

# RAPPORT D'ACTIVITE 2023

FOYER D'HEBERGEMENT ET ACCUEIL TEMPORAIRE

*Mai 2024*

**ALPYSIA**

ZA Park Nord – Les Pléiades n°21

Route de la Bouvarde

74370 EPAGNY – METZ-TESSY

Tel : 04 57 98 20 20

[contact@alpysia.org](mailto:contact@alpysia.org)

[alpysia.org](http://alpysia.org)





## Table des matières

1. INTRODUCTION.....	3
2. PRESENTATION DE L'ETABLISSEMENT .....	3
2.1. Rappel des autorisations .....	3
2.2. Public accompagné .....	4
2.3. Projets menés en 2023.....	5
3. ACTIVITE .....	7
3.1. Activité.....	7
3.2. Admissions et sorties.....	8
3.3. Absences.....	8
4. DEMARCHE QUALITE.....	9
4.1. Bilan des évènements indésirables et des plaintes et réclamations .....	9
4.2. Suivi du plan d'actions d'amélioration de la qualité .....	10
4.3. Démarche d'évaluation.....	11
5. RESSOURCES HUMAINES .....	12
5.1. ETP par établissement ou service .....	12
5.2. Mouvements du personnel .....	13
5.3. Développement des compétences .....	13
6. CONCLUSION .....	14



# 1. INTRODUCTION

Pour le foyer d'hébergement et l'accueil temporaire, l'année 2023 a été marquée par de fortes tensions sur les ressources humaines. Ceci a entraîné des difficultés à organiser l'accompagnement quotidien des résidents, plus particulièrement sur Annecy. Cette situation, qui a débuté mi-2022, s'est renforcée en 2023. Elle nous a obligés à fermer un appartement de quatre résidents et à les regrouper sur les autres unités, avec pour effet de bloquer les chambres utilisées pour l'accueil temporaire. Malgré une mobilisation de l'ensemble de l'équipe d'encadrement du foyer d'hébergement, assistée par le service des ressources humaines de l'Association pour favoriser les recrutements, le nombre de postes vacants restait très important au premier trimestre 2024 (3 postes). Cette situation entraîne une désorganisation du service et le besoin de faire appel à de nombreux remplaçants de manière régulière. Cependant, grâce à la mobilisation de chacun, nous avons fait en sorte de maintenir la meilleure qualité d'accompagnement possible auprès des résidents, notamment en cherchant à maintenir les différentes activités et les accompagnements qui viennent jaloner la vie au sein de l'établissement.

Dans ce contexte particulier nous avons su mener à bien, en 2023, la réécriture du Projet d'Etablissement du foyer, en collaboration avec les résidents, les familles et les professionnels. Nous avons également lancé un audit du circuit du médicament, réalisé des travaux importants dans le bâtiment B à Pers-Jussy pour aménager des chambres adaptées aux besoins des résidents. Nous avons relancé une commission interne « sport et loisirs » pour permettre une plus grande mutualisation et une meilleure offre d'activités sur l'ensemble du foyer. Un travail a également été lancé pour réviser la démarche d'élaboration des projets personnalisés sur Annecy et permettre la réécriture de ceux-ci en 2024.

## 2. PRESENTATION DE L'ETABLISSEMENT

### 2.1. Rappel des autorisations

FOYER D'HEBERGEMENT	
Date d'ouverture	1978
Date de dernier renouvellement de l'autorisation	4 décembre 2008
Nombre de places autorisées – accueil permanent	50
Nombre de places autorisées – accueil temporaire	3



Aujourd'hui, les agréments du foyer d'hébergement ne sont plus en phase avec les demandes d'entrées. Les trois dernières années ont mis en évidence la difficulté à répondre aux objectifs d'activité fixés par le CPOM sur les deux dispositifs. Une réflexion sur cette situation a été menée avec le Conseil Départemental, fin 2023, pour mettre en adéquation, places autorisées, besoins et ressources. L'objectif étant de passer à 45 places de foyer d'hébergement et 1 place d'accueil temporaire début 2024.

## 2.2. Public accompagné

FOYER D'HEBERGEMENT + 5 PLACES DE FDV	
Nombre de personnes accompagnées au 31-12-2023	46
Nombre d'hommes	26
Nombre de femmes	20
Moyenne d'âge	38.5
Nombre de personnes présentant une déficience intellectuelle	8
Nombre de personnes atteintes d'autisme et d'autres TED	0
Nombre de personnes présentant des troubles psychiques	6
Nombre de personnes présentant des troubles du langage et des apprentissages	14
Nombre de personnes présentant des déficiences auditives	1
Nombre de personnes présentant des déficiences visuelles	11
Nombre de personnes présentant des déficiences motrices	37
Nombre de personnes présentant des déficiences métaboliques	3
Nombre de personnes cérébro-lésées	12
Nombre de personnes polyhandicapées	0
Nombre de personnes atteintes de troubles du comportement et de la communication	7
Nombre de personnes présentant d'autres types des déficiences	2

*Les handicaps sont indiqués à titre principal et secondaire.*

ACCUEIL TEMPORAIRE	
Nombre de personnes accompagnées en 2023	5
Nombre d'hommes	3
Nombre de femmes	2
Moyenne d'âge	28.5

Le foyer d'hébergement accompagne principalement des résidents en situation de handicap d'ESAT atteints de paralysie cérébrale, cérébrolésion, maladies neuromusculaires, maladies neurodégénératives ayant pour conséquences, entre autres, des déficiences motrices. Le profil des personnes accompagnées est marqué par une avancée en âge des résidents et, de fait, de leurs besoins. Le manque de places de structures adaptées à leur prise en charge nous demande, dans certaines situations, un maintien sur le foyer d'hébergement qui se fait avec une capacité d'adaptation de l'accompagnement insuffisante par manque de ressources.



En 2023 l'accueil temporaire a été peu sollicité et la réorganisation des appartements sur Annecy ne nous a pas permis de répondre à certaines demandes faute de places d'accueil.

### 2.3. Projets menés en 2023

Dans ce contexte complexe nous avons su mener en 2023 plusieurs projets importants sur le foyer d'hébergement.

La réécriture du Projet d'Etablissement du foyer en collaboration avec les résidents, les familles et les professionnels a été conduit par la direction. Elle a abouti à la formalisation d'un nouveau Projet d'Etablissement pour le foyer d'hébergement 2023-2027, validé par le Conseil d'Administration en novembre 2023. Il a ensuite été diffusé et présenté auprès des résidents et de leurs familles.

Nous avons également lancé, dans le second semestre, un audit du circuit du médicament, sur l'ensemble du foyer d'hébergement (Annecy et Pers-Jussy). Cette démarche est pilotée par l'infirmière de l'établissement, avec le soutien des cadres. Une évaluation des pratiques de gestion des médicaments a été menée avec tous les professionnels, fin 2023, sur chaque site du foyer d'hébergement. Cette analyse s'est appuyée sur la démarche HANDICIMED d'autodiagnostic du circuit du médicament. L'objectif étant de sécuriser le dispositif, rationaliser et harmoniser les pratiques pour les mettre en cohérence avec les critères de l'évaluation externe de l'HAS qui sera menée en 2025.

A Pers-Jussy, d'importants travaux financés par le Conseil Départemental ont été réalisés. Ils avaient pour objectif d'aménager des chambres adaptées aux besoins des résidents dans le bâtiment B, prévu initialement pour loger des professionnels. Cette réhabilitation a duré 3 mois et coûté un peu plus de 200.000 €.

Un travail a également été lancé, en fin d'année, pour revoir la démarche d'élaboration des projets personnalisés sur Annecy et permettre la réécriture de ceux-ci en 2024. Une appropriation de la démarche et de l'outil informatique Imago, support du projet, doit nous permettre d'harmoniser nos pratiques en répondant à nos obligations. La phase d'analyse de l'existant, portée par la cheffe de service d'Annecy, doit conduire à l'élaboration d'une procédure, partagée par l'ensemble des professionnels du foyer d'hébergement pour réaliser les projets des résidents.

Nous avons aussi poursuivi, avec l'équipe d'Annecy, le travail de conduite du changement débuté en 2022, dans la perspective de l'évolution du mode d'hébergement sur Annecy. Une négociation est en cours avec un promoteur pour implanter une partie du foyer en le regroupant au 106 avenue de France sur le terrain de l'ESAT qui doit déménager pour occuper de nouveaux locaux plus adaptés.



En 2023, nous avons également l'objectif de relancer une commission interne « sport et loisirs », pour permettre une plus grande mutualisation et une meilleure lisibilité de l'offre d'activités sur l'ensemble du foyer.

Un dispositif « Animenfolie », porté par la cheffe de service et plusieurs professionnels avec la participation des résidents, a permis de mettre en place, durant les trois semaines de congés d'été, de nombreuses activités au bénéfice des personnes accompagnées présentes à Annecy (environ une sortie par jour).



Tout au long de l'année, nos partenariats avec les MJC de quartiers, le Théâtre des Collines (d'octobre à mai, 2 à 3 représentations par mois) ont également permis de diversifier l'offre d'activités. Le ski adapté en hiver et la reprise des sorties « quadrix »



au printemps, sont venus redynamiser l'offre d'activités sportives interne. L'inclusion dans la vie des quartiers a également été l'occasion de participer aux différents événements proposés par les collectifs. De plus, différentes sorties ponctuelles ont rythmé la vie du foyer d'hébergement comme le cirque Arlette Gruss, un match de basket de l'ASVEL à Villeurbanne, le concert héritage Goldman, le R'handi bike festival au Semnoz, des sorties au restaurant et bien d'autres.

A Pers-Jussy, 11 sorties ski et 8 sorties « Cimgo » ont été organisées avec l'appui des bénévoles d'Annemasse Sport Handicap. Les résidents adhérents de l'Association Kyfékoi ont participé, tout au long de l'année, à de nombreuses sorties et activités le week-end. « Musilac » et « Guitare en Scène » ont, une nouvelle fois, été l'occasion pour des résidents d'aller écouter leurs stars préférées. Un nouveau partenariat avec le cinébus permet également d'assister à des séances, le jeudi après-midi, à Reignier. En interne, la relaxation, l'atelier cuisine, « brico-déco » et le jardinage, ponctuent, tout au long de l'année, la vie de l'établissement.





## 3. ACTIVITE

### 3.1. Activité

FOYER D'HEBERGEMENT	
Nombre de places autorisées	50
Nombre de personnes accompagnées au 31/12/2023	41
Nombres de journées prévisionnelles	18250
Nombres de journées réalisées	12327
Taux d'occupation	68 %

Au foyer d'hébergement, l'année a été marquée par de fortes tensions sur les ressources humaines et des difficultés à organiser l'accompagnement quotidien des résidents, plus particulièrement sur Annecy. Cette situation nous a obligés à tenir fermé un appartement de quatre résidents et à les regrouper sur les autres unités, avec pour effet de ne plus avoir de chambres disponibles pour faire des entrées. Ceci explique un niveau d'activité relativement faible.

ACCUEIL TEMPORAIRE	
Nombre de places autorisées	3
Nombres de journées prévisionnelles	1095
Nombres de journées réalisées	209
Taux d'occupation	20%

La fermeture d'un appartement de 4 places à Annecy a eu pour effet d'empêcher l'accueil temporaire par manque de chambres disponibles. Ceci explique la très faible activité de l'AT qui s'est réalisée essentiellement sur Pers-Jussy. Sur Annecy, les quelques accueils réalisés ont été mis en place lors de week-end, dans des chambres libérées par des résidents partis en famille.



### 3.2. Admissions et sorties

FOYER D'HEBERGEMENT	
<b>Nombre d'admissions en 2023</b>	
Provenance domicile ou milieu ordinaire	1
Provenance établissement de santé	
Provenance établissement médico-social	
Provenance inconnue	
<b>Nombre de sorties en 2023</b>	
Décès	0
Hospitalisation	0
Retour à domicile avec ou sans accompagnement par un service médico-social	3
Réorientation vers un établissement médico-social	5
Motif inconnu	0

En 2023, nous avons fait évoluer le statut de trois résidentes du foyer d'hébergement vers un statut foyer de vie pour répondre à leur besoin de réorientation. Cette évolution a porté à 5 le nombre de personnes avec une orientation foyer de vie prises en charge au sein du foyer d'hébergement dans l'attente de l'ouverture de l'extension des Toriolets.

### 3.3. Absences

FOYER D'HEBERGEMENT	
<b>Nombre de jours d'absences</b>	<b>3594</b>
Hospitalisation	83
Convenance personnelle et autre motif d'absence	3511

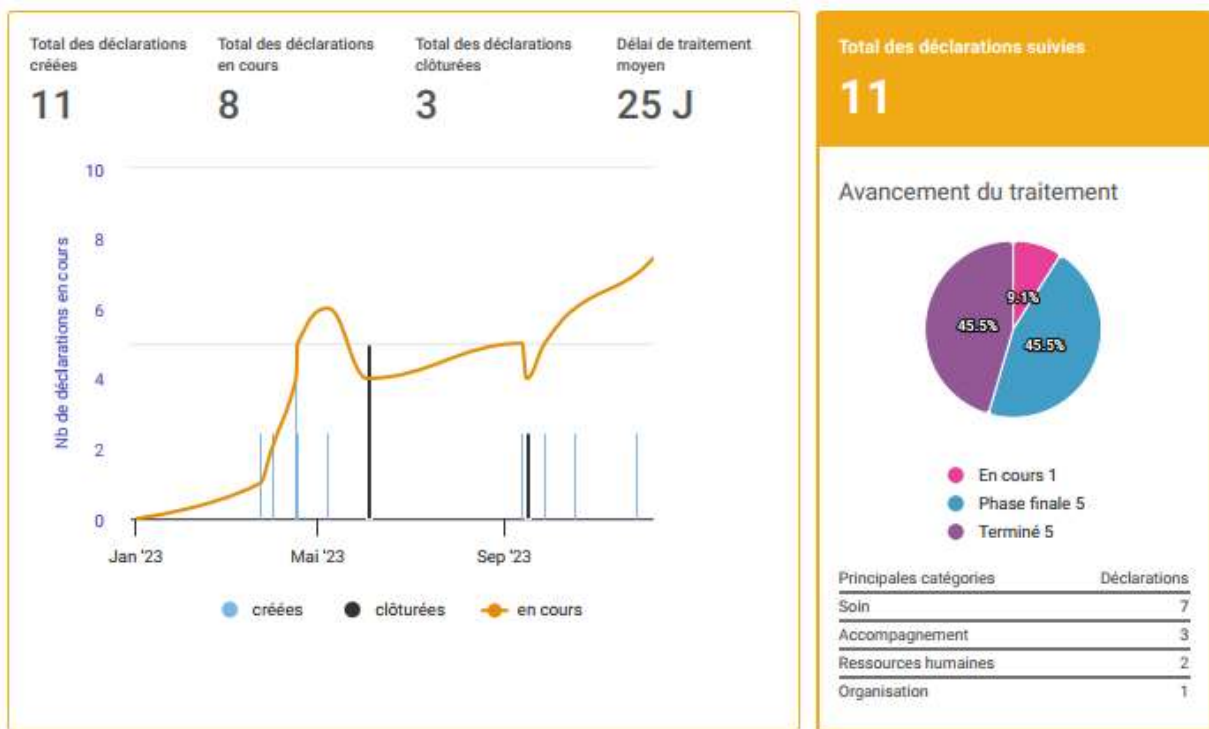




## 4. DEMARCHE QUALITE

### 4.1. Bilan des évènements indésirables et des plaintes et réclamations

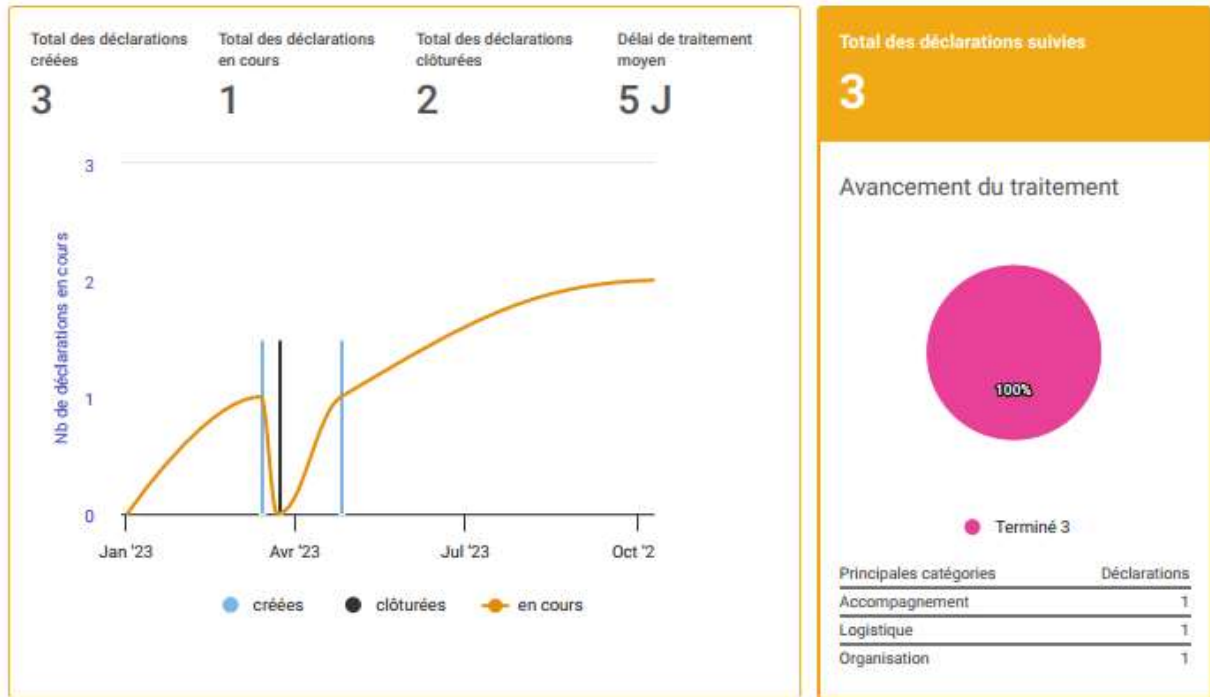
Evènements indésirables déclarés en 2023 :



Le signalement des évènements indésirables via le logiciel AGEVAL participe de la démarche d'amélioration continue de la qualité des prestations. L'analyse des causes des incidents et les retours d'expériences permettent la mise en place d'actions correctrices. Ce process de déclaration est utilisé par les professionnels du foyer d'hébergement. Une sensibilisation continue à cette démarche, concourant à la prévention des risques et à l'amélioration de la qualité, permettra d'accroître encore son utilisation. Le délai de traitement dépend des actions correctrices à entreprendre.



### Plaintes et réclamations reçues en 2023 :



S’agissant des plaintes et réclamations émanant des personnes accompagnées et de tierces personnes, le système de déclaration via une adresse mail dédiée a été peu mobilisé en 2023. La communication sur ce droit mérite d’être renforcée, tant auprès des résidents et de leurs proches, que des professionnels qui peuvent accompagner les personnes dans la formulation de leurs insatisfactions.

## 4.2. Suivi du plan d’actions d’amélioration de la qualité

Objectif	2023				2024				2025				2026				2027			
	T1	T2	T3	T4	T1	T2	T3	T4	T1	T2	T3	T4	T1	T2	T3	T4	T1	T2	T3	T4
FA CPOM 1.2 : Adapter l'offre d'emploi et de formation professionnelle																				
FA PE FH 2 : Conduire la restructuration de l'offre d'hébergement sur Annecy																				
FA PE FH 1 : Améliorer l'accompagnement en santé																				
FA PE FH 3 : Coordonner les projets personnalisés																				
FA PE FH 4 : Développer et mutualiser l'offre d'activités de loisirs																				



Le plan d'action du foyer d'hébergement témoigne des actualités et préoccupations de l'établissement : restructuration et adaptation de l'offre sur Annecy, relance des projets personnalisés, amélioration de l'accompagnement en santé. Il est notamment alimenté par les orientations du projet associatif 2023-2026, les objectifs fixés par le CPOM 2022-2026 et les axes du projet d'établissement 2023-2027 dont le tableau ci-dessus liste les fiches actions qui concernent directement l'établissement. D'autres axes d'amélioration peuvent être identifiés notamment grâce à l'analyse des événements indésirables et des réclamations ainsi qu'à l'issue des évaluations.

### 4.3. Démarche d'évaluation

Le foyer d'hébergement est engagé dans une démarche d'amélioration continue de la qualité de ses prestations sur la base de l'analyse des événements indésirables et réclamations, d'enquêtes de satisfactions auprès des personnes accompagnées mais également grâce à des évaluations périodiques obligatoires.

A ce titre, le foyer d'hébergement est amené à mettre en œuvre une évaluation selon le nouveau dispositif instauré en 2019. En effet, sur la base d'un référentiel et de méthodes d'évaluations communs, les ESSMS doivent désormais se faire évaluer tous les 5 ans par un organisme tiers indépendant agréé. Le calendrier prévisionnel établi par le Conseil départemental positionne l'évaluation du foyer d'hébergement au 1<sup>er</sup> semestre 2025. Il est prévu que le foyer d'hébergement procède auparavant à une auto-évaluation. Comme évoqué précédemment, un audit du circuit du médicament a d'ailleurs été réalisé en interne fin 2023.

FOYER D'HEBERGEMENT	
Dernière évaluation interne (date du rapport)	Juillet 2013
Dernière évaluation externe (date du rapport)	Avril 2014
Date de l'évaluation HAS (prévisionnelle)	1 <sup>er</sup> semestre 2025



## 5. RESSOURCES HUMAINES

### 5.1. ETP par établissement ou service

FOYER D'HEBERGEMENT	ETP budget 52.40 + 8% intérim
Nombre d'ETP en 2023	
CDI	40.89
CDD	5.25
Intérim	2.78
Autres	0
ETP vacants	7.66

La situation des ressources humaines nécessite une attention soutenue à la lumière des données révélées en 2023. Le nombre constaté des postes pourvus en CDI, représentant 80% du total, ce qui peut sembler encourageante à première vue. Cependant, cette perspective est nuancée par le fait que 20% des postes demeurent pourvus de manière précaire, notamment par des contrats à durée déterminée (CDD) ou par le biais de l'intérim.,

Ce qui traduit une tendance inquiétante : une proportion croissante de salariés préfère des contrats avec une date de fin déterminée, privilégiant ainsi une flexibilité leur permettant de mieux concilier leur vie professionnelle avec leurs périodes de vacances. Ce choix témoigne des défis auxquels nous sommes confrontés pour fidéliser les salariés sur du long terme.

Les conditions de travail, les postes non pérennes et d'autres facteurs déterminants comme la concurrence avec le secteur hospitalier/Suisse/... sont autant d'éléments dissuasifs pour le personnel qualifié, compromettant ainsi la capacité du secteur à attirer et à retenir les talents nécessaires pour assurer une prise en charge optimale des résidents/usagers.

Face à ces défis, il a été décidé de prendre des mesures visant à améliorer les conditions de travail, à garantir la stabilité de l'emploi et à offrir des perspectives professionnelles attrayantes. Ce n'est qu'ainsi que nous pourrions garantir la qualité et la continuité des services offerts aux résidents et à leurs familles.



## 5.2. Mouvements du personnel

FOYER D'HEBERGEMENT	
Nombre d'embauches en 2023 (en nb de personne)	
CDI	6
CDD	17
Intérim (Nb de pers.étant intervenu au moins 1x dans l'année)	29
Nombre de fins de contrats en 2023 (en nb de personne)	
Démission	2
Départ en retraite	3
Autres motifs de départ	2
Taux global d'absentéisme	3%

Le constat alarmant d'un manque de personnel est d'autant plus préoccupant que les difficultés de recrutement se doublent de départs des professionnels en poste. Cette situation est majorée par un taux d'absentéisme de 3%, mettant en lumière les défis supplémentaires auxquels doivent faire face les équipes déjà en place.

## 5.3. Développement des compétences

FOYER D'HEBERGEMENT	
Formations individuelles – Nb d'actions	0
Formations individuelles – Nb de salariés formés	0
Formations collectives – Nb d'actions	11
Formations collectives – Nb de salariés formés	19
Nombre total d'heures de formation	353
Nombre de stagiaires accueillis	

La formation revêt une importance capitale à la fois pour le développement des compétences des professionnels et en tant qu'outil de fidélisation.

En proposant des opportunités de formation continue, nous donnons aux salariés la possibilité d'acquérir de nouvelles compétences et de se perfectionner. Par conséquent, la formation représente un investissement crucial pour garantir la qualité des pratiques professionnelles, relever les défis liés au recrutement et à la fidélisation, et assurer la satisfaction à la fois des professionnels et des usagers et leurs familles.



## 6. CONCLUSION

En conclusion, 2023 a été une année complexe pour le foyer d'hébergement. Le manque de personnel et la réorganisation régulière des plannings ont mis le service en tension tout au long de l'année. La situation reste tendue au premier trimestre 2024 et nous mettons tout en œuvre pour favoriser des recrutements, sans succès pour le moment. Cependant, malgré cette situation, nous avons pu continuer d'avancer sur de nombreux objectifs et nous avons veillé à limiter l'impact de cette situation sur la qualité d'accompagnement des résidents. Comme chaque année ils ont pu bénéficier de nombreuses activités et de nouveaux partenariats sont venus renforcer l'offre existante.

Notre travail de restructuration du foyer d'hébergement doit se poursuivre. Il doit aboutir à la mise en place d'une offre plus regroupée, qui doit permettre de mieux gérer nos ressources et ainsi apporter de nouvelles réponses aux résidents accompagnés sur les appartements d'Annecy.

Je tiens particulièrement à remercier ici, l'ensemble de l'équipe des professionnels qui, par leur engagement et leur investissement ont permis, toute l'année, au foyer d'hébergement de fonctionner dans les meilleures conditions possibles. Sans leur implication quotidienne, il n'aurait pas été possible de garantir l'accompagnement des résidents du foyer d'hébergement.