LES CARNETS
Concept DigiWeb
CRÉATION • VISIBILITÉ • AUTOMATISATION

GUIDE GRATUIT

Le carnet des établissements et résidences pour seniors

Un établissement visible, des familles informées, un quotidien plus simple.



- **Site internet et présentation des services**
  Valorisez votre établissement et vos atouts
- **Information et communication avec les familles**
  Partagez facilement vos actualités et événements
- **Visibilité Google et réseaux sociaux**
  Soyez trouvé localement et développez la confiance
- **Intelligence artificielle et automatisation**
  Gagnez du temps au quotidien et simplifiez votre organisation
- **Des conseils concrets et faciles à mettre en place**
  Pour un établissement serein et attractif

Des outils numériques au service de votre établissement

ORDINATEUR • TABLETTE • MOBILE

INTRODUCTION

Bienvenue dans votre carnet

Diriger un établissement pour seniors, c’est accueillir, accompagner, informer et coordonner. Le numérique peut vous aider à rendre vos services plus visibles et à simplifier certaines tâches, sans perdre ce qui compte : la qualité de la relation humaine.

À qui s’adresse ce carnet ?

Aux EHPAD, résidences autonomie, résidences services seniors et autres structures accueillant des personnes âgées.

Trois objectifs simples

- Aider les familles à trouver des informations fiables.
- Valoriser les équipes, les services et la vie de l’établissement.
- Réduire les ressaisies et les tâches répétitives.

Comment l’utiliser ?

Choisissez une action utile, testez-la, puis passez à la suivante. Vous n’avez pas besoin de tout changer en une semaine.

À RETENIR

Les outils sont au service de l’établissement, jamais l’inverse.

01 · VISIBILITÉ LOCALE

Être trouvé et inspirer confiance

Une famille qui cherche un établissement commence souvent par comparer les informations disponibles en ligne. Une présentation claire et à jour facilite ses démarches.

Votre fiche Google

Vérifiez que la fiche de l’établissement présente des informations exactes.

- Adresse, téléphone, site et horaires d’accueil.
- Photos récentes des espaces communs, avec autorisations si des personnes apparaissent.
- Services proposés et modalités de contact.

Les avis en ligne

Répondez avec courtoisie et sans divulguer d’informations sur un résident, sa santé ou sa situation personnelle.

Le test utile

Demandez à une personne extérieure de rechercher votre établissement sur son téléphone. Trouve-t-elle facilement les informations essentielles ?

À RETENIR

Une fiche complète et actualisée vaut mieux qu’une fiche très détaillée mais abandonnée.

02 · SITE INTERNET

Un site internet qui répond aux questions

Un bon site aide les familles à comprendre rapidement votre établissement et à vous contacter. Il doit rester lisible sur téléphone.

Les pages essentielles

- Présentation et projet d’établissement.
- Types d’accueil, services et activités.
- Informations pratiques : accès, visites, contacts.
- Démarches pour une demande d’information ou d’admission.
- Actualités utiles et réponses aux questions fréquentes.

Une navigation simple

Privilégiez des boutons explicites : « Contacter l’accueil », « Demander des informations », « Découvrir les services ». Évitez les documents introuvables et les menus compliqués.

Accessibilité

Utilisez des textes assez grands, des contrastes suffisants et des descriptions pour les images importantes.

À RETENIR

Sur un téléphone, une famille doit pouvoir trouver le numéro de contact en quelques secondes.

03 · COMMUNICATION

Mieux informer les familles

Les familles apprécient de recevoir des informations claires et régulières. Le bon canal dépend de la nature du message.

Informations générales

Une page d’actualités, une lettre d’information ou un affichage numérique peuvent annoncer les animations, les travaux ou les événements ouverts aux familles.

Informations personnelles

Pour les sujets concernant un résident, utilisez uniquement les canaux sécurisés et les procédures autorisées par l’établissement. Les réseaux sociaux et les groupes publics ne conviennent pas.

Un rythme réaliste

- Une actualité collective chaque semaine ou quinzaine.
- Un calendrier des animations mis à jour.
- Un interlocuteur clairement identifié pour les questions.

À RETENIR

Avant tout envoi, demandez-vous : cette information est-elle générale ou personnelle ?

04 · PHOTOS ET RÉSEAUX SOCIAUX

Montrer la vie de l’établissement

Les photographies d’activités et les nouvelles de l’établissement peuvent rendre votre communication plus chaleureuse. Elles demandent toutefois une vigilance particulière.

Des sujets simples

- Un atelier cuisine ou jardinage.
- Une décoration de saison.
- Une initiative de l’équipe.
- Un partenariat local ou une animation collective.

Droit à l’image

Vérifiez les autorisations applicables avant de publier une personne identifiable. Une autorisation doit correspondre aux usages envisagés ; en cas de doute, ne publiez pas.

Respect et dignité

Évitez les situations intimes, fragilisantes ou pouvant révéler l’état de santé d’une personne. Privilégiez les images respectueuses et choisies avec soin.

À RETENIR

On peut raconter la vie d’un établissement sans exposer la vie privée de ses résidents.

05 · COMMUNICATION PRATIQUE

Garder une identité visuelle cohérente

Affiches, programmes, invitations et publications sont plus faciles à produire quand les modèles sont déjà prêts.

Une petite bibliothèque de modèles

Préparez un modèle pour le programme mensuel, une invitation aux familles, une affiche d’animation et une publication d’actualité.

Des outils accessibles

Canva ou Adobe Express peuvent aider à créer ces supports. Commencez par quelques modèles simples, avec les couleurs et le logo officiels de l’établissement.

Organisation des fichiers

Conservez les versions validées dans un dossier partagé accessible uniquement aux personnes concernées.

À RETENIR

Un modèle bien conçu permet de gagner du temps sans sacrifier la lisibilité.

06 · FORMULAIRES

Simplifier les demandes et les échanges

Un formulaire en ligne peut faciliter les demandes générales, à condition de ne recueillir que les informations réellement nécessaires.

Des usages adaptés

- Demande de brochure ou de rendez-vous.
- Inscription à un événement ouvert aux familles.
- Question générale adressée à l’accueil.

Ce qu’il faut éviter

Ne demandez pas de détails médicaux ou de documents sensibles dans un formulaire ordinaire. Pour les données personnelles, appliquez les règles et outils validés par votre établissement.

Réponse automatique

Un accusé de réception peut confirmer qu’une demande a bien été reçue et préciser le délai indicatif de réponse, sans promettre une prise en charge immédiate.

À RETENIR

Un formulaire doit rendre service à la famille, pas créer une démarche supplémentaire.

07 · AUTOMATISATION

Automatiser sans déshumaniser

Automatiser signifie confier une action répétitive à un outil. Cela peut réduire les oublis et libérer du temps pour l’accueil et l’accompagnement.

Quelques exemples

- Recevoir une alerte lorsqu’une demande générale arrive.
- Ajouter automatiquement un événement validé au calendrier de communication.
- Créer une tâche lorsqu’une brochure doit être envoyée.

Avec quels outils ?

Make ou Zapier peuvent relier certains services. Leur usage doit être validé par la direction et les personnes chargées de la protection des données.

La bonne méthode

Commencez par une tâche simple et non sensible. Testez le fonctionnement, prévoyez une vérification humaine et un moyen de corriger les erreurs.

À RETENIR

Automatisez d’abord les tâches administratives générales, pas les décisions concernant les résidents.

08 · IA AU QUOTIDIEN

Découvrir l’intelligence artificielle

L’IA peut aider à rédiger ou organiser des informations générales. Elle ne remplace ni les professionnels ni leur jugement.

Des usages utiles

- Proposer trois titres pour une actualité.
- Simplifier une invitation aux familles.
- Créer une trame de programme d’animations.
- Reformuler une présentation de service en langage clair.

Un exemple de demande

« Rédige une invitation chaleureuse de 100 mots pour une fête d’automne en résidence seniors. Utilise uniquement les informations ci-dessous et n’invente aucun détail. »

Une règle essentielle

Ne saisissez jamais de données de santé, de dossiers de résidents ou d’informations confidentielles dans un outil d’IA non expressément autorisé. Relisez et validez chaque texte.

À RETENIR

L’IA peut proposer ; l’équipe vérifie, décide et signe.

09 · TRAVAIL D’ÉQUIPE

Organiser les informations utiles

Lorsque les informations sont dispersées entre plusieurs fichiers et messages, la coordination devient plus difficile.

Un espace commun pour les contenus non sensibles

- Calendrier des événements et des publications.
- Liste des supports à préparer.
- Modèles d’affiches et de messages.
- Suivi des demandes de communication.

Choisir un outil simple

Notion, Trello ou un tableau partagé peuvent convenir selon les habitudes de l’équipe. Définissez les droits d’accès et les personnes responsables.

Sécurité de base

Utilisez des comptes individuels, des mots de passe robustes et la double authentification lorsque c’est possible.

À RETENIR

Centraliser ne signifie pas ouvrir l’accès à tout le monde.

10 · RÉSULTATS

Mesurer les progrès

Il n’est pas nécessaire de suivre des dizaines de chiffres. Quelques indicateurs suffisent pour voir si vos efforts aident les familles.

Ce que vous pouvez observer

- Demandes de contact reçues depuis le site.
- Consultations des pages pratiques.
- Questions fréquentes posées à l’accueil.
- Participation aux événements annoncés.
- Temps gagné sur la préparation des supports.

Faire un point mensuel

Notez ce qui a fonctionné, ce qui a posé problème et une amélioration à tester le mois suivant.

Ne pas tout mesurer

La confiance, l’écoute et la qualité de l’accueil restent essentielles, même lorsqu’elles ne se résument pas à un chiffre.

À RETENIR

Un bon indicateur aide à décider ; il ne remplace pas le dialogue.

11 · PASSER À L’ACTION

Votre programme sur 30 jours

Quatre semaines pour améliorer progressivement votre communication, sans surcharger les équipes.

Semaine 1 · Être visible

Vérifiez la fiche Google, les coordonnées, les horaires et les photographies publiques.

Semaine 2 · Informer

Testez le site sur mobile et clarifiez les informations destinées aux familles.

Semaine 3 · Communiquer

Préparez un modèle d’actualité, un calendrier et un processus de validation des images.

Semaine 4 · Simplifier

Choisissez une tâche administrative non sensible à automatiser, puis mesurez le temps gagné.

À RETENIR

Une petite amélioration bien adoptée est plus utile qu’un grand projet jamais terminé.

12 · QUESTIONNAIRE

Votre mini-diagnostic

Cochez les points déjà en place. Les cases restantes vous aideront à choisir vos priorités.

Visibilité et site

- ■ Notre fiche Google est à jour.
- ■ Notre site fonctionne bien sur téléphone.
- ■ Les familles trouvent facilement les informations pratiques.

Communication

- ■ Nous avons un calendrier de communication.
- ■ Les publications sont relues et validées.
- ■ Les autorisations d’image sont vérifiées.

Organisation et outils

- ■ Les contenus non sensibles sont bien rangés.
- ■ Nous avons identifié une tâche répétitive à simplifier.
- ■ Nous savons quels outils sont autorisés pour les données personnelles.

Mes trois priorités

1. _____
2. _____
3. _____

À RETENIR

Commencez par le point le plus utile aux familles et le plus simple à mettre en œuvre.

POUR ALLER PLUS LOIN

À vous de jouer !

Vous n’avez pas besoin de multiplier les outils. Une information claire, un site facile à utiliser et une organisation cohérente peuvent déjà faire une différence.

ConceptDigiWeb peut vous accompagner

Création ou amélioration de site internet, visibilité locale, communication numérique, organisation des contenus et automatisations adaptées à vos besoins.

Une approche progressive

Nous partons de votre fonctionnement réel et de vos priorités. La technologie doit soutenir les équipes et préserver la relation avec les résidents et leurs proches.

Retrouvez-nous

conceptdigiweb.com

À RETENIR

Des outils numériques au service de votre établissement.