



**CONFERENCE EUROPEENNE
DE L'ASSOCIATION DES ETABLISSEMENTS ET SERVICES POUR PERSONNES AGEES
22 ET 23 SEPTEMBRE 2016, A LYON**

PROGRAMME

Compter sur le seul argent public pour faire face aux enjeux du vieillissement est illusoire, nous le savons. Nous savons aussi que la contrainte économique nous pousse à toujours plus d'innovation et d'inventivité.

Bâtir de nouveaux modèles économiques, en s'inspirant des meilleures expériences européennes et internationales, tel est le programme ambitieux et passionnant que nous vous proposons lors de cette conférence européenne des établissements et services pour personnes âgées, les 22 et 23 septembre à Lyon.

« Les nouveaux modèles économiques et les “success stories” dans l’accompagnement, l’hébergement et les services à la personne âgée »



Matin Visites de sites

Au choix, nous vous proposons 5 expériences de visites pour découvrir, ou redécouvrir :

1/ [Le fonctionnement de notre système de services à domicile, du service d'aide et d'accompagnement à domicile, à l'hospitalisation à domicile](#). Quels en sont les acteurs, les métiers qui l'animent, les structures existantes, leurs passerelles et comment choisit-on sa formule d'accompagnement, dans un parcours évolutif ? Deux acteurs associatifs, l'un centré sur des activités larges et coordonnées, l'autre sur la prise en charge de la dépendance à domicile, interviennent sur place au Centre de Congrès.

2/ [La résidence services seniors](#), avec l'exemple de DOMITYS / Le Pont des Lumières, qui propose 144 appartements, du studio au 3 pièces, avec balcon, terrasse ou jardin privatif, et plus de 900 m² d'espaces collectifs modernes et pratiques.

3/ [L'accompagnement en établissement des personnes fragiles](#), proposé par la Maison du Tuliper (groupe ADEF Résidences), dont le rythme de fonctionnement s'organise autour du rythme de la vie quotidienne des résidents, dans leurs activités occupationnelles et thérapeutiques.

4/ [L'accueil des personnes aveugles et déficientes visuelles](#), avec la maison de retraite Les Girondines, conçue de manière à pouvoir s'adapter à l'évolution des handicaps et pathologies des résidents accueillis.

5/ [Les passerelles existantes entre les services à domicile et l'hébergement](#), via le « Pôle des Aînés », 1^{ère} plateforme gérontologique du groupe ACPPA. Grâce au fonctionnement en réseau des différentes entités (maison de retraite, foyer-logement, centre de soins infirmiers, foyer d'accueil médicalisé pour personnes handicapés vieillissantes, hôpital), les hospitalisations sont limitées au strict nécessaire et leurs durées sont raccourcies sans engager la sécurité des personnes.

- 11.00 Ouverture de l'accueil des participants
- 12.00 Déjeuner de bienvenue
- 13.15 Cérémonie d'ouverture officielle :

Aad Koster

Président, European Association of
Homes and Services for the Ageing
(EAHSA), Pays bas

Didier Sapy

Directeur Général, Fédération Nationale Avenir et
Qualité de vie des Personnes Agées (FNAQPA),
France
Administrateur EAHSA

13.30 **Discours d'ouverture:**

Afin de prendre de la hauteur, la conférence européenne des établissements et services pour personnes âgées va permettre de s'interroger sur l'avenir du secteur, et, surtout, sur son modèle économique : fin de l'argent public et des états providences au profit de nouveaux modèles économiques et sociétaux à inventer.

Car, pour **Jean-Paul Delevoye**, ancien Ministre et ancien Président du **Conseil Economique, Social et Environnemental** (CESE) (France), le modèle social actuel basé sur le contrôle et l'anxiété de ne pas rentrer dans les cases est une illusion politique.

Le nouveau modèle économique et social de demain est d'avantage une question de perspective plutôt que de budget.

Pour conduire le changement, nous devons engager une révolution administrative et politique, passer d'un système à une économie, en sachant attirer sur un territoire, remettre en cause les équations et se demander quel type de contrat social nous voulons.

La politique de demain est une politique de solidarité, où nous passons d'un coût social à un investissement social, pour retrouver le bonheur du futur, dans une société d'innovation et de créativité, et non plus verticalisée et de méfiance.

14.15 THÉMATIQUE 1: LES NOUVELLES TENDANCES ÉCONOMIQUES – LES PERSPECTIVES

Face à une offre d'accompagnement qui ne cesse de se développer quantitativement et dans sa diversification, face à un modèle économique à bout de souffle, comment retrouver des marges de manœuvre afin de servir non pas la quantité mais aussi la qualité et la pérennité de l'accompagnement des personnes ?

Pour introduire ce thème, **Paula Guimarães**, Directrice du département de Responsabilité Sociétale des Entreprises de **Montepio**, organisme financier portugais qui propose des solutions intégrées de gestion pour les structures du secteur social.

14:45 Sessions parallèles

A. Economie collaborative : du consumérisme à la collaboration

L'économie de demain sera-t-elle collaborative ? Vous ne le savez peut-être pas, mais elle l'est déjà un peu aujourd'hui. En France comme dans toute l'Europe, de nombreuses initiatives participent en effet au développement de ce modèle alternatif, qui fonctionne avec une méthode horizontale de gestion des ressources. Une économie vertueuse, où « rien ne se perd, rien ne se crée, tout se transforme » *Antoine-Laurent De Lavoisier*.

Deux retours d'expériences illustrent ce sujet.

- En France, la maison de retraite Œuvre Schyrr a sauvé la disparition du bureau de poste local en l'intégrant à la zone d'accueil de l'établissement. Désormais, les salariés du bureau de poste assurent leurs fonctions et l'accueil de la maison de retraite, permettant ainsi d'ouvrir l'établissement à tous publics.

Pour nous en parler, **Christian Lovato**, Directeur de l'Association Œuvre Schyrr.

- Aux Pays Bas, la plateforme en ligne WeHelpen est le principal organisme national qui relie les personnes ayant besoin de solutions d'accompagnement, et les personnes désireuses d'offrir leurs services, qu'il s'agisse de professionnels ou de volontaires.

Pour nous en parler, **Carlien Roodink**, membre du Conseil Consultatif de Cooperative WeHelpen, et administrateur de l'Open State Foundation.

B. Développement durable et RSE

Autre modèle alternatif vertueux, celui du Développement Durable et de la Responsabilité Sociale des Entreprises, véritables outils de performance et d'efficacité.

- La FNAQPA, Fédération Nationale Avenir et Qualité de vie des Personnes Agées, a conduit pendant 2 ans une recherche-action nommée ADD'AGE, Action Développement Durable au service du grand AGE, une nouvelle approche qui se veut humaine en considérant les dépenses en accompagnement et en santé des personnes âgées comme une richesse économique, environnementale et sociale.

Quels sont les enjeux d'une telle démarche en maison de retraite et dans les services à domicile ? Quels en sont les impacts ? Et comment se lancer ?

Pour nous en parler, **Didier Sapy**, Directeur Général de la FNAQPA, et **Marion Briançon-Marjollet**, chargée de mission développement durable.

- Ce qui était autrefois considéré comme « déchet » peut être transformé en une ressource, par la réutilisation, la réparation, la remise à neuf, le recyclage des matériaux et produits existants.

Dans l'économie circulaire, toutes les ressources sont gérées de manière plus efficace tout au long de leur cycle de vie.

Ce modèle est présenté par la **Confédération Bruxelloise de Construction**, représentée par **Jean-Christophe Vanderhaegen**, Directeur Général, également vice-président de l'EAHSA, et **Charline Boyer**, chargée de projet Alliance Emploi-Environnement.

15.45 **Pause et visite des partenaires**

16:15 THÉMATIQUE 2 : LES NOUVEAUX SCHÉMAS FINANCIERS

Qui dit modèle économique, fut-il nouveau, sous-entend schéma financier. Les schémas actuels ne répondant plus aux besoins du terrain, quels nouveaux schémas financiers peuvent permettre de palier la contrainte économique actuelle ?

Pour ouvrir ce sujet, l'exemple de l' « **European Connected Health Alliance** », Royaume-Uni, représentée par son Directeur **Bleddyn Rees**. Cet organisme à but non lucratif a créé un réseau connecté de services de conseil et de consultation d'experts à la carte, ouvert à tous, et visant à accélérer le développement de projets innovants.

16:45 Sessions parallèles

A. Financement participatif dans les soins et les services

Alternative au financement bancaire, le financement participatif, ou crowdfunding (« financement par la foule ») est un mécanisme qui permet de collecter les apports financiers - généralement des petits montants - d'un grand nombre de particuliers en vue de financer un projet.

C'est une activité en plein essor qui, rien qu'en France et selon le baromètre 2014 réalisé par l'association Financement Participatif France, a permis à 1,3 millions de contributeurs d'apporter leur soutien à une opération de crowdfunding. Que cela représente-t-il à l'échelle européenne ? Comment l'adapter au secteur des soins et services à la personne ?

Deux retours d'expériences illustrent le sujet.

- Aux Pays Bas, le **groupe ILFA** soutient les organismes à but non lucratif via une équipe de 25 spécialistes bancaires indépendants qui opèrent sur trois disciplines : la finance des entreprises, la finance publique et l'externalisation. Pour nous en parler, **Irma Langerart**, Directrice de ILFA (Irma Langerart Financien Anders).

- L'**association européenne de collecte de fonds (EFA)**, représentée par son vice-président italien **Andrea Caracciolo di Feroletto**, est un réseau de 20 associations membres à travers l'Europe (Autriche, Belgique, République tchèque, Finlande, France, Allemagne, Hongrie, Irlande, Italie, Pays-Bas, Norvège, Pologne, Slovaquie, Slovénie, Espagne, Suède, Suisse, Ukraine et Royaume-Uni), avec l'objectif collectif de travailler ensemble pour relever les normes de collecte de fonds et accélérer la croissance de la profession et de l'industrie.

B. Partenariats public-privé et modèle économique mixte commercial-social

Autres nouveaux schémas financiers ayant le vent en poupe, les partenariats publics-privés, et le modèle de l'économie mixte commercial-social. Comment se développent-ils, quels en sont les freins, les contraintes et les avantages ?

Pour illustrer ce sujet, cette session parallèle met à l'honneur des expériences venues de l'Est (Russie), des pays émergents, du sud de l'Europe (Espagne), et de Belgique avec un projet exemplaire qui mixe logement privé et maison de retraite.

Pour nous en parler :

- **Irina Mitina**, Associée du Département Infrastructures et Partenariats public-privé du cabinet de conseil russe **Kashkin & Partners**,
- **José Luis Navarro Espigares**, Professeur au département d'Economie Internationale de l'**université de Grenade** (Espagne),
- **Patrick Syen**, Directeur Général du cabinet conseil belge **Probis**, qui s'adresse au vaste secteur des soins de santé et aux pouvoirs publics.

17:45 **Fin de la première journée**



*« Monsieur Paul »,
légende de la gastronomie française*

Si la réputation de Lyon comme capitale mondiale de la gastronomie n'est plus à faire, tout le monde n'a peut-être pas encore eu l'occasion d'en découvrir les saveurs.

Ce sera chose faite lors de cette conférence EAHSA 2016 puisque, pour la soirée de gala, nous dégusterons la délicieuse cuisine du chef Paul Bocuse, dans l'un de ses plus prestigieux établissements, à l'Abbaye de Collonges-au-Mont-d'Or, la maison mère où est né Paul Bocuse et ses premières recettes qui en ont fait sa renommée.

« Travailler comme si on devait vivre 100 ans et vivre comme si on devait mourir demain », tel est le moteur de l'infatigable Paul Bocuse.

Entrepreneur de génie, celui qui est baptisé « Chef du siècle » par Gault et Millau a su faire briller la cuisine traditionnelle Française à travers le monde entier.

Seul chef décoré de trois étoiles Michelin depuis plus de cinquante ans, « Monsieur Paul » transmet sa passion de la cuisine de génération en génération, depuis l'historique maison de Collonges actuellement déclinée en vingt-trois établissements aux Etats-Unis, en Suisse, au Japon et en France, dont huit spécifiquement à Lyon. Chaque jour, 10 000 personnes, soit 3,5 millions par an, dégustent ses recettes.

cVéritable visionnaire, il comprend très vite la nécessité de quitter ses fourneaux pour partager son savoir. Il crée en 1987 les Bocuse d'Or, concours international qui voit s'affronter tous les deux ans des chefs du monde entier.

Formation d'excellence, son école, l'Institut Paul Bocuse, transmet les enseignements qui font le succès de la restauration et de l'hôtellerie dans le monde depuis plus de 25 ans. L'empereur de la cuisine Lyonnaise et Meilleur Ouvrier de France est l'admirable chef d'orchestre de sa maison de Collonges et dont l'Abbaye vous attend pour un inoubliable moment de fête !

09.00 Ouverture de la deuxième journée

09.15 Conférencier international

Pour introduire ce deuxième jour de conférences, **Marc Plumart**, Directeur Général Monde du Département Global Seniors de **Sodexo**, qui fixe la stratégie de Sodexo dans le monde entier sur le champ du vieillissement, présente les évolutions du secteur et des entreprises en matière de management et de performance.

09.45 THÉMATIQUE 3 : MANAGEMENT

Après les nouveaux modèles économiques et schémas financiers possibles, qu'en est-il des nouveaux modèles de management et de performance innovants pour faire face aux enjeux du vieillissement en Europe ?

En Australie, le groupe **Mercy Health**, 1^{er} opérateur en santé, fait face aux défis émanant du passage d'un système régulé à un système de marché ouvert à la consommation. Pour **Stephen Cornelissen**, Directeur Général du groupe Mercy Health, il est question de savoir comment engager et élargir les communautés, recruter et fidéliser les résidents et leurs soignants, développer un système qui inspire l'innovation, tout en conservant le contrôle des normes, de la performance et des résultats. Comment pouvons-nous garder un équilibre sain et les compétences en leadership qui sont nécessaires aux équipes et assurer un avantage concurrentiel durable ?

10:15 Pause et visite des partenaires

10:45 **Sessions parallèles**

A. « Management Agile » et « Fidélisation »

Les deux premiers modèles abordés dans ce large thème de management et de performance concernent le « Management Agile » et la « Fidélisation ».

Pour développer ces 2 approches :

- **Kaisa Pekola**, Responsable des services de soins infirmiers et à domicile de l'**Association finlandaise Espoon Lähimmäispalveluyhdistys**, délivre les clés pour appréhender le rôle du manager comme moteur afin de favoriser l'implication des salariés et de développer leur sentiment d'appartenance.

- A ses côtés, **David Vallat**, Maître de conférences en sciences économiques, **Université Claude Bernard Lyon 1** et spécialiste en économie sociale et solidaire et en management des connaissances, décrit comment aller vers une organisation apprenante, capable de s'adapter et d'innover par et pour les personnes qui la composent.

B. Retour social sur investissement (SROI)

La comptabilité nous permet d'évaluer le retour sur investissement d'un achat de matériels ou de bâtiments. Mais comment évaluer le retour sur investissement d'un changement organisationnel ?

Dans un contexte de plus en plus incertain, les indicateurs extra comptables paraissent incontournables pour éclairer les décisions stratégiques des cadres et des dirigeants.

Les impacts économiques de l'amélioration de la qualité des services, de la satisfaction des personnes âgées, ou encore de l'amélioration du climat social constituent en effet autant d'exemples d'informations indispensables à la définition d'un projet d'établissement ou encore d'un CPOM.

Cette session détaille l'ensemble de ces éléments de manière à montrer comment identifier la performance globale d'un établissement, ainsi que son potentiel de création de valeur.

Pour aborder ce sujet :

- **Sandra Bertezène**, Professeure du Cnam (**Conservatoire national des arts et métiers**), et titulaire de la Chaire de gestion des services de santé

- **Graham Randles**, Directeur Général de **New Economics Foundation Consulting** (Royaume-Uni)

11.45 THÉMATIQUE 4 : LES NOUVEAUX CONCEPTS D'HÉBERGEMENT ET DE SERVICES

Autre axe de réflexion prioritaire : la participation des personnes elles-mêmes dans la définition du modèle d'accompagnement, qui peut être envisagée comme une composante d'une initiative de management ou bien comme une forme de stratégie économique rassemblant différents acteurs.

Ouverture de cette dernière thématique par Dr **Berthold Broll**, Président de la **Fondation Stiftung Liebenau** (Allemagne), une organisation caritative qui fournit des services sociaux et médicosociaux de santé et d'éducation en Allemagne, Autriche, Italie, Suisse, Slovaquie et Bulgarie. Elle offre un large éventail d'établissements et services pour les personnes âgées, handicapées, les enfants et les adolescents.

12:15 Sessions parallèles

A. La technologie d'assistance et l'aide humaine

Quel équilibre entre le recours à la technologie et la composante humaine dans le développement de nouveaux concepts d'hébergement et de services ?

Parmi les retours d'expériences présentés sur ce sujet,

- La **fondation internationale des solutions d'accompagnement intégrées**, représentée par le Professeur **Albert Alonso** (Espagne), vice-président, présente comment la technologie d'assistance peut être intégrée aux processus d'accompagnement conçus autour des besoins de la personne.
- **Jérôme Arnaud**, Président de **Silver Valley**, présente quant à lui un modèle qui rassemble les entreprises innovantes, start-ups et organismes professionnels comme la FNAQPA, autour de la question de l'autonomie.

B. L'impact de la participation des personnes sur les coûts et sur la qualité

Les questions de coût et de qualité peuvent-elles être réfléchies sans la personne bénéficiaire du service ou bien la participation de la personne peut-elle être une composante significative qui influe positivement sur le coût et la qualité de l'accompagnement ?

Sur cette question, deux pays nous apportent leur vision :

- Au Canada, Carpe Diem Centre de ressources Alzheimer, organisme communautaire autonome à but non lucratif, organise ses services en fonction des besoins identifiés dans la communauté et les adapte continuellement selon l'évolution spécifique de la situation de chaque personne. Carpe Diem- Centre de ressources Alzheimer est reconnu comme un modèle, tant dans le mouvement communautaire que dans le réseau de la santé publique. Il offre non seulement un prolongement du milieu familial, mais également une alternative à la conception traditionnelle de l'accompagnement des personnes qui vivent avec la maladie d'Alzheimer ou une maladie apparentée.

Présentation par **Nicole Poirier**, Directrice de **Carpe Diem – Centre de ressources Alzheimer**

- En Belgique, pour faire face aux challenges démographiques, économiques et sociaux, l'établissement de soins de longue durée Het Heiveld, service public de Ghent depuis 2005, a développé de nombreux partenariats locaux et supra-locaux durables. Pour en parler, **Geert Roggeman**, Directeur du service de soins de longue durée **Het Heiveld**.

Pour compléter ce retour d'expérience belge, **Dominique Verté**, Professeur à la Faculté de psychologie au Département de sciences de l'éducation des adultes à l'**Université de Vrije**. Il est également Directeur co-fondateur des Etudes Belges sur le grand âge, un projet de recherche qui permet de mesurer les conditions et la qualité de vie des personnes âgées dans les municipalités belges.

13:15 Pause déjeuner et visite des partenaires

14:15 EAHSA AWARDS

Deux catégories :

- Meilleur établissement ou service en Europe
- Meilleure organisation en Europe, dont le sortant est la FNAQPA avec son projet ADD'AGE

Ces deux prix valorisent un établissement ou service et une organisation qui font preuve d'un leadership, d'une innovation et d'une excellence spécifiques ou uniques dans le secteur.

Candidature avant le 1er juillet 2016 à award@eahsa.eu avec la mention "Award nomination"

15:00 Cérémonie de clôture officielle