



JOURNAL
**Déménagement
de tout un service**

RAPPORT ANNUEL
**Les chiffres
de l'année 2021**

RENCONTRE
**La Qualité
à tous les niveaux**



RIDEAUX-DÉCORATION-RIDEAUX-DÉCORATION-RIDEAUX-DÉCORATION-RIDEAUX

Sylvia Moret-Gabriel

Courtepointière - Dentellière

Route d'Ursy 50

1674 Vuarmarens

svlvia.moret@rideaux-decoration.ch

Tél. 021 909 56 20

Fax 021 909 61 55

Natel 079 335 47 39

Ganty sa

sanitaire
chauffage
ferblanterie
couverture

1071 Chexbres
Grand-Rue 9
tél. 021 946 14 25
fax 021 946 31 85
portable 079 446 03 33



CAVE DES ROIS

GRANDS VINS SUISSES

Grognez Frères & Fils
www.cavedesrois.ch



Menuiserie
en tout genres
Agencement
de cuisine
Fenêtre - porte

Jossevel & Fils

Entreprise de menuiserie - M + F
1070 Puidoux - Tél. 021/946 18 37 - Fax 021/946 31 40

TOBERINI FRERES

- Plâtrerie-peinture
- Papiers peints

Rue des 2 Marchés 9, 1800 Vevey
Tél./Fax 021 921 20 06 - Natel 079 435 07 48
Natel 079 678 35 02 - toberini.peint@bluewin.ch



AS Ascenseurs

*simplement
plus proche*

AS Ascenseurs SA
En Budron A9
1052 Mont-sur-Lausanne

Téléphone 021 654 76 76
Téléfax 021 654 76 90
email as-lau@lift.ch

L'énergie
c'est la vie!

Economies d'énergies et efficacité énergétique...
...nos objectifs pour les générations futures.

AVIA, des produits pour l'avenir!
Où que vous soyez, nos conseillers sont à votre écoute.

Appelez-nous au 021 644 20 60



AVIA

L'Energie à visage humain, dans votre région!

VOTRE PUBLICITÉ ICI!

Contactez-nous
au 021 989 29 86
ou admin@fcm63.ch
pour toutes informations



ELECTRICITE • TELEMATIQUE
LAUSANNE • 021 651 20 30
CHEXBRES • 021 946 36 46
www.cupelin.ch



«Les efforts
se font sur la durée»

Analyse	5
Rapport annuel	6
Éléments marquants	8
2021 en images	10
Journal	16
Rencontre	18
Regard	20



Impressum N°3-2022
Responsables de la publication
Isabelle Lumière
Olivier Perrochet
Rédaction
Sophie Es-Borrat
Isabelle Lumière
Graphisme
Letizia Locher G-DA
www.letizialocher.ch
Impression
CopyPress Sàrl, Puidoux
Tiré à 900 exemplaires
©2022 Fondation Claire Magnin,
tous droits réservés.

L'utilisation du genre
masculin a été adoptée
afin de faciliter la
lecture et n'a aucune
intention discriminatoire.

Chères lectrices, chers lecteurs,

Le bilan positif présenté dans ces pages est avant tout dû à un travail d'équipe. Chaque décision, choix et manière de faire sur le terrain a une incidence d'un point de vue comptable. Tôt ou tard, tout se reflète en termes de chiffres.

Dans le cas d'une année avec une baisse de chiffre d'affaires, comme celle que nous avons connue l'an dernier, il est possible d'agir sur les charges, comme par une bonne gestion des matières premières, en évitant le gaspillage, en réfléchissant à des processus plus innovants et efficaces permettant de réaliser des économies... Mais là encore, rien n'est possible sans l'engagement des collaboratrices et des collaborateurs. Plus ils s'identifient à la Fondation et peuvent évoluer dans une ambiance de travail agréable, plus un dynamisme de groupe va s'installer et plus la FCM sera efficiente.

Une comptabilité n'est pas qu'une obligation, elle reflète l'état de santé d'une entreprise ou d'une autre entité. Une mauvaise gestion va se ressentir dans les résultats des exercices, une bonne stratégie de Direction aussi.

Nos objectifs à court ou long terme dépendent de l'accumulation de réserves. Pour la planification et la réalisation de projets, les efforts se font sur la durée.

La FCM a relevé jusqu'ici de nombreux défis, la réussite est le fruit d'un travail collectif.

**David Trolliet, adjoint de Direction,
Administration et Finances**





NOUS
TISSONS
VOTRE
RÉSERVÉ



Rte de Genève 64
1004 Lausanne
Tél. 021 620 0 900
Fax. 021 620 0 901
info@cauderay.com
www.cauderay.com



CHEXBRES

www.zoppi-peinture.ch

T +41(0)21 946 11 40

M+F



PLÂTRERIE - PEINTURE - ISOLATION

 <p>Restauration collective</p> <p>la bonne gestion de vos repas</p> <p style="font-size: small;">Des produits frais et de proximité cuisinés dans les règles de l'art pour une alimentation saine et équilibrée</p>	 <p>Notre restaurant</p> <p>urbancroc.ch</p> <p>un univers différent pour manger des plats sympas à un prix correct</p> <p style="font-size: small;">Route du Verney 18, 1070 Puidoux</p>	 <p>Service traiteur</p> <p>notre savoir-faire pour vos manifestations ou événements particuliers</p> <p style="font-size: small;">Demandez-nous une offre !</p>
<p style="color: red; font-weight: bold;">Visitez notre nouveau site : concordance.ch</p>		



Rue des Fontenailles 16 - Case Postale - 1001 Lausanne
Tel. 021/614 61 61 – Fax 021/614 61 60
www.fidinter.ch

Révision, Comptabilité, Conseil d'entreprise et fiscal, Mandats fiduciaires
Lausanne, Zoug, Zurich

CHAMBRE  FIDUCIAIRE - FIDUCIAIRE | SUISSE - 

« Un exercice comptable très honorable »

David Trolliet, adjoint de Direction au département Administration et Finances, livre ses commentaires sur le rapport annuel dont il est fait écho dans ce journal, ainsi que ce qu'il laisse présager pour le futur.

ANALYSE Quel regard portez-vous sur ce bilan ?

La Fondation Claire Magnin a réalisé un exercice comptable très honorable, en dépit d'une pandémie impactant l'ensemble des établissements médicaux, toutes missions confondues.

Comment expliquer ces résultats dans un contexte pourtant néfaste ?

Cette situation favorable résulte d'une gestion financière stricte, mais toujours orientée vers l'octroi de prestations de qualité, et ce depuis la création de la Fondation en 1963. De plus, celle-ci est dotée d'une bonne assise financière caractérisée par des fonds propres et une liquidité suffisante. Il faut savoir que l'accumulation de réserves n'est pas le fruit d'un engagement à court terme, mais d'un véritable marathon à travers les années « comptables » !

La pandémie a aussi pesé sur le nombre de places disponibles.

Du taux d'occupation des lits en baisse et une légère diminution de ces derniers (-8 par rapport à 2020) a découlé un chiffre d'affaires en retrait par rapport à l'année précédente. Malgré cela, le résultat de l'exercice 2021 reste positif. Plusieurs facteurs ont contribué à cette réussite, notamment une gestion optimale des ressources, une stabilité dans les dépenses et enfin une utilisation adéquate des subventions octroyées par le Canton.

Qu'en est-il de l'importance des forces vives ?

Elle est considérable. Force est de constater que les efforts consentis par l'ensemble du personnel de la Fondation Claire Magnin se reflètent non

seulement dans la qualité de la prise en charge de nos résidentes et résidents, mais également dans la présentation de nos comptes annuels.

L'avenir peut-il être envisagé sereinement ?

À l'image d'un bateau affrontant une tempête passagère, l'année 2021 souligne la nécessité de poursuivre une politique financière prudente et réfléchie, afin qu'un exercice comptable « en demi-teinte » ne prétérite aucunement l'avenir de la Fondation. Notre Direction générale l'a bien compris, ce qui lui laisse la possibilité et la liberté de se lancer dans de nouveaux projets, sans craindre une mer momentanément plus agitée.



« La FCM a réalisé un exercice comptable 2021 très honorable en dépit de la pandémie »

David Trolliet,
adjoint de Direction au département
Administration et Finances

Quelques chiffres clés

Soucieuse d'éditer un rapport d'activités transparent et détaillé, notre Fondation vous présente dans ces pages les résultats comptables et les événements notables de l'année 2021.

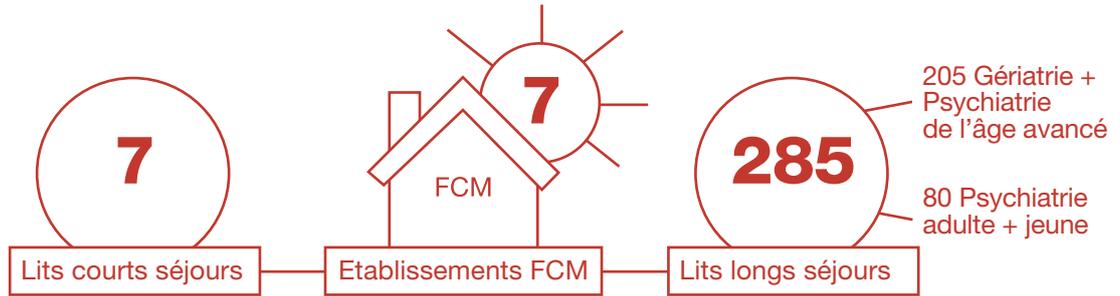
Comptes d'exploitation comparés

Produits	2021	2020
Taxes d'hébergement	32 083 179	33 112 029
Autres recettes d'exploitation	1 953 670	674 258
Total	34 036 849	33 786 287
Charges	2021	2020
Salaires et charges sociales	25 305 320	25 284 800
Autres charges d'exploitation	7 475 593	7 892 702
Total	32 780 913	33 177 502
Résultats		
Résultat d'exploitation	1 255 936	608 785
Résultat d'investissements	322 598	634 915
Résultat hors exploitation	199 017	535 569
Total avant affectations	1 777 551	1 779 269
Contributions à l'investissement	- 460 733	- 650 344
Dissolution provisions	19 200	/
Attribution (-) / Dissolution (+) réserves affectées	- 1 330 000	- 1 091 157
Bénéfice viré à la réserve générale	6 018	37 768

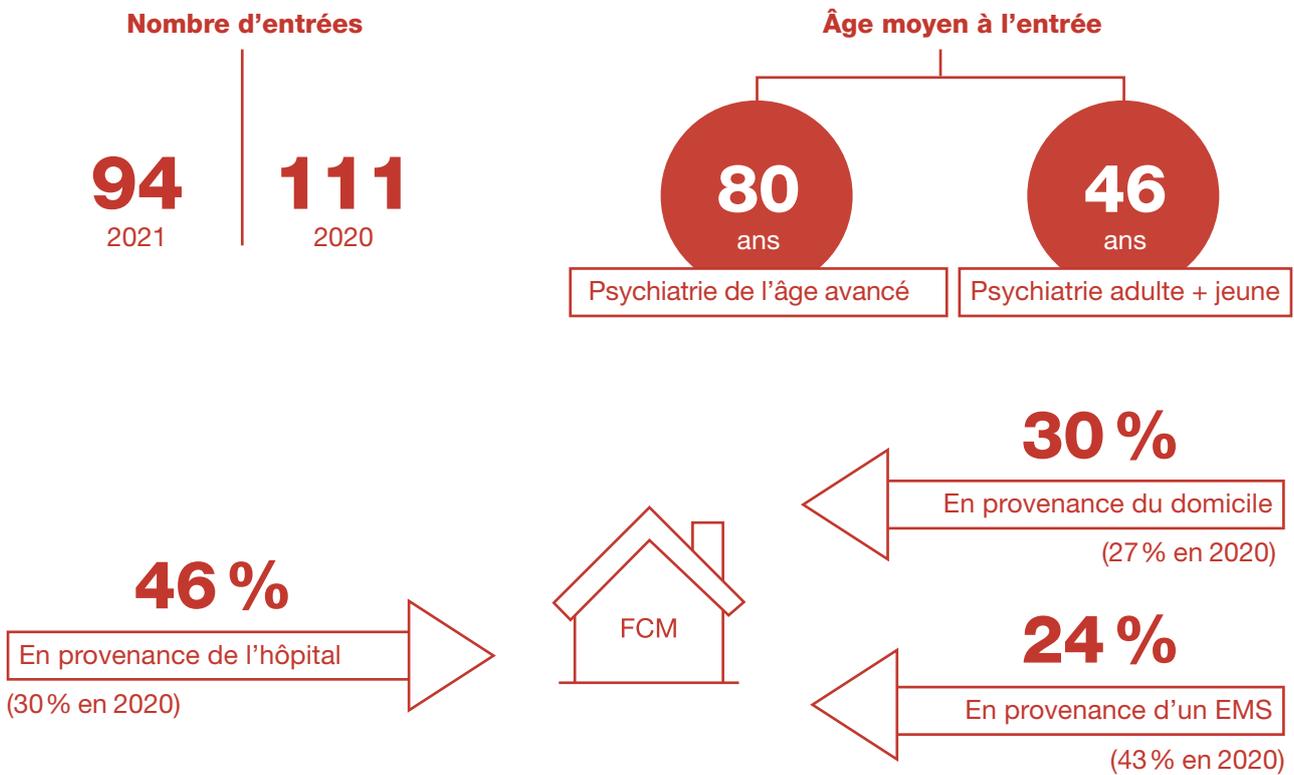
Bilan comparé au 31 décembre

Actif	2021	2020
Circulant	8 967 530	6 620 710
Actifs de régularisation	520 796	498 251
Immobilisé	29 572 466	29 160 167
Total	39 060 792	36 279 128
Passif	2021	2020
Capitaux étrangers à court terme	3 308 929	3 297 740
Passifs de régularisation	766 489	622 573
Capitaux étrangers à long terme	22 889 067	22 059 259
Contributions à l'investissement	2 534 135	2 073 402
Fonds propres	9 562 172	8 226 154
Total	39 060 792	36 279 128

Nos prestations



Les résidents



Les collaborateurs



Les éléments

COVID

Si nous avons pu compter sur la résilience et la solidarité de nos équipes durant la pandémie, cette période a bouleversé le quotidien des résidents, de leurs familles, et des collaborateurs. Tout a été mis en œuvre pour garantir la poursuite d'un accompagnement de qualité, en adaptant le programme des activités, en servant les repas sur les unités de soins ou même en chambre. Le besoin de liens avec l'extérieur, et en particulier avec les proches, n'a pas été oublié. Entretiens téléphoniques plus fréquents et appels vidéo ont permis aux résidents de garder le contact avec leurs familles. La vaccination et le certificat COVID ont ensuite permis le retour des visites dans les établissements, et aux résidents l'accès aux cafés, restaurants, salles de théâtre ou sorties en bateau.

Une fois encore, la Direction est fière de souligner l'engagement sans faille des équipes interdisciplinaires, ayant permis de traverser cette épreuve d'endurance dans la solidarité et l'empathie.



« Les vaccinations ont également été organisées à l'extérieur de nos établissements, grâce au soutien des familles, de pharmacies de ville, de cabinets médicaux partenaires et de l'HRC.

Le dépistage des résidents et des collaborateurs de tous nos établissements, à plusieurs reprises, ainsi que la coordination des vaccinations, la gestion des stocks de matériel spécifique et le suivi administratif des différentes campagnes ont nécessité une implication au long cours des équipes multidisciplinaires ».

Laurence Bouzon-Ziegler, infirmière HPCi à la FCM (Hygiène, Prévention et Contrôle des Infections)

21

**Journées de vaccination sur sites,
organisées par l'Etat de Vaud**

661

**Tests salivaires poolés
pour collaborateurs non vaccinés**

Réorganisation des services – pour plus de transversalité

La Direction générale a procédé à une réorganisation progressive de la Fondation durant l'année 2021 : la hiérarchie typiquement verticale s'est vue restreinte, au profit d'une coopération renforcée entre les différentes branches.

La Direction de l'hébergement bénéficie désormais du soutien d'adjoints de direction, répartis entre plaine et montagne, et couvrant les services « soins/accompagnement » et « hôtelier ». Cette configuration présente l'avantage d'équilibrer la représentation de l'ensemble des sites et a donné une plus grande autonomie aux différents responsables.

marquants 2021

Nomination au Conseil de Fondation

Madame la Doctoresse Alessandra Canuto est devenue membre de notre Conseil de Fondation. Son expérience « terrain » et son parcours professionnel représentent de réels atouts pour notre institution, et son profil d'experte complète parfaitement ceux des différents membres que compte notre Conseil. Au bénéfice du titre FMH de psychiatre et psychothérapeute et de plusieurs formations postgrades, elle est également



l'auteure d'environ 70 publications médicales, et experte pour les autorités juridiques des Cantons de Genève, de Vaud et du Tessin. Elle a notamment œuvré au sein de différentes Commissions, comme médecin-chef au sein des HUG et comme Directrice Médicale à la Fondation de Nant.

Elle a également été d'un précieux soutien pour notre Direction générale, pour les collaborateurs et les résidents de nos établissements au plus fort de la pandémie de coronavirus, et nous la remercions d'avoir accepté cette nouvelle responsabilité.

Réinsertion professionnelle

Notre institution accueille régulièrement des personnes au chômage pour les aider à se remettre professionnellement en selle. Après une semaine de découverte pour se mettre « dans le bain », les stagiaires doivent assumer les tâches qui leur sont confiées. Si l'engagement après le stage n'est pas systématique, nous privilégions autant que possible les candidatures d'anciens stagiaires si un poste se libère : déjà au fait de nos méthodes, des horaires et de notre organisation, leur rigueur et leur façon de travailler nous sont également connues.

Les ateliers internes à la FCM sont une première étape vers la réinsertion. Avec un suivi rapproché, ils préparent nos plus jeunes résidents à des expériences à l'extérieur. Que ce soit

à la buanderie ou en cuisine à Miremont, au service technique ou à la réception de l'ODMER, beaucoup de compétences sont créées ou améliorées. Rythmes et régularité, capacité d'adaptation, initiative, qu'impliquent ces activités sont bénéfiques, ainsi que leur aspect social.

Restaurant le Beard Le restaurant

Le restaurant « Le Beard » a officiellement ouvert ses portes depuis le mois d'octobre, au rez-de-chaussée du site des *Hirondelles* ! Les résidents et leurs familles, ainsi que les collaborateurs qui le souhaitent, peuvent profiter des mets de saison à la carte, proposée par le chef Marc Cagnin de notre partenaire Concordance (repas de midi uniquement).



Clean Walk à Leysin

Sous l'impulsion de Mickaël Personneaux, notre éducateur de rue à ODMER, résidents, collaborateurs et sympathisants ont pu participer à la première édition de la « Clean Walk », le 12 octobre 2021 à Leysin. Au cours d'une marche de plusieurs kilomètres dans le village, ce sont près de 9 kg de débris qui ont été ramassés. Rues, fontaines, buissons, les volontaires ont redoublé d'attention pour débarrasser ces espaces de mégots de cigarettes, de cannettes d'aluminium, de plastiques en tout genre... Mais également d'un vieux ballon, d'une casquette et même d'une chaussure orpheline. La Commune de Leysin a contribué au succès de cette démarche par la présence d'une employée municipale et par la fourniture de matériel, et nous remercions chaleureusement les organisateurs, ainsi que les participants à cet événement.



> Forte de ce succès, l'expérience a été réitérée en août 2022.

Extraits photo d'une année 2021 rythmée par le COVID

Janvier



Confection de la Galette des Rois pour le goûter de l'Épiphanie aux *Hirondelles*.



Journée de vaccination COVID pour les résidents et les collaborateurs, grâce à l'appui de la Protection Civile.

Février



Complètement masquée-s pour cette édition carnavalesque 2021 !



Fresque murale réalisée par l'un des résidents des *Berges du Léman*.

Mars



Commissions et confection du repas italien aux Berges du Léman.

Avril



Promenade avec un nouveau copain de la S.P.A. de St-Légier.



La vertu de la patience finit par payer !

Mai



Nouveauté pour les résidents de *Miremont* : l'atelier biodanse. Un moment presque magique permettant le contact authentique, par un regard, un sourire, une main tendue.

Juin



Préparation des rouleaux de printemps pour le repas de midi.



Vacances à Leysin pour les résidents des *Hirondelles*. Visite de la ferme, fromagerie, cinéma, balade et apéros : un riche programme pour une semaine inoubliable.

Juillet



Visite du Musée des Transports à Lucerne...



...ou de l'univers Chaplin, les sorties culturelles ont le vent en poupe !

Août



Les résidents d'ODMER ont profité de quelques jours de vacances à Locarno. Tour en bateau sur le Lac Majeur, visite de la fauconnerie, marché, grillades et piscine ont ravi les participants.

Septembre



Balade au barrage d'Emosson. Une vue splendide!

Octobre



La visite de la ferme pédagogique a connu un vif succès! Âne, poney, poules et lapins ont illuminé le sourire des résidents.

Novembre



Concert de la fanfare des Aînés de Pully. La passion de la musique ne connaît pas d'âge !



Abattage du chêne séculaire des Pergolas, devenu malade et dangereux. Un sacré chantier pour tout sécuriser !

Décembre



Concert, menu festif et tenues de lumière pour un Noël 2021 marqué par le COVID.

Un toit pour les réunir tous

Le service Administration et Finances a quitté Chexbres et investi ses nouveaux locaux aux *Hirondelles*, au début de l'été, pour gagner en efficacité et en dynamique.



De g. à d. : Séverine Pasquier, Stéphanie Raemy, Rose Pétignat, Dercia Maltese, Ophélie Aemisegger, Mélanie Eugler, David Trolliet, Laetitia Cattin.

DÉMÉNAGEMENT Le 4 juillet dernier, huit personnes ont pris possession de leurs bureaux fraîchement aménagés au numéro 19 de l'Avenue Rousseau à Clarens. Si la route pour parvenir de leurs anciens locaux à Chexbres jusqu'ici n'a pas été très longue, le déménagement est le fruit d'une réflexion menée depuis plusieurs mois. Il a pour but d'accompagner la croissance de la Fondation Claire Magnin et d'apporter des améliorations dans le travail des collaborateurs.

« Le Secrétariat Général et les Ressources Humaines étaient déjà installés aux *Hirondelles*, explique David Trolliet, adjoint de Direction rattaché à l'Administration et aux Finances. En termes d'efficacité et de communication, c'est toujours plus agréable d'avoir tous les départements au même endroit. » Il y avait donc le souhait de rassembler le personnel administratif, dispersé au fil du temps avec l'intégration de

nouveaux établissements dans la FCM.

Dans le nouveau bureau de David Trolliet, une note autocollante témoigne encore du récent déplacement, disposée sur l'imprimante pour renseigner sur sa destination finale. « Les équipes sont arrivées ici le premier jour pour mettre en place tout le matériel déménagé par le service technique. Je tire mon chapeau à Monsieur Impala et ses collaborateurs, qui ont assuré le transport et la manutention des quelque 200 cartons que nous avons remplis à Chexbres ! »

Des tonnes de papier

Si la numérisation gagne du terrain (voir encadré), les éléments palpables sont toujours très présents, surtout dans l'administratif et les finances. « Il y a encore pas mal de papier, que ce soit au niveau des factures fournisseurs ou des dossiers

« Ce déménagement va permettre de renforcer un certain dynamisme »

David Trolliet

des résidents, qui doivent désormais être conservés pendant 20 ans ... La Fondation Claire Magnin n'est pas une petite entité, le volume de documents est assez impressionnant », précise l'adjoint de Direction.

Lors de ce déménagement, le temps était compté, le service ne pouvant se permettre de laisser ses tâches en souffrance pendant deux semaines. « Effectivement, c'est l'occasion pour moi de souligner la flexibilité de chacun dans son travail. Nous avons dû produire un peu plus d'efforts qu'à l'accoutumée pour gérer à la fois le côté opérationnel et quotidien, tout en préparant les cartons et en planifiant le déménagement. »

Entre les différents voyages, le service a pu travailler jusqu'au vendredi à Chexbres. Le lundi suivant à Clarens, l'ensemble du matériel, y compris les téléphones et l'informatique, a été mis en place, et ce grâce à l'excellent travail de Monsieur Robin Perrochet. Les bureaux ont donc été opérationnels dès le premier jour, rendant caduc le jour de marge prévu.

Du chalet à la modernité

Le changement de cadre est assez radical, David Trolliet en convient : « Mont Fleuri est aussi un symbole. Certaines personnes travaillaient depuis plus de 10 ans dans ce chalet au caractère champêtre. C'est quelque chose qui peut manquer, alors que nous avons investi un bâtiment moderne, tout neuf. Mais j'espère que les synergies qui vont se créer combleront les regrets d'avoir quitté un lieu plus bucolique. »

Quoi qu'il en soit, le déménagement bien planifié en amont est une réussite et l'accueil aux *Hirondelles* a été chaleureux, de nombreuses personnes se réjouissant de cette réunification. « L'éloignement n'apporte pas les mêmes liens entre les collaborateurs que le présentiel, déclare David Trolliet. Cela va permettre de renforcer un certain dynamisme ; souvent le rapprochement amène beaucoup sur le plan organisationnel et relationnel. »

La transition numérique est en marche

L'évolution des supports est d'actualité, également à la FCM, qui travaille à la migration des documents, dont certains sont déjà digitalisés. « Nous avons actuellement un projet de numérisation des factures fournisseurs, jusqu'ici toujours conservées en format papier et traitées de cette manière, explique David Trolliet, adjoint de Direction au service Administration et Finances. Il sera mis en place dès septembre pour qu'elles soient également visées par les responsables de manière informatisée. En ce qui concerne les dossiers des résidents, c'est encore de la musique d'avenir. »

La digitalisation, si elle est dans l'air du temps, est-elle pour autant facile à mettre en place ? « L'informatique est incontournable, aujourd'hui on ne peut plus travailler sans, admet David Trolliet. C'est clair que ça chamboule un peu les habitudes de travail. Si on parle des dossiers résidents, scanner l'ensemble est relativement chronophage, et à l'heure actuelle, nous n'avons ni les ressources, ni l'organisation pour le faire. Il y a l'option des étudiants pendant les vacances, mais ce sont des documents sensibles. Alors pour l'instant ce n'est pas envisageable. »

Les forces vives du Service Administration et Finances

Stéphanie Raemy : Directrice Administration et Finances

David Trolliet : adjoint de Direction

Laetitia Cattin : admissions

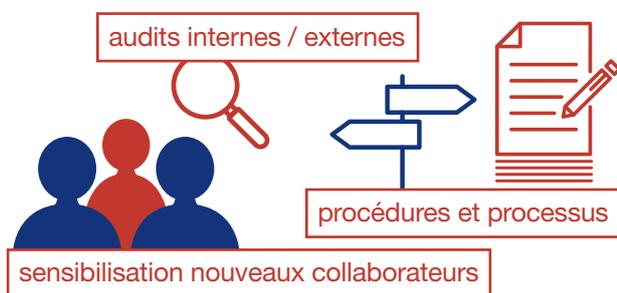
Dercia Maltese : facturation long séjour, court séjour, CAT et PSE

Rose Petignat & Mélanie Eugler : saisie des factures fournisseurs, gestion du contentieux et des allocations pour impotence

Séverine Pasquier et Ophélie Aemisegger : comptables, gestion des caisses et de la banque, décomptes TVA, bouclage annuel des comptes, réconciliations mensuelles du chiffre d'affaires, contrôle de la facturation et tenue de comptabilités externes.

La Qualité passe par la satisfaction de chacun

Virginie Piccand œuvre sur de nombreux plans pour assurer que le quotidien se passe au mieux pour chacun.



ENGAGEMENT Entrée à la Fondation Claire Magnin il y a sept ans en tant que secrétaire de Monique Cachin, alors Directrice Qualité, Virginie Piccand est devenue la coordinatrice en la matière au début de cette année. Certifiée responsable de la mise en œuvre ISO 9001 il y a peu, elle s'assure que le système de management instauré par sa prédécesseuse soit respecté.

« J'aime être la personne de l'ombre mais qui touche à tout et ça me plait de pouvoir aider les autres, de me mettre à leur disposition et d'unir nos forces pour trouver des solutions. Mon travail a un aspect pluridisciplinaire, je collabore avec tout le monde », explique Virginie Piccand, très enthousiaste en parlant de son quotidien à la FCM.

Un outil évolutif

La norme est en principe remise à jour tous les sept ans, informe la responsable. « Les exigences évoluent avec le temps et la société. Cette certification était à la base appliquée à tout ce qui était industriel, elle était focalisée sur les procédures et les documents à respecter. Aujourd'hui, on met l'humain au centre de la démarche. »

Ce qui implique une certaine souplesse,

comme le révèle Virginie Piccand. « Il y a des comportements humains à prendre en compte, des situations différentes, un contexte : on ne peut pas demander aux personnes de respecter cette procédure de A à Z, à la virgule près, sans sourciller. La Qualité se doit d'être flexible. »

Concrètement, l'application de ces principes se traduit par plusieurs tâches, dont la gestion documentaire. Elle inclut les procédures et autres pièces de référence, ainsi que les besoins en la matière : par exemple, la feuille dans l'ascenseur du bâtiment des *Hirondelles*, qui explique les raisons pour lesquelles les portes se ferment lentement, mais ce n'est qu'une petite partie visible de l'iceberg.

Des améliorations pratiques

« Nous avons sur notre intranet environ 1500 documents, c'était une bibliothèque importante, dans laquelle le personnel se perdait, concède la Chargée de Qualité. Nous avons donc fait du tri l'an dernier, en ne gardant que ce qui est utile, utilisé ou utilisable. Maintenant, il n'y a plus que 853 documents, et la diminution se poursuit encore. »

Une autre des attributions de Virginie Piccand concerne les requêtes et réclamations, émanant des résidents, de leurs proches ou du personnel. Elles comprennent également les propositions d'améliorations des collaborateurs et les non-conformités qui peuvent avoir été détectées dans l'un des établissements de la Fondation Claire Magnin.

« À chaque réclamation, je réponds à la personne qui l'a formulée qu'on a bien réceptionné sa requête, qu'on va s'en occuper et qu'elle a été transmise à qui de droit. Je fais le lien avec le

« La norme ISO 9001 permet d'assurer des prestations de qualité à tous les niveaux »

Virginie Piccand, Chargée de Qualité.

responsable qui doit la traiter et m'assure de ce qui a été fait ou mis en place pour corriger la situation, afin qu'elle ne se reproduise plus. Je reprends ensuite contact avec le requérant, qu'il s'agisse d'un collaborateur, un résident ou un de ses proches, un visiteur, un partenaire, un cadre... »

D'autre part, la coordinatrice Qualité consacre aussi une partie de son temps à l'analyse des risques. Elle se charge également de la formation des nouveaux collaborateurs, afin qu'ils respectent la norme ISO à laquelle la Fondation est certifiée, que tout soit mis en place pour ce faire. Elle en est la garante.

Bienveillance et inventivité

Virginie Piccand met un point d'honneur à casser l'image rigide de « police » qui fait respecter des procédures. Elle n'hésite pas à sortir du cadre standard pour inculquer les principes relatifs à la qualité. « Pour montrer l'importance de la documentation, je donne des Lego aux participants en leur demandant de construire un hélicoptère. Tout le monde fait comme il peut, avant que je distribue des instructions de montage pour que tous parviennent au même résultat. »

Parce qu'elle a elle-même participé à des présentations ennuyeuses, la responsable tente de rendre la chose plus ludique. Une « escape room » est d'ailleurs en cours d'élaboration pour former sur les risques. Dans cette « chambre des erreurs », il faudra identifier les éléments qui comportent un danger pour le résident ou le collaborateur lui-même pour avancer dans le jeu.

Pour que les audits ne soient plus perçus comme des examens, Virginie Piccand les mène en s'intégrant aux collaborateurs dans leurs tâches de tous les jours, sans la présence de leur responsable pour faciliter les échanges, qu'ils se déroulent de manière détendue et spontanée.

« La norme ISO est un outil générique qui s'applique autant à la production qu'aux services. Elle laisse une grande marge de manœuvre par rapport à son interprétation. C'est une colonne vertébrale qui permet de rassembler et d'assurer des prestations de qualité à tous les niveaux, ainsi que la satisfaction de tous les clients. Il suffit parfois de petites choses pour faire la différence. C'est aussi une question d'attitude. »



Le développement au fil des

Ayant déjà retracé les 50 premières années d'existence de la Fondation Claire Magnin dans un livre, Grégoire Montangero s'est vu confier la rédaction de la dernière décennie pour compléter le premier ouvrage et marquer le jubilé à venir. Un rôle qui fait de l'auteur et journaliste le témoin éclairé d'une évolution remarquable.



Âge : 58 ans

Domicile actuel : Villeneuve

Parcours : musicien devenu journaliste, photographe et éditeur

Passions : mon loisir, c'est mon métier ! les beaux livres, les biographies. J'aime également le bon cinéma d'auteur.

MÉMOIRE Comment s'est passée la rédaction des 146 pages parues en 2013 consacrées au demi-siècle de la FCM ?

C'était un projet foisonnant, Roger Hartmann est une fontaine d'idées. Quand on m'a donné le mandat, en me demandant de faire un beau livre, de ceux que l'on garde sur la table du salon, je me suis dit qu'avec des tintébins et des pots de chambres, ça n'allait pas être simple. Mais après réflexion, j'ai décidé d'évoquer le temps qui passe plutôt que l'EMS en tant que tel. Une approche un peu universelle, avec une vision transverse sur la perception de l'âge avancé. On y évoque aussi ses représentations dans l'art, mais également bien sûr les bâtiments de la Fondation Claire Magnin, les souvenirs des uns et des autres, ainsi qu'un article racontant 24 heures de la vie d'un établissement médico-social pour évoquer les différentes activités.

Dix ans plus tard, comment remettez-vous l'ouvrage sur le métier pour compléter la première publication ?

Cette fois, la table des matières est très construite, avec la volonté de couvrir des points précis et de célébrer certains aspects. La grande nouveauté est un amincissement des articles qui étaient de taille assez considérable dans la première édition. Là il s'agira des brèves, des flashes pour ne pas trop alourdir le sujet. J'ai des idées en tête, pour aborder la chose de manière ludique et rendre ces trente pages plaisantes à lire...

pages

En outre, vous y transcrirez le regard de personnes impliquées qui donnent leur vision des 10 ans passés et leur regard sur le futur.

Quel est celui que vous portez sur la FCM ?

Je la vois de l'extérieur, sans être résident ni collaborateur. Mais pour avoir accompagné longtemps la femme du poète vaudois Gilles, qui y a vécu pendant plusieurs années, je trouve que la Fondation propose un suivi d'excellente qualité. Et je ne dis pas ça pour passer la brosse ! Claire Magnin était une femme pétrie de cette mission, d'humanité et de fibre sociale. Une philosophie dont son fils Roger Hartmann a hérité, quand bien même il est très différent de sa mère. Il s'est entouré de femmes qui ont la même sensibilité, faisant preuve d'un investissement personnel qui force le respect. Il y a quelque chose qui demeure, et j'espère que ça va rester parce que c'est très beau.

Selon vous, s'est-il passé beaucoup de choses en 10 ans ?

Oui, énormément. Monsieur Hartmann est un cheval de feu : il galope, il galope ! Depuis 14 ans que je suis dans les parages, que n'ai-je pas vu se passer à la Fondation ! Les normes ont changé, l'organisation a été repensée. La FCM a acquis un nombre d'EMS impressionnant, elle a intégré la psychiatrie jeune et celle de l'âge avancé, le concept de foyer où l'on fait mettre la main à la pâte aux résidents... Roger Hartmann apporte sans cesse de nouvelles idées ! Il m'impressionne. Ce n'est pas pour rien si la Fondation grandit comme elle le fait, et les intentions sont bonnes. C'est une évolution très positive, ça le sera concrètement davantage à la fin des chantiers en cours, puisque même les bâtiments seront grandement améliorés, avec une majorité de chambres à un lit, des accès facilités... La population résidente sera encore mieux lotie.

Vous avez écrit de nombreux livres, essentiellement sur l'art, mais aussi des biographies. Pour bien raconter quelque chose, avez-vous besoin de vous immerger dedans ?

Non. Pour la rédaction du premier ouvrage, la matière m'était livrée sur un plateau. J'ai rencontré une trentaine de personnes qui avaient toutes les larmes aux yeux en évoquant Madame Magnin. Il y avait tellement de cœur dans le témoignage des gens que c'était évident. Tout le monde allait puiser dans son vécu, nous étions beaucoup dans le pathos, les sentiments, peu dans le logos, le discours raisonné. Ce que j'ai pu en ressortir était très émotionnel. C'était assez facile – et plaisant ! – à restituer et rendre vivant.

COURRIER DES LECTEURS

Cet espace vous appartient !

Vous avez envie de partager un témoignage, un poème, un coup de cœur, une anecdote ou de réagir à un article ?

Que vous soyez résident, membre du staff de la FCM ou que vous comptiez parmi ses partenaires, n'hésitez pas à nous faire parvenir un petit texte à l'adresse admin@fcm63.ch. Vous pouvez également le confier au personnel pour qu'il soit transmis aux responsables de la publication. Nous nous ferons une joie de l'intégrer dans un prochain numéro.

Au plaisir de vous lire !

  **Retrouvez la Fondation Claire Magnin sur LinkedIn et sur Facebook.**



sadies

informatique

Systeme global d'information pour EMS

Leader en Suisse romande
pour les logiciels de soins
et de gestion des EMS

sadies.ch

+41 21 631 15 90

C. POUSSAZ SA

MAÇONNERIE - BÉTON ARMÉ

021 921 40 42

VEVEY

www.cpousaz.ch

VOTRE PUBLICITÉ ICI!

Contactez-nous
au 021 989 29 86
ou admin@fcm63.ch
pour toutes informations

LA MAGIE DU BOIS!



- ▶ CHARPENTE
- ▶ COUVERTURE
- ▶ FERBLANTERIE
- ▶ TERRASSE
- ▶ ESCALIER
- ▶ MENUISERIE
- ▶ FENÊTRE
- ▶ AGENCEMENT
- ▶ PLAFOND
- ▶ TONNEAUX

Le Groupe Volet est actif dans la construction, l'agencement et la rénovation d'ouvrages en bois. Il opère dans toute la Suisse Romande avec des structures locales afin de rassembler ses forces autour d'une même philosophie d'entreprise.



VOLET
St-Légier

La CROIX
Mts-Pully

KURTH
Orbe

JOTTERAND
Rolle

PORCHET
Maracon

T. 021 926 85 85 - St-Légier

www.groupe-volet.ch

VÉLO ÉLECTRIQUE EASY RIDER 2

25 KM/H | FREINS À DISQUES
AUTONOMIE JUSQU'À 40 KM



↑ HOMECARE T +41 21 887 02 10
info@meditec.ch · www.meditec.ch

VOTRE PUBLICITÉ ICI!

Contactez-nous
au 021 989 29 86
ou admin@fcm63.ch
pour toutes informations

P.P.
1071 Chexbres
Poste CH SA



**NOUVELLES
OPPORTUNITÉS
#ON RECRUTE**



fcm63.ch

