

Référentiel de qualification

**Engagements des acteurs
privés du grand âge**

Engagement n°1 - Évaluer et améliorer la qualité de soin et de vie des personnes âgées

Objectifs : 100% des établissements et services se soumettent à une évaluation, et répondent aux insatisfactions exprimées dans le cadre de cette évaluation.

	Année 1		Année 2		Année 3	
	Exigence(s)	Justificatifs à produire	Exigence(s)	Justificatifs à produire	Exigence(s)	Justificatifs à produire
EHPAD Services d'aide à domicile	<ul style="list-style-type: none"> S'être engagé dans l'évaluation organisée par le Synerpa auprès des résidents et des proches aidants 	<ul style="list-style-type: none"> Accusé réception du cabinet missionné par le Synerpa attestant de la réception de bases de données exploitables 	<ul style="list-style-type: none"> Avoir réalisé l'évaluation organisée par le Synerpa auprès des résidents et des proches aidants 	<ul style="list-style-type: none"> Résultats de l'évaluation 	<ul style="list-style-type: none"> Avoir renouvelé l'évaluation organisée par le Synerpa auprès des résidents et des proches aidants 100% de réponses apportées aux insatisfactions identifiées dans le cadre de l'évaluation 	<ul style="list-style-type: none"> Résultats de l'évaluation Réponses aux insatisfactions
Résidences services seniors	<ul style="list-style-type: none"> S'être engagé dans l'évaluation organisée par le Synerpa auprès des résidents 	<ul style="list-style-type: none"> Accusé réception du cabinet missionné par le Synerpa attestant de la réception de bases de données exploitables 	<ul style="list-style-type: none"> Avoir réalisé l'évaluation organisée par le Synerpa auprès des résidents 	<ul style="list-style-type: none"> Résultats de l'évaluation 	<ul style="list-style-type: none"> Avoir renouvelé l'évaluation organisée par le Synerpa auprès des résidents 100% de réponses apportées aux insatisfactions identifiées dans le cadre de l'évaluation 	<ul style="list-style-type: none"> Résultats de l'évaluation Réponses aux insatisfactions

Engagement n°2 - Évaluer et améliorer la qualité de vie au travail

Objectifs : 100% des établissements et services se soumettent à l'évaluation de l'expérience salariés, amélioration continue des taux de satisfaction et de recommandation des équipes; formation d'au moins 10000 salariés en alternance ou VAE au sein du secteur, 100% des professionnels se verront proposer une formation professionnalisante dans le cadre d'un parcours interne après 5 ans d'ancienneté.

	Année 1		Année 2		Année 3	
	Exigence(s)	Justificatifs à produire	Exigence(s)	Justificatifs à produire	Exigence(s)	Justificatifs à produire
	<p>EHPAD</p> <p>Résidences services seniors</p> <p>Services d'aide à domicile</p>	<ul style="list-style-type: none"> S'être engagé dans l'évaluation d'expérience salariés organisée par le Synerpa 	<ul style="list-style-type: none"> Accusé réception du cabinet d'études missionné par le Synerpa attestant de la réception de bases de données exploitables pour mener l'évaluation 	<ul style="list-style-type: none"> Avoir réalisé l'évaluation d'expérience salariés organisée par le Synerpa Mise en place d'un suivi des effectifs en alternance ou VAE Avoir proposé une formation professionnalisante dans le cadre d'un parcours interne à tout collaborateur ayant plus de 5 ans d'ancienneté 	<ul style="list-style-type: none"> Résultats de l'évaluation Reporting des effectifs en VAE Relevés des collaborateurs ayant 5 ans d'ancienneté ou plus Synthèse des formations proposées en entretien individuel 	<ul style="list-style-type: none"> Taux de satisfaction et de recommandation des équipes obtenu via l'évaluation de l'expérience salariés organisé par le Synerpa en amélioration continue Suivre les effectifs en alternance ou VAE Avoir proposé une formation professionnalisante dans le cadre d'un parcours interne à tout collaborateur ayant plus de 5 ans d'ancienneté

Engagement n°3 - Soigner la qualité de l'alimentation et l'accompagnement pour préserver la santé et l'autonomie

Objectifs : qualité des prestations hôtelières et alimentaires, prévention et suivi de la dénutrition, intégration du repas dans la gouvernance de l'établissement et la relation aux familles.

	Année 1		Années 2 et 3	
	Exigence(s)	Justificatifs à produire	Exigence(s)	Justificatifs à produire
<p>EHPAD</p> <p>Résidences services seniors</p>	<ul style="list-style-type: none"> Intégrer une approche « locavore » dans les repas Avoir une instance (commission menus ou équivalent) qui réunit le chef ou le prestataire et la direction de manière régulière Avoir une procédure de prévention de la dénutrition Proposer des menus dont l'équilibre nutritionnel est adapté aux personnes âgées 	<ul style="list-style-type: none"> Echantillon de 3 menus hebdomadaires proposés au cours de l'année écoulée avec indications de labellisation/certification/origine d'ingrédients portées sur les échantillons fournis. ou 3 contrats de partenariat en vigueur au cours de l'année écoulée avec des fournisseurs de denrées cultivées, élevées ou fabriquées localement 3 comptes-rendus de réunion de cette instance tenue au cours de l'année écoulée Procédure documentée Attestation d'un professionnel de santé (diététicien ou nutritionniste) démontrant son implication dans l'élaboration des menus 	<ul style="list-style-type: none"> Intégrer une approche « locavore » dans les repas Répondre à 100% des insatisfactions liées à la restauration exprimées au cours de l'évaluation Avoir une instance (commission menus ou équivalent) qui réunit le chef ou le prestataire et la direction de manière régulière Avoir une procédure de prévention de la dénutrition Proposer des menus dont l'équilibre nutritionnel est adapté aux personnes âgées 	<ul style="list-style-type: none"> Echantillon de 3 menus hebdomadaires proposés au cours de l'année écoulée avec indications de labellisation/certification/origine d'ingrédients portées sur les échantillons fournis. ou 3 contrats de partenariat en vigueur au cours de l'année écoulée avec des fournisseurs de denrées cultivées, élevées ou fabriquées localement Réponses aux insatisfactions 3 comptes-rendus de réunion de cette instance tenue au cours de l'année écoulée Procédure documentée Attestation d'un professionnel de santé (diététicien ou nutritionniste) démontrant son implication dans l'élaboration des menus

Engagement n°4 - Analyser et prévenir les risques de maltraitance

Objectifs : mise en place de procédure et suivi des événements indésirables et événements indésirables graves, formation et sensibilisation du personnel, connaissance des dispositifs internes et externes de prévention de la maltraitance.

	Année 1		Année 2		Année 3	
	Exigence(s)	Justificatifs à produire	Exigence(s)	Justificatifs à produire	Exigence(s)	Justificatifs à produire
	EHPAD Services d'aide à domicile	<ul style="list-style-type: none"> Démontrer le suivi des événements indésirables et indésirables graves Démontrer la formation des personnels et le suivi pour les nouveaux arrivants Avoir mené des actions pour développer la notoriété des dispositifs internes et externes de prévention de la maltraitance; à défaut présenter un plan d'action pour atteindre cet objectif 	<ul style="list-style-type: none"> Copie des enregistrements de ces événements ou équivalent Feuille d'émargement et supports de formation Preuve d'action ou à défaut plan d'action 	<ul style="list-style-type: none"> Démontrer le suivi des événements indésirables et indésirables graves Démontrer la formation des personnels et le suivi pour les nouveaux arrivants Avoir mesuré le taux de notoriété des dispositifs de signalement des cas de maltraitance 	<ul style="list-style-type: none"> Copie des enregistrements de ces événements ou équivalent Feuille d'émargement et supports de formation Résultats de l'évaluation 	<ul style="list-style-type: none"> Démontrer le suivi des événements indésirables et indésirables graves Démontrer la formation des personnels et le suivi pour les nouveaux arrivants Atteindre un taux de notoriété assistée de 80% des dispositifs de signalement des cas de maltraitance auprès des familles, résidents et salariés

Engagement n°4 - Analyser et prévenir les risques de maltraitance

Objectifs : mise en place de procédure et suivi des événements indésirables et événements indésirables graves, formation et sensibilisation du personnel, connaissance des dispositifs internes et externes de prévention de la maltraitance.

	Année 1		Année 2		Année 3	
	Exigence(s)	Justificatifs à produire	Exigence(s)	Justificatifs à produire	Exigence(s)	Justificatifs à produire
Résidences services seniors	<ul style="list-style-type: none"> Avoir mis en place un dispositif de suivi des événements indésirables et des événements indésirables graves Avoir planifié la formation des personnels au dispositif interne Sensibiliser les collaborateurs et résidents aux dispositifs externes 	<ul style="list-style-type: none"> Documents de recueil de l'information et mode d'emploi associé Invitation des équipes à la formation Copie datée des affichages et/ou publications à ce sujet 	<ul style="list-style-type: none"> Démontrer le suivi des événements indésirables et indésirables graves Démontrer la formation des personnels et le suivi pour les nouveaux arrivants Avoir mesuré le taux de notoriété des dispositifs de signalement des cas de maltraitance 	<ul style="list-style-type: none"> Copie des enregistrements de ces événements ou équivalent Feuille d'émargement et supports de formation Résultat de l'évaluation (résidents et salariés) 	<ul style="list-style-type: none"> Démontrer le suivi des événements indésirables et indésirables graves Démontrer la formation des personnels et le suivi pour les nouveaux arrivants Atteindre un taux de notoriété assistée de 80% des dispositifs de signalement des cas de maltraitance auprès des familles, résidents et collaborateurs 	<ul style="list-style-type: none"> Copie des enregistrements ou équivalent de ces événements Feuille d'émargement et support de formation Résultats de l'évaluation (résidents et collaborateurs)

Engagement n°5 - Remettre la raison d'être humaine et sociétale du secteur au cœur des projets d'établissements et de services

Objectifs : Chaque établissement ou service définit sa raison d'être dans un processus associant le plus largement possible l'ensemble des parties prenantes (résidents, proches et familles, salariés); Cette raison d'être fait l'objet d'une communication régulière, imprègne le projet d'établissement et se décline en plan d'action. Elle fait l'objet d'une mise à jour régulière et ouvre la possibilité d'une individualisation des actions au plus près des bénéficiaires.

	Année 1		Année 2		Année 3	
	Exigence(s)	Justificatifs à produire	Exigence(s)	Justificatifs à produire	Exigence(s)	Justificatifs à produire
EHPAD Résidences services seniors Services d'aide à domicile	<ul style="list-style-type: none">Avoir défini les étapes, les acteurs et un calendrier pour aboutir à la définition de la raison d'être de l'établissement en lien avec les parties prenantes	<ul style="list-style-type: none">Raison d'être rédigée de l'établissement, à défaut fiche projet de la définition de la raison d'être de l'établissement	<ul style="list-style-type: none">Avoir défini sa raison d'être et l'avoir intégrée dans le projet d'établissement	<ul style="list-style-type: none">Projet d'établissement	<ul style="list-style-type: none">Avoir défini un plan d'action issu de la raison d'être	<ul style="list-style-type: none">Projet d'établissement + plan d'actions

Engagement n°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

Objectifs : Les établissements et services mettent en place une structure d'association des résidents ou bénéficiaires des services au fonctionnement effectif. Ce comité est consulté largement sur les orientations des actions mises en place au niveau de la structure et est ouvert à des personnalités extérieures. Il est associé au suivi des événements indésirables. Son fonctionnement donne lieu à une communication régulière auprès des résidents/bénéficiaires et des proches.

	Année 1		Années 2 et 3	
	Exigence(s)	Justificatifs à produire	Exigence(s)	Justificatifs à produire
EHPAD	<ul style="list-style-type: none"> Démontrer le fonctionnement effectif du CVS* au cours de l'année écoulée et son association aux événements indésirables Avoir invité au moins un représentant des parties prenantes externes au CVS Démontrer que le fonctionnement du CVS donne lieu à une communication régulière auprès des résidents / bénéficiaires et des proches 	<ul style="list-style-type: none"> Comptes-rendus des 3 dernières réunions du CVS et si les parties prenantes externes n'y ont pas été invitées, courrier leur proposant de participer aux réunions ultérieures Preuve de la communication sur le fonctionnement auprès des proches au cours de l'année écoulée (affichage, bulletin, note interne, emailing...) 	<ul style="list-style-type: none"> Démontrer le fonctionnement effectif du CVS* au cours de l'année écoulée et son association aux événements indésirables Avoir invité au moins un représentant des parties prenantes externes au CVS Démontrer que le fonctionnement du CVS donne lieu à une communication régulière auprès des résidents /bénéficiaires et des proches 	<ul style="list-style-type: none"> Comptes-rendus des 3 dernières réunions du CVS Preuve de la communication sur le fonctionnement auprès des proches au cours de l'année écoulée (affichage, bulletin, note interne, emailing...)
Résidences services seniors	<ul style="list-style-type: none"> Avoir tenu au moins un conseil des résidents Démontrer que le fonctionnement du conseil des résidents donne lieu à une communication régulière auprès des résidents 	<ul style="list-style-type: none"> Compte-rendu de la réunion du conseil des résidents Preuve de la communication sur le fonctionnement auprès des proches au cours de l'année écoulée (affichage, bulletin, note interne, emailing...) 	<ul style="list-style-type: none"> Avoir tenu au moins 2 réunions du conseil des résidents au cours de l'année écoulée. Avoir intégré des parties prenantes externes au conseil des résidents (mairie, prestataires de services intervenant dans l'établissement ...) Démontrer que le fonctionnement du conseil des résidents donne lieu à une communication régulière auprès des résidents 	<ul style="list-style-type: none"> Comptes-rendus des 2 dernières réunions du conseil des résidents Preuve de la communication sur le fonctionnement auprès des proches au cours de l'année écoulée (bulletin, note interne...)

* : conseil de la vie sociale

Engagement n°6 - Ouvrir les services via une participation active des résidents, familles et collaborateurs à l'ensemble des projets et une implication des parties prenantes externes

Objectifs : Les établissements et services mettent en place une structure d'association des résidents ou bénéficiaires des services au fonctionnement effectif. Ce comité est consulté largement sur les orientations des actions mises en place au niveau de la structure et est ouvert à des personnalités extérieures. Il est associé au suivi des événements indésirables. Son fonctionnement donne lieu à une communication régulière auprès des résidents/bénéficiaires et des proches.

	Année 1		Années 2 et 3	
	Exigence(s)	Justificatifs à produire	Exigence(s)	Justificatifs à produire
Services d'aide à domicile	<ul style="list-style-type: none"> Avoir mis en place une instance régulière des parties prenantes avec représentation des personnes âgées et / ou de leur famille et des collaborateurs qui se réunit régulièrement et a minima 1 fois par an. 	<ul style="list-style-type: none"> Invitation à la 1 ère réunion ou Compte-rendu de la dernière réunion si instance déjà en place 	<ul style="list-style-type: none"> Avoir tenu au moins 1 réunion de l'instance mise en place l'année précédente et y avoir associé des parties prenantes externes 	<ul style="list-style-type: none"> Compte-rendu de la dernière réunion

Engagement n°7 - Renforcer la transparence et la pédagogie sur nos métiers et sur la performance globale de nos établissements et services

Objectifs : En 2025 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 et leur affectation et impact sur l'ensemble des parties prenantes; 100% des adhérents publient les indicateurs de la charte.

	Année 1		Années 2 et 3	
	Exigence(s)	Justificatifs à produire	Exigence(s)	Justificatifs à produire
	EHPAD Résidences services seniors Services d'aide à domicile	<ul style="list-style-type: none">Publication du référentiel de qualification par l'établissement	<ul style="list-style-type: none">Preuve de la publication: journal interne, brève, site web etc.	<ul style="list-style-type: none">Publication des indicateurs de la charte au niveau de l'établissement

Engagement n°8 - Être impliqué dans des projets de recherche et actions collectives pour faire évoluer nos métiers et nos pratiques

Objectifs : Le Synerpa met en place un prix dédié aux projets de recherche, le montant investi par les adhérents dans les projets de recherche et développement est publié annuellement; au travers de leur expérience, résidents, proches et salariés seront interrogés sur l'effectivité des actions mises en œuvre et l'impact sur leur vie quotidienne.

	Année 1		Années 2 et 3	
	Exigence(s)	Justificatifs à produire	Exigence(s)	Justificatifs à produire
EHPAD Résidences services seniors Services d'aide à domicile	<ul style="list-style-type: none">Mettre en place une matrice de suivi des actions de développement	<ul style="list-style-type: none">Matrice	<ul style="list-style-type: none">Suivre les actions de développement et en faire le reporting au Synerpa	<ul style="list-style-type: none">Preuve de l'envoi de la matrice complétée au Synerpa au cours de l'année écoulée

Engagement n°9 - Renforcer l'activité de plaidoyer sur la solidarité et la place des personnes âgées dans la société

Objectifs : *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 devront également permettre de faire bénéficier le plus grand nombre d'informations, données et conseils.*

Années 1, 2 et 3

Exigence(s)

Justificatifs à produire

EHPAD

Résidences
services seniors

Services d'aide à
domicile

-

-

Engagement n°10 - Contribuer à la transition bas carbone

Objectifs : Evaluation 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 et formalisé leur trajectoire carbone.

	Année 1		Année 2		Année 3	
	Exigence(s)	Justificatifs à produire	Exigence(s)	Justificatifs à produire	Exigence(s)	Justificatifs à produire
EHPAD Résidences services seniors Services d'aide à domicile	-	<ul style="list-style-type: none">• Facultatif	<ul style="list-style-type: none">• Avoir contractualisé avec un cabinet spécialisé pour établir un bilan carbone scope 3	<ul style="list-style-type: none">• Contrat signé	<ul style="list-style-type: none">• Avoir réalisé un bilan carbone scope 3	<ul style="list-style-type: none">• Bilan carbone