

FAM LA FONTAINE DES VŒUX
37 rue Alphonse PLUCHET
92220 BAGNEUX
Tél 01 40 92 79 79



RAPPORT D'ACTIVITE 2021

FAM LA FONTAINE DES VOEUX

FAM

37 rue Alphonse Pluchet
92 220 Bagneux

Direction :

Estelle FELICIANNE : janvier-février 2021

Jessie ZÉNON : mars – décembre 2021

Table des matières

I.	PRESENTATION ehs	4
II.	PRESENTATION DE LA STRUCTURE	5
	Points clés.....	5
	1. Les Missions.....	5
	2. Les évènements marquants 2021	6
	Changement de la direction de l'établissement – à partir du 11/02/2021	6
	Cluster Covid-19 du 6 mars au 29 mars 2021	6
	Déploiement de l'approche rétablissement	6
III.	LES PERSONNES ACCOMPAGNEES	7
	Points saillants.....	7
	1. Les personnes accompagnées en 2021.....	7
	Typologie du public.....	7
	Profil du public.....	8
	2. Les admissions.....	9
	3. Les personnes sorties en 2021	9
	4. L'activité	9
	5. Les modalités d'accompagnement	10
	Types d'accompagnement.....	10
	Les thèmes d'accompagnement abordés	10
	Les Projets d'accompagnement personnalisés	11
	Les séjours extérieurs	11
	Les activités.....	11
	6. Le maintien du lien avec les familles et proches.....	12
IV.	LA DEMARCHE D'AMELIORATION CONTINUE DE LA QUALITE	13
	Points saillants 2021.....	13
	1. L'organisation de la démarche qualité.....	13
	2. La mise en œuvre du dispositif d'évaluation	13
	3. Le suivi de la surveillance et de la gestion des risques	13
	4. Le suivi de la mise en œuvre des droits des usagers	14
	5. Le plan d'amélioration continue de la qualité - PACQ.....	14
	La démarche Rétablissement et place de l'utilisateur	16
	La consultation des personnes accompagnées – questionnaire-observatoire	17
	La contribution des personnes accompagnées au nouveau projet associatif d'espoirance hauts de seine.....	17
V.	EQUIPES ET ORGANISATION DU TRAVAIL	18
	Points saillants.....	18

1.	Le personnel	18
	Taux de rotation et vacances de poste	18
	L'absentéisme	18
	Concernant les difficultés de recrutement dans le secteur social et médico-social.....	19
2.	Formation des équipes	19
VI.	MODALITES DE TRAVAIL EN PARTENARIAT.....	20
	Points saillants.....	20
1.	Développement de nouveaux partenariats	20
2.	Maintien et consolidation des partenariats existants	20
VII.	RESULTATS FINANCIERS 2021	20
	Partie I – Analyse du résultat	20
	Activité.....	20
	GROUPE 2 : Charges de personnel	20
	Autres charges d'exploitation	22
	Investissements.....	22
	Produits de la tarification	23
	Partie II – Synthèse du résultat	23

I. PRESENTATION *ehs*

« La valeur de la personne est placée au-dessus de tout. Nous devons lui donner toutes les chances d'exister, d'aller au bout d'elle-même dans ses choix, dans sa dynamique, dans ses réseaux de relations » - Projet associatif

Espérance hauts de seine, association affiliée à l'UNAFAM, intervient auprès des personnes en souffrance psychique depuis près de 40 ans. Elle s'appuie sur les valeurs fortes de l'espoir, en plaçant la personne accompagnée dans une dynamique de croissance portée par la projection vers un aller mieux et une vie satisfaisante, au regard des critères qu'elle se fixe pour elle-même.

Elle a développé son expertise par des projets traditionnels du secteur du handicap et des projets innovants au moment de leur développement, en proposant des services et établissements en regard des besoins des personnes en souffrance psychique :

- ESAT couvrant 3 ateliers : Tertiaire, Restauration et Espaces Verts – 55 personnes – à Bagneux
- Foyer d'hébergement Jean Caurant – 54 personnes – à Bagneux
- Foyer d'accueil médicalisé (FAM) La fontaine des vœux – 32 personnes – à Bagneux
- SAMSAH – 65 personnes – à Nanterre et Bagneux
- SAVS – 52 personnes – à Bagneux et Nanterre
- 2 résidences accueil – 38 personnes – à Malakoff et Suresnes
- 14 appartements associatifs – 29 personnes – à Bagneux, Bourg la Reine, Courbevoie, Nanterre, Villeneuve la Garenne, Clichy, Levallois-Perret
- Convention de gestion de 4 Groupes d'entraide mutuelle (GEM) – 120 adhérents – à Boulogne, Sèvres, Clichy et Asnières

En capacité à se renouveler et repenser son action auprès du public, l'association conduit des changements importants, en :

- initiant une démarche d'actualisation de son projet associatif,
- axant son intervention auprès des personnes par une démarche de Rétablissement,
- accompagnant ses équipes dans une évolution de leurs pratiques,
- anticipant la démarche d'évaluation continue de la qualité des actions qu'elle conduit.

espoir hauts de seine souhaite rendre opérant un accompagnement plaçant chaque personne accompagnée au cœur de son projet de vie, en soutenant son discernement et en favorisant sa capacité de décider pour elle-même et de poser ses choix. Il s'agit également d'accompagner la mise en œuvre de ces choix, par l'accessibilité aux ressources nécessaires, et par le soutien aux d'opportunités de se réaliser. Cela suppose que nos services soient organisés de manière à ce que cette inclusion sociale soit possible et s'appuient notamment sur l'expression des personnes accompagnées, recherchée dans les échanges quotidiens et avec l'appui d'un questionnaire de satisfaction en novembre 2021.

II. PRESENTATION DE LA STRUCTURE

Points clés

- ✓ Hébergement en internant permanent
- ✓ Accompagnement dans les actes de la vie quotidienne
- ✓ Activités occupationnelles et thérapeutiques
- ✓ Continuité des soins

Capacité autorisée en nombre de places au 31/12/2021	32
Capacité installée au 31/12/2021	32
Nb de personnes accompagnées présentes au 31/12/2021	32
Nb total de personnes accompagnées sur l'année 2021	33
Nombre de jours d'ouverture réalisés dans l'année 2021	365
Nombre de journées théoriques	11 680

Le FAM La Fontaine des Vœux est ouvert 24H sur 24H et 7 jours sur 7.

1. Les Missions

Conformément à l'article L311-3 du code de l'action sociale et des familles, l'exercice des droits et libertés individuels est garanti à toute personne prise en charge par le FAM la Fontaine des Vœux, notamment :

Le respect de sa dignité, de son intégrité, de sa vie privée, de son intimité et de sa sécurité.

L'adaptation de la prise en charge de chaque usager, lui permettant d'exprimer son projet et un accompagnement individualisés de qualité.

La confidentialité des informations le concernant.

L'accès assisté à toute information ou document relatif à sa prise en charge.

Afin d'assurer une prise en charge de qualité à la personne accueillie, l'établissement se donne les objectifs de :

- Lui assurer une sécurité physique et morale,
- L'accueillir et l'insérer dans une situation adaptée à ses besoins,
- L'insérer dans la société,
- L'héberger et l'accompagner de manière à favoriser au maximum son autonomie,
- Le guider, le soutenir et le stimuler dans sa vie quotidienne,
- Maintenir ses acquis et l'aider à développer de nouvelles compétences,
- Favoriser son épanouissement, et l'accomplissement de ses projets
- Lui assurer un suivi médical et des soins adaptés,
- Garantir son intimité et son accès à une vie affective.

In fine, la mission du FAM peut se résumer au fait de garantir le fait que chaque usager puisse être acteur de sa vie en tant qu'adulte.

2. Les évènements marquants 2021

Changement de la direction de l'établissement – à partir du 11/02/2021

Le début de l'année 2021 a été marqué par le départ de la directrice par intérim Madame Estelle FELICIANNE le 11 février 2021. Ce départ entraîné le basculement de la cheffe de Service, Madame Jessie ZENON sur le poste de directeur à partir du 1^{er} Mars 2021 et l'arrivée de Madame Patricia Brard en qualité de cheffe de service le 24 mars 2021. Suite au départ à la retraite de Madame Marie SICOT, directrice, les postes de Madame Brard et de Madame ZENON ont été pérennisés.

Cluster Covid-19 du 6 mars au 29 mars 2021

Suite à la détection de symptômes et le dépistage positif de 2 résidents, nous avons effectué le dépistage par tests antigéniques de l'ensemble de l'établissement. Au total, 6 résidents et 15 salariés ont contracté la COVID-19. 4 Personnes accompagnées ont été hospitalisées. Aucun décès n'a été à déplorer. Le maintien de l'activité du FAM a été garanti par :

- La mise en place d'un mode essentiel d'urgence,
- La solidarité des autres établissements et services de l'association ehs,
- L'embauche temporaire de salariés via une agence d'intérim.

Le 29 mars 2021, après 8 jours sans nouveau cas à déclarer, le dossier de l'établissement auprès de la cellule de contact-tracing a été clôturé.

Déploiement de l'approche rétablissement

Dans le cadre du déploiement de l'approche rétablissement au sein de l'association ehs, l'ensemble des professionnels a bénéficié une formation socle de trois jours, et certains salariés de la formation PRACS pour la réhabilitation psychosociale.

III. LES PERSONNES ACCOMPAGNEES

Points saillants

- ✓ Diminution du taux de rotation entre 2020 et 2021
- ✓ Augmentation du taux d'occupation

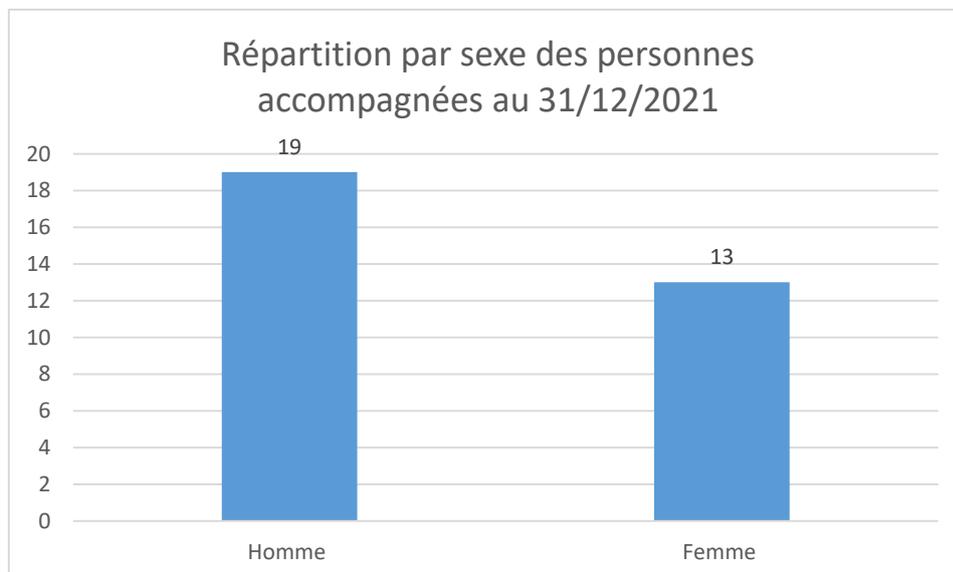
	2021	2020
Nb de personnes accompagnées présentes au 31/12/2021	32	32
Nb total de personnes accompagnées sur l'année 2021	33	35

1. Les personnes accompagnées en 2021

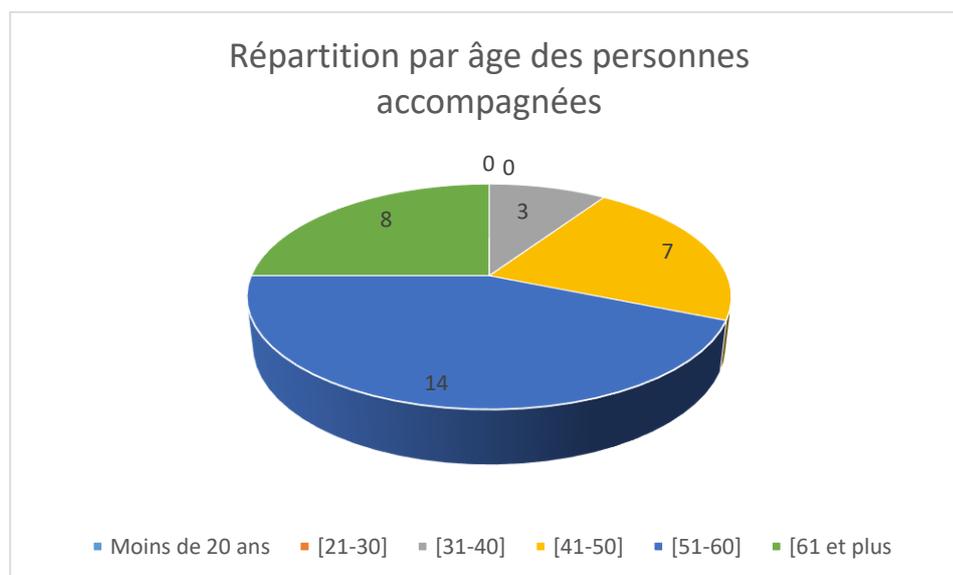
	2020	2021	Evolution %
Nb de personnes accompagnées au 31/12	32	32	0%
Nb de personnes entrées	3	1	-66,66%
Nb de personnes sorties	3	1	-66,66%
Taux d'occupation	95,50%	98,9%	+3,56%

Typologie du public

Au 31/12/2021, l'établissement accueillait un public majoritairement masculin (59,4% d'hommes contre 40,6% de femmes). Autre formulation possible : La répartition homme-femme était en faveur sur sexe masculin.



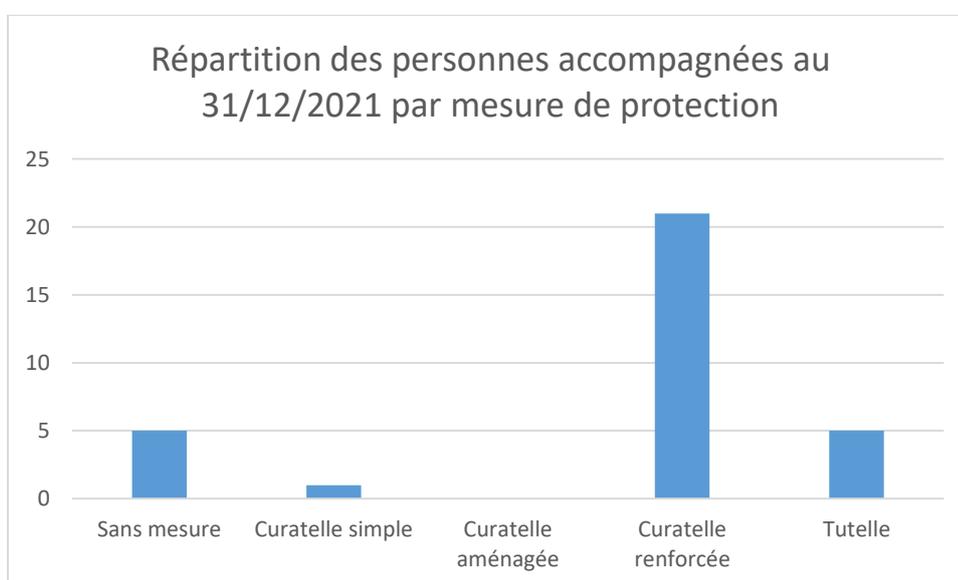
Il est important de noter que la part de la population dite vieillissante augmente légèrement (22% en 2020 contre 25 % en 2021) malgré une moyenne d'âge qui diminue (55 ans fin 2021 contre 56 ans fin 2020).



Profil du public

Sur les 33 personnes accompagnées au cours de l'année 2021, 32 présentaient une pathologie d'ordre psychique, et 1 présentait une maladie rare associée à des troubles psychiques.

Au 31/12/2021, 27 personnes étaient placées sous mesure de protection soit 84.3% de la population accueillie.



Au 31/12/2021, 75% des personnes accompagnées sont issues du département des Hauts de Seine, 22% sont issues d'un département francilien autre que le 92 et 3% sont issues d'un département hors Ile-de-France.

2. Les admissions

Au cours de l'année 2021, 48 personnes ont déposé un dossier d'admission dont 44 en provenance du secteur médico-social et 4 en provenance du secteur sanitaire.

Sur les 48 candidats à l'admission, 22 ont été placés sur liste d'attente et 26 ont reçu un refus d'admission (voir tableau ci-dessous).

Motifs des non-admissions en 2021	Nombre
Refus exprimé par la personne	0
Pas de suites données par la personne	6
Troubles jugés incompatibles avec la prise en charge	9
Etat de santé	7
Non adéquation de l'orientation	0
Non-conformité avec l'agrément	0
Saturation du service	0
Autres	4

Au cours de l'année 2021, nous avons admis 1 personne provenant du département des Hauts-de-Seine et présentant comme pathologie principale un trouble psychique. Cette personne venait du domicile.

3. Les personnes sorties en 2021

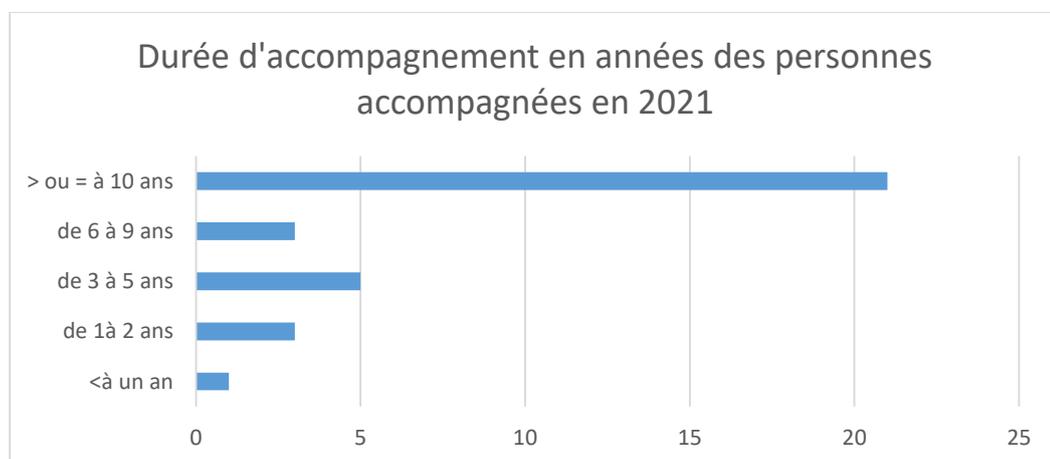
Il y a eu au cours de l'année 2021, 1 sortie pour réorientation vers un Etablissement d'Hébergement pour Personnes Agées Dépendantes (EHPAD) proposant une unité spécifique pour personnes handicapées vieillissantes.

4. L'activité

Le taux d'occupation de l'année 2021 est de 98,9% soit 11 560 facturées.

Au total il y a eu :

- 153 journées d'hospitalisation somatique,
- 311 journées d'hospitalisation psychiatrique,



Il est important de noter qu'au 31/12/2021, 21 personnes soit plus de 65% de la population de l'établissement étaient vivantes au FAM depuis 10 ans ou plus.

5. Les modalités d'accompagnement

Types d'accompagnement

Les accompagnements proposés par le FAM la Fontaine des Vœux se répartissent entre :

- L'accompagnement dans le parcours de soins :
 - Prise de RDV médicaux
 - Accompagnement en RDV médicaux
 - Education thérapeutique et prévention
 - Soins techniques
- L'accompagnement à l'autonomie :
 - Accompagnement à l'entretien personnel,
 - Accompagnement à l'entretien de l'environnement,
 - Accompagnement à la vie sociale
 - L'accompagnement au développement personnels et aux projet de vie

Les thèmes d'accompagnement abordés

L'accompagnement dans les actes de la vie quotidienne

Les différents moments de la journée au FAM ont été réfléchis, avec l'équipe pluridisciplinaire sur des temps de réunions sur différents sujets. Autre formulation possible : sont rythmés par les accompagnements suivants : le lever, l'hygiène, la prise de traitements, les petits déjeuners, l'accompagnement à l'entretien des espaces privés, les repas, les activités. Ils représentent autant d'espaces propices à l'écoute et à l'expression.

Expliquer, montrer, « faire avec » sont des actes quotidiens. L'ensemble de l'équipe du FAM porte une attention toute particulière aux prestations liées à l'hygiène. Chaque résident bénéficie d'un accompagnement qui varie en fonction de ses capacités, ainsi les professionnels adoptent une pratique différente en fonction des besoins de chacun.

Dans le cadre du déploiement de l'approche du rétablissement, une réflexion sur les pratiques professionnelles sera menée non seulement par l'équipe pluridisciplinaire mais aussi par les personnes accompagnées.

L'accompagnement dans le parcours de vie :

L'accompagnement dans le parcours de soin s'articule autour des thématiques suivantes :

- Sexualité, vie affective et suivi gynécologique,
- Les soins bucco-dentaires,
- Le l'accompagnement du vieillissement,
- Les actions de prévention,
- Le suivi somatique

Les Projets d'accompagnement personnalisés

Outil de la loi 2002-2, le projet d'accompagnement personnalisé est le support de suivi du projet de la personne accompagnée. Compte tenu du déploiement de l'approche par le rétablissement, la modalité de préparation du PAP a totalement changé.

Ancienne modalité d'utilisation : le référent et le résident déterminent ensemble une série d'objectifs s'insérant dans des grands thèmes d'accompagnement. Le projet est rediscuté et amendé en équipe pluridisciplinaire en présence ou non du résident.

Nouvelle modalité d'utilisation à partir de janvier 2022 : la personne, accompagnée de son référent définit par elle-même son projet en partant d'une feuille blanche ou d'outils d'auto-support. Une fois les objectifs et moyens définis, c'est la personne qui présente elle-même son projet à l'équipe et les modifications et accompagnement dont elle a besoin et qu'elle identifie pour elle-même.

Les séjours extérieurs

Au cours de l'année 2021, un séjour a été organisé en cogestion. Il s'est déroulé du 8 au 10 novembre 2021 au Domaine Villages Nature® Paris Center Parcs à Bailly- Romainvilliers. 4 personnes accompagnées d'un animateur et d'une aide-soignante ont pu bénéficier de ce séjour. Un protocole de sécurisation du séjour a été envoyé à l'ARS 2 mois avant le début du séjour.

Les activités

Les activités sont animées par les professionnels de l'établissement et par des intervenants extérieurs. Les personnes accompagnées y participent sur la base du volontariat dans le respect de leur rythme de vie et de leurs centres d'intérêts.

Comme en 2020, la situation sanitaire nous a obligé à adapter la mise en œuvre des temps d'activité. En effet, nous les avons continués à proposer des activités en petit groupe (environs 5 personnes) et avons favorisé les activités en extérieur (utilisation du jardin) et les sorties dans des lieux culturels dans la mesure du possible.

En interne les professionnels ont animés divers ateliers tels que l'atelier esthétique, les ateliers manuels, les groupes de jeux (jeux de société, jeux vidéo, lotos), les ateliers autour de la musique (karaoke, écoute musicale) les ateliers culinaires dans la cuisine thérapeutique de l'annexe. Nous avons aussi proposé des animations spécifiques autour des fêtes du calendrier (carnaval, fête de l'automne, etc) et les anniversaires des résidents.

Profitant de la réouverture des lieux culturels et sportifs en cours d'année, nous avons pu proposer 40 sorties à l'extérieur avec en moyenne 4 personnes accompagnées par sortie.

En complément des activités animées par les professionnels de l'établissement des prestataires externes propose les ateliers suivants :

- **Psychomotricité** : Deux psychomotriciennes interviennent deux demi-journées par semaine. Les prises en charge en psychomotricité se font en groupe ou en individuel afin d'accompagner la conscience du corps par les personnes accompagnées à travers des interactions psychiques et motrices. Depuis cette année, l'une des psychomotriciennes propose un atelier d'expression théâtrale.
- **Atelier sportif** : Comme en 2019 et en 2020, nous avons souhaité mettre l'accent sur des activités physiques et sportives adaptées car c'est une discipline jouant un rôle important dans la construction d'une identité positive en favorisant l'estime de soi, la confiance en soi, en canalisant les émotions et la relation à l'autre. En cours d'année, nous avons changé d'éducateur sportif diplômé (départ du premier pour raisons personnelles) et c'est l'éducatrice sportive assurant les cours de danse qui a pris

le relai sur deux demi-journées d'intervention par semaine. Les objectifs de la pratique sportive, sont de développer les capacités physiques des résidents : l'équilibre, la coordination, la force musculaire, précision gestuelle, l'autonomie et la concentration.

- **Atelier danse** : Cette discipline animée par une éducatrice sportive diplômée d'état permet aux personnes accompagnées de travailler sur leur expression corporelle en mémorisant et dansant une chorégraphie. Cette activité est animée au cœur même de leurs lieux de vie et favorise des moments particuliers de convivialité, d'échange et de joie. En décembre, une chorégraphie a été travaillée par les participants à l'atelier danse et a été proposé comme spectacle au cours de la fête de Noël du FAM.

6. Le maintien du lien avec les familles et proches

Le maintien du lien avec les familles et les proches est un élément essentiel pour les personnes accompagnées et pour l'équipe de notre établissement. La crise sanitaire liée à la COVID perdurant, nous avons maintenu les stratégies de communication telles que les appels via l'application Skype jusqu'à ce que les familles puissent à nouveau visiter leur proche au sein de l'établissement.

En parallèle aux communications ponctuelles via mail et courrier, le conseil de la vie sociale s'est réuni trois fois au cours de l'année. Il est composé de deux représentants des familles, de deux représentants des résidents (une titulaire et un remplaçant), d'une représentante des salariés et d'un représentant de l'association ehs. Le compte rendu de chaque conseil a été envoyé aux familles et aux proches.

En 2021 : deux nouveaux modes de communication ont été créés en cours d'année :

- La Foire aux Questions (FAQ) du FAM : en complément des questions posées aux CVS, la FAQ permet de rassembler les questions fréquemment posées par les proches et de diffuser les réponses via mail ou courrier.
- La lettre d'information de l'association : diffusée à tous les proches par mail ou courrier, elle permet de communiquer sur l'actualité de l'ensemble des établissements et services gérés par l'association. Cette lettre de diffusion est mise à disposition des tous à l'accueil du FAM.

La participation des familles à la vie de l'établissement et de l'association est importante, aussi elles ont été mobilisées pour la mise à jour du projet associatif (1 membre de famille a participé à l'atelier de réflexion qui s'est tenu au FAM) ainsi que pour l'observation des pratiques de l'association. Un questionnaire de satisfaction a été envoyé à l'ensemble des familles et sur les 41 personnes sollicitées, 11 ont renvoyé le questionnaire via le formulaire en ligne ou par papier, soit une participation de 26%.

IV. LA DEMARCHE D'AMELIORATION CONTINUE DE LA QUALITE

Points saillants 2021

- ✓ Une démarche accompagnée par le cabinet Nexem
- ✓ Plus de 50% de réponse au questionnaire de satisfaction

1. L'organisation de la démarche qualité

Avec l'appui du service Mission Qualité de Nexem, ehs a initié en 2019 la mise en place d'une démarche d'amélioration continue de la qualité. Cette démarche a été ralentie au cours de l'année 2020.

Un manuel Qualité a été élaboré en mars 2021, venant fixer les modalités de travail et le cadre de cette démarche. Un comité de pilotage est constitué d'un Administrateur de l'association, de la direction générale et les cadres de direction de l'association.

Dans la suite de l'élaboration du manuel Qualité, un Plan d'amélioration continue de la qualité (PACQ) est en cours d'élaboration : appuyé sur un PACQ pour l'ensemble de l'association et une déclinaison de PACQ par services et établissements. Ils intégreront toutes les dimensions de la qualité, y compris celles relatives à l'accompagnement des personnes, ainsi que les questions de ressources humaines, de procédures internes.... Ils seront finalisés au cours de l'année 2022.

En lien avec l'évolution actuelle de l'évaluation des établissements sociaux et médicaux sociaux, **espoirance hauts de seine** s'est engagée dans cette démarche d'évaluation pour en déployer sa mise en œuvre fin 2022-début 2023, qui repose sur :

- Un comité de pilotage constitué des cadres de l'association, la direction générale et un administrateur ;
- Des indicateurs recueil des données
- Plans d'amélioration continue de la qualité pour chaque service / établissement de l'association
- Revue trimestrielle et/ou semestrielle des indicateurs
- Rapports d'activités annuels intégrant les indicateurs Qualité

2. La mise en œuvre du dispositif d'évaluation

Les dernières évaluations internes et externes ont eu lieu respectivement en mai 2018 et décembre 2011. De ces évaluations ont donné lieu à des plans d'actions avec les objectifs suivants :

- Amélioration de la qualité de l'accueil
- Développement de la culture qualité
- Renforcement de l'accompagnement des personnes vieillissantes

Dans l'attente des arrêtés de programmation pour planifier la démarche et outils HAS, l'établissement a mis en œuvre des actions qualité prévues dans le manuel qualité – démarche continue.

3. Le suivi de la surveillance et de la gestion des risques

Le suivi de la surveillance et de la gestion des risques est assuré via différents outils :

- ✓ Le plan bleu : a été mis à jour en 2020 en y ajoutant notamment le plan de gestion de la crise sanitaire liée à la pandémie de COVID-19 et le plan de reprise et de continuité d'activité (voir annexe).

- ✓ La gestion des évènements indésirables est mise à jour. Les fiches d'évènements indésirables, remplies par l'équipe, sont maintenant compulsées dans une base de données informatiques (tableau excel). Ce qui permet d'en tirer des statistiques plus précises.

Au cours de l'année 2021, il y a eu 31 signalements d'évènements indésirables dont 19 liés au domaine médical. 100% des signalements ont donné lieu à une action corrective.

CAUSE	NOMBRE
Comportement	4
Hygiène et sécurité	4
Logistique	4
Médical	19
Multiple	0
Total	31

Il y a eu un signalement d'évènement indésirable grave (transmis à l'Agence Régionale de Santé) au cours du cluster COVID.

- ✓ La culture de la bientraitance : la culture de la bientraitance est assurée d'une part l'affichage de la charte de la bientraitance mais aussi par la sensibilisation des personnes accompagnées et de l'équipe au cours de la réunion des résidents et des réunions d'équipe et la prise en compte des réponses aux questionnaires de satisfaction.
- ✓ Le Document Unique d'Evaluation des Risques Professionnels est actuellement en cours de mise à jour.

4. Le suivi de la mise en œuvre des droits des usagers

Le suivi de la mise en œuvre droits des usagers a été assuré par les outils suivants :

- ✓ Recueil de la satisfaction et participation – questionnaire ehs : 36 personnes ont répondu au questionnaire dont 19 personnes accompagnée, 6 salariés et 11 familles et proches.
- ✓ Le conseil de la vie sociale (CVS) : 3 réunions au cours de l'année 2021.
- ✓ Le livret d'accueil réactualisé en 2015.
- ✓ La charte des droits et libertés affichée dans l'établissement.
- ✓ Le règlement de fonctionnement actualisé en 2015.
- ✓ Le contrat de séjour réactualisé en 2020.
- ✓ Le projet d'établissement, actualisé en 2015. Le nouveau projet d'établissement est en cours de réactualisation en 2022.
- ✓ Personnalisation de l'accompagnement.

5. Le plan d'amélioration continue de la qualité - PACQ

1. Ce qui a été fait au regard des préconisations des dernières évaluations – interne / externe

Comme mentionné précédemment, les dernières évaluations ont permis l'émergence de plan d'amélioration de la qualité. Les actions menées au cours des dernières années sont répertoriées dans le tableau ci-dessous.

Objectifs	Actions menées à bien	Actions à mener
Amélioration de la qualité de l'accueil	<ul style="list-style-type: none"> Déploiement de l'approche par le rétablissement (depuis 2021) 	<ul style="list-style-type: none"> Changement de la procédure d'admission (courant 2022, inclus dans l'actualisation du projet d'établissement)
Développement de la culture qualité	<ul style="list-style-type: none"> Rédaction du manuel qualité (2021) Amélioration de la gestion des évènements indésirables (2021), Mise à jour des fiches de poste (2020, 2021) 	<ul style="list-style-type: none"> Désignation d'un référent qualité de site Actualisation des procédures et protocoles de l'établissement (courant 2022, inclus dans l'actualisation du projet d'établissement)
Renforcement de l'accompagnement des personnes vieillissantes	<ul style="list-style-type: none"> Achat au cas par cas de matériels spécifiques (adaptables, chaises de douche, rehausseurs etc.) Formation de référents vieillissement (2 salariés en 2020 et 1 salariées en 2021) Partenariat signé avec un EHPAD dans le but de faciliter les réorientations 	<ul style="list-style-type: none"> Evaluation du besoin et rénovation du parc de lits médicalisés (prévu en 2022) Rénovation des chambres (début 2022) Recherche d'un système de sonnettes (courant 2022)

2. Ce qui a été fait en 2020 et 2021 au regard de la crise sanitaire

La crise sanitaire liée à la pandémie de COVID-19 a naturellement impacté le fonctionnement de l'établissement. L'objectif a alors été de maintenir l'activité de la structure tout en garantissant la sécurité mais aussi le bien-être des personnes accompagnées et des professionnels. Les actions mises en place sont répertoriées dans le tableau ci-dessous.

	Actions menées en 2020 et début 2021	Actions menées dans le cadre du retour à la vie normale depuis 2021	Actions à mener
Les activités	<ul style="list-style-type: none"> Maintien des activités intérieurs avec restriction du nombre de participants à des groupes de 4 ou 5 personnes Activités à l'extérieur privilégiées 	<ul style="list-style-type: none"> Levée des restriction sous conditions de bonne distanciation physique 	<ul style="list-style-type: none"> Reprise de la cogestion

Les sorties	<ul style="list-style-type: none"> • Organisation de marche dans un rayon de moins d'un kilomètre et de moins d'une heure pendant les périodes de confinement 	<ul style="list-style-type: none"> • Reprise des sorties culturelles 	
Restauration et moment de convivialité	<ul style="list-style-type: none"> • Répartition en 2 puis 3 services • Distance de 2 mètres entre chaque personnes 	<ul style="list-style-type: none"> • Reprise du service en 2 temps • Fête de Noël des résidents en 1 seul service après dépistage COVID de tous les participants. 	<ul style="list-style-type: none"> • Reprise du service unique • Reprise des temps de convivialité avec les familles et les proches
L'accompagnement aux soins	<ul style="list-style-type: none"> • Maintien des RDV durant les périodes de confinement, • Report des RDV non vitaux au cours du cluster COVID de 2021 	<ul style="list-style-type: none"> • Reprise du rythme normal des RDV médicaux 	
Le maintien du lien avec les familles et les proches	<ul style="list-style-type: none"> • Mise en place des appels skypes, • Organisation des visites dans le réfectoire ou sur la terrasse 	<ul style="list-style-type: none"> • Reprise des visites dans les chambres des personnes accompagnées 	
Informations	<ul style="list-style-type: none"> • Point COVID systématique en réunion d'équipe et durant la réunion des résidents 	<ul style="list-style-type: none"> • Point COVID systématique en réunion d'équipe et durant la réunion des résidents 	

En regard des recommandations de l'agence régionale de santé, nous avons organisé la vaccination anti-COVID des usagers en interne pour les deux premières doses. Compte tenu de la difficulté de gestion et de conservation des doses, nous avons accompagné les personnes vers le centre de vaccination du CMS de la ville de Bagneux. Au 31/12/2021, plus de 96% des personnes accompagnées avaient reçu leurs deux premières doses.

La démarche Rétablissement et place de l'usager

Depuis 2020, **espoirance hauts de seine** est engagée dans une démarche d'orientation de ces pratiques au regard du paradigme du Rétablissement en santé mentale.

Souhaitant rendre opérant ce virage qui nécessite de réinterroger nos références institutionnelles et organisationnelles, ehs a décidé d'accompagner collectivement l'ensemble de ses équipes vers un changement de pratiques et de posture professionnelle. Aussi, un processus de formation continue est engagé, tant par l'apport de connaissances fondamentales (formation socle universelle de 3 jours) que par une formation technique (approches et outils), en passant par un portage associatif des objectifs d'évolution, et de mesure des effets de ces changements.

Ainsi, et malgré un retard pris en raison de la crise sanitaire traversée ces 18 derniers mois, un cycle de formation a débuté en juin 2021 auprès de l'ensemble des cadres de l'association, qui sera décliné auprès de tous les professionnels, au cours du dernier trimestre 2021.

Ce processus de formation constitue le socle d'une démarche de prise de recul et de réflexion sur l'accompagnement proposé auprès des personnes en situations de souffrance psychique, notre juste place, et leur capacité à définir et se saisir de leur propre projet de vie. Ceci de sorte à en tirer une source de croissance au service de la qualité de nos accompagnements et de la satisfaction des personnes accompagnées.

La formation rétablissement de 3 jours a été suivie par 29 salariés et une personne accompagnée volontaire. 8 salariés faisant partie des services généraux ont participé en une sensibilisation courte de 2h30 animée par la chargée de projet rétablissement de l'association.

La consultation des personnes accompagnées – questionnaire-observatoire

Dans le cadre de sa démarche Qualité, ehs s'engage dans la consultation des personnes qu'elle accompagne au sein de ses services, au sein du FAM. Un questionnaire de satisfaction des personnes accompagnées a été élaboré et a été transmis à l'automne 2021 à l'ensemble des personnes accompagnées. Très fouillé, touche l'ensemble des services proposés, vie quotidienne, vie sociale, insertion professionnelle, autonomie, entraide, co-gestion, souhaits des personnes, etc. Dans le même temps, les aidants ou proches des personnes accompagnées ont aussi pu s'exprimer avec un questionnaire de satisfaction.

La restitution de cette enquête large, prévue début 2022, sera une base de travail pour l'actualisation du projet d'établissement afin d'intégrer dans nos pratiques et fonctionnements l'analyse et les besoins des personnes accompagnées, exprimés par elles-mêmes.

Au total, 36 personnes ont répondu au questionnaire-observatoire dont 19 personnes accompagnées (soit 59,3%). Afin d'accompagner les personnes accompagnées dans le remplissage du questionnaire, nous avons mis en place un système de rendez-vous individuels animés par 2 référents (l'éducatrice spécialisée et l'animateur).

La contribution des personnes accompagnées au nouveau projet associatif d'espoir hauts de seine

Au moins 3 personnes accompagnées du FAM ont participé à un groupe de consultation sur le futur projet associatif de l'association.

V. EQUIPES ET ORGANISATION DU TRAVAIL

Points saillants

- ✓ Fort turnover de l'équipe
- ✓ Fort taux d'absentéisme lié à la covid
- ✓ Formation de la quasi-totalité de l'équipe au rétablissement

1. Le personnel

L'accompagnement proposé est assuré par une équipe pluridisciplinaire répartie telle que suit :

Répartition des effectifs par fonction

Postes CD92	ETP
AGENT DE SERVICE INTERIEUR	8,26
AMP	3,00
ANIMATEUR	1
ASSISTANT DE SERVICE SOCIAL	0
AUXILIAIRE DE VIE	0
CESF	2
CHARGE DE DEVELOPPEMENT	0
CHEF DE SERVICE	1,00
DIRECTEUR	1
EDUCATEUR SPECIALISE	1,00
MONITEUR EDUCATEUR	2
Total général	20,50

Postes ARS	ETP
AIDE-SOIGNANT	5
INFIRMIER	4,5
PSYCHIATRE	0,5
NEUROPSYCHOLOGUE	1,0
INFIRMIER COORDINATEUR	0
Total général	11

Taux de rotation et vacances de poste

En 2021, le taux de rotation a été de 22,59% (9 départs et 5 arrivées) et le taux d'ETP vacants était de 13%.

Au 31/12/2021 était à pourvoir 2 ETP d'infirmiers, 1 ETP de neuropsychologue ainsi que 0,5 ETP d'ASI.

L'absentéisme

En 2021 le taux d'absentéisme a été de 28,69% soit 2 856 journées d'absence.

Les motifs ont été les suivants :

- Maladie : 972 journées
- Maladie liée à la COVID-19 : 146 journées
- Accident du travail : 320 journées
- Congés maternité : 305
- Congés parentaux : 702
- Autres motifs : 411

Concernant les difficultés de recrutement dans le secteur social et médico-social

Certains métiers du secteur médico-social sont actuellement en grande tension (infirmiers, travailleurs sociaux, CESF, assistants sociaux, aides-soignants), **espoir hauts de seine**, comme les autres associations du secteur, éprouve des difficultés de recrutement sur ces métiers.

espoir hauts de seine s'est orientée depuis septembre 2021 vers les établissements de formation, en vue d'accueillir des salariés en contrat d'apprentissage en alternance. De plus, l'orientation choisie par l'association pour déployer un accompagnement axé vers le Rétablissement permet de mobiliser les professionnels de l'équipe et les candidats à l'embauche autour d'un projet innovant et dynamique.

2. Formation des équipes

Le plan de formation est décliné tous les ans auprès des équipes. Il intègre la dimension de formation individuelle et la formation collective, au regard des compétences identifiées au cours des entretiens professionnels annuels et des besoins d'évolution relevés pour le service.

L'équipe bénéficiera de la formation Rétablissement, cette formation de 3 jours est prévue de façon annuelle, pour que les nouveaux professionnels rejoignant l'association ehs puissent être formés dans l'année de leur arrivée.

Les axes prioritaires du plan de formation 2022-2023 et 2024 sont aussi portés sur les formations aux approches et connaissances favorisant la posture Rétablissement, et les outils de réhabilitation psycho-sociale, notamment :

- Communication non violente,
- Directives anticipées incitatives en psychiatrie,
- Initiation du développement du pouvoir d'agir,
- Droits des usagers en psychiatrie,
- Entretien motivationnel

En complément, une formation sur les personnes souffrant de trouble du spectre autistique (TSA) sera prévue pour 2022 pour les salariés de l'équipe intéressés à diversifier leurs techniques d'accompagnement au regard de ce public déjà parfois accompagné.

Par ailleurs, l'équipe et les cadres bénéficient de groupes d'Analyses des Pratiques Professionnelles mensuelles. Afin d'être en concordance avec l'approche Rétablissement, ces groupes d'analyses des pratiques seront animés dès janvier 2022 par un intervenant extérieur formé à cette approche.

Initiation à l'approche rétablissement – du 28 décembre 2021 au 15 décembre 2021

21 professionnels ont bénéficié d'une initiation à l'approche rétablissement de 3 jours.

Formation tutorat – 4 et 5 octobre

Une salariée aide-soignante a participé à cette formation.

Formation à la systémie – 18, 19 et 20 octobre 2021

Une salariée aide-soignante a participé à cette formation.

Travailler/communiquer avec l'expression des divers troubles psychiques – 22 - 23 septembre 2021

Une salariée CESF a participé à cette formation.

VI. MODALITES DE TRAVAIL EN PARTENARIAT

Points saillants

- ✓ Nouveau partenariat avec un EHPAD possédant une unité spécifique pour les personnes âgées vieillissantes.
- ✓ Convention avec une deuxième psychomotricienne

1. Développement de nouveaux partenariats

Nous avons développé en 2021 2 nouveaux partenariats avec :

- L'EHPAD Larmeroux à VANVES dans le cadre de l'accompagnement des personnes vieillissantes vers un établissement adapté.
- Bénédicte PORTA, nouvelle psychomotricienne proposant un atelier d'expression théâtrale.

2. Maintien et consolidation des partenariats existants

Nous avons maintenu les partenariats suivants avec :

- La Pharmacie Dampierre pour la préparation des piluliers,
- L'Hôpital BECLERE pour les hospitalisations somatiques,
- SOS92 pour les consultations médicales d'urgences,
- Le laboratoire Biolam de Bagneux pour les analyses biologiques,
- Marie MARTEL, Psychomotricienne,
- Virginie GUALLAR éducatrice sportive diplômée d'état,
- Les IFSI Paul Guiraud et Saint Joseph pour l'accueil de d'élèves infirmiers et aide soignants
- Le Club Olympique Multisport Bagneux pour permettre aux personnes accompagnées de faire du sport hors les murs du FAM et favoriser la sociabilisation.

VII. RESULTATS FINANCIERS 2021

Partie I – Analyse du résultat

Activité

L'activité retenue pour l'exercice 2021 est de 11 330 journées soit un taux d'occupation théorique de 97.00 %. L'activité réalisée est de 11 591 journées avec un taux d'occupation de 99.24 % soit 261 journées de moins que l'activité prévisionnelle.

GROUPE 2 : Charges de personnel

Le groupe II présente un dépassement de 38 826,65€ dont -38 172,15€ du forfait hébergement. Ce dépassement est dû en grande partie à l'embauche d'intérimaires pour pallier aux nombreuses absences notamment liées à la COVID-19.

Charges de personnel salarié

La convention appliquée est la CCN du 15 mars 1966. La valeur de point est de 3,82 euros, revalorisé au 1^{er} février 2021.

L'effectif prévisionnel était de 33,66 ETP dont 11,90 ETP pour le forfait soins. L'effectif réalisé a été de 33,34 ETP dont 9,72 ETP pour le forfait soins. Le personnel remplaçant est compris dans ce décompte.

En année pleine, l'organigramme du forfait soins est le suivant :

- 0.5 ETP Psychiatre
- 1 ETP Psychologue
- 5,40 ETP Aides-soignants dont 0,40 ETP de remplaçants
- 4.5 ETP d'Infirmiers dont 0,5 ETP de remplaçants

On constate les vacances de postes suivantes :

- 1 poste d'aide-soignante à partir de septembre 2020 : Mme Hamelin remplacé en mars 2021 par Mme Lefevre
- 1 poste d'aide-soignante à partir d'aout 2021 : Mme Rafailidis remplacée en novembre 2021 par Mme Jeantet
- 1 poste d'aide-soignante de nuit à partir de février 2021 : Mme Makolo remplacée en septembre 2021 par Mme GUIKAHUIE
- 1 poste d'infirmière à partir de janvier 2021 : Mme Harel, vacant au 31/12/2021,
- 1 poste d'infirmière à partir d'octobre 2021 : Mme Renouard, vacant au 31/12/2021,
- 1 poste de neuropsychologue à partir de juillet 2021 : Mme Filoche, vacant au 31/12/2021

La directrice Mme SICOT a été en arrêt pour accident du travail puis en maladie professionnelle depuis avril 2019 et remplacée par Mme Felicianne jusqu'au 11/02/2021.

La cheffe de service Mme Zénon est devenue directrice par intérim à partir du 01/03/2021 jusqu'au départ à la retraite de Mme Sicot le 31/12/2021.

Mme Brard est devenue cheffe de service par intérim jusqu'au 31/12/2021.

Au 31/12/2021, les postes de cheffe de service et de directrice ont été pérennisés.

Autres charges du groupe 2

La rémunération sur personnel extérieur à l'établissement est très largement supérieure au budget initial et présente un dépassement de 109 595,62 €. Ce dépassement est principalement dû au fait que le recours à de l'intérim a été nécessaire pour pallier les nombreux arrêts maladie dont ceux liés au cluster COVID-19 du mois de mars, ainsi que les attentes de recrutement des 3 postes d'aide soignantes.

Le compte 622 pour la rémunération intermédiaire et honoraire présente une économie de 4 274,24€. On constate une sous-utilisation des prestations d'intervenant extérieurs lié à la crise sanitaire.

Autres éléments relatifs aux personnels salariés

La variation pour congés payés est positive de 10 230€ dont 9 779€ pour le forfait soins.

La ligne du compte 648820 intègre les formations n'ayant pas été prises en charge par le plan de formation. Il s'élève à 8 343,08€ pour l'exercice dont 2 780,00€ pour le forfait soins. On constate une économie globale de 5 123,92€.

Autres charges d'exploitation

Groupe 1

Le groupe I fait apparaître un léger dépassement de 1 275,31€ dont 6 602,65€ de dépassement pour le forfait hébergement compensé par une économie de 5 327,34€ sur le forfait soins.

La surutilisation du forfait hébergement est en majorité due à :

- Un dépassement de 932,80€ du compte 6242, « transport d'usagers » (appel à un service de taxi pour le transport des usagers).
- Un dépassement de 1 815,62 € du compte 62621000 « liaisons informatiques »
- Un dépassement de 2 608,04 € du compte 6288 « Autres prestations »

La sous-utilisation du forfait soins s'explique principalement par :

- Une économie de 5 306,98€ du compte 6111 « Sous-traitance : prestations à caractère médical ». Ce dépassement est expliqué par l'interruption des prestations de psychomotricité au mois de mars à cause du cluster COVID et la réduction du temps de prestation externe jusqu'à l'arrivée de la deuxième psychomotricienne.

Groupe 3

Le groupe III fait apparaître une économie de 32 654,87€ dont une économie de 35 301,46€ sur le forfait hébergement et un dépassement de 2 646,59€ pour le forfait soins.

La partie hébergement fait des économies sur ce groupe notamment sur la ligne des locations des transferts pour laquelle la pandémie a empêché tout déplacement.

En compte 6815, une provision pour indemnité retraite a été constituée pour les salariés de plus de 57 ans. Elle est étalée sur 5 ans. Elle correspond au Docteur Landi et Mme Cabane pour le forfait soin et pour M. Makowski, Mme Fietko, Mme Ghunah et Mme Noize.

Investissements

Le forfait hébergement a suivi les investissements prévus au PPI :

- Véhicule Clio Renault pour 14 233.00€
- Matériel informatique :
 - 3 tablettes, 1 ordinateur portable et un ordinateur fixe pour 2 065.38€
 - Terminal logiciel planning : 2 520.00€
- Matériel d'animation : un tricycle adulte, une table de ping-pong et une chaîne HIFI pour 2 033.99€

Bien que non prévus au plan pluriannuel d'investissement, des travaux de la cuisine ont été réalisés en réponse à une mise en demeure de la Délégation Départementale de la Protection des Populations. Travaux réalisés dans le cadre des immobilisations à hauteur de 59 266,54€, financés par la réserve de compensation charges d'amortissement en affectation de résultat pendant 10 ans.

Produits de la tarification

Les produits de l'exercice 2021 sont de 3 876,55€ de moins que le prévisionnel.

Produits autres que ceux de la tarification :

- En compte 75811 : on note une augmentation des allocations logements de 3 564,00€ par rapport à l'exercice 2020.
- En compte 6419 : le compte correspond aux indemnités journalières CPAM des salariés absents pour maladie et maternité pour 59 575,96€
- En compte 775 : cela correspond à la vente d'un véhicule suite à son renouvellement pour 3500€
- En compte 7815 : reprise de l'indemnité de départ en retraite de Mme Sicot la directrice pour un montant de 42 970€ et 1 700€ de reprise dans le cadre du PPI.

Partie II – Synthèse du résultat

Le résultat comptable de l'exercice affiche un résultat excédentaire à hauteur de 73 223 € dont 27 065€ pour le forfait soins.

Après intégration du résultat N-2 de 26 500 € dont 5 000€ dédiés au financement de l'acquisition du local de Garlande, de la compensation des charges d'amortissements de 5 278€ (armoires de toilette, four et les travaux cuisine), le résultat administratif de l'exercice est excédentaire de 105 001€.

Nous proposons d'affecter le résultat en report à nouveau pour être dédiés à la montée en compétences des équipes avec des formations Rétablissement hors plan de formation.