

RAPPORT D'ACTIVITÉS 2022

UNE ANNEE PRESQUE NORMALE, UN CHANGEMENT DE DIRECTION, MAIS PAS DE CAP

2022 aura encore été marquée par le COVID, mais de manière dégressive. Si des cas de contaminations au virus se sont présentés occasionnellement, c'est l'abandon du masque de protection qui a été marquante, symbolisant la fin d'une période de crise sanitaire de près de 2 ans. Dès la mi-février pour les personnes résidentes, dès fin mai pour le personnel et les visites, cet abandon a été vécu comme une libération jubilatoire : quel bonheur de retrouver tous ces visages. Et au moment d'écrire ces lignes -mars 2023- nous peinons presque à nous souvenir de cette période masquée, c'est bon signe.

L'année 2022 a également été marquée par un changement dans la direction opérationnelle de l'institution. A la suite de 3 départs entre fin 2021 et le printemps 2022, nous avons accueilli 3 nouvelles membres de la direction, entraînant un changement systémique dans la dynamique de l'institution. Mais si la direction a changé, le cap a été maintenu : prendre en charge au mieux les personnes âgées qui nous sont confiées. Car nous restons fidèles à notre mission !

Et nous avons aussi vécu un changement de présidence au sein de notre Commission administrative, avec le départ de M. Bertrand Tournier, après un quart de siècle d'engagement fidèle ! C'est M. Pierre Belloni qui a repris la présidence de notre organe stratégique.

Notre rapport d'activités est toujours l'occasion de remercier toutes les personnes engagées dans la vie de l'institution. Quelle que soit la nature de votre engagement, il est toujours aussi précieux : MERCI !

LA VIE DE L'INSTITUTION, UNE SELECTION D'ACTIVITES

Pièce manquante dans notre dispositif, un espace de paroles pour les proches de nos personnes résidentes a vu le jour en 2022. Un tel espace est précieux, car il permet de partager entre pairs, de se sentir moins seul-e dans les difficultés rencontrées dans la relation changeante avec « sa » personne résidente et de mutualiser les solutions possibles pour maintenir le lien. Le COVID avait repoussé la mise en place de ce groupe de parole, mais en août 2022 nous avons franchi le cap en organisant ce groupe de parole, animé par un professionnel, psychologue de formation, et aguerri dans ce genre d'animation. Il se réunit environ tous les deux mois, avec une participation variable, et toujours une richesse infinie dans le partage, mélangeant inquiétude, incompréhension, colère, peur mais aussi soulagement et moments de joie. Être proche, c'est une très jolie mission, et nous sommes fiers d'avoir créé cet espace pour la soutenir !

Prendre soin de soi est une phrase souvent entendue dans l'institution : l'image en fait partie. Si nos personnes résidentes sont « bichonnées » par le personnel, dont notre coiffeuse, il manquait une intervention régulière autour du bien-être. Grâce à l'Association Les Trois Lunes, depuis le mois de juin une demi-journée est consacrée chaque mois au bien-être, sous forme de massages, soins du visage, épilation,

manucure, pose de vernis, etc. Il faut voir les visages totalement détendus de nos pensionnaires, femmes ou hommes, après cette jolie séquence.

Nos vacances annuelles sont une tradition depuis 2013 que même le COVID n'a pas réussi à suspendre. Nos personnes résidentes voulaient aller à la mer cette année, et nous avions prévu d'aller à Nice en avion. Nos deux collègues parties en reconnaissance ne sont toutefois jamais allées plus loin que le hall de départ de Cointrin, le vol ayant été annulé. Un peu échaudés par cette expérience et par précaution, nous nous sommes rabattus sur une autre destination avec un « N » et les pieds dans l'eau ... Neuchâtel ! Avec le bien-nommé Hôtel Beaulac comme camp de base, nous avons rayonné dans les alentours, sous une météo un brin humide, mais une ambiance particulièrement chaleureuse. Mine d'asphalte et son jambon cuit dans l'asphalte, tour en bateau, filets de perches, Laténium, Papiliorama ont fait partie d'un programme très réussi. La mer, ce sera pour 2023 !

Les Fêtes institutionnelles ont fait leur grand retour au restaurant, en y associant les familles. Après la Fête des mères puis des pères, la Grande fête de l'été sur le thème Flower Power a lancé la saison avec bonheur, par une météo parfaite et de manière totalement démasquée, une première depuis longtemps pour le personnel et les familles.

En automne ce fut notre nouvel Oktoberfest, qui succède à l'éphémère Fête de la Courge, avec la bière qui coulait à flots (mais très raisonnablement). Beaucoup de bonne humeur, du chant, de la musique et de la danse et de la bonne chère au menu de cette fête.

A la fin de l'année, une autre tradition a été remise au goût du jour, le Noël des enfants et petits-enfants du personnel, dans le cadre d'une jolie fête avec un clown-musicien et nos personnes résidentes. Cette année une approche duale de Noël a été proposée aux familles, soit un repas festif à midi durant la quinzaine des Fêtes, soit la Fête de Noël des familles, le dimanche 18 décembre (voire les deux, quand on aime on ne compte pas !).

Et dans le registre gourmand, un sympathique projet de notre partenaire Eldora a fait une étape à Eynard-Fatio. Une de nos résidentes, devenue célèbre grâce à la Tribune de Genève, Madame Arlette Maréchal a pu partager et réaliser sa recette du coq au vin avec le chef de cuisine. L'équipe de cuisine partiellement renouvelée au tournant de l'année passée (chef et second) a trouvé ses marques, avec une écoute appréciée tant des personnes résidentes que du personnel, et une adaptation régulière de l'offre culinaire.

Des musicien-nés interviennent régulièrement dans l'institution (avec une mention particulière pour notre pianiste Olivier et notre accordéoniste Elodie). Le ton était donné pour lancer un projet musical, mais intramuros, notre Chorale « Les Hirondelles », avec comme cheffe de chœur notre nouvelle responsable de l'animation.

Si la musique est familière dans notre institution, la vie animale également. Outre nos lapins, ou plutôt lapines car avec la triple arrivée de Fleur, Turlipine et Groseille, Lulu est devenu minoritaire dans l'enclos, nous accueillons régulièrement des zoothérapeutes. Plus rare comme visite et un peu plus encombrant comme animal, des poneys sont venus du Petit manège de Presinge, ce fut un grand succès. Mais 2022 était placée sous le signe du chat, car depuis le 26 décembre, sont arrivés Moustache Eynard (Madame) & Caramel Fatio (Monsieur), deux chats institutionnels immédiatement adoptés par nos personnes résidentes. Effet magique, une de nos résidentes, arrivée en juin et qui refusait de sortir de sa chambre depuis, est venue leur rendre visite !

Nos personnes résidentes sont des mines de savoir, d'expérience et de vécu. Après une vie riche, reste-t-il des rêves ? Nous les avons invités à identifier puis réaliser un rêve : trois ont pu se réaliser l'année passée, le vernissage d'une exposition de tableaux et dessins, un tour en Porsche à travers la campagne genevoise ou encore une visite du zoo de Servion. Nous sommes persuadés qu'il n'y a pas d'âge pour rêver !

ORGANISATION

Comme évoqué en introduction, l'EMS Eynard-Fatio a connu au printemps 2022 un changement dans la composition de sa direction, avec 3 nouvelles membres, qui ont repris la responsabilité des soins, de l'animation ou d'adjointe de direction et responsable RH. Ce changement a été assez spectaculaire dans la nouvelle dynamique induite dans la gestion opérationnelle de l'institution, prouvant par-là que tout changement est bénéfique.

Mais ce changement de direction n'a pas changé ... la direction de l'institution, tout au plus renforcé l'orientation générale : garder la personne résidente au cœur du dispositif, intégrer encore davantage les proches, accompagner les professionnel·les avec bienveillance, dans un cadre d'intervention clair et connu. La possibilité d'exprimer son point de vue et de pouvoir faire des propositions a été rappelée, avec une tonalité inédite dans la parole retrouvée.

L'envie de travailler ensemble, de manière interdisciplinaire et fluide était palpable, et les relations de travail intersectorielles grandement améliorées, même si quelques habitudes anciennes peinent encore à disparaître -la résistance au changement, consciente ou non, étant réelle.

Le secteur des soins a particulièrement évolué durant l'année, avec des changements spectaculaires dans l'organisation, renforçant la cohérence et la cohésion de la prise en charge et donc du bien-être de la personne résidente, même si le tempo a peut-être été trop rapide, et les virages pris parfois serrés ! Très concrètement, une nouvelle organisation simplifiée a été mise en place en novembre, avec désormais deux secteurs de soins, le 13 et le 48, remplaçant les 4 anciens secteurs, dont deux appelés curieusement « santé publique » depuis un certain nombre d'années. Les horaires des équipes soignantes ont été simplifiés, passant de près de 30 à 4. Cette simplification a pu bousculer nos personnes résidentes et leurs proches, qui perdaient certains repères. Mais la conviction est que la cohérence de la prise en charge est améliorée, avec des équipes certes plus grandes, mais plus homogènes dans le suivi.

La crise financière de 2021, qui a suivi la crise sanitaire de 2020, nous a amené à revoir notre politique d'admission : gestion des premiers contacts, tonalité, organisation des visites, identification de guides qui donnent envie de venir à Eynard-Fatio, revue du matériel documentaire remis, suivi dynamique des demandes, réactivité en cas de place disponible, toutes ces petites et grandes mesures nous ont permis de retrouver en 2022 un taux d'occupation normal, sans devoir craindre pour l'équilibre de nos finances. Un grand coup de chapeau pour cet effort collectif et interdisciplinaire, qui s'est relevé payant, et ce malgré des absences de personnel, reportant la charge de travail sur les collègues présents.

La version mobile de nos dossiers informatiques du résident (MobiDIR) a été testée dans un premier temps au 2^e étage, avec succès. Sur cette base, nous avons équipé toute l'institution pour que les différentes équipes puissent utiliser activement ce système. Des nouvelles habitudes sont à prendre, mais énormément d'informations utiles à la prise en charge quotidienne se trouvent désormais dans le creux de la main, sur smartphone ou tablette ; cela est un gain de temps et d'efficacité précieux, tout en réduisant le risque d'erreurs.

Grâce à une possibilité offerte par les EMS de Lancy de mutualiser leur compétence qualité, nous avons bénéficié de la présence de leur référente qualité un jour par semaine, qui nous a permis de passer en revue les documents pertinents dans notre actuel système qualité, avant de pouvoir le basculer dans notre future plateforme qualité avec l'interface Optimiso, qui sera opérationnelle en 2023. Outre une actualisation de nos documents qualité, cette démarche nous a permis de répondre aux exigences du GRESI, le Groupe risque pour l'état de santé et inspectorat du Service de la médecin cantonale, qui vient régulièrement inspecter les EMS genevois. Un mécanisme formalisé de gestion des incidents a été ainsi mis sur pied, offrant à toute personne en contact avec l'EMS (personne résidente, proche, visite, membre du

personnel) la possibilité de signaler un évènement indésirable ou faire un avis de proposition, qui sont ensuite traités par la direction, avec réponse donnée sur les éventuelles décisions et/ou mesures prises.

La communication et la collaboration font l'objet de réévaluations régulières pour identifier le meilleur moyen de maintenir une forte agilité de l'information dans l'institution. Si des informations spécifiques circulent dans les secteurs opérationnels, il arrive parfois que l'échange transversal soit plus difficile. Pour y remédier, un nouvel espace a été mis sur pied en été 2022, appelé le MEF (« Moment Eynard-Fatio ») qui réunit un-e représentant-e de chaque service, pour poser une question, partager une information ou formuler une demande. Ce sont souvent des questions très pratiques, dont la réponse permet une amélioration significative de la collaboration et de sa propre activité. Dans la foulée de la nouvelle organisation des soins, le MIR (« Moment Interdisciplinaire autour du Résident ») a été revu, et se tient depuis le début 2023 chaque semaine, une fois pour le secteur 13, une fois pour le secteur 48 ; il remplace les colloques interdisciplinaires, qui ont été supprimés : on ne crée pas davantage d'espace de réunion, mais on réfléchit à leur utilité et fonctionnement.

Changement significatif dans l'accompagnement spirituel : présent dans notre institution durant de nombreuses années, notre aumônier protestant Philippe Reymond a accompagné nos personnes résidentes dans la chaleur communicative de sa foi, et ce qui a été fort apprécié. Arrivée au-delà de l'âge de la retraite, il a été remplacé par le pasteur de Chêne-Bourg, Gabriel Amisi.

Last but not least, des changements importants ont également eu lieu dans notre organe stratégique, et nous vous invitons à lire le dernier chapitre de ce rapport pour en savoir davantage (données statutaires).

COVID : DE LA SORTIE DE CRISE VERS L'APAISEMENT

C'est presque tombé dans l'oubli, mais le port du masque a marqué la présence du COVID jusqu'au début du mois de juin. Si la population suisse a pu enlever le masque dès mi-février, et heureusement nos personnes résidentes aussi, une prudence particulière à Genève a fait que le personnel et les visites ont continué à le porter, contrairement à la plupart des autres cantons ! Mais le 30 mai, nous avons fait la fête du masque tombé, quel plaisir de revoir tous les visages, c'était un vrai moment jubilatoire.

Le COVID est revenu occasionnellement se rappeler à notre souvenir, que ce soit parmi les personnes résidentes ou le personnel. Particulièrement déroutant, le variant Omicron s'est déjoué des statuts vaccinaux et a contaminé les personnes sans discernement, mais heureusement sans grande conséquence : si sa contagiosité a été forte, son incidence sur la santé modérée et surtout non létale ; d'ailleurs les périodes d'isolement se sont réduites de 10 à 5 jours, avant d'être levées, au profit de « simples » recommandations d'éviter les contacts. Notre prise en charge COVID a été adaptée, et nous n'avons plus rencontré de difficulté particulière, sauf au mois d'août, où une flambée nous a amené à restreindre temporairement les visites dans un étage particulièrement frappé par le COVID. Coïncidence, cette flambée suivait de peu une nouvelle campagne de vaccination, la majorité de nos personnes résidentes se faisant vacciner (4^e dose), prouvant un peu par l'absurde que si le COVID nous avait appris quelque chose, c'est que les certitudes restaient ... incertaines !

Notre taux d'occupation, qui avait dramatiquement chuté en raison de la 2^e vague du COVID fin 2020, après une année difficile en 2021, est remonté progressivement dès le début de l'année. Ce taux était de 83% en janvier 2021 contre 93% en janvier 2022, cela fait une grosse différence !

INFRASTRUCTURE

Notre bâtiment, qui a eu 48 ans en février, s'adapte régulièrement aux nouveaux besoins. Profitant d'une baisse significative de notre taux d'occupation, nous avons transformé nos dernières chambres doubles situées au 1^{er} et au 2^e étages en chambre individuelle, avec douche installée dans les sanitaires, standardisant en quelque sorte nos différents étages. Ces transformations ont été validées et financées par le BCAS, en accord avec la Direction générale de la santé. Les nuisances ont été réelles mais limitées dans le temps, et les personnes résidentes impactées ont dû faire un peu la « chambre musicale », en déménageant à tour de rôle dans d'anciennes chambres au rez réhabilitées provisoirement en lieu de vie. Depuis début janvier 2023, notre capacité passe officiellement de 98 à 95 lits.

Conscient de notre consommation d'énergie, doublé d'un enjeu financier avec l'augmentation du prix de l'électricité annoncé pour 2023, nous avons poursuivi la formation du personnel aux écogestes et les mesures d'économie : installation d'un adoucisseur d'eau et changement des néons dans les salles de bains.

DONNÉES STATISTIQUES PERSONNES RÉSIDENTES

Nous avons accueilli 35 nouvelles personnes résidentes en 2022, dont 24 femmes et 11 hommes. L'âge moyen lors de l'admission était de 86,5 ans, le benjamin avait 66 ans et la doyenne plus de 98 ans. A l'inverse, 36 personnes résidentes ont quitté l'institution, dont 29 femmes et 7 hommes, toutes suite à un décès, sauf 1 personne qui a changé d'EMS. Dans ce deuxième cas, la personne la plus jeune avait un peu plus de 77 ans, la plus âgée presque 101 ans. La durée moyenne du séjour était de 3,5 ans (minimum 5 semaines, maximum 14 ans) ; l'âge moyen au moment du décès est de 90,4 ans.

La prise en charge des personnes résidentes est définie par les « minutes soins », soit le temps estimé pour les soins donnés au quotidien, représentées en classes dites Plaisir (du nom de la méthode utilisée). Cette classification impacte à la fois l'organisation (plus la classe est élevée, plus la présence du personnel est élevée) et les finances (les caisses-maladie versent un forfait journalier qui varie selon la classe, facturé directement par l'institution).

La répartition de ces classes était la suivante entre le début et la fin de l'année 2022 :

Classes	Montant journalier	Nbre au 1 ^{er} janvier 2022	Nbre au 31 décembre 2022
3	28.80	2	6
4	38.40	9	6
5	48.00	7	12
6	57.60	7	4
7	67.20	6	9
8	76.80	8	5
9	86.40	13	12
10	96.00	7	9
11	105.60	9	10
12	115.20	25	21
Total		93	94
<i>Moyenne</i>		<i>8.72</i>	<i>8.39</i>

PERSONNEL

Après une année 2021 très calme dans les mouvements du personnel 2022 a été un peu plus animée. Voici quelques chiffres :

	2021	2022	Commentaires éventuels
EPT total au 31.12	83.68	86.26	
Nombre de collaborateurs au 31.12	100	105	
Nombre d'engagements	2	21	
Nombre de départs	8	17	Démissions : 5 / Licenciements : 5 / Retraite : 4 / Fin de contrat : 3
Taux de rotation	4.76%	19%	Cf. infra
Taux d'absentéisme	9.69%	9.70%	
Nombre de jours de formation	87.5	52	
Nombre d'apprentis	5	3	2.41 EPT
Nombre de stagiaires	16	20	5.09 EPT - Durée des stages entre 1 semaine à 10 mois
Formations réussies	2	2	1 apprentie ASA + 1 apprentie employée en intendance AFP

On peut s'interroger si le turn-over est (trop) élevé, ou non. Dans l'absolu oui, mais dans la réalité les causes des mouvements sont multiples : départs à la retraite en plus grand nombre en 2022 que 2021 (4 versus 1), licenciements en partie prononcés en 2021 mais effectifs en 2022 (3), deux départs en pré-retraite et 1 projet de réinstallation à l'étranger parmi les démissions, etc. Par ailleurs, les postes devenus vacants en 2021 n'avaient volontairement pas été repourvus dans l'immédiat, en raison de la situation financière critique (post-COVID) ; nous avons ainsi connu un effet de « rattrapage » en 2022.

Les deux personnes qui ont réussi leur formation certifiante à l'interne se sont vues proposer un contrat de travail.

FINANCES

L'exercice 2022 se termine par un excédent de CHF 54'059 (pour une perte budgétée de CHF 31'662) ; outre une bonne gestion des ressources, ce résultat s'explique également par la dissolution d'une provision suite au règlement d'un litige financier relatif à une personne résidente.

Total produits de fonctionnement	CHF	14'186'476
Total charges d'exploitation	CHF	14'121'661
Résultat d'exploitation après thésaurisation	CHF	54'059

Total du bilan	CHF	4'259'203
Actifs circulants	CHF	3'341'058
Actifs immobilisés	CHF	918'145
Total des fonds propres	CHF	2'179'029

Pour l'exercice 2022, le prix de pension à la charge du résident a augmenté de CHF 2, pour passer à CHF 214 par jour et par résident, auquel s'ajoute la contribution personnelle aux coûts des soins de CHF 8 par jour et par résident. Occasion de rappeler que ce sont les personnes résidentes et leurs proches qui représentent plus de la moitié de nos entrées financières, les caisses maladie 20% et le canton de Genève le dernier quart.

À la « sortie » de la crise sanitaire qui a touché notre institution et avec tous les efforts fournis par l'ensemble du personnel de l'institution, les recettes pension ainsi que les recettes caisses maladie ont été légèrement supérieures par rapport au budget, soit 1%.

Le coût en personnel et en sous-traitance représente CHF 11'270'990 soit 79.81% du coût de fonctionnement. Les charges de personnel et sous-traitance sont supérieures de CHF 355'008 par rapport au budget 2022 (diminution des charges de personnel de CHF 123'104, augmentation des charges sous-traitants et personnel extérieur de CHF 478'612). Cette économie est liée à des postes non (re)pourvus et aux engagements de personnel présentant des annuités plus basses, afin de respecter les directives étatiques. Les autres charges d'exploitation totalisent la somme de CHF 2'850'631 (CHF 2'942'186 au budget).

Le litige opposant les EMS et les assurances est toujours en cours. La provision relative aux forfaits LiMA (Liste des Moyens et Appareils) à restituer aux assurances maladie est inchangée et est présentée dans nos comptes pour un montant de CHF 122'716. Depuis le 1er juillet 2018 et jusqu'au 30 septembre 2022, ces forfaits sont versés et pris en charge directement par l'Etat de Genève, à raison de CHF 3 par jour et par personne résidente moyennant un taux d'occupation de 98%. Dès le 1^{er} octobre 2022, la facturation LiMA aux assurances a été assurée par notre Pharmacie partenaire.

Le « Fonds affecté Alfred Berchtold pour les loisirs des résidents d'Eynard-Fatio », dont le but est de soutenir financièrement certaines dépenses pour nos résidents a été utilisé partiellement durant l'exercice 2022. En effet, afin de financer une partie des vacances de nos résidents du mois de septembre, la direction a validé son utilisation à hauteur de CHF 3'466.

Finalement, en fin d'année 2021 nous avons perçu une subvention complémentaire provenant du fonds cantonal de la Loterie Romande d'un montant de CHF 28'000. Ce montant a été totalement affecté en 2022 à l'acquisition de mobilier ainsi qu'à l'aménagement de nouveaux espaces en faveur de nos personnes résidentes.

DONNÉES STATUTAIRES

L'EMS Eynard-Fatio est un établissement médico-social accueillant des personnes âgées reconnu au sens de la loi fédérale sur l'assurance maladie (LAMal) et de la loi cantonale sur la gestion des établissements pour personnes âgées (LGEPA). Il dispose d'une capacité d'accueil de 98 lits pour l'hébergement de longs séjours, capacité officiellement passée à 95 au 1^{er} janvier 2023.

Le Bureau central d'aide sociale (BCAS) est **propriétaire du bâtiment**, inauguré en 1974.

L'exploitation de l'EMS est assurée par l'Association BCAS Eynard Fatio, qui dispose d'un comité (répondant légal formel), qui désigne une Commission administrative (organe stratégique), sur proposition de l'Assemblée générale, et en détermine les compétences. La gestion opérationnelle est déléguée à la direction de l'établissement.

Le **Comité de l'association** était composé au 31 décembre 2022 de 3 membres :

- M. Philippe Zoelly (Président du BCAS)
- M. Pierre Belloni (Président de la Commission administrative)
- M. Baudouin Legast

La **Commission administrative** était composée au 31 décembre 2022 de 7 membres :

- M. Pierre Belloni (Président)
- M. Baudouin Legast
- M. Alexandre Moraga (secrétaire général du BCAS)
- Mme Florence Hentsch
- Mme Marie-Laure Naville
- Mme Maud Udry-Alhanko
- M. Charles Lassauce

Ont quitté la Commission administrative en 2002 :

- M. Bertrand Tournier (Président sortant de la Commission administrative)
- Mme Christa Balser-von Rohr (membre sortante du comité)
- Mme Diane Devaux (secrétaire générale sortante du BCAS)

L'EMS Eynard-Fatio leur exprime **ses plus vifs remerciements** pour ces années d'inlassable engagement en faveur de notre institution, ses personnes résidentes et son personnel. A eux trois ce sont plus de 60 années d'engagement au sein de la Commission administrative, chapeau bas !

Participent ex officio aux séances de la Commission administrative :

- M. Florian Hübner, directeur de l'EMS Eynard-Fatio
- Dr Laurent Gauthey, médecin-répondant de l'EMS Eynard-Fatio

La Commission administrative s'est réunie à 8 reprises en 2022.

La **direction opérationnelle** de l'EMS Eynard-Fatio était composée des personnes suivantes à fin 2022 :

- M. Florian Hübner, directeur
- Mme Daniela Reis-Morais, responsable de l'animation
- Mme Désirée Poncet, adjointe de direction et responsable ressources humaines
- Mme Maria Dupont, responsable hôtellerie (intendante)
- Mme Shqiponja Djaloshi-Sonzogni, responsable soins (infirmière-chef)

Des rencontres régulières ont lieu avec le médecin-répondant, le Dr Laurent Gauthey.

Ont quitté leurs fonctions de membres de la direction en 2022 :

- Mme Françoise Martin, responsable soins (infirmière-chef)
- Mme Manuela Ward, responsable administration (ressources humaines)

L'EMS Eynard-Fatio leur exprime également toute sa reconnaissance pour les années passées dans la mise en place et le suivi des tâches opérationnelles et la délivrance de nos prestations tant à nos personnes résidentes qu'à notre personnel.