



# CHARTRE D'ENGAGEMENTS DES ACTEURS PRIVÉS DU GRAND ÂGE



## Charte d'engagements des acteurs privés du Grand Âge

*Pour une symétrie des attentions qui priorise la qualité de vie des personnes âgées et la qualité de vie au travail au sein de nos structures*

La présente charte formalise les engagements concertés des acteurs privés du Grand Âge pour **une évolution profonde, durable et mesurable de l'accompagnement des personnes âgées**. La charte repose sur un principe, qui est apparu comme essentiel à la réussite de cette transformation : la symétrie des attentions. Il s'agit de porter une attention équilibrée et de chaque instant aux personnes âgées que nous accompagnons, ainsi qu'aux professionnels qui animent et font vivre nos structures.

Le SYNERPA tient ainsi à rappeler la raison d'être humaine et sociétale des métiers du grand âge et l'engagement indispensable et quotidien de celles et ceux qui les exercent. La capacité du secteur du grand âge à recruter et fidéliser les talents est critique : pour relever le défi sociétal du vieillissement de la population, nous devons favoriser l'attractivité de nos métiers, la formation des professionnel.le.s et la possibilité pour chacun et chacune d'exercer son métier dans de bonnes conditions.

Afin de garantir cette évolution, nous, établissements et services, membres du SYNERPA et acteurs privés du grand âge, nous engageons collectivement à :

### **I. MESURER ET AMELIORER LES PRATIQUES DU SECTEUR grâce à des indicateurs simples et accessibles à tous**

- Évaluer et améliorer la qualité de soin et de vie des personnes âgées
- Évaluer et améliorer la qualité de vie au travail
- Soigner la qualité de l'alimentation et de l'accompagnement, pour préserver la santé et l'autonomie
- Analyser et prévenir le risque de maltraitance au sein de nos organisations

## **II. METTRE EN ŒUVRE UNE GOUVERNANCE OUVERTE ET CONSTRUCTIVE notamment par une logique de participation active des personnes âgées, des familles et des équipes**

- Remettre la raison d'être humaine et sociétale du secteur au cœur des projets d'établissements et de services
- Ouvrir les établissements et services via une participation active des résidents, familles et collaborateurs à l'ensemble des projets et une implication des parties prenantes externes
- Renforcer la pédagogie sur le fonctionnement de nos métiers et sur la performance globale de nos établissements et services

## **III. NOURRIR UNE CULTURE D'INNOVATION et contribuer à une meilleure adaptation de la société aux personnes âgées**

- Impliquer nos établissements et services dans des projets de recherche et actions collectives pour faire progresser nos métiers et pratiques
- Renforcer l'activité de plaidoyer sur la solidarité et la place des personnes âgées dans la société
- Contribuer à la transition bas carbone

Un Comité de suivi du déploiement de cette Charte sera mis en œuvre, rassemblant l'ensemble des parties prenantes (adhérents du SYNERPA, administrations centrales, CNSA, représentants des départements, des ARS, des personnes âgées et des familles, des salariés, de collectivités territoriales) pour partager et mesurer l'avancement sur les moyens et les résultats, identifier les obstacles à lever, et, le cas échéant, étendre les engagements. Les indicateurs liés à cette charte seront rendus publics pour tous les établissements et services, individuellement ou collectivement.

Le SYNERPA s'assurera du déploiement de la charte d'engagement, de la mise en œuvre des moyens. Il collectera les données nécessaires et fera auditer par un organisme tiers indépendant la conformité des informations publiées en lien avec le comité d'éthique du SYNERPA.

L'ensemble des établissements, services et entreprises adhérents au SYNERPA sont invités à appliquer la charte d'engagements des acteurs privés du Grand Age. Tout adhérent qui appliquera cette charte devra le faire pour l'intégralité des engagements.

A 2025, l'objectif est que tous les adhérents du SYNERPA appliquent la charte d'engagements des acteurs privés du Grand Age.

Le SYNERPA s'engage en parallèle à soutenir le mouvement des Entreprises à Missions, notamment en informant et formant les adhérents, en favorisant les échanges de pratiques, en formalisant un partenariat avec la Communauté des Entreprises à Mission.

# Détail des engagements et des indicateurs

## I. MESURER ET AMELIORER LES PRATIQUES DU SECTEUR grâce à des indicateurs simples et accessibles à tous

### 1. Évaluer et améliorer la qualité de soin et de vie des personnes âgées

Les démarches d'évaluation sont une façon de mobiliser l'ensemble des professionnels autour d'un suivi régulier, d'objectiver les pratiques et d'améliorer en continu le fonctionnement des établissements et services. Les acteurs privés du Grand Âge s'engagent à mettre en place **une évaluation de l'expérience de vie des personnes âgées accompagnées et de leurs proches**, qui mesurera la qualité des services proposés ainsi que leur impact sur la qualité de vie des personnes âgées accompagnées. Cette mesure de satisfaction et de recommandation (de type NPS), s'appuiera sur une grille homogène, et un protocole garantissant la libre expression des résidents et de leurs proches. L'ensemble du processus sera contrôlé par un organisme tiers indépendant. Nous nous engageons également à mettre en œuvre une démarche d'amélioration continue, de façon ambitieuse et proactive.

- **Objectifs cibles à 2023 : 100% des établissements et services se soumettent à cette évaluation**
- **Objectifs cibles à 2025 : amélioration continue des taux de satisfaction et de recommandation**

### 2. Évaluer et améliorer la qualité de vie au travail.

Les métiers du grand âge sont des métiers à vocation humaine et sociétale. Nous souhaitons consacrer **davantage de moyens** et faire preuve de vigilance **pour améliorer les conditions de travail et la qualité de vie des collaborateurs**. Pour cela, nous proposons de réaliser une **évaluation annuelle de l'expérience** salariés dans nos structures, elle mesurera la satisfaction et la recommandation (de type NPS), elle garantira l'anonymat et sera soumise à audit par un OTI. Cette évaluation permettra d'identifier les points de progrès et de nourrir une logique d'amélioration continue au sein des structures. Nous souhaitons également **œuvrer pour la fidélisation des équipes** en incitant chaque adhérent à déployer un **plan opérationnel** comprenant une réflexion sur les horaires de travail, les avantages et les services proposés (intéressement, crèche, conciergerie, etc.). **La formation est à développer** à tous niveaux, tant sur les gestes métiers que sur les aspects sociaux (management, communication non violente, etc.) et l'ouverture vers d'autres thématiques du secteur (thérapies non médicamenteuses, RSE, etc.). Elle doit devenir un élément clé de l'attractivité du secteur et permettre aux collaborateurs de construire leur projet professionnel. Nous nous engageons également à soutenir l'alternance ainsi que les parcours de validation des acquis d'expérience – VAE, dans une optique de transmission des savoirs et compétences. Enfin, nous souhaitons renforcer l'organisation managériale de nos structures pour favoriser l'engagement, permettre l'expression libre et la contradiction positive ainsi que la prise en compte des difficultés ou enjeux spécifiques aux collaborateurs.

### Objectifs cibles à 2023 :

- **100 % des établissements et services se soumettent à l'évaluation de l'expérience salariés**

### Objectifs cibles à 2025 :

- **Amélioration continue des taux de satisfaction et de recommandation des équipes**
- **Formation d'au moins 10 000 salariés en alternance ou VAE au sein du secteur**
- **100% des professionnels se verront proposer un parcours de formation diplômant ou certifiant après 5 ans d'ancienneté**

### 3. Soigner la qualité de l'alimentation et de l'accompagnement, pour préserver la santé et l'autonomie.

La garantie de **la qualité nutritionnelle et gustative** de l'alimentation est prioritaire pour les acteurs privés du Grand Âge. Nous souhaitons **renforcer l'offre en produits locaux, bio, équitables, de saison et labellisés** (*sous Signes d'Identification d'Origine et de Qualité*), au sein des établissements. Nous privilégions le « fait maison » et l'enrichissement naturel. Nous veillerons également au fait que l'accompagnement et les **activités proposés** aux personnes âgées ciblent notamment **le maintien de l'autonomie**. Nous nous engageons à développer une approche fondée sur la prise en compte, la préservation et le développement des capacités de chaque personne âgée, avec une attention particulière portée aux gestes de la vie quotidienne (ex : approche Montessori, Humanitude, etc.).

### Objectifs cibles à 2025 :

- **Plus de 60% de produits bio et/ou labellisés et/ou locaux** au sein des établissements (signalés sur les menus)
- **100 % des établissements et services développent une approche basée sur la préservation et le développement des capacités de chaque personne âgée.**
- **Au travers de l'évaluation de leur expérience, résidents et proches seront interrogés sur l'effectivité des actions mises en œuvre et l'impact de celles-ci sur leur vie quotidienne.**

### 4. Analyser et prévenir le risque de maltraitance au sein de nos organisations.

Nous nous engageons à lutter contre toute forme de violence au sein de nos établissements et services afin de préserver un cadre de travail serein pour nos équipes et l'intégrité physique et psychologiques des personnes âgées que nous accompagnons. A ce titre nous renforcerons notamment les plans de lutte contre les violences sexuelles et sexistes.

Nous nous engageons également à renforcer la communication auprès des personnes âgées, de leurs proches, et de nos équipes sur les dispositifs d'alerte existants (3977, accès à la liste départementale des personnes qualifiées, référent maltraitance etc.), à garantir l'accès à une plateforme de

signalement respectant l'anonymat, et à prendre toutes les mesures correctrices nécessaires.

**Objectifs cibles à 2025 :**

- **100% des établissements et services ont déployé une démarche d'évaluation des risques de maltraitance et de violence et adopté un processus d'amélioration continue incluant des mesures correctrices si nécessaire**
- **Au travers de l'évaluation de leur expérience, résidents, proches et salariés seront interrogés sur l'effectivité des actions mises en oeuvre et l'impact de celles-ci sur leur vie quotidienne.**
- **Atteinte d'un taux de notoriété de 80% des dispositifs de signalement des cas de maltraitance auprès des familles, résidents et salariés (plateforme 3977, autres dispositifs internes, etc.)**

## II. METTRE EN ŒUVRE UNE GOUVERNANCE OUVERTE ET CONSTRUCTIVE notamment par une logique de participation active des personnes âgées, des familles et des équipes

### 5. Remettre la raison d'être humaine et sociétale du secteur au cœur des projets d'établissements et de services

Le projet de l'établissement est un outil et un levier précieux pour écouter et mobiliser les équipes, les résidents et leurs familles. En remettant la raison d'être humaine et sociétale du secteur au cœur de son projet et en définissant sa trajectoire propre, l'établissement est à même de piloter sa transformation pour **déployer des offres, services et soins adaptés aux besoins des personnes âgées, des collaborateurs et du territoire**. La refonte de leur projet d'établissement pourra être l'occasion, pour les adhérents qui le souhaitent, de **rejoindre le mouvement des entreprises à mission**. La qualité de société à mission prend tout son sens pour le secteur du grand âge, l'accompagnement des personnes âgées étant en tant que tel une mission sociétale. Nous invitons donc chaque adhérent à **définir sa raison d'être spécifique**, en tenant également compte des grands enjeux de notre époque : protection de l'environnement, lutte contre le changement climatique, lutte contre les discriminations, etc.

#### Objectifs cibles à 2025 :

- **80% des personnes âgées, des proches et salariés interrogés au travers de l'évaluation de leur expérience ont connaissance du projet d'établissement**
- **100 % des établissements auront adapté leur projet d'établissement selon les engagements de cette charte (avec mention explicite de la raison d'être humaine et sociétale du secteur)**

### 6. Ouvrir les établissements via une participation active des résidents, familles et collaborateurs à l'ensemble des projets et une implication des parties prenantes externes

Une **gouvernance ouverte et transparente** des structures est essentielle pour **restaurer la confiance et impulser de nouveaux projets communs**. Au sein des EHPAD, nous invitons les établissements à **renforcer la dynamique de consultation en ouvrant le Conseil de la Vie Sociale (CVS)** aux associations locales, acteurs du territoire et autres experts ou acteurs engagés dotés d'un regard constructif. Nous invitons les résidences services seniors et les entreprises de l'aide à domicile, qui n'ont pas de CVS, à constituer **un comité de parties prenantes de leur choix** (conseil des résidents, comité de mission, etc.). Une importance particulière sera aussi accordée à la **participation des équipes, des personnes âgées et des familles aux réflexions** menées. Les collaborateurs seront sollicités pour définir l'évolution de leur métier et de leurs conditions de travail. Afin de faciliter cette participation, nous invitons les établissements et services du secteur à former davantage les équipes et à favoriser l'esprit d'initiative et l'autonomie. **Concernant les personnes âgées et les familles**, l'objectif est de systématiser leur participation à l'amélioration des pratiques, l'évolution des offres et des services ainsi qu'à la vie dans les établissements. A minima trois réunions annuelles seront tenues. Cet organe de participation prendra part aux processus décisionnels de l'établissement parmi lesquels : vote sur le rapport annuel, formulation de

l'avis sur les évolutions de l'offre, échange libre et suggestions d'amélioration sur la qualité de service et de soin apportée, etc.

#### Objectifs cibles à 2025 :

- **100 % des entreprises, établissements ou services ont un comité de parties prenantes, qu'il s'agisse d'un Conseil de la Vie Sociale, Comité de Mission, Conseil de résidents ou toute autre structure pertinente.**
- **Au travers de l'évaluation de leur expérience, résidents, proches et salariés seront interrogés sur l'effectivité des actions mises en oeuvre et l'impact de celles-ci sur leur vie quotidienne.**
- **90% des personnes âgées, des familles et des salariés ont connaissance de l'existence du Comité de parties prenantes**

#### 7. Renforcer la transparence et la pédagogie sur nos métiers et sur la performance globale de nos établissements et services.

Nos métiers restent parfois méconnus du grand public et nous devons partager encore davantage ce qui nous anime et la façon dont nos établissements et services fonctionnent. Nous invitons les établissements et services à organiser **davantage de temps d'ouverture et d'accueil des familles, proches et habitants du territoire** pour favoriser les relations de proximité et développer des échanges de qualité. Nous nous engageons à publier, collectivement et individuellement, les indicateurs de cette charte et, **de manière aussi détaillée que possible, à partir des comptes publics de nos entreprises, des indicateurs économiques** sur la répartition de la valeur créée.

#### Objectifs cibles à 2025 pour les adhérents :

- **Le SYNERPA publie le modèle d'affaires du secteur afin de donner une vision globale du fonctionnement des établissements et services, des ressources de ceux-ci, de leur affectation et impact sur l'ensemble des parties prenantes**
- **100 % des adhérents publient les indicateurs de la Charte**



### III. NOURRIR UNE CULTURE D'INNOVATION et contribuer à une meilleure adaptation de la société aux personnes âgées

#### 8. Être impliqué dans des projets de recherche et actions collectives pour faire évoluer nos métiers et pratiques.

Parce que nous sommes convaincus que le secteur doit nourrir une vision de long terme ambitieuse et créative, nous souhaitons **favoriser et participer activement à une réflexion collective sur l'amélioration de la qualité de vie des personnes âgées et l'évolution des offres**. Pour ce faire, le SYNERPA et ses membres s'engagent à **mener et participer activement à des projets de recherche à fort potentiel** sur les enjeux clefs (ex : prévention de la perte d'autonomie, lutte contre la solitude, développement d'une alimentation saine et de qualité, pratiques de soin en lien avec la maladie d'Alzheimer, thérapies non médicamenteuses, etc.). Le SYNERPA récompensera annuellement un projet de recherche exemplaire via un Prix dédié.

#### Indicateur de suivi :

- **Le SYNERPA met en place un prix dédié aux projets de recherche**
- **Le montant investi par les adhérents dans les projets de recherche et développements est publié annuellement.**
- **Au travers de l'évaluation de leur expérience, résidents, proches et salariés seront interrogés sur l'effectivité des actions mises en oeuvre et l'impact de celles-ci sur leur vie quotidienne.**

#### 9. Renforcer l'activité de plaidoyer sur la solidarité et la place des personnes âgées dans la société.

Le SYNERPA soutient historiquement des évolutions contribuant à améliorer l'accompagnement des personnes âgées (ex : adaptation des logements au vieillissement, adaptation de la ville aux personnes âgées, etc.). Conscients que **la solidarité et la place accordée aux personnes âgées dans la société nécessitent un changement culturel radical**, nous souhaitons renforcer nos activités de plaidoyer en partenariat avec d'autres acteurs, afin d'**aider à accélérer un changement de regard et les transformations** qui nous paraîtront fondamentales pour le bien-être des personnes âgées, de leur famille et de nos employés (ex: adaptation de la Ville, lutte contre la solitude, adaptation des lieux de culture, etc.). Ces prises de position seront identifiées collégialement avec nos adhérents pour qu'ils puissent s'y associer et en renforcer ainsi la diffusion.

#### Objectifs cibles pour 2025 :

- **Au moins 3 campagnes de plaidoyer soutenues par le SYNERPA et ses membres chaque année en faveur de la place des personnes âgées dans la société**
- **Ces campagnes permettront de faire bénéficier le plus grand nombre d'informations, données et conseils**

## 10. Contribuer à la transition bas carbone.

Tout en veillant à la qualité et à l'amélioration continue du soin apporté aux personnes âgées, nous devons **engager nos activités** de façon plus marquée **sur les enjeux de la transition écologique**. La chaîne de valeur de nos métiers a un impact environnemental fort, à tous niveaux : gestion du foncier, construction de bâtiments, rénovation, consommation d'eau et d'énergie, gestion des déchets et usage de plastiques à usage unique, etc.

### Objectifs cibles pour 2025 :

- **Évaluation par le SYNERPA de l'impact carbone de la filière et formalisation de la trajectoire à suivre à horizon 2030**
- **100 % des adhérents auront réalisé un bilan carbone (yc scope 3) et formalisé leur trajectoire carbone**

## MODALITÉS DE MISE EN ŒUVRE

Cette charte pose le socle d'engagements fondamentaux, mesurables et opposables. L'objectif est de sensibiliser et de mobiliser l'ensemble de nos membres, soit près de 3 000 adhérents qui prennent soin de plus de 270 000 personnes âgées, et 142 000 salariés qui s'impliquent au quotidien. L'adhésion à la charte est officialisée par la signature de l'adhérent.

*Une gouvernance assurée par le SYNERPA par le biais d'une instance de pilotage dédiée*

**Un comité de suivi.** L'instance de pilotage de la charte est constituée du **SYNERPA**, de **représentants de ses adhérents** ainsi que **des parties prenantes**. La **liste** des adhérents de cette instance est rendue **publique et accessible**. Ce groupe est **responsable du suivi des engagements et de la révision des objectifs à minima tous les 2 ans**. Il **se réunit au minimum deux fois par an**.

**Le suivi des engagements des adhérents et un reporting consolidé à l'échelle du secteur.**

**L'instance de pilotage assure :**

- **le suivi de l'application de la Charte par l'ensemble des adhérents ;**
- **une consolidation sectorielle des engagements et résultats**, sur la base de certains indicateurs et critères clés (ex. statut, taille d'entreprise, etc.) ;
- cette consolidation donne lieu à la publication d'un **bilan annuel sectoriel sur l'application de la charte**. Celui-ci doit représenter l'un des grands jalons de la vie du SYNERPA (présentation au congrès annuel). Au-delà du bilan, cette publication doit être **l'occasion d'une réflexion collective sur les résultats atteints, le statut de la transformation du secteur et l'évolution des feuilles de route** correspondantes.

**L'audit annuel des indicateurs consolidés du secteur**

Le SYNERPA ainsi que l'instance de pilotage de la charte s'engagent à faire preuve de transparence et de sincérité dans les informations publiées. Néanmoins, afin d'assurer une confiance partagée des données, **les indicateurs sectoriels consolidés feront l'objet d'un audit annuel par un OTI** avant leur publication.

*Un soutien du SYNERPA à ses adhérents dans la mise en œuvre de ces engagements*

**Des commissions thématiques de réflexion**

Des commissions thématiques de réflexion **se concentrant sur divers enjeux stratégiques du secteur** et ayant vocation à faire avancer les différents sujets portés par cette charte, seront lancées en 2023. Elles sont **placées sous la responsabilité partagée des signataires**, et

**associent des parties prenantes externes** ciblées en fonction des sujets (ex. représentants métiers des adhérents, représentants syndicaux, personnes âgées, experts...).

### **Mise à disposition d'outils et de ressources**

Le SYNERPA s'engage à **mettre à disposition des signataires des ressources pour les accompagner** dans leurs engagements : retours d'expériences, boîtes à outils, documentation, etc. Un **kit de communication sur la charte** est également mis à leur disposition (versions électroniques, affiches, éléments de langage à destination des résidents et familles et investisseurs, présentation à destination des collaborateurs, règles de communication éventuelles, etc.).

### **Communication autour de la charte**

Le SYNERPA s'engage à **mettre en valeur l'engagement de ses adhérents et les progrès collectifs du secteur**. Le SYNERPA se dotera à cet effet d'une **rubrique dédiée à la charte sur son site web**. Le **bilan annuel de la charte** fera l'objet d'un **communiqué de presse et sera rendu public**, dans un esprit de transparence et d'ouverture indispensable à la restauration de la confiance. Des **événements liés à la charte** (table ronde, prise de parole etc.) peuvent également être intégrés lors d'autres occasions (ex : congrès du SYNERPA, assemblée générale, etc.).

### *Une mobilisation forte attendue de la part de nos adhérents*

Par le biais de cette charte, les adhérents s'engagent à une **obligation de résultats** afin de progresser vers les engagements sectoriels définis dans le cadre du SYNERPA.

**L'engagement est incrémental** sur les premières années :

- **30% des membres en année 1 (2023)**
- **75% des membres en année 2 (2024)**
- **100% en année 3 (2025)**

### **Collecte de données et indicateurs**

Les adhérents du SYNERPA s'engagent à collecter les données nécessaires à l'évaluation de leurs pratiques dans le cadre de cette charte. Ils feront remonter aux organismes choisis par le SYNERPA l'ensemble des données annuellement (voir listing des indicateurs de la charte). De même pour les évaluations d'expérience des résidents, proches et salariés, les enquêtes seront confiées à un organisme spécialisé choisi par le SYNERPA. L'Organisme tiers indépendant choisi par le SYNERPA auditera la conformité des process de collecte, et la sincérité des résultats.

Le comité d'éthique du SYNERPA veillera à la conformité de toutes les opérations de collecte et de traitement des données.

### **Rapport de progrès**

L'adhésion à la charte est synonyme d'**engagement dans une démarche de transparence**. Les adhérents signataires s'engagent à publier un **bilan annuel diffusé publiquement** (établissements, site web, communiqué de presse, etc.), à faire preuve de sincérité dans les informations publiées, et à reporter sur les différents engagements dans un esprit de « comply or explain ».

### **Communication**

Les adhérents s'engagent à communiquer **de manière régulière sur leur engagement dans le cadre de la charte** par tous les canaux à leur disposition (communications et affichages dans leurs établissements et services, sur leur site internet, réseaux sociaux, etc.).

### **Référents charte adhérents**

**Chaque adhérent désigne un référent charte** en charge de la mise en œuvre des engagements et du reporting au sein de sa structure.