

RAPPORT D'ACTIVITE 2023

EAM Herydan – Héry sur Alby

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

alpysia.org





Table des matières

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



1.INTRODUCTION

Revenir sur l'année 2023 pour l'EAM l'Herydan à Héry sur Alby amène un constat qui s'impose à tous : l'établissement gagne chaque année en stabilité.

Cette stabilité s'identifie à plusieurs niveaux et trouve essentiellement sa source sur le volet des ressources humaines. Pour preuve : la diminution des postes vacants, les candidatures sur des postes non pourvus de longue date, la fidélisation de certains intérimaires, la cooptation de futurs salariés Autant d'éléments qui montrent l'évolution de l'établissement depuis son ouverture en 2013 et sa capacité à dépasser les difficultés rencontrées. Que les équipes en place et les résidents (toujours facilitateurs) en soient remerciés. Cet état d'esprit positif se retrouve notamment dans la fête des « 10 ans » en octobre dernier organisée pour marquer l'ouverture de l'EAM. Cette belle journée du 14 octobre restera dans tous les esprits, moment rare de concorde et de joie(s) partagée(s).

Autre élément de stabilité, le recrutement d'un nouveau directeur au 02.10.2023 dernier, après une longue période de vacance du poste, compensée par les actions conjuguées des cadres (directeur adjoint et cheffe de service), avec le soutien des services du siège et de la direction générale.

J'ai la chance d'occuper cette fonction, je remercie ici à nouveau Alpysia pour la confiance accordée.

Un dernier point est à porter à cette introduction : la finalisation du nouveau projet d'établissement 2023-2027. En lien avec le projet associatif ALPYSIA et selon les attendus du Contrat Pluriannuel d'Objectif et de Moyens (CPOM) signé avec les autorités de tutelle. Ce document décline en fiches actions les orientations des cinq années à venir pour l'EAM Herydan. C'est un document support précieux, vecteur de transparence et de communication pour l'établissement permettant aux nouveaux professionnels (et à nos partenaires) de s'inscrire dans les valeurs et les objectifs portés à l'Herydan.

Je vous souhaite une bonne lecture de ce rapport d'activité,

Lepage Eric, Directeur PHAJ.



2. PRESENTATION DE L'ETABLISSEMENT

2.1. Rappel des autorisations

EAM HERYDAN	
Date d'ouverture	2013
Date de dernier renouvellement de l'autorisation	Arrêté ARS/CD du 27/06/2023 portant renouvellement de l'autorisation pour 15 ans à compter du 27/06/2025 sous réserve des résultats de l'évaluation
Nombre de places autorisées – accueil permanent	31
Nombre de places autorisées – accueil temporaire	2
Nombre de places autorisées – accueil de jour	4

Il faut rappeler ici que l'autorisation initiale date de 2008 et que plusieurs arrêtés ont modifié le nombre de place proposées jusqu'à l'ouverture de l'EAM en 2013. La taille actuelle de l'Hérydan facilite la convivialité du lieu. Les trois unités d'hébergements (pour 31 places) font que les groupes ne sont pas trop importants en nombre de personnes hébergées, les interactions relationnelles sont suffisantes sans sur-sollicitations. D'une même manière, les professionnels « affectés » à une unité (8 à 9 personnes) se connaissent bien, échangent facilement sur l'accompagnement des résidents et les vigilances particulières. De nouveaux horaires pour les professionnels au 31.12.23 permettront d'aligner au mieux les ressources humaines et l'offre de service attendue.

Deux réflexions sont à engager en 2024 : modifier une place d'accueil temporaire en place d'accueil permanent et repenser l'organisation de l'accueil de jour. Pour la première, nous devons prendre en compte que les demandes d'admission en attente pour de l'accueil permanent sont plus importantes que la file active des dossiers d'accueil temporaire. Dans le second cas, la petite taille du groupe questionne, tout comme la mobilisation de deux professionnelles affectées au service. Une mutualisation différente avec les unités d'hébergement est à penser.

2.2. Public accompagné

Globalement les typologies de handicap des personnes accueillies à l'EAM Hérydan sont proches de celles des du site du Goéland. Pour autant, l'importance des troubles associés à la paralysie cérébrale et le polyhandicap ainsi que les pathologies chroniques développées nécessitent un besoin en soin et un suivi médical renforcé :

- myopathies et autres atteintes neuromusculaires,
- troubles importants des apprentissages avec un dysfonctionnement cérébral.



Un parallèle entre les besoins des personnes accueillies à l'Hérydan et l'article du CASF qui borde nos actions éclaire la compréhension sur le public de l'établissement. En ce sens, l'article D.344 du Code de l'Action Sociale et la Famille rappelle les missions des FAM (ou EAM), les grandes lignes de cet article sont ici reprises :

- favoriser au-delà des restrictions de l'autonomie, les relations aux autres, l'expression de leurs choix et de leur consentement en développant toutes les possibilités de communication verbale, motrice et sensorielle...
- développer leurs potentialités par une stimulation adaptée tout au long de l'existence...
- favoriser leur participation à une vie sociale, culturelle ou sportive...
- assurer un accompagnement médical coordonné garantissant la qualité des soins...
-

La préparation en communication aidée des visites médicales extérieures résume à elle seule la bonne mise en œuvre de ces attendus. C'est un exemple parmi d'autres du travail mené à l'Hérydan pour dépasser les limitations des résidents, répondre au risque de souffrance physique en développant des alternatives à ce qui est proposé dans le droit commun. La préparation et l'animation du Conseil de la Vie Sociale (CVS) reflètent également ces engagements.

2.3. Projets menés en 2023

Comme évoqué en introduction un des évènements marquants de 2023 restera la fête des 10 ans de l'EAM Hérydan. Lors de ce moment festif avec les familles, les résidents et les professionnels, tous les convives ont bénéficié d'un concert du groupe « Touk Toucan » du Goéland.



Au-delà du focus sur cette journée particulière, les projets proposés aux résidents sont nombreux et diversifiés.

Retenons par exemple le petit temps de conte ou de lecture qui clôture traditionnellement chaque journée. Ce moment est synonyme de retour au calme après les activités de l'après-midi. Deux autres exemples illustrent la diversité des activités :

- le lancement d'une activité de médiation animale organisée en interne par une monitrice de l'établissement diplômée sur ces missions,
- sur une autre thématique le concert en décembre 2023 du Quatuor Annesci. Cette formation de musiciens à corde a proposé une très jolie sensibilisation de grandes pièces musicales du répertoire classique.

Ce rapport d'activité permet de saluer l'engagement des équipes, notamment du pôle animation qui varie les propositions, sollicite des nouveaux partenariats, avec le souci constant de l'adhésion et de la compréhension des résidents. Les modalités déployées font que l'aspect « occupationnel » des loisirs est dépassé, le mot « sens » souvent galvaudé prend ici une dimension supérieure.

3.ACTIVITE

Le terme d'activité se traduit ici sous son aspect « occupation des locaux, nombres de journées d'accueil ». L'activité correspond au suivi des présences et déclenche la facturation aux autorités de contrôle et de tarification.



3.1. Activité

EAM L'HERYDAN	2022	2023
Nombre de places autorisées Hébergement		31
Nombre de personnes accompagnées au 31/12/2023		31
Journées prévisionnelles Hébergement CPOM		10184
Journées réalisées Hébergement	9370	9569
Places Accueil AT (Accueil temporaire)		12
File active AT		12
Journées prévisionnelles AT CPOM		511
Journées réalisées AT	39	292
Places Accueil de jour (SAJ)		4
File active SAJ		5

Le niveau d'activité global est donc de 86% des objectifs CPOM. La lecture de ces chiffres demande pondération au regard de la reprise progressive de l'accueil temporaire après la gestion d'une crise RH très importante en 2022 où les moyens « humains » ont été concentrés sur l'hébergement.

Analyse rapide de ces accueils temporaires :

- 4 femmes et 8 hommes,
- 6 personnes entre 22 et 28 ans,
- 5 personnes entre 52 et 65 ans.

L'accueil temporaire traite deux types de demandes : soit la préparation à la sortie du secteur enfant (amendements Creton) ou le futur départ du domicile dans le contexte de familles vieillissantes. Des sollicitations liées à des besoins de répit familial sont aussi source de demandes d'accueil temporaire.

La liste « d'attente » de l'établissement relève désormais d'un nouveau support à l'initiative des services du CD 74 et de l'ARS : « Via trajectoire ». Une même personne peut être orientée vers plusieurs établissements équivalents du département. En cas de place vacante, charge à l'assistante du service social de l'Hérydan d'identifier les situations selon différents critères ; adéquation des besoins / organisation de l'établissement, situation personnelle et familiale, éventuelle situation d'urgence ...

Une fois la réalité de la demande vérifiée, le processus d'admission avec visite (si nécessaire) et rencontres de préparation s'engage.



3.2. Admissions et sorties

Deux décès sont malheureusement survenus à l'Hérydan en 2023. Un premier en février, suivi d'une admission en mars via la filière interne Alpysia. Le second décès est intervenu en novembre dans le cadre de l'accueil temporaire.

3.3. Activité des soins

La qualité des soins est prépondérante pour la sécurité et le confort des résidents. Malgré les postes d'infirmier(ères) vacants, il faut saluer le travail de l'équipe en place, de l'infirmière coordo et du médecin de l'établissement. Au-delà des chiffres ci-dessous, leur action est très diversifiée tant en interne (soutien aux équipes en charge des actes du quotidien, gestion des soins et des prises de sang, relations avec les kinés libéraux, l'ergothérapeute, l'orthophoniste) que vis-à-vis des consultations extérieures ou de la médecine spécialisée. Le partenariat avec les médecins du cabinet médical de Cusy s'avère prépondérant. Les chiffres les plus marquants sont les suivants :

- 17 rencontres dans le cadre du projet personnalisé des résidents (IDEC, médecin co et médecin traitant) ;
- 12 consultations individuelles (médecin co) ;
- 34 consultations nutritionniste (en 12 vacations) ;
- 184 consultations de médecine générale (dont 13 en distanciel).

A ces chiffres, s'ajoute le suivi de tous les étudiants en soins infirmiers (IFSI) et aides-soignants (IFAS), stagiaires à l'Hérydan et accueillis toute l'année.

4. DEMARCHE QUALITE

4.1. Bilan des évènements indésirables et des plaintes et réclamations

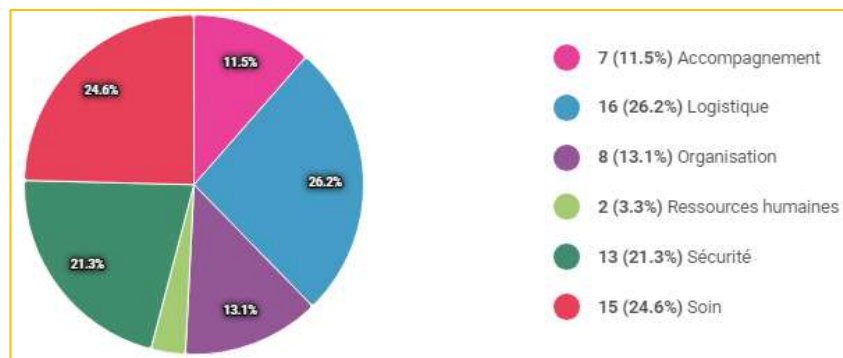
La logique du signalement des évènements indésirables est désormais bien installée au sein de l'établissement avec le support du logiciel AGEVAL. Nulle volonté pour les déclarants de stigmatiser d'éventuels fautifs ou manquements professionnels. Le but est de tracer les incidents, évaluer leur criticité, leur fréquence et suivre la résolution des problèmes constatés. Ce traitement effectué, nous passons ensuite en mode « retour d'expérience » pour limiter au maximum la répétition des incidents. L'établissement s'inscrit donc dans une démarche continue d'amélioration de la qualité pour tous les axes de son fonctionnement : suivi du matériel et des locaux, gestion des



soins et du circuit du médicament, présence des professionnels, éventuels incidents dans les activités ...

Le délai de traitement est parfois plus long que souhaité ; surtout en cas de recours à des entreprises extérieures ou faisant suite à une déclaration d'assurance avec un passage d'expert. Bien évidemment, les mesures conservatoires sont prises en régie en interne dès que nécessaire.

Evènements indésirables déclarés 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 peu été mobilisé en 2023. La communication sur ce droit mérite d'être renforcée, tant auprès des personnes accompagnées et de leurs proches, que des professionnels qui peuvent accompagner les personnes dans la formulation de leurs insatisfactions. Une seule plainte-réclamation a été traitée en 2023.



4.2. Suivi du plan d'actions d'amélioration de la qualité

Comme évoqué par ailleurs, le plan d'action de l'amélioration de la qualité relève d'un suivi croisé « Projet associatif, fiches actions CPOM (2022-2026) et fiches actions projet d'établissement ». L'objectif pour les cadres est de dépasser la contrainte vécue par les professionnels et d'en faire un « outil » au service de leurs pratiques et de résolution des problèmes rencontrés.

Les principaux thèmes portent sur l'accès aux soins, la sécurité des usagers, la citoyenneté, l'appropriation des nouveaux supports numériques, la formation et la qualification des professionnels.

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 1.8 : Réaliser un accompagnement à la santé approprié des résidents du FAM Hérydan																				
FA PE HERY 4 : Développer la participation sociale et la citoyenneté																				
FA PE PHAJ 3 : Développer la technologie au service de l'autonomisation des personnes																				
FA PE PHAJ 2 : Améliorer l'accompagnement en santé																				
FA PE PHAJ 1 : Sécuriser le process de soins																				

4.3. Démarche d'évaluation

L'évaluation des pratiques est permanente, basée sur le traitement des signalements indésirables et leur exploitation en « retour d'expérience » via le principe du RETEX. Par ailleurs, l'établissement a fait l'objet d'un contrôle du circuit du médicament en 2022 avec des actions correctrices. En avril 2024, la nouvelle évaluation externe (Echéance 5 ans) de la Haute Autorité de Santé est programmée, le cabinet Lyonnais ABAQ est retenu pour les deux sites du PHAJ.

EAM HERYDAN	
Dernière évaluation interne (date du rapport)	Septembre 2019
Dernière évaluation externe (date du rapport)	NC
Evaluation HAS (date du rapport)	Avril 2024



5. RESSOURCES HUMAINES

La gestion des ressources humaines est la priorité quotidienne des services RH et des cadres à l'Hérydan. Au-delà de l'évolution positive constatée sur l'année, un important travail de soutien des professionnels s'est fait en 2023 avec le cabinet ASK sur les principes du Co-Développement et de la supervision :

- faciliter les changements de posture individuelle ou collective,
- soutenir la coopération entre pairs et l'intelligence collective,
- développer la cohésion d'équipe et les compétences particulières,
- reconnaître la spécificité des métiers au sein d'une organisation large à ouverture continue.

Par ailleurs, une attention particulière est portée sur la gestion de l'intérim et des remplacements. Malgré les surcoûts budgétaires, le recours à l'intérim « commerciale » est assumé pour les métiers du soins et paramédicaux.

Pour les professions liées à l'accompagnement des actes du quotidien, l'appel à la SCIC associative et non lucrative « Lacs et Montagne » reste privilégié.

Le travail mené auprès des intérimaires, de l'accueil aux doublures mises en place pour faciliter la rencontre avec les usagers, permet leur fidélisation. Les effets de turn over permanents sont ainsi limités. Trois chiffres sont à retenir : 1746 heures sur les groupes, 1518 h pour les infirmières, 759 heures sur la nuit. Cet effort de l'établissement représente donc l'équivalent de 2,2 ETP (Equivalent temps plein par mois).

5.1. ETP par établissement ou service

EAM L'HERYDAN		Budget ETP 67.67
Nombre d'ETP en 2023 (31.12.23)		
CDI		46.04
CDD		9.84
Intérim		14.25
Autres		0
ETP vacants		2.95

A la lecture de ces chiffres, un constat équivalent à celui mené au foyer du Goéland est identifié. (Cf. Rapport activité « Goéland »). Force est de reconnaître qu'une nouvelle « génération » de professionnels présente une relation au travail très différente de ce qui était connu auparavant ; sans pour autant sous-estimer ce qu'a pu produire la crise COVID sur le marché du travail.



Les équipes RH et la cheffe de service de l'EAM Herydan ont su faire preuve de grandes capacités d'adaptation face à cette réalité, limitant ainsi les perturbations sur la continuité de service. Cette vigilance est à maintenir avec le soutien acquis des services du siège. Pour autant, l'attractivité de l'établissement augmente, portée par la belle dynamique des professionnels dédiés en interne à la question des ressources humaines.

5.2. Mouvements du personnel

En 2023, les mouvements suivants sont constatés à l'Herydan :

- 12 CDI signés,
- 113 CDD (28 personnes concernées)
- 6 démissions
- 2 licenciements
- 2 mobilités internes Alpysia.

EAM L'HERYDAN	
Nombre d'embauches en 2023 (en nb de personne)	
CDI	12
CDD	113
Intérim (Nb de pers.étant intervenu au moins 1x dans l'année)	127
Nombre de fins de contrats en 2023 (en nb de personne)	
Démission	6
Départ en retraite	0
Autres motifs de départ	131 (fin cdd)
Taux global d'absentéisme	9%

5.3. Développement des compétences

Le Plan de Développement des Compétences (PDC – ex PAUF) se gère de façon mutualisée au niveau associatif via les services du siège. Pour le PHAJ et l'EAM Herydan, les actions de formations les plus significatives proposées aux équipes sont les suivantes en 2023. (Hors formation co-développement déjà évoquée)

- Formations obligatoires SST (Secouriste Sauveteur du Travail), Sécurité incendie, PRAPS (Prévention des Risques liés aux Activités Physiques),



- Formation stimulation basale, (*rencontre avec l'autre, au travers d'actions de communication, de mouvements et de perception, adaptées individuellement et qui s'intègrent dans toutes les activités de la vie journalière*)

EAM L'HÉRYDAN	
Formations individuelles – Nb d'actions	7
Formations individuelles – Nb de salariés formés	7
Formations collectives – Nb d'actions	9
Formations collectives – Nb de salariés formés	26
Nombre total d'heures de formation	826

La formation joue un rôle crucial à la fois dans le développement des compétences des professionnels et également comme outils de fidélisation.

En offrant des opportunités de formation continue, nous permettons aux salariés d'acquérir de nouvelles compétences, de se perfectionner dans leur pratique.

En outre, la formation constitue un levier efficace pour répondre aux difficultés de recrutement. Face à la nécessité de pourvoir des postes avec des profils moins qualifiés, l'investissement en formation permet la qualification (plus lente) des salariés.

Ainsi, la formation représente un investissement essentiel pour assurer la qualité des pratiques professionnelles, relever les défis de recrutement et de fidélisation, et garantir la satisfaction tant des professionnels que des résidents et des familles.

6. CONCLUSION

Au terme de ce rapport d'activité, le moment est venu d'identifier les perspectives fortes qui s'imposent à la direction de l'établissement pour 2024.

A court terme deux échéances mobiliseront les résidents et les professionnels :

- L'évaluation externe via le référentiel de la Haute Autorité de Santé (HAS) en avril prochain,
- L'organisation du départ de la flamme olympique pour le département de la Haute Savoie qui se fera à l'Hérydan le 23 juin prochain.



Au-delà de ces temps forts ; de façon continue, les cadres auront également à maintenir une vigilance forte sur les points suivants :

- poursuivre la stabilisation des équipes en arrivant à recruter sur les postes infirmier-ères vacants et ce malgré les grosses tensions sur ces métiers au sein du département,
- maintenir et promouvoir l'excellence de l'établissement sur les activités éducatives et d'animation avec pour support le levier de la communication aidée,
- ouvrir à nouveau la balnéo après une longue phase de travaux,
- contrôler et limiter les déficits budgétaires sur les surcoûts non pris en compte totalement par les financeurs (énergie, alimentation, gestion de l'intérim ...).

Pour autant, nous assumons la volonté de gérer tous ces dossiers avec ambition pour garantir aux résidents de l'établissement un accompagnement de qualité, conforme à leurs attentes. In fine, l'EAM de l'Hérydan veut dépasser ses contraintes et s'inscrire dans une démarche pluriannuelle d'amélioration des prestations proposées.