



Résidences Boussac
Ensemble partageons la vie

Foyer de vie "Les Marmottés"

6, impasse des Narcisses - 74200 THONON-LES-BAINS



Rapport d'activité
2024

TABLE DES MATIERES

| | |
|--|-----------|
| <i>Préambule</i> | 4 |
| <i>Présentation de la structure</i> | 5 |
| 1. LES PERSONNES ACCUEILLIES | 7 |
| 1.1 LES ENTRÉES ET LES SORTIES | 7 |
| 1.1.1 LES ADMISSIONS | 7 |
| 1.1.2 LES SORTIES..... | 7 |
| 1.1.3 LA LISTE D'ATTENTE | 7 |
| 1.2 LE PROFIL DES PERSONNES ACCUEILLIES | 8 |
| 1.2.1 RÉPARTITION HOMMES / FEMMES..... | 8 |
| 1.2.2 DONNÉES RELATIVES AUX CLASSES D'ÂGE | 8 |
| 1.2.3 TYPOLOGIE DU HANDICAP | 9 |
| 1.2.4 ANCIENNETÉ | 9 |
| 1.2.5 MESURES DE PROTECTION..... | 10 |
| 1.2.6 PROBLÉMATIQUES DE SANTÉ DES PERSONNES ACCUEILLIES | 10 |
| 1.2.7 CONSTATS D'ÉVOLUTION..... | 11 |
| 1.3 DONNÉES RELATIVES À L'ACTIVITÉ | 12 |
| 1.3.1 L'ABSENTÉISME | 12 |
| 1.3.2 LES JOURNÉES RÉALISÉES..... | 12 |
| 1-4 L'ACCUEIL DES VISITEURS | 13 |
| 2. LA CONDUITE DE L'ACCOMPAGNEMENT | 14 |
| 2.1 CONSTRUCTION ET MISE EN ŒUVRE DES PROJETS INDIVIDUALISÉS | 14 |
| 2.1.1 RAPPEL MÉTHODOLOGIQUE | 14 |
| 2.1.2 BILAN DE L'ANNÉE..... | 15 |
| 2.1.3 L'IDENTIFICATION DES BESOINS INDIVIDUELS | 15 |
| 2.2 LES ACCOMPAGNEMENTS AU SERVICE DES PROJETS INDIVIDUALISÉS | 16 |
| 2.2.1 L'ACCOMPAGNEMENT DANS LES ACTES DE LA VIE QUOTIDIENNE | 16 |
| 2.2.2 L'ACCOMPAGNEMENT À LA VIE AFFECTIVE | 17 |
| 2.2.3 LES RELATIONS AVEC LA FAMILLE ET L'ENTOURAGE | 17 |
| 2.3 LES ACTIVITÉS AU SERVICE DES PROJETS INDIVIDUALISÉS | 17 |
| 2.3.1 LES ACTIVITÉS ARTISTIQUES ET CULTURELLES | 18 |
| 2.3.2 LES ACTIVITÉS MOTRICES..... | 21 |
| 2.3.3 LES ACTIVITÉS DE MAINTIEN DES ACQUIS ET DE DÉVELOPPEMENT DE NOUVELLES ACQUISITIONS | 23 |
| 2.4 L'OUVERTURE À L'ENVIRONNEMENT EN FONCTION DES PROJETS INDIVIDUALISÉS | 25 |
| 2.4.1 EXERCICE DE LA CITOYENNETÉ ET INCLUSION | 25 |
| 2.4.2 PARTICIPATION À LA VIE SOCIALE | 26 |
| 2.4.3 LES PARTENARIATS AU SERVICE DES PROJETS INDIVIDUALISÉS | 27 |
| 2.5 LE SOIN ET LE PRENDRE SOIN | 28 |
| 2.5.1 LES ACTIONS AUTOUR DU BIEN-ÊTRE | 28 |
| 2.5.2 LA PRÉVENTION ET L'ACCÈS AUX SOINS | 29 |
| 2.5.3 LE CIRCUIT DU MÉDICAMENT | 31 |

| | | |
|-----------|--|-----------|
| 2.6 | L'ACCÈS AUX SOINS SPÉCIALISÉS (LES SOINS SPÉCIALISÉS) | 31 |
| 3. | PARTENARIAT ET RÉSEAU AU SERVICE DE L'ACCOMPAGNEMENT..... | 32 |
| 3.1 | LE PARTENARIAT TECHNIQUE | 32 |
| 3.2 | L'INSCRIPTION DANS LE RÉSEAU | 32 |
| 4. | L'EXPRESSION DES USAGERS..... | 33 |
| 4.1 | LE CONSEIL DE LA VIE SOCIALE..... | 33 |
| 4.2 | LES ENQUÊTES DE SATISFACTION..... | 33 |
| 4.3 | GROUPES DE PAROLE OU D'EXPRESSION | 34 |
| 5. | LA VIE DE L'ÉTABLISSEMENT | 34 |
| 5.1 | LES FÊTES..... | 34 |
| 5.2 | LES ÉVÈNEMENTS..... | 34 |
| 5.3 | LES MANIFESTATIONS | 36 |
| 6. | LES RESSOURCES HUMAINES | 37 |
| 6.1 | L'ORGANIGRAMME..... | 37 |
| 6.2 | ANCIENNETÉ, PYRAMIDE DES AGES, ABSENTÉISME ET TURN OVER..... | 38 |
| 6.3 | L'ENCADREMENT | 39 |
| 6.4 | LA GESTION PRÉVISIONNELLE DES EMPLOIS ET COMPÉTENCES..... | 39 |
| 6.5 | LA POLITIQUE DE REMPLACEMENT | 39 |
| 6.6 | L'ACCUEIL DES STAGIAIRES..... | 39 |
| 6.7 | LA POLITIQUE DE FORMATION | 40 |
| 6.8 | LES INSTANCES REPRÉSENTATIVES DU PERSONNEL | 40 |
| 7. | LA DÉMARCHE QUALITÉ | 40 |
| 7.1 | GESTION DES RISQUES | 40 |
| 7.2 | GROUPE DE TRAVAIL OU PROJETS SPÉCIFIQUES..... | 41 |
| 7.3 | OUTIL DE PILOTAGE | 42 |
| 7.4 | LA RÉVISION DES OUTILS DE LA LOI 2002-2 | 42 |
| 7.5 | LES ÉVALUATIONS RÉALISÉES | 42 |
| 8. | LES INVESTISSEMENTS..... | 42 |
| | CONCLUSION | 43 |
| | Annexes | 1 |

PREAMBULE

Sous l'égide de Conseil d'Administration des Résidences Boussac et de sa Direction Générale, l'année 2024 a été dense pour le foyer de vie Les Marmottés, qui s'est néanmoins beaucoup ouvert sur l'extérieur.

Densité avec des accompagnements qui éprouvent les professionnels à mettre en œuvre concrètement et au quotidien les valeurs d'inclusion, de bienveillance, de bientraitance, de coresponsabilité et de respect de la personne humaine des résidences Boussac. La mise en œuvre de ces valeurs n'est pas facilitée par les tensions actuelles que connaît le secteur de psychiatrie de liaison, dont l'appui est de plus en plus difficile à obtenir en cas de besoin en dépit des bonnes volontés de nos partenaires institutionnels.

2024 a été néanmoins une année **d'ouverture sur l'extérieur** et ce, à tous les niveaux de l'institution : par la participation aux groupes de travail qui se structurent sur le territoire (Collectif handicap74, Communauté 360 de Haute Savoie), par des rencontres ciblées avec nos partenaires pour accompagner concrètement des parcours de personnes en situation de handicap (services de préparation à la sortie de l'EPSM, hôpital de jour de Thonon, interventions du DMPsy-74...), par des partenariats toujours plus diversifiés pour décroiser les secteurs et favoriser l'inclusion des personnes (rencontres avec Thonon événements etc...).

Comme en témoigne ce rapport d'activité, c'est une fois de plus l'engagement des professionnels du foyer de vie Les Marmottés qui a permis de maintenir en 2024 un accompagnement de qualité aux 61 personnes en situation de handicap psychique accueillies au cours de cette année. Ce rapport est un témoignage des efforts mis en œuvre au quotidien pour l'accomplissement de cette mission.

Christophe JACQUEMMOZ

Directeur d'Etablissement

PRESENTATION DE LA STRUCTURE

Le foyer de vie « Les Marmottés » est un établissement des Résidences Boussac, situé au cœur de l'agglomération de Thonon les Bains, en Haute Savoie.

| | |
|--|--|
| Raison sociale | Foyer de vie « Les Marmottés », Association des Résidences Boussac. |
| Adresse (postale et facturation) | 6, impasse des Narcisses 74200 THONON LES BAINS |
| Coordonnées | Tél : 04 50 73 16 39 Mail : secrétariat-thonon@residences-boussac.fr |
| Type d'établissement | Établissement ou service social ou médico-social (ESMS) : foyer de vie |
| Nature juridique de l'association | Secteur privé à but non lucratif – Loi 1901 Association des Résidences Boussac |
| Autorisation | Arrêté n°04-3747 du 23/11/2004 du Conseil Départemental de Haute-Savoie autorisant la création du foyer de vie « Les Marmottés » de 40 lits dont un lit d'accueil temporaire et 5 places en accueil de jour pour adultes malades mentaux stabilisés. Autorisation transférée à l'AMAMB le 06/02/2018 par arrêté n°18-00568, puis renouvelée le 23/11/2019 par arrêté n°19-04883 du Conseil Départemental de Haute-Savoie, portant la capacité de l'établissement pour adultes en situation de handicap psychique stabilisé à : 51 places d'hébergement permanent, 1 place d'accueil temporaire, 5 places d'accueil de jour. |
| Capacité d'accueil | <ul style="list-style-type: none"> • 39 places d'hébergement permanent, • 1 place d'accueil temporaire, • 5 places d'accueil de jour |
| Tarification | CD74 (Conseil Départemental de Haute Savoie) |
| Aide Sociale | Pour l'ensemble du foyer |
| FINESS entité juridique | Résidences Boussac: 88 000 67 88 |
| FINESS entité géographique | Foyer de vie « Les Marmottés » : 74 001 30 32 |
| Code NAF | 87.20.A – Hébergement social pour handicapés mentaux et malades mentaux |
| SIRET | 452 139 561 000 57 |
| Présidente Conseil d'administration | Mme MARCHAL, Colette |
| Siège social | Adresse : 11, rue Aristide Briand – 88000 EPINAL Lieu de la capacité juridique de l'Association, interface entre le stratégique (Assemblée Générale et Conseil d'Administration) et l'organisationnel (les établissements et services), le siège social garantit la mise en œuvre de l'objet social de l'Association et la cohérence des projets institutionnels. |

| | |
|--|---|
| | <p>Sous la responsabilité de son Directeur Général, il assure les services supports de paie, de comptabilité et de ressources humaines.</p> <p>Directeur Général : Mr MULLER, Emmanuel</p> |
| <p>L'établissement et son personnel</p> | <p>38,61 ETP autorisés au 31/12/2024, dont la répartition est la suivante :</p> <p>Direction/administration :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Directeur d'établissement : Mr JACQUEMMOZ, Christophe (1 ETP) • Secrétaire de direction (1 ETP) <p>Médecin :</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Médecin psychiatre : Dr KAMAND, Zakaria (0,15 ETP) <p>Psychologie :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Psychologue (0,75 ETP) <p>Accompagnement socio éducatif :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Coordinatrice médico-social (1 ETP) • Educateur spécialisé (1 ETP) • Aide médico-psychologique (pour hébergement permanent et temporaire) (4,7 ETP) • Accompagnants éducatifs et sociaux (pour hébergement permanent et temporaire) (14,3 ETP, dont 2,3 de nuit) • Accompagnant éducatif et social (pour accueil de jour) (1,5 ETP) • Surveillants de nuit (2,3 ETP) <p>Logistique :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Responsable hôtelier (1 ETP), • Agents de collectivité (7,9 ETP), • Agent de lingerie (1 ETP), • Ouvrier d'entretien (1 ETP). |

1. LES PERSONNES ACCUEILLIES

L'autorisation de fonctionnement de l'autorité de tutelle permet l'accueil et l'accompagnement de personnes adultes en situation de handicap psychique stabilisé. Ceux-ci sont réalisés dans le cadre des valeurs et des missions des Résidences Boussac, qui sont réaffirmées dans son projet associatif 2024 – 2028 ; en effet, «*les valeurs clés que l'association chérit sont le respect de l'individu, la dignité, l'inclusion, la bienveillance, la bientraitance et la coresponsabilité. Ces valeurs sont non seulement prônées, mais aussi activement mis en oeuvre au sein de l'association*¹ »

1.1 LES ENTRÉES ET LES SORTIES

Une commission d'admission se réunit mensuellement et comprend le directeur, la coordinatrice médico-sociale, l'éducateur spécialisé et le psychologue du foyer.

À partir des dossiers administratifs réceptionnés sur la plateforme informatique Via Trajectoire, une visite d'admission est programmée avec la personne et son représentant et/ou sa famille. Cette visite permet à la personne et à ses proches de visiter les lieux, d'appréhender le fonctionnement du foyer et l'accompagnement proposé. Pour l'équipe médico-sociale, cette rencontre permet d'évaluer les besoins d'accompagnement de la personne et l'urgence de sa situation. Elle formule alors des avis qui sont discutés en commission d'admission pour statuer sur les réponses à apporter à la personne.

1.1.1 LES ADMISSIONS

En 2024, le foyer Les Marmottés a procédé à 9 admissions de résidents, dont :

- 1 en hébergement permanent,
- 6 en hébergement temporaire,
- 2 en accueil de jour.

1.1.2 LES SORTIES

Une sortie de résident de l'hébergement permanent, pour une admission en EHPAD en mars 2024.

1.1.3 LA LISTE D'ATTENTE

En 2024, la commission d'admission a étudié 22 dossiers de demandes d'admission, dont :

- 4 n'ont pas permis une étude approfondie par absence de réponse à nos demandes complémentaires de renseignements,
- 5 sont en cours d'instruction et en attente d'une commission d'admission,
- 4 ont reçus un avis favorable de la commission d'admission et des propositions d'accompagnements,
- 9 ont été admis.

¹ Projet associatif 2024 – 2028 des Résidences Boussac, p6

1.2 LE PROFIL DES PERSONNES ACCUEILLIES

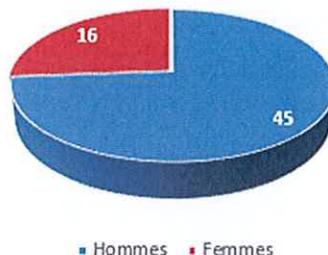
1.2.1 RÉPARTITION HOMMES / FEMMES

Sur les 61 personnes accompagnées au foyer de vie Les Marmottés en 2024, 73,8% étaient des hommes. Une prédominance masculine déjà constatée sur les années précédentes et qui reste plus fortement marquée pour l'hébergement temporaire (90 %) et l'accueil de jour (91%) que pour l'hébergement permanent (65%).

Graphique 1 : répartition globale

hommes/femmes:

Répartition globale hommes / femmes



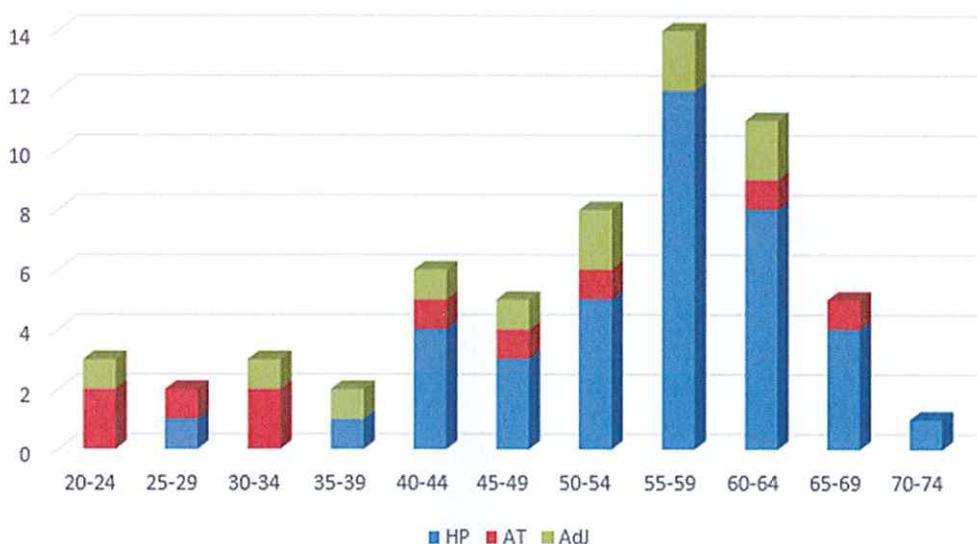
1.2.2 DONNÉES RELATIVES AUX CLASSES D'ÂGE

En 2024, l'âge moyen des résidents accueillis était de 51 ans, comme en 2023 (52 ans en 2022). L'écart entre les résidents de l'hébergement permanent (âge moyen : 55 ans) s'est davantage creusé avec ceux de l'accueil de jour (dont l'âge moyen diminue par rapport à 2023, à 47,1 ans) et que ceux de l'accueil temporaire (stable, à 39,8 ans en moyenne).

La nette prédominance des plus de 50 ans reste marquante, comme le détaille le graphique ci-après :

Graphique 2 : répartition des âges des résidents du foyer Les Marmottés

Répartition par âge et type d'accueil



1.2.3 TYPOLOGIE DU HANDICAP

Les problématiques psychiques au foyer Les Marmottés touchent principalement au champ clinique de la psychose. Comme le montre le tableau ci-dessous, l'éventail des handicaps principaux est large, même si une majorité des résidents (45,9%) est porteuse d'une forme de schizophrénie.

Tableau 1 : répartition des handicaps des résidents du foyer Les Marmottés

| Type de handicap | Hébergement permanent | Hébergement temporaire | Accueil de jour | Total |
|---|-----------------------|------------------------|-----------------|-----------|
| Psychoses | 28 | 4 | 4 | 36 (59%) |
| <i>dont schizophrénies paranoïdes</i> | 16 | 2 | 4 | 22 |
| <i>dont psychoses infantiles avec ou sans déficience intellectuelle</i> | 5 | 1 | | 6 |
| <i>dont schizophrénies dysthymiques</i> | 3 | | | 3 |
| <i>dont schizophrénies</i> | 2 | 1 | | 3 |
| <i>dont psychoses atypiques</i> | 2 | | | 2 |
| Déficience intellectuelle (avec ou sans trouble associé) | 3 | 3 | 3 | 9 (14,7%) |
| Séquelles neuropsychologiques (accidents, toxiques) | 5 | 1 | 2 | 8 (13,1%) |
| Etat limite, troubles de la personnalité | 3 | 1 | | 4 (6,5%) |
| Troubles bipolaires | 1 | | 1 | 2 (3,3%) |
| Syndrôme anxiodépressif | | 1 | | 1 (1,6%) |
| Autisme | | | 1 | 1 (1,6%) |

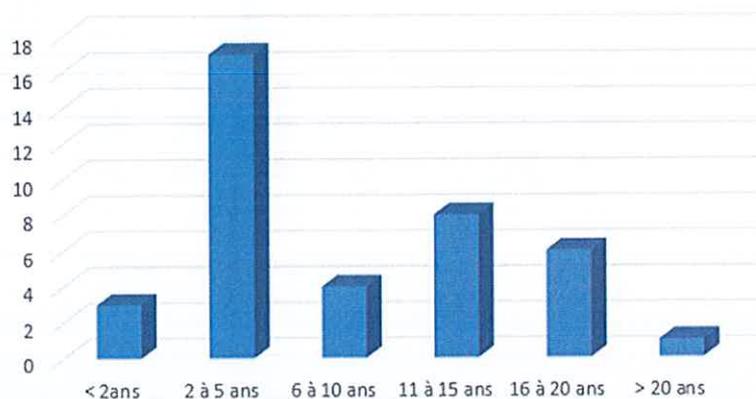
1.2.4 ANCIENNETÉ

Le faible turn-over des résidents de l'hébergement permanent influe sur leur ancienneté de présence au foyer, qui se situe à 8,9 ans en moyenne pour 2024 (8,05 ans en 2023 - 8,13 ans en 2022).

Graphique 3 : ancienneté

**des résidents
au foyer
Les Marmottés**

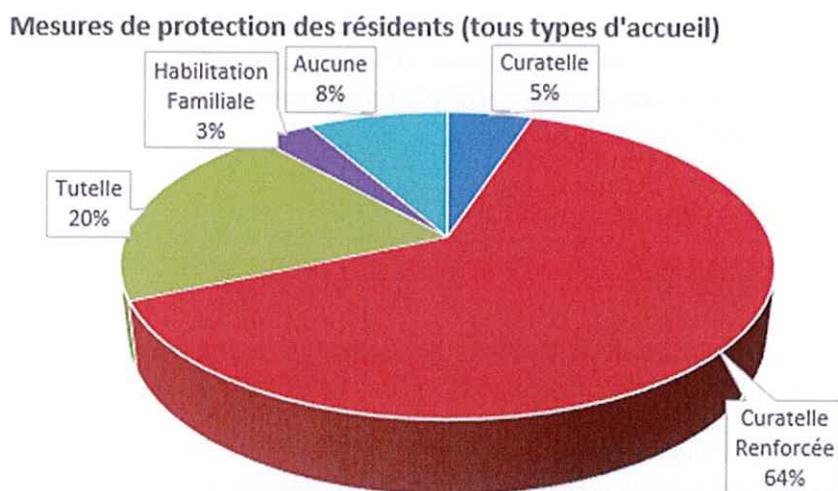
Ancienneté des résidents



1.2.5 MESURES DE PROTECTION

Comme le détaille le graphique ci-dessous, plus de 9 personnes accompagnées sur 10 bénéficient d'une mesure de protection, curatelle renforcée pour 64% et tutelle pour 20% d'entre elles.

Graphique 4 : mesures de protection des résidents du foyer Les marmottés (tous types d'accueil)



1.2.6 PROBLÉMATIQUES DE SANTÉ DES PERSONNES ACCUEILLIES

L'hétérogénéité de handicaps se traduit par une variété de difficultés et de besoins à prendre en compte dans le cadre de l'accompagnement des résidents.

Les problématiques psychiques au foyer touchent principalement au champ clinique de la psychose, une majorité de résidents étant porteuse d'une forme de schizophrénie (cf tableau 1 – p.9), qui se traduisent au niveau de l'accompagnement par des difficultés relationnelles: si les résidents du foyer sont relativement autonomes et possèdent des capacités de communication qui amènent de la richesse, elles sont aussi source de difficultés dans les liens relationnels entre eux et les professionnels. La posture professionnelle est à travailler et à ajuster, tout l'enjeu pour les équipes consistant à analyser ces modes relationnels, pour :

- les faire vivre et permettre aux résidents de s'en nourrir et d'en tirer du bien-être,
- mais également pour s'ajuster dans la distance, afin de ne pas tomber dans des réflexes relationnels morbides ou inadaptes à l'accompagnement des personnes.

En effet, dans ce type de problématiques psychiques, la relation comporte des difficultés particulières (tendances fusionnelles dans la relation ; sentiments de persécution quand ces tendances fusionnelles trouvent un écho chez les professionnels ; difficultés cognitives qui demandent de simplifier la communication). Il n'est pas toujours simple de prendre de la distance.

Dans les soins du corps et l'hygiène quotidienne, d'autres enjeux existent : fréquence de l'incurie comme symptôme, rapport pathologique au corps, au schéma corporel ; respect de l'intimité et de l'autonomie tout en apportant du soutien dans ces soins quotidiens.

Par ces différents aspects, l'équipe doit donc parfois accompagner des résidents qui vivent une souffrance psychique. Celle-ci pouvant aller jusqu'à une hospitalisation pour décompensation de type psychotique (basculement dans une phase délirante). Parfois, le besoin d'hospitalisation est dû à l'intensité d'une phase

d'angoisse qui ne parvient pas à s'apaiser malgré l'accompagnement de l'équipe ; le cadre contenu et encadré de l'hospitalisation aide psychologiquement le patient à ne pas (ou plus) se faire du mal ou se mettre en danger.

En 2024, quatre résidents du foyer ont dû être hospitalisés (trois en 2023, deux en 2022), dans des contextes de crises psychiques plus ou moins contenues. Ces hospitalisations (allant de 16 à 69 jours) ont été réalisées avec les consentements des résidents et en lien avec les équipes médicales du territoire (EPSM de la Roche, Clinique des Vallées).

Le reste des souffrances rencontrées se situe au niveau de l'humeur (variation entre humeur dépressive et maniaque). Il y a parfois des épisodes de troubles du comportement (violences ; comportements étranges), mais qui restent assez rares au foyer.

1.2.7 CONSTATS D'ÉVOLUTION

Le graphique 2 (p.8) illustre le vieillissement des résidents accueillis au foyer de vie Les Marmottés, un constat déjà établi dans les précédents rapports d'activité.

Dans le champ du handicap et en particulier dans celui de la psychose qui affecte principalement les résidents du foyer, le vieillissement est souvent prématuré et d'évolution déficitaire, tant au niveau physique (perte d'autonomie des déplacements ; besoin de plus d'aide au quotidien) que cognitif (perte de mémoire ; dégradation du langage verbal ; troubles spatio-temporels etc...). La santé psychique des résidents ne se dégrade pas forcément avec l'avancée en âge, elle est surtout impactée par l'évolution de l'état somatique et de l'autonomie des personnes.

Ces dégradations de la santé somatique et de l'autonomie physique des personnes peuvent aboutir à des besoins d'hospitalisation et de soutien par des partenaires spécialisés, rendus difficiles sur le bassin du chablais, du fait:

- de la fermeture de l'unité psychiatrique des Hôpitaux du Léman, l'hôpital spécialisé dans les prises en charge psychiatrique le plus proche devenant celui de la Roche Sur Foron, distant de 45 km et à 50 minutes de route,
- de la réorganisation des missions de l'hôpital de jour psychiatrique de secteur, due au manque de personnel soignant, avec des refus de prise en charge des résidents comme patients,
- d'un manque de praticiens et paramédicaux libéraux, induisant des difficultés grandissantes d'accès aux soins pour les résidents (constats d'auscultation de base non réalisées, voire de refus purs et simples de prise en charge)

Le vieillissement des personnes est également impacté par une perte des liens familiaux, liée à des décès de personnes et/ou parents proches des résidents. Ce délitement isole un peu plus les résidents qui ont peu de liens familiaux.

1.3 DONNÉES RELATIVES À L'ACTIVITÉ

1.3.1 L'ABSENTÉISME

En 2024, nous comptabilisons 506 jours d'absence (pour 421 en 2023 et 311 en 2022). Les jeunes résidents continuent à être davantage mobiles (22 résidents se sont absentés pour des séjours adaptés, en familles, des voyages... en 2024, ils étaient 21 en 2023 et 18 en 2022) et à s'absenter plus longtemps du foyer (durée moyenne de 23 jours en 2024, contre 20 jours en 2023 et 17,2 jours en 2022) que ceux dont la présence est plus ancienne.

À ces journées d'absence, se sont ajoutées 196 journées pour hospitalisations en 2024 (139 jours en 2023, 230 jours en 2022), les principaux motifs d'hospitalisation étant :

- des prises en charge psychiatriques (4 séjours – 119 journées),
- physiques à visée rééducative (1 séjour – 39 journées),
- physiques, à visée non rééducative (6 séjours – 38 journées).

1.3.2 LES JOURNÉES RÉALISÉES

L'activité détaillée dans le tableau 2 pour l'année 2024 est conforme aux objectifs fixés par le CD74 pour l'hébergement.

Tableau 2: récapitulatif des journées réalisées en 2024 au foyer Les Marmottés

| | Hébergement permanent (39 pl.) | | Hébergement temporaire (1 pl.) | | Total Hébergement | | Accueil de jour (5 pl.) | |
|---------------------------|--------------------------------|----------|--------------------------------|---------|-------------------|----------|-------------------------|---------|
| | Nb journées | TO (%) | Nb journées | TO (%) | Nb journées | TO (%) | Nb journées | TO (%) |
| Théorique 2024 | 14 274 | | 366 | | 14 640 | | 1 255 | |
| Objectif CD74 2024 | 13 870 | | 323 | | 14 193 | | 1250 | |
| Réalisé 2024 | 14 274 | (102,9%) | 293 | (90,7%) | 14 567 | (102,6%) | 844 | (67,5%) |

Dans le détail et sur l'hébergement permanent, l'anticipation d'une sortie par réorientation et la liste d'attente conséquente pour une admission ont permis d'afficher un taux d'occupation plein.

L'accueil temporaire reste très sollicité et répond aux besoins d'accompagnement, soit en vue d'une intégration future en hébergement permanent, soit pour des séjours de ruptures demandés par d'autres institutions ou pour des situations d'urgence dans le cadre d'un DOP (Dispositif d'Orientation Permanent pour l'accompagnement des personnes handicapées sans solution). Des annulations de dernière minute n'ont toutefois pas permis de remplir les objectifs du département, qui ont été majorés de 63 journées supplémentaires en 2024 par rapport aux années précédentes.

L'accueil de jour, pour sa part, continue sa progression (TO de 67,5% en 2024 - 55,8% en 2023 - 47% en 2022) mais peine toujours à conforter sa file active, en dépit des contacts pris (voir 1.4.1, p.13). Les constats d'un absentéisme plus important qu'en hébergement permanent et de difficultés à se mobiliser pour venir sur un rythme régulier restent prégnants, avec peu de leviers disponibles pour dépasser ces freins.

1-4 L'ACCUEIL DES VISITEURS

En 2024, 11 demandeurs et/ou structures ont visité le foyer Les Marmottés à titre d'information. Pour cinq d'entre eux, un dossier a été établi dans le cadre de la procédure d'admission décrite ci-dessus. Trois propositions d'accompagnement en accueil temporaire ou accueil de jour ont pu être réalisées, dont :

- une a débouché sur un accueil de jour effectif mais de courte durée,
- deux ayant été annulées par les personnes qui ont trouvé un autre lieu d'hébergement,
- deux restées sans suite à ce jour, le manque de place en hébergement permanent restreignant les propositions d'accompagnement à de l'accueil de jour ou de l'hébergement temporaire et aboutissant à des arrêts de procédure par les demandeurs.

2. LA CONDUITE DE L'ACCOMPAGNEMENT

2.1 CONSTRUCTION ET MISE EN ŒUVRE DES PROJETS INDIVIDUALISÉS

2.1.1 RAPPEL MÉTHODOLOGIQUE

La méthodologie d'élaboration et de réactualisation des projets personnalisés, appelés Projets de Vie individualisés (PVI) au foyer les Marmottés, se décline en différentes étapes comme le montre le tableau ci-dessous.

Tableau 3 : déclinaison des différentes étapes de l'outil PVI au foyer de vie Les Marmottés

| Etapes de l'outil PVI | Référent Participant | Objectifs |
|--|--|---|
| Planification des réunions PVI (temps 1 et temps 2) | Coordinatrice Médico Sociale (CMS) et Educateur Spécialisé (ES) | Anticiper en fonction des participants |
| Invitation écrite pour l'entretien d'information et pour la réunion PVI temps 2 Si la personne souhaite être accompagnée, la CMS ajuste la programmation de la réunion du PVI en fonction de la disponibilité de chacun. | ES / Référent de projet | Remise de l'invitation et lecture à la personne si besoin. Proposer au résident d'être accompagné par quelqu'un en particulier [La Charte des droits et libertés de la personne.] Informar la CMS du souhait d'être accompagné ou non par la personne. |
| Entretien d'information auprès du résident | ES / Référent de projet | Disponibilité de la personne. Adaptation du langage. Préparation de l'entretien. |
| Réalisation de l'écrit préliminaire Document à partager au moins 10 jours avant la réunion | ES / Référent de projet Equipe pluridisciplinaire. | Objectif de l'écrit: observer ce qui a été mis en place depuis le dernier PVI, soulever les difficultés rencontrées par le résident dans sa vie quotidienne, qui justifieraient des propositions d'amélioration, d'évolution. Travail autour du tableau final Selon la pertinence et au cas par cas sollicitation de partenaires extérieurs intervenants auprès du résident pour avoir leurs observations et avis concernant le PVI. |
| Réunion PVI temps 1 45 minutes max/ brouillon du PVI | CMS, référents et co référent (si possible), ES, Psychologue Référente hôtelière | Finaliser l'écrit préliminaire Finaliser et valider les objectifs proposés au résident sur le temps 2 Finalisation du tableau récapitulatif des objectifs proposés par l'équipe |
| Réunion PVI temps 2 45 minutes max/ brouillon du PVI | Résident CMS, référents et co référent (si possible), ES, Psychologue, Référente hôtelière Si le résident est absent, report de la réunion une fois, si refus maintenu, réalisation du PVI en équipe | Lire l'écrit à la personne en adaptant le langage à la personne Co-construire et finaliser l'écrit préliminaire avec le résident et l'équipe (incluant les avis des partenaires) / permettre de présenter au résident ce qui a été écrit, recueillir son avis, ses remarques, critiques, mais surtout ses attentes et son implication dans son projet de vie. Ecrire le projet du résident |

2.1.2 BILAN DE L'ANNÉE

Le calendrier de révision des PVI a été interrompu entre janvier et avril, période de transition induite par le départ et le remplacement de la coordinatrice médico-sociale. En 2024, 15 PVI ont été réactualisés pour les usagers de l'hébergement permanent (24 en 2023, 27 en 2022, 22 en 2021) et 4 pour ceux de l'Accueil de Jour (2 en 2023, 4 en 2022).

2.1.3 L'IDENTIFICATION DES BESOINS INDIVIDUELS

Les objectifs des PVI sont individualisés, proposés par la personne et par l'équipe, mais sont également établis en lien avec le projet d'établissement du foyer de vie Les Marmottés. Comme l'illustre le tableau ci-dessous, quatre axes principaux du projet d'établissement continuent de se décliner en actions concrètes dans les PVI réactualisés en 2024 :

- La **responsabilisation**, une finalité qui vise à valoriser et concrétiser les compétences des personnes, afin d'être acteurs de leurs parcours de vie,
- L'**autonomie** vise à maintenir et développer des compétences aux résidents (acquisition et l'apprentissage de l'utilisation d'une carte bancaire pour l'un, d'un réveil ou montre pour travailler les repères temporels afin de ne plus dépendre de l'accompagnant pour se lever le matin pour un autre...),
- **Aller sur l'extérieur**: quitter sa chambre, se déplacer et s'orienter, participer à la vie associative locale, aller à la rencontre de l'autre sur l'extérieur. Dans le foyer, cela est travaillé différemment suivant les capacités de chacun. 30 résidents sortent seuls, certains une fois par semaine en ville, d'autres beaucoup plus. Pour certains (3), des accompagnements individualisés sont en outre proposés dans le cadre de l'activité orientation. Pour ceux qui ne sortent pas seuls (par problème d'orientation spatiale lié au handicap, peur, apathie...), il est alors proposé des accompagnements sur l'extérieur parfois hebdomadaire pour 4 personnes.
- L'axe des **liens familiaux** se trouve dans 6 PVI. Il s'agit d'un axe plus difficile à travailler du fait du parcours des personnes, d'isolement (décès des parents/ éloignement géographique) et de ruptures dans certaines situations familiales.

Tableau 4 : synthèse des axes travaillés en PVI sur l'année 2024

| Axes | Nombres de résidents concernés (Hébergement permanent) | Nombres de résidents concernés (Accueil de jour) |
|-----------------------------------|--|--|
| Soin / prévention | 4 | 1 |
| Responsabilisation / Valorisation | 13 | 3 |
| Communication | 2 | 1 |
| Aller sur l'extérieur | 11 | |
| Autonomie | 11 | 2 |
| Bien être | 1 | 2 |
| Liens familiaux / amicaux | 5 | 1 |
| Réorientation / parcours | 1 | 1 |
| Inclusion sociale | 2 | |
| Total des PVI | 15 | 4 |

2.2 LES ACCOMPAGNEMENTS AU SERVICE DES PROJETS INDIVIDUALISÉS

2.2.1 L'ACCOMPAGNEMENT DANS LES ACTES DE LA VIE QUOTIDIENNE

L'accompagnement des résidents du foyer de Vie Les Marmottés est basé sur une « journée type », qui comprend différentes étapes: le lever, la prise des traitements, le petit déjeuner, l'hygiène, l'entretien des espaces privés, les repas et les activités. Ces étapes sont déclinées en accompagnements, qui sont autant de moments pour « être avec » les résidents.

Cette « journée type » constitue un socle de base, chaque résident bénéficiant d'un accompagnement individualisé qui varie en fonction de son autonomie. Les professionnels adoptent une posture différente en fonction des besoins de la personne : l'accompagnement à l'hygiène sera par exemple assuré en quasi-totalité (douche, shampoing, essuyage, rasage, habillage, ...) en cas de faible autonomie du résident, et sera allégé avec une présence éducative qui oriente et s'assure de la réalisation des gestes quotidiens et/ou la reprise de difficultés pour les personnes dont l'autonomie est « moyenne ». Pour les résidents du foyer qui ont une plus grande autonomie, il n'y aura pas d'accompagnement à l'hygiène de manière régulière, même si une aide ponctuelle peut être proposée ou réalisée à la demande et/ou si un rappel du planning des douches ou des soins est réalisé pour certains d'entre eux.

Au quotidien, l'ensemble des résidents est associé à l'entretien de son espace privé. Une à deux fois par semaine, suivant un planning établi selon un jour fixé et repéré par tous pour permettre l'anticipation des tâches à effectuer régulièrement et avec l'appui d'un accompagnant de l'équipe médico-sociale du foyer, chaque résident doit participer à l'entretien de son espace (balayage, poussière, tri du linge, nettoyage du lavabo, change de draps ...). Celui-ci est finalisé par l'équipe des Agents de Collectivités (ADC) du foyer qui nettoient chaque chambre de façon hebdomadaire.

Les résidents sont invités à participer activement à la vie en collectivité du foyer, au sein de laquelle les notions de « vivre ensemble », de respect d'autrui, d'appartenance et d'utilité sociale, de droits et de devoirs sont travaillés à travers des temps importants tels que mettre la table, débarrasser son couvert, nettoyer les tables et les laver après les différents repas de la journée ou nettoyer les habitacles des véhicules de service, déneiger, etc.



L'accompagnement dans les actes de la vie quotidienne, c'est aussi:

- retirer son argent de la semaine ou du mois, aider à la gestion de son argent,
- aller faire ses courses,
- la gestion des rendez-vous pour le coiffeur, le pédicure,
- le suivi somatique des personnes,
- les visites médiatisées,
- ou tout simplement « être avec » sur des temps libres, permettre à la personne de s'occuper, d'apprendre à s'occuper seule certains moments de la journée mais aussi à faire du lien social.

2.2.2 L'ACCOMPAGNEMENT À LA VIE AFFECTIVE

L'intimité, la vie affective et sexuelle sont des composantes essentielles de la vie des personnes. Des notions complexes à aborder pour les accompagnants, qui sont parfois démunis lorsqu'ils doivent faire face à des demandes ou des situations très diverses qui touchent la sphère corporelle, la sexualité, l'hygiène, la prévention et l'information...

Les structures partenaires capables d'intervenir en support sur le territoire d'implantation du Chablais étant peu nombreuses, une réflexion interne et à long terme sera réalisée dans le cadre du prochain projet d'établissement.

2.2.3 LES RELATIONS AVEC LA FAMILLE ET L'ENTOURAGE

Bien que l'objectif soit de favoriser les liens, l'accompagnement reste individualisé et adapté aux besoins et au « bagage familial » du résident. Ainsi, pour certains, l'aide au maintien des liens familiaux est un objectif du PVI du résident, avec pour exemples : un accompagnement hebdomadaire pour appeler sa famille, l'organisation de sorties extérieures pour permettre la rencontre avec les familles, de l'aide au déplacement en train (achat de billet, mise en lien avec l'assistance SNCF, accompagnement à la gare), du transport pour des rencontres médiatisées avec leurs enfants...

Les résidents peuvent recevoir des visites du lundi au dimanche, de 10h à 20h30. Les familles qui le souhaitent peuvent également partager un repas avec le résident, soit dans un espace dédié, soit en salle de restaurant.

La communication sur les activités du foyer a continué à s'étoffer, dans l'optique de maintenir le lien familial en dépit de difficultés liées au vieillissement des résidents et des familles ainsi qu'à l'éloignement géographique. Ainsi en 2024:

- 12 informations à l'intention des familles ont été publiées sur le réseau social Familéo, qui permet également aux résidents du foyer de recevoir des gazettes personnalisées (transmission par la famille ou proche de photos et/ou messages individuels, gratuitement et de façon sécurisée et individualisée),
- 4 bulletins écrits par les résidents de **l'atelier journal**, (44 séances réalisées, pour un taux de participation de 74%),
- pas moins de 108 publications (dont 92% sur le réseau Facebook du foyer de vie Les Marmottés).



2.3 LES ACTIVITÉS AU SERVICE DES PROJETS INDIVIDUALISÉS

Les activités sont nombreuses et variées au foyer de vie Les Marmottés. Elles ont pour objectifs le bien-être et le développement ou le maintien de l'autonomie des personnes. Proposées en réunion des résidents chaque mercredi à 17h15, elles sont également affichées sur le grand tableau dans le hall d'accueil du foyer.

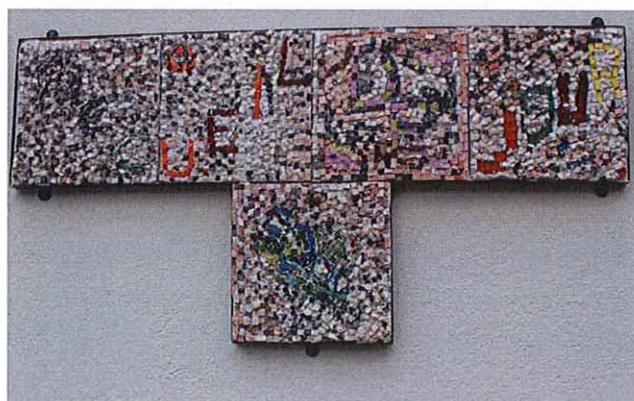
2.3.1 LES ACTIVITÉS ARTISTIQUES ET CULTURELLES

Le foyer Les Marmottés développe fortement les activités artistiques et culturelles, tant à l'interne avec des ateliers réguliers « mosaïque », « décoration », « photographies », « écoute musicale », qu'en participant aux manifestations extérieures proposées sur le chablais (spectacle arts vivants, médiathèque, musées environnants).

En lien direct avec les projets de vie individuels, le but de **l'activité Mosaïque** est la découverte d'un art : l'atelier doit permettre de réaliser une mosaïque unifiée et structurée à partir de fragments et selon les règles de l'art, en découvrant et s'appropriant une technique et ce, dans la simplicité et l'échange. Le côté bénéfique pour les participants semble pouvoir être la diminution du stress, l'apaisement des tensions et la joie du travail terminé, résultat de la concentration et du partage de chaque individu.

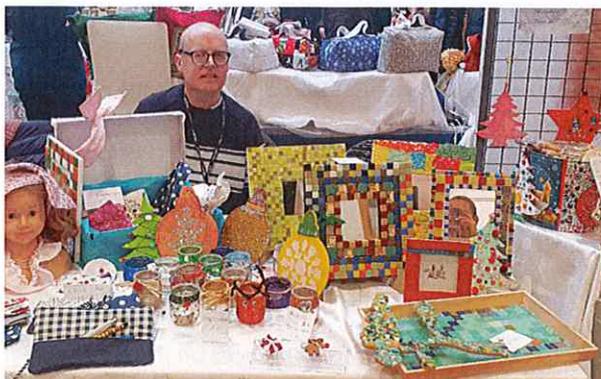
Cette activité, en lien direct avec le PVI des résidents, a pour objectifs de :

- se mobiliser sur le temps de l'atelier,
- sortir de l'isolement via des échanges interpersonnels,
- développer des compétences manuelles (dextérité, motricité fine),
- solliciter l'expression artistique libre, faire émerger le plaisir et faire des choix,
- améliorer la confiance en soi et développer l'estime de soi,
- mettre en valeur les possibilités de chacun,
- vivre un moment de partage, créer des liens, apprendre à mieux se connaître.



Se déroulant sur un rythme bimensuel et d'une durée de deux heures, cet atelier est animé par deux accompagnantes, dont une formée à la mosaïque. Ouvert à tous les résidents, 9 résidents ont fréquenté régulièrement cet atelier en 2024, 2 autres plus ponctuellement (taux de participation de 40%). Chaque participant a pu montrer sa créativité, trouver de l'assurance par l'acquisition de compétences manuelles, travailler un autre moyen de communication.

Différents travaux personnels et collectifs ont été réalisés, notamment en vue de la préparation d'un marché de Noël.



L'activité décoration a pour objectifs :

- de valoriser et mettre en avant les capacités des résidents,
- de s'appropriier le foyer comme lieu de vie en y apportant une touche personnelle,
- de maintenir et travailler la dextérité manuelle,
- de développer de nouvelles compétences.

23 séances réalisées en 2023, englobant 85 participants pour la décoration des locaux collectifs (taux de participation de 62%). Les thématiques choisies sont en lien avec la saisonnalité ou portent sur sujets spécifiques (cinéma), avec des préparatifs particuliers pour la préparation de la fête de l'été en juin et les fêtes de fin d'année.

L'atelier photographie est animé sur un rythme bimensuel les mercredis après-midis. Avec la participation de 9 résidents en moyenne (taux de participation à 51%), cet atelier collectif vise à :

- découvrir et faire l'apprentissage d'un art,
- s'exprimer à travers la photographie,
- développer l'estime de soi, l'autonomie
- être attentif aux consignes et matériel mis à disposition,
- pouvoir réfléchir sur un thème donné et l'appliquer.

L'exposition de 32 œuvres « sous l'œil des résidents », qui avait débuté dans la galerie des châteaux des Allinges en 2023, s'est poursuivie en 2024 dans un établissement sanitaire à Evian (MGEN), puis dans les établissements et le nouveau siège de l'Association des Résidences Boussac, à l'occasion de l'inauguration de celui-ci en novembre. Le groupe a également participé à un concours public sur le thème des Flottins à Evian les Bains, un résident a remporté un lot.

Deux résidents ont investi dans l'achat de leur propre appareil, des thèmes de travail ont été fixés (le Noir et Blanc, le portrait, la couleur rouge, le reflet...) dans l'optique de la préparation d'une nouvelle exposition.

L'activité d'écoute musicale est co-animée sur un rythme hebdomadaire. Avec un taux de participation de 65%, elle a évolué en attractivité et en interactivité conformément aux objectifs recherchés, qui sont les suivants :

- proposer aux résidents une approche simple de la musique dite classique, mais également des autres genres musicaux,
- stimuler la curiosité musicale, la découverte de la nouveauté, s'intéresser aux goûts des autres,
- amener un moment de bien-être et de partage grâce à l'écoute en groupe et les bienfaits de la musique,
- valoriser les résidents dans leurs démarches et leurs demandes.
- développer la parole et les ressentis consécutifs à l'écoute musicale.

Ce travail de socialisation et d'enrichissement culturel à long terme est complété par **l'atelier lecture** qui a regroupé régulièrement ou ponctuellement 20 résidents du foyer au cours des 9 ateliers réalisés en 2024 (taux de participation de 76%). Combiné aux 26 sorties bimensuelles à la **médiathèque** de Thonon les Bains pour les choix des lectures (taux de participation de 69%), les sorties médiathèques participent à :

- favoriser l'ouverture sur l'extérieur,
- valoriser l'enrichissement culturel de chacun par les différents supports proposés,
- échanger et transmettre des savoirs et connaissances autour de livres, CD musicaux,
- mobiliser les compétences de chacun,
- développer l'autonomie,
- partager des moments de plaisir en groupes restreints.

Les temps de lecture restent des moments de détente pour les participants et permettent des échanges, une responsabilisation et une autonomie des résidents pour la recherche de lectures et ce, dans un lieu ouvert au public ou dans le cadre plus restreint du foyer, mais qui nécessite quand même le respect de tous les participants.

Il a également été complété par la mise en place en 2024 d'un nouvel atelier **Ciné foyer**, la projection de films sur grand écran en intérieur ou extérieur, les matins ou après-midis. Ce projet a pour objectifs :

- de faire le choix d'un film,
- de le présenter (recherches sur celui-ci, prise de parole en public),
- préparer la séance (achat de boissons en respectant un budget fixé),
- d'exprimer ses émotions ressenties après la projection,
- développer sa curiosité personnelle et de s'intéresser aux goûts des autres.

Un atelier dont l'engouement fut rapide puisque chacune des 13 séances de l'année a regroupé entre 7 et 12 résidents (taux de participation de 99%).

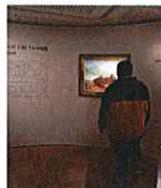


Les sorties culturelles restent encouragées au foyer Les Marmottés. Conformément aux objectifs de son projet d'établissement 2020 – 2025, l'ouverture aux autres, l'enrichissement culturel, les moments de détente et la lutte contre la ségrégation culturelle sont développées, par :

- des sorties culturelles en petit groupe,
- la découverte de différentes représentations artistiques,
- la mobilisation des compétences de chacun au travers des recherches de spectacles et des propositions aux personnes formulant peu d'attente,
- les échanges réalisés au sein du groupe (impression sur le spectacles vus)

Pour 2024, sont ainsi recensés :

- de nombreuses sorties de découverte de l'environnement : vieille ville de Genève, parc des oiseaux de Villars les Dombes, sources et funiculaire d'Evian, lac du Bourget, parc de Merlet ...
- des sorties à des tarifs préférentiels aux programmations de la Maison des Arts du Léman de Thonon les Bains, dans le cadre d'un partenariat, donnant accès à spectacles musicaux (Zaho de Sagazan Tiken Jah Fakoly,...), théâtraux (Atelier de Mr K, Circus baobab ...) ou des expositions (Félix Ziem,...) de qualité,
- la participation aux spectacles de rue des fondus du Macadam en août,
- la participation à des événements extérieurs (Salon de l'auto de Genève...)



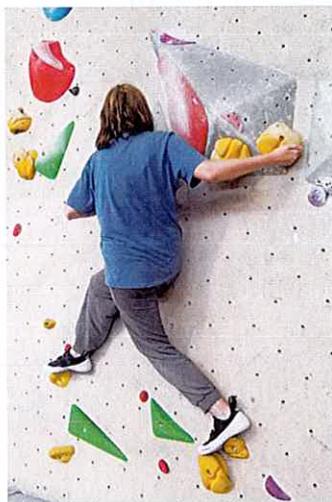
2.3.2 LES ACTIVITÉS MOTRICES

Le foyer propose toujours aux résidents des cours « **gym santé** », activités physiques adaptées dispensées par un enseignant diplômé APA sur un rythme hebdomadaire, dont le taux de participation reste stable à 57%.

L'atelier **d'activités sportives par cycles**, mis en place en 2023, s'est poursuivi en 2024 avec les mêmes objectifs :



- de retrouver le goût et le plaisir du sport,
- d'éviter la lassitude d'une même activité dans le temps,
- de jouer sur la demande et l'envie propre des résidents vis-à-vis d'une activité,
- de cibler les besoins des résidents (se dépenser physiquement, perdre du poids, contrôler sa motricité, etc.),



Les cycles d'activités sportives se sont étoffées en 2024, avec :

- un premier cycle de 8 séances de musculation / sport en salle a été réalisé avec la participation de 8 résidents (chacun ayant réalisé entre une et huit séances, taux de participation de 96%),
- un 2^{ème} cycle natation, auquel ont participé 6 résidents (taux de participation de 89%), que ce soit pour nager en bassin ou dans le lac Léman, ou pour se détendre ;
- un 3^{ème} cycle de 15 séances d'athlétisme a suivi, avec un travail axé sur la coordination, le contrôle moteur et d'endurance et de course à pied. 12 résidents ont participé (taux de participation de 99%),
- Un 4^{ème} cycle « vélo » de 9 séances, mis en place à la demande de résidents pour maîtriser l'outil, travailler vitesse et respect du code de la route auquel 11 résidents ont participé.



Chaque cycle d'activité fonctionne sur une durée de 8 semaines, afin d'être assez long pour être constructif, mais avec un terme pour ne pas lasser et ne pas perdre l'intérêt des résidents. Davantage de résidents se sont impliqués en 2024 que l'année précédente, même si la participation reste très disparate selon les personnes. L'objectif d'augmenter l'activité physique des résidents tout en évitant la lassitude est donc encore en cours, même si la stimulation par la mise en place d'activités variées, ludiques et adaptées à leurs demandes et à leurs capacités physiques permet de se renouveler et d'accroître l'activité physique globale des résidents du foyer.

Si la démission en 2024 d'une AES propriétaire d'un chien de race border-collie régulièrement présent au foyer n'a pas permis de développer l'activité **Agility** programmée (8 séances, taux de participation de 100%), l'**Activité tennis** s'est poursuivie pour les résidents les plus dynamiques: toujours coachée par un professionnel extérieur avec lequel le foyer a signé une convention en septembre 2021, les entraînements bimensuels ont lieu les mardis matins au club de tennis de Thonon.

Les objectifs de cette activité sportive, fixés à long terme, sont les suivants:

- proposer détente et plaisir autour d'un sport,
- transmettre des savoirs faire et des échanges de compétences, en lien avec les différents niveaux des joueurs,
- encourager la pratique régulière d'un sport,
- travailler la réhabilitation sociale (prendre part à la vie associative dans un club ordinaire).



Le groupe s'est étoffé en 2024 avec un noyau de 10 participants qui s'investissent régulièrement sur les séances (taux de participation à 65%). D'autres résidents participent de façon plus occasionnelle, l'activité restant ouverte à tous, soit pour améliorer une précédente expérience dans le tennis, soit pour découvrir ce sport. Le changement horaire ne facilite pas les temps conviviaux ni les moments de partage avec les autres joueurs du club house, une intégration à des moments différents devant dorénavant être proposée.

L'**activité marche** s'est également poursuivie tout au long de l'année 2024 : de fréquence hebdomadaire, chaque marche dure de une à deux heures environ, avec un taux de participation de 55%. Les objectifs de cette activité sont complémentaires à ceux du sport par cycles, puisqu'il s'agit :

- de pratiquer une activité physique régulière,
- de valoriser les efforts (dépassement de soi),
- mais aussi de renforcer la cohésion de groupe (permettre à chacun de conduire le groupe),
- et de sortir de l'isolement tout en découvrant ou redécouvrant des sites de randonnées locales à travers différents thèmes.

Si la participation varie selon la fatigabilité et la motivation des personnes, elle reste bonne avec des groupes de 6 résidents aux 27 sorties de **marche douce** (taux de participation de 100%), une activité déclinée aux résidents moins autonomes, qui ont besoin d'une allure plus modérée et sur des distances limitées. Car quelques soient l'âge ou les capacités physiques, la marche est un bon exercice physique qui allie découverte de notre environnement naturel et esprit de convivialité.



Les résidents du foyer les Marmottés participent régulièrement aux activités sportives extérieures avec le club local du **LSAC** (Loisirs et Sports Adaptés au Chablais), en particulier pour :

- des tournois de pétanque : sur un rythme hebdomadaire (sauf vacances scolaires), les participants ont retrouvé les autres licenciés de l'association pour des parties de pétanque au boulo-drome de Thonon, 49 séances en 2024 pour un taux de participation de 100%,
- des entraînements de boxe: 3 résidents du foyer ont participé à 7 séances en 2024,
- la participation au tournoi Cap-O-foot du mois de mai, pour laquelle le foyer a été finaliste,
- la participation à la manifestation «Thonon bouge», course solidaire qui vise à sensibiliser le grand public au handicap mental mais aussi de collecter des fonds en faveur de sportifs en situation de handicap mental et psychique, organisée en septembre par le (LSAC) en partenariat avec le Comité Départemental du Sport Adapté (CDSA)



2.3.3 LES ACTIVITÉS DE MAINTIEN DES ACQUIS ET DE DÉVELOPPEMENT DE NOUVELLES ACQUISITIONS

Le maintien des acquis constitue un axe important de l'accompagnement et se travaille quotidiennement par la stimulation de la personne dans le quotidien (dans le prendre soin, soin de soi, de son espace privé). Il est en effet question pour l'accompagnant de « faire avec » et non « à la place de ». L'accompagnant travaille avec une diversité de situations individuelles et doit déployer pour chacun un effort de compréhension, d'adaptation, d'ajustement aux besoins et aux possibilités du résident pour l'accompagner au mieux.

Dans les PVI, le maintien des acquis est travaillé sous la finalité "Autonomie", l'autonomie étant un des objectifs importants développés dans le projet d'établissement. Le maintien des acquis qui vise à la stabilisation, un certain équilibre doit prendre en compte que la personne est en mouvement et qu'il est envisagé également le développement des acquis (ex: permettre à une personne de s'orienter en ville/ acquisition d'une première carte de retrait et apprentissage du retrait avec un accompagnant) mais aussi l'accompagnement.

Les **activités d'orientation** se situent ainsi dans l'acquisition ou le développement de nouvelles compétences : 33 séances d'orientation individuelle ont été réalisées en 2024, afin :

- de manifester une plus grande aisance dans ses déplacements extérieurs,
- d'utiliser des savoirs et des connaissances de manière efficace pour se repérer dans l'espace (prendre les informations, les comprendre, les utiliser, les mémoriser),
- de construire son itinéraire et sa trajectoire,

- de diversifier ses sources d'information (savoir demander de l'aide extérieure),
- d'élargir son espace d'action, de lieux connus à des lieux inconnus,
- d'adapter son action motrice en fonction du terrain et du temps de trajet,
- de respecter les consignes et notamment celles qui concernent la sécurité,
- de prendre les bus correspondants aux lieux où ils désirent se rendre.

En effet, si 31 résidents sont autonomes pour sortir seuls (certains une fois par semaine en ville, d'autres beaucoup plus), 5 bénéficient d'accompagnements individualisés d'orientation inscrits dans leur PVI. L'activité d'orientation individuelle, bimensuelle et appréciée par les résidents qui y participent (taux de participation de 100%), est complétée par un **atelier collectif d'orientation**. Organisé sous forme de jeux de piste en ville, il est basé sur des consignes simples et utilise différents supports (photos, plans...). Outre leur aspect ludique qui plaît, ces sorties sont un bon moyen pour créer de la cohésion au sein du groupe des participants, elles favorisent l'entraide et sont à ce titre valorisantes pour les participants. Les travaux du centre ville ont nécessité une séance supplémentaire pour permettre aux résidents de se réapproprier les trajets en bus.

Les pertes de compétences liées au vieillissement dans la perte des acquis est nécessaire. A ce titre, il est important de se rappeler une spécificité du handicap qui est que la diminution des capacités fonctionnelles, inéluctable pour toute personne, est plus précoce pour celles qui se trouvent en situation de handicap. Un travail d'adaptation est alors réalisé et peut se traduire par exemple par l'aménagement de moyens techniques (apprentissage de déplacements en déambulateur pour limiter le risque de chute, séances de kinésithérapie prescrites pour contrer une perte de motricité, etc.)

Outre ces accompagnements individuels, le maintien des acquis est également travaillé au foyer Les Marmottés sous un axe transversal, par le psychologue, en activité de groupe. Toujours en lien avec les compétences cognitives, praxis (pratiques), sociales des résidents, celui-ci propose chaque semaine un atelier intitulé **Jeux de mots**, visant à faire travailler la sphère cognitive sous une forme ludique et conviviale. 33 séances ont été réalisées en 2024, avec la participation ponctuelle ou régulière de 28 résidents.

L'activité couture participe également à ce champ d'activité, soit au titre de maintien des acquis pour certains résidents qui ont pu pratiquer la couture par le passé, soit par apprentissage (des techniques, d'utilisation des machines) pour d'autres. Animé par 2 accompagnantes et créé au départ à la demande d'une résidente, il se poursuit gentiment avec 4 résidents participant régulièrement à cet atelier, pour un taux de participation de 42% en 2024.

Les participants présents sont investis et appliqués. La transmission d'un savoir faire des accompagnants sur cette activité et la création d'ouvrages ou de travaux de raccommodage souvent terminés en fin de séance sont des éléments importants de satisfaction. A ce titre, la création d'ouvrages vendus pour le marché de Noël a apporté une dynamique intéressante pour cet atelier.



2.4 L'OUVERTURE À L'ENVIRONNEMENT EN FONCTION DES PROJETS INDIVIDUALISÉS

2.4.1 EXERCICE DE LA CITOYENNETÉ ET INCLUSION

L'ouverture de l'établissement sur son environnement fait partie des recommandations des bonnes pratiques professionnelles de la HAS, et décliné comme un des axes du projet d'établissement 2020-2025 du foyer les Marmottés. Cet axe est travaillé transversalement (quitter sa chambre, se déplacer et s'orienter, participer à la vie associative locale, aller à la rencontre de l'autre sur l'extérieur ...) et individuellement selon les capacités de chacun.

Les activités décrites ci-dessus (médiathèque, orientations, sorties culturelles et physiques) visent ainsi à ouvrir le foyer sur l'agglomération. À titre d'exemple, l'activité de **balnéothérapie** (taux de participation de 100%) est proposée dans des lieux publics (thermes et piscines municipales de Thonon et d'Evian, Bains de Lavey...) et sur des créneaux standards d'ouverture au public, plutôt que dans des lieux ou des créneaux spécifiquement réservés aux personnes en situation de handicap, afin de favoriser l'inclusion sociale des personnes.

C'est également dans ce but que les abonnements aux quotidiens locaux ont été supprimés en 2024 : les résidents sont désormais invités à aller chercher ces journaux quotidiens dans le tabac-presse proche du foyer, plutôt que de le voir livrer directement par transporteur.

Les élections Européennes de juin 2024 ont quant à elles fait l'objet d'ateliers de sensibilisation auprès des résidents sur les mécanismes et les enjeux d'élections citoyennes.



Enfin, en partenariat avec le relais petite enfance de la CCPEVA, les résidents ont participé en 2024 à l'exposition éphémère de la grande lessive, sur le thème des bulles de savon : préparation des œuvres et affichage le jour J ont surtout permis des moments partagés entre résidents du foyer et élèves d'écoles primaires.



2.4.2 PARTICIPATION À LA VIE SOCIALE

Le foyer Les Marmottés a poursuivi en 2024 sa collaboration avec une intervenante extérieure spécialisée en **dramathérapie**.

Les objectifs de la dramathérapie visent à amener les participants vers un mieux-être, en offrant un espace d'expression et de création par le biais de l'espace scénique. Par un atelier théâtre et thérapie, la scène a permis d'expérimenter des situations quotidiennes afin d'être plus confiant avec soi, les autres et l'environnement. Les objectifs de cet atelier théâtre se sont ainsi articulés autour de quatre dimensions :

- corporelle, par une valorisation de l'image de soi, une diminution des tensions corporelles, un apprentissage à porter la voix,
- émotionnelle : apprendre à identifier, comprendre, exprimer, réguler et utiliser les émotions, Apprendre à lâcher prise, à acquérir une plus grande flexibilité cognitive, apporter des outils pour lutter contre l'anxiété, la détresse, améliorer l'estime de soi, apprendre à s'affirmer et prendre des décisions, évacuer l'anxiété, améliorer la confiance en soi...
- relationnelle : prendre la parole, travail sur le regard des autres, investir un travail en groupe (et ce qui en découle : les interactions sociales, l'apprentissage de règlement d'un conflit, la distanciation sociale, rentrer en contact avec autrui, apprendre à poser des questions...),
- créative : stimulation des capacités d'imagination, attentionnelle et de mémorisation, stimuler la créativité, prendre du plaisir à jouer, développer la curiosité



Des thèmes axés autour des habiletés psychosociales et une stimulation des fonctions cognitives ont été travaillés, visant à développer les savoirs-faire et savoirs-être relatifs aux comportements, afin d'interagir adéquatement et efficacement avec les autres dans les différents contextes de la vie sociale et au final, permettre de mieux s'adapter et de s'intégrer à la vie en société. Fonctionnant en groupe semi-ouvert de 10 participants maximum, un cycle de 28 séances hebdomadaires a été repris jusqu'en mars 2024, qui s'est achevé avec un spectacle d'improvisation sur le thème des Jeux Olympiques.

Les animaux domestiques restent choyés au foyer Les Marmottés, toujours très *pet friendly* : outre les animaux domestiques du foyer (chat, poules, poissons,...), collecte et remise de dons pour la SPA du Chablais, présences de chevaux dans le parc, les actions de **médiation animale** sont complétées avec des partenariats dans un haras du secteur puis avec SOS Animaux de la Ferme au 2^{ème} semestre de l'année

Ces actions, nombreuses, complémentaires et appréciées (taux de participation de 100%), ont pour objectifs communs :

- de favoriser les interactions sociales et la coopération dans la réalisation des tâches (entre résidents, avec les intervenants extérieurs...),

- d'encourager l'implication, pour développer confiance en soi et reconnaissance sociale (responsabilisation d'un être vivant, sentiment d'utilité...),
- de prendre soin de l'autre à travers l'animal, un objectif qui n'a pas pu être travaillé avec les animaux de la Ferme en 2024 mais qui est repris pour 2025.



Un atelier hebdomadaire **cuisine** s'est structuré en 2024 : à partir d'un budget préalablement défini, les résidents inscrits font les courses, cuisinent et partagent un repas convivial dans les locaux adaptés de l'accueil de jour. Cet atelier a pour objectifs :

- de prendre du plaisir,
- de développer l'autonomie, prendre des initiatives,
- de favoriser l'insertion sociale,
- et de responsabiliser les personnes.

L'engouement pour cet atelier est important (taux de participation de 99%), notamment pour le côté convivial de repas en petits comités et également pour préparer d'autres repas que ceux proposés par le foyer dans le cadre d'une restauration collective.



Dans le même esprit, l'Accueil de jour s'ouvre aux autres par l'organisation depuis avril 2024 de **cafés rencontre** bimensuels. Les résidents de l'accueil de jour invitent 2 personnes extérieures au service autour d'une boisson et d'une pâtisserie faite à l'atelier. L'occasion de discuter, de jouer à un jeu de société, lecture commune d'un quotidien,... Les objectifs de ces cafés rencontre sont d'accompagner les résidents à créer du lien, à faire des invitations, tenir une conversation avec différents supports, etc... Une organisation qui a été adaptée en 2024 (taux de participation de 100%) et qui doit encore être affinée pour 2025, mais qui apporte d'ores et déjà une dynamique intéressante au foyer, ainsi qu'un accueil de jour davantage fréquenté et plus ouvert sur l'extérieur.

2.4.3 LES PARTENARIATS AU SERVICE DES PROJETS INDIVIDUALISÉS

En 2024, Le foyer Les marmottés a sollicité un mandataire judiciaire pour des actions d'informations portant sur les mesures de sauvegarde de justice : déployées auprès des familles, des salariés puis des résidents, ces

interventions d'un professionnel aguerri ont permis de sensibiliser sur les droits des personnes en matière de protection juridique des majeurs. Des échanges constructifs qui ont permis de faire évoluer certaines représentations et permettre aux résidents de gagner en autonomie.

Plusieurs résidents du foyer Les Marmottés participent au G'EM (Groupe d'Entraide Mutuel) de Thonon, l'une étant actuellement la présidente de cette association locale. S'adressant prioritairement aux personnes en situation de handicap, le G'EM a pour objectifs :

- de lutter contre l'isolement et la solitude des personnes,
- de favoriser la socialisation et l'intégration dans la cité,
- de proposer des occupations pendant les temps libres,
- de développer l'esprit d'initiative et la responsabilisation, de prendre soin de soi.

En 2024, les liens avec l'association Atelier Re-Née, atelier/chantier d'insertion sur le territoire du Chablais, qui ont ouvert une recyclerie textile et une boutique de vente sur la ville et les rencontres intergénérationnelles organisées avec trois structures d'accompagnement au handicap et quatre EHPAD du territoire se sont poursuivies.

2.5 LE SOIN ET LE PRENDRE SOIN

2.5.1 LES ACTIONS AUTOUR DU BIEN-ÊTRE

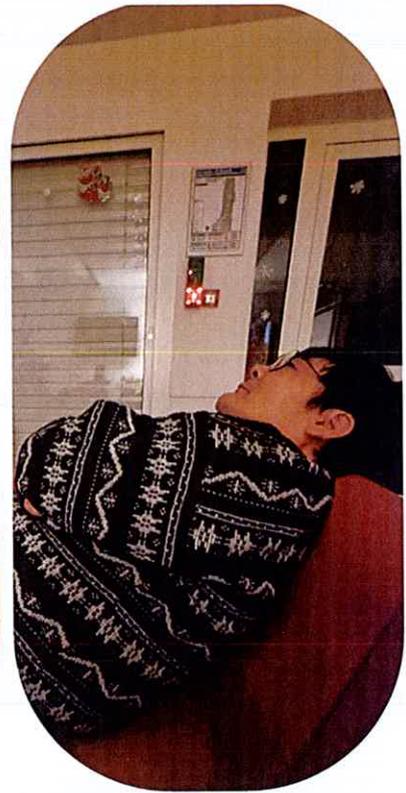
Des activités axées sur le bien-être, l'estime de soi, l'hygiène, l'attention et l'écoute sont mises en œuvre au foyer Les Marmottés, visant à promouvoir la dimension esthétique du soin.

Si les **soins esthétiques** se déclinent de façon très large, tous appliquent une démarche personnalisée et permettent à la personne d'être considérée dans son individualité. Au sein du foyer Les Marmottés, ils constituent également un support à la relation, que ce soit pour des soins du visage (gommage, hydratation, masque, rasage...), des mains (manucure, hydratation...), des pieds (pédiluve, pédicure, hydratation...) ou des shampoings/brushings (masques capillaires). Que ce soit pour l'**onglerie**, l'esthétique individualisée et le soin des mains, dont les taux de participation varient entre 97% et 100%, les soins esthétiques ont les mêmes objectifs :

- profiter d'un instant de bien être,
- vivre pleinement le moment présent « ici et maintenant »,
- favoriser l'hygiène corporelle,
- sensibiliser au prendre soin de soi,
- favoriser la relation individuelle et un temps d'échange particulier,
- développer l'estime de soi et la valorisation de son image.

En 2024, 22 résidents ont bénéficié plus ou moins régulièrement des 96 ateliers de soins esthétiques proposés, une augmentation continue par rapport aux années antérieures principalement liée à des participations régulières d'habitué(e)s, même si de nouveaux résidents s'inscrivent. Ces moments individuels d'échange et de détente sont en effet appréciés, permettant aux bénéficiaires de profiter d'un instant de bien-être, de soin, de silence. Une proximité qui permet également aux accompagnantes d'observer l'état cutané et l'hygiène corporelle de la personne (téguments et ses annexes) dans un cadre différent et plus propice pour sensibiliser les personnes à prendre soin de soi.

En fin d'année, une nouvelle **activité détente** a été instaurée par l'équipe de nuit, pour apaiser ces moments particuliers de débuts de nuits qui peuvent être sources d'anxiété et d'angoisses pour certains résidents désorientés et/ou agités. Inscrite comme un rituel, il s'agit de proposer un moment calme, convivial et relaxant ayant pour but de privilégier détente et sérénité, mais également de permettre aux résidents de pouvoir verbaliser des angoisses, inquiétudes, soucis et ainsi évacuer stress et tensions qui les empêchent de se retrouver seuls dans leurs chambres respectives et de trouver le sommeil. La prise de traitements médicamenteux prescrits en « si besoin » pourrait également être diminuée.



2.5.2 LA PRÉVENTION ET L'ACCÈS AUX SOINS

Le foyer Les Marmottés n'étant pas médicalisé, les actions de soin et de prendre soin relèvent d'un accompagnement global au sein du foyer. Les accompagnants s'appuient en particulier sur les compétences d'infirmiers libéraux du cabinet « des Allinges », avec lesquels la convention de partenariat a été actualisée en juin 2022 et qui sont présents 3 fois par jour.

Le groupe **prévention santé**, réorganisé en 2023, se structure autour de thématiques spécifiques. Chacune est déclinée en séances d'information et de présentation animées de 45', puis suivies d'activités et d'ateliers en lien avec le thème abordé. Les objectifs sont les suivants :

- apporter de façon adaptée des connaissances sur la santé²,
- proposer et avertir les résidents des différentes problématiques entourant la prévention des risques sanitaires, à savoir tout risque immédiat ou à long terme représentant une menace directe pour leur santé.

De façon opérationnelle, chaque action menée visait à faire prendre conscience aux résidents des risques et dangers et de s'approprier des moyens de prévention. Comme en 2023, les thématiques abordées en 2024 ont

² cf Loi du 26 janvier 2016 de modernisation de notre système de santé

été préalablement définies en se référant sur des campagnes nationales et/ou thèmes de saison, mais ont également été basées sur des besoins identifiés chez les résidents (dans les axes santé de leurs PVI) :

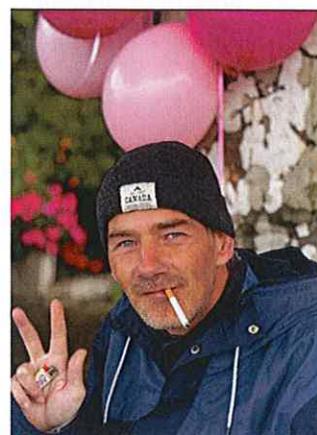
- **les traitements médicamenteux**, un sujet très important du quotidien au foyer les Marmottés. Deux séances d'information sur les familles de médicaments, l'importance d'une prise régulière, le respect de la posologie, etc... ont été animées par le médecin psychiatre intervenant au foyer, qui a pu répondre concrètement aux nombreuses questions posées par les 21 résidents présents,



- La prévention « **solaire et forte chaleur** » : une session d'informations et de rappel des informations fournies en 2023, 16 résidents présents pour se souvenir des bonnes pratiques à adopter. Cette session a été complétée par des affiches et des rappels de prévention à l'ensemble des résidents,
- La **prévention et dépistage de cancers** en lien avec octobre rose, une couleur prédominante tout au long du mois avec un goûter rose, une marche rose, la visite du mammographe des HdL, une collecte pour la ligue contre le cancer... Autant d'occasions de rappeler par différents biais l'importance d'un dépistage précoce,
- **Le tabac** : 4 sessions d'information sur les effets du tabac et la participation, pour la 2^{ème} année consécutive, à un challenge interstructure régional (7^{ème} place sur 69 structures participantes en 2024) n'ont malheureusement pas suffi à fédérer les résidents sur cette thématique santé.

Certaines thématiques abordées par le groupe « prévention santé » sont peu investies par les résidents, un constat déjà établi en 2023 et confirmé en 2024. Certains résidents n'ont investi aucune des thématiques santé proposées, l'écho des actions mises en œuvre reste globalement faible.

Le suivi somatique³, réalisé par les médecins généralistes mais également les spécialistes, dentistes, ophtalmologues, gynécologues, pneumologues... nécessite d'être coordonné et relayé par l'équipe accompagnante du foyer les Marmottés. Il est de plus en plus chronophage, du fait des difficultés d'accès aux praticiens du secteur du Chablais et de l'avancée en âge des résidents hébergés.



³ Qui désigne ce qui est relatif au corps, par opposition à l'adjectif psychique, en rapport avec l'esprit (NDLA)

Intégrant le fait que *“la santé mentale et la santé physique sont indissociables”*⁴ et compte tenu de la mission générale du foyer Les Marmottés consistant à accueillir des personnes en situation de handicap psychique, l'accompagnement psychiatrique des résidents fait l'objet d'un suivi indispensable. En 2024, les suivis psychiatriques réguliers des résidents en hébergement permanent étaient réalisés :

- par l'EPSM de La Roche/Foron au CMP de Thonon et à l'hôpital de jour de Thonon,
- par les CMP de la région (Annecy et Vétraz-Monthoux),
- par des psychiatres en libéral, pour la majorité des résidents,
- et par les généralistes pour ceux qui n'ont pas de médecins spécialistes pour leurs suivis.

2.5.3 LE CIRCUIT DU MÉDICAMENT

Le circuit du médicament a été revu en 2024, suite à un changement de prestataire pour la préparation, l'approvisionnement et la traçabilité de la prestation pharmaceutique délivrée aux résidents du foyer. Une nouvelle convention de partenariat a été établie avec la grande pharmacie de Morzine, la délivrance des traitements étant toujours assurée par les infirmiers libéraux du cabinet d'infirmiers des Allinges qui s'occupent également des soins prescrits aux résidents : pansements, aérosols, suivis thérapeutiques divers...

2.6 L'ACCÈS AUX SOINS SPÉCIALISÉS (LES SOINS SPÉCIALISÉS)

Un psychologue clinicien, présent au foyer depuis le 20 mai 2015 et présent à 0,75 ETP, assure des prises en charge individuelles, groupales.

Les prises en charge individuelles se sont déclinées en 2024 en :

- séances de suivis psychologiques ou psychothérapies hebdomadaires pour 5 résidents (3 hommes, 2 femmes),
- musicothérapie individuelle avec 4 résidents (3 hommes, 1 femme),
- entretiens ponctuels de soutien ou autour de questionnements contextuels, pour 20 résidents (15 hommes et 5 femmes, tous types d'accueil confondus).

Les prises en charge groupales ont concerné en 2024 :

- des groupes de parole, 38 séances réalisées en 2024³ avec participations régulières de 10 résidents (7 hommes, 3 femmes),
- le groupe « percussions/musique », 34 séances auxquelles 8 résidents ont participé (3 femmes ; 5 hommes),
- le groupe « jeux de mots », à stimulation cognitive, avec la participation de 28 résidents (5 femmes et 23 hommes), ponctuellement ou de façon plus assidue aux 33 séances réalisées

Peu d'évènements particuliers ont nécessité un accompagnement psychologique ciblé, à l'exception des hospitalisations mentionnées paragraphe 1.2.6.(p.10).

⁴ *soins somatiques et psychiatrie/ psychom 2016.*

Notons toutefois que si l'année 2024 a été celle du partenariat effectif avec le médecin psychiatre de l'EPSM de la Roche sur Foron, mis à disposition du foyer les Marmottés sur un temps d'activité d'intérêt général⁵, cette coopération n'a nullement facilité nos demandes d'hospitalisation avec les partenaires hospitaliers de secteur.

3. PARTENARIAT ET RÉSEAU AU SERVICE DE L'ACCOMPAGNEMENT

3.1 LE PARTENARIAT TECHNIQUE

En 2024, le foyer Les Marmottés a été à l'initiative de rencontres avec des structures du secteur de la psychiatrie. L'objectif étant de pouvoir présenter les missions et les conditions d'admission au foyer de vie à travers ses différentes modalités (permanent, temporaire, de jour) :

- une rencontre avec l'EPSM de La Roche sur Foron le 13 février,
- une rencontre avec les professionnels de l'hôpital de jour de Thonon le 23 septembre,
- une aide à l'accompagnement pour un résident (en deux interventions) par les professionnels du dispositif mobile départemental DMPsy74.

Le partenariat fort, mis en place depuis 2016 avec l'Unité Mobile de Médicalisation (U2M) et pilotée par l'APEI de Thonon et du Chablais, s'est également poursuivi en 2024.

Les responsables de l'ATMP74 ont été rencontrées pour fluidifier la communication et faciliter le suivi des situations des résidents (71% des mesures de protections des résidents du foyer étant gérées par cet organisme).

3.2 L'INSCRIPTION DANS LE RÉSEAU

Le foyer de vie les Marmottés est ancré sur le territoire du Chablais et à ce titre, travaille en réseau avec la MDPH74 (Maison Départementale des Personnes Handicapées) et le réseau local de psychiatrie, malgré ses difficultés. Une rencontre a été initiée avec les professionnels de l'hôpital de jour, afin de proposer des solutions d'accompagnement aux patients en fin d'hospitalisation, via un accueil de jour progressif au foyer les Marmottés. Une coopération longue à initier, avec de nombreux freins à lever en matière financière ou de suivis médicaux...

Le foyer s'inscrit toujours dans le collectif SISM (Semaines d'Information sur la Santé Mentale) du Chablais et a participé à une rencontre partenaire en mars 2024. Les liens avec la délégation UNAFAM (Union Nationale de Familles et Amis de Personnes Malades et/ou Handicapés Psychiques) de haute Savoie sont maintenus, ainsi que le partenariat avec les acteurs locaux pour proposer des accompagnements complémentaires et ciblés aux personnes, dans le cadre de DOP pour l'accompagnement de personnes handicapées sans solution: participation à un Groupe Opérationnel de Synthèse (GOS) en 2024.

En 2024, l'association des Résidences Boussac s'est également inscrite dans le Collectif handicap 74, ainsi que dans le déploiement de la Communauté 360 « Haute Savoie » (participation aux groupes de travail), à laquelle elle est membre-coeur.

⁵ Convention de partenariat encadrée par la circulaire DH/PMI n°99-609 du 29 octobre 1999 relative aux activités d'intérêt général ou aux valences exercées par les praticiens hospitaliers des établissements publics de santé

4. L'EXPRESSION DES USAGERS

4.1 LE CONSEIL DE LA VIE SOCIALE

Les représentants élus des résidents (2), du personnel (2), des familles (2), un mandataire judiciaire et la direction du foyer se sont réunis à 3 reprises en 2024. Ont été évoqués au cours de ces rencontres :

- les aménagements intérieurs et extérieurs du foyer (installation d'une bibliothèque et d'une véranda, de mobiliers de jardin, station météo, chaises de bureaux pour accompagnants, visite de la terrasse de l'accueil de jour ...)
- l'organisation institutionnelle (groupes de travail PVI, prestation pharmaceutique remaniée, réorganisation du service ADC...),
- l'organisation et la vie quotidienne au sein du foyer (changement de références pour les accompagnements des résidents, réalisation de séjours extérieurs, modalités d'annulation de repas, de discrétions sur les discussions privées, d'organisation du tri sélectif pour les déchets, aménagement des bureaux...),
- les activités et prestations proposées (participation au marché de Noël, repas de fête, activités « vélo », interventions de mandataires de justice, de médecins psychiatre, addictologue...),
- les résultats des questionnaires de satisfaction 2023 et les améliorations envisagées,
- information sur les personnes qualifiées (rappel des contacts et affichage de l'information...)

4.2 LES ENQUÊTES DE SATISFACTION

Dans le cadre de sa démarche qualité et de sa volonté de maintenir une communication permanente avec les résidents, les familles, parents proches, représentants légaux et salariés de ses établissements, l'association des Résidences Boussac a souhaité recueillir leurs avis pour faire le point sur la prise en charge des résidents et améliorer si possible leurs conditions de vie.

Ce recueil est établi au moyen d'une enquête de satisfaction annuelle, par questionnaire papier qui aborde les principales prestations fournies par les établissements des Résidences Boussac (cf annexes 1 & 2).

On retiendra, pour la troisième itération de recueil de satisfaction des résidents du foyer les Marmottés :

- une participation à la démarche qui reste forte et représentative de l'avis des résidents,
- une qualité globale perçue qui reste très satisfaisante, notamment l'écoute et l'information, les soins et l'accompagnement, l'animation et le cadre de vie qui restent à des taux proches de 90%,
- chacun des chapitres est plus sévèrement jugé que l'année précédente : l'ampleur de la baisse n'est pas aussi importante qu'entre 2022 et 2023, mais elle continue de perdre entre 1,1 et 3,4 points entre 2023 et 2024,
- comme pour les années précédentes, c'est la restauration qui reste en retrait par rapport aux autres thèmes du questionnaire et qui se dégrade le plus : baisse de 7,9 points en 2024, certaines questions dépassant désormais à peine 50% de « *satisfaits* ou « *très satisfaits* »).

Concernant le recueil de satisfaction des familles, proches et représentants légaux, on retiendra :

- une participation à la démarche qui s'améliore mais qui reste trop peu représentative de l'appréciation des personnes extérieures au foyer, en particulier pour les représentants légaux des résidents accompagnés,
- une satisfaction presque totale et remarquablement comparable à celles des précédentes enquêtes réalisées pour tous les items abordés par le questionnaire.

4.3 GROUPES DE PAROLE OU D'EXPRESSION

Outre les instances définies à travers leurs représentants élus (CVS, commission restauration...), les résidents sont invités à s'exprimer en continu sur la vie du foyer, que ce soit en direct, lors des réunions résidents hebdomadaires, de communications de la direction régulièrement organisées sur des thématiques particulières.

5. LA VIE DE L'ÉTABLISSEMENT

5.1 LES FÊTES



Les fêtes calendaires sont célébrées au sein du foyer (épiphanies, chandeleur, carnaval, Pâques, réveillon festif de la St Sylvestre.....), avec la participation active des salariés



5.2 LES ÉVÈNEMENTS

Plusieurs manifestations ont été organisées au sein du foyer les Marmottés en 2024, telle que la venue du groupe musical Tam tam et tralala (en mars), de la CIA pour un spectacle d'improvisation (en avril), de l'ensemble vocal des Hermiones (en juillet).



Le traditionnel repas suivi d'un après-midi festif a été organisé en extérieur le 22 juin 2024: l'occasion d'inviter les familles et proches des résidents, de renforcer les liens entre résidents, familles, salariés du foyer et de l'association avec la participation de la présidente des Résidences Boussac et de son Directeur Général.



5.3 LES MANIFESTATIONS

Les résidents participent aux nombreuses animations organisées en ville: fête de la musique, arts de la Rue, Fondus du Macadam, foire de Crête, manifestations d'octobre rose, marché de Noël et spectacles de fin d'année....



Le passage de la flamme paralympique à Thonon le 25 août a permis aux résidents de participer à cette belle manifestation populaire, mais nous retiendrons surtout la tenue d'un stand au marché de Noël de Neuvecelle en décembre qui a mobilisé les différents ateliers du foyer et crée une belle dynamique



6. LES RESSOURCES HUMAINES

6.1 L'ORGANIGRAMME

L'organigramme a légèrement diminué en 2024 par rapport à 2023, comme le montre les annexes n°4 et 5, ainsi que le tableau ci-après :

Tableau 5 : répartition des effectifs du foyer les Marmottés au 31/12/2024

| Fonction | ETP financés | ETP pourvus | Effectif | Remarques 2024 |
|--|--------------|--------------|-----------|---|
| Direction & administration | 2 | 2 | 2 | |
| Autres personnels exerçant des fonctions d'encadrement | 3,75 | 2,75 | 3 | Changement de coordinatrice médico-sociale, démission de responsable hôtelier en 2024 |
| Praticien hospitalier | 0,15 | 0,10 | 1 | Temps d'intérêt général praticien hospitalier |
| AES / AMP total | 20,52 | 19,2 | 20 | |
| <i>dont hébergement permanent & temporaire</i> | 16,7 | 15,7 | 16 | |
| <i>dont accueil de jour</i> | 1,5 | 1,5 | 2 | |
| <i>dont nuit</i> | 2,32 | 2 | 2 | |
| Surveillants de nuit | 2,33 | 2 | 2 | |
| Agents de collectivité | 7,86 | 5,57 | 6 | Démission de 3 agents en 2024, recrutement d'un agent en « emploi franc » |
| Lingère | 1 | 1 | 1 | |
| Ouvrier de maintenance | 1 | 1 | 1 | |
| Total | 38,61 | 33,62 | 36 | |

L'année 2024 a été marquée par une stabilité de l'équipe accompagnante et l'arrivée d'une nouvelle coordinatrice médico-sociale le 27 mai.

L'équipe logistique a été fragilisée avec 4 démissions, dont celle de la responsable hôtelière en novembre. Un travail managérial important d'accompagnement au changement a été mené, avec 2 postes d'ADC et de celui de la responsable hôtelière provisoirement gelés pour permettre une réflexion sur l'organisation et la répartition des tâches. Ce travail, mené avec l'équipe ADC et validé en CSE a permis un recentrage des activités, une responsabilisation des collaborateurs et une communication intra-service améliorée.

6.2 ANCIENNETÉ, PYRAMIDE DES AGES, ABSENTÉISME ET TURN OVER

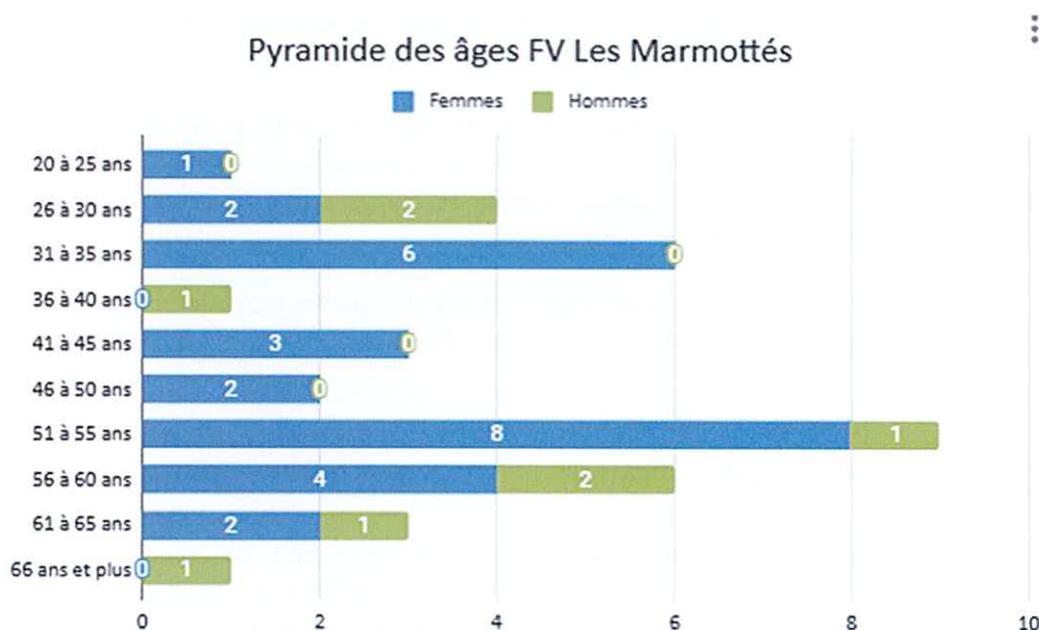
La stabilité du personnel accompagnant et le manque de recrutement du personnel logistique ont fait remonter la moyenne d'ancienneté des salariés du foyer Les Marmottés au 31/12/2024. Ainsi:

- 25% des salariés avaient moins de 2 ans d'ancienneté dans la structure (44,1% en 2023, 41,7% en 2022),
- 50% des salariés se situaient entre 2 et 5 ans d'ancienneté au foyer (35,5% en 2023, 27,8% en 2022),
- 16,7% entre 5 et 10 ans (13% en 2023, 19,4% en 2022),
- 8,3% avaient plus de 10 ans d'ancienneté au 31/12/2022. (contre 7,4% en 2023 et 11,1% au 31/12/2022).

À noter que les Résidences Boussac ont mis en place une commission RH, dans l'objectif de fidéliser ses collaborateurs : l'ancienneté des salariés a ainsi été valorisée par l'octroi de congés payés supplémentaires et l'ouverture de comptes épargne temps. Ainsi, pour le foyer les Marmottés au 31/12/2024, ce sont 6 salariés qui ont pu bénéficier de 14 jours de congés payés supplémentaires.

L'âge moyen des professionnels du foyer augmente pour se situer à 46,3 ans au 31/12/2024 (contre 44,4 ans en 2023 et 2022). La pyramide des âges ci-dessous montre que la catégorie des 51-60 ans reste la plus importante, puisqu'elle représente 41,7% des professionnels du foyer les Marmottés au 31/12/2024 (33,3% au 31/12/2023):

Graphique 5 : pyramide des âges des salariés du foyer de vie les Marmottés



En 2024, 56 contrats de travail qui ont été établis (76 en 2023, 91 en 2022). Le turn-over a été globalement moindre que les années antérieures, puisque parmi les faits marquants de 2024, on peut noter:

- le changement de coordinatrice médico-sociale,
- 6 démissions de salariés (3 ADC, AES, Coordinatrice, responsable hôtelier),
- 1 rupture de période d'essai à l'initiative du salarié.

6.3 L'ENCADREMENT

Du fait de la taille modeste de la structure et outre le directeur de l'établissement, 4 salariés ont des fonctions d'encadrement transversales et/ou hiérarchiques :

- le psychologue (0,75 ETP), présent depuis plus de 9 ans,
- l'éducateur spécialisé (1 ETP), présent depuis 5 ans sur l'hébergement permanent et en charge du service d'accueil de jour,
- la coordinatrice médico sociale (1 ETP), en charge de la coordination des activités et de l'équipe accompagnante d'hébergement permanent et temporaire, dont la prise de poste date du 27/5/2024,
- le (la) responsable hôtelier(e) (1 ETP), dont la démission en date du 2/11/2024 est en cours de recrutement pour l'encadrement des agents de collectivités, maintenance et lingerie.

Ces mouvements d'encadrement ont nécessité des adaptations d'organisation et une souplesse de l'ensemble des collaborateurs du foyer pour favoriser l'intégration des nouveaux personnels. Grâce aux efforts de chacun, en particulier sur les périodes de vacances de postes, la qualité globale de l'accompagnement a été préservée.

6.4 LA GESTION PRÉVISIONNELLE DES EMPLOIS ET COMPÉTENCES

Elle est établie en lien avec la direction générale de l'association des Résidences Boussac et s'appuie sur les entretiens annuels et professionnels des salariés réalisés.

La commission RH des Résidences Boussac, dans ses propositions de mai 2023, a émis des axes d'amélioration concrets en matière de formation, propositions validées en CA. La montée en compétences des salariés et l'aide à la formation professionnelle en sont facilitées, comme en témoigne la prise en charge d'une formation diplômante CAFERUIS pour l'éducateur spécialisé du foyer.

Enfin, le foyer les Marmottés accueille depuis fin 2024 en contrat d'apprentissage pour 6 mois une élève du Lycée les 3 Vallées, dans la cadre de sa préparation à un diplôme d'AS.

6.5 LA POLITIQUE DE REMPLACEMENT

Compte tenu de la stabilité des équipes accompagnantes en 2024 et pour répondre aux besoins de repères et de régularité des résidents du foyer, la politique de remplacement des résidences Boussac a été appliquée en 2024. Ainsi, ce sont principalement les congés payés du personnel de nuit (AES et surveillants de nuit) qui ont fait l'objet de remplacements pour assurer la sécurité des résidents et du personnel en poste.

6.6 L'ACCUEIL DES STAGIAIRES

Du 1^{er} janvier au 31 décembre 2024, 2 étudiants ont été accueillis en stage au foyer les marmottés (4 en 2023, 10 en 2022), dont :

- une élève de l'IFAS du Lycée Jeanne d'Arc pour préparation d'un baccalauréat Professionnel ASSP (niveau 4 - 140h),
- une élève de l'ENSEIS pour préparation d'un DE d'éducateur spécialisé (niveau 4 - 280h),

Le foyer a également été le cadre de mise en situation professionnelle pour 2 stagiaires de l'atelier Re-née (réinsertion), pour 70h et 18h. L'une de ces mises en situation a permis l'emploi de la personne à temps plein et en contrat franc sur un poste d'ADC.

6.7 LA POLITIQUE DE FORMATION

En 2024, 8 formations ont été réalisées dans le cadre du plan de formation de l'employeur, pour un montant de 6 891,00 € :

- Exploitation des SSI (Systèmes de Sécurité Incendie) (3h) – 9 personnes – Entreprise Secourisk
- Equipier de première intervention (4h) – 10 personnes – Secourisk
- Sauveteur Secouriste au Travail – 8 personnes pour formation initiale (14h), 4 pour maintien et actualisation des connaissances (7h),
- Gestes et postures (7h) – 8 personnes - Entreprise Secourisk
- Habilitation électrique non électricien – 7 personnes pour formation initiale (14h), 6 pour recyclage (7h)
- Exercice réel d'évacuation incendie, réalisé avec l'organisme Secourisk et mobilisant l'ensemble des résidents et salariés présents le 2 juillet 2024.

Un accompagnement à une formation qualifiante CAFERUIS pour l'éducateur spécialisé a été réalisé à hauteur de 3114,31€. Des formations ont été financées hors OPCO pour :

- La conduite d'entretiens annuels et professionnels - 2 salariés (7h),
- Sexualité et handicaps - 1 salarié (21h),
- Santé mentale : une approche pour mieux comprendre -2 salariés (7h),
- accompagnement aux modules spécifiques - 6 salariés (42h).

6.8 LES INSTANCES REPRÉSENTATIVES DU PERSONNEL

Les deux salariés du foyer les Marmottés membres du CSE (Comité Social et Economique) des résidences Boussac bénéficient chacun d'un crédit de 21 heures de délégation pour l'exercice de leurs fonctions. Conformément à leurs mandats d'élus, ils ont également participé de plein droit aux réunions mensuelles du CSE (en présentiel ou en visioconférence), ainsi qu'aux réunions de CSST de l'association.

Pour mémoire, les salariés élus au 1^{er} tour de scrutin en octobre 2022 pour le foyer les Marmottés sont :

- Mme Sandrine POULY (FO), titulaire, collègue non cadre,
- Mr Gaëtan HUBEL (FO), titulaire, collègue non cadre.

7. LA DÉMARCHE QUALITÉ

7.1 GESTION DES RISQUES

En matière de gestion des risques professionnels, le DUERP (Document Unique d'Évaluation des Risques Professionnels) a fait l'objet d'une actualisation et d'une présentation aux membres du CSST des Résidences Boussac et à la médecine du travail le 17 septembre 2024. Le taux de réalisation évalué à 82% pour la précédente itération du DUERP a permis d'actualiser les mesures préventives de gestion des risques professionnels à mettre en œuvre pour 2024/2025 : elles sont au nombre de 9 et suivies par le COPIL Qualité du foyer.

La déclaration des événements indésirables repose sur des fiches de signalement informatisées : 56 ont été traitées en 2024 (47 en 2023, 38 en 2022), la quasi-totalité (47) restant liées aux activités d'accompagnement, avec la même hiérarchie du nombre de signalements que pour les années précédentes :

- 19 (34%) signalement de violences verbales,
- 9 (16%) pour des non respects de consignes données par les accompagnants,
- 6 (11%) pour des violences physiques,
- 3 (5%) pour non respect de l'intimité
- 2 (3,5%) pour des addictions,
- 2 (3,5%) pour des problèmes liés à des traitements médicamenteux,
- Viennent ensuite des signalements de chute (1), de dégradations matérielles (1) ou autres (4)

3 signalements pour des risques liés à la vie quotidienne du foyer (perte/vol de matériel, production de repas, hygiène des locaux), 5 pour les activités techniques (bris, alarmes, lingerie) et 1 lié au personnel ont été établis et traités.

Le niveau de gravité moyen de ces déclarations (facteurs de la fréquence de signalement, de la gravité du danger signalé et de sa maîtrise) reste faible à 3,35 sur une échelle variant de 1 à 27 (échelle moyenne à 3,6 en 2023).

Le traitement de ces déclarations a été réalisé :

- par un rappel oral au règlement intérieur de la coordinatrice médico-social et/ou de l'éducateur spécialisé (13),
- par intervention de la direction (18), dont 3 ont donné lieu à un avertissement et 1 à une exclusion temporaire du résident,
- par accompagnement spécifique, reposant soit sur des compétences internes (1), l'appui de professionnels extérieurs (2 - Dispositif mobile DMPsy74) ou hospitalisation (4),
- par des modifications de matériels (5),
- par modification de prestataire externe (1),
- 12 fiches de signalement été traitées sans suite.

Une déclaration d'évènement grave transmise à l'ARS en 2024.

7.2 GROUPE DE TRAVAIL OU PROJETS SPÉCIFIQUES

Une démarche pérenne d'analyse collective, rétrospective et systémique de cas complexes a été déployée en 2024 : inspiré du principe des revues de mortalité et de morbidité dans le domaine sanitaire⁶, ce dispositif intitulé Revue des Situations Complexes (RSC) analyse à distance et de façon collégiale des situations vécues et vise à en comprendre les ressorts, afin d'en dégager des points forts et des axes d'amélioration. Une analyse a été réalisée en 2024, donnant lieu à 2 recommandations discutées dans le cadre du COPIL Qualité et mises en œuvre.

Un groupe de travail interne spécifique a été initié et s'est réuni pour améliorer la démarche PVI (cf 7.4, p.42)

⁶ Guide méthodologique Revue de mortalité et de morbidité (RMM) – HAS – Novembre 2009

7.3 OUTIL DE PILOTAGE

Le Comité de Pilotage (COPI) Qualité du foyer s'est réuni à 15 reprises en 2024 : ayant pour mission le pilotage et la coordination de la démarche globale qualité et de gestion des risques, il vise également à homogénéiser les actions relatives au management global des équipes du foyer.

Ce comité réunit l'ensemble des salariés cadres, ses missions et modalités de fonctionnement sont définies.

7.4 LA RÉVISION DES OUTILS DE LA LOI 2002-2

Conformément au plan d'action du projet d'établissement du Foyer de Vie " Les Marmottés" qui prévoit la programmation de réunions spécifiques, la démarche PVI a été retravaillée en 2024. Sur la base d'un audit interne réalisé en 2022, un groupe de travail réunissant l'équipe éducative, le psychologue, la coordinatrice médico-sociale et l'éducateur spécialisé s'est réunie à 6 reprises autour de 4 objectifs d'amélioration :

- garantir la conformité aux aspects réglementaires en matière d'accompagnement médico-social des résidents,
- intégrer les recommandations des RBPP (Recommandations de Bonnes Pratiques Professionnelles) de la HAS (Haute autorité en Santé afin d'assurer une prise en charge optimale,
- alléger l'organisation en réduisant le nombre d'étapes nécessaires à la contractualisation des projets de vie individualisé (PVI),
- favoriser les rencontres individuelles pour mieux recueillir les besoins et attentes des résidents, afin de les rendre pleinement acteurs de leurs démarches.

L'organisation globale et l'outil, désormais opérationnel sur le logiciel Netvie, ont été travaillés puis présentés à l'ensemble des salariés pour une mise en application concrète à partir du 1^{er} janvier 2025.

7.5 LES ÉVALUATIONS RÉALISÉES

La dernière évaluation externe du foyer Les marmottés date de 2017. La procédure d'évaluation des ESMS a été revue en 2019 et s'effectue désormais sous l'égide de la HAS, sur la base d'un référentiel national unique et commun à l'ensemble des structures médico-sociales évaluées.

Le rythme d'évaluation, désormais porté à 5 ans, est lié aux autorisations délivrées par les autorités de tutelle. Pour le foyer de vie les Marmottés dont l'autorisation de fonctionnement a été renouvelée le 23 novembre 2019, la date d'évaluation communiquée par le CD74 prévoit la prochaine évaluation externe au 2^{ème} semestre 2027.

8. LES INVESTISSEMENTS

Peu d'investissements réalisés en 2024 du fait de la faible vétusté des locaux du foyer de vie : on peut cependant comptabiliser le remplacement d'une armoire froide ventilée et d'un batteur mélangeur en cuisine, pour un montant global de 1 660,00€.

La situation financière du foyer n'a pas permis l'achat de chaises pour la salle de restaurant, investissement reporté à 2025.

CONCLUSION

Riche année que 2024 où, comme au cours des années précédentes, les salariés du foyer les Marmottés se sont attachés à accompagner les résidents accueillis de façon individualisée, au plus près de leurs besoins, dans le respect du Code de l'Action Sociale et des Familles et des valeurs des Résidences Bousac.

En dépit du poids toujours plus important des suivis médicaux et paramédicaux des résidents, des tensions du secteur de psychiatrie, les activités du foyer les Marmottés continuent d'évoluer (accessibilité et décoration de la terrasse de l'accueil de jour), de se diversifier (cafés-rencontre, activité détente....) toujours dans l'optique d'acquisition ou de maintien de l'autonomie des résidents du foyer. Le foyer continue à s'ouvrir sur l'extérieur, avec des participations actives aux Collectif handicap 74, Communauté C360, marché de Noël...

Comme en témoigne ce rapport d'activité, c'est bien l'engagement des professionnels du foyer de vie Les Marmottés qui permet de maintenir un accompagnement de qualité aux personnes en situation de handicap psychique accueillies. S'entraînant et se soutenant pour former un ensemble cohérent et professionnel auprès des personnes accompagnées, je tiens une nouvelle fois à les remercier, ainsi que toutes celles et ceux qui participent de près ou de loin à l'accomplissement de cette noble mission: les membres du Conseil d'Administration (CA) des résidences Bousac, la Direction Générale de l'Association, les résidents ainsi que leurs familles et tuteurs et nos partenaires institutionnels, qu'ils soient réguliers ou plus occasionnels.



ANNEXES

SOMMAIRE DES ANNEXES

Annexe 1 - Exploitation des questionnaires de satisfaction résidents 2024

Annexe 2 - Exploitation des questionnaires de satisfaction familles / tuteurs / proches 2024

Annexe 3 - Organigramme général des Résidences Boussac

Annexe 4 - Organigramme du foyer de vie Les Marmottés

Exploitation questionnaires de satisfaction résidents 2024

Objectifs de l'enquête

Dans le cadre de sa démarche qualité et de sa volonté de maintenir une communication permanente avec les résidents, les familles, parents proches, représentants légaux et salariés de ses établissements, l'association des Résidences Boussac a souhaité recueillir leurs avis pour faire le point sur la prise en charge des résidents et améliorer si possible leurs conditions de vie.

Ce recueil est établi au moyen d'une enquête de satisfaction annuelle, par questionnaire papier qui aborde les principales prestations fournies par les établissements des Résidences Boussac.

5 grands thèmes sont abordés à travers ce questionnaire, qui permet également de recueillir des commentaires ouverts ainsi que des propositions d'amélioration :

- l'écoute et l'information (4 questions),
- l'hébergement et le cadre de vie (7 questions),
- l'animation et la vie sociale (8 questions),
- les soins et l'accompagnement (9 questions),
- la restauration (6 questions).

Organisation de l'enquête

Le questionnaire de satisfaction pour les résidents a été établi par un groupe de travail de l'association en 2022, finalisé et validé en Comité des Directeurs d'établissements fin 2022.

Pour sa 3^{ème} itération, les questionnaires de satisfaction ont été diffusés aux résidents de l'hébergement permanent et de l'accueil de jour du foyer les marmottés à partir du 8 janvier 2025, après communication en réunion hebdomadaire des résidents. Une relance sur l'utilité de la saisie des questionnaires a été faite en réunion résidents le 29 janvier 2025.

La période pour compléter les questionnaires s'est déroulée sur un mois, du 8 janvier au 9 février 2025. Le remplissage des questionnaires a été anonyme, une urne identifiée permettant le dépôt des questionnaires complétés. Deux accompagnants salariés et une stagiaire en formation ont été identifiés pour une aide au remplissage des questionnaires résidents, le cas échéant.

La saisie et l'exploitation des questionnaires a été réalisée par la direction du foyer « Les Marmottés »

Résultats de l'enquête

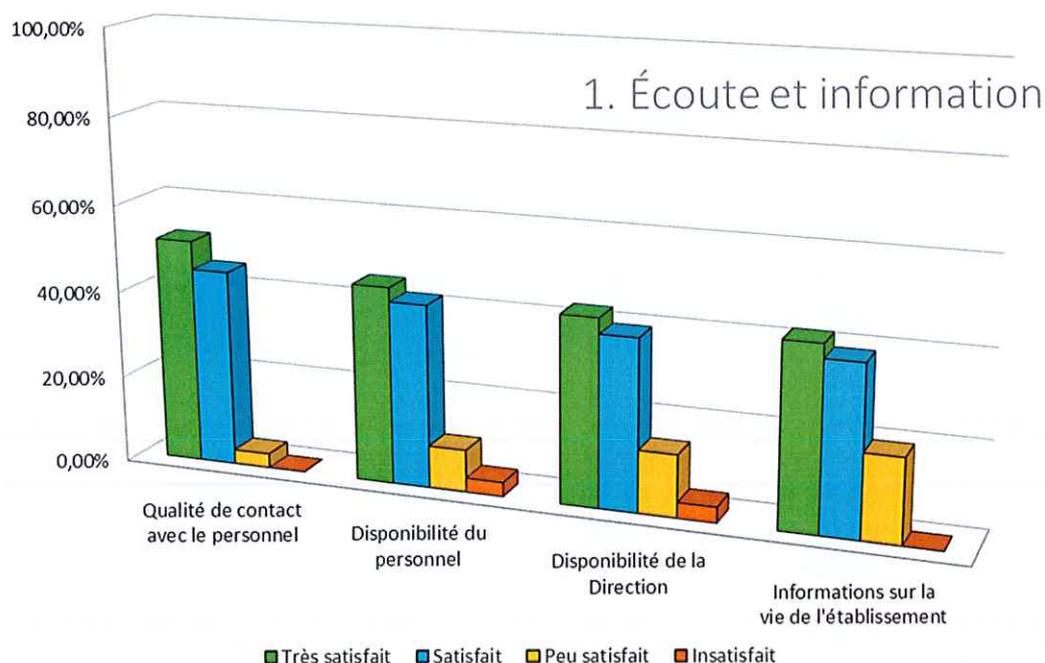
Taux de retour

31 questionnaires ont été complétés, soit un taux de retour de **69%** (conforme aux 73,8% de 2024 et 60% de la 1ère itération de ce questionnaire en 2023). Un taux toujours suffisamment important pour être considéré comme représentatif de l'expression de la majorité des résidents accompagnés au foyer les Marmottés et pour être comparé aux résultats des années précédentes.

Ecoute et information

Le taux de satisfaction global de ce thème reste élevé à **86,8 %** des recueils (contre 90,1% en 2023 et 93,3% en 2022). La disponibilité du personnel et de la direction, la qualité des informations relatives à l'établissement, sont en baisse, même si :

- 96,8% des répondants se sont déclarés "très satisfaits" ou "satisfaits" de la qualité de contact avec le personnel (seul critère mieux perçu qu'en 2023, qui se situait à 93,5%),
- 87,1% « très satisfaits » ou « satisfaits » de la disponibilité du personnel (en baisse, 93,5% en 2023),
- 82,2% "très satisfaits" ou "satisfaits" de la disponibilité de la direction (en baisse, 86,7% en 2023),
- 86,2% "très satisfaits" ou "satisfaits" de la qualité des informations relatives à la vie de l'établissement (en baisse également, -5,5%).



10 commentaires soulignent un contentement : le foyer est « bien », « Je suis bien au foyer des Marmottés », « Je suis très bien ici et très content de tout le monde », « Le foyer est très à l'écoute, rien à reprocher », « Je suis satisfait de la disponibilité [du] personnel et de l'écoute et les informations », « je suis satisfaite de l'écoute que le personnel et la direction à sur moi car ils répondent le plus souvent à ma demande », bref « rien à dire. Tout ce que je demande [passe par l'intermédiaire] du CVS. L'ennui, c'est que le CVS a lieu tous les 3 mois »

Pas de demande d'amélioration formulée.

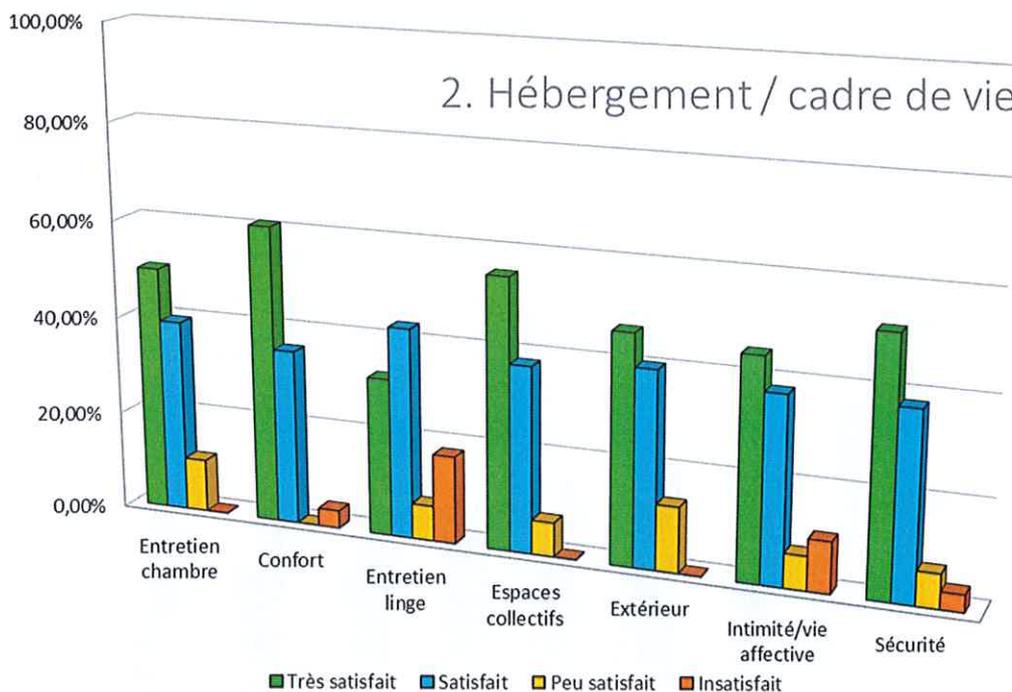
Hébergement et cadre de vie

La moyenne de satisfaction pour les 7 questions de cet item s'élève à **87,6%** (stable par rapport à 2023 qui se situait à 88,7%, contre 95,2% pour 2022).

Les résidents se déclarent ainsi davantage "satisfaits" ou "très satisfaits" des espaces collectifs (2.4) (93,1% de satisfaction, +3,1 points par rapport à 2023) et du cadre extérieur du foyer (86,7% de satisfaction, +6,7 points).

Le confort et les équipements des chambres restent stables (taux de satisfaction de 96,4%, idem 2023), ainsi que le respect de l'intimité et de la vie affective (2.6) (82,8 en 2024, 83,3% en 2023 et 92% en 2022), .et du sentiment perçu de sécurité (2.7) (satisfaisant à 89,6% en 2024, 90% en 2023 et 92% en 2022).

Les prestations logistiques se dégradent : 89,3% de satisfaction pour l'entretien et la gestion de la chambre (2.1), en baisse de 11 points par rapport aux années précédentes (100% de satisfaction en 2023 et 2022), ainsi que l'entretien et la gestion du linge (2.3) (75% de satisfaction contre 82,1% en 2023).



6 commentaires mentionnent que c'est "bien", avec une mention que "c'est bien que les portes d'entrée soient fermées".

6 remarques (13 en 2023, 5 en 2022) et qui concernent majoritairement et logiquement les prestations logistiques: « pull qui a rétrécit », « l'entretien de la plonge et la lingerie restent à encourager », « ménage quotidien diminué (2 ADC par semaine en ce moment) ». Une remarque « Au sujet des résidents, personnel ment et parfois cruel, assez embêtant » et une « pas contente: il me faut des meubles et cela n'arrive pas ».

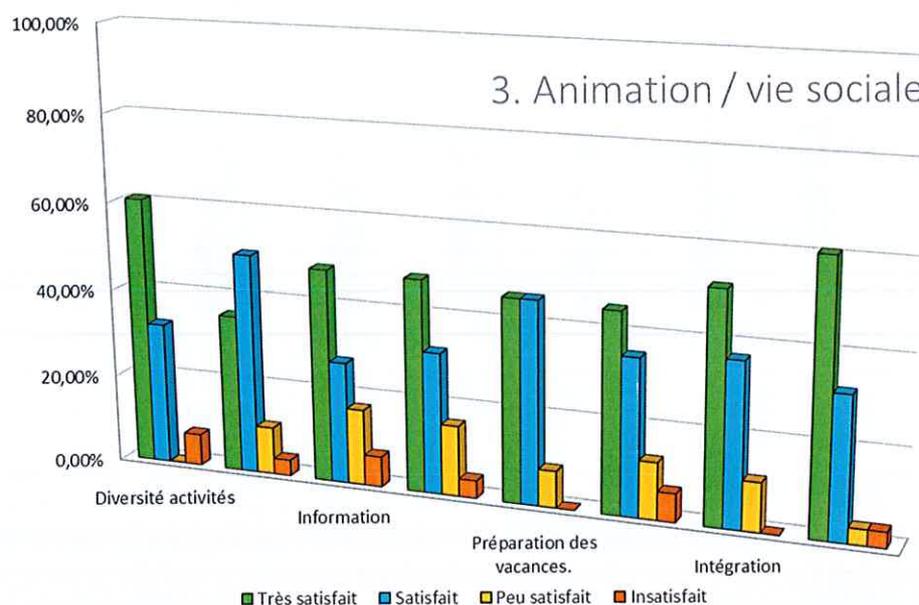
Animation et vie sociale

La moyenne de satisfaction pour les 8 questions de cet item s'élève à **85,9%**, en baisse de 2,1 points par rapport à 2023 dont le taux de satisfaction s'établissait à 88% (93,2%.en 2022).

La satisfaction sur la diversité des activités proposées (3.1) s'améliore de 10 points par rapport à 2023, (jugée satisfaisante ou très satisfaisante à 92,8%, pour 82,1% en 2023 et 93% en 2022). L'organisation et la préparation des vacances (3.5) (à 91,7%, +6,7 points), le fonctionnement du foyer qui favorise la vie citoyenne (3.8) à 92,8%, (+1,5 point -4,7%) sont également mieux perçues.

Stabilité de la satisfaction pour l'intégration à la vie de la résidence (3.8) (89%) et la qualité des activités proposées (3.3) à 85,7% (86,2% en 2023), tandis que les autres critères de ce chapitre dégringolent :

- 75,1% des répondants sont "satisfaits" ou "très satisfaits" de l'information des activités proposées (3.3), en baisse de 17,4 points par rapport à 2023 (à 93,1%, 100% en 2022),
- 80% de satisfaction sur les équipements à disposition hors activités (3.4) (-8,5 points par rapport à 2023),
- 80,6% sont "satisfaits" ou "très satisfaits" du respect de leurs habitudes de vie (3.6), contre 89,3% en 2023 (-8,7%) et 96% en 2022,



Cinq remarques (sept en 2023) pour préciser que *“ je suis très contente, merci ”*, en particulier *« des activités proposées, de [leur] qualité ”* et *“ du respect de mes habitudes de vie et des activités proposées par l'établissement ”*. Bref, *« rien à dire. Il y a beaucoup d'activités. L'ennui, c'est toujours les mêmes qui en profitent ”*.

Une seule réclamation (trois en 2023) au sujet de la *“ TV trop petite ”*.

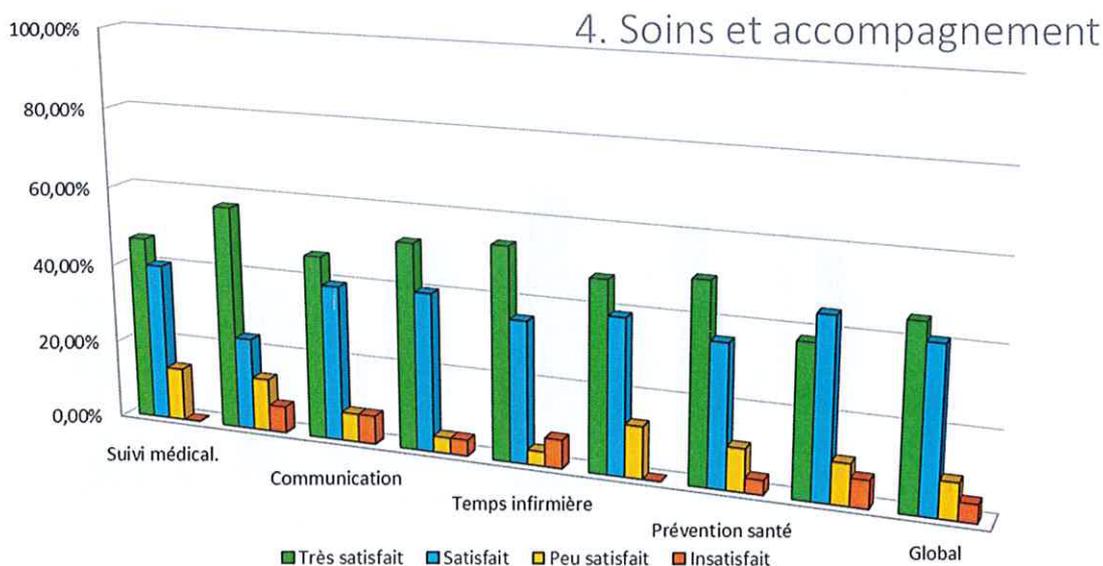
Soins et accompagnement

86% de satisfaction en moyenne pour les 9 questions de cet item, avec un taux important de non concernés pour les résidents de l'accueil de jour. C'est 3,4 points de moins qu'en 2023.

Seuls le temps infirmier (4.5) et l'évaluation de la douleur (4.8) sont en amélioration avec respectivement 89,3% et 82,8% de *“ satisfaits ”* ou *“ très satisfaits ”* (soient des hausses de +11,5 points et +5,5 points par rapport à 2023 où ces critères fermaient la marche).

Les autres critères sont en baisse :

- 86,7% des répondants *“ satisfaits ”* ou *“ très satisfaits ”* de leur suivi médical (4.1) (100% en 2023 et 2022, -13,3 points),
- 80% de satisfaction pour le suivi psychologique (4.2, -12,6 points),
- 85,7% pour la communication concernant la santé ou le traitement (4.3, -3,2 points),
- 92% pour l'aide apportée lors des soins d'hygiène (4.4, -3,5 points),
- 87% pour le délai de réponse aux appels malades (4.6 -7,1%),
- 86,4% pour l'accompagnement global (aide au repas, à l'habillage) (4.9 - 5,3%).



Cinq remarques exploitables spécifient que le répondant est *« très content »*, qu'il *« trouve ça formidable »* et que c'est *« bien »*. *« Je peux dire que l'on s'occupe bien de mes soins »* ou *« Je suis satisfait de mon suivi médical, ainsi que mon suivi psychologique »*

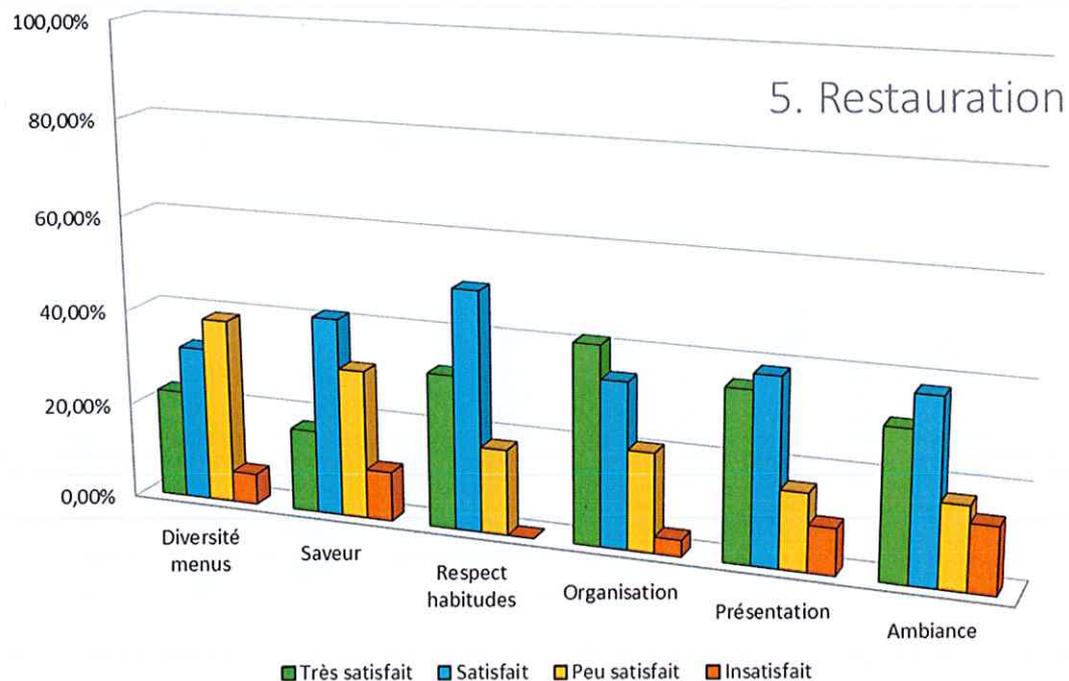
Deux réclamations : *« je souhaiterais 2 infirmeries »* et *« Pas contente. J'aimerais savoir le pourquoi et je veux les pièces de mes analyses mais on m'a dit que c'était pas possible. Ils n'ont pas compris »*

Restauration

La moyenne de satisfaction pour les 6 questions de cet item s'établit à **68,9%** pour 2023 (contre 76,8% en 2022 et 84,2% l'année précédente).

Dans le détail, seul le respect des habitudes alimentaires (5.3) est en amélioration avec 82,1% des répondants *« satisfaits »* ou *« très satisfaits »* (+1,3 point par rapport à 2023). Les autres critères sont à la baisse :

- 54,4% de satisfaction pour la diversité des menus proposés (5.1, -11,9%),
- 58,6% pour la saveur des plats (5.2 – 11,4%),
- 75,9% pour l'organisation des repas (horaires, places de table...) (5.4 – 14,4%),
- 74,2% pour la présentation des repas dégringole (5.5 – 9,1%),
- 69% de *« satisfaits »* ou *« très satisfaits »* pour l'ambiance de la salle de restauration (5.6 – 1%), en dépit du travail effectué en 2024,



Quatre remarques (comme en 2023) précisent que c'est « bien », que *“les repas sont très bons et je suis content”, «je suis satisfait de la restauration» ou « de la saveur des plats car elle s'est améliorée »*

Comme les années précédentes, c'est au chapitre restauration que les propositions d'amélioration sont les plus nombreuses (10, contre 14 en 2023):

- Elles portent beaucoup moins sur l'organisation du service, avec deux remarques parce que *« 12h15, un peu tard »* et que *“l'organisation des repas est bonne, mais à ce jour, nous sortons de plus en plus tardivement de table. Quand c'est un repas de fête, OK. Mais autre repas (non de fête), nous sortons vers 19h45 et parfois 19h50 pour les gâteaux d'anniversaires. Sinon, c'est convenable »*,
- Le manque de variété des plats servis est toujours prédominant, avec *“trop de féculents et les mêmes repas”, «trop de pâtes», bref « souvent les mêmes choses »*
- les quantités ne sont plus mentionnées, même si l'un des répondants trouve qu'il a *«trop maigri», peut-être parce que «c'est dommage que l'on peut pas avoir de pâtes en soupe [...]. J'aimerais avoir des spaghettis au beurre et parmesan ou bolognaises PANZANI»*. C'est parfois *« bof en fonction des repas »,* qui restent *« à améliorer, surtout au niveau du goût »,* le fait est que *« il y a quand même saveur du plat même si la présentation n'y est pas toujours»*

Globalement...

On retiendra, pour cette troisième itération de recueil de satisfaction des résidents du foyer les Marmottés :

- une participation à la démarche qui reste forte et représentative de l'avis des résidents,
- une qualité globale perçue qui reste très satisfaisante, notamment l'écoute et l'information, les soins et l'accompagnement, l'animation et le cadre de vie qui restent à des taux proches de 90%,
- chacun des chapitres est plus sévèrement jugé que l'année précédente : l'ampleur de la baisse n'est pas aussi importante qu'entre 2022 et 2023, mais elle continue de perdre entre 1,1 et 3,4 points entre 2023 et 2024,
- comme pour les années précédentes, c'est la restauration qui reste en retrait par rapport aux autres thèmes du questionnaire et qui se dégrade le plus : baisse de 7,9 points en 2024, certaines questions dépassant désormais à peine 50% de *« satisfaits ou « très satisfaits »*).

Exploitation questionnaires de satisfaction familles / proches / représentants légaux 2024

Objectifs de l'enquête

Dans le cadre de sa démarche qualité et de sa volonté de maintenir une communication permanente avec les résidents, les familles, parents proches, représentants légaux et salariés de ses établissements, l'association des Résidences Boussac a souhaité recueillir leurs avis pour faire le point sur la prise en charge des résidents et améliorer si possible leurs conditions de vie.

Ce recueil est établi au moyen d'une enquête de satisfaction annuelle, par questionnaire papier qui aborde les principales prestations fournies par les établissements des Résidences Boussac.

7 thèmes sont abordés à travers ce questionnaire, qui permet également de recueillir des commentaires ouverts ainsi que des propositions d'amélioration :

- l'accueil et la communication (4 questions),
- l'accompagnement (4 questions),
- la vie sociale et culturelle (4 questions),
- l'hébergement (5 questions),
- la restauration (4 questions),
- la santé (3 questions),
- le CVS (1 question).

Organisation de l'enquête

Le questionnaire de satisfaction pour les résidents a été établi par un groupe de travail de l'association en 2022, finalisé et validé en Comité des Directeurs d'établissements fin 2022.

Pour sa troisième itération, les questionnaires de satisfaction ont été diffusés aux familles, proches et tuteurs des résidents de l'hébergement permanent et de l'accueil de jour du foyer les marmottés le 3 janvier 2025, par mail et/ou voie postale. Une relance sur l'utilité de la saisie des questionnaires a été faite par la direction le 18 janvier, à l'occasion d'un moment festif avec les proches.

La période pour compléter les questionnaires s'est déroulée sur 1 mois, du 8 janvier au 9 février 2025. Le remplissage des questionnaires a été anonyme.

La saisie et l'exploitation des questionnaires a été réalisée par la direction du foyer « Les Marmottés »

Résultats de l'enquête

Taux de retour

10 questionnaires ont été complétés, soit un taux de retour de **26,3%** (contre 21,4% en 2023 et 32,6% pour la 1ère itération de ce questionnaire en 2022). Un taux insuffisant pour être considéré comme représentatif de l'expression des familles et des proches de résidents et pour être comparé aux résultats des années précédentes.

Sur les questionnaires retournés:

- 7 l'ont été par un membre de la famille du résident,
- 1 a été rempli au titre de famille et de représentant légal du résident,
- 2 complétés au titre de représentant légal uniquement.

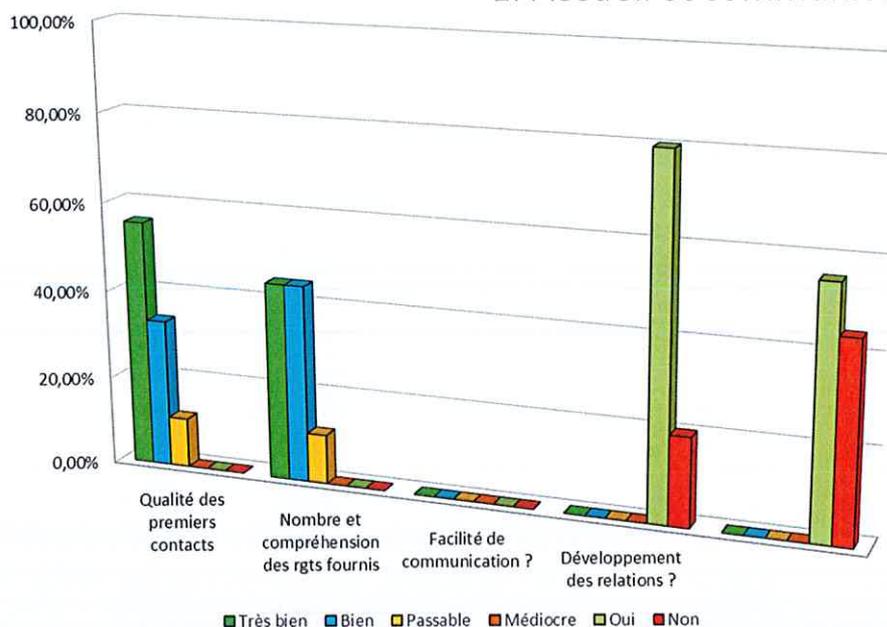
A noter que comme pour les années précédentes, le faible nombre de questionnaires impacte les résultats (exprimés en pourcentages), chaque réponse représentant au minimum 10% des suffrages exprimés.

Accueil et communication

89% de satisfaction pour ce thème, dont :

- 89% des répondants qui ont estimé que les premiers contacts avec l'établissement étaient "très biens" ou "biens", qu'ils ont répondu à leurs attentes et que les renseignements fournis étaient suffisants et compréhensibles pour ce qui concerne l'organisation de l'établissement et la fonction des professionnels,
- 80% des répondants ont déclaré pouvoir communiquer facilement avec leur proche,
- Le développement des relations avec la direction et les accompagnants est souhaité par 50% d'entre eux.

1. Accueil et communication

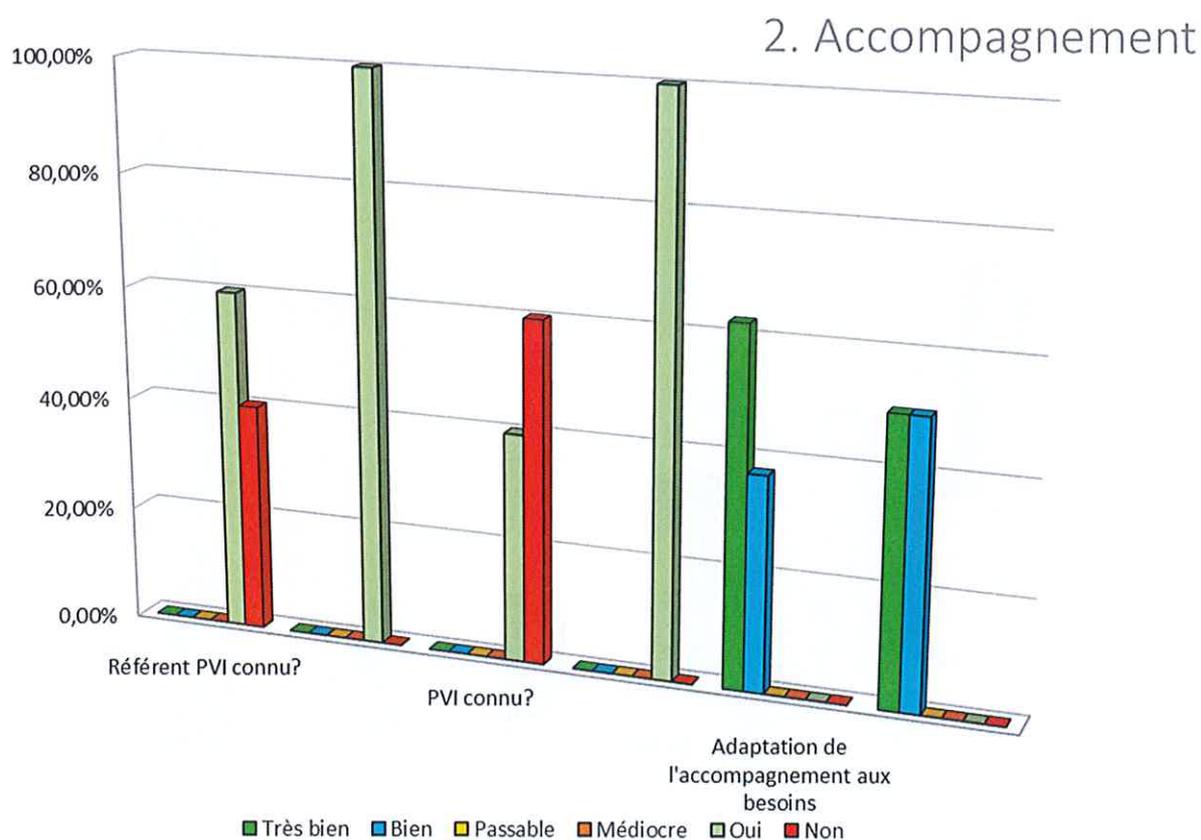


L'accompagnement

60% des répondants déclarent connaître l'accompagnant référent du résident, qui ont été complètement renouvelés au cours du 1^{er} trimestre 2024 et dont l'information a été transmise aux proches et aux tuteurs. Tous les répondants qui ont déclarés ne pas connaître le référent ont souhaité le connaître.

La connaissance du PVI est connue de 40% des répondants. L'ensemble de ceux qui ne le connaissent pas disent souhaiter en avoir connaissance.

L'accompagnement semble adapté aux besoins de la personne pour 100% des répondants (« bien » ou « très bien »). La qualité de contact avec les personnels se situe également à 100% de satisfaction.



Parmi les remarques, certains se disent « très satisfaite: le personnel est bienveillant et la prise en charge de [...] adaptée » et que « nous ne pouvons être que très satisfaits vu le comportement très instable de [...] ».

L'information n'apparaît toutefois pas parfaite, car « il me semble que son référent a changé plusieurs fois et je n'ai pas été mise au courant de ce changement. Je constate une amélioration de son hygiène corporelle. J'espère qu'il participe plus aux activités et ne reste pas trop seul dans sa chambre. Son moral est meilleur. » et que « le référent PVI change souvent - Mon seul contact est la CMS »

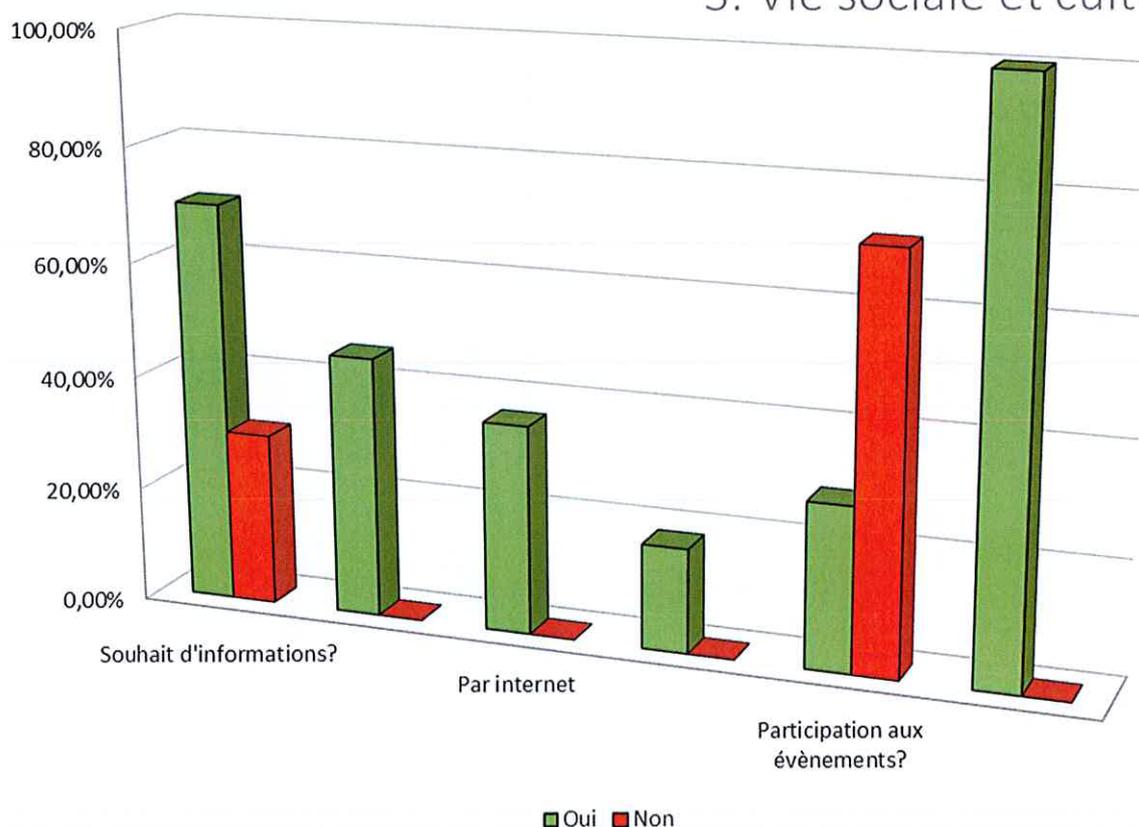
Vie sociale et culturelle

70% des répondants souhaitent être informés des activités et ateliers proposés par l'établissement, par le journal du foyer principalement plutôt que le site internet ou Facebook.

20% des répondants se disent prêts à participer à plus d'événements qui rassemblent les familles et les proches. Un répondant « *ne savai[t] pas qu'il y avait un site internet. J'habite loin et souhaite venir si un évènement se passe sur une journée ou demi-journée* ».

Pour tous les répondants, le fonctionnement du foyer favorise assez l'ouverture sur l'environnement social et culturel extérieur

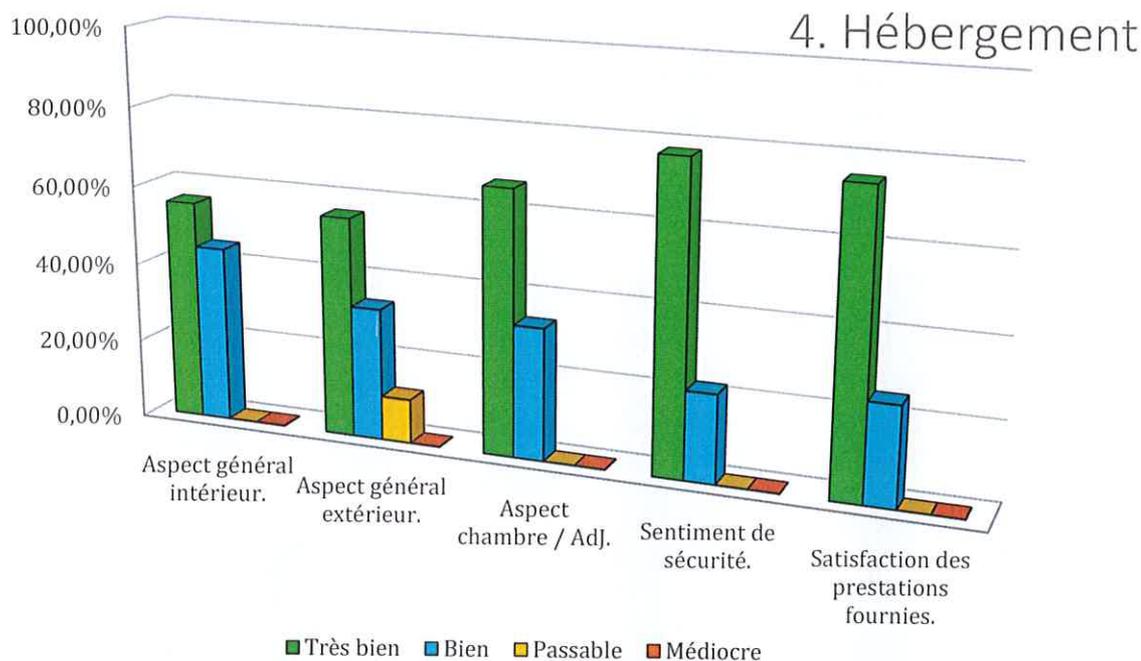
3. Vie sociale et culturelle



L'hébergement

97,7% de satisfaction pour les 5 questions de cet item : un répondant trouvant l'aspect extérieur « *passable* ». L'aspect intérieur de l'établissement, la chambre et l'accueil de jour, le sentiment de sécurité (en journée comme la nuit) et les prestations d'hébergement et d'accueil de jour fournies aux résidents sont tous jugés « *bien* » ou « *très bien* » par les répondants.

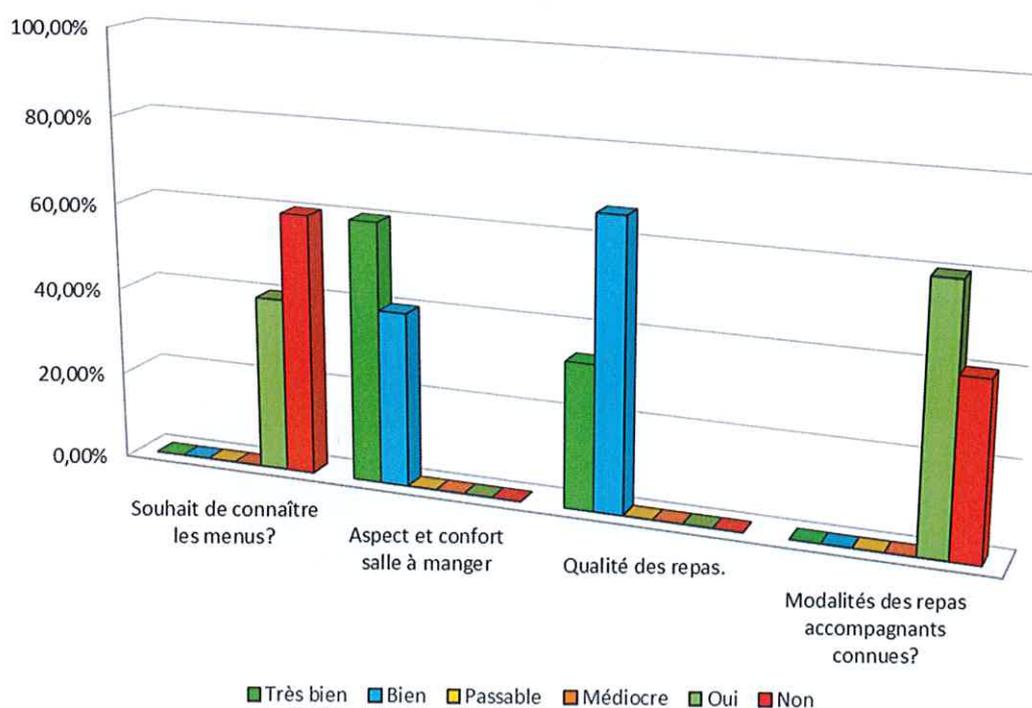
Parmi les remarques, sont cités « l'agencement gai et agréable. Le jardin, les poules, c'est super et la nature environnante », « le fait que le résident participe à l'entretien de sa chambre et à mettre la table est une bonne chose ». Bref, c'est bien, même si dans la « salle de bains: il manque un meuble de rangement ».



Restauration

Une majorité des répondants (60%) souhaite ne pas être informée des menus proposés dans l'établissement. L'unanimité estime que la salle à manger est agréable et confortable, que la « la qualité des repas servis (variété, respect des régimes) est « bien » et 60% d'entre eux connaissent les différentes possibilités pour prendre leur repas avec le résident. Pour résumer, « [on] ne se plaint pas de la nourriture ».

5. Restauration

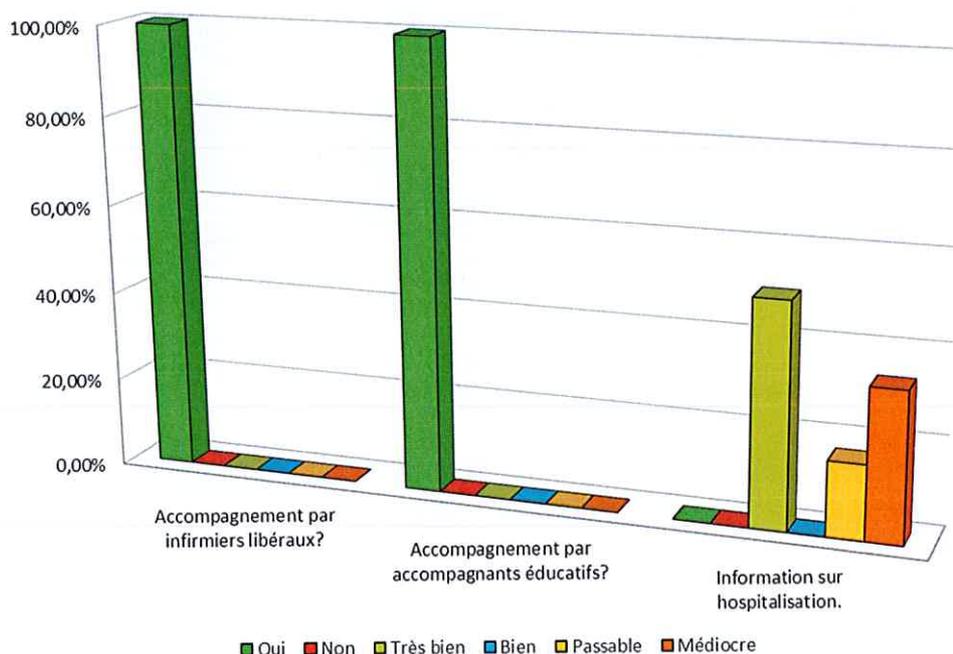


Santé

Tous les répondants sont satisfaits de l'accompagnement concernant le suivi médical, tant par les infirmiers libéraux que par les accompagnants éducatifs.

6 répondants seulement ont répondu à la question "êtes-vous averti des hospitalisations?" : Trois d'entre eux estiment l'information apportée « très bien », une la trouve « passable » et deux la jugent « médiocre ». L'un de ces derniers précise cependant que son proche « va mieux, il s'est habitué à la vie au foyer. Bien sûr, j'aimerais être avertie s'il est hospitalisé ».

6. Santé

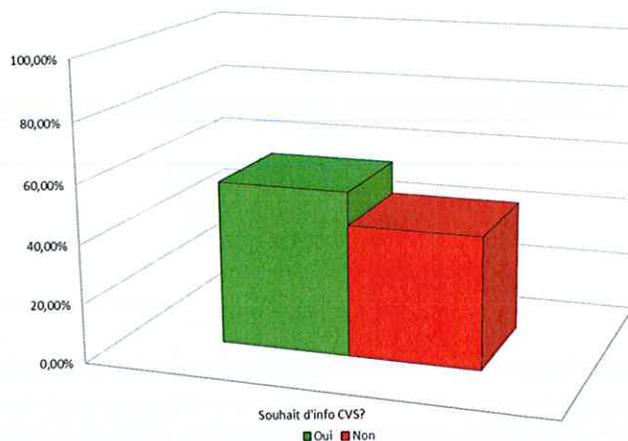


CVS

60% des répondants souhaitent avoir plus d'informations sur le CVS.

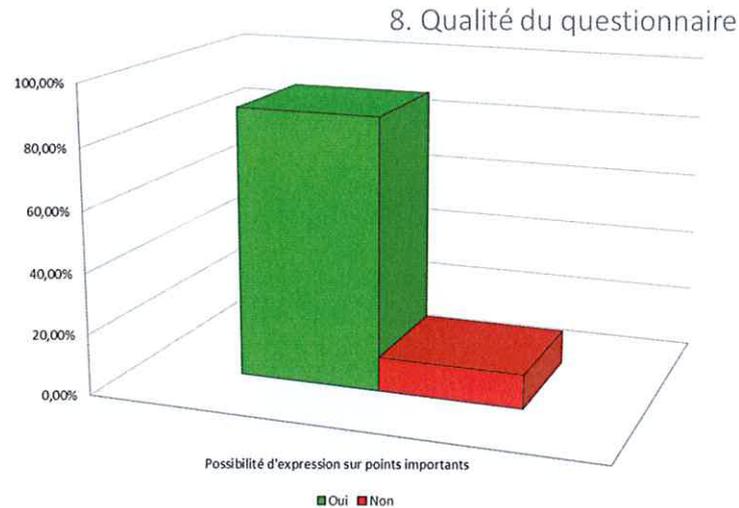
Une remarque pour souhaiter des "relations avec les élus, compte-rendu de réunions ».

7. Conseil de la vie sociale



Questions diverses

80% des répondants ont estimé que ce questionnaire leur a permis de s'exprimer sur les points qui leur semblaient importants.



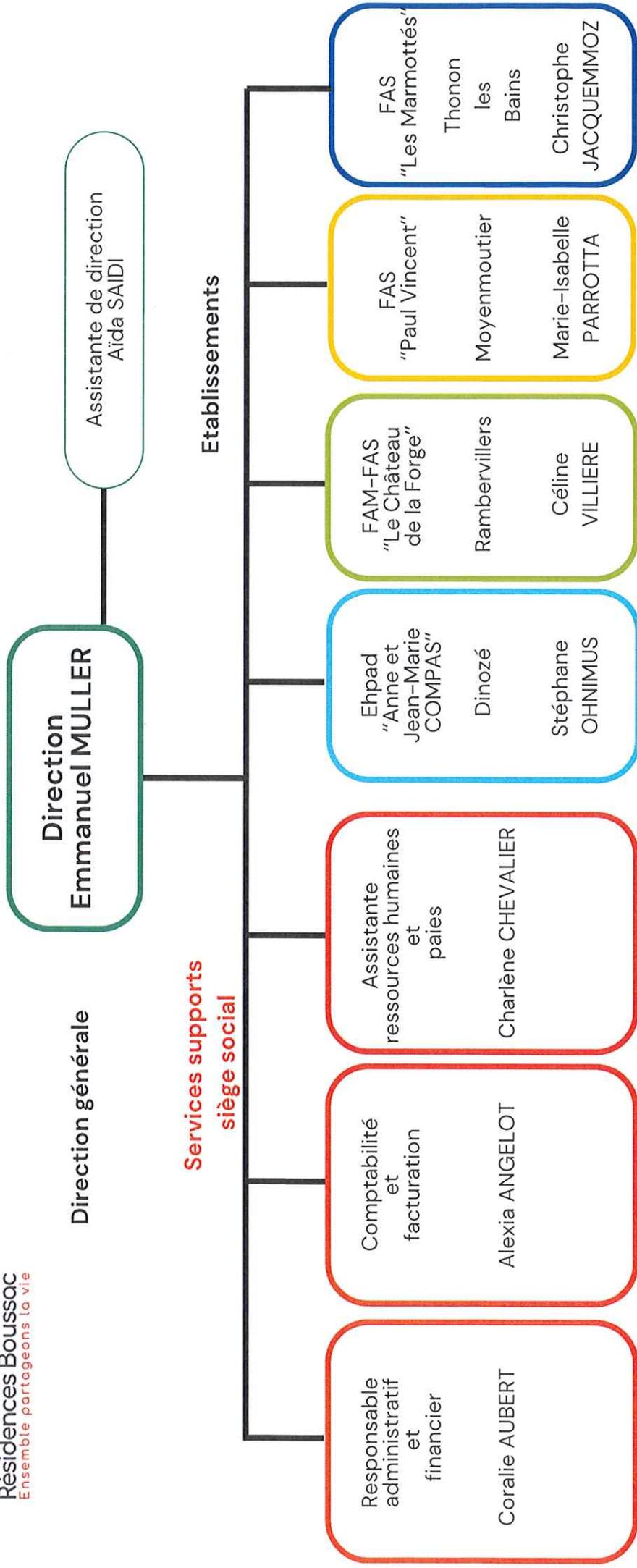
Parmi les remarques écrites, une représentante légale se déclare « *entièrement satisfaite des activités proposées, du lieu de vie, de l'accueil temporaire, de la communication avec le foyer. [...] s'épanouit et se sent enfin à sa place* ». Parmi les propositions, une famille propose d' « *améliorer sa tenue vestimentaire au moment des soldes* » et d'*améliorer son « autonomie pour prendre le train [...] »*

Globalement...

On retiendra, pour cette troisième itération de recueil de satisfaction des familles, proches et représentants légaux des résidents du foyer les Marmottés :

- une participation à la démarche qui s'améliore mais qui reste trop peu représentative de l'appréciation des personnes extérieures au foyer, en particulier pour les représentants légaux des résidents accompagnés,
- une satisfaction presque totale et remarquablement comparable à celles des précédentes enquêtes réalisées pour tous les items abordés par le questionnaire.

Organigramme général



FAS "Les Marmottés"

Organigramme général

