



Association
Maisons d'Accueil
Marcel Boussac

Foyer de Vie « Les Marmottés »

6, impasse des Narcisses

74200 THONON-LES-BAINS

Tél. : 04.50.73.16.39

Foyer de vie Les Marmottés



Rapport d'activité 2022

Mars 2023

EPINAL – SIEGE SOCIAL – 15, rue Aristide Briand 88000 EPINAL – Tél. : 03.29.35.34.68 • Fax. : 03.29.82.93.15

THONON-LES-BAINS – FOYER DE VIE – 6, impasse des Narcisses 74200 THONON-LES-BAINS – Tél. : 04.50.73.16.39

SOMMAIRE

| | |
|--|-----------|
| Préambule | 1 |
| Présentation de la structure | 2 |
| 1. Les personnes accueillies | 4 |
| 1.1 Les entrées et les sorties | 4 |
| 1.1.1 Les admissions | 4 |
| 1.1.2 Les sorties | 4 |
| 1.1.3 La liste d'attente | 4 |
| 1.2 Le profil des personnes accueillies | 5 |
| 1.2.1 Répartition hommes / femmes | 5 |
| 1.2.2 Données relatives aux classes d'âge | 5 |
| 1.2.3 Typologie du handicap | 6 |
| 1.2.4 Ancienneté | 7 |
| 1.2.5 Mesures de protection | 7 |
| 1.2.6 Problématiques de santé des personnes accueillies | 8 |
| 1.2.7 Constats d'évolution | 8 |
| 1.3 Données relatives à l'activité | 9 |
| 1.3.1 L'absentéisme | 9 |
| 1.3.2 Les journées réalisées | 9 |
| 1.4 L'accueil des visiteurs | 10 |
| 2. La conduite de l'accompagnement | 11 |
| 2.1 Construction et mise en œuvre des projets individualisés | 11 |
| 2.1.1 Rappel méthodologique | 11 |
| 2.1.2 Bilan de l'année | 12 |
| 2.1.3 L'identification des besoins individuels | 12 |
| 2.2 Les accompagnements au service des projets individualisés | 14 |
| 2.2.1 L'accompagnement dans les actes de la vie quotidienne | 14 |
| 2.2.2 L'accompagnement à la vie affective | 15 |
| 2.2.3 Les relations avec la famille et l'entourage | 15 |
| 2.3 Les activités au service des projets individualisés | 16 |
| 2.3.1 Les activités artistiques et culturelles | 16 |
| 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 | 26 |
| 2.5 Le soin et le prendre soin | 27 |
| 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 | 29 |

| | | |
|-----------|---|-----------|
| 2.6 | L'accès aux soins spécialisés (les soins spécialisés) | 30 |
| 3. | Partenariat et réseau au service de l'accompagnement | 31 |
| 3.1 | Le partenariat technique | 31 |
| 3.2 | L'inscription dans le réseau | 31 |
| 4. | L'expression des usagers | 32 |
| 4.1 | Le conseil de la vie sociale | 32 |
| 4.2 | Les enquêtes de satisfaction | 32 |
| 4.3 | Groupes de parole ou d'expression | 33 |
| 5. | La vie de l'établissement | 34 |
| 5.1 | Les fêtes | 34 |
| 5.2 | Les évènements | 34 |
| 5.3 | Les manifestations | 34 |
| 6. | Les ressources humaines | 35 |
| 6.1 | L'organigramme | 35 |
| 6.2 | Ancienneté, pyramide des âges, absentéisme et turn over | 35 |
| 6.3 | L'encadrement | 37 |
| 6.4 | La gestion prévisionnelle des emplois et compétences | 37 |
| 6.5 | La politique de remplacement | 37 |
| 6.6 | L'accueil des stagiaires | 38 |
| 6.7 | La politique de formation | 38 |
| 6.8 | Les instances représentatives du personnel | 39 |
| 7. | La démarche qualité | 40 |
| 7.1 | Gestion des risques | 40 |
| 7.2 | Groupe de travail ou projets spécifiques | 41 |
| 7.3 | La révision des outils de la loi 2002-2 | 43 |
| 8. | Les investissements | 44 |
| | Conclusion | 45 |
| | Glossaire | 47 |
| | Sommaire des annexes | 49 |

PREAMBULE

L'année 2022 a été une année de transition pour le foyer de vie Les Marmottés. Année d'ajustement après l'installation dans les nouveaux locaux fin 2020 et début 2021, elle a nécessité une appropriation des nouveaux résidents accueillis (+14) et des nouveaux collaborateurs employés à l'occasion de cette augmentation de capacité.

Les modifications nécessaires des organisations internes ont été compliquées à gérer avec les contraintes de la situation sanitaire induites par la pandémie de COVID-19 et les difficultés de recrutement du secteur médico-social pour les accompagnants médico-éducatifs, accentuées sur le territoire du Chablais en proximité de la Suisse.

Comme en témoigne ce rapport d'activité, c'est bien l'engagement des professionnels du foyer de vie Les Marmottés qui a permis de dépasser ces difficultés et de maintenir un accompagnement de qualité aux 63 personnes en situation de handicap psychique accueillies en 2022. En effet, ils ont eu à cœur de mettre en œuvre au quotidien les valeurs de l'Association des Maisons d'Accueil Marcel Boussac (AMAMB) pour apporter un accompagnement individualisé, promouvoir et/ou maintenir l'autonomie des personnes, les responsabiliser et maintenir des liens familiaux et/ou sociaux.

Qu'ils en soient ici remerciés, ainsi que toutes celles et ceux qui participent à l'accomplissement de cette noble mission et en particulier :

- les membres du Conseil d'Administration (CA) de l'AMAMB,
- la Direction Générale de l'Association,
- les résidents, leurs familles et tuteurs,
- nos partenaires institutionnels.

Christophe JACQUEMMOZ

Directeur d'Etablissement

PRESENTATION DE LA STRUCTURE

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

| | |
|-----------------------------------|--|
| Raison sociale | Foyer de vie « Les Marmottés », Association des Maisons d'Accueil Marcel Boussac (AMAMB) |
| Adresse (postale et facturation) | 6, impasse des Narcisses 74200 THONON LES BAINS |
| Coordonnées | Tél : 04 50 73 16 39 Mail : secretariat-thonon@amamb.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 Maisons d'Accueil Marcel Boussac (AMAMB) |
| 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 | Amamb : 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 |

| | |
|------------------------------------|--|
| Président Conseil d'administration | Mme MARCHAL, Colette |
| Siège social | <p>Adresse : 15, rue Aristide Briand – 88000 EPINAL</p> <p>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> <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> |
| L'établissement et son personnel | <p>37,05 ETP salariés au 31/12/2022, dont la répartition est la suivante :</p> <p>Direction/administration :</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Directeur d'établissement : Mr JACQUEMMOZ, Christophe (1ETP) ▪ Assistante de direction (1ETP) <p>Accompagnement socio éducatif :</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Coordinatrice médico-social (1 ETP) ▪ Educateur spécialisé (1ETP) ▪ Aide médico-psychologique (pour hébergement permanent et temporaire) (4,8 ETP) ▪ Accompagnants éducatifs et sociaux (pour hébergement permanent et temporaire) (14 ETP, dont 2 de nuit) ▪ Accompagnant éducatif et social (pour accueil de jour) (1ETP) ▪ Surveillants de nuit (2 ETP) <p>Psychologie :</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Psychologue (0,75 ETP) <p>Entretien et maintenance :</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Référent hôtelier (1ETP), ▪ Agents de collectivité (8,5 ETP) ▪ Ouvrier d'entretien (1ETP) |

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 de l'AMAMB, qui « *a toujours eu comme but fondamental l'aide aux personnes dans le respect des valeurs humaines avec un souci de service de proximité¹* »

1.1 LES ENTREES 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, 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 de la personne, ses besoins d'accompagnement 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 2022, le foyer Les Marmottés a ainsi procédé à 12 admissions de résidents, dont :

- 1 en hébergement permanent,
- 8 en hébergement temporaire,
- 3 en accueil de jour.

À noter qu'un accueil en hébergement temporaire programmé a dû être annulé, la personne ayant été hospitalisée avant son arrivée au foyer Les Marmottés.

1.1.2 LES SORTIES

Sortie d'un résident en hébergement permanent en janvier 2022 (décès).

1.1.3 LA LISTE D'ATTENTE

En 2022, la commission d'admission du foyer a étudié 29 dossiers de demandes d'admission, dont :

- 10 n'ont pas permis une étude approfondie par absence de réponse à nos demandes complémentaires de renseignements,

¹ Association des Maisons d'Accueil Marcel Boussac - Projet associatif - I-Valeurs et missions

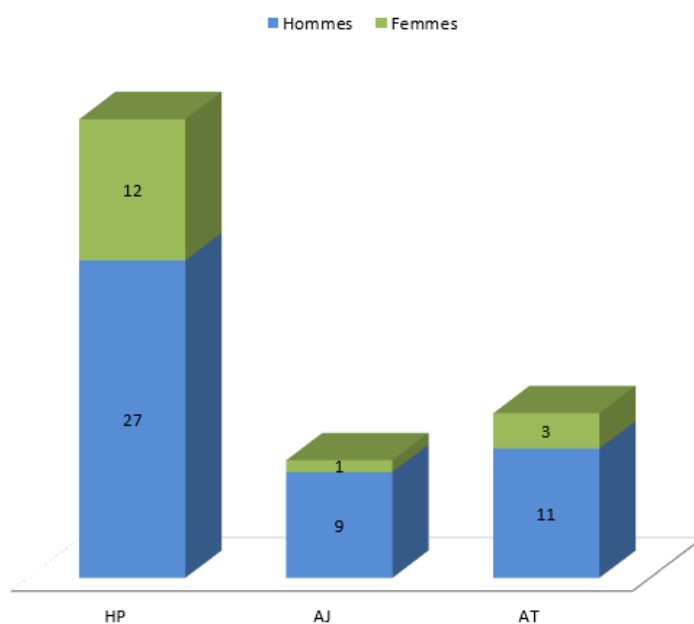
- 4 sont en cours d’instruction et en attente pour une rencontre dans le cadre de la commission d’admission du foyer,
- 2 ont un avis favorable de la commission d’admission et sont en attente d’une date proposition d’accompagnement,
- 12 ont abouti concrètement à une admission. A noter qu’une 13^{ème} proposition d’admission programmée a été annulée en dernière minute pour hospitalisation de la personne.

1.2 LE PROFIL DES PERSONNES ACCUEILLIES

1.2.1 REPARTITION HOMMES / FEMMES

74,6% des résidents accompagnés au foyer de vie Les Marmottés en 2022 étaient des hommes. Une prédominance masculine qui prévaut à la fois pour l’hébergement permanent (69,2%), l’hébergement temporaire (78,6%) et l’Accueil de jour (90%).

Graphique 1 : répartition hommes/femme par type d’accueil:



1.2.2 DONNEES RELATIVES AUX CLASSES D'AGE

En 2022, l’âge moyen des résidents accueillis était de 52 ans. Les résidents de l’hébergement permanent (âge moyen : 54,5 ans) étaient en moyenne plus âgés que ceux de l’accueil de jour (51,4 ans) et que ceux de l’accueil temporaire (46,2 ans).

Si 48 années séparent le résident le plus jeune (21 ans) du plus âgé (69 ans), on assiste à une nette prédominance des plus de 50 ans, comme le détaille le tableau ci-après :

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

| Classe d'âge | Hébergement permanent | Accueil de jour | Hébergement temporaire | Total |
|--------------|-----------------------|-----------------|------------------------|------------|
| < 30 ans | 0 | 0 | 3 | 3 (4,8%) |
| 30 - 39 ans | 2 | 1 | 1 | 4 (6,3%) |
| 40 - 49 ans | 6 | 4 | 4 | 14 (22,2%) |
| 50 - 59 ans | 20 | 3 | 4 | 27 (42,9%) |
| 60 - 69 ans | 11 | 2 | 2 | 15 (23,8%) |
| ≥ 70 ans | 0 | 0 | 0 | 0 |

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 (44,4%) est porteuse d'une forme de schizophrénie.

Tableau 2 : répartition des handicaps des résidents du foyer Les Marmottés

| Type de handicap | Hébergement permanent | Accueil de jour | Hébergement temporaire | Total |
|---|-----------------------|-----------------|------------------------|------------|
| Psychoses | 28 | 5 | 6 | 39 (61,9%) |
| <i>dont schizophrénie paranoïde</i> | 15 | 4 | 6 | 25 |
| <i>dont psychose infantile avec ou sans déficience intellectuelle</i> | 8 | 1 | | 9 |
| <i>dont psychose atypique</i> | 2 | | | 2 |
| <i>dont schizophrénie dysthymique</i> | 2 | | | 2 |
| <i>dont hébéphrénie</i> | 1 | | | 1 |
| Déficience intellectuelle (avec ou sans trouble associé) | 3 | 3 | 5 | 11 (17,5%) |
| Séquelles neuropsychologiques (accidents, toxiques) | 4 | 1 | 1 | 6 (9,5%) |
| Etat limite, troubles de la personnalité | 2 | 1 | 2 | 5 (7,9%) |
| Névrose | 1 | | | 1 (1,6%) |
| Troubles bipolaires | 1 | | | 1 (1,6%) |

1.2.4 ANCIENNETE

L'extension du foyer les Marmottés en 2020 a fortement diminué l'ancienneté de présence des résidents du foyer d'hébergement, qui se situe en moyenne à 8,13 ans.

Tableau 3 : ancienneté des résidents du foyer Les marmottés (hébergement)

| Temps de présence au 31/12/2022 (en années) | Hébergement permanent |
|--|--------------------------|
| < 2 ans | 4 |
| 2 - 5 ans | 14 |
| 6 - 10 ans | 5 |
| 11 - 15 ans | 8 |
| ≥ 15 ans | 8 |

1.2.5 MESURES DE PROTECTION

La quasi-totalité des personnes accompagnées bénéficient d'une mesure de protection, une curatelle renforcée pour 60,3% des résidents accompagnés et tutelle pour 22,2% d'entre elles.

Graphique 2 : mesures de protection des résidents du foyer Les marmottés (tout type d'accueil)

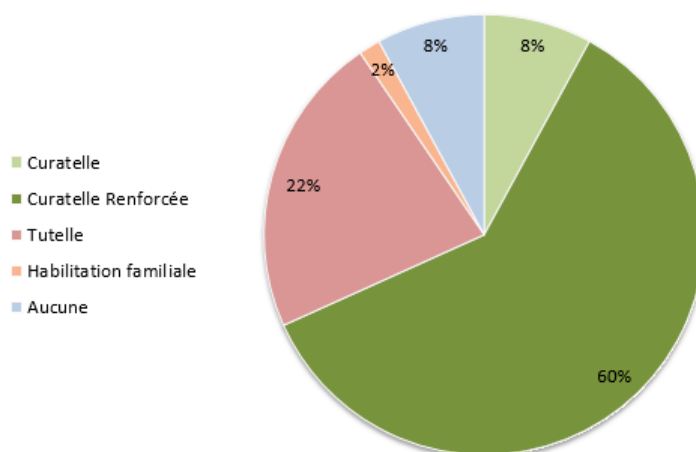


Tableau 4 : répartition des mesures de protection des résidents du foyer Les Marmottés

| Mesure de protection | Hébergement permanent | Accueil de jour | Hébergement temporaire | Total |
|------------------------|-----------------------|-----------------|------------------------|-------|
| Aucune | 0 | 4 | 1 | 5 |
| Habilitation familiale | 1 | 0 | 0 | 1 |
| Curatelle | 4 | 0 | 1 | 5 |
| Curatelle renforcée | 24 | 5 | 9 | 38 |
| Tutelle | 10 | 1 | 3 | 14 |

1.2.6 PROBLEMATIQUES DE SANTE DES PERSONNES ACCUEILLIES

L'hétérogénéité de handicaps (cf tableau 2) se traduit par une variété de difficultés et de besoins à prendre en compte dans le cadre de l'accompagnement des résidents, notamment 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. L'atmosphère relationnelle au foyer, globalement agréable et conviviale, permet le tissage de liens affectifs entre résidents et 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 inadaptés 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).

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. Pour ne pas se faire du mal ou se mettre en danger, 2 résidents du foyer ont dû être hospitalisés en 2022 pour être plus contenus et encadrés.

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'EVOLUTION

Les différents rapports d'activité illustrent le vieillissement des résidents accueillis au foyer de vie Les Marmottés.

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...). Ces dégradations de la santé somatique et de l'autonomie physique de la personne peuvent aboutir à des besoins d'hospitalisation et de soutien par des partenaires spécialisés.

Sur le bassin du chablais, sur lequel est implanté le foyer de vie Les Marmottés, nous déplorons un manque de soutien du secteur psychiatrique hospitalier et libéral 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,
- 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, liées 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 DONNEES RELATIVES A L'ACTIVITE

1.3.1 L'ABSENTEISME

En 2022, nous comptabilisons 311 jours d'absence (séjours auprès de proches, voyages, etc...) ce qui représente une moyenne de 8 jours par résident en hébergement permanent. Une moyenne non représentative cependant, car on observe une grande variabilité selon les personnes. Ainsi, si la majorité des résidents (21, soit 53,8%) ne s'absentent jamais, un résident n'a pas respecté son contrat et est resté absent pendant 49 jours d'affilée en 2022.

À ces journées d'absence s'ajoutent celles pour hospitalisations, qui se sont élevées à 230 jours en 2022, dont la quasi-totalité (219 jours) concerne 5 séjours pour 4 résidents.

Les principaux motifs d'hospitalisation le sont :

- pour des prises en charge psychiatriques (3 séjours – 131 journées),
- physiques à visée rééducative (1 séjour – 62 journées),
- consécutive à un COVID (1 séjour – 26 journées).

1.3.2 LES JOURNEES REALISEES

Comme le montre le tableau n°5 pour l'année 2022, l'activité est conforme aux objectifs fixés par le CD74 pour l'hébergement.

Tableau 5: récapitulatif des journées réalisées en 2022 au foyer Les Marmottés

| | Hébergement permanent (39 pl.) | | Hébergement temporaire (1 pl.) | | Total Hébergement | | Accueil temporaire (5 pl.) | |
|---------------------------|--------------------------------|---------|--------------------------------|----------|-------------------|--------|----------------------------|--------|
| | Nb journées | TO (%) | Nb journées | TO (%) | Nb journées | TO (%) | Nb journées | TO (%) |
| Théorique 2022 | 14 235 | | 365 | | 14 600 | | 1 300 | |
| Réalisé 2022 | 13 682 | (96,1%) | 310 | (84,9%) | 13 992 | 95,8% | 587 | 45,2% |
| Objectif CD74 2022 | 13 870 | (98,6%) | 260 | (119,2%) | 14 130 | 99% | 1250 | 47% |

Dans le détail et sur l'hébergement permanent, qui se situe à 98,6% des objectifs fixés par le CD74 pour 2022, ce sont l'absentéisme des résidents et le nombre important de journées d'hospitalisation qui ont pénalisé l'activité.

L'accueil temporaire est très sollicité et répond aux besoins d'accompagnement, soit en vue d'une intégration future en hébergement permanent, soit pour des séjours de rupture 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).

L'accueil de jour, pour sa part, peine toujours à trouver des candidats et à conforter sa file active (4 refus à nos propositions en 2022). Pour les 10 résidents accueillis régulièrement au sein de ce foyer en 2022, on relève un absentéisme plus important qu'en hébergement permanent, les personnes ayant du mal à se mobiliser pour venir au foyer sur un rythme régulier.

1.4 L'ACCUEIL DES VISITEURS

En 2022, ce sont 27 demandeurs qui ont été contacté dans le cadre de la procédure d'admission décrite ci-dessus.

2. LA CONDUITE DE L'ACCOMPAGNEMENT

2.1 CONSTRUCTION ET MISE EN ŒUVRE DES PROJETS INDIVIDUALISÉS

2.1.1 RAPPEL METHODOLOGIQUE

Le projet personnalisé, appelé Projet de Vie individualisé (PVI) au foyer " les Marmottés", est l'un des 7 outils exigés par la Loi n° 2002-2 du 2 janvier 2002 rénovant l'action sociale et médico-sociale. Il vise à favoriser l'expression et la participation de l'utilisateur dans la conception et la mise en œuvre du projet qui le concerne.

La méthodologie d'élaboration et de réactualisation des PVI au foyer de vie les Marmottés se décline en différentes étapes comme le montre le tableau ci-dessous :

Tableau 6 : 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. | L'objectif de cet écrit: observer ce qui a été mis en place depuis le dernier PVI, par le résident et l'équipe, 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, nous pouvons solliciter les partenaires extérieurs intervenant auprès du résident pour avoir leurs observations et avis concernant le PVI. |
| Réunion PVI temps 1 45 minutes max/ brouillon du | CMS, référents et co référent (si | Finaliser l'écrit préliminaire Finaliser et valider les objectifs proposés |

| | | |
|---|---|--|
| PVI | possible), ES, Psychologue Référente hôtelière | 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 |
| Finalisation du tableau | ES | Intégrer au tableau le projet du résident |
| Signature du PVI / sous 15 jours | Résident CMS, référents | Lecture du Tableau et explication si besoin. Remise du PVI au résident |
| Suivi du PVI /Entretien | CMS, ES, référents | Suivi du tableau/ Réalisation d'un tableau de suivi |

2.1.2 BILAN DE L'ANNEE

En 2022, 27 PVI ont été réactualisés pour les usagers de l'hébergement permanent (22 en 2021) et 4 pour ceux de l'Accueil de Jour.

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.

Par exemple, l'utilisation d'un timer pour aider à gérer/ rythmer le temps de la vie quotidienne est un objectif d'autonomie pour la personne, qui doit lui permettre de faire avec moins (ou sans) la présence constante d'un accompagnant. Cet objectif de développement de l'autonomie du résident est un axe du projet d'établissement du foyer.

À ce jour, 4 axes du projet d'établissement se détachent principalement en actions concrètes dans les PVI réactualisés en 2022 :

- L'autonomie, une finalité qui vise à maintenir et développer des compétences aux résidents. Cela peut être l'acquisition et apprentissage de l'utilisation d'une carte

bancaire pour l'un, d'un réveil ou d'une montre pour travailler les repères temporels et ne plus dépendre de l'accompagnant pour se lever le matin pour un autre,

- La responsabilisation, une finalité qui vise à valoriser et concrétiser les compétences des personnes, afin d'être acteurs de leurs parcours de vie,
- 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 " Liens familiaux" se trouve dans seulement 11 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.

L'axe " Soins" vise à rendre la personne actrice de son parcours de soin, soit en faisant la démarche de téléphoner pour la prise de rendez-vous pour certains, soit en signalant ses besoins aux accompagnants pour d'autres. Les autres axes sont présents dans les PVI en fonction d'autres besoins individuels repérés. Par exemple, pour trois personnes, un objectif de réorientation a été proposé.

Tableau7 : synthèse des axes travaillés en PVI sur l'année 2022

| Axes | Nombres de résidents concernés (Foyer) | Nombres de résidents concernés (Accueil de jour) |
|--|--|--|
| Soin / prévention | 10 | 1 |
| Responsabilisation / Valorisation | 24 | 3 |
| Communication | 1 | |
| Aller sur l'extérieur | 22 | 3 |
| Autonomie | 23 | 3 |
| Bien être | 3 | 1 |
| Liens familiaux / amicaux | 11 | 3 |
| Réorientation | 3 | |
| Expression | 1 | |
| Aménagement intérieur | 1 | |
| Inclusion sociale | 1 | |
| Gestion de relations interpersonnelles | | 1 |
| Liens avec les partenaires | | 1 |

2.2 LES ACCOMPAGNEMENTS AU SERVICE DES PROJETS INDIVIDUALISES

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 :

- En cas de faible autonomie de la personne, l'accompagnement à l'hygiène sera par exemple assuré en quasi-totalité (douche, shampoing, essuyage, rasage, habillage, ...) 4 personnes sont dans cette situation, dont 3 sont des personnes vieillissantes pour lesquels des projets de réorientation sont travaillés,
- Pour 9 résidents, l'autonomie « moyenne » nécessite un accompagnement à l'hygiène par une présence éducative qui oriente et s'assure de la réalisation des gestes quotidiens et/ou la reprise de difficultés,
- Pour les 26 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 de la personne ; un rappel du planning des douches ou des soins est réalisé pour certains d'entre eux.

L'accompagnement à l'hygiène se fait habituellement le matin mais en lien avec l'adaptation aux besoins des personnes, il peut être envisagé sur des accompagnements le soir.

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 nettoie 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 du foyer.

Tout cela constitue des temps importants établis en fonction de plannings et de roulement bien identifiés par les résidents.

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

- retirer son argent de la semaine ou du mois (13 résidents sur 39 sont accompagnés pour le retrait),

- aide à la gestion de son argent: possibilité de confier sa caisse au bureau éducatif, d'avoir une aide du référent pour gérer son argent,
- aller faire ses courses: une sortie course organisée par semaine avec deux accompagnantes, des sorties courses individualisées régulières pour deux résidents.
- accompagnement dans la prise des RDV pour le coiffeur, le pédicure
- accompagnement dans le suivi somatique,
- 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 A LA VIE AFFECTIVE

La vie affective est une composante essentielle de la vie des résidents, face à laquelle les professionnels de l'accompagnement 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...

En 2022, un résident a été orienté vers le centre de planification et d'éducation familiale des Hôpitaux du Léman et un relais familial a été évoqué pour un autre résident du foyer. Ces interventions n'ont toutefois pas répondu aux attentes des bénéficiaires.

Face à l'absence de structures partenaires capables d'intervenir en support sur le territoire d'implantation du Chablais, une rencontre avec l'association « Léman Santé Sexualité » a été organisée en septembre 2022, pour envisager un possible partenariat. À l'issue des discussions et compte tenu des objectifs de l'association « Léman Santé Sexualité » consistant à accompagner les structures d'hébergement à être autonomes sur la gestion des problématiques d'accompagnement à la vie affective, il est apparu nécessaire à la direction du foyer de conduire au préalable une réflexion interne et à long terme sur la gestion de ces accompagnements. Celle-ci 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 est individualisé et adapté aux besoins et au « bagage familial » du résident. Ainsi, pour certains, l'aide au maintien des liens familiaux sera annotée dans le PVI du résident, avec accompagnement hebdomadaire de l'équipe pour lui proposer d'appeler sa famille, par exemple. Pour d'autres, des sorties extérieures peuvent être organisées pour permettre la rencontre avec les familles.

Le vieillissement des résidents et des familles ainsi que l'éloignement géographique sont autant de difficultés au maintien du lien familial. L'utilisation d'outils informatiques permettant de combler en partie ces difficultés en facilitant la communication les familles éloignées, (principalement les descendants de résidents) a fait l'objet d'une réflexion en 2022 et a pu se concrétiser à la souscription par le foyer les Marmottés au réseau social Familéo, à partir de 2023. Cet outil informatique propose un espace personnel à chaque résident du foyer,

permettant à sa famille ou proche de transmettre des photos et/ou, messages individuels par le biais d'une application sécurisée et individualisée.

L'équipe accompagnante facilite autant que possible les rencontres physiques avec les proches. Si, en 2022 et en raison des contraintes sanitaires liées à l'épidémie de COVID 19, il n'a pas été possible de proposer aux familles ou aux proches de partager un repas en salle de restauration, les accompagnants ont pu:

- faciliter les rencontres en accompagnant six résidents aux domiciles de leurs proches,
- aider au déplacement en train (achat de billet, mise en lien avec l'assistance SNCF, accompagnement à la gare) de 3 résidents pour leur permettre des séjours en famille,
- faire bénéficier deux résidentes du foyer à des rencontres médiatisées : mensuelles et à domicile pour une durée de une à deux heures pour l'une, trimestrielles avec son fils en lien avec l'association AVIJ des Savoie pour l'autre,

Le 27 août 2022, le foyer a pu organiser en extérieur une rencontre festive en invitant, sur un temps de repas et d'un après-midi récréatif, familles et amis. Un moment très attendu des résidents et des professionnels du foyer après plus de 2 ans d'interruption liée à l'épidémie de COVID-19.



2.3 LES ACTIVITES AU SERVICE DES PROJETS INDIVIDUALISES

2.3.1 LES ACTIVITES 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).

Activité Mosaïque: l'opportunité de mettre en place un atelier de mosaïque au sein du foyer de vie « Les Marmottés » s'est inscrit dans la volonté de développer des nouvelles activités visant à une ouverture sur l'extérieur (l'extérieur pouvant commencer à la porte de leur chambre).

Se déroulant sur un rythme bimensuel et d'une durée de 2 heures, cet atelier est animé par une accompagnante formée à la mosaïque. Il est ouvert à tous les résidents (hébergement permanent, accueil temporaire et accueil de jour) et en 2022, 12 personnes ont fréquenté régulièrement cet atelier (certains depuis 6 ans), nécessitant la présence de 2 intervenants à chaque séance pour l'accompagnement des résidents en fonction de la difficulté et de leur fatigabilité.

Le but de cet atelier est la découverte d'un art : d'une petite chose comme les fragments, il va en sortir une chose unifiée structurée. L'atelier doit permettre de réaliser une mosaïque selon les règles de l'art, de découvrir la 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.



En 2022, il y a encore eu une très bonne mobilisation. Différents travaux personnels et collectifs ont été réalisés, le travail en petits groupes ayant permis de découvrir un autre moyen de communication: les personnes présentes semblaient plus calmes, concentrées sur leurs travaux mais dans l'échange. Les personnes qui ne semblent pas avoir d'affinité dans les moments du quotidien ont pu s'exprimer plus librement. Durant cette activité chacun a pu montrer sa créativité et ses compétences manuelles en respectant son rythme. Après plusieurs ateliers avec aide et guidance les résidents ont pris de l'assurance pour utiliser les outils, casser et couper.

Atelier décoration: l'activité décoration a été reprise par 2 accompagnantes en mai 2022, permettant de proposer sur un rythme hebdomadaire les vendredis matins de 10h30 à 12h et en spontanée les week ends. En 2022, 20 séances ont été réalisées, pour 18 participants réguliers.

L'atelier 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.

Une fleur géante, une décoration générale des locaux et des tables pour le repas des familles en août 2022 ont été réalisées dans le cadre de cet atelier, ainsi que les éléments traditionnels de Pâques et de Noël.

C'est également dans ce cadre qu'un graphiste / muraliste est intervenu en janvier 2022 pour 4 séances, afin de poursuivre sur un format différent de celui de 2021 la décoration des nouveaux locaux investis l'année précédente. En 2022, 4 séances ont permis à l'artiste de travailler avec les résidents du foyer et sur la base de leurs propositions pour 4 peintures murales réalisées à la bombe.

Atelier photographie: initialement créé au sein du foyer en 2013 et interrompu à la suite du départ de la salariée qui l'animait, l'atelier a été repris par une accompagnante en septembre 2020, à la demande des résidents et avec l'aide extérieure d'un photographe professionnel.

Cet atelier, animé sur un rythme bimensuel les mercredis après-midi et avec la participation de 5 ou 6 participants en moyenne (résidents de l'hébergement permanent mais également usagers de l'accueil de jour ou de l'accueil temporaire), a pour objectifs :

- de travailler sur la patience,
- de s'exprimer à travers la photographie,
- de développer l'estime de soi,
- de s'ouvrir sur l'extérieur,
- d'être attentif aux consignes,
- de pouvoir réfléchir sur un thème donné.

Le fonctionnement de cet atelier a évolué en 2022, d'une part par l'implication des résidents aux choix des lieux ou des thèmes des sorties suivantes pour développer leur motivation à participer de façon régulière à cet atelier ; d'autre part, par l'évolution du niveau photographique, avec un quota de 10 photos maximum à réaliser, afin de travailler la prise de décision.

Une exposition ouverte au public a été réalisée en novembre 2022, à l'initiative de la direction du foyer afin de valoriser le travail des résidents et des professionnels qui participent à cet atelier. Intitulée " sous l'objectif des résidents", cette exposition a présenté 32 clichés, imprimés sur grand format sur du papier prestige. Un vernissage de cette exposition, le 2 novembre 2022, a permis aux participants de présenter le fruit de ce travail « bluffant » aux représentants de la mairie de Thonon, aux visiteurs extérieurs et à la presse locale



Il s'agit à présent de renouveler cette étape importante, dans la démarche de création, d'exposition, en faisant voyager cette exposition pour l'offrir au regard de nouveaux spectateurs.

Atelier écoute musicale : cette activité est co-animée depuis 2019 par l'éducateur spécialisé et un résident du foyer Les Marmottés, sur un rythme hebdomadaire (tous les vendredis de 16h30 à 17h30). Initialement dédiée à la découverte de la musique classique (axe présent dans le PVI du résident), l'atelier d'écoute musicale a évolué en attractivité, en permettant aux résidents de présenter d'autres styles musicaux et des morceaux préférés.

Les objectifs de cet atelier sont les suivants :

- proposer aux résidents une approche simple de la musique dite classique et des autres genres musicaux, afin de désacraliser la musique classique et ne pas la cantonner à une élite, mais à en découvrir la sensibilité, l'émotion et l'esprit,
- stimuler 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.

En 2022, 10 résidents assidus et 9 résidents présents de façon plus occasionnelle (hébergement permanent et accueil de jour) ont participé aux 34 séances de cet atelier. Une baisse de participation par rapport aux années précédentes, qui a nécessité l'arrêt de cet atelier pendant la période estivale (mi-juin à mi-septembre) afin de questionner sa poursuite. Cet arrêt transitoire a suscité de l'envie et, pour sa reprise à partir de la mi-septembre, le groupe a évolué dans sa façon de parler de la musique ou des artistes présentés, ainsi que dans la recherche de genres musicaux ou d'artistes moins connus.

A noter que le résident à l'origine de cette activité est resté très investi dans son déroulement, en veillant à ce que quelqu'un puisse présenter un morceau/artiste pour chaque séance et en n'hésitant pas à se proposer si besoin.

A présent relancé, cet atelier nécessite d'être conforté, par :

- l'adaptation du matériel d'écoute, permettant d'accéder aux contenus audio et de diversifier les supports proposés, le matériel actuel ne permettant pas de prendre en compte tous les formats possibles (USB, Bluetooth...).
- un changement du créneau horaire : le créneau du vendredi de 16h15 à 17h15 n'est pas optimal pour une écoute musicale, car parasité par les retours d'activité, le goûter, le linge et l'atelier lecture du journal qui se situent sur les mêmes horaires. Un changement de créneau les lundis de 16h30 à 17h30 permettra d'améliorer l'installation des résidents et la qualité d'écoute musicale, mais nécessitera un changement du créneau de l'atelier journal.
- Les objectifs propres de cet atelier : l'approche de la musique classique est aujourd'hui considérée comme atteinte, le groupe ayant trouvé une compréhension de ce genre musical au fil des séances, même si certains ne l'apprécient que modérément. Le groupe demande à améliorer la découverte de la nouveauté, exprimant ainsi une curiosité musicale et une envie de découverte. Le développement de la parole et des ressentis consécutifs à l'écoute musicale sont également à développer.

L'écoute musicale, qui est devenue un temps repère dans les activités du foyer, s'est avérée pertinente en permettant à chacun d'élargir son ouverture à la culture par le biais de la musique. La participation des résidents et leur implication dans l'envie d'évoluer et de proposer ont validé le maintien de cette activité.

Les sorties culturelles sont également encouragées au foyer des Marmottés, la situation sanitaire plus stable et la programmation relancée progressivement ayant permis de reprendre peu à peu cette activité.

En lien avec les objectifs du projet d'établissement 2020 – 2025, le foyer Les Marmottés cherche à développer l'ouverture aux autres, à favoriser l'enrichissement culturel, à aménager des moments de détente et à évaluer leurs bénéfices, tout en luttant contre la ségrégation culturelle. Le spectacle arts Vivants du foyer s'inscrit dans ce cadre et a pour objectifs:

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

Ainsi, pour 2022, on recense :

- 2 sorties au musée: une sortie à la fondation Pierre Gianadda à Martigny le 14 mai 2022 et une à la Maison des Arts du Léman de Thonon les Bains (exposition photo),

- 4 participations à des spectacles présentés à la Maison des Arts du Léman de Thonon les Bains, pour 8 résidents ; spectacles musicaux (violoniste musicaux Jean-Luc Ponty, chanteur Dominique A, stéréo) ou théâtraux (les Fouteurs de joie).
- la participation de 4 résidents aux spectacles de rue des fondus du Macadam en août,
- la participation renouvelée au projet FolCagette 2022, en lien avec l'ESAT La Ferme de Chosal qui est également pôle Land Art Départemental visant à favoriser l'accès à la culture des personnes en situation de handicap. Le thème proposé « Contes et Légendes », a permis aux résidents de se replonger dans les contes de leur enfance. Sept cagettes ont été réalisées par sept résidents du foyer entre juillet et août 2022, sous la houlette d'une accompagnante du foyer : la création d'un monde imaginaire, le choix des idées, des matières premières et du matériel utilisé ont permis d'entretenir l'envie et la motivation à participer, mais ont également été sources de bons moments de communication, de partage, de cohésion de groupe et d'entraide. Les 7 résidents, assidus, ont également apprécié de voir leurs créations exposées et ont pu exprimer « de la fierté et se sont senti valorisés ». Le groupe s'est rendu au vernissage de cette exposition à la ferme de Chosal le 24 Septembre lors de la Fête Art et Nature

Pour l'année 2022, malgré une reprise progressive des programmations, nous n'avons pas réussi à proposer des sorties culturelles au cours du 1^{er} semestre, par manque de personnel accompagnant (annulation pour ce motif d'une réunion programmée de présentation de ce projet et de l'organisation envisagée). Néanmoins, le foyer a développé un partenariat avec La Maison des Arts du Léman et pu obtenir des tarifs préférentiels qui favorisent l'accès à des spectacles de qualité pour les résidents, ces derniers bénéficient de 3 spectacles sur l'année. Ce nouveau partenariat a permis de relancer un bel élan pour les programmations.

2.3.2 LES ACTIVITES MOTRICES

On peut regrouper dans cette catégorie les activités marche, challenge sportif, tennis

Bilan activité marche 2022 : une AES est plus spécifiquement dédiée à cette activité hebdomadaire, qui dure de une à deux heures environ. Les groupes de 4 à 6 résidents sont constitués de participants réguliers pour six résidents (dont 2 de l'accueil de jour) ou plus aléatoirement (en fonction de leurs difficultés, de leur présence en accueil temporaire pour 4 d'entre eux) pour d'autres.

Les objectifs de cette activité sont les suivantes :

- pratiquer une activité physique régulière,
- renforcer la cohésion de groupe (permettre à chacun de conduire le groupe),
- encourager le dépassement de soi (valorisation),
- découvrir ou redécouvrir des sites de randonnées locales à travers différents thèmes.

Les objectifs fixés ont été atteints, les résidents se montrent présents et motivés lors de cette activité, qui leur a permis de se dépasser autour de l'effort physique. La marche est à la fois un bon exercice physique et permet la découverte de leur environnement proche.

Le chien, régulièrement présent sur le foyer en journée, a permis de créer une autre dynamique, les résidents semblant contents de faire cette activité accompagnée de Sulky.

Depuis plusieurs années, Le foyer les Marmottés participe à la manifestation « Thonon bouge ». Organisée le 11 septembre 2022 par le Club Loisirs Sports Adaptés du Chablais (LSAC) en partenariat avec le Comité Départemental du Sport Adapté (CDSA), cette course solidaire vise à sensibiliser le public au handicap mental mais aussi de collecter des fonds en faveur de sportifs en situation de handicap mental et psychique. 4 résidents et un usager de l'accueil de jour ont participé en 2022. Malgré une météo pluvieuse, ils ont montré une belle motivation avec 63 tours de stade réalisés pour le foyer les Marmottés, ce qui représente une distance de 25,2 km !! Outre l'activité physique, ce moment a également été source de partage et de rencontres, les établissements médico-sociaux de la région, les écoles et collèges et autres associations sportives du territoire participaient à ce challenge.

Activité tennis : toujours coachée par un professionnel extérieur avec lequel le foyer a signé une convention en septembre 2021, cette activité bimensuelle a lieu les vendredis matins au club de tennis de Thonon et se termine toujours par un temps convivial au club house, ce qui offre un moment de partage avec les autres joueurs de tennis.

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).

2022 a vu une forte demande de la part des résidents qui participaient déjà à l'activité les années précédentes et des nouveaux arrivants. Le groupe est constitué d'un noyau de 7 participants réguliers, dont une de l'accueil de jour. Ponctuellement, d'autres résidents ou personnes hébergées sur l'accueil temporaire participent à cette activité qui reste ouverte à tous. Si certains participants ont une expérience dans le tennis, pour d'autres il s'agit d'un sport de découverte. Les participants apparaissent de plus en plus à l'aise et prouvent leur motivation en s'investissant sur les séances. Ils sont bien intégrés au sein du club auprès des adhérents et du secrétaire avec lesquels ils échangent facilement.

Point d'orgue des 13 séances qui ont eu lieu dans l'année, une sortie a été organisée le 16 mai 2022 à Genève pour un tournoi international, le Gonnet Geneva. Les résidents participants ont beaucoup apprécié cette sortie.

Salle de sport: l'allègement des mesures sanitaires liées au COVID-19 a permis une reprise de cette activité extérieure de janvier à juin 2022. Une coach sportive de « l'Orange bleue », une salle de sport et de fitness de Thonon les bains, propose aux résidents plusieurs exercices en fonction des envies de chacun (muscultation, cardio, sac de frappe..). Les accompagnants sont présents afin d'aider les résidents à s'installer sur les machines, compter les enchaînements et les séries...

Les objectifs consistent à :

- pratiquer une activité physique régulière,
- encourager le dépassement de soi,
- renforcer l'entraide, l'esprit d'équipe,
- Se défouler physiquement et mentalement.

En moyenne sur cette activité, 4 résidents ont participé.

L'activité n'a pas pu reprendre après l'interruption estivale, par manque de personnel à l'Orange bleue. Le maintien de cette activité est néanmoins programmée pour l'année 2023.

Activités avec le LSAC: le foyer les Marmottés propose également des activités sportives extérieures avec l'association LSAC (Loisir et Sport Adapté au chablais):

- pétanque : depuis septembre 2022, 2 puis 3 résidents ont repris l'activité pétanque sur un rythme hebdomadaire (sauf vacances scolaires). Ces trois personnes retrouvent les autres licenciés de l'association pour des parties de pétanque au boulodrome de Thonon,
- boxe: nouvelle activité proposée par cette association cette année, à laquelle participent 3 résidents du foyer.

2.3.3 LES ACTIVITES DE MAINTIEN DES ACQUIS ET DE DEVELOPPEMENT 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.

En effet, accompagner aussi la régression, les pertes de compétences liées au vieillissement dans la perte des acquis est nécessaire. 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, telles que la mise en place en 2022 d'un lit médicalisé pour un résident, où l'apprentissage de déplacements en déambulateur pour limiter le risque de chute d'un autre résident, ou de séances de kinésithérapie prescrites pour un résident en perte de motricité et à qui il faut réapprendre certains gestes de la vie quotidienne de base comme mettre son pantalon.

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.

Quant à la sphère des compétences sociales, le foyer a fait intervenir en 2022 une intervenante extérieure, spécialisée en **dramathérapie**. Sur la demande du foyer, 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.

Les objectifs de la dramathérapie visent ainsi 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'angoisse, 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

Fonctionnant en groupe semi-ouvert de 10 participants maximum, sur un cycle de 13 séances hebdomadaires débutées en septembre 2022, ce sont en moyenne 8 personnes qui ont participé à cette activité (certains ayant fait un ou deux essais et en moyenne). Les participants ont pu faire des retours positifs sur cette activité, l'intervenante ayant pu observer une mise en confiance des personnes, leur permettant d'oser dans ces moments d'improvisation et des progrès spécifiques à chacun.

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 continue de s'étoffer de "fil en aiguille" avec 5 puis 6 résidents participant régulièrement à cet atelier, qui se déroule les samedis après-midi deux fois par mois.

Les participants réalisent des petits ouvrages mais également des travaux de raccommodage s'ils le souhaitent. La couture est un atelier assez dynamique, dans lequel les résidents présents sont investis et appliqués. Si, pour certains, les bases ont été faciles à acquérir ou à retrouver, d'autres ne sont pas encore très à l'aise avec la machine à coudre.

Les résidents sont néanmoins toujours contents des séances couture. Ils ont beaucoup d'idées d'ouvrages à faire et finissent la plupart du temps la séance avec un ouvrage terminé (souvent des cadeaux pour leur famille). La transmission d'un savoir faire des accompagnants sur cette activité est un élément important de satisfaction des participants à cet atelier.

2.4 L'OUVERTURE A L'ENVIRONNEMENT EN FONCTION DES PROJETS INDIVIDUALISES

2.4.1 EXERCICE DE LA CITOYENNETE ET INCLUSION

L'exercice de la citoyenneté est réel pour les résidents du foyer Les Marmottés, qui ont participé aux élections présidentielles de 2022 : la finalité des élections a fait l'objet d'informations au sein du foyer, ainsi que d'accompagnements aux bureaux de vote pour les 2 tours de scrutin.

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.

C'est dans ce cadre de l'inclusion que sont classées les **activités d'orientation** du foyer: si 30 résidents sont autonomes pour sortir seuls (certains une fois par semaine en ville, d'autres beaucoup plus), 6 résidents bénéficient d'accompagnements individualisés d'orientation, inscrits dans leur PVI.

L'activité d'orientation collective s'adresse à davantage de résidents : 8 personnes (dont 2 usagers de l'accueil de jour) ont régulièrement participé à cette activité, organisée sous forme de jeux de piste en ville, basée sur des consignes simples utilisant 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 objectifs de l'activité orientation sont :

- 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.

Cette activité est appréciée par les résidents qui y participent. Ils souhaitent continuer sur l'année 2023.

2.4.2 PARTICIPATION A LA VIE SOCIALE

L'inclusion, la participation à la vie sociale sont des axes transversaux qui sont systématiquement travaillés dans les accompagnements extérieurs, dans les activités proposées. Ils ne font pas partie d'actions spécifiquement identifiées « participation à la vie sociale » mais constituent le fil rouge du travail d'accompagnement des résidents du foyer les Marmottés, comme le détaillent les objectifs des ateliers décrits dans les paragraphes précédents.

La réalisation d'une sortie collective à Lons Le Saunier, le week-end du 4 et 5 septembre 2022 illustre ce travail en profondeur: 4 résidentes et deux accompagnatrices ont ainsi bénéficié de cette sortie en groupe de 2 jours consécutifs et d'une nuit. Autre illustration de ce travail de fond, la participation de 2 résidentes du foyer à l'association G'EM la Vie de Thonon (cf ci-dessous)

2.4.3 LES PARTENARIATS AU SERVICE DES PROJETS INDIVIDUALISES

Deux résidentes du foyer Les Marmottés participent au G'EM (Groupe d'Entraide Mutuel) de Thonon, l'une d'entre elle étant actuellement la présidente de cette association locale. S'adressant prioritairement aux personnes en situation de handicap, le G'EM est une association locale qui 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.

2.5 LE SOIN ET LE PRENDRE SOIN

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.

Ce suivi « somatique²» est réalisé chez les médecins généralistes mais également les spécialistes, dentistes, ophtalmologues, gynécologues, pneumologues... et nécessite d'être coordonnée et relayé par l'équipe accompagnante du foyer les Marmottés. Il est resté relativement important en 2022, du fait de la nécessité de reprendre le suivi des 14 résidents arrivés sur le foyer fin 2020.

Intégrant le fait que " la santé mentale et la santé physique sont indissociables"³ 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 : sur 39 résidents de l'hébergement permanent, seuls 3 n'avaient pas de traitement psychiatrique en 2022. Pour les autres, un suivi psychiatrique régulier est nécessaire, réalisé :

- par l'EPSM de La Roche/Foron au CMP de Thonon et à l'hôpital de jour de Thonon, pour 6 personnes,
- au CMP d'Annecy, pour 2 personnes,
- par des psychiatres en libéral, pour 22 personnes,
- et par les généralistes pour 6 personnes.

Le tabagisme est important au sein du foyer les Marmottés, 54% des résidents (21/39) étant fumeurs, pour une consommation journalière variable allant de 3 à 4 cigarettes à un paquet par jour. Des actions de prévention santé (informations) ont été réalisées dans le cadre du mois sans tabac de novembre 2022, visant à limiter la consommation. L'impact immédiat a été faible, voire nul, mais l'augmentation régulière du prix du tabac début 2023 devrait contribuer à cet objectif.

Le surpoids des résidents est régulièrement surveillé, s'agissant d'une problématique bien connue en foyer de vie du fait de la sédentarité des résidents et des effets indésirables des

² Qui désigne ce qui est relatif au corps, par opposition à l'adjectif psychique, en rapport avec l'esprit (NDLA)

³ soins somatiques et psychiatrie/ psycom 2016.

médicaments psychotropes notamment: en 2022, 5 régimes hypocaloriques ont été prescrits et font l'objet de suivis individualisés. Un résident a souhaité consulter une diététicienne en 2022 pour une hyperphagie nocturne et surpoids. Cette question est au travail également dans les différentes activités motrices proposées.

Un diagnostic d'apnée du sommeil a été réalisé pour un résident souffrant d'obésité et se plaignant d'être continuellement fatigué, nécessitant les accompagnements médicaux chez le médecin généraliste puis à la clinique du sommeil pour le diagnostic, puis d'une aide à l'installation d'un appareillage dans la chambre du résident et à son utilisation par le résident, en lien avec l'U2M. En dépit de ces efforts importants, le résident n'utilise l'appareil que très partiellement, voire pas du tout.

Ce refus de soin caractérisé est une problématique réelle au sein du foyer les Marmottés, car si un accompagnement médical peut être proposé afin de mettre à jour une ou des pathologies somatiques, il n'est pas rare que les résidents n'acceptent que difficilement voire refusent le soin prescrit, ainsi que les appareillages, dentiers, lunettes proposées et ce, en dépit des efforts d'information et de formation données.

Cette problématique se reflète également à travers les difficultés à réaliser des actions de dépistage: la prévention du cancer colorectal dès 50 ans, réalisée par échantillon envoyé pour analyse, est majoritairement refusée par les résidents concernés par cette prévention, ce qui nécessite un travail individuel.

2.5.1 LES ACTIONS AUTOUR DU BIEN-ETRE

Au cours de l'année 2022, une expérimentation a été engagée autour de la prise en compte et de l'évaluation de la douleur par l'équipe d'accompagnement. Cette démarche a été engagée en réunion de coordination. Un protocole de recueil des plaintes douloureuses a été construit et mis à disposition de l'équipe (classeur avec des réglottes d'évaluation de la douleur (EVA), ainsi que la description des étapes de l'entretien de recueil). Une première évaluation des résultats a été également effectuée en réunion de coordination.

Des activités relatives au bien être, à prendre soin de soi, 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 sont également effectués de manière individualisée et constituent un support à la relation. La dimension esthétique du soin est déclinée en 3 temps d'activités distincts: l'onglerie, l'esthétique individualisée et le soin des mains, qui ont les mêmes objectifs :

- développer l'estime de soi et la valorisation de son image,
- procurer un moment de bien être,
- sensibiliser sur l'hygiène des mains,
- favoriser la relation individuelle,
- développer l'écoute et l'attention.

L'atelier ongles : depuis avril 2021, une accompagnante formée à l'onglerie, anime cet atelier à la suite d'une demande de plusieurs résidents. Sur les temps individuels proposés, 8 résidents ont participé à cet atelier ongles en 2022, 7 femmes et 1 homme. Investis, ils n'hésitent pas à proposer le choix de la couleur, d'une décoration... et à évoquer leurs ressentis, leur émotion, même si certains préfèrent uniquement prendre soin de leurs ongles en écoutant la musique de leur choix.

L'atelier esthétique, mis en place en 2016, est également un temps apprécié et demandé. Depuis l'intégration dans le nouveau foyer, l'atelier esthétique regroupe le **soin des mains**, se déroule 3 fois par mois et propose, sur rendez-vous préalable, différents soins: soins du visage (gommage, hydratation, masque, rasage), soins des mains (manucure, hydratation), soins de pieds (pédiluve, pédicure, hydratation), shampoing brushing (masque capillaire), coiffage (poses de bigoudis). Depuis le début de l'année 2022, 15 résidents ont participé à cet atelier esthétique, de façon régulière ou plus occasionnelle.

Les résidents apprécient ces moments individuels d'échange, de détente ainsi que de pouvoir profiter d'un instant de bien-être, de « prendre soin d'eux » avec une musique douce et relaxante. Ces moments, au cours desquels il n'est pas rare que les résidents ferment les yeux et apprécient le « soin » et le silence, permettent aussi aux accompagnantes d'observer l'état cutané et de veiller à l'hygiène corporelle de la personne (téguments et ses annexes).

2.5.2 LA PREVENTION ET L'ACCES AUX SOINS

L'activité de prévention santé est menée par 2 accompagnantes, aides soignantes de formation: leur actions en 2022 a été centrée sur le respect des gestes barrières et la sensibilisation à la vaccination (COVID, mais également grippe).

2.5.3 LE CIRCUIT DU MEDICAMENT

Le circuit du médicament a été revu et consolidé en 2022, en lien avec le cabinet d'infirmiers des Allinges et la pharmacie du Noyer, avec lequel le foyer les Marmottés a signé une convention de partenariat pour la préparation, l'approvisionnement et la traçabilité de la prestation pharmaceutique délivrée aux résidents du foyer.

La délivrance des traitements en piluliers journaliers individualisés a été revue dans son intégralité et a nécessité de modifier les procédures existantes au sein du foyer. Au final, le risque d'erreur lors de la préparation des piluliers puis leur délivrance a été notablement réduit.

2.6 L'ACCES AUX SOINS SPECIALISES (LES SOINS SPECIALISES)

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 2022 en :

- séances de suivis psychologiques ou psychothérapies hebdomadaires pour 3 résidents (2 hommes, 1 femme),
- musicothérapie individuelle avec trois résidents (2 hommes, 1 femme) démarrées en février, octobre et décembre 2021,
- entretiens ponctuels de soutien ou autour de questionnements contextuels, pour 19 résidents (13 hommes et 6 femmes).

Les prises en charge groupales ont concerné en 2022 :

- des groupes de parole : 34 séances réalisées en 2022, avec participations régulières de 10 résidents (8 hommes, 2 femmes),
- le groupe « percussions/musique », auquel 7 résidents ont participé (1 femmes ; 6 hommes) en 2022,
- le groupe « jeux de mots », à stimulation cognitive, avec la participation de 30 résidents en 2022, ponctuellement ou assidument (9 femmes et 21 hommes)

Des évènements particuliers au cours de l'année 2022 ont également nécessité un accompagnement psychologique ciblé :

- le décès accidentel en janvier d'une résidente, lorsqu'elle se trouvait seule en ville. Les professionnels et résidents ont été très impactés par cet accident, ce qui a nécessité la mise en place d'un temps de débriefing pour l'équipe (par un intervenant extérieur) et les résidents, mise en place d'un livre de souvenirs, ainsi que l'accompagnement de plusieurs résidents à la cérémonie funéraire.
- L'hospitalisation d'un mois à la clinique de Vallée pour un résident, à la demande de son psychiatre afin de modifier le traitement (avril 2022),
- L'hospitalisation consentie à la clinique des Vallées d'un résident, suite à de légères scarifications au bras synonymes d'appel à l'aide dans cette situation,
- L'hospitalisation de 8 jours à l'EPSM sur demande d'un tiers pour une résidente, dans un contexte d'angoisses qui augmentaient en intensité, après avoir entendu des propos choquants pour elle de la part d'un autre résident. La résidente a commencé à se scarifier et se mettre en danger, ce qui a nécessité l'hospitalisation.

3. PARTENARIAT ET RESEAU AU SERVICE DE L'ACCOMPAGNEMENT

3.1 LE PARTENARIAT TECHNIQUE

Compte tenu du champ d'action du foyer les Marmottés, les partenariats sont liés à des suivis psychologiques extérieurs à la structure, en partenariat avec une psychologue de l'équipe mobile psycho-sociale du Chablais. 2 résidents concernés en 2022, avec :

- 9 séances réalisées pour le premier, dont le suivi a commencé en juillet 2021,
- 1 séance pour le second, dont le suivi a commencé en octobre 2021. A noter que ce résident a également été reçu à deux reprises au planning familial de Thonon les Bains dans le cadre d'un questionnement spécifique.

Un partenariat fort est en place depuis 2016 avec l'Unité Mobile de Médicalisation (U2M), pilotée par l'APEI de Thonon et du Chablais. En 2022, ce sont ainsi 37 contrats ou avenants de prises en charge par les intervenants de l'U2M qui ont été signés pour 14 résidents du foyer Les Marmottés, dont :

- 2 interventions (pour 2 résidents) de soins infirmiers (bouchons oreille),
- 2 accompagnements (pour 2 résidents) à des rendez-vous au CMP de suivis psychologiques débutants,
- 4 accompagnements (pour 4 résidents) pour suivis pré ou post chirurgicaux,
- 14 accompagnements (pour 11 résidents) pour suivis médicaux auprès de médecins généralistes et/ou spécialistes, nécessitant la présence de personnel soignant.

L'importance de ce partenariat entre les 2 structures nécessite des rencontres de coordination (2 en 2022).

3.2 L'INSCRIPTION DANS LE RESEAU

Le foyer de vie les Marmottés est ancré sur le territoire du Chablais et à ce titre, travaille en réseau la MDPH (Maison Départementale des Personnes Handicapées). En 2022, la fermeture du secteur de psychiatrie des Hôpitaux du Léman et la situation sanitaire toujours délicate n'ont pas favorisé le fonctionnement du réseau local de psychiatrie. Le foyer s'inscrit cependant toujours dans le collectif SISM (Semaines d'Information sur la Santé Mentale) du Chablais et a participé à la rencontre partenaires relancée en novembre 2022. Les liens avec la délégation UNAFAM (Union Nationale de Familles et Amis de Personnes Malades et/ou Handicapés Psychiques) de haute Savoie sont maintenus.

Le foyer travaille activement en partenariat avec les acteurs locaux, en particulier avec les structures de l'APEI de Thonon et du Chablais proches pour proposer des accompagnements complémentaires et ciblés aux personnes, dans le cadre de DOP pour l'accompagnement de personnes handicapées sans solution.

4. L'EXPRESSION DES USAGERS

4.1 LE CONSEIL DE LA VIE SOCIALE

Le CVS (Conseil de la Vie Sociale) du foyer les Marmottés a été renouvelé en juillet 2021. En 2022, conformément à son règlement intérieur, les représentants élus des résidents (2), du personnel (2) et des familles (2), ainsi que la direction du foyer se sont réunis à 3 reprises. Ont été évoqués au cours de rencontres :

- les aménagements intérieurs et extérieurs du foyer,
- les activités médico-sociales,
- le fonctionnement du foyer, en lien notamment avec les règles sanitaires du COVID-19 partiellement maintenues en 2022,
- Présentation de l'outil Familéo, portail informatique permettant aux résidents de recevoir une gazette papier du foyer, ainsi qu'un portail et une gazette privés permettant de renforcer les liens avec leurs proches.

La mise en œuvre du décret n°2022-688 du 25 avril 2022 portant modification du conseil de la vie sociale et autres formes de participation a également fait l'objet d'un travail préparatoire de modification du règlement intérieur du CVS, afin de l'adapter à la réglementation.

4.2 LES ENQUETES 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'AMAMB 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 de l'AMAMB.

On retiendra, pour la 1^{ère} itération de recueil de satisfaction des résidents du foyer les Marmottés (cf annexe 1), une participation moyenne à la démarche (taux de retour à 60%), ainsi qu'une qualité globale perçue très satisfaisante en matière :

- d'accompagnement (96,6% de satisfaits ou très satisfaits en moyenne sur cet item),
- d'hébergement et cadre de vie (95,2%)
- d'information et d'animation (93,3%),
- d'animation et vie sociale (93,2%),
- la restauration est en léger retrait par rapport aux autres thèmes du questionnaire (84,2% de satisfaction en moyenne sur les 6 questions de cet item)

Pour les recueils de satisfaction des familles, proches et tuteurs des résidents du foyer les Marmottés (cf annexe 2), on retiendra :

- une faible participation à la démarche (taux de retour de 32,6%), en particulier pour les représentants légaux des résidents accompagnés,
- une qualité globale perçue très satisfaisante en matière d'hébergement (98,4% de « bien » ou « très bien » en moyenne sur cet item) et d'accompagnement (94,3%) par les différents intervenants,
- les répondants à ce questionnaire sont très demandeurs d'informations sur la vie quotidienne du foyer (cf questions liées à l'information délivrée), ainsi que sur l'accompagnement de leur proche hébergé (demandes de comptes rendus). Ils ne se déclarent pas volontaires pour participer de façon concrète à la vie du foyer, toutefois.

4.3 GROUPES DE PAROLE OU D'EXPRESSION

Les résidents sont invités à s'exprimer en continu sur la vie du foyer, que ce soit sur des thématiques et des instances définies à travers leurs représentants élus (CVS, commission restauration...) soit en direct lors des réunions résidents hebdomadaires.

5. LA VIE DE L'ETABLISSEMENT

5.1 LES FETES

Les contraintes sanitaires liées à l'épidémie de COVID-19 ont nécessité un attentisme de la direction sur la possibilité d'organiser des rencontres et des fêtes au foyer les Marmottés, en particulier au cours du 1^{er} semestre 2022 au sein duquel un cluster a impacté 13 résidents et 2 professionnels.

L'été a néanmoins permis d'organiser une grande rencontre en extérieur, regroupant les résidents, leurs proches et le personnel du foyer les Marmottés. Un moment très attendu de tous après 2 ans d'interruption, comme en témoignent l'implication de chacun dans la préparation (décoration, mise en place, finalisation d'expositions photo et Fol'cagettes...), le déroulement (aide au service à table) et l'animation (danse, chants, jeux....) de cette belle journée

5.2 LES EVENEMENTS

2022 a également été l'occasion de réaliser 2 vernissages au sein du foyer Les Marmottés :

- un 1^{er} vernissage pour finaliser le travail des résidents du foyer et du graphiste / muraliste qui ont réalisé 4 peintures murales à la bombe, permettant la décoration des nouveaux locaux investis l'année précédente.
- Un 2nd vernissage le 2 novembre 2022 de l'exposition de photographies intitulée " sous l'objectif des résidents" : les 32 clichés, imprimés sur grand format sur du papier prestige, ont été présentés par les résidents eux-mêmes aux représentants de la mairie de Thonon, aux visiteurs extérieurs et à la presse locale. Cette exposition, ouverte au public extérieur pendant tout le mois de novembre.

5.3 LES MANIFESTATIONS

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

6. LES RESSOURCES HUMAINES

6.1 L'ORGANIGRAMME

L'organigramme est resté stable en 2022 par rapport à l'année précédente, comme le montre les annexes n°4 et 5, ainsi que le tableau ci-après :

Tableau 8 : répartition des effectifs du foyer les Marmottés au 31/12/2022 :

| Fonction | ETP financés | ETP pourvus | Effectif | Remarques 2022 |
|--|--------------|--------------|-----------|---|
| Direction & administration | 2 | 2 | 2 | |
| Encadrement | 3,75 | 3,75 | 4 | |
| AES accueil de jour | 1 | 1 | 1 | 215 j de congés maladies pour 2 AES |
| AES / AMP hébergement permanent & temporaire | 17 | 14,30 | 15 | 2 salariés en arrêt depuis plus de 6 mois, 1 salariée à mi-temps thérapeutique après arrêt maladie >6 mois |
| AES / AMP de nuit | 4 | 4 | 4 | |
| Agents de collectivité | 8,57 | 8,57 | 9 | |
| Ouvrier de maintenance | 1 | 1 | 1 | |
| Total | 37,32 | 34,62 | 36 | |

On relève toutefois un nombre important de jours non travaillés, principalement pour les accompagnants éducatifs et sociaux, du fait de postes non pourvus ou de congés maladies longs.

6.2 ANCIENNETE, PYRAMIDE DES AGES, ABSENTEISME ET TURN OVER

En matière d'ancienneté, le foyer Les Marmottés reste fortement impacté par l'augmentation de capacité de 2021, qui a nécessité le recrutement de personnel supplémentaire, notamment les accompagnants éducatifs et sociaux. L'activité économique dynamique du territoire du Chablais a entretenu cette dynamique de turn-over de personnel, si bien qu'au 31/12/2022:

- 41,7% des salariés avaient moins de 2 ans d'ancienneté dans la structure (soit 15/36, dont 11 embauchés sur la seule année 2022),
- 27,8% des salariés (10/36) se situaient entre 2 et 5 ans d'ancienneté au foyer,
- 19,4% (7/36) entre 5 et 10 ans,
- 11,1% (4/36) avaient plus de 10 ans d'ancienneté au 31/12/2022.

Les salariés nouvellement embauchés ne sont pas de jeunes professionnels en sorties d'école, puisque l'âge moyen des 11 professionnels embauchés en 2022 était de 40,8 ans. Cet âge moyen est proche de celui de l'ensemble des professionnels du foyer les Marmottés, qui se situe lui à 44,4 ans.

La pyramide des âges ci-dessous montre que la catégorie des 50-59 ans est la plus importante, puisqu'elle représente 30,6% des professionnels du foyer les marmottés :

Tableau 9 : pyramide des âges des salariés du foyer de vie les Marmottés

| Fonction | 20 à 29 ans | 30 à 39 ans | 40 à 49 ans | 50 à 59 ans | 60 à 62 ans | > 62 ans |
|---|------------------|----------------|------------------|-------------------|-----------------|-----------------|
| Direction & administration | | | 1 | 1 | | |
| Encadrement | 1 | 1 | | 1 | 1 | |
| AES accueil de jour | | 1 | | | | |
| AES / AMP hébergement permanent & temporaire | 3 | 4 | 4 | 4 | | |
| AES / AMP de nuit | | 1 | | 2 | | 1 |
| Agents de collectivité | 1 | 2 | 1 | 3 | 2 | |
| Ouvrier de maintenance | | | 1 | | | |
| Total | 5 (13,9%) | 9 (25%) | 7 (19,4%) | 11 (30,6%) | 3 (8,3%) | 1 (2,8%) |

L'absence de données pour 2022 n'a pas permis d'établir le taux d'absentéisme pour 2022.

Sur cette même année, ce sont 91 contrats de travail qui ont été établis. Le turn-over a été globalement très important, puisque parmi les faits marquants de 2022, on peut noter :

- le changement de directeur d'établissement en mars 2023, sans vacance de direction,
- 2 départs à la retraite (gouvernant, ADC),
- 3 licenciements (AES, AMP) : un pour inaptitude (AES), 2 pour faute grave (AMP, ADC),
- 3 démissions de salariés (AES, 2 ADC),
- 4 ruptures de période d'essai, dont 2 à l'initiative de l'employeur,
- 3 arrêts maladies de plus de 6 mois (AES / AMP de jour).

Ces mouvements, associés aux absences de courtes durées, ont fortement contribué aux difficultés à pourvoir des postes d'accompagnants éducatifs et sociaux.

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 7 ans,
- l'éducateur spécialisé (1 ETP), présent depuis 3 ans sur l'hébergement permanent et en charge du service d'accueil de jour,
- la coordinatrice médico sociale (1 ETP), présente depuis 8 ans et en charge de la coordination des activités et de l'accompagnement des résidents en hébergement permanent et temporaire,
- la responsable hôtelière (1 ETP), présente depuis 7 ans et en charge des agents de collectivités, maintenance et lingerie.

La remarquable stabilité et cohésion de ces professionnels a permis de pallier au mieux les difficultés de recrutements et d'absences des professionnels d'entretien et d'accompagnement. En priorisant les activités et en organisant la répartition des tâches sur l'essentiel, ils ont réussi à maintenir la continuité de l'accompagnement et à préserver autant que possible le volume horaire hebdomadaire des collaborateurs du foyer.

Les taux globaux de satisfaction des résidents et des familles indiquent que l'objectif de maintien de la qualité d'accompagnement a été préservé en 2022

6.4 LA GESTION PREVISIONNELLE DES EMPLOIS ET COMPETENCES

Le renouvellement du poste de direction en 2022 et la pénurie de candidatures n'a pas permis de travailler ce sujet en 2022.

6.5 LA POLITIQUE DE REMPLACEMENT

Compte tenu de la pénurie de personnel liée aux arrêts maladies, aux départs et au manque de candidats pour remplacer les postes vacants, la politique de remplacement s'est assouplie en 2022.

Elle est néanmoins restée sujette à la pénurie de personnel : sur les 91 contrats de travail établis en 2022 (soit presque 2 chaque semaine), seuls 15 étaient à durées indéterminées. 83,5% étaient à durées déterminées (76), pour des remplacements d'absences sur congés maladies, accidents du travail, etc...

Seuls, les congés payés du personnel de nuit (AES et surveillants de nuits) 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 2022, 10 étudiants ont été accueillis en stage au foyer les marmottés, dont :

- 1 du GRETA LAC (Léman Annecy Chablais) pour une préparation à l'entrée en formation Aide soignant.e (70h),
- 1 du GRETA Arve Faucigny pour une découverte des métiers d'aide à la personne (70h),
- 1 du GRETA LAC (Léman Annecy Chablais) pour une préparation au DEAES (diplôme de niveau 3, poursuite de stage débuté en 2021, 532h en 2022),
- 2 de l'IFAS Lycée les 3 Vallées pour préparation au DEAS (niveau 4, 315h),
- 2 du CFA le Bélvédère et Lycée Jeanne d'Arc pour préparation d'un Baccalauréat professionnel SAPAT (niveau 4, 230h),
- 1 de l'ENSEIS d'Annecy dans le cadre d'un CAFERUIS (niveau 6, 112h en 2022),
- 2 de l'Université Lumière Lyon II pour des Master I (niveau 6, 54h) et Master II (niveau 7 - 111h) de psychologie.

6.7 LA POLITIQUE DE FORMATION

En 2022, 6 formations ont été réalisées en intra, dans le cadre du plan de formation de l'employeur et pour un montant de 6050,00 € :

- Exploitation des SSI (Systèmes de Sécurité Incendie) (3h) – 9 personnes – Entreprise Secourisk
- Equipier de première intervention (4h) – 9 personnes – Secourisk
- Sauveteur Secouriste au Travail – 6 personnes pour formation initiale (14h), 2 personnes pour maintien et actualisation des connaissances (7h),
- Gestes et postures (7h) – 9 personnes - Entreprise Secourisk
- Habilitation électrique non électricien – 7 personnes pour formation initiale (14h) – La formation BS BE manœuvre – Chargé d'intervention programmée pour l'ouvrier de maintenance a dû être reconduite suite aux arrêts maladies de celui-ci.

Ces formations axées sur la sécurité des biens et des personnes a été complétée par des formations à l'utilisation du système de sécurité incendie pour les salariés nouvellement embauchés, ainsi que par un exercice réel d'évacuation incendie, réalisé avec l'organisme Secourisk et mobilisant l'ensemble des résidents et salariés présents le 27 septembre 2022.

Une salariée est accompagnée sur une formation qualifiante depuis novembre 2021, après acceptation de son dossier de formation Transition'pro Auvergne Rhône-Alpes : 294h ont été libérées à l'assistante de direction du foyer en 2022, pour lui permettre le suivi de cette licence en sciences sanitaires et sociales, parcours management de proximité des structures gérontologiques et médico-sociales, dont l'enseignement est réalisée par l'université de Lille.

Enfin et toujours hors OPCO, on comptabilise également 2 actions de formation liées à l'accompagnement de personnes en situation de handicap psychique, avec :

- la participation de 2 accompagnantes à la journée de sensibilisation « santé mentale : outillons nous ! », organisée par l'IREPS Auvergne Rhône Alpes,
- la participation de l'éducateur spécialisé du foyer aux journées de « promotion de la santé mentale : concept, ressources et outils », organisée par l'IREPS ARA.

6.8 LES INSTANCES REPRESENTATIVES DU PERSONNEL

Le CSE (Comité Social et Economique) de l'AMAMB a été renouvelé en octobre 2022. Suite à ces élections professionnelles réalisées conformément au protocole établi, 2 salariés du foyer les Marmottés, présentés par l'organisation syndicale Force Ouvrière, ont été élus au sein de ce comité au 1^{er} tour de scrutin :

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

En vertu des statuts de l'association, ils bénéficient chacun d'un crédit de 21 heures de délégation pour l'exercice de leurs fonctions et participent de plein droit aux réunions mensuelles du CSE.

Ces réunions sont organisées à tour de rôle dans chacun des établissements de l'AMAMB et ont lieu pour la plupart, dans le département des Vosges. La participation par visioconférence des IRP de Thonon sera donc privilégiée sur 2023, bien que des déplacements resteront nécessaires pour des présences indispensables selon les thèmes abordés.

7. LA DEMARCHE QUALITE

7.1 GESTION DES RISQUES

L'absence de logiciel informatisé pour la gestion des risques en 2022 a nécessité le maintien d'un support papier pour la déclaration des évènements indésirables internes au foyer. Ainsi, en 2022, ce sont 38 fiches internes de déclaration d'évènements indésirables qui ont été établies, en quasi-totalité (34, soit 89%) pour des non respects du règlement de fonctionnement par les résidents :

- 6 pour des violences physiques : soit sur sa propre personne (2), sur d'autres résidents (1) ou sur des salariés (3)
- 10 pour des violences verbales/conflits envers d'autres résidents (3) ou des salariés (7),
- 4 pour des non respects de consignes transmises par les accompagnants lors de sorties extérieures,
- 3 ayant pour motif la gestion du tabac,
- 2 pour des alcoolisations,
- 2 pour des souillures dans des espaces collectifs du foyer,
- 2 pour présence d'alcool ou de nourriture avariée en chambre,
- 1 pour déclenchement d'alarme incendie,
- 1 pour vol,
- 2 pour absences la nuit.

A ceci s'ajoutent des déclarations internes pour :

- la détection de punaises de lit dans la chambre d'un résident (1),
- un sentiment d'insécurité d'un résident à l'extérieur du foyer (1),
- le circuit du médicament (1),
- la préparation de repas mixé (1).

4 fiches sont restées sans suite. La majorité des 34 fiches traitées l'ont été:

- par un rappel oral au règlement intérieur de la coordinatrice médico-social et/ou de l'éducateur spécialisé (23/34, soit 68%),
- par intervention de la direction (6/34, soit 17%),
- par intervention extérieure d'une entreprise extérieure spécialisée (1/34 - 3%),

- par groupes de travail (2/33 - 6%),
- 2 fiches (6%) ont données lieu à des déclarations d'évènements graves transmises à l'ARS du fait de leur gravité et ont fait, à ce titre, l'objet de suivis particuliers.

Au total en 2022, ce sont 3 déclarations d'évènements graves qui ont été transmises à l'ARS : une consécutive au décès accidentel d'une résidente à l'extérieur du foyer, deux pour des décompensations de résidents avec agressions physiques sur leurs propres personnes et nécessitant des hospitalisations.

Dans le cadre de la gestion des risques, on peut également citer les mesures prises pour s'adapter à la lutte contre le COVID-19 : obligation vaccinale des professionnels (pass sanitaire), suivi de la vaccination des résidents, adaptation de l'organisation aux recommandations sanitaires du ministère des solidarités...

En 2022, les mesures barrières, désinfection des surfaces, aération des locaux, ainsi que le port de masque chirurgical dans les locaux communs du foyer Les Marmottés pour les professionnels, résidents et visiteurs ont ainsi été maintenus. Les procédures ont été actualisées, l'incertitude sanitaire a décalé la fête des familles, qui a finalement été réalisée en août 2022 en extérieur.

Ces précautions n'auront toutefois pas empêché la présence de clusters au sein du foyer :

- Un cluster du 8 juin au 13 juillet 2022, avec 13 résidents et 2 salariés confirmés positifs. Les résidents contaminés ont été confinés en chambre entre 5 et 7 jours, un a été hospitalisé 26 jours en unité COVID. 2 campagnes de dépistage sur site de l'ensemble des résidents et des personnels ont été organisées avec le laboratoire d'analyses Mirialis de Thonon (soit 57 prélèvements PCR) afin de limiter la contamination,
- Un 2^{ème} cluster a été détecté le 19 décembre 2022 : 13 résidents et 4 personnels contaminés, aucune hospitalisation. Outre les isolements et surveillances de l'état de santé des résidents, ce sont 3 campagnes de dépistages qui ont été organisées (96 tests PCR réalisés) pour circonscrire ce cluster, qui a été clôturé le 12/01/2023.

Enfin, dans le cadre de la gestion des risques, le DUERP (Document Unique d'Evaluation des Risques Professionnels) a fait l'objet d'une actualisation et d'une présentation en CSST de l'AMAMB le 29 septembre 2022. L'outil informatique utilisé pour cette évaluation a été le logiciel MS Qualité : 18 actions d'amélioration ont été actées pour 8 axes de prévention.

7.2 GROUPE DE TRAVAIL OU PROJETS SPECIFIQUES

Un travail important de réactualisation sur le circuit du médicament a été réalisé en 2022, avec un groupe de travail composé de la coordinatrice médico-social, assistante de direction, infirmiers libéraux, pharmacie et préparatrices en pharmacie.

La préparation de piluliers nominatifs et individuels est désormais entièrement réalisée par la pharmacie du Noyer, avec lequel le Foyer Les Marmottés a finalisé une convention pour la

préparation, l'approvisionnement et la traçabilité de la prestation pharmaceutique, dans le cadre des réglementations en vigueur et de l'accord donné par chaque résident pour bénéficier de cette prestation.

Cette organisation a nécessité l'adaptation de la distribution des médicaments : la convention avec le cabinet infirmier des Allinges a été mise à jour, ainsi que les procédures internes de circuit du médicament.

Deux réunions de travail ont été réalisées en 2022 pour la mise en œuvre de ce circuit global et la coordination des différents acteurs au quotidien.

Autre groupe de travail consécutif à une déclaration d'évènement indésirable, celui mis en place avec la cuisine et les agents de collectivité du foyer, qui a abouti à :

- la sécurisation des informations à transmettre en cas de modifications de texture,
- la mise à disposition de portions individuelles mixées appertisées de secours, en cas de nécessité,
- l'achat de nouveaux matériels (couteaux et couvercle pour batteur mélangeur, nouveau mixer, nouveau batteur mélangeur),
- la formation des ADC par les professionnels d'Elior à la préparation des mixés.

L'accueil de stagiaire CAFERUIS au sein du foyer a permis de travailler l'organisation interne du foyer Les Marmottés en matière de réunions institutionnelles et de PVI. Ce travail a été mené par la stagiaire (cheffe de service en poste) et l'équipe accompagnante du foyer, selon une méthodologie à laquelle ils n'étaient pas habitués.

- Après un temps d'observation, il apparaît que les temps de réunion soient très importants au sein du foyer les Marmottés. Les différentes thématiques de réunions ne sont pas toujours très claires pour les professionnels, avec beaucoup de confusion sur les objectifs et contenus des réunions de coordination médico-sociales, des points résidents, des réunions cliniques, etc.,
- Il est également apparu clairement que la préparation des PVI est très chronophage, il s'avère nécessaire de revoir la procédure et de réinterroger le fond et la forme des PVI.

Un travail de fond a débuté suite à cette étude pour redéfinir les thématiques et le sens de chaque réunion afin de les rendre plus efficaces et que les professionnels puissent s'en saisir comme un outil de travail. Outil de travail qui n'a d'autre but que d'améliorer l'accompagnement des résidents du foyer en maintenant un climat de travail sain et agréable.

Le travail sur les PVI, qui avait débuté début 2022, nécessite une refonte sur la base de ces observations au cours du 2^{ème} semestre 2023.

7.3 LA REVISION DES OUTILS DE LA LOI 2002-2

Conformément aux recommandations des RBPP (Recommandations de Bonnes Pratiques Professionnelles) de la HAS (Haute autorité en Santé) et au plan d'action du projet d'établissement du Foyer de Vie " Les Marmottés" qui prévoit la programmation de réunions spécifiques, l'outil PVI a été évalué en 2022.

Les résultats ont été évalués sous l'angle de l'objectif attendu de "promotion de l'expression individuelle", visant à une libre expression des personnes lors des réunions PVI et à la généralisation des entretiens individuels entre personnes accompagnées et référents de projet.

Les réflexions réalisées en 2022 lors de réunions de coordination médico-sociales ont ainsi conduit à différentes propositions en vue d'améliorer l'outil PVI :

- Concernant le premier résultat attendu, la libre expression des personnes, l'évaluation a mis en exergue que l'expression de la personne n'était pas facilitée, du fait d'un bilan trop long et d'une information en amont de la réunion quasi inexistante. Un temps d'information de 20 minutes en amont de la réunion PVI est actuellement testé par la coordinatrice médico-social du foyer, dans lequel est réexpliqué au résident le sens et l'intérêt de participer au PVI, où les notions d' « objectifs », de « projets » sont redéfinies et qui visent surtout à encourager le résident à penser à son projet futur et à faire le bilan des objectifs de son dernier PVI. Pour ce faire, la lecture des objectifs est réalisée avec la personne.
- Concernant le deuxième résultat attendu, une généralisation des entretiens individuels : la fréquence des entretiens avec le référent de PVI a fait l'objet d'une programmation en 2022 (nombre ?). L'objectif de ces entretiens est d'établir une continuité, une veille sur le travail autour des objectifs avec le résident.
- (proposition de faire un temps de travail en réunion de coordination pour établir le cadre des entretiens, préparation de l'entretien par les accompagnants, réalisation d'une fiche cadre).

Enfin la mise en place d'un temps d'évaluation des PVI afin que l'outil reste un outil vivant tout au long de l'année. Concernant ce temps, participe, le référent, l'ES et la CMS. Il aboutit à une synthèse des actions réalisées pour chaque objectif.

8. LES INVESTISSEMENTS

Du fait de l'installation dans les nouveaux locaux en décembre 2020, des contraintes liées au COVID et du changement de direction en mars 2022, peu d'investissements ont été réalisés sur cette année.

On peut toutefois comptabiliser l'équipement de stores à bandes verticales pour le bureau de l'éducateur spécialisé, ainsi que l'achèvement des travaux de rénovation de l'annexe, pour les résidents de l'accueil de jour : les travaux de peinture et de réfection des sanitaires de ce service ont été finalisés pour un coût de 3500€,

CONCLUSION

En 2022 comme au cours des années précédentes, les salariés du foyer les Marmottés se sont attachés à accompagner les résidents accueillis dans le respect du Code de l'Action Sociale et Familiale et dans le respect des valeurs de l'AMAMB.

Ce rapport d'activité est un témoignage des efforts mis en œuvre au quotidien pour l'accomplissement de cette mission, dans des conditions particulières en 2022 du fait :

- d'un contexte sanitaire encore difficile au 1^{er} semestre 2022, qui a nécessité des organisations spécifiques tout au long de l'année (pics épidémiques de contamination en mois, gestion de 2 clusters au sein du foyer),
- d'une pénurie de personnel, en particulier pour les accompagnants socio-éducatifs dont les postes n'ont pas été pourvus faute de candidats (remplacements de congés maladies et postes à pourvoir),
- du décès accidentel d'une résidente ayant eu un fort impact émotionnel parmi les résidents et les salariés du foyer,
- d'un changement de direction en mars 2022.

Les objectifs d'accompagnement des résidents accueillis semblent cependant avoir été atteints, comme peuvent par exemple l'indiquer les résultats des questionnaires de satisfaction des résidents, des familles, tuteurs et des proches, pour lesquels les taux de satisfaction perçus sont très honorables.

GLOSSAIRE

| | |
|--------|--|
| ADC | Agents De Collectivités |
| AMAMB | Association des Maisons d'Accueil Marcel Bousac |
| AVIJ | Aide aux Victimes Intervention Judiciaire |
| CD74 | Conseil Départemental de Haute Savoie |
| CDSA | Comité Départemental du Sport Adapté |
| CMS | Coordinatrice Médico Sociale |
| DOP | Dispositif d'Orientation Permanent |
| DUERP | Document Unique d'Evaluation des Risques Professionnels |
| ES | Educateur Spécialisé |
| G'EM | Groupe d'Entraide Mutuel |
| HAS | Haute autorité en Santé |
| LSAC | Loisirs Sports Adaptés du Chablais (Club) |
| MDPH | Maison Départementale des Personnes Handicapées |
| PVI | Projet de Vie Individualisé |
| RBPP | Recommandations de Bonnes Pratiques Professionnelles |
| SISM | Semaines d'Information sur la Santé Mentale |
| U2M | Unité Mobile de Médicalisation |
| UNAFAM | Union NAtionale de Familles et Amis de Personnes Malades et/ou Handicapés Psychiques |

SOMMAIRE DES ANNEXES

Annexe 1 – Exploitation des questionnaires de satisfaction résidents 2022 -----I

Annexe 2 – Exploitation des questionnaires de satisfaction familles / tuteurs / proches 2022. ----- VII

Annexe 3 – Organigramme général de l'AMAMB-----XVII

Annexe 4 – Organigramme foyer de vie Les Marmottés ----- XVIII

ANNEXE 1 – EXPLOITATION DES QUESTIONNAIRES DE SATISFACTION RESIDENTS 2022

OBJECTIFS DE L'ENQUETE

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'AMAMB 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 de l'AMAMB.

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'Amamb en 2022, finalisé et validé en Comité des Directeurs d'établissements le 15/12/2022.

Le questionnaire de satisfaction a été diffusé aux résidents de l'hébergement permanent et de l'accueil de jour du foyer les marmottés le 18 janvier 2023, par communication du Directeur aux résidents. Une relance sur l'utilité de la saisie des questionnaires a été faite en réunion résidents le 15 février 2023.

La période pour compléter les questionnaires s'est déroulée sur 2 mois, du 18 janvier au 10 mars 2023. Le remplissage des questionnaires a été anonyme, une urne identifiée permettant le dépôt des questionnaires complétés. 2 accompagnants salariés du foyer 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 »

RESULTATS DE L'ENQUETE

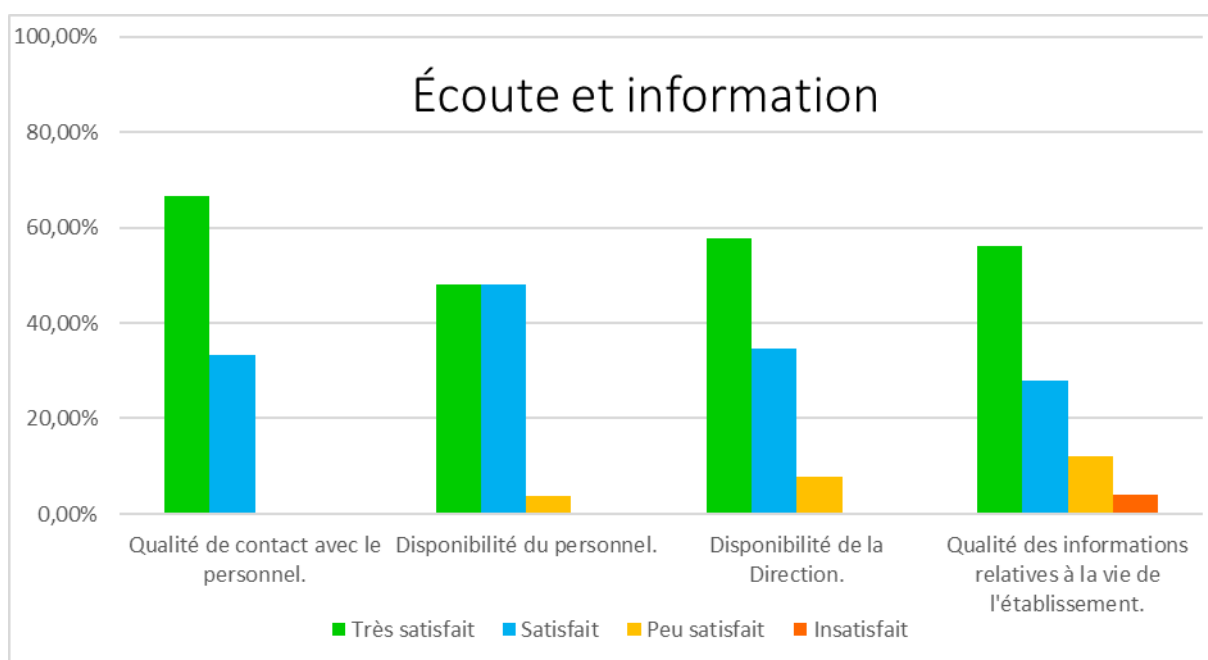
TAUX DE RETOUR

27 questionnaires ont été complétés, soit un taux de retour de 60%. Ce taux est suffisamment important pour être considéré comme représentatif de la majorité des résidents accompagnés au foyer les Marmottés.

ÉCOUTE ET INFORMATION

Le taux de satisfaction global de ce thème s'élève à 93,3% des recueils :

- 100% des répondants se sont déclarés « très satisfaits » ou « satisfaits » de la qualité de contact avec le personnel,
- 96,4% « très satisfaits » ou « satisfaits » de la disponibilité du personnel,
- 92,3% « très satisfaits » ou « satisfaits » de la disponibilité de la direction,
- 84% « très satisfaits » ou « satisfaits » de la qualité des informations relatives à la vie de l'établissement.



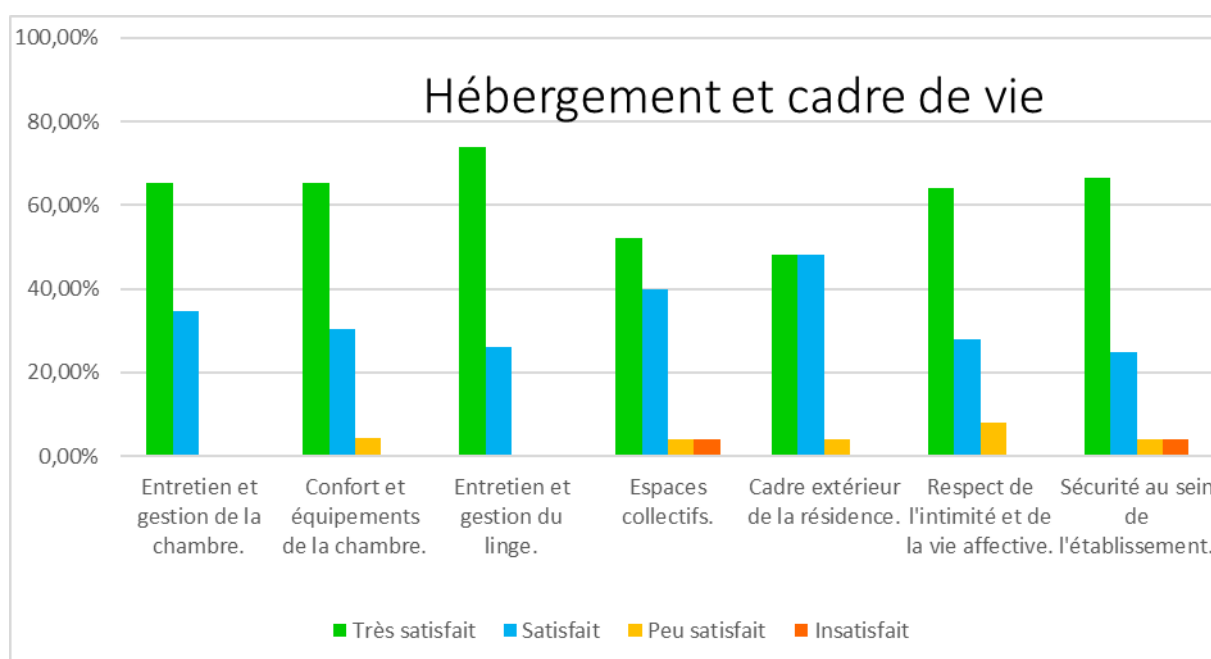
9 commentaires soulignent que « *tout va bien* », la qualité de l'écoute des personnels étant appréciée.

2 résidents regrettent toutefois des « *AMP pas tout le temps disponibles* » ou que « *des fois on nous dit rien et des fois, c'est trop tard* ».

HEBERGEMENT ET CADRE DE VIE

La moyenne de satisfaction pour les 7 questions de cet item s'élève à 95,2%. Dans le détail :

- 100% des répondants se déclarent « satisfaits » ou « très satisfaits » de l'entretien et de la gestion de la chambre (2.1) et de leur linge (2.3),
- 96% sont « satisfaits » ou « très satisfaits » du confort et des équipements de la chambre (2.2), ainsi que du cadre extérieur du foyer (2.5),
- 92% des répondants se déclarent « satisfaits » ou « très satisfaits » des autres critères ciblés dans cet item : espaces collectifs (2.4), respect de l'intimité (2.6) et sentiment de sécurité (2.7).



7 commentaires mentionnent des chambres spacieuses, avec des sanitaires et dans lesquelles « on peut s'y reposer tranquillement ».

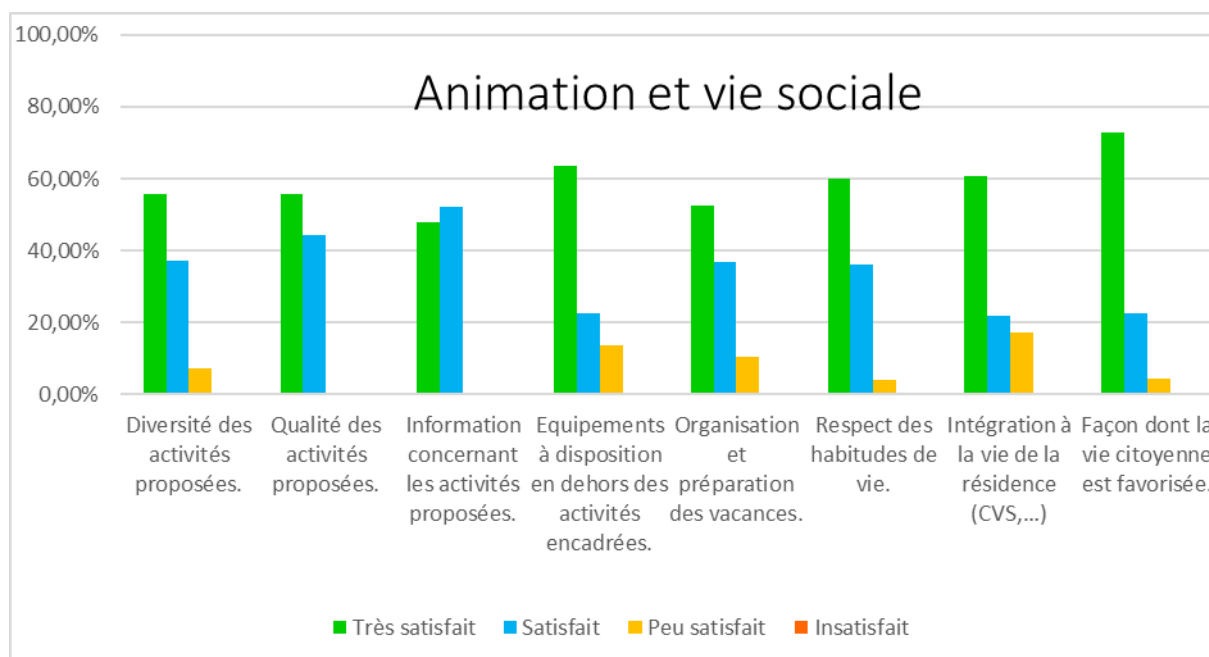
5 propositions d'amélioration :

- « les cigarettes que déposent les résidents à terre » ou « sur les terrasses »,
- Le réglage du radiateur dans une chambre (« J'ai froid la nuit, le radiateur est bloqué sur 3 »),
- « Mettre du sel sur le parking l'hiver »,
- Le respect de l'intimité pour un répondant qui note que « Je ne sais pas comment cela se passe, mais tout le monde sait tout sur tout le monde »

ANIMATION ET VIE SOCIALE

La moyenne de satisfaction pour les 8 questions de cet item s'élève à 93,2%, dont :

- 100% de répondants « satisfaits » ou « très satisfaits » de la qualité et de l'information des activités proposées (3.2) (3.3), la diversité de ces activités (3.1) étant jugée satisfaisante ou très satisfaisante à 93% des réponses,
- 96% sont « satisfaits » ou « très satisfaits » du respect de leurs habitudes de vie (3.6), ainsi que de la façon dont leur vie citoyenne est favorisée par le fonctionnement du foyer (3.8),
- Taux de non réponses important et taux de satisfaction moindre pour l'organisation et la préparation des vacances (3.5 – 90%), les équipements à disposition hors activités (3.4 - 86%) et l'intégration à la vie de la résidence (3.8 - 83%).



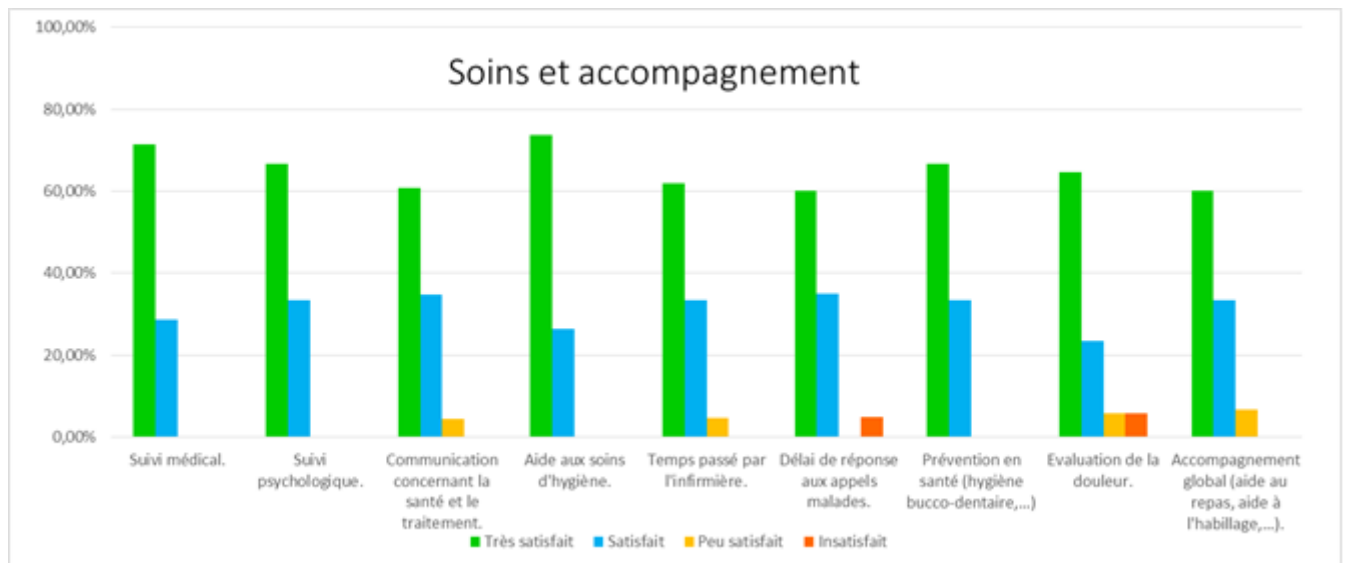
Parmi les suggestions, un répondant stipule qu'il « voudrai[t] aller au moins 2 fois par an à Chamonix »

SOINS ET ACCOMPAGNEMENT

96,6% 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 (4 questionnaires) :

- 100% de répondants « satisfaits » ou « très satisfaits » de son suivi médical (4.1), psychologique (4.2), de l'aide apportée lors des soins d'hygiène (4.4) et de la prévention en santé dans l'établissement (4.7),
- 95% sont « satisfaits » ou « très satisfaits » de la communication concernant leur santé ou leur traitement (4.3), du temps infirmier (4.5) et du délai de réponse aux appels malades (4.6),
- L'accompagnement global (aide au repas, à l'habillage) (4.9) est satisfaisant ou très satisfaisant pour plus de 93% des répondants,

- L'évaluation de la douleur est quant à elle jugée satisfaisante ou très satisfaisante pour 88% des répondants.



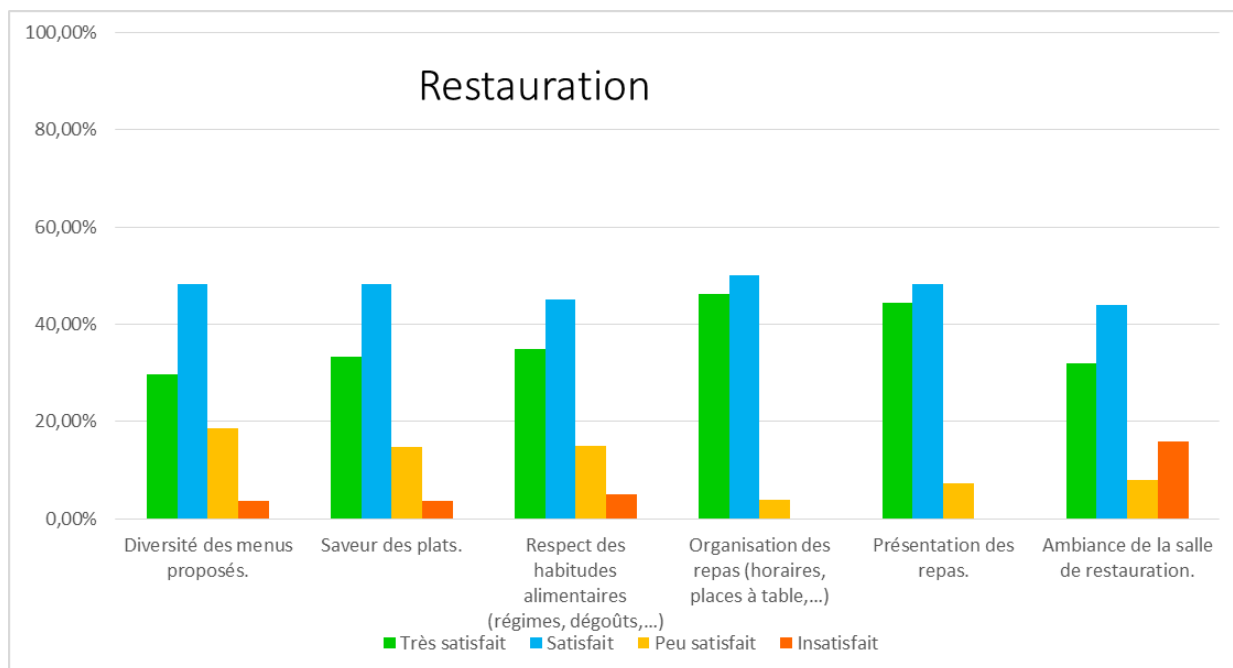
Les remarques soulignent à la fois la qualité de l'équipement (« 3 sonnettes dans la chambre, ça c'est bien »), de l'organisation (« Le soin est pour tous au sein même du foyer ») et du personnel (« Constat positif pour les AMP, toujours présentes quand il y a un problème. Elles sont très dynamiques »), pour un résultat somme toute « Très impeccable »

Un répondant « voudrai[t] avoir plus de temps auprès des IDE » toutefois.

RESTAURATION

La moyenne de satisfaction pour les 6 questions de cet item est de 84,2%. Dans le détail :

- Plus de 90% des répondants « satisfaits » ou « très satisfaits » de l'organisation (horaires, places de table...) (5.4 – 96%) et de la présentation des repas (5.5 – 93%),
- Plus de 80% de « satisfaits » ou « très satisfaits » de la saveur des plats (5.2 – 81,5%) et du respect de leurs habitudes alimentaires (5.3 – 80%),
- La diversité des menus proposés (5.1) et l'ambiance de la salle de restauration (5.6) sont en retrait avec respectivement 78% et 76% des répondants « satisfaits » ou « très satisfaits » sur ces critères.



Les remarques sont peu nombreuses et retiennent que « *la cuisine est diversifiée et renouvelée à la fois* », ainsi que « *l'affichage menus, très bien* »

Les propositions d'amélioration touchent à :

- l'organisation du service où « *tout le monde devrait être à table à midi* » et dans laquelle « *ça crie trop par moment dans la salle* »,
- les « *quantités pas tout le temps équilibrées* », « *des fois, il n'y a pas assez, des fois trop. A revoir!* »,
- les menus avec « *trop de pâtes et trop de riz* »,
- l'assaisonnement avec des « *entrées trop assaisonnées, petites portions* » et ou les « *plats sont souvent trop salés ou poivrés* »

GLOBALEMENT...

On retiendra, pour la 1^{ère} itération de recueil de satisfaction des résidents du foyer les Marmottés :

- une participation moyenne à la démarche (taux de retour des questionnaires),
- une qualité globale perçue très satisfaisante en matière d'accompagnement, d'information et d'animation notamment, dans un cadre également très satisfaisant. En témoigne le « *Merci beaucoup, je vous aime très fort* » d'un questionnaire résident
- Seule la restauration en léger retrait par rapport aux autres thèmes du questionnaire

ANNEXE 2 – EXPLOITATION DES QUESTIONNAIRES DE SATISFACTION FAMILLES / TUTEURS / PROCHES 2022.

OBJECTIFS DE L'ENQUETE

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'AMAMB 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 de l'AMAMB.

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 a été établi par un groupe de travail de l'Amamb en 2022, finalisé et validé en Comité des Directeurs d'établissements le 15/12/2022.

Le questionnaire de satisfaction a été diffusé aux familles, proches et tuteurs des personnes accompagnées de l'hébergement permanent et de l'accueil de jour du foyer les marmottés le 17 janvier 2023, par mail. Une relance sur l'utilité de la saisie des questionnaires a été faite le 15 février 2023, également par mail.

La période pour compléter les questionnaires s'est déroulée sur 2 mois, du 18 janvier au 10 mars 2023. Le remplissage des questionnaires a été anonyme.

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

RESULTATS DE L'ENQUETE

TAUX DE RETOUR

15 questionnaires ont été complétés, soit un taux de retour de 32,6%. Un taux faible, mais néanmoins suffisamment exploitable pour être représentatif de l'expression des familles et des proches de résidents accompagnés au foyer les Marmottés : en effet, sur les 13 questionnaires retournés :

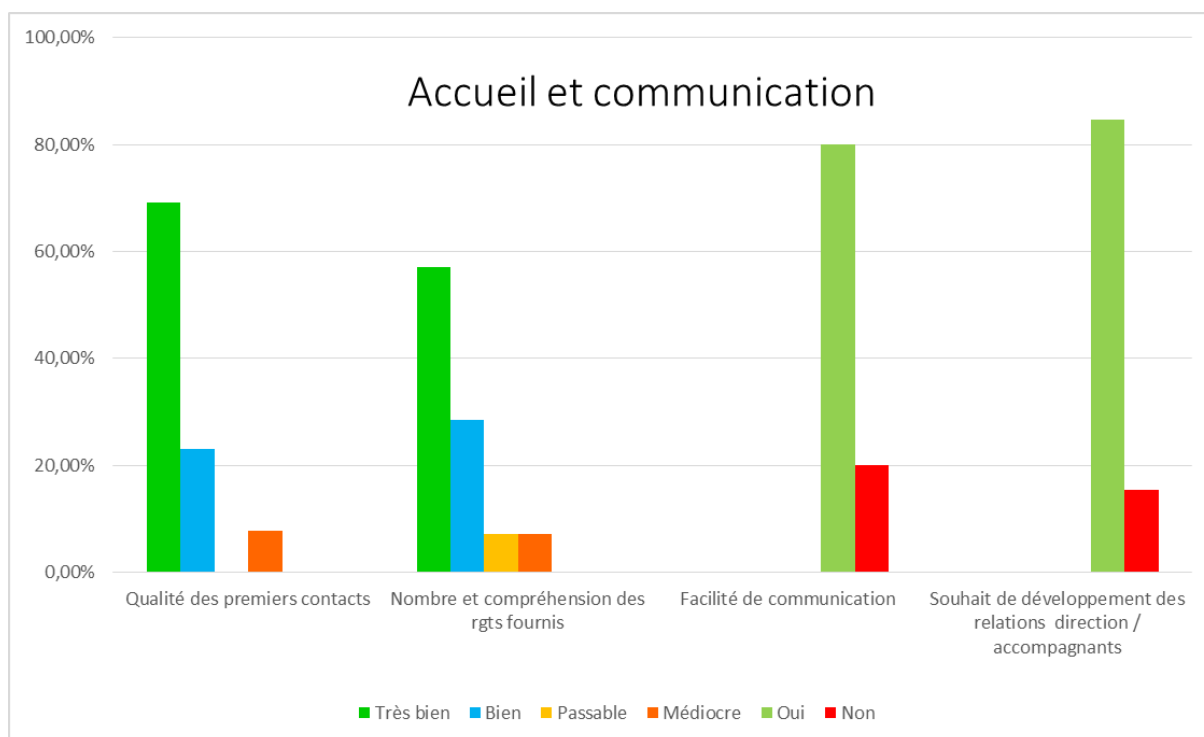
- 11 l'ont été par un membre de la famille de la personne accompagnée,
- 2 l'ont rempli au titre de famille et de représentant légale du résident,
- 1 l'a complété en tant que représentant légal uniquement.

Le faible nombre de questionnaires impacte les résultats (exprimés en pourcentages), en représentant au minimum 6% des suffrages exprimés.

ACCUEIL ET COMMUNICATION

Le taux de satisfaction global de ce thème s'élève à 85,7% des recueils :

- 92,3% des répondants ont trouvé que les premiers contacts avec l'établissement étaient « très bien » ou « bien » et qu'ils ont répondu à leurs attentes,
- Taux de satisfaction (« bien » ou « très bien ») à 85,7% pour les renseignements fournis, jugés suffisants et compréhensibles pour ce qui concerne l'organisation de l'établissement et la fonction des professionnels,
- 80% déclarent pouvoir communiquer facilement avec leur proche,
- Le développement des relations avec la direction et les accompagnants est souhaité par 84,6% des répondants.



Parmi les 8 commentaires relatifs à ce thème, 2 soulignent la qualité des contacts, 2 relèvent que le « *fonctionnement étant un peu différent [du précédent foyer], j'ai été un peu perdu au début* » et qu' « *il est très difficile de joindre xxx sur son téléphone portable (oubli de le charger ou ne le garde pas à proximité)* ». Un répondant non satisfait déclare que « *ne pas mentir à la famille avant l'entrée du résident dans votre établissement serait un plus* ».

4 suggestions d'amélioration ont été proposées : « *fournir un document sur l'origine et la vocation de votre association, ses liens avec le Département et l'ARS* », « *participer au journal des familles auprès du résident* », « *appréhender les moyens de communication électroniques* » et « *nous communiquer le ressenti et le bien-être de xxx au foyer* ».

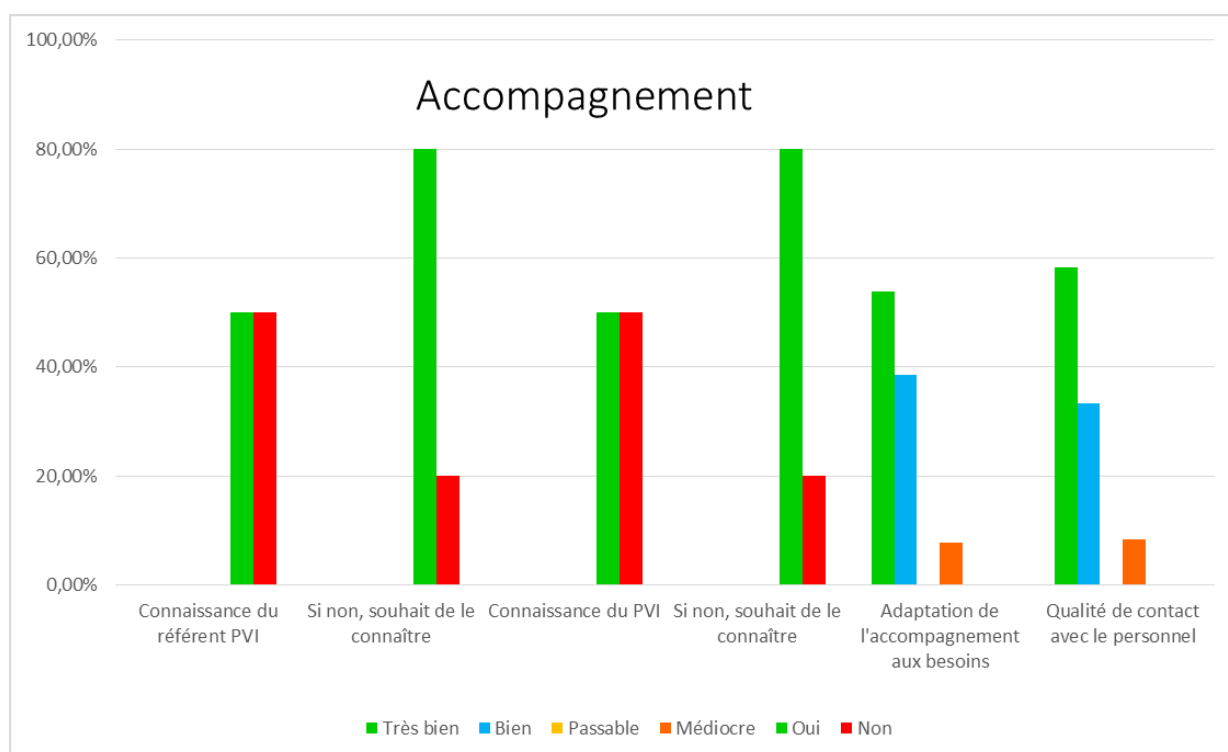
ACCOMPAGNEMENT

50% des répondants déclarent connaître l'accompagnant référent du résident. Parmi les 50% qui ne le connaissent pas, un seul ne souhaite pas le connaître.

Les résultats sont strictement identiques pour ce qui concerne la connaissance du PVI du résident.

L'accompagnement semble adapté aux besoins de la personne pour 94,3% des répondants (« bien » ou « très bien »).

La qualité de contact avec le personnel se situe à 91,7% des réponses .



7 commentaires mentionnent que « *cela se passe très bien* », que « *notre famille a été très touchée par l'accueil réservé à xxx et par votre disponibilité pour répondre à ses besoins et demandes* » et

disent «*merci à toute l'équipe éducative [...], leur dévouement et tout le travail accompli auprès de xxx* ».

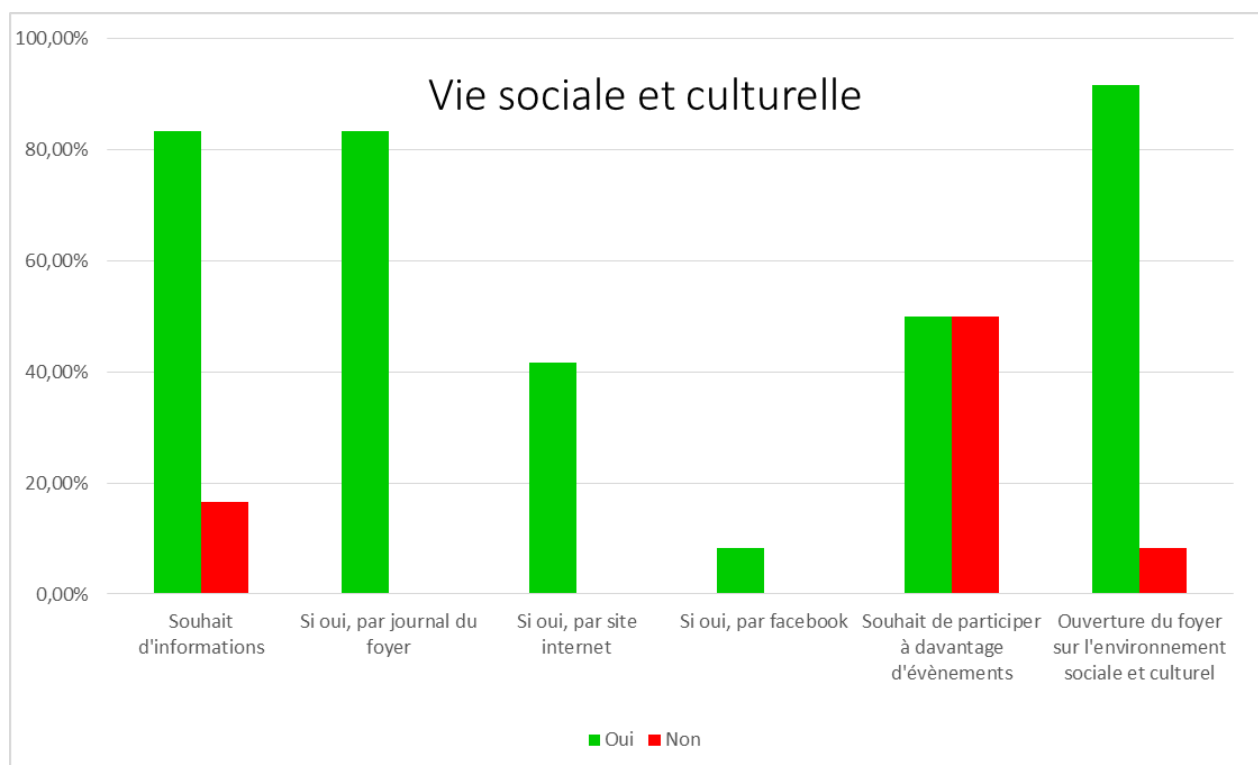
3 regrettent que «*la configuration actuelle du foyer ne permet plus de rencontrer ou même d'apercevoir le personnel* », que «*Je ne connais pas le rôle exact de la personne que je vois lors de mes visites, ni des personnes qui interviennent auprès de xxx* » ou déplore que son proche «*ne veuille pas participer aux activités, nous essayons pourtant de le pousser à le faire* ».

Pour un répondant non satisfait, «*les résidents n'ont pas de projet de vie* ».

VIE SOCIALE ET CULTURELLE

83,3% des répondants souhaitent être informés des activités et ateliers proposés par l'établissement. Le journal du foyer est plébiscité, loin devant les outils numériques (site internet ou facebook).

Pour 91,7% des répondants, le fonctionnement du foyer favorise assez l'ouverture sur l'environnement social et culturel extérieur



Parmi les remarques, certains notent que «*le journal du foyer est une bonne source d'information sur les activités. Il y a fort longtemps que je ne l'ai vu* », ou que «*n'ayant pas une vue d'ensemble de ce qui est proposé aux résidents, j'ai du mal à répondre* ».

Pour d'autres, «xxx a été très heureux de participer à des activités culturelles à l'extérieur », « les activités plaisent bien à xxx. Il a besoin de contact avec les autres », même si «certains résidents ne veulent pas participer à des activités »

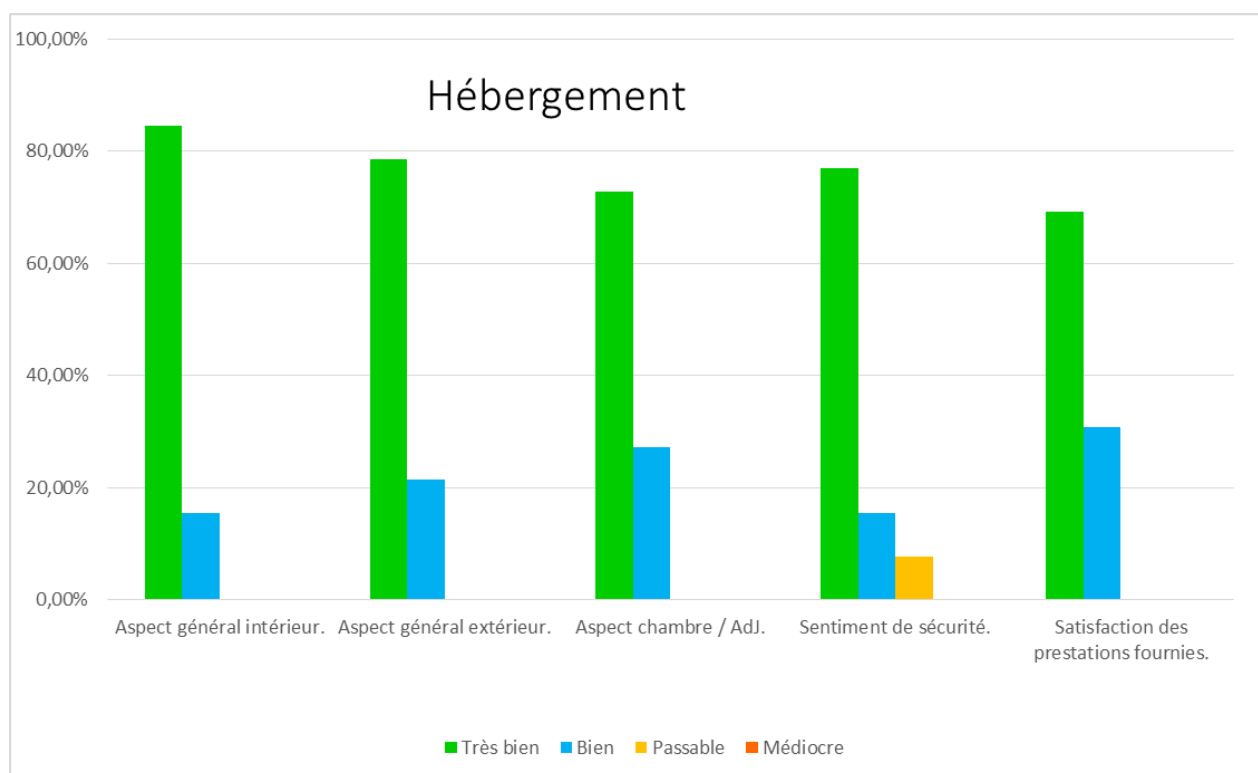
Une suggestion pour « envisager un petit abonnement au journal du foyer?

HEBERGEMENT

98,4% de satisfaction en moyenne pour les 5 questions de cet item, probablement en lien avec le fait qu'il s'agisse du premier recueil de satisfaction dans les nouveaux locaux du foyer investis en décembre 2020.

Ainsi :

- 100% de répondants trouvent « très bien » ou « bien » l'aspect général du bâtiment, tant à l'intérieur qu'à l'extérieur, et trouvent que la chambre semble agréable à vivre,
- 92,3% estiment le résident en sécurité, de jour comme de nuit,
- 100% sont satisfaits des prestations d'hébergement et d'accueil de jour.

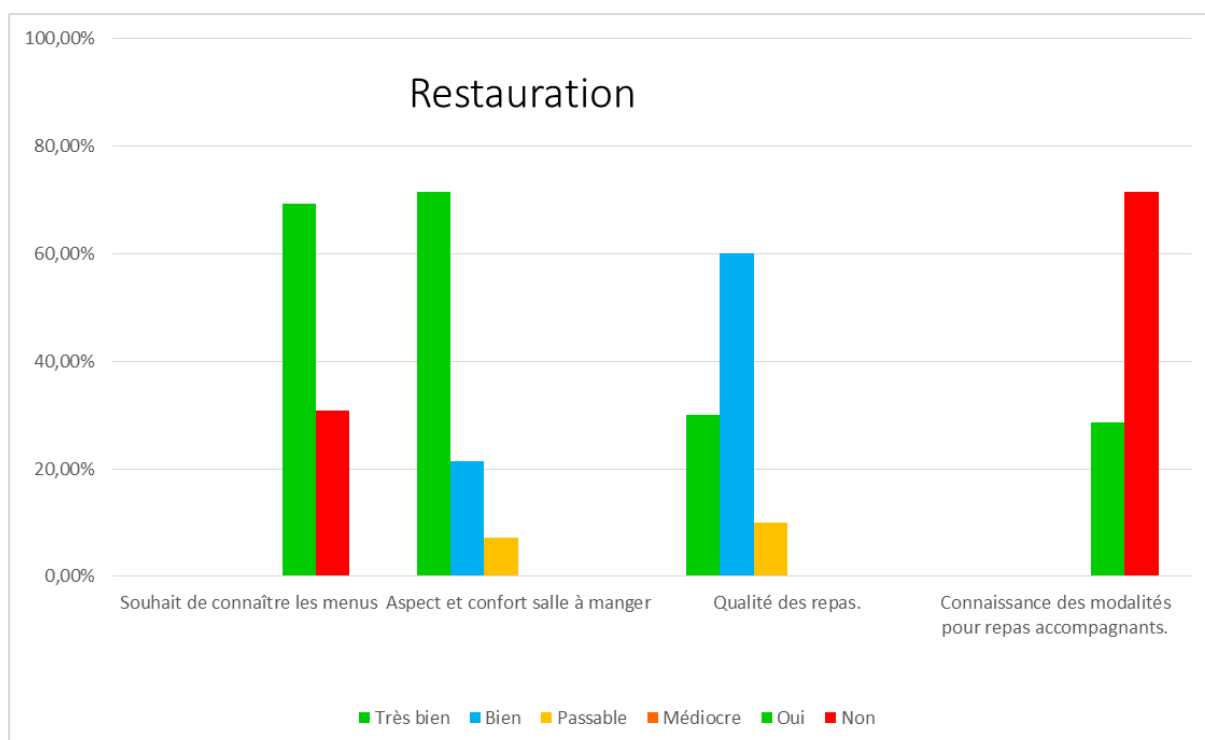


En lien avec ce niveau élevé de satisfaction, peu de remarques sont notées. Si, pour l'un, «xxx se plaît dans sa chambre, c'est le principal. Quant à moi, j'y retrouve le désordre habituel qu'il aime créer autour de lui », un autre mentionne que «en sécurité NON, le résident peut sortir comme il veut ».

RESTAURATION

Résultats plus mitigés pour cet item, avec :

- une majorité des répondants (69,3%) souhaitant être informés des menus proposés,
- 92,7% d'entre eux trouvant la salle à manger agréable et confortable,
- 90% estimant « bien » ou « très bien » la qualité des repas servis (variété, respect des régimes),
- 28,6% connaissant les différentes possibilités pour prendre leur repas avec le résident.

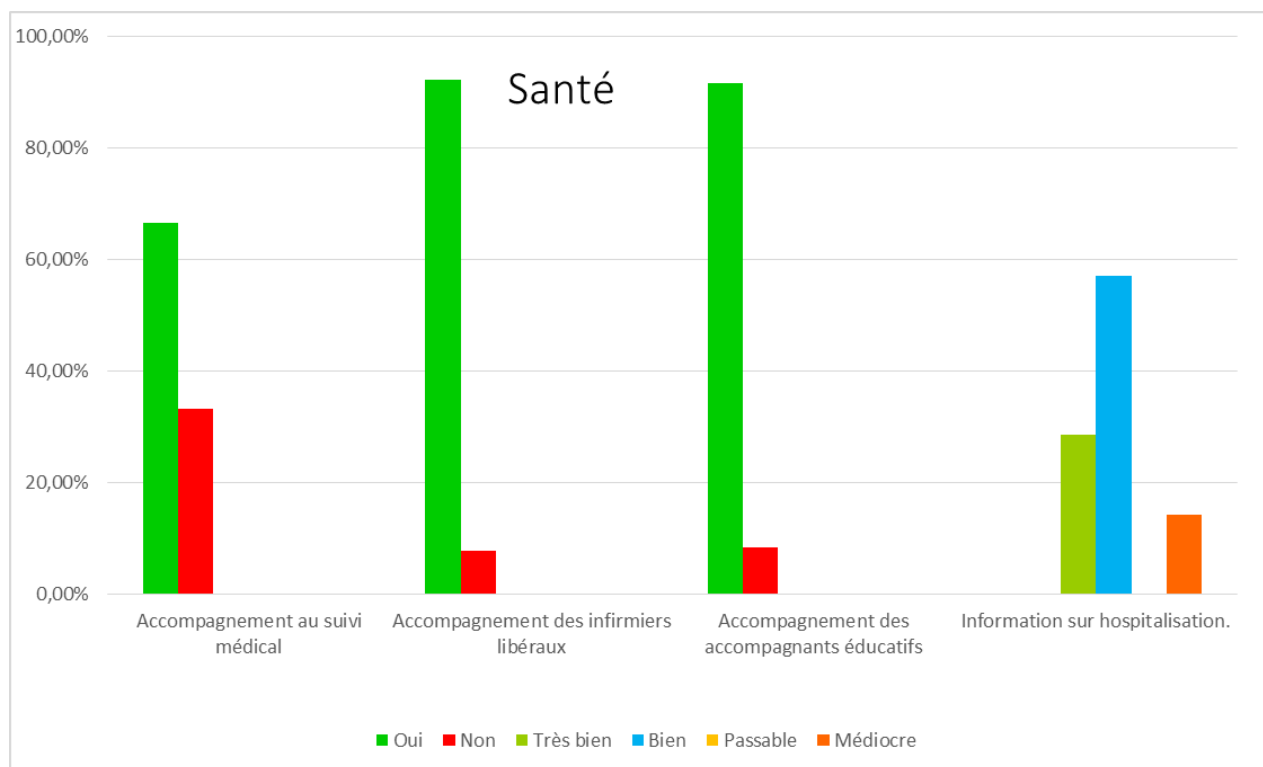


Peu de remarques sur cet item, l'évaluation de la prestation restauration étant jugée à travers le prisme du résident : « j'avoue ne pas m'intéresser plus que cela aux menus proposés. Xxx me donne le menu de midi [...] et ne me fait pas de commentaire ni sur la quantité ni sur le goût mais tout me paraît correct » ; « je fais confiance en ce qui concerne la diététique. J'ai partagé un repas avec xxx en salle à manger et passé un très bon moment, tant au niveau du service que de l'ambiance en salle » « xxx mange souvent en dehors du foyer, c'est une liberté qui lui fait accepter le foyer ».

SANTE

Le questionnaire ne permet que de répondre partiellement :

- 92,3% des répondants satisfaits du suivi par les infirmiers libéraux,
- 91,7% satisfaits du suivi par les accompagnants éducatifs
- Le taux de non réponses concernant les hospitalisations est très important et de fait, difficile à interpréter



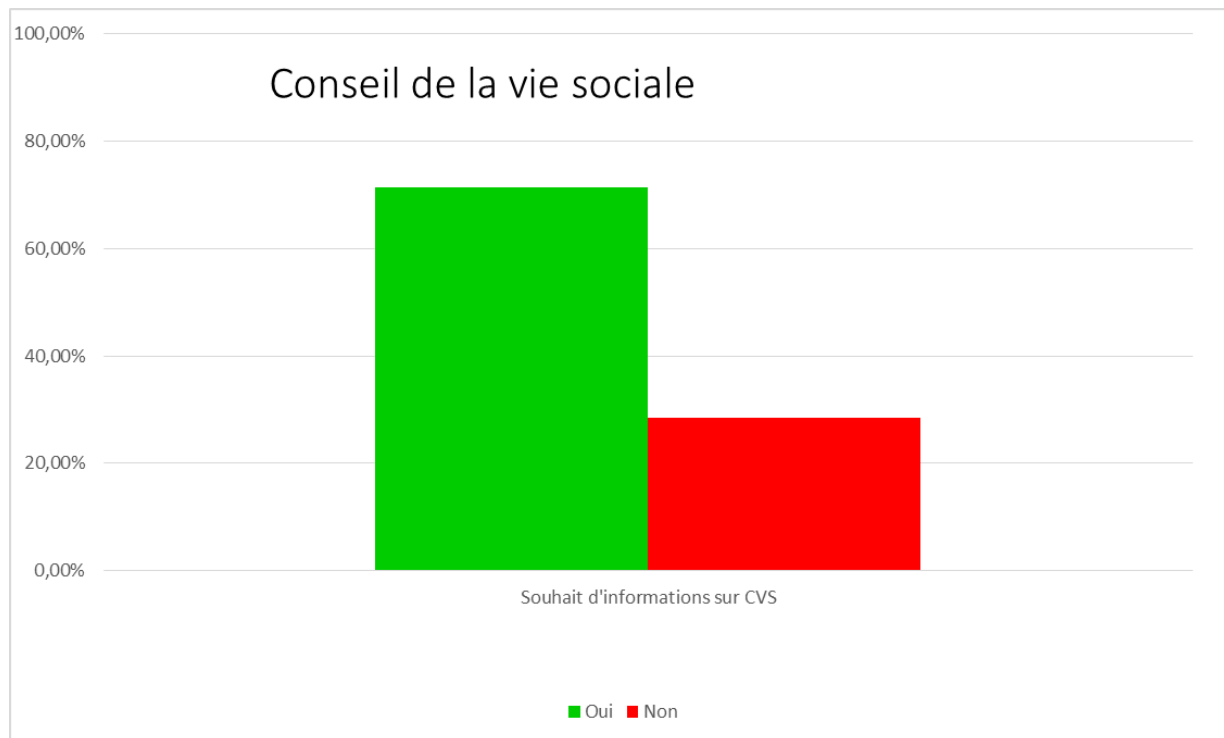
Si, dans les commentaires, on note bien la répartition des rôles entre les différents intervenants qui accompagnent les résidents sur le plan de la santé . Ainsi, s'il n'y a « *pas de personnel médical sur place* », que « *pour l'instant, n'a pas eu besoin d'accompagnement médical* » ou que « *xx étant très compliqué, je l'accompagne moi-même à ses rdv médicaux* », un autre spécifie avoir « *apprécié qu'à son arrivée, xxx soit très rapidement pris en charge par les services médicaux dont il avait besoin (médecin, pédicure, dentiste...)* »,

Certains notent « *qu'il y a eu du mieux ces dernières années avec l'arrivée des infirmiers libéraux [...]* », ainsi qu'une « *bienveillance de la plupart des infirmiers libéraux et des accompagnants éducatifs. Quelques frictions de temps à autre, signe de bonne santé !* »

Le « *souhait d'avoir les dates de rendez-vous chez le médecin et avoir un retour, très important pour nous* » est stipulé, même si un autre « *je ne sais pas si les renseignements médicaux de xxx peuvent ou non m'être communiqués* ».

CVS

92,3% des répondants souhaitent avoir plus d'informations sur le CVS

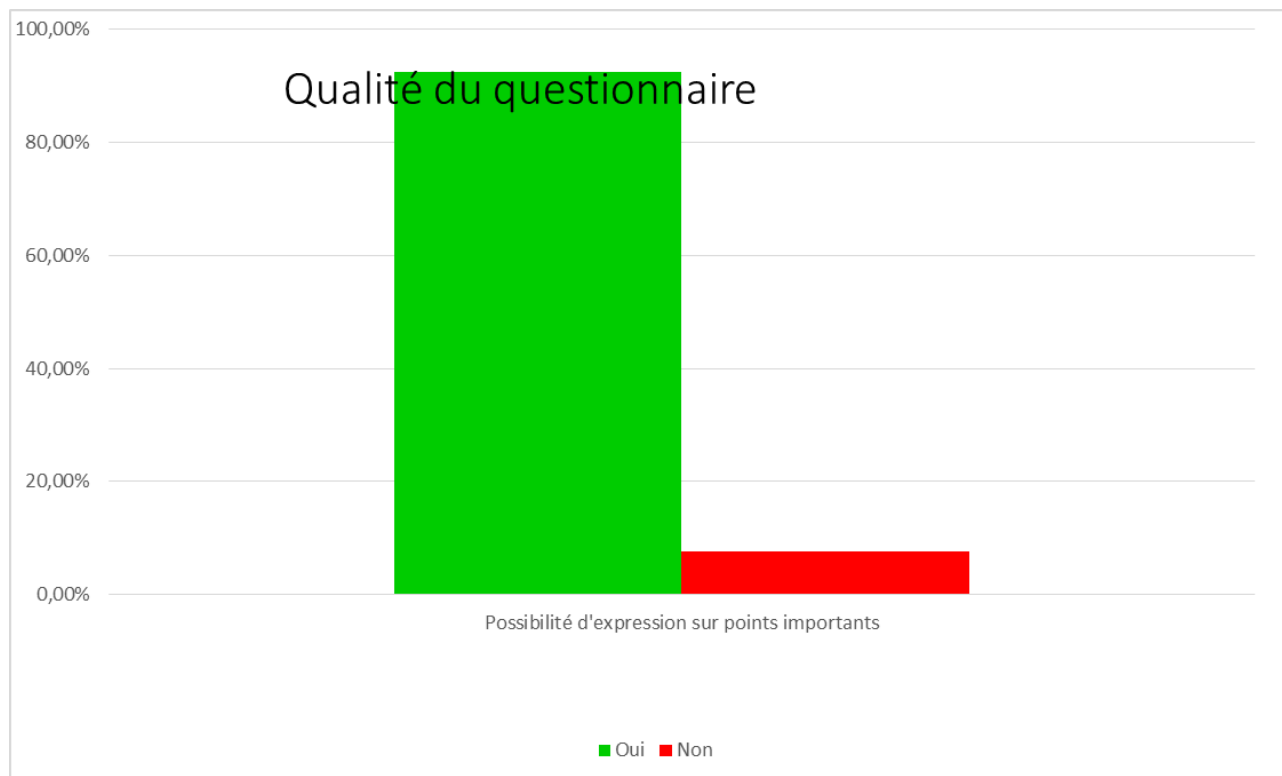


Même si un proche note que « nous voyons xxx une fois/semaine », et qu'un autre « fait déjà partie du CVS », la demande d'information « sur les sorties, les activités, etc... » servirait « pour me rendre compte de ce qui est demandé par les résidents », au moyen d' « un compte-rendu [qui] serait le bienvenue. La présidente du CVS m'a signalé que je pouvais lui communiquer si j'avais quelque chose à dire »

L'un propose « que les représentants proposent aux familles une question à poser au cours du CVS avant la réunion. Et donnent un compte-rendu après la réunion »

QUESTIONS DIVERSES

92,3% des répondants ont estimé que ce questionnaire leur a permis de s'exprimer sur les points qui leur semblaient importants



Plusieurs répondants profitent de la question ouverte pour:

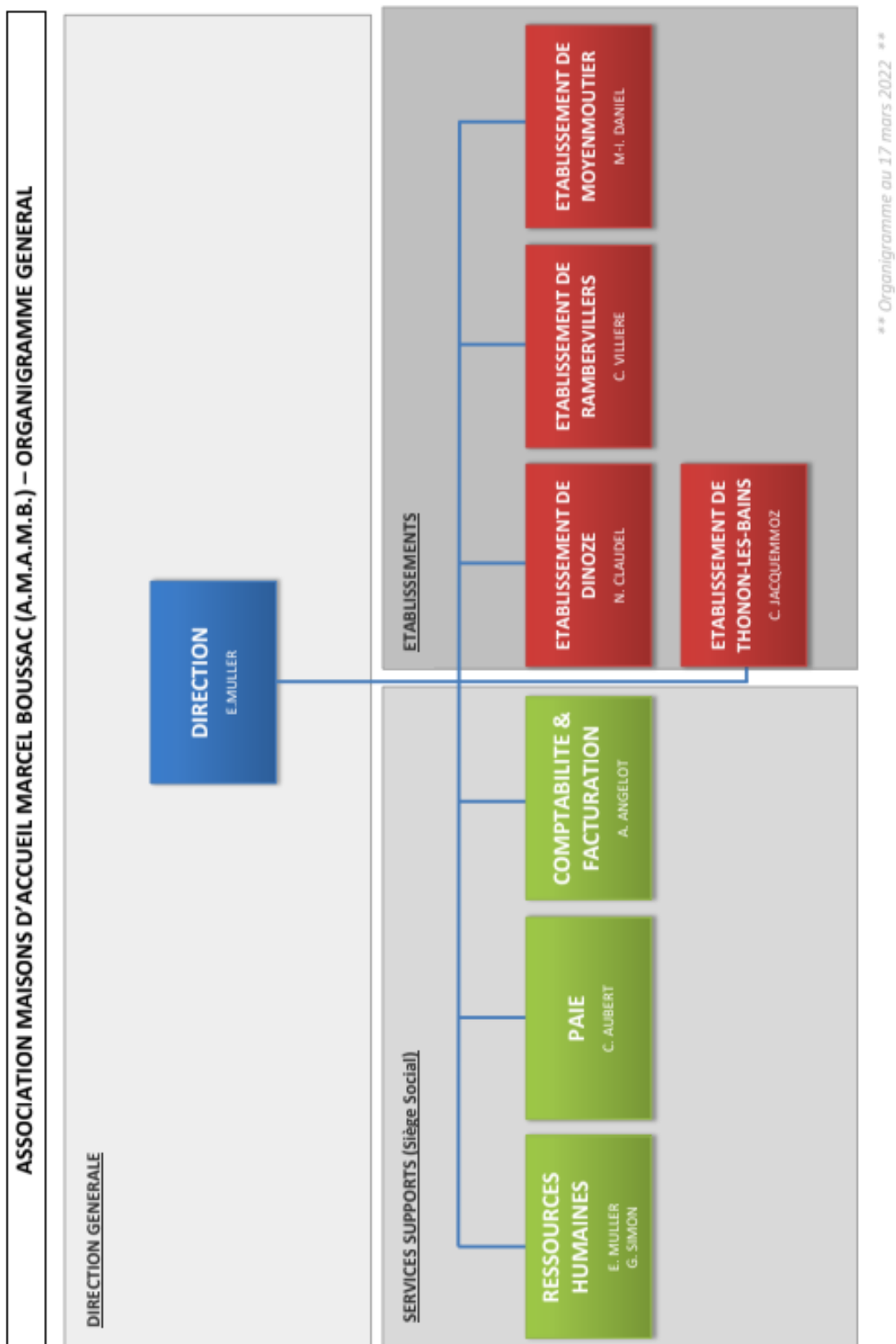
- exprimer leur satisfaction ; *« merci du cadre de vie que vous procurez à xxx, je suis satisfaite de le/la voir bien dans sa peau », « Le foyer semble bien tenu lorsqu'on arrive de l'extérieur, les résidents ont l'air bien paisibles. Cela donne une l'impression d'une bonne cohabitation entre personnel et résidents. Je suis très satisfait(e) du service rendu, les retours de xxx me tranquilisent »...*
- ... ou leur insatisfaction *« aucune communication avec la famille, les demandes sont sans suite, volonté de la direction de ne pas communiquer sur l'aspect financier »...*
- préciser leurs demandes : *« Avoir tous les trimestres un résumé de son comportement au foyer », «xx a besoin de parler », «existence d'organismes de séjours adaptés au sein de l'Amamb? »*
- ou exprimer leur inquiétude : *« quel avenir pour les résidents du foyer à l'âge de la retraite? »*

GLOBALEMENT ...

On retiendra, pour la 1^{ère} itération de recueil de satisfaction des familles, proches et tuteurs des résidents du foyer les Marmottés :

- une faible participation à la démarche, en particulier pour les représentants légaux des résidents accompagnés,
- une qualité globale perçue très satisfaisante en matière d'hébergement et d'accompagnement par les différents intervenants,
- les répondants à ce questionnaire sont très demandeurs d'informations sur la vie quotidienne du foyer (cf questions liées à l'information délivrée), ainsi que sur l'accompagnement de leur proche hébergé (demandes de comptes rendus).

ANNEXE 3 – ORGANIGRAMME GENERAL DE L'AMAMB



ANNEXE 4 – ORGANIGRAMME FOYER DE VIE LES MARMOTTES

