



Communiqué de presse

Paris, le 17 janvier 2023

Le SYNERPA et les acteurs privés du Grand Âge dévoilent leur charte d'engagements pour replacer l'éthique et la transparence au cœur de l'accompagnement des personnes âgées

Ce mardi 17 janvier, le SYNERPA et les acteurs privés du Grand Âge ont présenté une charte d'engagements inédite pour améliorer la qualité de l'accompagnement des personnes âgées et restaurer le lien de confiance avec les Français. Cette charte s'adresse aux services d'aide à domicile, résidences services seniors et EHPAD.

Pour Jean-Christophe Amarantinis, Président du SYNERPA : « *Comme nous nous y étions engagés au printemps dernier, nous allons mettre en œuvre une charte comportant des mesures concrètes et durables qui vont au-delà des exigences légales afin de replacer l'éthique et la transparence au cœur de nos activités* ».

Une démarche inédite qui associe les différentes parties prenantes

Pour élaborer cette charte, le SYNERPA a consulté des représentants des différentes parties prenantes (adhérents, associations de familles et proches, fédérations professionnelles, parlementaires, etc.) pour comprendre leurs enjeux et attentes spécifiques.

Le contenu de la charte a ensuite été travaillé avec un cabinet spécialisé, reconnu pour son expertise dans le domaine, et des experts et organismes indépendants participeront à la mise en œuvre et à l'évaluation des actions.

Pour Christine Jeandel, Présidente de Colisée : « *La charte d'engagements s'applique aux services d'aide à domicile, aux résidences services seniors et aux EHPAD. Elle nous permettra de rétablir le lien de confiance entre les personnes accompagnées, leurs proches, les professionnels et les partenaires des établissements et services.* ».

Un objectif évolutif pour atteindre 100% des adhérents signataires en 2025

La charte d'engagements contient des objectifs ambitieux et crée un véritable dispositif de labellisation. L'objectif est que la charte soit appliquée par l'ensemble des 3 300 adhérents du SYNERPA d'ici 3 ans, quels que soient leurs activités, leur taille et leur niveau de maturité sur ces sujets : 30% des adhérents en 2023, puis progressivement 50% à 75% en 2024, puis 100% en 2025.

Des instances et outils spécifiques pour assurer l'application et le suivi de la charte

Le pilotage de la charte d'engagements sera assuré par le SYNERPA tandis qu'un comité de suivi sera mis en œuvre pour rassembler l'ensemble des parties prenantes, mesurer et partager l'avancement sur les moyens et les résultats, identifier les obstacles à lever.

Les indicateurs liés à cette charte seront rendus publics et les indicateurs sectoriels consolidés feront l'objet d'un audit annuel par un organisme tiers indépendant (OTI) avant leur publication.

Pour Florence Arnaiz-Maumé, Déléguée générale du SYNERPA : « *Nous allons créer des organes et des outils spécifiques pour mesurer concrètement l'effectivité des engagements. À travers le comité de suivi et l'organisme tiers de confiance, le SYNERPA s'engage pleinement dans un processus transparent pour mener à bien la transformation du secteur sur le long terme* ».

Une charte comprenant dix engagements autour de trois grands axes

Structurée autour de trois grands axes et à travers dix engagements, cette charte a pour objectif de formaliser les engagements des acteurs privés du Grand Âge pour une évolution profonde, durable et mesurable de l'accompagnement des personnes âgées.

I. Mesurer et améliorer les pratiques du secteur grâce à des indicateurs simples et accessibles à tous :

1. Évaluer et améliorer la qualité de vie de soin et des personnes âgées, avec **la création d'un dispositif d'évaluation de l'expérience client** avec un organisme extérieur spécialisé.
2. Évaluer et améliorer la qualité de vie au travail, avec l'objectif d'ici 2025 de **former au moins 10 000 salariés en alternance ou VAE** au sein du secteur.
3. Soigner la qualité de l'alimentation et de l'accompagnement, pour préserver la santé et l'autonomie, avec notamment **l'objectif, d'ici 2025, d'atteindre plus de 60% de produits bio**, labellisés, locaux au sein des établissements.
4. Analyser et prévenir le risque de maltraitance au sein de nos organisations, avec **une analyse annuelle des risques de maltraitance qui sera effectuée par un organisme externe**.

II. Mettre en œuvre une gouvernance ouverte et constructive notamment par une logique de participation active des personnes âgées, des proches et des équipes :

5. Remettre la raison d'être humaine et sociétale du secteur au cœur des projets des établissements, avec l'objectif que **l'ensemble des adhérents se dote d'un projet d'établissement qui mentionne la raison d'être humaine et sociétale d'ici 2025**.
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, avec notamment l'objectif, **d'ici 2025, d'atteindre 100% des entreprises, établissements ou services dotés d'un comité de parties prenantes**.
7. Renforcer la pédagogie sur le fonctionnement de nos métiers et sur la performance globale de nos établissements. **Le SYNERPA publiera 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.

III. Nourrir une culture de recherche et d'innovation et contribuer à une meilleure adaptation de la société aux personnes âgées :

8. Créer un prix annuel d'innovation et de recherche
9. Produire trois études sur l'adaptation de la société au vieillissement d'ici 2025
10. Contribuer à la transition écologique et notamment bas carbone. **Le SYNERPA évaluera l'impact carbone de la filière** et formalisera la trajectoire à suivre pour le secteur à horizon 2030.

Pour Nicolas Mérigot, Directeur général France de Korian : « *Cette charte permettra notamment d'apporter des gages de qualité et de confiance pour que tous les adhérents s'alignent sur un haut*

niveau de qualité, qu'il s'agisse de la qualité des repas, de la prévention de la maltraitance ou encore de la formation des personnels ».

Pour Perinne Romain, Directrice du réseau d'EHPAD WIDEOS : *« Les différents engagements permettront, à travers des indicateurs concrets, de renforcer l'ouverture de la gouvernance des établissements aux parties prenantes, notamment en favorisant la participation active des personnes âgées, de leurs proches et des personnels ».*

Pour Éric Eygasier, Directeur général de DomusVi France: *« Le secteur privé a toujours massivement investi pour améliorer les conditions d'accueil et d'accompagnement des personnes âgées. Mais nous devons faire encore plus, c'est pourquoi cette charte prévoit des engagements ambitieux en matière de recherche et d'innovation ».*

À propos du SYNERPA

Créé en juin 2001, le SYNERPA est la 1^{ère} Confédération de l'hébergement, de l'aide et de l'accompagnement de la personne âgée. Il regroupe les principaux acteurs privés français des EHPAD (Établissements d'hébergement pour personnes âgées dépendantes), des Résidences Services Seniors (RSS) avec le SYNERPA RSS, des Services et Soins à Domicile avec le SYNERPA Domicile. Le SYNERPA rassemble au total 3 500 adhérents dont 2 000 EHPAD, 300 résidences seniors, 1 060 agences de services et soins à Domicile, 170 maisons partagées, soit plus de 300 000 personnes hébergées et aidées et 150 000 salariés. Depuis 2019, le Conseil National des Établissements Thermaux (CNETH) qui représente 110 établissements est également un syndicat affilié du SYNERPA

Contacts presse

HAVAS Paris – Thomas FABRE – Tél. 06 70 05 95 64 – Email : thomas.fabre@havas.com
SYNERPA – Aurélie FAURE – Tél. 06 38 30 94 09 – Email : faure@synerpa.fr