

N° 16 Printemps 2024

# LA VIRGULE

JOURNAL DES RÉSIDENCES MÉDICO-SOCIALES PRENDRE SOIN ET ACCOMPAGNER

## LES COULISSES DE RPSA

A la découverte des services  
méconnus de notre institution



# Sommaire

4

## ÉDITO

**Denis Schmitt** – Directeur général

6 – 11

## HISTOIRES DE VIE

*Histoires de collaborateurs*

### **Pierre Clopt**

*AS LIMA et gestionnaire des achats et des stocks*

### **Teresa Pinto Dias**

*Secrétaire comptable du service résidant*

### **André Schmitt**

*Chef comptable*

12 – 19

## LES COULISSES DE RPSA

### **Le Conseil de fondation RPSA:**

*un aperçu des fondements juridiques et de sa mission au service du bien-être des résidents*

### **A l'ombre des démarches**

**administratives:** *un engagement crucial pour le bien-être des résidents*

### **Le pouvoir invisible de la comptabilité:**

*gardienne du bon fonctionnement et de la transparence financière*

### **Des chiffres à l'humain:** *les coulisses*

*des ressources humaines et de la vie professionnelle*



20 – 27

## LES COULISSES DE RPSA (SUITE)

### **L'IT et la qualité chez RPSA:**

*deux piliers méconnus au service de l'efficacité et de la satisfaction*

**Vers l'avenir:** *un nouveau chapitre dans l'exploitation, entre engagement, innovation et durabilité*

**A la découverte des héros méconnus en EMS**

« Les meilleures choses qui arrivent dans le monde de l'entreprise ne sont pas le résultat du travail d'un seul homme. C'est le travail de toute une équipe. »

**Steve Jobs**



**DENIS  
SCHMITT**  
Directeur général

## Découvrez les coulisses d'un établissement médico-social

**« Si l'EMS était un spectacle, il y aurait les stars, nos résidents bien sûr mais aussi celles et ceux qui leur donnent la réplique au quotidien »**

Soignants, personnel du service de restauration, personnel hôtelier et de l'intendance, agents techniques, collaborateurs et stagiaires de l'accompagnement socio-culturel, personnel de cuisine et collaborateurs des réceptions et, de manière tout aussi présente mais moins fréquente, certains collaborateurs de nos services administratifs.

Et puis il y a tous les autres... Ceux que vous ne voyez que rarement et pour certains, pas du tout. Ce sont toutes les personnes qui permettent à cette belle machine de fonctionner au mieux.

Au travers de cette édition de la Virgule, nous vous proposons de jeter un œil sur une partie des coulisses de notre institution. Car pour faire tourner cette « machine », il faut des comptables, des collaborateurs spécialisés dans l'informatique, dans les achats de

marchandises, dans les bonnes pratiques de soins, des experts en assurances sociales, en gestion du personnel également et toute cette organisation ne vise qu'un seul et même but: offrir les meilleures conditions de vie possible à nos résidents tout en permettant à ceux qui sont sur le devant de la scène de faire leur travail dans les meilleures conditions possibles.

Dans cette organisation, je tiens aussi à évoquer le travail de formation et d'encadrement qui est pratiqué par plusieurs de nos collaborateurs. Ces personnes consacrent une part de leur temps à former la relève professionnelle, des stagiaires et des apprentis, mais aussi à encourager des personnes qui ont vécu des difficultés dans leur vie professionnelle et/ou privée et qui reprennent pied en découvrant un ou des nouveaux métiers.

Ce goût de la transmission demande une grande disponibilité qui se conjugue avec les tâches courantes. Ces engagements ne sont pas très visibles, mais c'est en partie grâce à eux que nous pouvons compter sur de futurs professionnels fiables et qui perpétueront nos valeurs.



L'encadrement, c'est aussi la gestion d'équipe. Et cela constitue une partie importante de l'activité des responsables de secteurs soins, des gouvernants, des responsables de services et ces tâches de « pilotage » sont également très peu visibles mais sont indispensables pour permettre une organisation de travail efficace. La direction fait bien évidemment partie de cette démarche, elle est au service des équipes pour leur fournir les moyens d'accomplir leurs tâches et pour les guider. Elle sert aussi à absorber et gérer les difficultés liées à l'environnement extérieur dont les effets ont parfois des conséquences importantes sur les prestations données aux résidents ou sur le cadre de travail (changements légaux, inflation économique, etc.).

**« Cette direction doit être promotrice de dynamisme et de vision »**

Elle doit pouvoir compter sur l'organe suprême de gouvernance de l'institution représentée par notre Conseil de Fondation qui se dévoile aussi dans cette édition très particulière de la Virgule.

Je vous propose de découvrir, dans les pages qui suivent, certains de ces aspects passionnants qui, vous le verrez, donne une toute autre dimension de la vision que l'on peut avoir d'un EMS.

Bonne lecture.

## Pierre Clopt

AS LIMA & Gestionnaire des achats et des stocks

Né à Bordeaux, j'ai emménagé à Genève à l'âge de trois ans où j'ai fait toute ma scolarité. J'ai suivi une école de décoration et styliste d'intérieur durant trois ans. Par la suite, j'ai décidé de changer de voie et de m'orienter dans les soins. En 1995 j'intègre l'équipe d'aide-soignant à la résidence Fort barreau. J'ai ensuite exercé en tant qu'aide à domicile à IMAD, puis en 2001, aide-soignant en piscine aux HUG et cela pendant 21 ans.

Fin 2022, je rejoins le groupe RPSA en tant qu'AS LiMA (aide-soignant Liste des moyens et appareils\*), l'objectif est de soutenir les soins en mettant en place de nouveaux processus, en élaborant des solutions de comptage et de stockage afin d'améliorer l'ergonomie dans les chambres des résidents et des locaux dédiés à cet effet. C'est aussi faire le lien entre les différentes entreprises partenaires et RPSA, pour tout ce qui concerne la LiMA, comme par exemple, une grande partie de la gestion des ordonnances avec notre fournisseur de matériel médical ou les assurances maladie. Je suis amené à me déplacer sur différents sites de RPSA, tels que la Résidence de La Petite-Boissière, Les Charmilles et Liotard. Le 1er avril 2023, je deviens gestionnaire des achats et des stocks en plus d'AS LiMA. Je traite les demandes d'achats pour différents services tel que le service de l'accompagnement socio-culturel, les réceptions, les soins, l'hôtellerie, la technique et la direction.

La négociation des prix, la relation avec les entreprises ou la recherche de nouveaux produits font partie de mon travail.

J'apprécie le spectre large que ce métier a à offrir ainsi que sa polyvalence, l'interaction avec les collaborateurs et les responsables, gérer et participer à des projets, et rencontrer des entreprises externes. Malgré le fait que j'aie moins de contact avec les résidents, j'affectionne les occasions lors d'événement ou d'une rencontre fortuite de discuter et d'échanger avec eux.

\* Source: <https://www.bag.admin.ch/bag/fr/home/begriffe-a-z/mittel-und-gegenstaendliste.html>



# Teresa Pinto Dias

Sécrétaire comptable du service résidant

**Née en Suisse, d'origine italienne, je suis maman de deux enfants. J'ai fait un CFC (Certificat Fédéral de Capacité) en tant qu'employé de commerce en 2003. Pendant les 17 années qui ont suivi, j'ai été employée de commerce dans l'entreprise de torréfaction de café Carasso, et depuis 2019, je suis trésorière de l'association des parents d'élèves de Meyrin-Cointrin.**

En 2020, j'ai eu la chance d'être engagée chez RPSA en tant qu'employée de commerce au service financier pendant la période COVID, ce qui n'a pas été évident avec toutes ces mesures de précaution sanitaire pour pouvoir me former. Mais cela ne nous a pas empêché d'avancer car nous avons tous surmonté cette période qui nous a rendu plus forts et qui a soudé les équipes. En août 2022, on m'a proposé d'intégrer le service résidant en tant que secrétaire comptable, j'ai accepté la proposition avec enthousiasme.

Je travaille en collaboration avec ma collègue secrétaire comptable, la responsable du service ainsi que les trois gestionnaires administratives. Notre rôle consiste à effectuer la facturation de pensions à chaque fin de mois pour les trois sites, la résidence de La Petite Boissière, la résidence Les Charmilles et la résidence Liotard. Nous gérons également les factures de primes d'assurance maladie, les frais médicaux en collaboration avec les gestionnaires administratives, le service des soins et les assurances. Nous nous occupons de la facturation des produits LIMA en partenariat avec le gestionnaire des achats et stock - AS LiMA et notre fournisseur. Nous comptabilisons le compte personnel des résidents en collaboration avec les services des prestations complémentaires (SPC) ainsi que les réceptions de nos résidences. De plus, nous comptabilisons leurs consommations à la cafétéria en appui avec les gouvernants et le responsable d'exploitation ainsi que la comptabilité du service financier.

Je m'épanouis dans ce poste, car dans mon quotidien mes tâches sont constamment différentes et enrichissantes.



# André Schmitt

Chef comptable

J'ai grandi à Mulhouse en Alsace, où toute ma scolarité a été effectuée. A l'issue de mes études universitaires, une année de service militaire encore obligatoire à l'époque m'attendait. En 1988, j'ai donc eu le privilège de servir sous le drapeau français au 9ème régiment d'artillerie de marine, une unité des Troupes de marine, basé à Trèves en Allemagne. Le régiment a été par la suite dissout avec la professionnalisation de l'armée française.

En 1989, je commence ma carrière à l'hyper-marché Cora de Mulhouse en qualité d'adjoint du chef comptable. Deux ans après, le groupe rachète la chaîne de magasins Truffaut, enseigne spécialisée dans le jardinage et l'animalerie. On me propose une mutation pour le siège en région parisienne que je ne pouvais refuser; je quitte donc ma province pour monter à la capitale et deviens durant 12 ans le trésorier de la Jardinerie Truffaut.

En 2002, je m'installe en Suisse et me marie à Rolle, exactement là où les résidents passent leurs vacances. Je décroche le poste de responsable du pôle financier et administration à la Fegems (Fédération genevoise des structures d'accompagnement pour seniors) et travaille au service du secteur des EMS et de la personne âgée durant huit ans. Le 1er janvier 2010, souhaitant me rapprocher du terrain, je rejoins RPSA en tant que chef comptable.

La beauté de ce métier réside dans le fait qu'il n'y a pas de journée type. En effet, il faut constamment traiter les sujets en fonction de leur degré d'urgence et respecter les délais fixés, tout en répondant aux attentes de mon équipe, de mes collègues des autres services, de nos fournisseurs, etc.

Je suis constamment en relation avec les divers secteurs de RPSA, tels que les soins, l'hôtelier, l'administration, le socio-culturel, la cuisine et la technique. La bonne coordination avec ces différents services est essentielle pour assurer la réussite des missions.

Mes tâches varient entre les contrôles budgétaires périodiques, le bouclage des comptes, les états financiers annuels, la comptabilité analytique, les déclarations de TVA, etc. Je suis garant au niveau de nos trois résidences de la production comptable (en norme Swiss Gaap RPC), contribue aux projets, participe à l'optimisation des processus, à l'amélioration continue et suis l'interlocuteur des auditeurs internes (Qualité) et externes (organe de révision).



Le service financier se compose d'une équipe de quatre collaborateurs qui se répartissent les différentes tâches en lien avec la comptabilité générale, à savoir :

- Gestion d'environ 5'000 factures fournisseurs par an relatives aux achats de la cuisine, de la cafétéria, des soins, de la technique (SIG, chauffage) et de l'animation (musicien, conférencier, magicien pour le Noël des enfants des collaborateurs).
- Gestion et contrôle au quotidien de la trésorerie RPSA avec un suivi des caisses réception, animation, cafétéria ainsi que des différents comptes bancaires.
- Emission de factures (hors résidents) relatives à des prestations données telles que la location des salons de coiffure, la location des salles et des places de stationnement dédiées à nos collaborateurs.

La diversité des sujets abordés et la variété de compétences nécessaires pour accomplir nos missions rendent notre travail stimulant et enrichissant. Chaque jour, nous sommes confrontés à de nouveaux défis et apprenons constamment dans différents domaines, ce qui amène notre métier à être passionnant et captivant.

**« Etre un bon comptable, ce n'est pas savoir faire une bonne addition, mais trouver un résultat juste. »**

Bernard Tapie

# Le Conseil de Fondation RPSA:

*un aperçu des fondements juridiques et de sa mission au service du bien-être des résidents*

Peter Mosimann - Secrétaire du Conseil de Fondation

**Ecrire quelques lignes sur le Conseil de Fondation RPSA, c'est tout d'abord rappeler quelques fondements juridiques de RPSA, notamment ses statuts ainsi que ses règles de fonctionnement. La société RPSA<sup>1</sup> a pour but l'exploitation, sans but lucratif, d'établissements médico-sociaux destinés à l'accueil et à l'hébergement de personnes âgées. La société remplit toutes les conditions prévues par la législation genevoise en la matière pour exploiter les établissements, en particulier toutes les conditions lui donnant droit à des subventions, notamment au sens de la loi genevoise relative aux établissements médico-sociaux accueillant des personnes âgées<sup>2</sup> (ci-après LGEPA).**

Parallèlement, ou plutôt en superposition de ce qui précède, la Caisse de Prévoyance de l'Etat de Genève (ci-après CPEG) est la fondatrice de la Fondation Résidences Prendre Soins et Accompagner (RPSA) pour l'exploitation d'établissement pour personnes vulnérables, dont le siège est à Genève. Un Conseil de Fondation est nommé à cet effet pour la gérer par le comité de la CPEG<sup>3</sup>.

Ladite Fondation RPSA a été constituée à Genève par la CPEG<sup>4</sup> en 1991. Elle est propriétaire de 40% du capital de la Société à Responsabilité limitée RPSA - Résidences médico-sociales Sàrl, et la CPEG elle-même directement des 60% restants.

La Fondation et donc son conseil de Fondation<sup>5</sup>, administre les EMS suivants: La Résidence La Petite-Boissière, la Résidence Les Charmilles et la Résidence Liotard. La Fondation exploite par ailleurs les Jardins du Rhône, résidence qui, n'étant pas soumise à la LGEPA, est placée directement sous l'égide de la Fondation. Par ailleurs, et surtout serait-on tenté de dire, la CPEG est propriétaire de tous les bâtiments où sont exploités les quatre résidences précitées.



Le Conseil de Fondation est l'organe suprême de la Fondation. Selon les statuts, celui-ci est composé de sept membres (pas nécessairement des membres du Comité de la CPEG), dont un représentant du personnel élu par les employé/es des établissements pour personnes âgées, tous les autres étant désigné par le Comité de la CPEG. Le choix des membres s'opère de préférence auprès de personnes issues ou proches du réseau de la santé et du social, sensibles aux problématiques liées à l'âge, dans une représentation équitable des domaines utiles à la bonne gestion d'une entreprise médico-sociale (soins, social, management, finances, droit, construction) et des sexes.

Le Conseil de Fondation désigne également, parmi ses membres, les gérants de la Sàrl qui sont au nombre de trois. Le Conseil est composé des personnes suivantes:

### Conseil de Fondation:

**M. Mario VIELI**

*Président*

**M. Jean-Daniel JIMENEZ**

*Vice-Président*

**M. Peter MOSIMANN**

*Secrétaire du Conseil de Fondation*

### Membres:

**Mme Claire KAPIN**

**Mme Virginie METOUKAM**

**M. Gregor MAILLARD**

**M. Michael PAPAROU**

En sa qualité de membre du Conseil de Fondation le/la représentant/e exerce ses attributions avec toute la diligence nécessaire et veille fidèlement aux intérêts de la Fondation. Ces principes s'appliquent évidemment aux gérants de la Sàrl. Annuellement, la Fondation et la Sàrl fournissent au Comité de la CPEG un rapport annuel embrassant les activités des quatre résidences et les données financières tant de la Fondation que de la Sàrl. Tous les faits importants pour la CPEG doivent y être retranscrits dans ledit rapport qui sera présenté par le Président. Les actuels représentants sont nommés pour la période allant du 1er septembre 2021 jusqu'au 31 août 2025.

Comme indiqué en liminaire tout cet ensemble juridique peut sembler bien aride, voire peu compréhensible, pour le lecteur. Il est important de noter que l'organe suprême de la Fondation, grâce à l'ensemble de la direction, des cadres et du personnel de RPSA, vise avant tout à offrir la meilleure prestation de service à nos résidents afin que ces derniers puissent profiter de leur séjour en nos murs comme d'un lieu de Vie et de reconnaissance pour leurs contributions citoyennes tout au long de leurs existences multiples et variées.

<sup>1</sup> Société à Responsabilité Limitée (Sàrl).

<sup>2</sup> Article 3 des Statuts RPSA

<sup>3</sup> En conformité avec l'article 7 al.1 des statuts de la Fondation et de l'article 16 al. 2 du règlement d'organisation de la Caisse du 14 octobre 2013.

<sup>4</sup> A l'époque la CEH, Caisse de Pension des Etablissements Hospitaliers

<sup>5</sup> Aussi appelé Conseil d'Administration, même si techniquement, il s'agit d'un Conseil de Fondation.

# À l'ombre des démarches administratives:

*Un engagement crucial pour le bien-être des résidents*

Luigi Corrado - Directeur des résidences

**Le plus souvent, le quotidien de l'EMS se raconte au gré des activités des soins, de l'accompagnement socio-culturel ou autre activité plus visible, plus rarement à travers le regard de l'accompagnement administratif des résidents. Pourtant ce sont des fonctions essentielles à la bonne gestion des affaires administratives de ces derniers et à la bonne marche de l'établissement au quotidien. D'ailleurs, cet accompagnement débute bien en amont de l'entrée du résident en EMS.**

Plongeons ensemble dans les coulisses de ces métiers souvent invisibles, mais cruciaux au bon fonctionnement des EMS. Les collaboratrices du service résidents, en charge de cette mission au sein de RPSA, étudient avec les futurs résidents, leurs proches ou les services sociaux la capacité de financement d'une place en EMS tout en conseillant et en assistant, si nécessaire, le futur résident dans les démarches administratives auprès: du SPC (Service des Prestations Complémentaires), du SPAd (Service de Protection de l'Adulte), des tuteurs privés et des assurances. Parallèlement, les familles sont accompagnées dans la constitution du dossier d'entrée.

Ce service assure également un rôle primordial dans la gestion courante des affaires administratives du résident soit la gestion des frais médicaux, le paiement des factures, les demandes de prestations complémentaires et plus encore si nécessaire. En effet, le service résidents peut prendre le relais, à la demande des concernés ou de leur représentant, de

l'intégralité des démarches administratives et les décharger ainsi du fardeau de ces tâches fastidieuses.

La signature du contrat d'accueil est un moment privilégié qui permet d'exposer au résident toutes les mesures d'accompagnement qui sont prévues pour lui au sein de la résidence et lui permettre de se sentir bien accueilli. La création du lien de confiance est primordiale pour RPSA afin que le résident se sente chez lui, bien accueilli et avec la garantie d'une stabilité administrative et financière de ses affaires, atténuant ainsi le plus possible ce passage délicat entre le domicile et l'EMS.

L'accompagnement administratif inclut également la communication avec les familles ou les proches, cela permet de maintenir une transparence totale dans la gestion des affaires administratives, mais aussi de faire le lien avec les équipes soignantes et d'informer les proches sur l'état de santé et le bien-être du résident, favorisant ainsi une relation de confiance.



De gauche à droite:

Corinne Strohheker, Myriam Weissbrodt, Charlène Bielser, Ana Mendes, Teresa Pinto Dias, Patricia Magalhaes

Dans certaines situations et à certaines conditions, le service résidents recourt à des associations caritatives afin de répondre à des besoins essentiels comme le financement d'appareils auditifs, prothèses dentaires, fauteuils roulants etc. pour des résidents n'ayant plus les moyens financiers suffisants et/ou ayant atteint le plafond annuel de financement fixé par le SPC. Ces démarches sont essentielles, car elles permettent à ces résidents de préserver leur dignité, de faciliter les contacts sociaux si importants, et de participer activement aux activités de l'EMS en contribuant ainsi à améliorer leur santé physique et psychique.

Ce personnel, dont la discrétion n'a d'égale que son implication quotidienne auprès des résidents est parfois mésestimé alors qu'il est souvent en contact direct avec les résidents et leurs familles en leur offrant un précieux soutien.

Leur rôle dépasse le simple soutien administratif pour toucher à la dimension humaine de l'accompagnement. Il est primordial de reconnaître leur rôle crucial dans le bien-être global des résidents.



# Le pouvoir invisible de la comptabilité:

Gardienne du bon fonctionnement et de la transparence financière

Ramiro Frutuoso - Directeur financier



De gauche à droite: Dagmar Pascale, Flora Meola, Ramiro Frutuoso, André Schmitt, Najlaà Hamdaoui

## Et si la comptabilité n'existait pas?

Si comme beaucoup de nos lecteurs, vous pensez que la gestion administrative et financière est une corvée, vous n'avez sans doute pas tort. Toutefois, c'est une besogne nécessaire au bon fonctionnement et à la bonne gestion d'une entreprise. Même si RPSA est une institution à but non lucratif, ce qui peut paraître plus facile pour la gestion d'une entreprise, car cela n'a pas l'obligation d'atteindre des objectifs de rentabilité, en réalité, il n'en est rien.

En effet, ce statut nous oblige à être encore plus regardant aux mystères techniques de la

comptabilité, et de devoir trouver un équilibre entre nos recettes fixées en grande partie par l'Etat (prix de pension), nos dépenses en personnel qui suivent également les règles des traitements de l'Etat, ainsi que pour les autres charges d'exploitation.

Le tout, pour tenter de réaliser un résultat positif qui sera affecté essentiellement aux investissements en mobilier et matériel pour le confort des résidants et permettre à nos collaborateurs d'apporter le meilleur de leurs compétences et d'eux-mêmes. En cas de perte, alors celle-ci est entièrement assumée par l'institution.



Sans la comptabilité le monde semblerait pour certains bien plus simple, mais imaginons ce que cela engendrerait...

Songez au paiement des factures par exemple, comment s'assurer que votre fournisseur a bien reçu son dû, ou que vous avez bien reçu de votre débiteur ce qu'il vous doit pour un service ou une prestation? Comment suivre tout ça sans une comptabilisation de trésorerie journalière? Ou encore comment justifier votre patrimoine? Difficile de compter que sur ses souvenirs et comment le prouver? Effectivement, la comptabilité a également un rôle de traçabilité et de mémoire.

Vous commencez presque à croire que la comptabilité sert finalement à deux - trois trucs...

Effectivement, même si la comptabilité utilise son propre langage, avec de mots savants voire bizarres parfois, la mise en place d'une comptabilité est indispensable pour inscrire les charges et les produits liés à l'activité d'une institution comme la nôtre, et à l'heure du bilan être serein lorsque intervient l'expertise par nos instances de contrôle et de surveillance qui sont assurés par le Conseil de Fondation, la fiduciaire et l'Etat.

Ces instances de contrôle ont à leur disposition le budget, les contrôles budgétaires périodiques, la comptabilité analytique ainsi que le rapport final de bouclage annuel, pour exercer leur rôle de surveillance.

Au-delà de sa mission de gestion financière, le service financier aspire également à prendre soin et accompagner l'ensemble des 238 résidants ainsi que les 350 collaborateurs que compte RPSA avec des principes de bienveillance, dans le respect des règles, normes, ordonnances et lois qui régissent la comptabilité.

En conclusion, la comptabilité est un bel outil qui a fait ses preuves depuis le temps des babyloniens (2000 ans avant J.-C.) et probablement même avant, depuis l'instant où les commerçants ont eu besoin de garder des traces de leurs transactions.

**Enfin,  
vous comprendrez que  
sans la comptabilité  
la vie serait  
un joyeux chaos!**

# Des chiffres à l'humain:

*Les coulisses des ressources humaines et de la vie professionnelle*

Sofia Bernardo - Gestionnaire RH

**Nous aurions pu vous parler dans cet article de nos principaux processus RH, comme par exemple le cycle de vie du collaborateur, les activités qui en découlent et qui animent nos journées. Globalement, ceci aurait consisté à vous énoncer une multitude de tâches répertoriées sous différentes catégories, allant du recrutement à la fin des rapports de travail, en passant par le management des performances ou encore la personnalisation des conditions de travail.**

Au lieu de cela, nous avons préféré vous emmener découvrir une partie de l'envers du décor du service des ressources humaines à travers quelques chiffres révélateurs concernant les thématiques les plus actuelles en Suisse.

En ce qui concerne l'équilibre entre vie professionnelle et vie privée, de 2012 à 2022, la croissance du nombre de personnes travaillant à temps partiel en Suisse a été plus de trois fois supérieure à celle des personnes travaillant à plein temps, avec une augmentation de 14,7% par rapport à 4,4%\*. Quasiment la moitié des personnes actives, âgées de 25 à 64 ans, en Suisse, ont suivi au moins une formation continue à des fins professionnelles. Parmi elles, 93% ont été soutenues par leur employeur, que ce soit en termes de temps accordé pendant les heures de travail ou de financement\*.

Enfin, pour la première fois, plus de la moitié des cent plus grands employeurs suisses comptent au moins trois femmes au sein de leurs conseils d'administration. Dans le même temps, le pourcentage des entreprises ayant au moins trois femmes au sein de

leur direction a connu une hausse et atteint désormais 20%\*.

Et à RPSA, qu'en est-il? Et bien en 2023, nous avons pu compter sur nos collaborateurs, 320 femmes et 83 hommes, de 39 nationalités différentes, tous dédiés avec passion à leur métier et à la mission de notre institution. Nous avons également eu le plaisir d'accueillir 51 nouveaux collaborateurs, de suivre en formation continue 13 apprentis et de féliciter 93 collaborateurs fêtant plus de 10 ans d'ancienneté ainsi que les heureux parents des huit bébés qui ont pointé le bout de leur nez dans le courant de cette même année 2023.

Ces quelques données ne représentent pas uniquement des chiffres, mais aussi des émotions, des échanges, des décisions qui ont tous un impact sur le tissu humain de notre institution et avec lesquels notre service RH jongle au quotidien contribuant ainsi à créer un environnement de travail épanouissant. Tel est également notre défi!

\* Source : <https://www.hrtoday.ch/fr>



# L'IT et la qualité chez RPSA

Deux piliers méconnus au service de l'efficacité et de la satisfaction

Vincent Mérat - Responsable IT & qualité

La technologie de l'information (IT) et la qualité sont deux secteurs parfois méconnus de notre institution, même parmi les collaborateurs, et qui œuvrent dans l'ombre pour mettre de l'huile dans les rouages de RPSA. Notre travail n'est pas forcément le plus évident à expliquer non plus, je vais donc me permettre un parallèle avec la vie de tous les jours.

La qualité met en place les outils et la démarche qui permet de s'assurer que notre but, nos valeurs, nos standards et les normes que nous suivons soient atteints et que nous puissions continuellement améliorer nos pratiques, le tout de manière documentée. Mais concrètement, c'est quoi la qualité?

Imaginons simplement que nous organisons un dîner entre amis, le but est de passer une bonne soirée entre amis et de bien manger.

Il faut donc que la nourriture soit bonne, mais également qu'elle plaise et convienne à tous nos amis. Le repas doit aussi être accompagné de boissons, la table doit dans la mesure du possible être sympa et un peu de musique pour accompagner le repas est un bon petit plus. En termes de qualité, on vient de définir nos standards.

**Afin de réaliser cela, on va donc devoir «organiser le dîner».** En commençant par contacter les invités pour fixer une date, leur demander ce qui leur plaît comme nourriture et boissons. On devra ensuite déterminer le

menu, faire une liste de courses et remplir le frigo pour le jour J. Le jour du repas venu, on devra préparer la table, les boissons, le repas, recevoir nos convives, les servir et les divertir pour la soirée. Finalement, une fois les convives partis, ranger l'appartement.

Cette fois, nous venons de décrire le processus, la succession de tâches à exécuter qui nous est nécessaire pour arriver à notre but selon nos standards dans l'organisation de ce repas. Certaines étapes, comme par exemple la recette du plat que vous avez fait, nécessite une préparation minutieuse et précise, décrite dans une recette de cuisine. C'est ce que l'on appelle une instruction, parfois aussi appelée une procédure.

Tout au long de la préparation et de la soirée, on a vérifié et contrôlé ce que nous faisons, on a goûté la sauce pour s'assurer qu'elle était assez salée, on a ajusté la musique quand elle ne plaisait pas à nos convives, on a vérifié qu'il y avait toujours des boissons sur la table et que les verres étaient remplis. C'est ce que l'on appelle nous la surveillance et le contrôle.



De gauche à droite:  
Vincent Mérat et Carlo Severino



On a ensuite réagi à ses contrôles, parfois tout de suite quand c'est possible mais on a également retenu certains points qui pourront être améliorés à l'avenir, comme par exemple la cuisson de ce plat compliqué. On a aussi noté qu'il faudrait demander à nos convives leur goûts musicaux pour la prochaine fois. Cette démarche s'appelle l'amélioration continue.

Finalement, on s'assure que nos convives soient satisfaits à la fin du repas en leur demandant si celui-ci leur a plu, on relève aussi leur sourire tout au long du repas et leurs remerciements à la fin de celui-ci. C'est le but final de notre démarche: nous assurer que les invités aient passé une bonne soirée. En termes de qualité, c'est la satisfaction du bénéficiaire.

Et vous, comment organisez-vous vos repas entre amis? Car on a tous notre manière de faire...

Notre rôle chez RPSA est justement d'accompagner la démarche qualité afin que notre institution, nos services et nos collaborateurs puissent implémenter cette démarche dans leur travail afin de délivrer une prestation

qui réponde au plus près à nos buts et à nos valeurs en visant la satisfaction de nos clients avec notre manière de faire.

Si je reprends l'allégorie de notre repas, de nos jours, vous aller contacter vos amis par email ou par messagerie instantanée, utiliser un système de sondage en ligne pour trouver la date, voire leur demander leurs préférences. Vous demanderez peut-être ensuite une liste d'idées de recettes, voire les recettes elles-mêmes à une intelligence artificielle.

Vous allez ensuite préparer votre liste de courses sur une application de prise de note ou effectuer vos achats en ligne.

Le jour J vous allez passer la musique depuis votre application sur smartphone et laisser un ami passer sa «playlist» sur votre enceinte connectée. Finalement vous allez demander à votre robot de ménage de passer l'aspirateur et la panosse.

**Tous ces services pratiques que vous utilisez ont comme point commun d'utiliser l'informatique ou les «Technologies de l'information», Information Technology en anglais d'où l'abréviation IT.**

Le clic magique sur votre smartphone, l'email que vous envoyez/recevez, les services en ligne que vous utilisez ne sont pas «magiquement» mis à votre disposition.

A l'ère de l'informatique dans les nuages, le «cloud», qui fait référence à l'utilisation de la mémoire et des capacités de calcul des ordinateurs et des serveurs répartis dans le monde entier et liés par un réseau et accessible au grand public, on a tendance à oublier que tous ces services reposent sur une infrastructure bien physique et qu'ils représentent un investissement financier pour les entreprises.



**L'adage du «quand c'est gratuit, c'est vous le produit», pour une entreprise qui traite les données de ses clients est évocateur. En effet, l'entreprise doit définir si elle transforme les données de ses clients en «denrées» pour les «mangeurs» de données que sont la plupart de ces services, ou si elle décide de les gérer elle-même.**

Dans une institution comme la nôtre, nous devons préserver la maîtrise de nos données et déterminer quelles données peuvent éventuellement être transmises dans les services «cloud» (et si oui, lesquelles et où et comment elles sont stockées), et lesquelles ne peuvent pas l'être.

C'est justement le rôle de l'IT de définir notre politique et notre stratégie en la matière, de faire en sorte d'avoir non seulement l'ordinateur ou le smartphone pour utiliser le service, mais également de faire en sorte que le réseau soit disponible, que les serveurs (les gros ordinateurs qui exécutent et stockent les informations et les services que vous utilisez) soient disponibles, provisionnés, régulièrement sauvegardés et protégés. Nous assurons le lien avec nos multiples prestataires, nous faisons en sorte qu'ils puissent travailler ensemble afin de rendre tout cet écosystème fonctionnel et cohérent. Et quand ça ne marche pas, c'est également nos fournisseurs et l'IT qui sont au front pour remettre tout cela en service.

**Pour refaire une allégorie avec la vie de tous les jours, c'est comme à la maison, il y a toujours le fils, la tante, le neveu, le frère, la voisine, le copain informaticien qui connaît ces machines et qui vous aide à choisir votre ordinateur, qui vous le configure ou qui vous le répare, mais pour nous à RPSA cela se fait à l'échelle de l'entreprise.**

# Vers l'avenir:

*Un nouveau chapitre dans l'exploitation, entre engagement, innovation et durabilité*

Martial Paolillo - Responsable de l'exploitation pour les résidences La Petite Boissière, Les Charmilles et Liotard

**J'ai le plaisir de travailler auprès des résidents depuis cinq ans. D'abord responsable hôtelier à la résidence Liotard, j'ai depuis janvier 2024 la responsabilité d'un nouveau secteur, celui de l'Exploitation.**



Tous ceux qui ont un lien avec nos résidences utilisent nos services. Equipes d'intendance, de restauration ou encore technique, les 90 collaborateurs du secteur œuvrent pour le bien-être et le confort de nos résidents et de leurs proches. Engagées dans l'interdisciplinarité, les équipes d'exploitation apportent un regard pragmatique aux situations et participent à la réalisation du projet de vie de nos résidents.

Je profite d'ailleurs de cet article pour remercier les femmes de chambre, nettoyeurs, lingères, employés de restauration, de cuisine et les agents de maintenance pour leur engagement et leur dévouement auprès de nos hôtes.

Ce poste a été créé suite à l'évolution de notre gouvernance et permet de répondre à nos besoins. On peut ainsi répondre à la nécessité d'harmoniser nos pratiques entre les établissements en termes de fonctionnement et de prestations, le partage de matériel, une meilleure répartition des stocks, de nos achats ou encore une optimisation de l'utilisation de nos locaux et de la logistique intersites.

Avoir une fonction transverse tout en maîtrisant les différents aspects du secteur est une chance, car cela nous permet de tirer les meilleures pratiques de nos sites et d'en faire profiter tous les établissements. Au quotidien, c'est aussi un défi à relever. Le département de l'exploitation, c'est 18 petites équipes réparties en six services de un à huit collaborateurs sur trois sites! La responsabilisation et l'engagement des acteurs est une nécessité, mais aussi une possibilité de travailler plus étroitement entre équipes.

Bien accompagné sur la partie EMS par trois gouvernants confirmés et deux chefs de cuisine expérimentés, nous travaillons également sur les thèmes suivants :

- **L'amélioration de nos prestations et de la qualité**

Un plus grand choix de restauration, des produits qui répondent d'avantage aux attentes, des heures d'ouverture plus adaptées... Nous prenons en compte les différentes demandes et tentons d'apporter de nouvelles solutions pour améliorer le cadre de vie et de travail.

- **Les infrastructures**

L'amélioration des infrastructures pour faciliter la vie quotidienne. La gestion des bâtiments est l'un des points qui occupe le plus nos équipes techniques et d'encadrement. Nous essayons, au quotidien, d'alléger les contraintes liées à l'architecture de nos résidences en aménageant ou en améliorant nos bâtiments.

- **L'environnement de travail des collaborateurs**

Proposer des conditions attractives est l'une des clés pour un accompagnement de qualité. Nos collaborateurs seront ainsi invités, dès cette année, à participer plus activement aux décisions de service en travaillant sur leurs processus et en proposant des améliorations.

Nous visons également la réduction des risques (troubles musculo squelettiques, chute dans les escaliers, exposition aux produits...).

Notre objectif: permettre à chacun de s'investir pleinement dans sa mission auprès de nos résidents.

- **Le développement durable**

Changer les ampoules en LED, réduire nos déchets et en améliorer le tri, utiliser des produits éco-responsables, diminuer la chimie... Sont autant d'actions qui nous permettent de réduire l'empreinte carbone de notre institution. Nous allons plus loin dans ce procédé en concluant des partenariats avec des entreprises engagées dans la démarche environnementale et en prenant en compte cette dimension dans nos achats. Une conduite positive pour tous !

- **L'ouverture des maisons**

L'EMS est ouvert sur son quartier et à pour vocation d'offrir des services de proximité. Nous travaillons au déploiement de l'offre, qui permettra également à nos résidents de bénéficier de d'avantage de prestations. Nos valeurs RPSA et la qualité des prestations pour nos résidents, nos clients, notre personnel et nos partenaires externes sont le cœur de notre action quotidienne. Vous le vivez chaque jour sur nos différents sites. Comptez sur nous pour continuer à améliorer ce qui peut l'être!



# Les héros méconnus des EMS

Luigi Corrado - Directeur des résidences



**Les Etablissements Médico-Sociaux (EMS) sont des lieux dédiés au bien-être et aux soins des personnes nécessitant une assistance particulière.**

Les nombreux métiers exerçant en EMS réalisent un travail extraordinaire, pour cet article, j'ai fait le choix de vous parler d'une partie des professionnels souvent méconnus mais indispensables, tels que les nettoyeurs, les lingères et les femmes de chambres. Découvrons ensemble les coulisses de ces métiers souvent invisibles, mais cruciaux au bon fonctionnement des EMS.

Les nettoyeurs sont les gardiens de l'hygiène et jouent un rôle essentiel dans le maintien d'un environnement sain dans les EMS. Il est important de noter que le travail des nettoyeurs en EMS va au-delà de simplement maintenir la propreté physique des

lieux. Ils contribuent également à créer un environnement chaleureux et accueillant. Ils peuvent également collaborer étroitement avec le personnel de santé pour s'assurer que les besoins spécifiques des résidents, tels que les précautions supplémentaires en cas de maladies contagieuses, sont pris en compte lors du nettoyage.

Ces professionnels travaillent dans l'ombre, garantissant un cadre propre et sûr pour les résidents et en contribuant indirectement au bien-être psychologique et émotionnel des résidents en créant un cadre agréable et confortable.

Les lingères, maîtresses de la douceur souvent reléguées à l'arrière-plan car travaillant dans des lieux inaccessibles au public, elles contribuent pourtant au confort des résidents en veillant sur le linge de lit, les serviettes et les vêtements. Leur rôle va bien au-delà de la simple gestion du linge, car elles incarnent un rôle crucial dans la préservation de la dignité des résidents en assurant la disponibilité constante de linge propre et de qualité. Certains résidents peuvent avoir des besoins spécifiques en termes de textiles en raison de conditions médicales particulières. Les lingères conscientes de ces besoins adaptent leurs services en conséquence, raison pour laquelle une communication efficace avec le personnel soignant est cruciale. Elles doivent également être informées des besoins particuliers des résidents, tels que des exigences spécifiques en matière de lavage, d'assistance pour la distribution du linge, etc.

Les femmes de chambres sont quant à elles les artisanes du bien-être et les architectes de l'espace privé des résidents. Leur travail consiste à créer un environnement apaisant et accueillant. Elles veillent à la propreté des chambres, disposent les objets personnels de manière ordonnée et contribuent ainsi au bien-être psychologique des résidents. Elles sont également attentives aux besoins individuels des résidents, en veillant à ce que leurs espaces de vie soient adaptés à leurs besoins spécifiques. En outre, les femmes de chambre jouent un rôle essentiel dans la prévention des infections et la sécurité des résidents. Elles veillent à ce que les surfaces soient désinfectées régulièrement, contribuant ainsi à réduire les risques de propagation des maladies.

Ce personnel, dont l'invisibilité n'a d'égale que son implication quotidienne auprès des résidents est parfois mésestimé alors qu'il est souvent en contact direct avec les résidents en leur offrant un soutien émotionnel et social.

Leur rôle dépasse le simple entretien ménager pour toucher à la dimension humaine de l'accompagnement. Ces métiers sont souvent exigeants physiquement et émotionnellement. Il est primordial de reconnaître leur rôle crucial dans le bien-être global des résidents et des autres collaborateurs de l'EMS.





## Impressum

### Concept et impression

Atelier Arts graphiques,  
Etablissements publics pour l'intégration – EPI

### Rédaction

Résidences RPSA

### Crédits photos

Equipes de l'accompagnement socio-culturel  
de La Petite Boissière, Les Charmilles et Liotard  
Page de couverture: photo de Dominika Roseclay  
[www.pexels.com](http://www.pexels.com)

### Diffusion

Résidence La Petite Boissière,  
Résidence Les Charmilles  
Résidence Liotard  
Résidence Les Jardins du Rhône

### Tirage

480 exemplaires

### Papier

Image Impact 120 g/m<sup>2</sup>

**RÉSIDENCES**  
Prendre soin et  
accompagner

**RPSA**

La Petite Boissière  
Les Charmilles  
Liotard  
Les Jardins du Rhône