lien social malgré le confinement, nos équipes ont redoublé d'inventivité et ont pu compter sur le soutien de nombreuses personnes.



Relais des messages du Gouvernement

Tout au long de la gestion de la crise sanitaire, GROUPE SOS Seniors s'est efforcé de transmettre les messages du Gouvernement à ses salariés, ses résidents et leurs familles. Gestes barrières, évolution des restrictions, confinement, déconfinement, Stop COVID, Tous Anti COVID...

Affiches, flyers, vidéos...de nombreux outils de communication ont été déployés pour informer le plus grand nombre de personnes.

Dans nos établissements, le respect des gestes barrières et notamment la distanciation physique entre les résidents et leurs proches a soulevé de nombreuses interrogations. Ainsi, plusieurs campagnes ont été menées pour rappeler ces gestes, qui nous ont tous embêtés et nous embêtent encore, mais qui nous protègent !

MARS 2020

📌 Affiche mise en place dès le mois de mars 2020 dans tous nos établissements et la Direction Générale.



AVRIL 2020

📌 L'équipe de la cellule COVID-19 a réalisé un clip vidéo ludique « COVID19 en voyage ✈️ » présentant les mesures à adopter dans les établissements accueillant des personnes âgées dans le cadre de la COVID-19 à destination de ses professionnels, intérimaires, bénévoles et stagiaire. Humour et sourire garantis !



Relais des messages du Gouvernement

Tout au long de la gestion de la crise sanitaire, GROUPE SOS Seniors s'est efforcé de transmettre les messages du Gouvernement à ses salariés, ses résidents et leurs familles. Gestes barrières, évolution des restrictions, confinement, déconfinement, Stop COVID, Tous Anti COVID...

Affiches, flyers, vidéos... de nombreux outils de communication ont été déployés pour informer le plus grand nombre de personnes.

Dans nos établissements, le respect des gestes barrières et notamment la distanciation physique entre les résidents et leurs proches a soulevé de nombreuses interrogations. Ainsi, plusieurs campagnes ont été menées pour rappeler ces gestes, qui nous ont tous embêtés et nous embêtent encore, mais qui nous protègent !



MARS 2020

🕒 Affiche mise en place dès le mois de mars 2020 dans tous nos établissements et la Direction Générale.



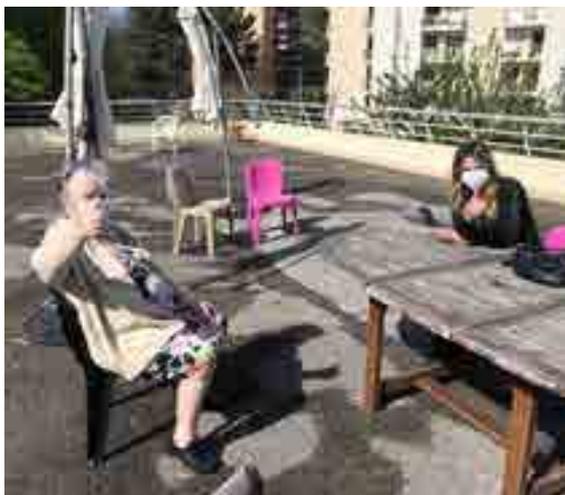
SEPTEMBRE 2020

🕒 Afin d'éviter le relâchement à la fin des vacances scolaires, nous n'avons pas hésité à utiliser des messages un peu décalés et déroutants.

GROUPE SOS Seniors a aussi joué son rôle de relais pour promouvoir l'utilisation des applications mises en place par le Gouvernement permettant de contrôler la propagation du virus, de faciliter l'information des personnes qui ont été en contact avec un cas COVID-19+ et de stopper les chaînes de transmissions.

Des actes de solidarités en tous genres

L'arrivée du confinement a fait naître de très nombreuses actions de solidarités envers nos résidents et nos salariés. Ainsi restaurateurs, fleuristes, entreprises, particuliers, écoles... ont inondé nos établissements de cadeaux en tout genre : fleurs, repas, viennoiseries, masques, gel hydro-alcoolique, surblouses, dessins, poèmes, tablettes numériques, produits de beauté... Nous ne vous dirons jamais assez MERCI ! Vous nous avez aidé à améliorer le quotidien de nos résidents et de nos salariés.



En avril 2020 avec le soleil... reprise des visites jusqu'en octobre

C'est parce que les liens sociaux et familiaux sont primordiaux pour nos résidents que suite à l'annonce du Ministre de la Santé et des Solidarités le 19 avril 2020, nos établissements ont tout mis en œuvre et ont réagi rapidement pour que les visites des familles puissent reprendre et se faire sans risque.

Les reprises des visites ont été un réel soulagement pour nos résidents et leur famille, même si les retrouvailles se faisaient en respectant les distanciations physiques et les gestes barrières... Émotions, yeux qui brillent, larges sourires et éclats de rire étaient de la partie.



Un 14 juillet célébré comme il se doit

Pour la cérémonie du 14 juillet, le Gouvernement a rendu hommage au personnel soignant qui s'est tant battu pendant la crise sanitaire pour accompagner les résidents de nos établissements Seniors ou les patients dans les Hôpitaux.

Invitée pour représenter GROUPE SOS Seniors, Sophie Thomas, coordinatrice générale des soins, a pu assister à la cérémonie.

L'EHPAD Les Séquoias de Florange a été convié par la mairie, pour une cérémonie de remerciement du personnel soignant et des sapeurs-pompiers. Les résidents de l'EHPAD Erik Satie de Bonneuil-sur-Marne ont quant à eux été conviés par le Palais Garnier pour assister au spectacle du 14 juillet, dans le respect des gestes barrières.



Participation au concours MDRS – Octobre 2020

Les EHPAD Les Lilas de Jarny et Les Noisetiers de Mandres-sur-Vair, deux établissements de GROUPE SOS Seniors, ont été sélectionnés au concours des « Maisons de retraites pas comme les autres » de MDRS.

L'EHPAD Les Lilas a participé au concours en présentant sa vision de la crise, vécue de l'intérieur et souhaitait montrer que la vie a continué et continue toujours au sein des EHPAD.

L'EHPAD Les Noisetiers a quant à lui présenté son projet intergénérationnel et culturel « Passage ». Début 2020 des ateliers d'écriture ont été réalisés avec les jeunes du Centre Social La Toupie dans les Vosges.



Des animations musicales avec l'Orchestre National de Metz – Décembre 2020

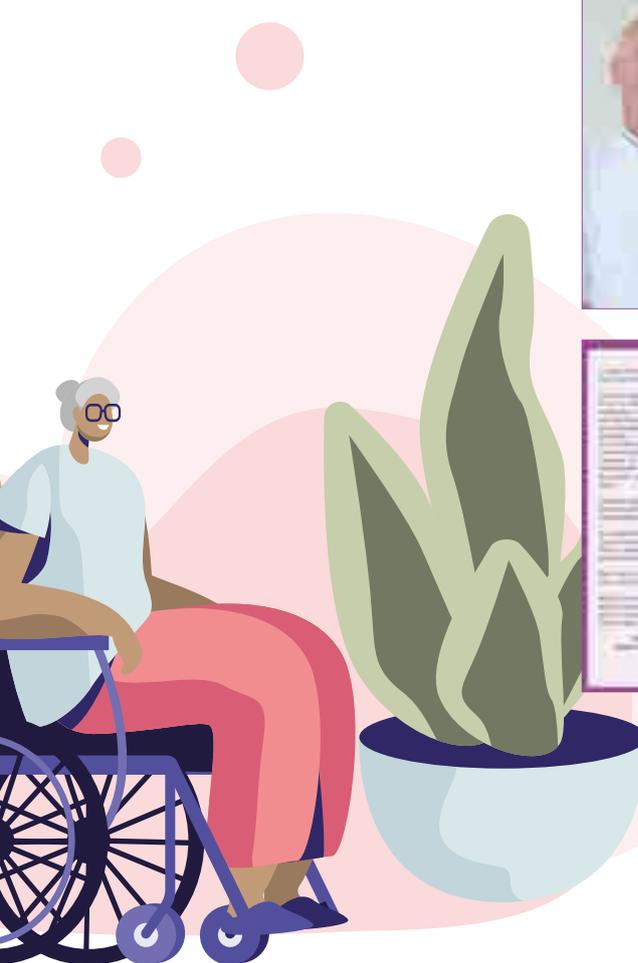
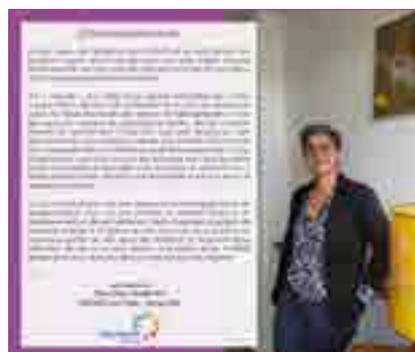
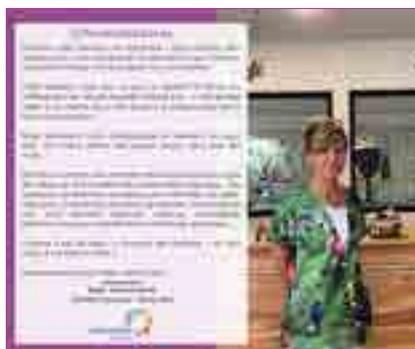
Sur la fin de l'année 2020 plusieurs animations musicales ont été proposées à nos résidents dans les EHPAD de Moselle en lien avec l'Orchestre Nationale de Metz. Concerts ou encore lecture des Fables de La Fontaine en musique... Les résidents ont adoré ces moments.



La présence sans faille de nos salariés

Durant ces mois difficiles, nous avons heureusement pu compter sur la présence et le dévouement de nos salariés. Leurs actions, leurs ressentis ont été valorisés.

#ParolesDeSalariés : après la 1^{re} vague, nous avons souhaité donner la parole aux salariés pour qu'ils nous racontent comment ils ont vécu cette période, qu'ils aient été sur le terrain ou à la maison. De nombreux témoignages ont ainsi été relayés sur les réseaux sociaux et sur le site internet de GROUPE SOS Seniors. En voici quelques-uns :



Une affiche qui dit merci : pour valoriser leurs actions durant le confinement mais aussi pour remercier les généreux donateurs, une affiche « Merci » a été réalisée et installée à l'entrée de tous nos établissements. Cette affiche a été réalisée à l'aide des photos reçues durant la période COVID.



Teams Apéro : en juin, à la fin de la 1^{re} vague, nous aurions voulu réunir tous nos salariés pour célébrer ensemble cette première étape franchie. Nous aurions aimé pouvoir leur dire à tous de vive voix un grand merci pour le travail accompli, pour leur force et leur détermination. Malheureusement le contexte ne nous a pas permis de nous réunir. La Direction Générale a donc organisé des « Teams Apéro » (apéritif en visioconférence) pour pouvoir trinquer virtuellement avec tous les salariés dévoués.

Le dévouement de nos bénévoles

On ne le dit sûrement pas assez, mais les bénévoles qui accompagnent nos établissements jouent un rôle extrêmement important pour le moral de nos résidents. Nous tenions à les remercier pour leur dévouement quotidien.



Une nouvelle organisation pour accompagner les directeurs d'établissement et leurs équipes.

Au début de l'année 2020, une restructuration du secteur Seniors a été définie et a permis la mise en place d'un nouveau découpage géographique. De cette restructuration en est sortie la création de 4 postes de Directeur Régional, qui assurent le lien entre la Direction Générale de GROUPE SOS Seniors et les différents établissements.

Les Directeurs Régionaux ont pour mission la mise en place et le déploiement des différents projets initiés par le siège et le traitement de l'ensemble des problématiques d'exploitation rencontrées par les établissements.



« La crise de la COVID-19 m'a mobilisée tous les jours sur des déplacements liés essentiellement à l'approvisionnement de matériel (EPI) grâce aux différents dons de société et aussi à l'évaluation, avec la coordinatrice de soins, Jamila Sebbahi, des bonnes pratiques professionnelles liées à cette crise sanitaire. J'ai mis en place toutes les semaines une réunion à distance avec les directeurs de mon périmètre afin de proposer un point de situation, d'échanges de pratiques et d'idées et de débriefer sur leurs difficultés, leurs ressentis et leur manière de gérer cette crise. Je les ai aidés à répondre à des appels à projets pour recevoir des dons comme la Subvention des Hôpitaux de Paris - Demathieu Bard / Projets Tovertafel IDF ».

Aline Varache,

Directrice Régionale Ile-de-France :
13 EHPAD dans les Régions d'Île de France, de Bourgogne Franche Comté, de Loire Atlantique, du Centre Val de Loire et de la Charente - 1 FAM dans le 77 et des SSIAD du 75 et 93



« Ma fonction implique à la fois une expertise opérationnelle terrain et l'adoption d'une vision stratégique siège ; et ce, dans une parfaite connaissance des problématiques organisationnelles, managériales ou commerciales habituellement rencontrées dans ces structures.

En contact avec les services supports Groupe et les Directeurs d'établissement, il est indispensable de posséder un sens du relationnel et de l'écoute. Ma proximité du terrain ainsi que mon esprit stratégique sont de réels atouts.

La crise Covid m'a mobilisé quasi quotidiennement sur des déplacements liés essentiellement à l'approvisionnement

de matériel (EPI) grâce aux différents dons de société et aussi d'évaluer les bonnes pratiques professionnelles liées à cette crise sanitaire. J'ai mis en place toutes les semaines une réunion à distance avec les directeurs de mon périmètre afin de proposer un point de situation, d'échanges de pratiques et d'idées et de débriefer sur leurs difficultés, leur ressenti et leur gestion de cette crise. Infirmière de formation, j'ai prêté main forte aux équipes de mes établissements lors des campagnes de vaccination. »

Nelly Del Papa, Directrice Régionale Sud : 6 EHPAD, 1 Résidence Services, 2 Résidences Autonomie

« En tant que Directeur Régional des régions Hauts de France et Normandie, mon énergie s'est beaucoup concentrée sur la gestion de la COVID-19 à partir du mois de mars 2020 en venant en appui des directions en place. J'ai animé des réunions hebdomadaires avec

les directeurs en lien avec les services support de la Direction Générale afin de mettre en place les recommandations officielles et répondre à leurs problématiques de terrain. J'ai géré la logistique du matériel type EPI en début d'épidémie au moment où ces équipements manquaient cruellement. J'ai également réalisé des audits dans chaque établissement pour aider les équipes à améliorer leurs pratiques face à l'épidémie.



Dans le cadre de mes missions, je recrute et accompagne les nouveaux directeurs et développe un management de proximité. Je suis également à même de réaliser du management de transition afin de permettre une continuité entre le départ et l'arrivée de directeurs.

En appui des directions, j'ai répondu à plusieurs appels à projet que nous avons obtenus. Ainsi, les établissements du Nord ont pu bénéficier de financement pour l'installation de rails de lavage en chambre, ou encore d'actions pour améliorer la qualité de vie au travail (formation sur la communication, massage et séances d'ostéopathie pour les salariés, groupe de paroles...). »

Thomas Rubion

Directeur Régional Nord : 7 EHPAD, 3 Résidences Autonomie, 1 SSIAD.



« J'ai pu apporter mon aide et soutien à l'ensemble de mes collaborateurs et plus particulièrement ceux qui ont été touchés par la COVID-19. Nous avons particulièrement souffert en Moselle avec trois vagues d'une extrême violence mais nous avons pu compter sur une incroyable mobilisation de l'ensemble des équipes. Elles ont su faire preuves d'ingéniosité au quotidien pour réinventer les modes d'accompagnements. Il n'y avait plus d'infirmiers, d'aide soignants, de logisticiens ni de directeur ou directeur régional ! Seulement des hommes et des femmes qui ont redoublé d'efforts pour offrir toute la sécurité à nos résidents mais sans ne jamais oublier de le faire avec humanité... »

Leila Muller,

Directrice Régionale Moselle : 29 EHPAD, 1 SSIAD, 1 Résidence autonomie.



Visio conférence et retours d'expérience

Malgré l'annulation de nombreux salons et conférences en présentiel, GROUPE SOS Seniors a tenu à participer à différentes visio conférences et Facebook live pour parler de son retour d'expérience mais également pour aborder des sujets tels que la place des seniors dans notre société, l'importance du métier d'aide-soignant... L'utilisation et la mise en place d'outils numériques ont permis de nous organiser et de garder le lien social avec chacun.

23 JUIN 2020

[18 :18] De la crise, ressortir plus fort-e-s et solidaires.

À l'occasion d'un Facebook live, Maryse Duval, Directrice Générale GROUPE SOS Seniors, Mickaël Munier, Directeur Général GROUPE SOS Santé et Guy Sebbah, Membre du directoire GROUPE SOS - Solidarités et coordinateur de la Cellule de crise COVID-19 ont dressé un bilan de la gestion de cette crise et proposé des solutions positives pour que nous tout-e-s, citoyen-ne-s, entreprises, associations, pouvoirs publics, collectivités, ressortions de cette crise plus fort-e-s et solidaires.

6 OCTOBRE 2020

[18 :18] Les Seniors c'est de l'or !

Si certains n'y voient qu'un business, les seniors représentent avant tout une richesse inestimable pour notre pays. Pourtant, la 1^{ère} vague de la crise sanitaire du COVID-19 a été l'occasion de stigmatiser à nouveau les seniors et de raviver l'EHPAD-bashing, sans pour autant s'attacher à la qualité de l'accompagnement dans les établissements et à leur rôle d'acteur, au sens large, dans notre société.

Avec l'appui de notre expertise qui profite à plus de 5 000 seniors, nous avons souhaité lors d'un Facebook live, aux côtés d'autres acteurs engagés, tels que l'association Or Gris, redonner aux seniors et aux professionnel-le-s la place et l'image qu'ils-elles méritent.

14 OCTOBRE 2020

Quelle évolution des métiers et des formations en gérontologie ?

Manque d'attractivité des métiers du grand-âge, évolution des attentes des personnes accompagnées et de leurs aidants, transformation des

rôles professionnels et des organisations donc des formations initiales et continues, telles étaient les thématiques souhaitées pour être en mesure d'apporter une contribution territoriale, plus particulièrement meurthe-et-mosellane, aux travaux de la Loi Autonomie Grand Âge annoncée à l'époque.

Quelques mois après la survenue de la crise sanitaire majeure de la COVID-19, qui a conduit à deux reports successifs de cette journée, les raisons de réfléchir collectivement pour repenser les métiers et les formations se sont encore accentuées. Cette journée, organisée sous la forme d'une visio-conférence, a associé les principaux décideurs et opérateurs publics et privés de Meurthe-et-Moselle, ainsi que des personnalités nationales invitées à partager leurs expériences et propositions.

24 NOVEMBRE 2020

[18 :18], Aide-soignant-e-s, quel beau métier !

Moins sur le devant de la scène que les médecins et les infirmier-e-s, le métier d'aide-soignant-e connaît aujourd'hui, avec la crise sanitaire, son heure de gloire aux yeux du grand public. Pourtant, les établissements où ils et elles travaillent font régulièrement l'objet de propos dégradants, les EHPAD en tête. En écho à la Journée Internationale des Aides-soignant-e-s le 26 novembre, ce Facebook live a donné la parole à des professionnel-le-s de terrain et dirigeant-e-s, auprès de personnes âgées ou en hôpital, pour mettre en lumière le rôle des aides-soignant-e-s et dresser un portrait plus juste de ce beau métier.

*Tous ces lives sont disponibles en replay sur la page facebook de GROUPE SOS Seniors.

Plus de 16 800 personnes ont visionné ces webinaires.

Visite ministérielle et présence au niveau national



Le 30 septembre 2020, Maryse Duval, Directrice Générale GROUPE SOS Seniors, a été nommée Présidente de la Commission personnes âgées de la FEHAP et en décembre 2020 elle a été désignée pour représenter le GROUPE SOS au Conseil de l'âge du Haut Conseil de la famille, de l'enfance et de l'âge, ce qui lui permet de remonter plus facilement les informations du terrain et faire entendre la voix de nos salariés à plus grande échelle.

Le 27 octobre 2020, Brigitte Bourguignon, Ministre déléguée auprès du ministre des Solidarités et de la Santé, chargée de l'Autonomie, s'est rendue à l'EHPAD Hector Berlioz de Bobigny (93). L'occasion de rencontrer une résidente, ancienne institutrice, de parler du droit des visites en EHPAD, des tests antigéniques et d'affirmer la position de GROUPE SOS Seniors dans la lutte contre la dénutrition.

Le 11 décembre 2020, Brigitte Bourguignon, Ministre déléguée auprès du ministre des Solidarités et de la Santé, chargée de l'Autonomie et Olivia Grégoire, Secrétaire d'Etat auprès du Ministre de l'Economie, des Finances et de la Relance, chargée de l'Economie Sociale, Solidaire et Responsable se sont rendues à l'EHPAD Camille Saint Saëns à Aulnay-sous-Bois (93) pour parler du surloyer solidaire et échanger avec les salariés et les résidents.



Vaccination anti grippale, GROUPE SOS Seniors fait barrage !

En octobre 2020, pour informer les salariés, résidents, familles de ses établissements sur l'importance de la vaccination anti grippale en cette période où le virus de la COVID-19 était encore bien présent, GROUPE SOS Seniors a lancé une campagne de communication. Affiches, signature mail, vidéos diffusées sur les réseaux sociaux et sur le site internet... tout a été mis en œuvre pour inciter les gens à se faire vacciner contre la grippe. La Direction Générale a d'ailleurs montré l'exemple en organisant une journée de vaccination pour les salariés volontaires du siège.



Campagne vaccination anti-COVID, tous concernés !

Désigné site pilote par le Gouvernement, l'EHPAD Hector Berlioz de Bobigny a été le premier EHPAD GROUPE SOS Seniors à lancer sa campagne de vaccination anti COVID-19. Ainsi le 30 décembre 2020, 40 résidents de l'établissement ont reçu la première dose du précieux vaccin.

Évènement important dans la lutte contre le virus, de nombreux journalistes étaient présents pour relayer l'information, en respectant les distances et l'intimité des résidents notamment pendant les 15 minutes de surveillance et de repos après la vaccination.

Pour aider nos établissements à bien communiquer avec les familles et les résidents sur l'importance de la vaccination et leur transmettre les bons messages, de nombreux outils ont été créés par les équipes du siège. Courriers d'information, document « Tout ce que vous voulez savoir sur le vaccin anti COVID », affiches « parcours vaccinal en EHPAD » et « le vaccin contre la COVID-19 en quelques mots ». Le maître mot de la communication durant toute la période de la crise sanitaire a été la transparence et nous avons continué sur cette lancée pour la vaccination.

De mars à décembre 2020 ce ne sont pas moins de 40 courriers explicatifs et informatifs à destination des familles et des résidents qui ont été personnalisés par nos établissements et envoyés.

Pour rassurer les familles et répondre à leurs questions avant la vaccination de leur proche, des réunions en visio conférence ont également été organisées avec des professionnels de la santé.

Se vacciner contre la COVID-19 est un acte individuel qui permet d'éviter les formes graves : on se protège et on protège ses proches !

#Jemefaisvacciner



Communiquer autrement

« Loin des yeux, loin du cœur » est un adage que les équipes de GROUPE SOS Seniors se sont efforcées de contredire. Echanger, maintenir le lien avec ses proches ou ses contacts, ... autant d'actions possibles grâce aux opportunités offertes par les outils numériques ou digitaux et ils sont arrivés dans nos établissements plus rapidement de par cette crise sanitaire... tablettes, logiciels, tovertafel, webinaire, site internet, réseaux sociaux, ...

Tout a été mis en place pour maintenir le lien et pour continuer à informer, en toute transparence, les familles. Courriers réguliers, appels téléphoniques, mise en place d'appel en visio...



Entre le 16/03/2020 et le 31/12/2020, nous avons constaté une réelle augmentation des fréquentations sur nos pages Facebook, Twitter et LinkedIn



Facebook

+ 165 %
de mentions j'aime

(**567** mentions j'aime le 16/03/2020
et **1503** mentions j'aime le 31/12/2021)



Twitter

+ 55,9 %
de followers

(**533** en mars 2020
et **831** en décembre 2020)



LinkedIn

+ 191,7 %
d'abonnés

(**2 112** en mars 2020
et **6 160** en décembre 2020)

Les réseaux sociaux :

Grâce aux réseaux sociaux nous avons pu partager les activités des résidents et nous avons souhaité montrer que la vie continuait dans nos établissements. Partage des animations de couloirs, ou d'extérieur, de poèmes, de mots des résidents pour leur famille, de vidéos ... nos publications quotidiennes appelées « info du jour » ont rencontré un beau succès et ont été suivies et partagées par un grand nombre.

Les réseaux sociaux nous ont également permis de diffuser de nombreuses vidéos, tournées dans nos établissements avec nos résidents. Lecture de poème, morceaux de piano, chansons, partage de la recette du bonheur... À voir et revoir sur notre page Facebook dans la rubrique vidéos.



Lancement du site internet GROUPE SOS Seniors

Le 1^{er} décembre 2020, GROUPE SOS Seniors a lancé son nouveau site internet :

www.groupesos-seniors.org

Simple, ergonomique et véritable vitrine pour les établissements GROUPE SOS Seniors, ce site permet d'informer les familles ou futures familles sur ses actualités, ses valeurs et d'obtenir en quelques clics toutes les informations dont elles ont besoin.

La Newsletter GROUPE SOS Seniors

En 2020, 4 newsletters ont vu le jour, elles représentent un autre moyen de maintenir le lien, de faire passer une information : parler de nos actualités, donner rendez-vous pour des Facebook live, montrer que la vie continue dans nos établissements...

- Février, parution d'une newsletter spéciale « Mon EHPAD, mon domicile » pour présenter notre nouvelle philosophie d'accompagnement de nos résidents. Philosophie qui prône le prolongement du domicile et la participation de chacun des résidents dans les tâches quotidiennes, en fonction de ses capacités et de ses envies.
- Juin et novembre, des lettres spéciales COVID retraçant la 1^{ère} vague et la 2^{ème} vague de la crise sanitaire : animations, dons, organisation, reprise progressive des visites...
- Décembre, une lettre tournée vers l'avenir dans l'espoir que l'année 2021 sera plus douce, avec le démarrage de la vaccination qui nous promet des jours meilleurs... on l'espère.



Malgré des mois compliqués, GROUPE SOS Seniors a tout mis en œuvre pour que résidents, familles et salariés traversent cette crise avec le plus de sérénité possible. Grâce au travail sans relâche de nos équipes, la vie a continué dans nos établissements, et nos résidents ont pu bénéficier de nombreuses activités, même pendant les périodes de confinement.

Les informations transparentes adressées aux familles ont permis d'instaurer un climat de confiance.

Une pensée émue nous traverse et nous souhaitons à nouveau présenter toutes

nos condoléances aux familles qui ont perdu un proche durant cette période si compliquée.

Nous tenions une nouvelle fois à remercier l'ensemble de nos salariés et nos bénévoles pour leur dévouement, l'ensemble de nos résidents et leur famille pour leur patience, leur compréhension et leurs sourires, l'ensemble des entreprises ou particuliers pour leurs nombreux dons...

Par vos gestes et vos actions au quotidien vous avez tous contribué à rendre cette épreuve un peu moins pénible. **MERCI.**



La direction des activités opérationnelles

La direction des activités opérationnelles

Focus : Cellule de crise & Accompagnement des établissements face au virus



1 note régulière récapitulant les recommandations

58 envois

Des outils clef en main

La **cellule de crise du siège** rédige une note d'information spécifique à la thématique COVID-19 dans le but de synthétiser et rendre accessible les recommandations ministérielles, celles des sociétés savantes et les consignes Groupe en découlant.

Cette **note** est complétée par des références et outils à destination des équipes de terrain pour leur utilisation au quotidien baptisés Incontournables Coronavirus.

1 objectif : Sécuriser les pratiques pour limiter la transmission du virus tout en veillant au bien être des résidents et des salariés.

Ceci ne représente ainsi pas moins de 58 envois durant l'année 2020.



Informations aux directeurs

Coronavirus Covid-19

Informations, précautions, conduites à tenir

Mise à jour du 09/07/2020

EHPAD, EHPA, RA

(Ces consignes sont susceptibles d'évoluer en fonction des informations disponibles)



Incontournables coronavirus

V24 - 02/03/2021

Des
réajustements
quotidiens

Ces recommandations sont ensuite déclinées dans les différentes structures par **la cellule de crise** de chaque établissement.

Des équipes
impliquées

Les équipes ont été mobilisées et ont continuellement réajusté leurs pratiques. Leur implication au quotidien a permis le maintien de la qualité de la prise en charge en cette période difficile.



Quelques chiffres 2020

(Approximatifs : absence de tests en début de crise, déclaratif)

>200
palettes de matériel
en transit au siège

Le **service achats** et le **service technique** du siège collaborent pour doter les établissements en matériel et notamment en EPI (Equipements de Protection Individuelle).

Les achats sont massifiés et les palettes affluent au siège avant d'être redirigées vers les différentes structures.

Une véritable plateforme logistique est mise en place.

1
auto-évaluation
ou audit COVID-19

Tout au long de la crise, **un outil d'auto-évaluation ou d'audit** a été mis à disposition des établissements pour évaluer le niveau de maîtrise du risque infectieux spécifique à la COVID-19.

Régulièrement réalisé par un membre de l'équipe du site ou par un coordinateur, membre de l'équipe des opérations du siège, il a pu mettre en évidence le bon respect des gestes barrières mais aussi faire apparaître des faiblesses comblées par la mise en œuvre rapide d'actions d'amélioration.

61
établissements
touchés par le virus

61 établissements ont été confrontés en 2020 à **au moins 1 cas confirmé COVID-19 parmi les résidents**.

60 % des établissements et services GROUPE SOS Seniors ont ainsi été touchés par le virus en 2020.

1
adresse mail
unique

Afin de répondre aux demandes et questions des établissements, une adresse mail spécifique a été créée.

La cellule de crise du siège apporte ainsi à chaque interrogation, une réponse concertée et pluridisciplinaire, 7 jours / 7.

Les outils ont tous été dématérialisés et sont disponibles via l'outil BlueKanGo®.

À l'aube de la crise sanitaire qui nous a touchés, nous avons vu en BlueKanGo® un outil utile. Nous avons besoin d'informations, de retours du terrain en temps réel. Outre la diffusion des notes d'informations, des protocoles à jour, BlueKanGo® nous a aussi permis et permet encore de suivre la situation locale de chaque établissement. Nombre de cas possibles ou confirmés, nombre de tests de dépistage réalisés sont autant d'indicateurs précieux.

En recueillant régulièrement les stocks de matériel, nous avons pu répartir le matériel par secteur, mutualiser les équipements entre établissements et réagir rapidement en cas de tensions sur les approvisionnements. Enfin, pour faciliter son édition par les directeurs, le PRA (Plan de Reprise d'Activité), document attendu par les Agences Régionales de Santé durant l'été, a lui aussi été intégré.





Cette période de crise a soulevé des questionnements éthiques et plusieurs moments d'échange ont été proposés pour débattre et échanger autour de ces sujets :

- Respect de la liberté d'aller et venir
- Respect de l'autonomie des résidents dans la prise des décisions les concernant
- Intérêt collectif versus intérêt individuel
- Sentiment de culpabilité des personnels
- Accompagnement de la fin de vie et de la mort
- Isolement social

Comité Ethique et CVS

Dans la mesure du possible, le Conseil de Vie Sociale (CVS) de chaque établissement a été associé aux différents questionnements et a été invité à se positionner.

L'avis rendu, comme celui du Comité Ethique, a permis d'éclairer les décisions prises.

Visio Directeurs & Cellule de crise

Les directeurs, entourés de leur cellule de crise, ont été invités à se connecter chaque semaine en visio conférence pour aborder les problématiques liées à la gestion du risque de transmission du virus et exposer leurs questionnements face à des situations de terrain.

Ces rendez-vous hebdomadaires ont permis les échanges entre directeurs et l'appui de la cellule de crise du siège.

Visio Médecins coordonnateurs

En parallèle, les médecins coordonnateurs se sont fréquemment réunis pour aborder les questions d'ordre médical et s'accorder sur un positionnement Groupe. Les sujets abordés au cours de ces 38 visioconférences ont ainsi pu être les campagnes de dépistage collectif itératives ou encore les durées d'isolement des cas confirmés.

Visio Retour d'expérience

Afin de dresser un bilan de la 1^{ère} vague et d'anticiper une éventuelle 2^{ème} vague, directeurs, mais aussi membres de l'encadrement, ont été sollicités au printemps 2020 pour donner leur avis. Que faut-il retenir de cette 1^{ère} vague ? Quelles seraient les bonnes pratiques à conserver ? Les erreurs à éviter ? Autant de réponses qui ont permis de préparer la suite de l'année 2020.

Cette période de crise a permis une montée en compétence rapide des équipes aux outils numériques. L'utilisation de logiciel de visioconférence a ainsi été rendue possible facilitant les échanges à distance.

Focus : Vie Sociale

Inventifs, les professionnels se sont démenés pour proposer des activités toujours plus créatives et diversifiées. Face à l'équilibre fragile entre respect des recommandations pour limiter le risque de transmission du virus et lutte contre l'isolement et bien être des résidents, les équipes se sont adaptées.

Nos animateurs-trices ont dû faire face à différentes difficultés :



La présence effective du virus et de ses conséquences ont perturbé les établissements en terme logistique et organisationnel mais aussi relationnel et humain compte tenu de situations difficiles et des décès.



Certain-es animateur-trices ont été mobilisé-es sur des missions exceptionnelles comme la distribution de repas en chambre.



Prise en compte de l'architecture des bâtiments et des couloirs, alors devenus des nouveaux lieux ressources pour la tenue d'animations collectives distancées.



Définition de nouvelles missions pour l'animateur-trice avec l'organisation et la mise en place des visio-visites puis des visites encadrées en présentiel.

Dans ce contexte, les équipes ont fait preuve d'adaptation et de créativité pour permettre le maintien du lien social et des animations garantes de la sécurité de tous.



Le maintien du lien social en période de confinement

Parmi les initiatives, on relève des **correspondances**, des **envois spontanés de dessins d'enfants** et le développement ou le déploiement de **solutions numériques** telles que Familizz, un média privé, sécurisé et intuitif pour des échanges de messages, photos, cartes postales et vidéos avec des proches.

Puis, il y a eu les dons de **tablettes** qui ont permis de développer les visio-visites mais aussi la participation d'intervenants sur des formats virtuels d'animations autour de la musique, de sport adapté, de danse, mais aussi avec un usage accompagné, le recours à diverses applications ludiques (jeux, livres audio, chansons etc au plus près des centres d'intérêts des résidents).

L'animation à l'heure du confinement en chambre

Le collectif banni, place à des **animations individuelles**. Musique, écoute active, loisirs créatifs, séance photo avec messages pour les proches ou tout simplement apprendre et découvrir que l'on peut téléphoner à son voisin de chambre pour simplement discuter !

Pour certains résidents, l'enjeu a été de leur proposer et suggérer des **activités libres** en leur fournissant des supports et fournitures. C'est ainsi qu'une gazette hebdomadaire a parfois été développée, regorgeant d'activités ludiques et récréatives en tout genre.

Le couloir, une opportunité d'animations

Dans les établissements où la configuration le permettait, les animations de couloirs ou pas de porte se sont rapidement développées et les idées ont foisonné ! Défis, loto, karaoké, gymnastique, revue de presse, lecture, golf, jeux d'adresse ne sont qu'un échantillon des animations déployées !



Les animations en format ambulant

Le matériel ambulant a été un atout non négligeable offrant ainsi à l'animateur/trice la possibilité d'arpenter plus facilement les couloirs pour :

- S'enquérir des envies de chaque résident avec un chariot chargé d'activités libres en tout genre .
- Proposer une animation spécifique : chariot Snoezelen®, chariot sensoriel...
- Jouer avec l'exemple d'un grand jeu en bois équipé de 4 roulettes.
- Regarder un film notamment lorsque l'on ne dispose pas d'un équipement en chambre.

Prendre l'air

Dans le contexte de confinement en chambre, **sortir à l'extérieur dans le jardin de l'établissement pour une promenade ou une activité** est source de nombreux bienfaits pour le résident.

Les interactions avec l'environnement et la nature contribuent au bien-être, à la détente et à la réminiscence tant cognitive que sensorielle. C'est un contexte stimulant et agréable, propice à l'échange et à la communication. Sortir dehors favorise pour tous l'éveil des sens : sentir le vent, le soleil, les odeurs, regarder les fleurs, écouter les oiseaux... Ces sorties contribuent aussi à l'orientation dans le temps.

Et puis lorsque des activités sont organisées à l'extérieur, cela constitue une valeur ajoutée à l'activité elle-même.



Les animations collectives à l'épreuve des gestes barrières

Le confinement en chambre levé, l'**animation collective** a progressivement repris sous conditions de distanciation physique, port de masque et constitution de petits groupes.

Le 27 mai, le retour progressif des **interventions vie sociale** est permis et soumis aux gestes barrières. Le virus circulant toujours, les précautions sur la désinfection ou l'isolement du matériel après utilisation sont alors toujours de mise.



Focus : Projets poursuivis

Malgré l'année agitée et la sollicitation constante des professionnels autour de sujets liés à la COVID-19, certains projets ont pu avancer, d'autres émerger.

Quelques exemples :

Le déploiement
des logiciels
d'approvisionnement



La formation
Montessori à l'EHPAD
Le Grand Jardin de
Bourgogne (51)



Le développement d'outils
de communication avec
les proches et familles
des résidents



Le déploiement d'un logiciel
d'optimisation des soins au
SSIAD de Nogent (52)



Le déploiement
du logiciel opérationnel
Blue KanGo©



Et demain ?

Nous avons vécu et continuons de vivre une crise de grande ampleur et les enseignements que nous pouvons en tirer sont autant d'axes de réflexion et d'amélioration. En effet, les établissements sont amenés à vivre ponctuellement des périodes de crise pour différentes raisons (épidémie de gastro-entérites aiguës, grippe, etc.)

Ce que nous avons vécu a enrichi nos pratiques et dans l'hypothèse d'un nouveau confinement quel qu'il soit, nous serons en mesure d'agir davantage sur la qualité de vie des résidents en temps de crise.

La pulsion de vie du résident doit être préservée et maintenue au même titre que d'autres paramètres plus classiquement évalués dans la perte de l'autonomie. L'animation sociale s'apparente alors à une palette de soins pour agir sur cette pulsion de vie.

Tenons-nous prêts dans l'éventualité d'une future crise d'ampleur et rappelons-nous que nous avons su faire face, ensemble.

Nous tenons à nouveau à remercier l'ensemble des professionnels, intervenants et bénévoles pour leur mobilisation au profit du bien être et de l'accompagnement des personnes âgées accueillies. Puisse la vaccination anti-COVID-19, nous permettre le retour à une vie plus douce et plus sereine.



Le département informatique



La direction des systèmes d'informations du GROUPE SOS a la particularité d'être structurée sous forme d'une filiale, SIGMA technologie.

Cette Entreprise au service du numérique (E.S.N.), interne au GROUPE SOS, prestataire de service, a pour principal objectif d'aligner le système d'information à la stratégie du GROUPE SOS. Cette démarche est élaborée globalement pour l'ensemble des activités du Groupe à travers la mutualisation des ressources humaines et techniques puis déclinée plus spécifiquement pour les besoins du secteur Seniors (outils spécifiques liés à l'activité de ce secteur).

Comme chaque année, nous avons donc déployé les choix stratégiques décidés en collaboration avec la Direction Générale de GROUPE SOS Seniors, en prenant en compte les besoins utilisateurs et en respectant les budgets validés par la direction financière.

En parallèle des projets, l'équipe informatique gère aussi l'exploitation et la maintenance des matériels et logiciels informatiques utilisés par les établissements du secteur Seniors avec un effectif dédié de 5,5 ETP.

Voici en quelques lignes les réalisations informatiques effectuées courant 2020 pour GROUPE SOS Seniors. La situation sanitaire liée à la COVID-19 a fortement impacté la nature des projets prévus initialement en y imposant dans certains cas un sérieux coup de frein et dans d'autres cas une accélération des usages parfois délicats à maîtriser.

Projets principaux :

Continuité et amélioration d'usage des outils cibles déployés dans nos EHPAD en lien direct avec le cœur de métier de GROUPE SOS Seniors, la prise en charge de nos résidents :

> Déploiement de modules complémentaires à notre dossier résident informatisé

La totalité des EHPAD du Groupe est dotée d'un même et unique Dossier Résident Informatisé, d'un module complémentaire en lien avec le Dossier Médical Partagé national et d'une intégration dématérialisée des résultats de laboratoires. Pour certains établissements, la dématérialisation des prescriptions vers la pharmacie a été mise en place afin de faciliter cette prise en charge.

- **L'Expérimentation des tablettes à travers un module spécifique dédié aux soignants** a été poursuivie avec une réorientation pour un usage dédié à nos anciens. En effet, la crise sanitaire nous a contraint à confiner à deux reprises nos aînés. Afin de leur permettre de conserver un lien social avec leur famille, nous avons réorienté cet usage initialement prévu pour la prise en charge médicale vers un usage dédié au lien vers la famille. Nous tenons d'ailleurs à remercier les fondations, les structures commerciales et les particuliers qui nous ont très généreusement dotés de tablettes permettant de mettre en place des solutions diverses et variées de visioconférence.
- **La mise en place de plusieurs systèmes de visioconférence, de téléconsultation et télémédecine** (déjà initiés en 2019) a été massivement déployée dans plusieurs établissements à travers les solutions techniques de téléconsultation et télémédecine prévues mais aussi en facilitant l'usage de plateforme externe utilisées dans les cabinets médicaux.



► Microsoft 365 : Accélération et finalisation du déploiement engagé en 2018

Le confinement de nos aînés, la mise en place du télétravail pour les administratifs nous ont obligé à accélérer considérablement et du jour au lendemain les usages de travail collaboratif en "distanciel". Les usages au travers d'outils complémentaires de Microsoft 365 (Visioconférence et travail collaboratif avec Microsoft TEAMS) ont été augmentés dans des proportions considérables. Alors que nous réalisions moins de 5 visioconférences par semaine en 2019, nous sommes passés à plus d'une centaine en 2020. L'infrastructure technique que nous avons mise en place en amont de cette crise sanitaire a permis cet usage sans défaillance et sans contrainte. La difficulté s'est concentrée dans l'accompagnement des utilisateurs qui se sont retrouvés à utiliser des outils pour lesquels ils n'avaient pas de pratique et de besoin avant la crise COVID-19.



En terme d'administration réseaux et système :

Les travaux de modernisation entrepris sur l'ensemble de nos établissements depuis plusieurs années sont systématiquement revus et redimensionnés dans notre plan d'urbanisation :

- Réorientation dans l'urgence de notre stratégie ou le télétravail n'était pas dans la priorité des actions. Pour exemple, du jour au lendemain, lors du premier confinement, la majorité des personnes travaillant sur des fonctions administratives se sont retrouvées contraintes de télétravailler depuis leur domicile. L'équipe informatique a permis à chaque utilisateur de fonctionner dans ce mode en les accompagnant avec des outils fonctionnels et sécurisés.
- Continuité permanente d'actions liées à la sécurité au regard des contraintes de plus en plus fortes de cyber-attaques sur des données sensibles (données de santé en particulier).
- Mise en place de solutions complémentaires (Ex: wifi-box-4G) permettant de réaliser de la visio entre résidents confinés et leur famille.
- Augmentation progressive des débits sur chacune de nos structures quand cela est techniquement et économiquement possible. (Passage systématique à la fibre lorsque cela est possible)
- Accélération du déploiement WIFI dans nos établissements afin de faciliter la mobilité de nos besoins professionnels mais aussi de concourir à un usage pour nos résidents et leur famille.

En complément de ces projets, la maintenance de l'existant, l'assistance aux utilisateurs (en très forte progression en raison des nouveaux usages liés au télétravail) et l'évolution du système d'information et de la téléphonie de GROUPE SOS Seniors restent nos principales activités.

En conclusion, cette année 2020 a été une année très fortement bouleversée dans le cadre des projets prévus initialement en raison de la crise sanitaire. La culture numérique jusque-là assez progressive s'est vue accélérer dans des proportions conséquentes et souvent dans l'urgence sans autre choix que d'y aller bon gré mal gré. Un des points positifs pendant cette période difficile est de constater que même si la tâche paraissait complexe, pas forcément bien structurée en phase initiale, tous les métiers de GROUPE SOS Seniors s'y sont mis et à aujourd'hui nous l'avons vu lors du 2^{ème} confinement, les visio avec les familles, les formations à distance, le travail collaboratif dématérialisé n'ont plus de secret pour nos salariés. Ce qui est fait ne sera plus à faire.

Une nouvelle fois, un grand merci aussi aux fondations, aux acteurs privés, aux particuliers pour leur élan de générosité suite aux dons massifs de tablettes, d'objets connectés divers et variés nous ayant permis de faciliter ces usages que nous espérons temporaires.

Quelques chiffres :

- **Plus de 2500 dispositifs informatiques composés d'ordinateurs portables, clients légers, tablettes, zapettes sont utilisés quotidiennement par la plus grande majorité des salariés de GROUPE SOS Seniors.**
- **Une vingtaine d'applications couvrant les besoins métier du secteur.**
- **Un dossier résident informatisé unique déployé sur l'ensemble de nos établissements.**
- **Des solutions techniques de visio pour nos aînés et pour le personnel sont utilisées quotidiennement.**
- **Un système central intégrant :**
 - **Un support utilisateurs (hotline) : plus de 2000 actions par mois (accompagnement utilisateurs, support téléphonique, tickets, dépannage, mise à jour, évolution des systèmes ...).**
 - **Une télémaintenance à distance permettant une réactivité tout en limitant les interventions sur site.**
- **Une centralisation en interne des données critiques en un seul point basé sur un réseau intersites sécurisé.**





Les ressources humaines

2020, année de gestion d'une crise



Depuis plusieurs années, la pénurie de main d'œuvre, notamment soignante, frappait déjà nos établissements et mobilisait nos cadres de terrain. À l'orée de l'année 2020, trouver son personnel était déjà devenu un concept de plus en plus délicat, dans un marché en proie à un manque structurel de personnel qualifié. À partir de mars 2020, cette prouesse à l'embauche va brutalement prendre, de façon radicale et totalement insoupçonnable, une dimension dramatique et vitale. C'est là, au cœur du printemps 2020, que la persistance des femmes et des hommes de notre Groupe à résister à tout s'est dévoilée, d'une manière sublime et inoubliable.

En quelques jours, les écoles ont fermé, la notion de personnes vulnérables a été officialisée, les salariés malades se sont multipliés, le chômage partiel est apparu, tandis que le télétravail est passé en quelques heures du statut de curiosité à celui d'évidence ! Résultat : alors qu'en février 2020, le taux d'absentéisme était quasiment identique à celui de février 2019 (9,77 % contre 9,73 %), il a littéralement explosé les deux mois suivants : 13,63 % en mars 2020 (contre 9,20 % en mars 2019) et 16,67 % en avril 2020 (contre 9,53 % en avril 2019). Comme si le challenge n'était déjà pas assez relevé, cette situation inédite en terme d'absence (1 salarié / 6 absent en moyenne, avec

certains établissements pouvant subir l'absence simultanée d'un quart de leur effectif) s'est produite concomitamment avec des conditions sanitaires et organisationnelles créant des besoins supplémentaires en effectif : EHPAD ne pouvant plus compter sur ses bénévoles, résidents isolés en chambre, protocoles sanitaires plus strictes donc chronophages, besoins de garder le contact avec les familles, et bien d'autres problèmes.

Comment alors se sont passées ces semaines d'angoisse et comment nos établissements ont-ils pu trouver les personnels nécessaires pour maintenir, envers et contre tout, une prise en charge à la fois digne de ce nom mais aussi complexifiée par le souci permanent de protéger nos résidents du fléau environnant ?

Voici les grandes lignes de cette épopée humaine.

Le résumé de la vie quotidienne d'un service des Ressources Humaines (RH) à compter du 16 mars 2020 est assez rapide : aider les établissements à trouver des volontaires et à tenir. Dans tous les cas, compte-tenu de la forte imprévisibilité de l'évolution de la situation quotidienne dans chaque structure, et afin de pouvoir centrer nos efforts, tout établissement qui se retrouvait en situation critique sur

une fonction pouvait contacter, à toute heure, le service RH de la Direction Générale à Metz.

Tandis qu'une partie de l'équipe s'est consacrée à permettre la continuité de l'activité (car même en temps de pandémie, le Code du Travail continuait à exister), en aidant notamment les directeurs en difficulté en reprenant une partie des tâches administratives, une cellule s'est donc entièrement tournée vers l'écoute des établissements en difficulté et les a aidés à chercher et trouver des solutions en matière de renforts humains.

Les recherches ont été nombreuses, diverses, tout azimut, dans un marché totalement dérégulé. Nombreuses ont été les situations où une solution inespérée était trouvée mais échouait en dernière minute, créant des déceptions intenses. Les raisons étaient diverses : peur du virus, paperasserie administrative, blocages incompréhensibles institutionnels. Rien n'a été simple. Et pourtant c'est avec grande fierté qu'on peut décrire tout ce qui a été mis en place grâce à la résilience de certains.

En termes de ressources humaines, on peut classer en 4 grandes familles les mesures qui se sont déployées : la recherche d'effectifs, l'aide à la garde d'enfants, l'aide au déplacement, diverses aides.

1. Les effectifs

Pour trouver des effectifs, le **réseau local** a été, de par la proximité géographique des volontaires, le plus réactif :

- Le bouche à oreilles, les candidatures spontanées voire familiales ont été nombreuses et immédiatement opérationnelles,
- Des mairies ont mis à disposition leur propre personnel, et ont relayé massivement nos annonces, tant sur leur site que sur les panneaux électroniques dans les villes,
- Des personnes qualifiées mais momentanément « inoccupées » ont été contactées : étudiants infirmiers et aides-soignants, kinésithérapeutes et ergothérapeutes dont le cabinet était fermé, personnels de crèches fermées, retraités, infirmiers libéraux disponibles, Protection Civile en arrêt d'activité pendant le confinement, associations locales volontaires notamment des secouristes, la Croix Rouge, psychologues disponibles,
- Des Conseils Départementaux ont détaché du personnel spécifique (notamment secouristes, pompiers, infirmiers).

Au-delà du réseau local, les recherches ont également été portées sur le réseau plus global :

- Entraide entre les différents secteurs du GROUPE SOS,
- Contact étroit et systématique avec l'Agence Régionale de Santé (ARS) Grand Est, qui a tenté, avec le soutien qu'elle a eu du Ministère sur ces missions de recherche d'effectifs, de nous faire accéder à cette fameuse Réserve Sanitaire,
- Publication permanente et massive sur les réseaux sociaux et dans les écoles ou associations d'étudiants,
- Publication sur les diverses plates-formes.

À ce titre, au-delà des références habituelles (Pôle Emploi notamment) et de nos quelques plates-formes partenaires récurrentes, le printemps 2020 a vu fleurir une quantité démentielle de sites ou de plates-formes. Rien n'a été laissé au hasard et le service RH publiait ses recherches sur tous les médias sans exception, classiques ou nouveaux.

Mais la question reste posée : cette multiplicité des lieux de rassemblement des forces vives n'a-t-elle pas nuit à l'objectif initial de trouver facilement des volontaires en les rassemblant ? Cela n'a-t-il pas plutôt dilué l'impact de chacune d'elle ? Une chose est sûre : aucune plate-forme (même institutionnelle), aucun site n'a réussi à fédérer et à s'imposer dans ce chaos généralisé. Et la dramaturgie de ce printemps 2020 n'a fait qu'accroître l'explosion du marché de recherche de personnel notamment soignant.

Enfin, la solidarité a également permis d'apporter un soutien à nos établissements. Des associations de volontaires bénévoles, de tous horizons, se sont mobilisées.

2. La garde d'enfants

Un des soucis majeurs de cette période a été la difficulté des parents à poursuivre leur activité professionnelle quand leurs enfants n'étaient plus accueillis par les écoles.

Les services des mairies ont été sollicités très régulièrement. En outre, des mutualisations de garde par un même salarié de ses propres enfants mais aussi de ceux de ses collègues ont pu se mettre en place. Et un réseau d'étudiants BAFA est également intervenu pour prendre soin des enfants et ainsi libérer leurs parents.

3. L'aide au déplacement

Une aide particulière a été apportée aux personnes qui avaient du mal à se déplacer durant cette période particulière, notamment en raison de la distance qu'ils avaient parfois à parcourir pour se rendre sur leur lieu de travail.

Ainsi, des véhicules ont été mis à disposition gratuitement par WIMOOV, structure du GROUPE SOS, et par un de nos autres partenaires. Une plate-forme étudiante s'est également mobilisée pour conduire nos salariés de leur domicile jusqu'à leur lieu de travail. De même, les taxis se sont montrés particulièrement solidaires sur ce sujet.

Par ailleurs, un groupe pétrolier a distribué dans tous les établissements des bons d'essence, pour marquer son soutien à nos salariés pendant la crise.





4. Aides diverses

De peur de contaminer leur famille, certains salariés étaient réticents pour rentrer chez eux durant leur activité. Plusieurs groupes hôteliers ont mis gracieusement à disposition des logements ou des chambres d'hôtel. De même, une plate-forme solidaire a apporté son soutien pour l'hébergement de salariés.

Une autre aide particulière a également pu se développer avec une plate-forme d'étudiants qui ont été missionnés pour faire des courses à la place des salariés qui n'en avaient plus le temps.

Enfin, un soutien psychologique a également pu être apporté à nos salariés avec des praticiens bénévoles et volontaires.

Dans le domaine des ressources humaines, l'anticipation et la gestion prévisionnelle sont essentielles pour disposer des forces vives nécessaires à une activité. Au printemps 2020, alors que le virus et ses conséquences sur l'absentéisme frappaient au hasard, ces méthodes ne pouvaient être utilisées. Les mots d'ordre sont devenus l'agilité, l'imagination et la persévérance. Constituées en cellule de crise, les équipes RH ont souhaité montrer tout leur soutien aux personnels de terrain, et aussi qu'ils avaient une utilité bien plus qu'administrative. Nombreuses ont été les voies sans issues, car les femmes et les hommes subissaient des contraintes

méconnues jusqu'alors qui ne permettaient guère d'être sûrs de celles et ceux qui pourront venir dans l'établissement le lendemain.

Mais c'est dans ce genre de circonstances que, finalement, un service des ressources humaines montre sa véritable nature : soit il devient un renfort incontournable et un guide dans la nuit, soit il n'était effectivement qu'une strate administrative sans âme. En 2020, le service RH de GROUPE SOS Seniors a montré la sienne.

Dès la sortie de la première vague, GROUPE SOS Seniors a voulu s'inscrire dans la durée et prendre part à la reconstruction du tissu soignant du pays. L'alternance a été portée par le Gouvernement et les instituts ont développé leurs offres. GROUPE SOS Seniors a embauché 86 apprentis sur le seul dernier quadrimestre 2020, dont 80 % de soignants, et ne s'arrêtera pas en chemin. Avant la crise, la pénurie de soignants était déjà évidente. Et, quand le besoin supplémentaire engendré par une crise s'est fait ressentir, il était impossible de disposer des effectifs nécessaires. Il faut tout faire pour que cette année 2020 ait permis d'ouvrir les yeux sur la nécessité permanente et croissante de former continuellement de nouveaux soignants. Il en va de la gestion d'une crise de cette ampleur, mais surtout déjà de la bonne prise en charge de nos résidents quand le temps de la paix sanitaire sera de retour.



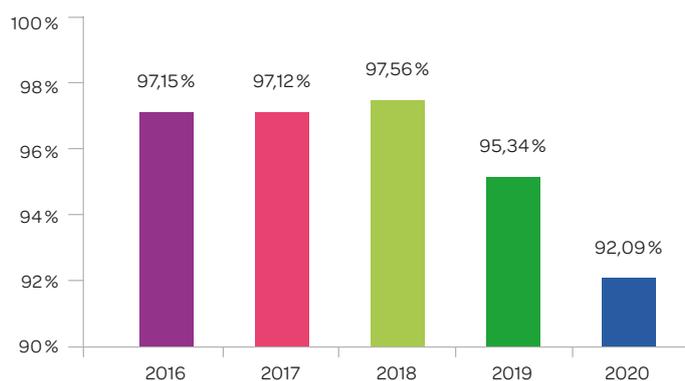
Les établissements et services



Activité globale des établissements

Dans cette partie, les données chiffrées sont calculées sans prendre en compte les 2 EHPAD rattachés à GROUPE SOS Santé.

Taux d'occupation global



Taux d'occupation moyen
AGIR ARRCO 2016 : 95,80 %

Taux d'occupation permanent
médian ANAP : 98,36 %

Taux d'occupation temporaire
médian ANAP : 71,23 %

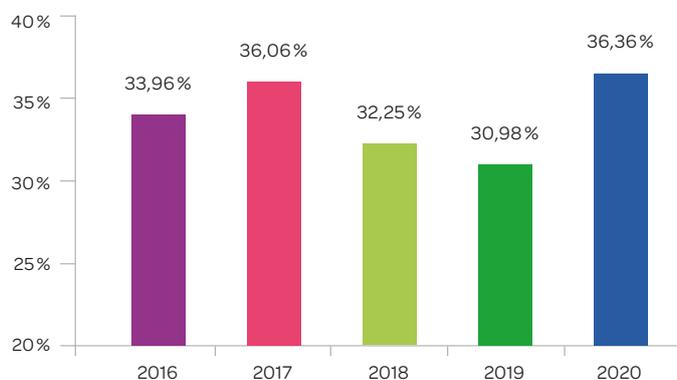
Le taux d'occupation des EHPAD en 2020 est de **92,09 %** contre **95,35 %** en 2019. Cette baisse peut s'expliquer par la survenue de la crise sanitaire.

Hébergement permanent : **94,35 %**

Hébergement temporaire : **36,66 %**

Accueil de jour : **26,53 %**

Taux de rotation des lits en hébergement permanent



Le Taux de rotation des lits est calculé en rapportant le nombre de nouvelles admissions à la capacité de l'établissement. L'augmentation du taux de rotation des lits par rapport à 2019 s'explique par la survenue de la crise sanitaire.

Accueil temporaire en établissement

En 2020 :

253 résidents ont effectué un séjour en hébergement temporaire.

143 résidents ont été pris en charge en accueil de jour.

Taux de renouvellement moyen AGIR ARRCO 2016 : 33 %

En 2020, la file active totale des établissements du Groupe s'élève à **4 627 résidents**. La file active correspond à toutes les personnes entrées et sorties sur l'année, quels que soient le mode et la durée de prise en charge.

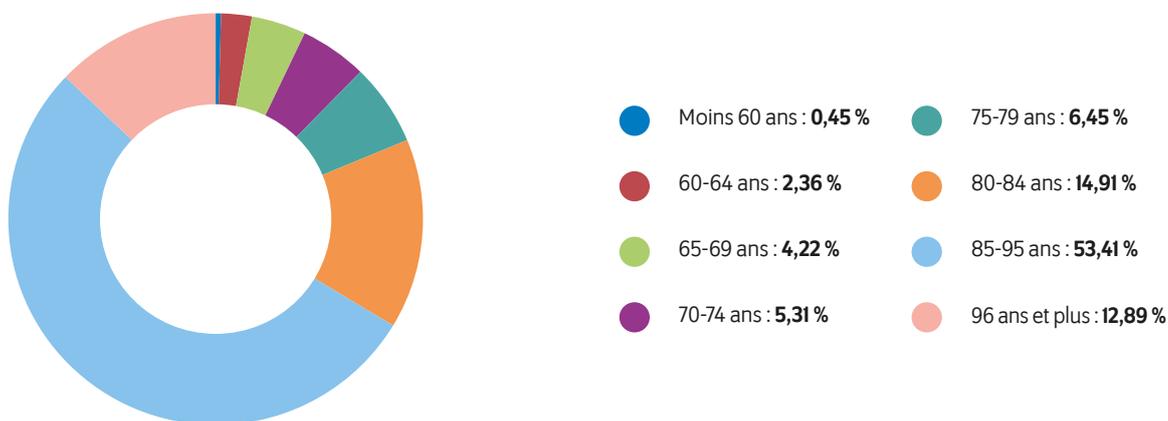
Nous dénombrons **1 611 entrées et 1 956 sorties** en 2020.

Le nombre d'entrées supérieur aux sorties s'explique par les montées en charge de certains établissements.

En moyenne, les établissements du Groupe comptabilisent **23 entrées et 29 sorties**.

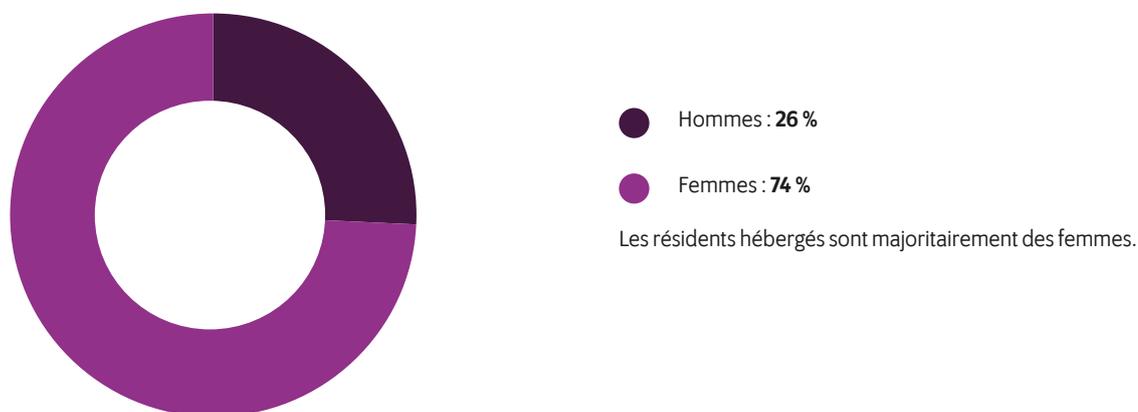
Répartition par âge des résidents au 31/12/2020

Plus de la moitié des résidents hébergés ont entre 85 et 95 ans.

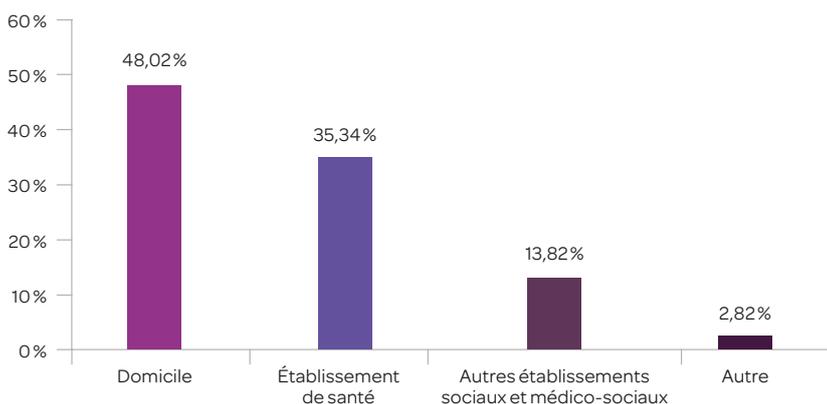


L'âge moyen des résidents est de **86,2 ans** en 2020. L'âge moyen des résidents accueillis est stable. Il est plus élevé pour les femmes que pour les hommes. L'âge des résidents varie de **51 ans à 110 ans** (nous accueillons dans nos établissements des personnes handicapées vieillissantes de moins de 60 ans). Nos établissements comptent **68 centenaires**. Le taux de personne en dérogation d'âge à l'admission sur nos établissements est de **0,45 %**. Ce taux mesure la proportion de résidents de moins de 60 ans hébergés dans les EHPAD du Groupe sur la totalité des résidents hébergés.

Répartition par sexe des résidents au 31/12/2020



Provenance des résidents en hébergement permanent au 31/12/2020





Les séjours

La durée moyenne de séjour sur l'ensemble des EHPAD du Groupe est de **2 ans et 10 mois**.

Elle est en **légère baisse par rapport à 2019 (2 ans et 11 mois)**.

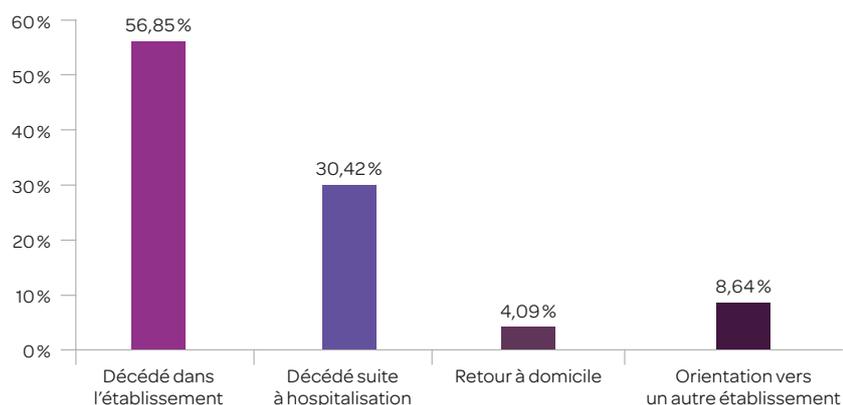
Durée moyenne de séjour ANAP 2019 : 2 ans

Le taux d'hospitalisation de nos résidents est de **1,82 %** en 2020 contre **1,78 %** en 2019.

Le nombre moyen de journées d'absence est de **23,61** en 2020 contre **11,64** en 2019.

Taux d'hospitalisation moyen AGIR ARRCO 2016 : 1,24 %.

Répartition des résidents sortis définitivement par motif



Le principal motif de sortie des résidents est le décès pour 87,27 %.

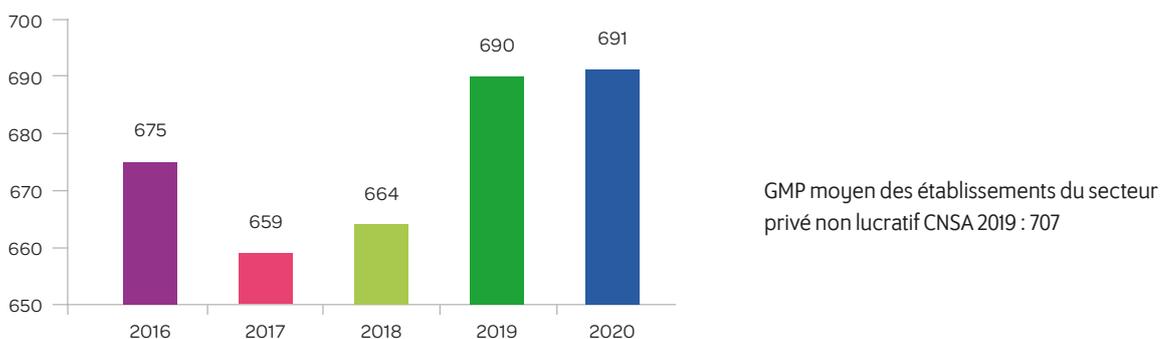
GMP

Le Gir Moyen Pondéré (GMP) mesure, en nombre de points, le niveau moyen de la dépendance des résidents accueillis. Le GMP est établi à partir du positionnement des résidents sur la grille AGGIR (Autonomie Gérontologie Groupes IsoRessources), par l'équipe soignante et validé par le médecin coordonnateur de chaque établissement.

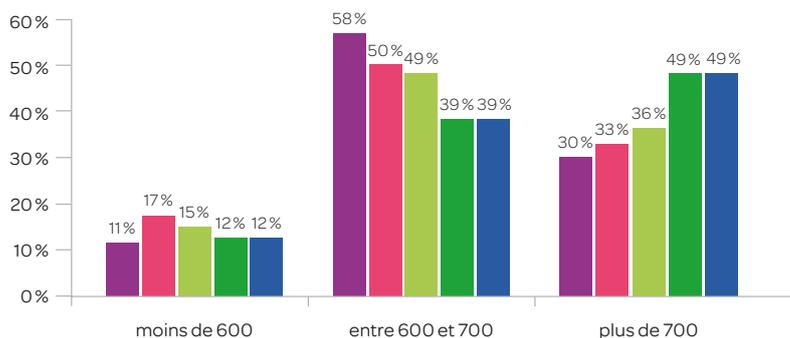
C'est donc un indicateur qui concerne un groupe de personnes permettant de déterminer le poids moyen d'expression d'autonomie des personnes prises en charge par une structure Il est calculé sur une base 1000 pour le GIR 1 avec les coefficients suivant: GIR 1 : 1000 / GIR 2 : 840 / GIR 3 : 660 / GIR 4 : 420 / GIR 5 : 250 / GIR 6 : 70.

Les personnes âgées sont classées dans les six groupes iso-ressources que compte la grille nationale, en fonction des aides à la personne ou techniques commandées par leur état

- GIR 1 : comprend les personnes âgées confinées au lit ou au fauteuil, dont les fonctions mentales sont gravement altérées et qui nécessitent une présence indispensable et continue d'intervenants.
- GIR 2 : concerne les personnes âgées confinées au lit ou au fauteuil, dont les fonctions intellectuelles ne sont pas totalement altérées et dont l'état exige une prise en charge pour la plupart des activités de la vie courante. Ce groupe s'adresse aussi aux personnes âgées dont les fonctions mentales sont altérées, mais qui ont conservé leurs capacités de se déplacer.
- GIR 3 : réunit les personnes âgées ayant conservé leur autonomie mentale, partiellement leur autonomie locomotrice, mais qui ont besoin quotidiennement et plusieurs fois par jour d'être aidées pour leur autonomie corporelle.
- GIR 4 : intègre les personnes âgées n'assumant pas seules leurs transferts mais qui, une fois levées, peuvent se déplacer à l'intérieur de leur logement Elles doivent parfois être aidées pour la toilette et l'habillement. Ce groupe s'adresse également aux personnes âgées n'ayant pas de problèmes locomoteurs mais devant être aidées pour les activités corporelles et pour les repas.
- GIR 5 : comporte des personnes âgées ayant seulement besoin d'une aide ponctuelle pour la toilette, la préparation des repas et le ménage.
- GIR 6 : réunit les personnes âgées n'ayant pas perdu leur autonomie pour les actes essentiels de la vie courante.



Répartition des établissements selon leur GMP



Le GMP des établissements se situe majoritairement au-dessus de 700 depuis ces 2 dernières années.

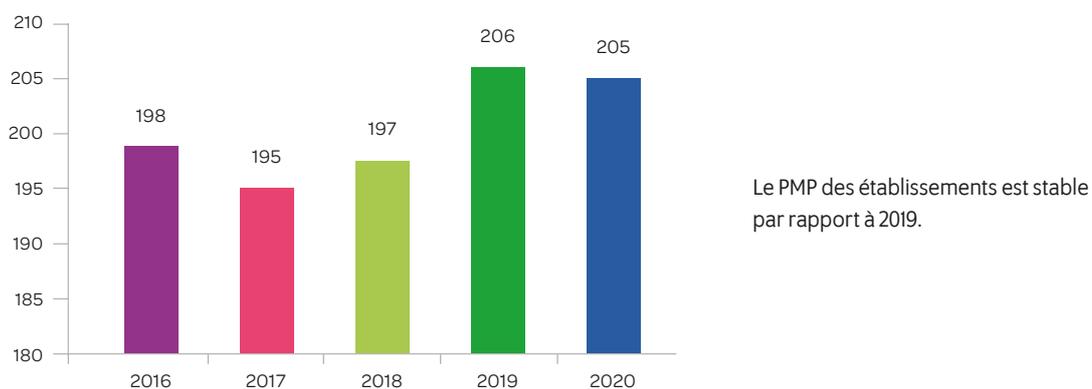


PMP

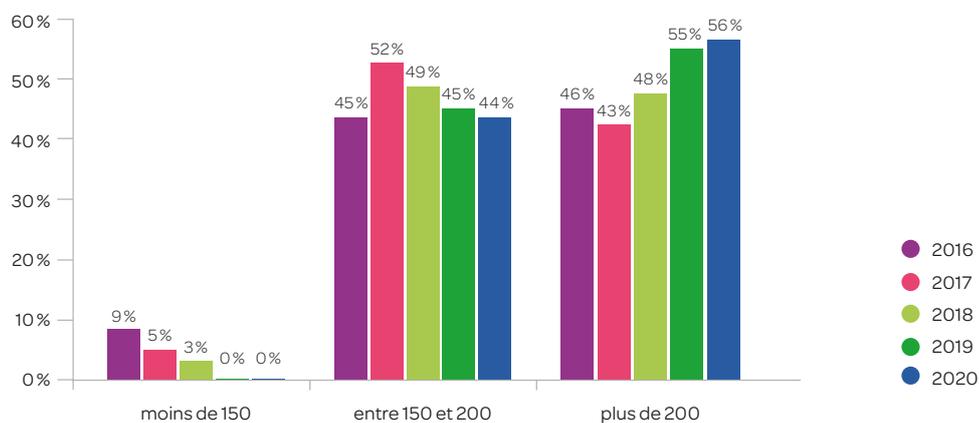
Le Pathos Moyen Pondéré (PMP) fait la photographie des pathologies d'un résident et des soins requis un jour donné, qui permet d'évaluer les soins requis pour tous les « États pathologiques » présentés par un résident. Il correspond à la somme des points valorisés des niveaux de soins nécessaires.

PMP moyen CNAMTS 2016 : 181

PMP moyen CNSA 2019 : 206



Répartition des établissements selon leur PMP



En quelques chiffres



68

EHPAD GROUPE SOS Seniors, auxquels s'ajoutent 2 EHPAD adossés au secteur Santé (Les Jardins du Kem et Château-Salins) pour un total de 70 EHPAD.



4 832

lits et places

4 580

lits d'Hébergement Permanent

179

lits d'Hébergement Temporaire

12

lits PHV (Personnes Handicapées Vieillissantes)

61

places en Accueil de jour

Lits en Unité de Vie Protégée

572

Taux d'occupation de

92,09 %

Taux d'aide sociale de

18,59 %

File active de résidents

4 627

Taux de rotation des lits de

36,36 %

GMP moyen de

691

PMP moyen de

205

Âge moyen des résidents

86,2

ans

Durée moyenne de séjour

34

mois

Portage de repas

Malgré la crise sanitaire, les services de portage de repas de nos établissements ont continué de fonctionner. Ces services ont permis de prendre des nouvelles des personnes âgées vivant à domicile en s'assurant de leur bonne santé. Les protocoles ont été adaptés pour ne prendre aucun risque de contamination aussi bien de nos salariés que des personnes bénéficiant du portage.

Le principe est simple : l'usager se fait livrer le matin à domicile ses repas du midi et/ou du soir tous les jours de la semaine

Pour les samedis et dimanches, les repas sont livrés les vendredis après-midi. Les jours de livraison de la semaine peuvent dépendre d'un établissement à l'autre. Les livraisons s'effectuent dans un rayon d'environ 20 km autour de l'EHPAD.

Les plats sont apportés en barquettes thermo scellées pour être réchauffés au micro-ondes. Le repas du midi est composé de manière générale d'une entrée ou potage, d'un plat, d'un fromage et d'un dessert. Le repas du soir quant à lui, se compose soit d'un potage, soit d'un plat simple (quiche, pizza) ainsi que d'un fromage et d'un dessert.

Les repas élaborés dans les EHPAD de GROUPE SOS Seniors sont confectionnés à partir d'un plan alimentaire élaboré par une diététicienne, garantissant les différents apports nutritionnels, tout en tenant compte de leurs goûts et de l'aspect plaisir de l'alimentation. Ils s'adaptent également en fonction des régimes spécifiques (sans sel, diabétique, etc) et se déclinent en textures modifiées (hachées, mixées).



7

EHPAD de GROUPE SOS Seniors
proposent ce service.



118 866

repas servis



7,83 €

le prix du repas

Les Résidences autonomie et résidences services

RÉSIDENCES AUTONOMIE



303

logements



81,4 ans

la moyenne d'âge des locataires

RÉSIDENCES SERVICES



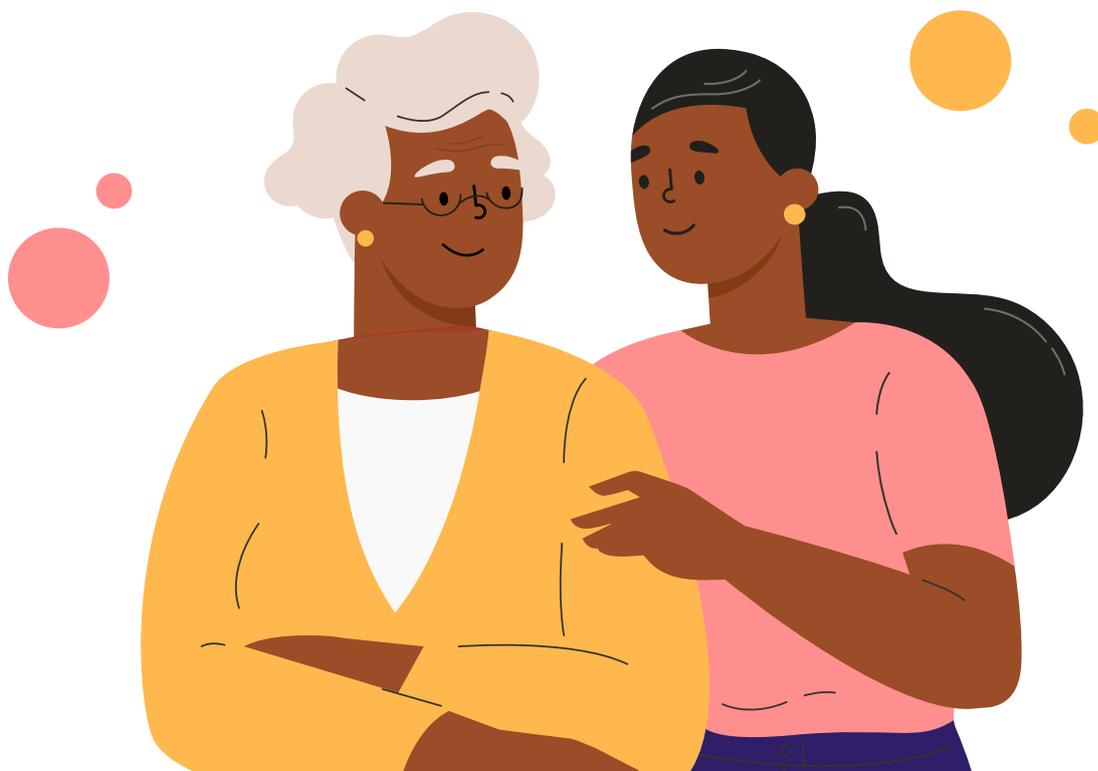
38

logements (6 studios, 20 F1 et 12 F2)



81,5 ans

la moyenne d'âge des locataires



Seniors Connect

En 2020, les sujets du maintien à domicile et de la lutte contre l'isolement social des seniors, sur lesquels GROUPE SOS Seniors s'est positionné depuis quelques années, ont été au cœur de l'actualité.

En effet, dans le contexte de la crise sanitaire, les personnes âgées, population fortement à risque face à la COVID-19, ont été contraintes de rester chez elles, limiter leurs déplacements et leur vie sociale pour éviter d'être contaminées. Ces restrictions ont eu pour conséquence d'aggraver les situations d'isolement social et de rupture de lien auxquelles est confronté un grand nombre de personnes âgées.

Seniors Connect, dispositif d'accompagnement des personnes âgées à domicile vivant à proximité des établissements de GROUPE SOS Seniors, s'est révélé particulièrement efficace pour faire face à cette situation inédite et proposer des réponses innovantes aux enjeux liés à la crise sanitaire.

Seniors Connect s'est ainsi adapté afin de :

► 1. Proposer des réponses d'urgence aux personnes âgées confinées à domicile

Face à la crise, Seniors Connect a déployé les actions suivantes :

- une plateforme téléphonique active, joignable à tout moment de la journée : 547 appels ont été passés et 358 personnes ont pu être contactées durant la période de confinement sur les 4 antennes, comprenant les bénéficiaires actuels de Seniors Connect mais aussi d'autres personnes isolées référencées dans nos bases de données ou dont le contact a été transmis par les partenaires ;
- une transmission d'informations aux personnes par mail et par courrier afin de les informer, de les sensibiliser et de les aider à vivre au mieux cette période de confinement ;
- une mise en relation entre les personnes âgées isolées et des partenaires locaux pour satisfaire leurs besoins de première nécessité (réalisation de courses, portage de repas). Les coordinatrices se sont appuyées sur leur réseau de contacts locaux afin d'identifier le prestataire pouvant réaliser la mission dans le respect des règles sanitaires ;
- une mise en relation entre les personnes âgées isolées et des bénévoles par l'intermédiaire de la plateforme Réserve civique mise en place par le gouvernement. Les coordinatrices ont recensé sur la plateforme les besoins exprimés par les personnes âgées, sélectionnent le bénévole et s'assurent de la bonne réalisation de la mission.

Le dispositif mis en place pendant la crise a permis de nouer de nouveaux contacts avec les acteurs publics et privés du territoire, sur lesquels le projet peut capitaliser aujourd'hui afin d'identifier de nouvelles personnes isolées et de trouver les bonnes réponses à leurs besoins.

Le recours aux bénévoles de la Réserve civique a également constitué une pratique nouvelle qui a vocation à se poursuivre pour pouvoir démultiplier les capacités d'action sur le terrain et maintenir un lien de proximité avec les personnes âgées. À travers ces relations, les solidarités et échanges intergénérationnels observés constituent une dimension intéressante que le projet souhaite développer à l'avenir.

► 2. Maintenir le lien social en période de crise sanitaire

Le programme d'activités proposé sur chacune des antennes Seniors Connect a été fortement bousculé par la crise sanitaire. Les activités collectives ont dû être réduites ou annulées, alors même que les personnes seniors ressentent un fort besoin de lien social et de convivialité.

Pour faire face à cette situation, Seniors Connect s'est adapté :

- en organisant des activités à distance comme les cafés-rencontres virtuels. Un partenariat a également été noué avec Eté indien pour permettre l'accès en visio aux abonnés Seniors Connect à des séances gratuites de gymnastique douce, dans le cadre de l'opération « Lundis au soleil » ;
- en renforçant les séances de sensibilisation, en présentiel ou à distance, aux outils numériques afin de permettre aux personnes âgées de garder le lien avec leurs proches. La crise a été un accélérateur de l'usage des nouvelles technologies par les personnes seniors tout en soulignant l'importance de la médiation numérique pour ce public.



Silver Fourchette

Silver Fourchette, programme lancé au sein de GROUPE SOS Seniors, travaille à la sensibilisation sur l'alimentation des seniors dans les établissements mais aussi à domicile. Depuis 2014, ce sont plus de 500 actions dans les territoires qui contribuent aux changements des pratiques alimentaires pour ainsi favoriser la bonne santé et retarder la perte d'autonomie.

Dès le début de la crise sanitaire, motivées par l'envie de rester aux côtés des bénéficiaires et rompre l'isolement, les équipes ont imaginé et développé de nouveaux formats, originaux et innovants. Il était impératif de maintenir une présence aux côtés des seniors et des professionnels durant cette période, la nutrition et la santé étant plus que jamais au cœur des préoccupations. Les conditions sanitaires ne permettant pas de réaliser les actions collectives, Silver Fourchette a donc tout au long de l'année, adapté et réinventé ses formats d'action.

Des actions de solidarité auprès des bénéficiaires et des chefs de cuisine

Pendant les périodes de confinement, de nombreuses actions de solidarité ont été menées : appel de compagnie, kit d'animations et distribution de « bouchées de réconfort » à l'occasion de l'opération Coeur de Normands. Afin de remercier et encourager les professionnels au sein des établissements, le Chef étoilé Michel Bruneau, aux côtés de Silver Fourchette, a mobilisé ses confrères (chefs, ouvriers, artisans, ...) pour distribuer simultanément un goûter aux résidents et professionnels.



Des actions en ligne pour maintenir le lien social

La consolidation du partenariat avec la plateforme Happy Visio a permis de diffuser chaque semaine des conférences en ligne, abordant des thématiques variées de l'alimentation et de la nutrition. Au printemps 2020, ces conférences digitales ont rassemblé près de 900 participants sur le dernier trimestre. Elles font parties désormais des grands rendez-vous Silver Fourchette.

À l'Automne 2020, ateliers de cuisine à distance avec livraison de paniers contenant les ingrédients nécessaires, distributions de bouchées sucrées cuisinées par des chefs cuisiniers locaux et adossées à un livret d'activités, échanges téléphoniques collectifs avec un diététicien, sont autant de nouvelles actions élaborées par les équipes et proposées aux seniors. Construites sur la base des apprentissages du premier confinement, leur succès auprès des partenaires et des bénéficiaires se confirme, et nous donne le feu vert pour les pérenniser en 2021.

L'Académie Silver Fourchette 2020

En complément des actions territoriales, Silver Fourchette lance en 2020 son Académie, un parcours national et inédit constitué de 2 cursus, destinés respectivement à toute personne de + de 60 ans et à ceux qui cuisinent pour eux. L'objectif de l'Académie est de porter le plaidoyer d'une alimentation plaisir et santé pour les seniors et de changer le regard sur l'âge.

Pour le parcours Grand Public, 350 participants ont partagé au travers de leurs recettes leur vision de la cuisine quotidienne. Les plus belles réalisations seront recensées dans un livre de cuisine adapté aux besoins des plus de 60 ans.

Pour le parcours professionnel, Silver Fourchette a souhaité donner la parole aux chefs et cuisiniers d'EHPAD à l'occasion d'une consultation nationale, lancée en juillet 2020. Les résultats ont été partagés lors de l'Assemblée de la Cuisine d'EHPAD, moment d'échange où les chefs ont pu partager les bonnes pratiques mises en place pendant la crise.

Enfin, l'Académie fut marquée par la création d'une plateforme de formation en ligne proposant 4 masterclass gratuites sur des thématiques clés pour les chefs et cuisiniers d'EHPAD : textures modifiées, enrichissement, cuisson et température et alimentation durable.



Les activités intergénérationnelles

Un Toit 2 générations

L'association Un toit 2 générations a dû faire face à l'annulation d'événements et à l'arrêt d'activités qu'elle propose régulièrement pour promouvoir la cohabitation intergénérationnelle et se faire connaître auprès de seniors. (Sécurité au volant, informatique et gourmandise, test connaissance informatique)



Pour pallier l'arrêt brutal de nos formations collectives, l'association a proposé des cours et des services de dépannage à domicile et a transformé les formations collectives auprès du public en formations collectives auprès de professionnels de santé.

Ainsi, les animatrices de 20 EHPAD GROUPE SOS Seniors ont bénéficié de formations pour apprendre à bien utiliser les tablettes offertes durant la pandémie. Ces formations ont permis de démultiplier les usages de ces tablettes et ainsi diversifier les ateliers avec les résidents.



✔ Une Newsletter a été mise en place pour informer les bénéficiaires de l'actualité de l'association et relayer les préconisations du Gouvernement et des municipalités durant cette crise sanitaire.

✔ En partenariat avec la FEHAP, l'association Un Toit 2 générations a mis en place une campagne de livraison de paniers garnis de fruits et légumes, de masques, de chocolats, de boissons pour 38 binômes de l'association sur les villes de Metz et de Nancy. Ces livraisons ont permis de garder le contact avec nos bénéficiaires, toutes les 2 semaines.



Au total, **230** paniers ont été livrés.

Le Pari Solidaire

La cohabitation intergénérationnelle

Contrairement à ce que nous pensions, la crise sanitaire n'a pas impacté la création de nouvelles cohabitations intergénérationnelles, au contraire ! À la suite du premier confinement nous avons eu une dizaine d'appels par semaine de personnes âgées qui souhaitent se renseigner et/ou proposer une chambre pour accueillir un jeune. Nous avons constaté que la majorité d'entre elles optaient pour la formule dite « solidaire ». Il s'agit d'héberger un jeune gratuitement en échange d'une présence rassurante et bienveillante le soir et la nuit. Ce choix souligne l'isolement auquel les personnes âgées ont fait face lors du confinement.

Lors du déconfinement nous avons repris les mises en relation jeunes et personnes âgées tout en respectant les gestes d'hygiène et les règles de distance physique. Lors de l'accord des deux parties pour démarrer une cohabitation, ils devaient signer un document « engagement COVID » rappelant les mesures sanitaires et le jeune avait l'obligation de réaliser un test de dépistage COVID avant d'emménager.

Nous avons par ailleurs développé de nouvelles initiatives afin de maintenir le lien avec nos adhérents seniors : envoi d'un journal créé par la coordinatrice de la conciergerie et les jeunes en service civique, appels de convivialité réguliers à nos adhérents, activités en ligne (gym douce, visites de musées, etc.), salons de thés virtuels, visites de courtoisie, prêt de tablettes pour les adhérents ne disposant pas d'outils numériques, calendrier de l'avent avec chaque jour une surprise proposée sur l'agenda du site de l'association (recette, idées cadeaux, déco, musique, etc.), envoi d'un cadeau pour les fêtes de fin d'année.



Atelier gym douce en juillet-août avec le Prif

Les Voisins du Cœur en résidences autonomie

Le projet né d'un partenariat entre la ville de Vitry-sur-Seine et Le Pari Solidaire, propose des logements à prix très bas à des jeunes dans les résidences autonomies de la ville. Les jeunes sélectionnés par Le Pari Solidaire créent en contrepartie un lien de convivialité avec les seniors, les soirs et week-end, afin d'impulser une dynamique de vie intergénérationnelle. Ils effectuent des temps de permanence dans la salle commune de la résidence.

Dans les 4 résidences autonomie au sein desquels vivent 12 jeunes adhérents, il a fallu faire preuve de créativité et de solidarité. Pendant les confinements ils se sont investis auprès des résidents en réalisant du porte à porte les week-ends. Certains ont en plus proposé leur aide pour faire des courses ou ont passé des appels de convivialité auprès des résidents qui avaient peur de voir des gens. Le journal destiné à nos adhérents en cohabitation a également été envoyé aux résidents.

Les Voisins du Cœur en résidences sociales

Le dispositif consiste à louer à des jeunes des studentes à loyer très bas dans des immeubles appartenant à des bailleurs sociaux. Les jeunes s'engagent en contrepartie à créer du lien avec les personnes âgées de leur immeuble. Les objectifs sont de lutter contre l'isolement des personnes âgées et de permettre à des jeunes de se loger à moindre coût.

Dans les résidences sociales également la crise sanitaire n'a pas empêché les jeunes de poursuivre leurs actions. Ils ont été un véritable soutien pour les personnes âgées de leur résidence. Ils ont aidé aux courses, à l'achat de médicaments, ont passé des appels de convivialité ou effectué des visites de courtoisie.

Sarah B., jeune adhérente au dispositif nous a fait part de son témoignage :

« Durant le confinement, les seniors ont préféré garder des distances physiques. Je n'ai pas pu leur rendre visite ou me promener avec eux. En revanche, je les appelais souvent, et je demandais s'il leur manquait rien, s'ils avaient besoin que je leur fasse des courses ou autre. Je faisais en sorte qu'ils restent rassurés et qu'ils sachent que j'étais là s'ils avaient besoin de quoi que ce soit. »

Sarah B.

Deux résidentes témoignent :

Lors du deuxième confinement, nous avons partagé avec les jeunes des liens pour des balades ou visites de musées virtuelles qu'ils pouvaient proposer pendant les permanences grâce aux tablettes mises à disposition dans les résidences. Une jeune a organisé des projections de documentaires et films dans la salle commune de sa résidence.

Ils ont été très présents également pendant les fêtes de fin d'année, plus que les années précédentes d'ailleurs (les permanences n'étant pas obligatoires pendant les fêtes, les jeunes partent souvent).



« Je n'étais pas à la résidence durant le confinement mais j'ai pu profiter des activités sur internet proposées par l'association. Les visites tout ça, c'était très très sympa. »

Mme B.

« Les jeunes avaient arrêté leur présence puisque le salon a été fermé à cause du [premier] confinement. Alors Enzo et Rama se sont mis à faire le goûter. Non seulement ils proposaient le goûter dans le parc mais en plus ils passaient dans les étages, ils frappaient chez les personnes âgées, voyaient si elles allaient bien, offraient le goûter. Ça fait plaisir, les résidents aiment bien ! Rama est même sortie le jour de la fête de l'Aïd et a fait une fête avec les résidents dans le parc. D'une façon générale, on se voyait dans le jardin : on parlait, on jardinait, on faisait le tour du parc... Finalement le problème du confinement c'était surtout de ne pas pouvoir voir la famille. En plus de ça l'association distribuait un journal. Les résidents étaient très contents d'avoir le journal, les jeux... »

Mme J.





Analyse financière



Analyse financière

Dans cette partie, les données chiffrées sont calculées sans prendre en compte les 2 EHPAD rattachés à GROUPE SOS Santé.

Résultat 2020 de GROUPE SOS Seniors

(en euros)	2020
Résultat net des activités opérationnelles	+548 K€

Volume d'activité GROUPE SOS Seniors

	2016	2017	2018	2019	2020
EHPAD	138 384 013 €	158 517 274 €	161 714 668 €	182 690 722 €	199 904 692 €
SSIAD	1 427 816 €	4 509 909 €	3 813 657 €	4 560 894 €	4 914 329 €
Portage de repas	457 779 €	442 681 €	584 592 €	601 492 €	689 222 €
Résidences Autonomie	3 032 832 €	3 022 879 €	3 243 144 €	6 903 128 €	5 762 125 €
Résidences Services	193 669 €	180 107 €	136 949 €	104 929 €	165 403 €
Logements intergénérationnels	256 681 €	290 108 €	358 994 €	314 928 €	348 511 €
FAM				1 291 046 €	1 322 149 €
TOTAL	143 752 790 €	166 962 959 €	169 852 005 €	196 467 138 €	213 106 431 €

Plan Pluriannuel d'investissement (PPI) 2020

Dépenses investissement	2020
Total général	5 157 167 €

Plan de Sauvegarde du Patrimoine (PSP) 2020

Dépenses d'investissement 2020 réalisées par la SCI Alterna dans le cadre du PSP 2020 de chaque établissement : **1 356 980 €**

47, rue Haute Seille

57000 Metz

Tél. : 03 87 22 21 24

dg.seniors@groupe-sos.org

www.groupesos-seniors.org

-  Youtube : GROUPE SOS Seniors
-  Facebook : GROUPE SOS Seniors
-  LinkedIn : GROUPE SOS Seniors
-  Twitter : @GSOSSeniors