Des engagements pour un devenir
Le Clos du Nid
Foyer d'Hébergement
Bouldoire

Rapport de Vie Institutionnelle 2017

Foyer d'Hébergement Bouldoire
239 route de Bouldoire
48100 MONTRODAT
Tél : 04.66.32.23.81 – Fax : 04.66.32.39.06 – mail : foyerbouldoire@closdunid.asso.fr

Préambule

Le présent rapport a pour objet de présenter la vie institutionnelle de l'établissement/du service. Il définit les principes permettant de garantir aux Usagers le bien-être, la dignité et toutes les possibilités d'épanouissement personnel et explicite la dimension qualitative de l'engagement de l'institution au service des Personnes en situation de handicap.

Il apporte des éléments relatifs au public accompagné, au fonctionnement de l'établissement ou service ainsi qu'aux démarches mises en œuvre afin d'améliorer les prestations proposées aux Usagers. Il tend à témoigner de la vie institutionnelle, de l'action conduite au quotidien. Il explicite l'utilité sociale de l'établissement.

L'utilité sociale se définit comme une action combinée visant à :

- la réduction des inégalités économiques et sociales, y compris par l'affirmation de nouveaux droits ;
- la solidarité (nationale, internationale ou locale) et la sociabilité ;
- l'amélioration des conditions collectives du développement humain durable (éducation, santé, culture, etc.).

Au regard des dispositions de la loi 2002-2 du 2 janvier 2002, les « missions d'intérêt général et d'utilité sociale » des établissements sociaux et médico-sociaux sont précisément :

1. Évaluation et prévention des risques sociaux et médico-sociaux, information, investigation, conseil, orientation, formation, médiation et réparation ;
2. Protection administrative ou judiciaire de l'enfance et de la famille, de la jeunesse, des personnes handicapées, des personnes âgées ou en difficulté ;
3. Actions éducatives, médico-éducatives, médicales, thérapeutiques, pédagogiques et de formation adaptées aux besoins de la personne, à son niveau de développement, à ses potentialités, à l'évolution de son état ainsi qu'à son âge ;
4. Actions d'intégration scolaire, d'adaptation, de réadaptation, d'insertion, de réinsertion sociales et professionnelles, d'aide à la vie active, d'information et de conseil sur les aides techniques ainsi que d'aide au travail ;
5. Actions d'assistance dans les divers actes de la vie, de soutien, de soins et d'accompagnement, y compris à titre palliatif ;
6. Actions contribuant au développement social et culturel, et à l'insertion par l'activité économique.

Sur la base de ces éléments, le présent rapport cherche à rendre compte de l'activité mise en œuvre lors de l'année écoulée.

SOMMAIRE

I. Rapport moral de la Direction 4

II. Eléments de contexte 11

1. Organisme Gestionnaire 11
2. Présentation de l'établissement 21
3. Modalités d'accueil 24
4. Coopération/mutualisation 25

III. Activité de l'établissement 31

1. Service d'Accompagnement à la Mobilité et à l'Orientation 31
2. Quantitatif 38
3. Qualitatif 39
4. Adaptation des personnes accompagnées au Projet d'établissement 50
5. Réponse accompagnée pour tous 51

IV. Accompagnements 52

1. Zooms sur des temps marquants de l'année 52
2. Participation des Usagers 54
3. Vie sociale 55
4. Santé 58

5. Activités citoyennes 63
6. Séjours vacances/transferts organisés par l'établissement 63
7. Transport 64

V. Démarche d'amélioration continue de la qualité 65

1. Organisation de la démarche d'amélioration de la Qualité 65
2. EI et EE 69
3. Retour sur le plan d'actions n-1 76
4. Plan d'actions envisagé année n+1 78
5. Focus outils 81

VI. Gestion des Risques 82

1. Focus sur la lutte contre la maltraitance 82
2. Actions de gestion des risques 82
3. Ressources patrimoniales et sécurité 85

VII. Actions en faveur de l'environnement 87

VIII. Perspectives pour les années à venir de l'établissement 88

1. Projet à venir 88
2. Projet en cours de réflexion 91

I. Rapport moral de la Direction

a) Rapport de la Directrice

La réécriture du Projet d'Etablissement du Foyer d'Hébergement de Bouldoire a été un véritable levier pour cet établissement composé d'une équipe renouvelée et s'inscrivant dans une belle dynamique tournée vers l'actualisation des pratiques éducatives et l'amélioration de l'accompagnement proposé.

Plus globalement nous nous inscrivons peu à peu dans un projet commun et transversal aux trois Foyers d'Hébergement de l'Association avec pour objectif un habitat plus inclusif conformément aux politiques publiques et aux attentes des Usagers accueillis.

Chacun des trois Foyers d'Hébergement que gère l'Association « Le Clos du Nid » (272 places autorisées) dispose d'un dispositif qualifié de « *Service d'Accompagnement Extérieur* » (SAE) lui permettant de proposer à certains Usagers un accompagnement de type Foyer d'Hébergement mais « hors les murs » de l'institution, c'est-à-dire dans le cadre d'appartements loués par l'Association au sein du parc privé de la ville de Marvejols.

A l'origine mises en œuvre par manque de place sur le site principal de chacun des Foyers (et souvent pour cause de travaux de rénovation de l'habitat intra-muros), les « orientations » des Usagers vers ce dispositif ont donc pu parfois être initiés sans véritable réflexion clinique préalable, ni prise en compte effective de leurs besoins et aspirations.

Aujourd'hui ces accueils sont le plus souvent proposés dans le cadre d'un projet d'accompagnement personnalisé favorisant la valorisation des compétences des personnes accueillies par l'Association et le souhait de la personne de vivre hors les murs de l'Institution.

Ainsi au regard du public accueilli actuellement, les SAE ne s'inscrivent plus obligatoirement dans une logique « de progrès » émaillée de « passages obligés » tel que celui en institution. Les admissions peuvent donc être prononcées directement au SAE.

Si ces SAE n'ont pas d'existence juridico-administrative à part entière, ils proposent un mode d'accompagnement très spécifique qui, tout à la fois :

- Prolonge l'action des Foyers d'Hébergement dans une logique d'inclusion,
- Participe largement à l'attractivité des Foyers d'Hébergement dans un contexte où ces derniers souffrent d'une sous activité structurelle,
- Répond aux besoins et aspirations actuels et à venir des personnes accueillies.

Corrélativement à la création d'un Service d'Accompagnement à la Vie Sociale au périmètre départemental (autorisé à hauteur de 18 places) et à un nombre ne croissant de personnes désireuses de sortir, à court ou moyen terme, d'un « hébergement institutionnel », tout en ayant besoin d'un accompagnement médico-social plus important que celui proposé par un SAVS, il nous appartient de réinterroger notre offre d'hébergement collectif afin de répondre à l'ensemble des attentes des Usagers soit :

→ Une prise en charge globale et modulée en fonction des besoins : Trop longtemps, les orientations en SAE se sont faites sur la base de compétences cognitives (« être en capacité de faire pour se débrouiller tout seul »). Les compétences psychiques et sociales qui supposent des capacités d'adaptation dans un environnement changeant, voire insécurisant, sont importantes. L'offre en matière de services doit intégrer cette dimension psychique dans un contexte de recherche par l'Usager d'indépendance (relative) à l'égard de l'institution. Les Services d'Accompagnement extérieur des trois Foyers d'Hébergement sont mutualisés dès janvier 2018. Parallèlement, l'accompagnement de nuit sur ce dispositif est travaillé et sera effectif en juin 2018. La mutualisation n'est pas une fin en soi car les équipes de par l'heur histoire et culture seront amenées à réinterroger leurs modes d'intervention auprès des personnes. Le projet est donc à construire dans la durée. Par ailleurs, nous allons continuer à réinterroger les modes d'accompagnement en hébergement traditionnel afin de diminuer les contraintes liées au collectif et à nous adapter aux attentes des Personnes Accueillies.

Cette réflexion doit naturellement s'inscrire dans la dynamique associative plus globale qui consiste à apporter des *« réponses modulaires »*[1] à travers :

→ Une Section Annexe des Etablissements et Services d'Aide par le Travail : qui sera probablement à l'ordre du jour du futur contrat pluri annuel d'objectifs et de moyens de l'association gestionnaire.

→ Un Service d'Accompagnement au Temps Libéré (SATeLi) : L'emplacement de ce service est à réinterroger au regard de l'éloignement qui complique l'accueil des Usagers de tous Foyers d'Hébergement. Nous prévoyons d'entamer cette réflexion début 2019. Nous rappelons que ce service a vocation à accueillir les Usagers en cessation progressive d'activité et donc en cours de réorientation.

→ Un Accueil en journée : Cet accueil sera mutualisé sur l'ensemble des trois Foyers d'Hébergement à partir du 15 février 2018 afin d'offrir le même service à tous les Usagers qui ne peuvent travailler à temps plein.

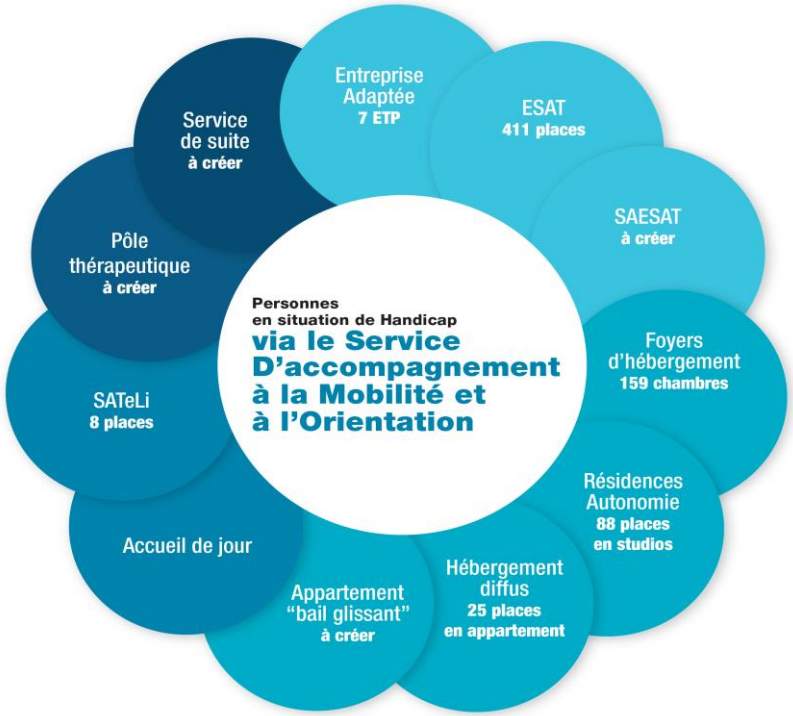
[1] Rapport « Zéro sans solution » : Le devoir collectif de permettre un parcours de vie sans rupture, pour les personnes en situation de handicap et pour leurs proches, Denis PIVETEAU, Conseiller d'Etat, juillet 2014

→ Le SAMO : Il doit être réorganisé dès avril 2018. L'évaluation des dossiers doit être clinique afin de proposer le ou les dispositifs les plus adaptés et permettre d'anticiper sur les besoins d'accompagnement des Usagers. Cette mission revêt une importance capitale afin d'accompagner les équipes dans des changements moins rapides, de rester attractif et de proposer à l'avenir des dispositifs innovants pour pérenniser les places d'accueil. Un SAMO élargi au niveau associatif nous laisse espérer la mise en œuvre d'un parcours au niveau associatif pour les Usagers et donc une collaboration entre les établissements de l'Association afin de prendre en compte le passage entre structures pour enfants à adultes, l'urgence des situations, le projet de couple des personnes ou simplement leur souhait de rester en Lozère à la retraite par exemple. Ces objectifs supposent des préalables : un positionnement cohérent et unanime sur la notion de stage et sur le processus d'admission.

→ Le Pôle Thérapeutique : Les Foyers d'Hébergement et les ESAT de l'Association « Le Clos du Nid » rencontrent les mêmes difficultés liées à la désertification médicale que tous les autochtones. Néanmoins au regard de la vulnérabilité du public accueilli, il nous appartient de nous réorganiser afin d'assurer un minimum d'attractivité pour les salariés exerçant par exemple dans le champ médical. Ainsi nous souhaitons nous appuyer sur l'expérience des pôles de santé pluri professionnels afin de renforcer la pérennisation de l'offre de soins auprès des Usagers. Ce type d'organisation permet de partager les contraintes de la permanence des soins ; il s'inscrit dans le cadre d'une approche globale de la prise en charge du public en privilégiant la mixité des compétences. Cette organisation devrait faciliter le repérage et la prise en charge de la souffrance psychique, la mise en place d'un accompagnement thérapeutique rapide et une évaluation de l'urgence plus pointue qu'aujourd'hui. L'orientation et la coordination vers les services d'urgence de la psychiatrie pourrait en être facilité. Ce dispositif contribuera à « *améliorer la connaissance et la gestion des risques liés à la santé des travailleurs handicapés* »[2]. Ainsi il permettra de : «*Sensibiliser les professionnels de l'ESAT au repérage des risques professionnels et rechercher si nécessaire, des solutions pour adapter le poste, le rythme et/ou la durée du travail en collaboration avec le médecin du travail et, le cas échéant le médecin psychiatre* »[3]. Par ailleurs la mutualisation des moyens permettrait aux Usagers de choisir le professionnel de santé accompagnant comme cela a pu être initié avec les psychologues. Enfin le développement de ce dispositif comme une entité à part entière permettrait de co-construire avec la personne le volet soin de son projet d'accompagnement personnalisé, volet aujourd'hui inexistant ou très peu matérialisé.

[2] Recommandation de Bonnes Pratiques Professionnelles, ANESM, L'accompagnement à la santé de la personne handicapée, juillet 2013.
[3] Recommandation de Bonnes Pratiques Professionnelles, ANESM, L'accompagnement à la santé de la personne handicapée, juillet 2013.

La mise en œuvre de ce plan d'actions n'est réalisable que si les établissements ont pu s'inscrire dans un contexte favorable au changement. Ainsi l'équipe technique et administrative doit être soudée, cohérente, loyale afin de soutenir, sécuriser et inscrire les équipes de terrain dans cette dynamique. Nous restons vigilants mais je suis convaincue aujourd'hui de l'investissement de chacun dans ce projet en raison notamment des fonctions actualisées de Chef de Services pleinement remplies et assumées.



b) Rapport du Chef de Services

Pour conclure mon rapport de l'année 2016, j'avais émis le souhait d'avoir un temps de pause pour les professionnels et les Usagers permettant de « digérer » les changements qui étaient intervenus. Ce vœu pieux n'a pas été exaucé car le processus de changement et de réflexion s'est poursuivi en 2017 au foyer d'hébergement Bouldoire, dans un climat cependant apaisé, aux dires des professionnels et des Usagers.

Beaucoup de temps forts ont animés la vie de l'établissement, des mouvements de personnel ou d'Usagers, l'absence, pour un projet personnel, de Madame la directrice pendant plusieurs mois, l'accueil au foyer d'un Usager à la situation personnelle particulièrement complexe, la poursuite et la finalisation de la réécriture du projet d'établissement, la mise en place au niveau de l'Association des fiches monographiques d'activités, le déploiement du logiciel de dossier unique de l'Usager OGIRYS ou encore, la finalisation de l'expérimentation du logiciel de gestion des planning OCTIME par une utilisation complète au niveau du foyer de Bouldoire.

Parallèlement à ces évènements un peu exceptionnels, l'actualisation des projets personnalisés a confirmé des besoins nouveaux pour les personnes accueillies nécessitant des réponses parfois inhabituelles et innovantes. L'organisation des réunions dites « de proximité » a été aménagée pour laisser plus de place aux discussions autour des projets personnalisés.

<u>Le projet d'établissement</u>

Temps important dans la vie de l'établissement, la réécriture du projet d'établissement, où l'ensemble du personnel a été associé, a mis en exergue les points forts de l'établissement, mais aussi réfléchir à de nombreuses pistes d'améliorations. Celles-ci permettant de répondre au mieux aux souhaits et besoins des personnes accueillies tout en respectant la réglementation en vigueur. De nombreux débats, où les échanges même vifs sont restés très courtois, ont ponctué ce travail qui a, entre autres vertus, permis de rassurer les professionnels sur le sens de leurs missions.

Les évolutions du public accueillis avec des besoins nouveaux, ont parfois mis à mal certains professionnels du secteur éducatif notamment en ce qui concerne leur conception de la responsabilité dans certaines situations particulières. Garantir à la fois la liberté d'aller et venir des personnes accueillies et leur sécurité est vécu souvent comme une injonction paradoxale à laquelle il est difficile de répondre.

Beaucoup d'Usagers connaissent leurs droits et en font état. La notion de droits venant s'opposer, pour certains professionnels, à la notion de devoirs. Les échanges, nombreux autour de cette question, ont abouti à la notion générale de citoyenneté permettant de ne pas mettre sur un pied d'égalité ces deux notions, l'une (les droits) s'imposant à chaque citoyen l'autre (les obligations réciproques liées à une vie en communauté) étant choisie par les acteurs de l'accompagnement, dont sont les Usagers eux-mêmes à titre principal.

Des discussions autour des sanctions que l'établissement pouvait proposer et à propos de la judiciarisation des Usagers, sont survenues lors de plusieurs réunions. Ce qui se traitait en interne il y a quelques années encore, est maintenant régulièrement externalisé. Les accompagnements à la gendarmerie pour des Usagers souhaitant déposer une plainte se sont multipliés par exemple et se traduisent par une diminution des actes délictueux au sein du foyer.

Les séances d'analyse de la pratique professionnelle et les formations nombreuses organisées tout au long de l'année, ont aussi contribuées à rassurer les professionnels.

Les projets personnalisés

L'actualisation des projets personnalisés confirment les tendances observées ces dernières années. Les personnes accueillies souhaitent avoir le contrôle de leur vie avec des accompagnements éducatifs négociés et choisis, en fonction de leurs besoins.
Les demandes de vie à l'extérieur, d'aide pour passer le permis de conduire ou encore pour vivre au SAE sont en augmentations constantes. L'individualisation se ressent autour de la question des repas qu'un grand nombre souhaite préparer en autonomie. S'échapper du collectif est un argument souvent exprimé par les Usagers.

Les fiches monographiques d'activités

En mars 2017, un chargé de mission a été embauché au service droits, qualité et développement de la direction générale de l'Association. Une de ses missions était l'accompagnement des Chefs de services dans le travail de compilation et d'analyse des activités proposées par les ESMS gérés par ULISS. Nous avons donc mobilisé les professionnels du foyer autour des activités et projets ciblés qui permettaient dans un premier temps de valoriser l'activité du Foyer de Bouldoire dans sa singularité. Dans un contexte particulier lié à l'écriture du projet d'établissement et à l'absence de Madame la directrice, les professionnels ont répondu présents en complétant une vingtaine de fiches monographiques. Ce travail très intéressant leur permettant de parler concrètement de leur quotidien professionnel et de réfléchir au sens de leurs actions à poursuivre.

Gestion d'un cas complexe

L'arrivée, depuis un autre établissement de l'Association fin 2016, d'une personne à la situation particulièrement compliquée a nécessité de la part des équipes de repenser en profondeur leurs accompagnements. Faire le détail de cette situation dans cet écrit ne m'apparait pas opportun, car il y a beaucoup à dire, mais je tiens à souligner la qualité du travail réalisé par l'ensemble des professionnels autour de celle-ci. Qu'ils en soient ici remerciés ! La gestion de ce cas complexe a des effets intéressants en ce qui concerne l'accueil dans l'établissement.

Le gain en expertise est indéniable et d'autres situations qui pouvaient apparaitre comme difficiles à accompagner, sont appréhendées sous un angle différent par les professionnels. L'arrivée de stagiaire sans visite préalable au stage ou l'admission directe sans stage sont désormais possibles au foyer de Bouldoire. C'est un progrès essentiel au vu de l'actualité du secteur médico-social.

OGIRYS

Le logiciel de dossier unique de l'Usager OGIRYS a été déployé en fin d'année sur le foyer de Bouldoire. Son appropriation par les professionnels est encore partielle, mais doit permettre à terme de gagner du temps et de gagner en efficacité et en efficience dans l'accompagnement des personnes accueillies.

OCTIME

L'expérimentation du logiciel de gestion des plannings OCTIME a trouvé son terme dans le déploiement intégral de cet outil. La mise en lien avec le logiciel de paye et la possibilité pour les salariés d'avoir accès à leur compte de gestion de planning personnel est effective. L'utilisation de ce logiciel présente des avantages évidents, mais elle reste chronophage à ce stade de développement pour moi.

Conclusion

L'année 2017 aura été pour le foyer de Bouldoire l'occasion de poser un regard sur l'existant et le souhaitable, à travers l'écriture du projet d'établissement. La mise en œuvre des actions d'améliorations est déjà effective et reste à consolider tout au long de l'exercice 2018 et des suivants. Nul doute que l'évolution des politiques publiques nous amènera à réfléchir et proposer des solutions dans l'objectif de toujours renouveler et d'apporter des réponses aux besoins des Usagers. Les recrutements des professionnels intervenus dans l'année ont favorisé la dynamique ressentie dans les équipes qui accompagnent le quotidien des Usagers. C'est un atout pour l'établissement qui doit être maintenu et si possible renforcé par les orientations données par Madame la Directrice, par mon investissement en tant que Chef de services, à l'aide de formations et de l'analyse des pratiques professionnelles aussi. Une réponse accompagnée pour tous, en quelque sorte…

II. Eléments de contexte

1. Organisme Gestionnaire

L'Association « Le Clos du Nid », fondée en 1956 par l'Abbé OZIOL en Lozère (48) et régie par la loi 1901, a pour vocation la prise en charge et l'accompagnement thérapeutiques, éducatifs, scolaires et médicaux d'enfants, d'adolescents et d'adultes handicapés. Compte tenu des différentes formes de déficiences des Usagers accueillis, l'Association s'est fixé un objectif de valorisation des capacités de chacun par un accompagnement spécialisé et évolutif tout au long de son parcours, dans les établissements et services, ainsi qu'à l'extérieur.

"Le Clos du Nid" gère 1 034 places d'établissements et services médico-sociaux.

Au terme de l'opération de "fusion/absorption" de l'Association "Les Ateliers de la Colagne" menée en 2010, l'effectif de l'Association a été porté à 901 professionnels (personnels éducatifs, aides-soignants, infirmiers, kinésithérapeutes, ergothérapeutes, médecins psychiatres, psychologues, personnels administratifs…), pour 837,34 ETP.

Au terme de l'année 2017 ici concernée, l'Association est gestionnaire de 21 établissements et services médico-sociaux et d'une Entreprise Adaptée, listés ci-après :

Institutions	Capacité d'accueil au 31/12/2017	Compétence de contrôle et de tarification
IME « les Sapins »	42[4]	Assurance Maladie
IMPro « le Galion »	38[5]	Assurance Maladie
SESSAD « les Dolines »	20	Assurance Maladie
SESSAD Pro	9	Assurance Maladie
ESAT « la Valette »	89	Assurance Maladie
ESAT « de Bouldoire »	65	Assurance Maladie
ESAT « La Colagne »	150	Assurance Maladie
Foyer de vie « Saint Hélion »	24	Aide Sociale Départementale
Foyer de vie « Lucien Oziol »	35[6]	Aide Sociale Départementale

[4] Dont 27 places en internat, 11 places d'accueil de jour et 4 places en centre d'accueil familial spécialisé
[5] Dont 10 places d'accueil de jour
[6] Dont 3 places d'accueil de jour

Foyer de vie « l'Horizon »	42[7]	Aide Sociale Départementale
FAM « de Bernades »	32	Assurance Maladie et Aide Sociale Départementale
FAM « Saint Hélion »	12	Assurance Maladie et Aide Sociale Départementale
MAS « L'Aubrac »	56	Assurance Maladie
MAS « La Luciole »	60	Assurance Maladie
MAS « d'Entraygues »	60	Assurance Maladie
EATU « La Maison des Sources »	24	Assurance Maladie et Aide Sociale Départementale
Foyer d'hébergement de « Bouldoire »	61	Aide Sociale Départementale
Foyer d'hébergement « La Colagne »	130	Aide Sociale Départementale
Foyer d'hébergement de « Palherets »	81	Aide Sociale Départementale
SATeLi	4	Aide Sociale Départementale
Siège Social		Assurance Maladie et Aide Sociale Départementale

Institution	Capacité d'accueil au 31/12/2017	Compétence administrative
Entreprise Adaptée du « Gévaudan »	12 postes	DIRECCTE

L'Association est présidée par le Docteur Jacques BLANC. Son Assemblée Générale associe des Membres Actifs, d'Honneur, Honoraires et de Droit. Elle est administrée par un Conseil d'Administration aujourd'hui composé de 18 membres actifs auxquels s'ajoutent 2 membres de Droit (représentants du Personnel).

Son Directeur Général est le garant de la mise en œuvre de la politique associative et des politiques transversales. Il veille à la dynamique globale et au développement des projets, optimise la communication interne et externe et exerce une mission de conseil et de contrôle interne auprès des établissements et services et plus précisément auprès des directeurs et des équipes de direction. De plus, la Direction Générale siège dans différentes instances au niveau National, Régional et Départemental.

[7] Dont 2 places d'accueil de jour

Le 25 janvier 2010, l'Association a signé, avec effet rétroactif au 1er janvier, un Contrat Pluriannuel d'Objectifs et de Moyens (CPOM) pour la période 2010-2014 qui dispose, en article 6-1 que *« L'Association produit et transmet, pour chacun des établissements et services gérés :*

dès réception de l'arrêté de tarification : un budget exécutoire au sens de l'article R. 314-37 du CASF, avant le 30 avril de l'année suivant l'exercice considéré : un compte administratif au sens des articles R. 314-49 et suivants du CASF, accompagné d'un rapport d'activité détaillé sur l'utilisation des crédits alloués ; ce rapport fera notamment référence à l'affectation des économies de charges issues de la mise en œuvre de la loi du 23 février 2005 et inclura les dispositions prévues à l'article R. 314-28 du Code de l'Action Sociale et des Familles relatives aux indicateurs. »

Ce CPOM a fait l'objet de 3 avenants successifs ayant pour objet sa prorogation pour 2015, 2016 et 2017.

COOPERATION

En 2012, suite aux constats partagés par les Associations « Le Clos du Nid » et l'« Association Lozérienne de Lutte contre les Fléaux Sociaux » (A2LFS) s'agissant à la fois de la construction indispensable d'une stratégie d'avenir au profit des patients et Usagers des établissements et services gérés, de complémentarités clinique, organisationnelle, administrative, financière et géographique, d'objets sociaux similaires ainsi que de partenariats forts, les deux institutions ont convenu de tisser des liens plus étroits. Cependant, au regard de la force historique de ces deux structures, et des différences juridiques les caractérisant (Reconnu d'Utilité Publique et Convention Collective Nationale notamment), une fusion est apparue inenvisageable à court terme. Par conséquent, il a été arrêté de conserver les deux entités sans en modifier ni le projet, ni les statuts, ni la composition.

Prenant en compte ces éléments et les coopérations déjà existantes (mutualisations, Groupement de Coopération Sociale et Médico-Sociale de Lozère, etc.), les deux Associations ont engagé un rapprochement progressif.

En 2013, une première étape a été franchie par la création d'un "Pôle de Compétences Partagées" (PCP). Ainsi les fonctions de Directeurs des Ressources Humaines et de Directeurs des Affaires Financières puis de responsable du Service Droits, Qualité et Développement ont été mutualisées entre les deux Associations, par l'intermédiaire de contrats de mises à disposition. Ce Pôle s'est construit entre 2013 et 2015.

Par la suite, un projet de création d'une troisième association a émergé.

En 2015, le projet d'Union Lozérienne des Institutions Sanitaires et Sociales (ULISS) a été présenté aux deux Comités Centraux d'Entreprise et a obtenu un avis favorable. Réunies le 27 avril 2015, les instances statutaires des deux Associations ont pris la décision de mettre en place cette

Union relevant de la loi du 1er juillet 1901 relative au contrat d'association et du décret du 16 août 1901 portant règlement d'administration publique pour l'application de ladite loi et d'y adhérer. Le même jour, l'Assemblée Générale constitutive d'ULISS s'est réunie, suivant les modalités actées par les deux associations (composition paritaire, membres désignés par les deux structures).

L'objet de cette Union d'Associations est le suivant : " […] *dans le respect du caractère propre et de l'autonomie de chaque Association adhérente, l'Union a pour objet d'élaborer, formaliser, accompagner et évaluer la mise en œuvre des stratégies communes et/ou coordonnées aux membres*".

Depuis le 1er janvier 2017, l'association ULISS est mandataire de gestion des associations « le Clos du Nid » et A2LFS.

Actions transversales marquantes de l'année 2017

a. Fiches monographiques

Au regard de l'évolution des politiques publiques et de la nécessité de proposer les prestations les plus adaptées à chaque Usager dans une logique de parcours, l'association ULISS a recherché la création d'un outil adapté permettant de mieux identifier les actions conduites au sein de chaque institution et les besoins auxquels ces dernières répondent.

Cet outil vise à répondre à 3 objectifs principaux :

- Mieux partager la connaissance des actions conduites au profit de l'ensemble des acteurs (Usagers et professionnels de proximité en particulier) pour faciliter les partenariats et mutualisation nécessaires à une meilleure réponse aux besoins.
- Envisager une nouvelle organisation des prestations afin de proposer une meilleure réponse aux évolutions nombreuses et diversifiées du secteur de l'accompagnement des personnes en situation de handicap,
- Valoriser l'activité « réelle » des établissements et services médico-sociaux.

Pour ce faire, à partir de la nomenclature des besoins et prestations proposée par le groupe de travail SERAFIN-PH[8], une fiche modèle (voir ci-dessous un exemple d'une prestation fournie par la Direction générale) a été produite afin de faciliter la lecture et l'analyse des fiches. Une coordination, d'abord assurée par un chargé de mission puis par un chef de services d'un établissement, est proposée par la direction générale afin de faire vivre l'outil, de permettre son développement et d'en garantir la pérennité.

[8] Services et Etablissements : Réforme pour une Adéquation des FINancements aux parcours des Personnes Handicapées

Union Locérienne des Institutions
Sanitaires et Sociales (ULISS)

Fiche Monographique

Etablissement : Numéro d'ordre :
Rédacteurs : Mme LLINARES – Agent de Bien-Être Esthétique

Soins capillaires

Nature

Intitulé : *Soins capillaires*

Type : ☒ Activité ☐ Projet ☐ Besoin
Durée : ☐ Ponctuelle ☒ Pérenne

Possibilité / opportunité de modélisation : ☒ OUI ☐ NON

Objectifs

- Proposer diverses prestations de coiffure aux Usagers : shampoing, coupe, brushing, colorations etc …
- Identifier les besoins des Usagers et répondre à ceux-ci en tenant compte des désirs exprimés.
- Définir un traitement capillaire adapté.
- Assurer le développement personnel des Usagers (dans une approche globale)
- Apprendre aux Usagers à prendre conscience de leur corps et de leur image.
- Travailler l'estime de soi.

Eléments descriptifs

Les prestations coiffure sont organisées toutes les semaines ou une semaine sur 2. Elles sont prodiguées au sein de l'établissement qui dispose d'un salon de coiffure privé et équipé.

Les prestations sont proposées par l'agent de bien-être esthétique de l'Association « *Le Clos du Nid* ». Le matériel utilisé est divers : matériel de coiffure, gel ou cire, colorations etc …

Après avoir identifié les besoins des Usagers et recueilli leurs désirs ou demandes, Mme LLINARES réalise des soins dans un but d'hygiène, d'entretien et d'esthétique. L'activité s'effectue dans un cadre et une ambiance sécurisante avec du matériel de qualité et adapté. Mme LLINARES propose un large panel de soins capillaires adaptés aux demandes et aux besoins de chacun : soins des cheveux, coupes, réalisation de coiffures, colorations, masques etc …

Dans le cadre de cet atelier, les Usagers peuvent également être conseillés sur la mise en valeur de leur image personnelle (apparence, personnalité …)

Acteurs

→ de l'institution : Les Usagers de l'établissement
→ de l'association : Mme LLINARES – Agent de bien-être esthétique
→ extérieurs : X

Contacts

Mme LLINARES Viviane – 06.XX

Mise à jour le : 18/05/2017 Page 1 Version A

Union Locérienne des Institutions
Sanitaires et Sociales (ULISS)

La réponse que permet l'activité /projet /besoin vis à vis besoins des Usagers

Reprise de la nomenclature des besoins élaborée par le groupe de travail SERAPHIN-PH

Besoins en matière de santé somatique et psychique	
Besoins en matière de fonctions mentales, psychiques, cognitives et du système nerveux	X
Besoins en matière de fonctions sensorielles	X
Besoins en matière de douleur	X
Besoins relatifs à la voix, à la parole et à l'appareil bucco-dentaire	
Besoins en matière de fonctions cardio-vasculaire, hématopoïétique, immunitaire et respiratoire	
Besoins en matière de fonctions digestive, métabolique et endocrinienne	
Besoins en matière de fonctions génito-urinaire et reproductive	
Besoins en matière de fonctions locomotrices	
Besoins relatifs à la peau et aux structures associées	X
Besoins pour entretenir et prendre soin de sa santé	X
Besoins en matière d'autonomie	
Besoins en lien avec l'entretien personnel	X
Besoins en lien avec les relations et les interactions avec autrui	
Besoins pour la mobilité	
Besoins pour prendre des décisions adaptées et pour la sécurité	
Besoins pour la participation sociale	
Besoins pour accéder aux droits et à la citoyenneté	
Besoins pour accéder aux droits et à la citoyenneté	X
Besoins pour vivre dans un logement et accomplir les activités domestiques	
Besoins pour vivre dans un logement	
Besoins pour accomplir les activités domestiques	
Besoins pour l'insertion sociale et professionnelle et pour exercer ses rôles sociaux	
Besoins en lien avec la vie scolaire et étudiante	
Besoins en lien avec le travail et l'emploi	
Besoins transversaux en matière d'apprentissages	
Besoins pour la vie familiale, la parentalité, la vie affective et sexuelle	
Besoins pour apprendre à être pair-aidant	
Besoins pour participer à la vie sociale et se déplacer avec un moyen de transport	
Besoins pour participer à la vie sociale	
Besoins pour se déplacer avec un moyen de transport	
Besoins en matière de ressources et d'autosuffisance économique	
Besoins en matière de ressources et d'autosuffisance économique	

Mise à jour le : 18/05/2017 Page 2 Version A

b. Groupes de réflexion éthique

Par cette démarche l'association ULISS entend :

- créer et maintenir les conditions pour que les droits de la personne, les principes éthiques et les valeurs humanistes soient pris en compte dans chaque établissement, dans chaque service, par chaque intervenant, quelle que soit sa place auprès de la personne accueillie ou accompagnée.
- permettre aux équipes de réaliser des prises en charge de qualité et les soutenir en amenant « une ressource de pensée indispensable pour maintenir vivant le désir d'agir pour et avec l'autre ».

L'objectif de ces temps de rencontre et d'échange est donc de permettre aux professionnels de s'interroger sur leurs pratiques tant collectives qu'individuelles, tout en construisant ensemble une démarche destinée à garantir aux usagers des accompagnements de qualité en tentant d'apporter la solution « la moins mauvaise ».

Une expérimentation est conduite depuis deux ans de manière transversale entre les 4 Foyers d'hébergement gérés par les associations membres d'ULISS.

L'année 2018 sera l'occasion de faire le bilan de cette action et d'envisager un déploiement associatif de la démarche en recherchant les niveaux de réflexion éthique les plus pertinents.

c. Démarches d'amélioration continue de la qualité et de gestion des risques

Dans la suite logique des évaluations internes et externes réalisées au sein de la quasi-totalité des établissements et services gérés par l'Association, il est apparu essentiel de poursuivre la dynamique en structurant une démarche pérenne d'amélioration continue de la qualité et de gestion des risques.

Notre volonté est que chacun des acteurs de l'établissement ou du service soit conduit à participer à cette démarche avec des moyens adaptés de manière permanente.

Pour ce faire, nous proposons à chaque institution de mettre en place un fonctionnement pérenne pour lequel le rôle de chacun est clair.

Ainsi, voici la répartition des rôles proposée par l'association qui peut être adaptée en fonction des contextes de chacune des institutions gérées :

- **Directeur** : Il/elle est celui/celle qui impulse et décide. Il/elle fixe les orientations de travail du « CoPil Qualité » à partir du Projet d'établissement, des améliorations à apporter observées, des remontées des Usagers, professionnels et proches, de l'analyse des fiches de déclaration d'évènements indésirables, des préconisations issues des évaluations internes et externes, des orientations associatives, du Projet associatif et des orientations des pouvoirs publics. Il/elle valide les propositions d'organisation de travail en matière de démarche qualité émises par le « CoPil Qualité » (groupe de travail, rencontres, etc.).

- **Chef de services** : Il/elle assure l'animation et la coordination de la démarche qualité, co-organise le fonctionnement du « CoPil Qualité », dont il est membre de droit, avec le « référent CoPil » (convocation, ordre du jour, compte-rendu). Il/elle participe à l'élaboration de la politique qualité. Il/elle assure le bon déroulement de la démarche et son adaptation au sein de l'établissement ou service. Il/elle propose les modalités d'organisation de la démarche (inclusion de temps ad hoc dans les plannings, mise en place de partenariats, etc.) au Directeur.

- **« CoPil Qualité »** : Le CoPil a la charge de proposer les modalités d'action de la démarche d'amélioration continue de la qualité (questionnaire, groupe de travail, formations, organisation, partenariat, etc.) sur la base des orientations posées par la Direction. Il assure le suivi et la continuité de l'action. Il rend compte des actions menées, de leur déroulement et de celles à mener repérées. Son rôle n'est pas de réaliser l'ensemble des travaux relatifs à la démarche mais de proposer une organisation à la Direction et de conduire lesdits travaux.
- Composé de 4 à 6 membres issus des Usagers (selon les possibilités des personnes accompagnées) et des personnels des différents services. Chaque salarié est éligible. Le mandat de membre du CoPil est de 3 ans pour les personnels, sa durée pour les membres issus des Usagers est adaptée en fonction des possibilités de ceux-ci. Il est renouveler par tiers chaque année. La désignation des membres du CoPil est effectuée par le Directeur après un appel à candidature.

- **« Référent CoPil »** : Il/elle est désigné(e) par le Directeur parmi les membres dans la deuxième année de leur mandat (assurant ainsi la connaissance du fonctionnement du CoPil et des dossiers en cours). Il/elle anime le CoPil et assure son fonctionnement avec l'appui du Chef de services. Il assure le lien entre les acteurs de l'établissement ou service et la direction s'agissant de la démarche. Sa mission est d'une durée d'un an.

- **Secrétariat** : chargé de « l'assurance qualité » : collecte de documents, classification, mise en forme, suivi, etc.

- **Usagers** : Au-delà de ceux membres du CoPil, les Usagers sont conduits à participer à la démarche d'amélioration continue de la qualité. Cette participation est à déterminer au sein de chaque établissement ou service : elle peut être active (questionnaire de satisfaction, plaintes et réclamations, déclaration d'évènements indésirables, etc.) ou passive (besoins collectifs repérés dans les projets personnalisés, recueil/observation par les professionnels, retours des proches, etc.).

- **Familles/représentants légaux** : peuvent être conduits à participer à la démarche via des recueils d'information.

- **CHSCT** : Selon les sujets traités, il peut être amené à participer à la démarche.

- **CVS** : Selon les sujets traités, il peut être amené à participer à la démarche. Il est informé des actions menées.

- **Groupes de travail** : peuvent être mis en place par la direction sur proposition du CoPil ou d'autres acteurs.

↳ **<u>Direction générale</u>** : traite les remontées d'informations quant aux orientations, aux actions menées, aux outils mis en place, à la durée de validité des outils, aux comptes rendus de CoPils, aux comptes rendus de CVS, de CHSCT, aux plans de formation, etc. Participe à la création des outils nécessaires à la démarche, assure la formation des membres du « CoPil Qualité », coordonne les actions menées par les établissements et services, propose des orientations associatives, participe à la démarche lorsque cela est opportun en appui des acteurs.

d. Responsabilité Sociétale des Organisations (RSO)

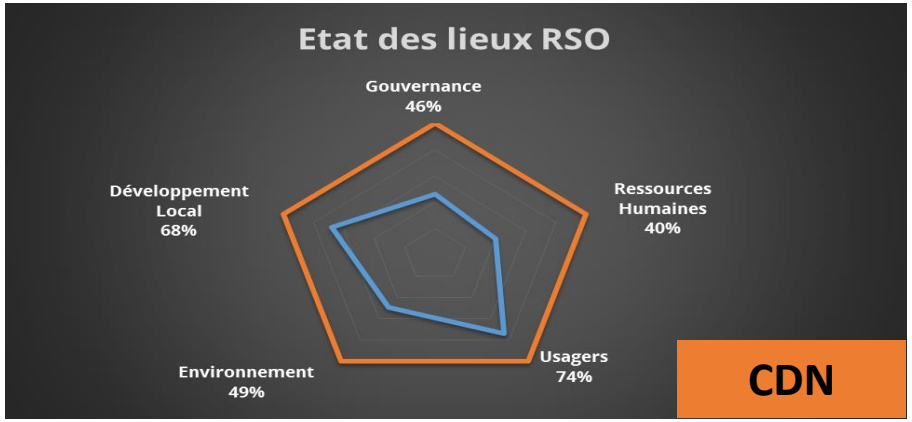
La RSO est un outil pour rechercher la performance globale de l'organisation. Aller au-delà des simples axes économiques pour avoir une vision globale de l'action des associations : gestion économique, sociale et environnementale.

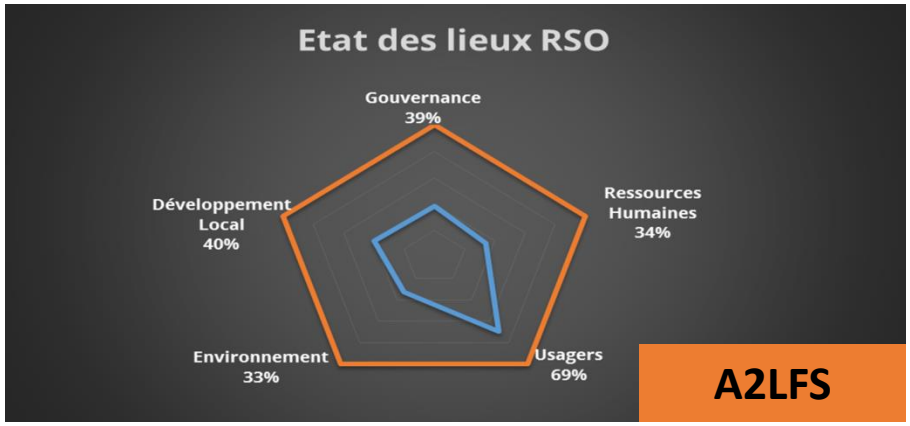
Une organisation performante serait :

- Efficace d'un point de vue économique : production de richesses et amélioration des conditions de vie matérielles
- Impactant positivement son territoire d'action en améliorant les conditions de santé, d'éducation, d'emploi, équité, etc.
- Soutenable pour la planète au profit des générations futures

Afin de prendre en compte l'ensemble de ces dimensions dans sa recherche de performance, les associations membres d'ULISS ont décidé de lancer un diagnostic quant à la réponse aux objectifs de la RSO en vue de s'engager plus avant dans cette démarche.

Le diagnostic a donné les résultats suivants, par axe et par Association :





Ces résultats sont une base pour engager une démarche plus aboutie prenant en compte l'ensemble des champs d'actions de la RSO. Une expérimentation de la démarche sera lancée en 2018 et demandera l'implication de l'ensemble des acteurs des Associations.

e. Tableaux de bord ANAP

L'année 2017 a été marquée par la réponse obligatoire à un nouvel outil national, les tableaux de bord de la performance de l'ANAP (TdB).

Le TDB présente la particularité d'être un outil :

- ↳ de dialogue de gestion entre les structures, les ARS et les Conseils départementaux,
- ↳ de pilotage interne pour les ESMS,
- ↳ de benchmark entre ESMS de même catégorie,
- ↳ de connaissance de l'offre territoriale pour les ARS et Conseils départementaux.

Les indicateurs attendus portent sur de nombreux champs d'action des ESMS. Une partie de ces indicateurs est reprise dans le présent document.

Ainsi, pour les champs concernant le présent Rapport de vie institutionnelle, nous avons fait le choix de mettre en exergue les résultats et d'utiliser les éléments de comparaison par rapport à la région d'action des institutions gérées et du niveau national.

Notons que les résultats disponibles sont ceux de l'année 2016 (qui sont communiqués au mois de septembre aux ESMS renseignant le TdB).

2. Présentation de l'établissement

Le Foyer d'hébergement de Bouldoire relève du 7° du I de l'article L 312-1 du Code de l'Action Sociale et des Familles qui dresse la liste des établissements et services médico-sociaux : « *Les établissements et les services, y compris les Foyers d'accueil médicalisé, qui accueillent des personnes adultes handicapées, quel que soit leur degré de handicap ou leur âge, ou des personnes atteintes de pathologies chroniques, qui leur apportent à domicile une assistance dans les actes quotidiens de la vie, des prestations de soins ou une aide à l'insertion sociale ou bien qui leur assurent un accompagnement médico-social en milieu ouvert* ».

Le Foyer d'hébergement de Bouldoire accueille à ce jour 61 Résidents de 18 à 60 ans travaillant en milieu protégé ou ordinaire.

Ses missions sont de :

- Proposer des hébergements diversifiés et adaptés à la réalité des situations des personnes exerçant une activité en ESAT,
- Mettre en place et développer un contexte institutionnel offrant les conditions les plus favorables à l'épanouissement, au développement et à l'évolution vers l'autonomie de chacun,
- Proposer un accompagnement personnalisé, tenant compte de la singularité de chacun,
- Promouvoir l'accession et la participation des personnes à une vie sociale ouverte,
- Permettre à toutes les personnes accueillies de diriger leurs existences, aussi librement que leur permet leurs handicaps et leurs problématiques, sans entrave ni limitation arbitrairement imposée par l'établissement,
- Prendre en compte les besoins en soins somatiques et/ou psychiques et prendre les dispositions pour que leur soit apporté la réponse la mieux adaptée.

Le Foyer d'hébergement relève de la compétence de contrôle et de tarification du Conseil Départemental de Lozère.

Dates	Evènements
1973	Acquisition d'une ancienne pension religieuse pour jeunes filles à Montrodat par les Ateliers de la Colagne.
27 décembre 1973	Autorisation initiale pour la création du Foyer d'hébergement Bouldoire accueillant 58 femmes en situation de handicap.
1991	Construction du bâtiment annexe La Maisonnette.

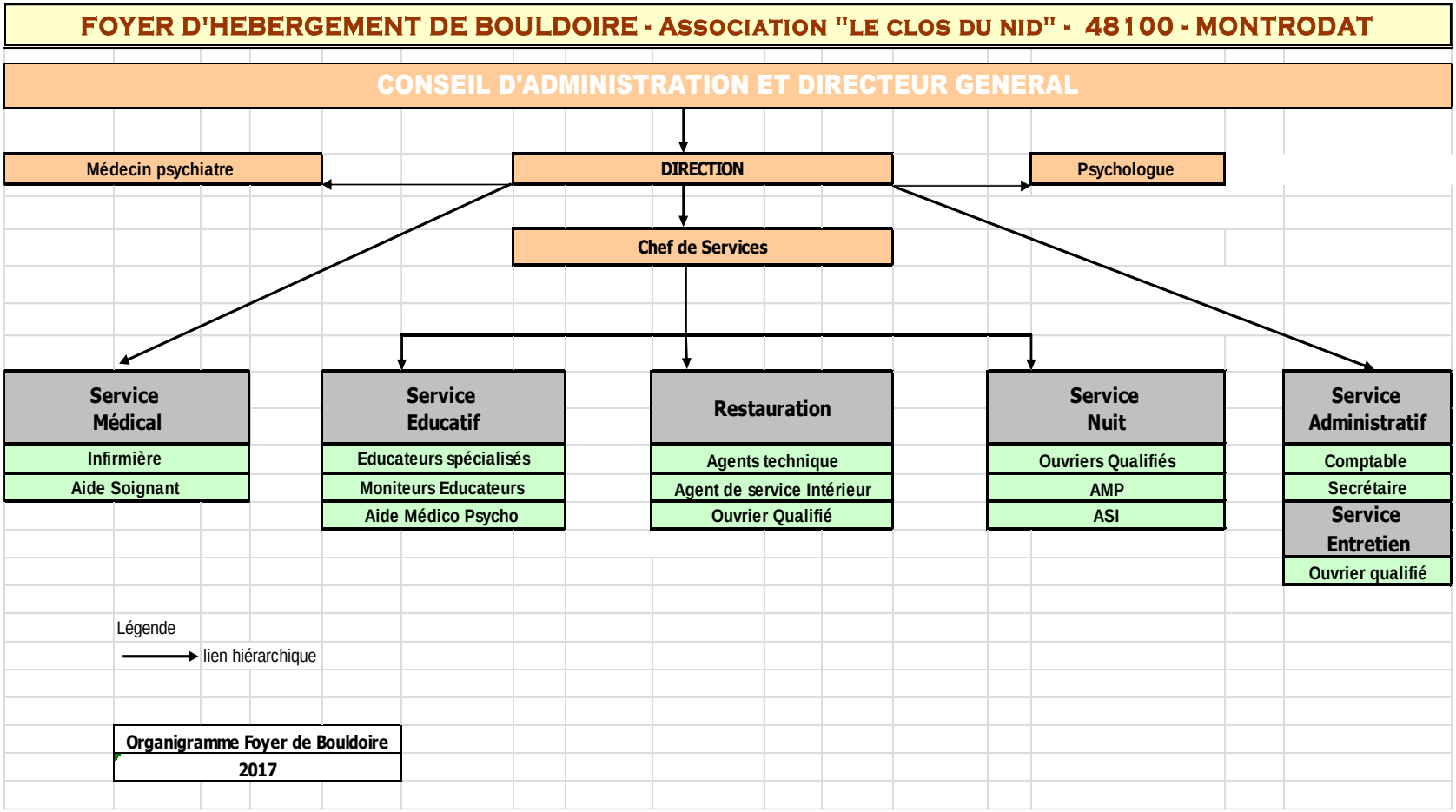
1997	Rénovation du bâtiment central.
1998	Instauration de la mixité.
1999	Nouvelle autorisation pour l'accueil en internat de 61 personnes déficientes intellectuelles ou psychiques travaillant en milieu protégé.
2008	1ère évaluation interne. Rénovation de « La Maisonnette ».
1er janvier 2010	Gestion transférée à l'Association Le Clos du Nid.
Avril 2012	Validation du 1er projet d'établissement 2012-2016 par le CA.
2014	Inauguration du nouveau bâtiment « La Source » comprenant 9 studios.
Décembre 2014	1ère évaluation externe.
Octobre 2016	Début du travail de révision du projet d'établissement 2018-2022.

Le Foyer est à 4km de la ville de Marvejols, bourg d'environ 5000 habitants, dont les activités principales sont le tourisme et le médico-social, avec une douzaine d'établissements assurant un accompagnement de personnes en situation de handicap.

Le Foyer est composé de :

- Un bâtiment principal sur 4 niveaux. Au rez-de-chaussée, sont installés les services administratifs (Direction, Chef de Services, Secrétariat, Comptabilité, Archives), le service Restauration et les réserves. Au premier étage, l'ancienne chapelle accueille la cafeteria, sur le même palier se trouvent le service médical, les bureaux du psychiatre et le bureau éducatif. Les 2ème, 3ème et 4ème niveaux sont affectés à l'accueil des résidents avec à chaque étage une douzaine de chambres ou de studios, une salle à manger commune avec salon. Le bâtiment principal a été rénové en 1997.
- Un hébergement appelé « La Maisonnette » a été construit en 1991 de l'autre côté de la route, rénové en 2008. Il propose 9 studios et un espace commun.
- Un autre bâtiment dit « La Source » a été aménagé en 2014 pour accueillir des Usagers en studios. Il est accessible aux personnes en situation de handicap physique grâce à un ascenseur.
- Un point accueil au centre de Marvejols permet les rencontres des résidents hébergés en appartements autonomes et le personnel éducatif du Service d'Accompagnement Extérieur (SAE).

Le plateau technique du Foyer d'hébergement de Bouldoire est composé de la façon suivante :



3. Modalités d'accueil

Les accueils au sein de notre établissement font l'objet d'un premier contact par le biais du Service d'Accompagnement à la Mobilité et à l'Orientation[9]. Le SAMO est en effet le guichet unique de réception des candidatures pour les ESAT, les Foyers d'Hébergement et le Service d'Accompagnement au Temps Libéré[10] géré par l'Association « Le Clos du Nid ». La visite du ou des établissements est donc proposée en fonction du projet de la personne (souhait de travailler dans tel ou tel atelier ou d'être éloignée ou pas du centre-ville). Un stage permettant d'essayer un ou plusieurs ateliers et de vivre au sein d'un Foyer est ensuite proposé. Ces étapes sont facultatives, seule une orientation « Foyer d'Hébergement » de la Commission des Droits à l'Autonomie des Personnes en situation de Handicap[11] est obligatoire.

L'Etablissement est ouvert 365 jours par an. Les Usagers, en fonction de leurs projets ou possibilités, peuvent s'absenter.

Différents types de prestations peuvent être proposés en interne :

- **Un accompagnement éducatif** : accompagnement à l'élaboration des projets d'accompagnement personnalisé, à la vie quotidienne, aux activités internes et externes, à la vie affective et sexuelle, à la vie sociale et citoyenne, aux séjours vacances internes ou externes, assure l'administration des traitements.

- **Un accompagnement infirmier** : mise en place d'actions de préventions individuelles, d'éducation thérapeutique individuelle, assure les soins somatiques, les accompagnements aux rendez-vous médicaux, assure la sécurité du circuit du médicament en collaboration avec l'officine de pharmacie partenaire, le traitement des urgences médicales.

- **Un accompagnement psychiatrique** : propose un accompagnement individuel continu ou ponctuel auprès des Usagers qui le souhaitent.

- **Un accompagnement psychologique** : veille à la reconnaissance et au respect de la personne dans sa dimension psychique, à travers une démarche clinique, afin de contribuer à son épanouissement, son bien-être et son autonomie psycho-affective. Elle a pour mission principale l'accompagnement psychologique des personnes accueillies, dans le respect de leur libre choix et de leur libre adhésion.

- **Un service de nuit** pour assurer la sécurité des personnes et des biens et désignation d'un cadre d'astreinte chaque nuit.

- **Un service administratif et comptable** qui assure en lien avec la Direction la bonne gestion administrative et financière de l'établissement avec l'appui de la Direction Générale.

---

[9] *SAMO*
[10] *SATeLi*
[11] *CDAPH*

- **Un service de restauration** sur place qui propose un repas en liaison chaude le midi et le soir. Les Usagers peuvent réaliser leur repas dans leurs studios en faisant une demande de forfait alimentaire. Pour les Usagers du Service d'Accompagnement Extérieur, les repas sont décomptés dans le cadre de la facturation et leur reste à vivre fait l'objet d'une majoration.

- **L'entretien des bâtis** assuré par la personne de l'entretien avec le soutien de l'équipe technique de la Direction générale et des entreprises qui interviennent dans le cadre d'un contrat d'astreinte en cas de nécessité et d'urgence.

- **L'entretien du linge** : cette prestation est confiée à l'ESAT Bouldoire.

- **L'entretien des communs** : cette prestation est confiée à l'ESAT La Valette.

- **Les transports** de 7h30 à 22h à l'aide du parc automobile disponible.

4. Coopération/mutualisation

Les prestations proposées par le foyer, quelle qu'en soit leur qualité, ne suffisent pas à couvrir l'ensemble des besoins des Usagers. De très nombreux partenaires viennent donc étoffer notre offre en termes d'activités, de soins, de formation du personnel et autres. La mutualisation d'activités entre les établissements du Clos du Nid se renforce d'année en année et permet d'offrir une palette plus large répondant ainsi aux demandes individuelles des Usagers.

	Partenaires	Objectif du partenariat	Formalisation des partenariats
Sanitaire	• Centre hospitalier François Tosquelles de St Alban sur Limagnole (psychiatrie)	• Fluidifier le parcours de soin des Usagers • Préciser les conditions aménagées de l'accueil, objet de la convention, du séjour au centre hospitalier et de la sortie des personnes handicapées accueillies dans les établissements de l'association	Convention associative en 2007

	• ULISS	• Pôle de compétences partagées • Assurer une optimisation de la prise en charge des personnes accueillies par le développement d'une réponse coordonnée et graduée tout en optimisant l'emploi des ressources • Assurer une prise en charge et un accompagnement coordonnés des personnes quel que soit leur point d'entrée dans le dispositif constitué par les 3 opérateurs, par un décloisonnement de leurs champs d'intervention réglementaire	Convention cadre associative en 2007
	• Centre hospitalier de Mende	• Améliorer les conditions d'accueil des résidents	Plan bleu avec convention annuelle
	• Astrhalor	• Collecte des déchets médicaux	Convention depuis 2010
	• Association Nationale de Prévention en Alcoologie et Addictologie [12] de Lozère	• Proposer aux Usagers de Bouldoire un accueil et un accompagnement en cas de difficultés avec une addiction • Proposer aux équipes un regard distancié vis à vis des problèmes liées aux addictions de certains Usagers	Convention pour des formations en 2016
	• Planning familial 48	• Former, informer et développer des outils autour de différentes questions concernant la sexualité, la contraception, l'interruption de grossesse, les IST, le sida, les violences... • Informer en matière d'éducation familiale	
	• Protection Maternelle et Infantile[13] en lien avec le Service Enfance Famille du Centre médico-social de Marvejols (Conseil Départemental de Lozère)	• Proposer, aux couples désirant un enfant, aux femmes enceintes… un accompagnement adapté à leur situation personnelle, familiale et sociale	

[12] *ANPAA*
[13] *PMI*

	• Equiphoria	• Proposer une thérapie non-médicamenteuse, menée par un thérapeute, lors de certaines difficultés, avec pour support le cheval	Convention associative renouvelée chaque année
	• Unité Psychiatrique de Soins et de Réadaptation Chartreuse de Valbonne (30)	• Proposer des séjours de répit et de soins programmés • Evaluer la situation psychiatrique des personnes qui y sont accueillies • Proposer des actions quant à l'accompagnement de ces personnes • Proposer régulièrement des candidatures pour nos établissements, en assurant un suivi de celles-ci	
	• Centre de Rééducation Fonctionnelle de Montrodat (48)	• Accueillir des Usagers du foyer dans le cadre de rééducations importantes • Proposer des candidats	Convention individuelle
	• Centre Médico-Psychologique La Clairière de Marvejols (48)	• Recevoir des Usagers du foyer de Bouldoire dans le cadre de suivi psychologiques	
	• Unité d'Admission Psychologique et Psychiatrique Paul Eluard de Mende (48)	• Accueillir des résidents du Foyer de Bouldoire en urgence psychiatrique ou en séjour programmé • Evaluer la situation psychiatrique des personnes qui y sont accueillies • Proposer des actions quant à l'accompagnement de ces personnes	
Médico-social	• Institut Médico Educatif, Institut Thérapeutique, Educatif et Pédagogique, Centre d'Evaluation et de Mobilisation des Aptitudes, Institut Médico-Professionnel, ESAT et autres foyers d'hébergement…	• Recevoir des candidats au travers du SAMO • Suivre les stages	Conventions individuelles

	• Service d'Accompagnement Médico-Social pour Adultes Handicapés (48)	• Informer les personnes accueillies de leurs prestations • Informer les professionnels • Présenter des candidatures, ponctuellement • Préparer des sorties vers le milieu ordinaire	
	• Ferme de Daudé (15), Le Peyron (30), familles d'accueil, …	• Proposer des séjours d'accueil temporaire aux Usagers du foyer de Bouldoire (repos, éloignement du collectif,…)	Convention individuelle
	• Mandataires judiciaires : UDAF, ATL, ATAL	• Etablir un lien à travers la mise en œuvre du projet d'accompagnement personnalisé des Usagers	
	• Autres établissements médico-sociaux de l'Association ULISS	• Mettre en œuvre le parcours des Usagers • Organiser certaines manifestations.	Convention individuelle
	• Groupe d'Entraide Mutuelle de la Lozère	• Proposer aux Usagers du foyer intéressés des temps de rencontres et d'échanges autour d'activités à Marvejols et ainsi créer du lien social	Convention de parrainage associative en 2013
	• Services d'Accompagnement à la Vie Sociale[14] 48	• Informer les personnes accueillies de leurs prestations • Informer les professionnels • Présenter des candidatures, ponctuellement Préparer des sorties vers le milieu ordinaire	
	• SAMO	• Mutualiser et développer le partenariat dans le traitement des candidatures entre les foyers d'hébergement et les ESAT associatifs, • Constituer un observatoire et un lieu d'échanges autour de problématiques communes.	Organisation Associative
	• Etablissement d'Hébergement pour Personnes Agées Dépendantes	• Offrir des solutions d'hébergement pour les résidents du foyer âgés de + de 55 ans qui souhaitent ce type d'orientation	

[14] SAVS

	• Etablissement d'Accueil Temporaire d'Urgence Maison des Sources	• Proposer des séjours d'accueil temporaire aux Usagers du foyer de Bouldoire (repos, éloignement du collectif,…), en lien avec le SAMO	Convention individuelle si accueil programmé
	• Centre Médico-Social de Marvejols	• Organiser des entretiens autour de situations individuelles • Aider à la préparation de la sortie vers le milieu ordinaire • Proposer ponctuellement des candidats	
Administrations	• Conseil Départemental 48	• CPOM	2010/2014, reconduit en 2015 2016, et 2017
	• MDPH des départements de secours des Usagers du foyer de Bouldoire	• Entretenir un lien permanent, ponctuellement renforcé pour des situations particulières qui nécessitent une réponse rapide	
Organismes de formation	• ACTIF	• Proposer des formations diverses	Convention
	• GERFI+	• Proposer des formations diverses	Convention
	• ANPAA	• Proposer des formations diverses	Convention
	• IHOS	• Analyses des pratiques formatives	Convention 2016, 2017
	• ETES	• Accueil stagiaires élèves (formation ES, ME, AMP)	Conventions individuelles
Activités	• Centre sportif Marceau Crespin	• Créneaux horaires à disposition des différentes infrastructures du CSMC pour les établissements de l'association	Convention associative
	• Comité Départemental de Sport Adapté de Lozère	• Proposer une prestation de service pour l'encadrement des activités physiques et sportives sur le foyer de Bouldoire	Convention 2016-2017
	• Organismes de séjours vacances adaptées	• proposer des vacances adaptées aux Usagers de Bouldoire	Conventions individuelles

	• Association Loisir et Sport Adapté[15]	• Proposer des activités aux Usagers affiliés Sport Adapté	
	• Complexe Euro-méditerranéen au Centre d'Education Motrice à Montrodat	• Utiliser les infrastructures du complexe : Balnéothérapie, gymnase, salle de musculation…	Convention associative et établissement
	• Diocèse (mandatant la Pastorale des personnes handicapées)	• Participation de certains résidents à l'aumônerie (hors établissement)	Convention associative

[15] *ALSA*

III. Activité de l'établissement

1. Service d'Accompagnement à la Mobilité et à l'Orientation

A. *Rappel des missions du S.A.M.O. et de ses évolutions récentes :*

Le S.A.M.O. est un service dédié à la gestion du parcours des usagers (admissions, mouvements internes et sorties), au sein de 12 établissements (4 Foyers d'hébergement, 4 ESATs, 4 M.A.S.) et un service (Service d'Accompagnement du Temps Libéré).

Ses missions sont les suivantes :

- Etudier la recevabilité des candidatures.
- Favoriser la synergie des mouvements entre établissements, de coordonner le processus d'admission entre les structures.
- Mener à bien les orientations internes et externes.
- Favoriser les partenariats et la transversalité du dispositif.
- Développer l'information des différentes offres de services proposées et constituer un service « ressources » (accueil, documentations, base de données,...).
- Etre un observatoire, un outil de pilotage, un service novateur et facilitateur.

Jusqu'en novembre 2016, Mme NOUANI et M. ROUE sont chargés de la coordination du dispositif « S.A.M.O. » et de l'organisation de la commission unique d'admission.

Fin 2016, l'objectif de la Direction Générale est de poursuivre l'ancrage du service.

Le S.A.M.O. devient donc un des services de la Direction Générale avec un professionnel dédié.

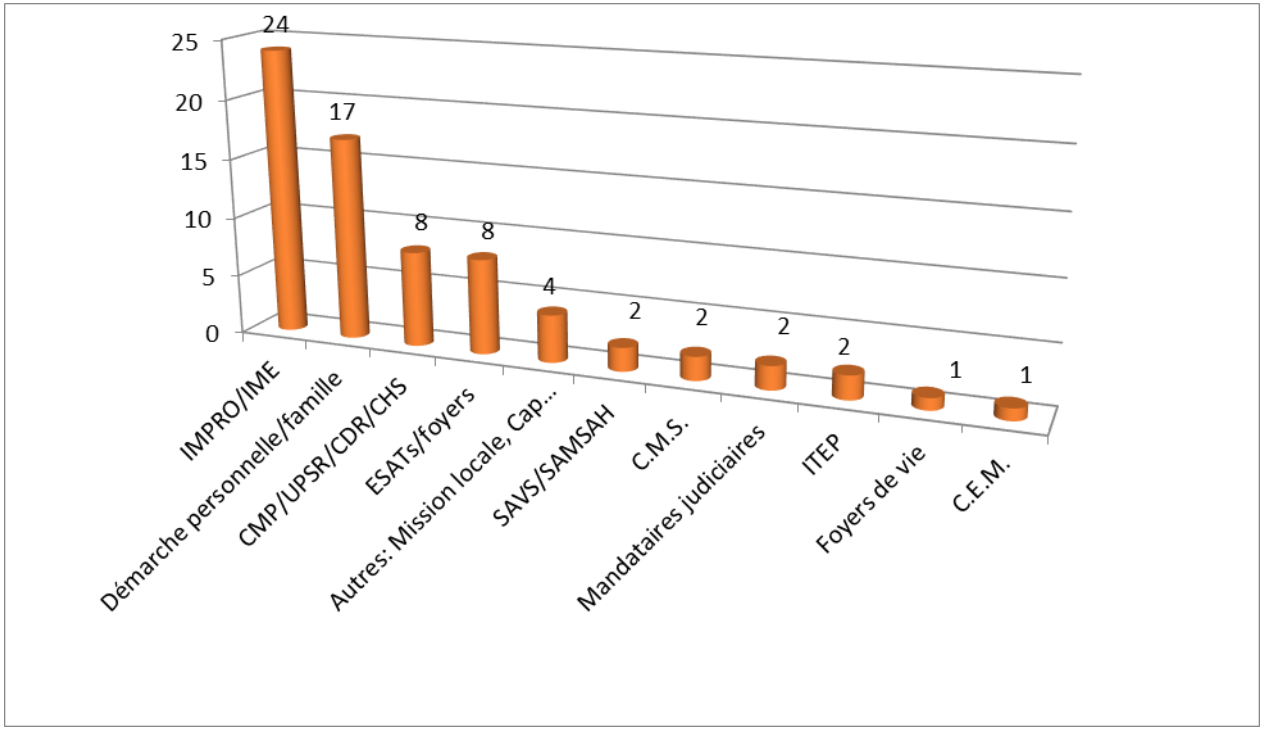
Il intègre alors dans son périmètre d'action l'E.S.A.T. et le Foyer d'hébergement de Civergols.

Au regard de la réussite de l'expérimentation S.A.M.O. pour les Usagers d'E.S.A.T./Foyer d'hébergement et afin de répondre aux exigences règlementaires et aux ambitions de spécialisation, les Maisons d'Accueil Spécialisés, gérées par U.L.I.S.S., rejoignent le service. La 1ère commission d'admission commune a lieu le 24 mars 2017. Un dossier unique d'admission est créé et mis en ligne sur le web de l'Association.

B. *Le S.A.M.O. Foyers d'hébergement/ E.S.A.T. en 2017*

Pour les Foyers/ESATs, le principe de guichet unique du SAMO, à de rares exceptions près, est acté. Les candidatures sont toujours nombreuses.

- **71** dossiers de candidatures reçus et accompagnés par :



Le nombre de candidatures venant d'IME et d'IMPro est le reflet du travail de partenariat mis en œuvre.

Cependant, ce lien est fragile et doit être entretenu en répondant avec souplesse aux demandes des établissements partenaires.

Ainsi, la multiplication des stages pour certains candidats pourrait, à terme, mettre à mal les relations avec nos partenaires qui ne comprennent pas ce mode de fonctionnement.

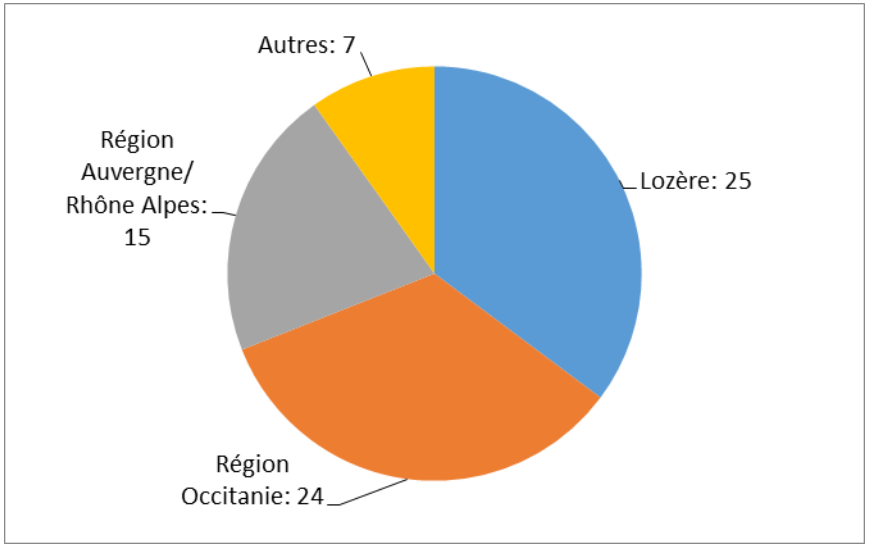
Les candidatures adressées par les personnes elles-mêmes ou par leur famille sont de plus en plus nombreuses. Les dossiers transmis sont parfois peu complétés par les personnes car elles ne sont pas accompagnées dans leur démarche par un établissement ou service.

Il semble donc nécessaire d'accompagner les personnes sans tout connaître de leur « vie précédente » et s'attacher à déterminer avec eux leurs besoins lors du stage ou dès le début de leur admission.

Les situations des candidats sont souvent complexes.

Certaines candidatures nous sont adressées en attente d'une admission dans un autre département.
Il est important d'intégrer cet état de fait dans nos pratiques et d'accepter d'accompagner les personnes dans leur parcours, le temps que leur projet aboutisse ailleurs.
Nous devons par conséquent construire le projet d'accompagnement en prenant en compte cette volonté des personnes de n'être accueillies de manière transitoire au sein de nos institutions.

en provenance des établissements ou d'un domicile :*



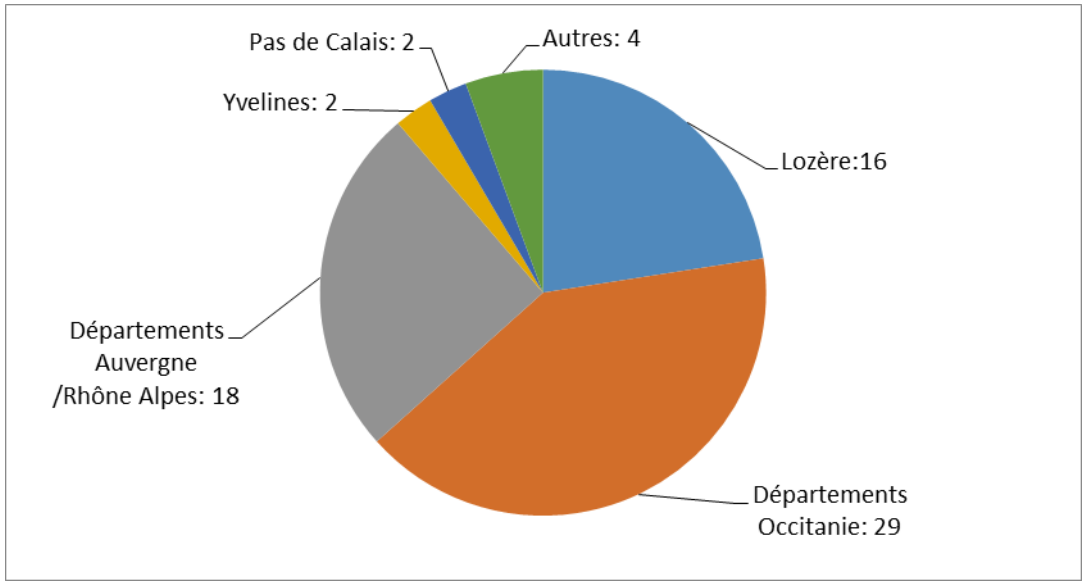
*n'est pas prise en compte la notion de domicile de secours

Le recrutement s'est recentré vers les établissements de Lozère, de la Région Occitanie et de la Région Auvergne-Rhône Alpes.

Cette dernière s'expliquant par les facilités offertes par l'autoroute A 75.

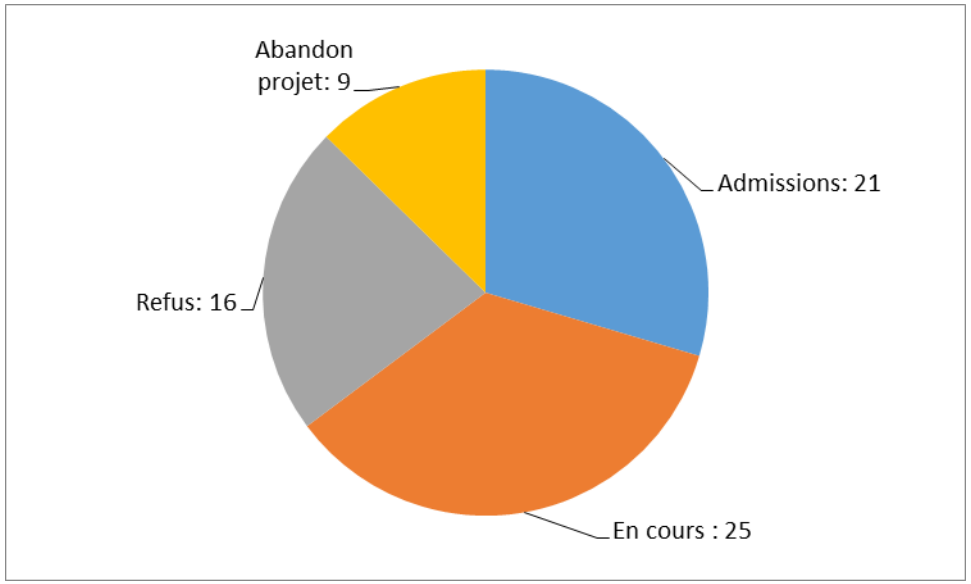
A quelques exceptions près, les personnes aujourd'hui ne souhaitent plus s'éloigner de leur famille ou de leurs proches et sont donc vigilantes quant aux temps de déplacement entre les établissements et le domicile familial.

Dont le domicile de secours est situé dans le département de :



Le recrutement national n'est plus une réalité aujourd'hui et s'explique par le fait d'ouvertures d'établissements dans certains départements et par le souhait, souligné dans le paragraphe précédent, de rester à proximité de ses proches.

Le traitement des 71 dossiers de candidatures reçus en 2017 :



Les refus sont encore nombreux dans la mesure où les personnes bénéficient de l'orientation E.S.A.T./F.H. Il conviendra pour 2018 de travailler la justification des refus afin de montrer de manière plus importante pour quelles raisons nos institutions ne peuvent accompagner les candidats refusés.

Concernant les mouvements en interne :

56 Situations de personnes sollicitant des mouvements inter-établissements ont été étudiées en 2017.

Ces possibilités permettent d'apporter, autant que possible, le choix d'un travail ou d'un lieu de vie le plus adapté possible à ses possibilités et attentes ainsi qu'un bien-être.

La notion de « parcours » est aujourd'hui intégrée aux pratiques des E.S.ATs et Foyers d'Hébergement.

Des dispositifs sont venus compléter le panel de réponses aux besoins des personnes accueillis en Foyer et ESATs : Accueil de jour, travail à temps partiel, SATeLi, accompagnement à la parentalité…

Quelques observations qualitatives :

- ✓ Le parcours des personnes accueillies est de plus en plus singulier et demande de plus en plus de souplesse et d'adaptation de nos dispositifs,
- ✓ L'étude des populations accueillies et de leurs besoins met en lumière des demandes nouvelles en termes d'habitat (habitat inclusif) et d'accompagnement éducatif (moins de contraintes et plus de conseils),
- ✓ Pour les E.S.A.Ts, on peut parler de « grand-écart » dans le profil des candidatures reçues :

Certains candidats ont un profil entre le Foyer de vie et l'ESAT et nécessitent des activités professionnelles avec peu de rendements (ex : conditionnement). Il existe une forte demande sur des activités professionnelles non proposées aujourd'hui par les ESAT. Certaines activités comme la cuisine et le service sont demandées.

Des mises à disposition en entreprise pourraient correspondre aux besoins et aspirations de ces personnes, de même que la mise en place du « travail accompagné ».

- ✓ L'augmentation significative des demandes d'accompagnement exclusif en E.S.A.T met en péril l'activité des Foyers d'hébergement,
- ✓ L'attractivité des établissements, mais aussi de la ville, est également interrogée par le nombre croissant de refus par des candidats admissibles,
- ✓ La taille du Foyer d'hébergement ou de l'E.S.A.T. constitue aussi un des éléments de l'orientation des personnes vers certaines structures à capacité plus modeste. Ainsi, certaines situations sont orientées par les psychologues vers le F.H. de Bouldoire ou vers l'E.S.A.T. de la Valette (ateliers de petite capacité) ou de Bouldoire, délaissant les établissements de taille plus importante comme le F.H. ou l'E.S.A.T. la Colagne,
- ✓ L'évolution générale montre que la filière IME-IMPro/ ESAT et Foyer/ Foyer de vie n'est plus la norme. Cela demande donc une adaptation de l'offre aux besoins et attentes de la personne,
- ✓ Les candidatures de personnes ayant des problématiques psychiques est en évolution, ce qui est une donnée importante pour les professionnels qui expriment leur crainte de ne pas être en capacité de proposer un accompagnement adapté (méconnaissance et manque de formation sont évoquées),

- ✓ Le manque de places en foyer de vie ou des modes d'accueil ne correspondant plus aux besoins des personnes sortantes de F.H. : Vie de couple, en appartement.

Partenariats institutionnels :

- **4** visites collectives ont été organisées en 2017 : I.M.E. Artes (Gard), I.M.E. Clairejoie (Allier) I.M.E. Perpignan (P.O), le C.D.R. de Maurs
- Des présentations du S.A.M.O. à l'équipe technique de l'IME Les Sapins, à l'ensemble des professionnels des C.M.S. du département de la Lozère, aux assistantes de service social du C.H.S. F. TOSQUELLES, aux assistantes sociales intervenants dans le champ du Handicap dans le Gard, aux équipes de la M.D.P.H. 34.
- Des participations à des journées portes ouvertes ou groupes de travail : Réunions du groupe A.G.I.L.L.E. avec le Conseil Départemental, Equipes Pluridisciplinaires d'Insertion sur le bassin de Marvejols et Mende, G.H.T., évaluation interne de l'IME Puy de CALES (12), rencontres avec les ITEP, rencontre avec la direction de l'ESAT/Foyer la Cézarenque (mise en place de stages de répit), CO.PIL Pacte Territorial d'Insertion, Rencontre du P.C.P.E. de Nîmes, journée « portes ouvertes » IMPro Le Galion, Rencontre Nationale « Du projet au parcours », Visite des établissements ADAPEI Haute-Loire et rencontre avec la coordinatrice, journée de sensibilisation à l'autisme
- Il est à noter pour cette année cinq nouveaux partenariats avec : l'I.M.E. Clairejoie (Allier), l'IMPro de MORNANT (Rhône), l'I.M.E. L'Ensoleillade, l'I.M.E. Les Platanes (30), l'I.T.E.P. de Bourneville. Des visites collectives ou individuelles de jeunes accueillis dans ces structures ont abouti à des candidatures.

C. Le SAMO en 2018

Un travail de création d'un dossier unique de candidature pour l'ensemble des établissements pour adultes de l'association est en cours. Il devrait y inclure la nomenclature des besoins « SERAFIN-PH » ce qui nous permettrait d'objectiver l'évaluation des besoins des personnes à accueillir.

Afin d'améliorer la qualité du service rendu et la réactivité nécessaire au traitement des candidatures, une nouvelle organisation du SAMO ESATs/foyers va être mise en place en 2018. Il s'agit notamment d'optimiser le traitement administratif des candidatures en le confiant à une personne qualifiée en secrétariat.

2. Quantitatif

⇨ Internat

Activités en journées	N	N-1	N-2	N-3
Théorique	22 265	22 326	22 265	22 265
Prévisionnel	21 004	20 850	20 567	20 568
Réalisé	19 805	20 766	20 646	20 594
Ecart Prévisionnel/Réalisé	1 199	84	79	26
Taux d'occupation	88,95%	93,01%	92.73%	92.49%

Le nombre de journées réalisées reste relativement stable. Les absences s'expliquent essentiellement des raisons de convenance personnelle (famille à proximité de l'établissement).

⇨ Absentéisme

Absentéisme des Usagers en nombre de jour	Convenance personnelle	Hospitalisations	Hospitalisations psychiatriques
	1813	41	27

Les hospitalisations en psychiatrie concernent 4 personnes. Une personne a été hospitalisée 41 jours au Centre hospitalier de Mende.

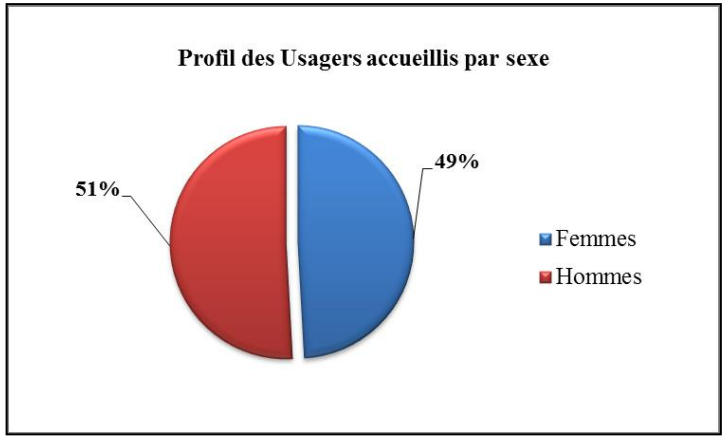
	Médiane 2016 FOYERS HEB		
Activité			
Taux de réalisation de l'activité	100%	100%	99,29%
Taux d'occupation	91,94%	93,50%	94,26%
Nbr moyen de journées d'absence	42,26	44,35	22,37
File active	32	34	104
Taux de rotation des lits (hors accueil temporaire)	6,25%	7,14%	8,20%
Taux de rotation des places financées en accueil de jour			

3. Qualitatif

A. *Profil des Usagers accueillis*

a. *Sexe*

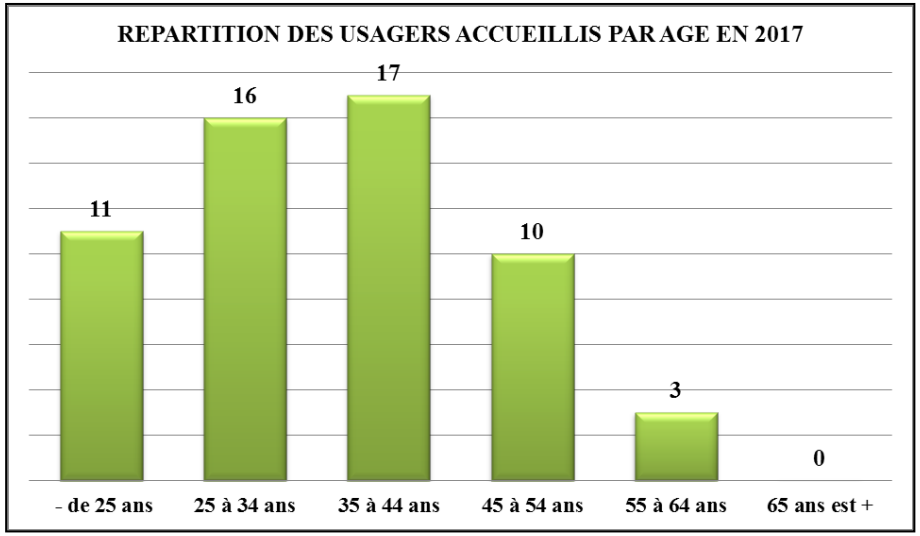
Sexe	Nombre	Pourcentage
Femme	28	49 %
Homme	29	51 %



Il n'y a pas d'évolution s'agissant de la mixité, la répartition hommes/femmes reste stable.

b. Tranche d'âge

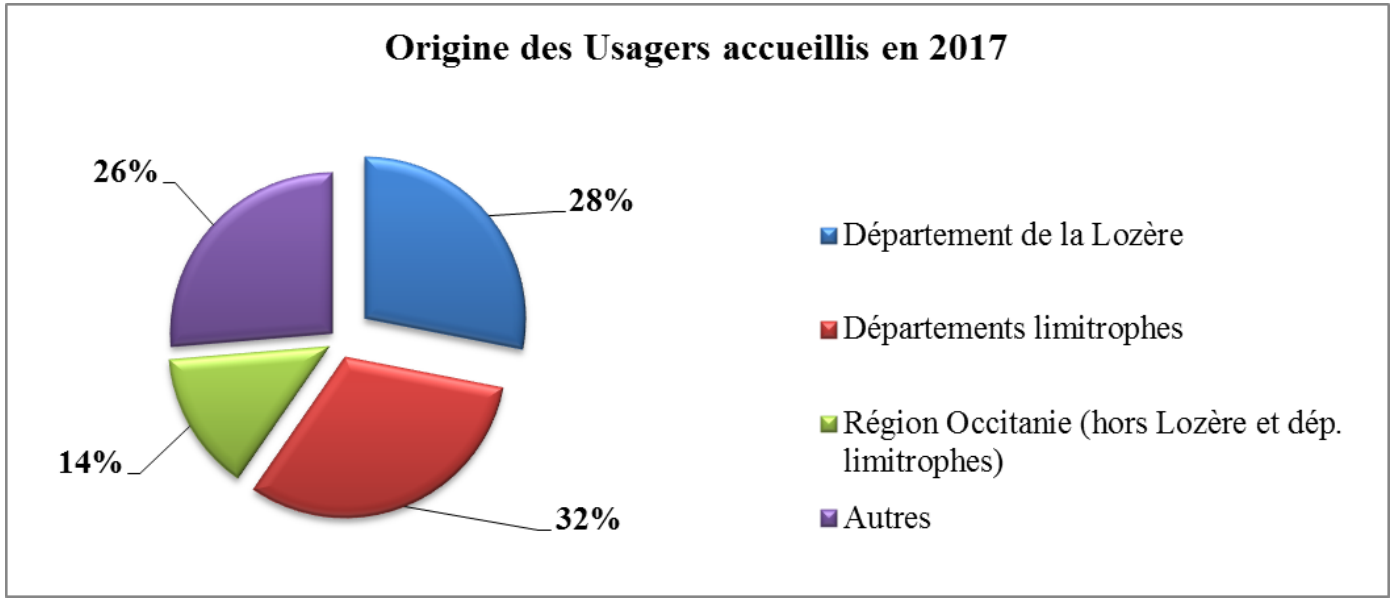
Tranches d'âges	Nombre d'Usagers	pourcentage
- de 25 ans	11	19 %
25 à 34 ans	16	28 %
35 à 44 ans	**17**	**30 %**
45 à 54 ans	10	18 %
55 à 64 ans	3	5 %
65 ans est +	0	0 %



La moyenne d'âge en 2017 est de 36 ans, elle reste donc la même qu'en 2016. La moitié du public accueilli a moins de 34 ans. Nous accompagnons actuellement 3 personnes dans le cadre de projet de départ à la retraite.

c. *Origine des Usagers*

Origine	Nombre	Pourcentage
Département de la Lozère	16	28 %
Départements Limitrophes	18	32 %
Région Occitanie (hors Lozère et départements limitrophes)	8	14 %
Autre	15	26 %

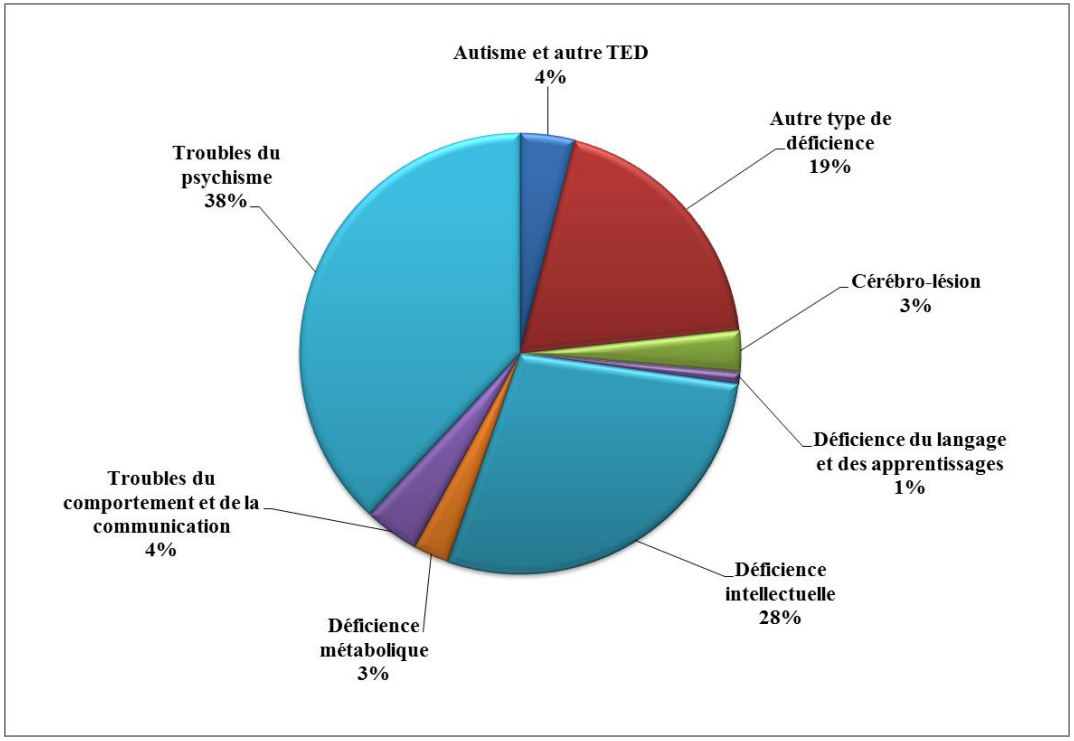


Autres correspondent à : Puy de Dôme (3), Allier (1), Région Parisienne (4), Rhône (1, Eure (1), Indre et Loire (1), Oise (1), DOM-TOM (1), Loiret (1), Morbihan (1).

Fin 2017, 60 % des Usagers accueillis au Foyer Bouldoire sont lozériens ou originaires des départements limitrophes. Seulement 8 Usagers viennent de la région Occitanie (Hérault et Aude) soit 14%. Les 26% restants proviennent des autres départements français.

d. Typologie des handicaps principaux

Déficiences principales	Nombre	Pourcentage
Autisme et autre TED	2	4%
Autre type de déficience*	11	19%
Cérébro-lésion	2	4%
Déficience du langage et des apprentissages	0,5	1%
Déficience intellectuelle	16	28%
Déficience métabolique	1,5	3%
Déficience motrice	0	0%
Déficience visuelle	0	0%
Polyhandicap	0	0%
Troubles du comportement et de la communication	2	4%
Troubles du psychisme	23	38%
Diagnostic en cours	0	0%



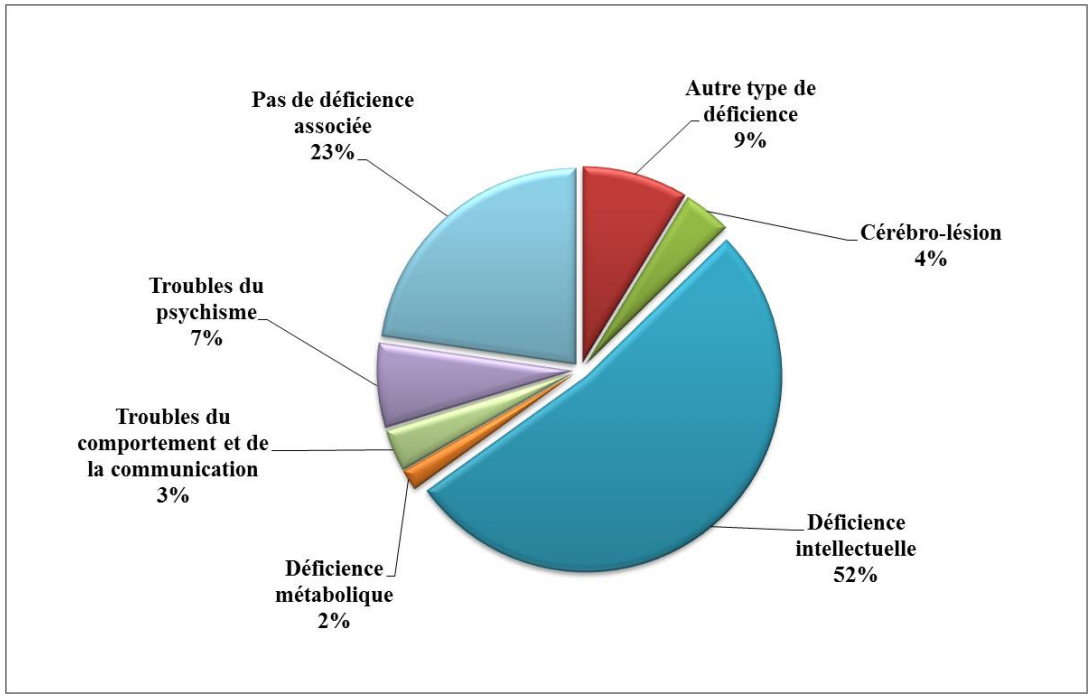
(*Autre type de déficience = trisomie (6) + accident périnatal (5)
0.5 et 1.5 = un Usager qui supporte 2 pathos principales (Déficience du langage + métabolique)

Nous constatons encore cette année une palette des types de handicaps qui s'accentue et donc la nécessité d'un accompagnement très individualisé entrainant une offre de service à diversifier, à notre niveau. L'évolution des troubles du psychisme est marquante et nous engage à continuer à former les équipes et à nous adapter.

	Médiane 2016 FOYERS HEB		
	National	Régional	Lozère
Déficiences principales			
% déficiences intellectuelles	*76,34%*	*61,11%*	*27,27%*
% Autisme et autres TED			*1,30%*
% troubles du psychisme	*9,52%*	*21,05%*	*27,27%*
% troubles du langage et des apprentissages			
% déficiences auditives			
% déficiences visuelles			
% déficiences motrices			
% déficiences métaboliques			
% cérébro-lésions			*5,19%*
% usagers polyhandicapées			
% troubles du comportement et de la communication (TTC)			*9,92%*
% usagers en cours de diagnostic			
% autres types de déficiences			*5,19%*

e. Typologie des handicaps associés

Déficiences associées	Nombre	Pourcentage
Autisme et autre TED	0	
Autre type de déficience*	5	9%
Cérébro-lésion	2	4%
Déficience du langage et des apprentissages	0	
Déficience intellectuelle	30	53%
Déficience métabolique	1	2%
Déficience motrice	0	
Déficience visuelle	0	
Troubles du comportement et de la communication	2	4%
Troubles du psychisme	4	7%
Diagnostic en cours	13	23%



***Autres types de déficience** = Cardiopathie (3) + Syndrome de Steiner (1) + Neurofibromatose (1)

Même si la déficience intellectuelle reste la déficience associée la plus courante, il s'agit dans la plupart des cas d'une déficience légère. Nous constatons en effet que le public accueilli rencontre de moins en moins de problème de compréhension.

	Médiane 2016 FOYERS HEB		
	National	Régional	Lozère
Déficiences associées			
% déficiences intellectuelles	*3,64%*	*6,25%*	*22,31%*
% Autisme et autres TED			
% troubles du psychisme	*11,54%*	*8,33%*	*1,64%*
% troubles du langage et des apprentissages	*2,78%*		
% déficiences auditives			
% déficiences visuelles			
% déficiences motrices			
% déficiences métaboliques			
% cérébro-lésions			
% troubles du comportement et de la communication (TTC)			
% autres types de déficiences			

f. Mesures de protection juridique des majeurs

Mesures de protection juridique des majeurs	Sans mesure de protection	Tutelle	Curatelle simple	Curatelle renforcée	Sauvegarde de justice	Habilitation familiale
Nombre de personnes concernées	5	32	1	18	1	0

Un Usager est en attente d'une mesure de protection en curatelle renforcée, à sa demande. Le travail sur la redéfinition de nos missions a permis de mettre en avant la nécessité d'apporter des réponses aux difficultés des Usagers liés aux demandes administratives et surtout financières.
En effet, la gestion du budget est à présent une difficulté qui ne vient plus parasiter l'accompagnement quotidien, car un interlocuteur mandaté par la justice est nommé dans ce cas. Nous travaillons donc en partenariat et nous nous recentrons à présent sur nos missions.

	Médiane 2016 FOYERS HEB		
	National	Régional	Lozère
% d'usagers bénéficiant d'une mesure de protection	85,71%	78,26%	77,32%

g. Sorties définitives

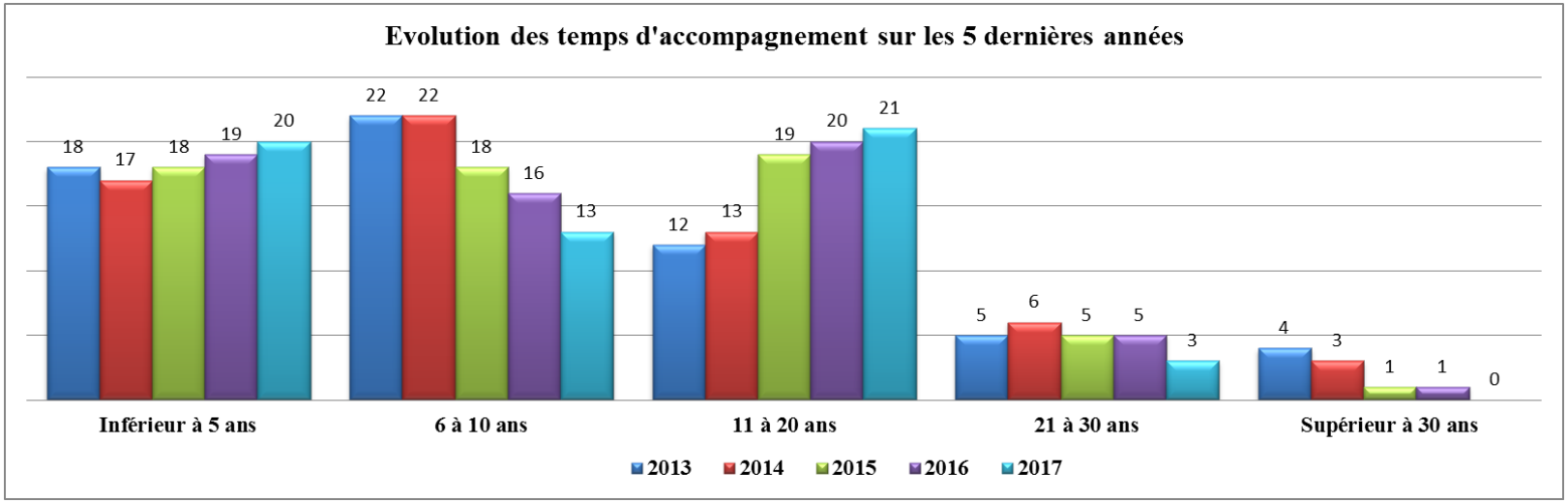
Sortie définitive	N	N-1	N-2	N-3
Accès au milieu ordinaire avec accompagnement				
Accès au milieu ordinaire sans accompagnement	1		1	1
Réorientation vers un ESSMS (hors EHPAD)	8	3	1	1
Retour en famille		3		
Admission en EHPAD			3	
Admission dans un établissement sanitaire				
Autre				

Les mouvements entre foyers de l'Association sont confirmés en 2017. La logique de parcours soutenue par le S.A.M.O. est une réalité et permet aux personnes accueillies d'éviter les situations d'usure et de rupture. 3 départs en début d'année vers le SAVS et 1 départ vers le milieu ordinaire corroborent les observations d'un accroissement des demandes de vivre avec peu ou sans accompagnement. Les orientations vers les Foyers de Vie sont toujours difficiles à mettre en œuvre.

	Médiane 2016 FOYERS HEB		
	National	Régional	Lozère
Motif ou destination sorties définitives			
DMS d'accompagnement des usagers sorties définitivement	1 581	1 963	3 977
% de sorties par décès			
% de sorties par hospitalisation			
% de sorties par retour à domicile ou milieu ordinaire	*28,57%*	*33,33%*	*28,57%*
% de sorties suite à une réorientation vers un autre établissement MS	*50%*	*50%*	*57,14%*
% de sortie destination inconnue			

h. *Temps d'accompagnement moyen*

Temps d'accompagnement en 2017	Inférieur à 5 ans	6 à 10 ans inclus	11 à 20 ans inclus	21 à 30 ans inclus	Supérieur à 30 ans
Nombre de personnes concernées	20	13	21	3	0



Les séjours de longue durée, qui étaient la norme il y a encore quelques années, deviennent une exception. La durée moyenne des séjours diminue d'année en année, la notion de parcours prend tout son sens.

i. Stages réalisés par les Usagers vers d'autres ESSMS

Nombre de stages réalisés par les Usagers	N	N-1	N-2	N-3
	5	4	2	3

Ces 4 années passées, 14 stages ont été réalisés d'une durée moyenne de 20 jours : 6 stages en préparation d'une réorientation vers un Foyer de vie, 2 stages vers un ESAT/Foyer hors département et 6 stages vers un autre foyer de l'Association.

Les mouvements entre Foyers d'Hébergement de l'Association sont facilités par le SAMO, ils répondent aux souhaits et besoins des Usagers. Ils permettent souvent d'éviter aux personnes de quitter le dispositif et de se retrouver seules en ville.

2 stages réalisés dans un Foyer de Vie de l'Association en 2017, où le bilan fait état d'une admissibilité, n'ont pas aboutis à ce jour.

La pertinence de faire des stages sans suite rapide à ceux-ci est à interroger. En effet, nous observons un mal-être croissant des personnes dans l'attente qui se projettent ailleurs. Elles n'ont de cesse de demander aux professionnels s'ils ont des nouvelles pour leur admission.

Au 31/12/2017, deux personnes sont donc en liste d'attente sur un autre établissement.

B. Liste d'attente

a. Candidatures

Nombre de candidatures	N	N-1	N-2	N-3
	11	6	9	6

En 2017, 11 candidatures ont été proposées par le SAMO. 2 d'un autre foyer de l'Association, 2 de foyers hors Association, 1 d'une personne mineur d'un ITEP. 1 d'un foyer de vie hors Association, 1 d'un IMPro de l'Association, 2 d'IME hors Association, 1 dans le cadre d'une MISPE, 1 du CEM de Montrodat. Les candidatures sont diverses et montrent que le travail de prospection et de proposition du SAMO porte ses fruits, par exemple la possibilité de répondre à l'accueil de mineur. 10 candidatures sur 11 ont fait l'objet d'un stage car l'ESAT n'a pas souhaité répondre à l'une d'entre-elles.

b. Nombre de stagiaires accueillis

Nombre de stagiaires accueillis	N	N-1	N-2	N-3
	10	6	9	6

Un stage était demandé dans le cadre d'une évaluation professionnelle par un autre établissement pour confirmer l'idée d'une réorientation en Foyer de Vie. Pour les 9 autres Personnes Accueillies, elles sont admissibles à l'issue de leur stage. Nous avons été le premier Foyer d'Hébergement de l'Association à recevoir un mineur dans le cadre d'une évaluation d'orientation, ce qui a nécessité une préparation spécifique avec les professionnels au préalable à son accueil. Ce Monsieur vit de manière définitive au Foyer d'Hébergement de Bouldoire depuis sa majorité.

Nous avons aussi reçu une jeune femme dans le cadre d'une MISPE (mise en situation professionnelle à l'ESAT) en conventionnant avec le département pour l'hébergement. Cette personne est revenue ensuite dans le cadre d'un stage de préadmission et vit aujourd'hui au Foyer d'Hébergement.

2 stages n'ont pas abouti à une admission. Une jeune femme pour qui l'éloignement familial est un obstacle encore à ce jour et un Monsieur dont l'évaluation n'a pas été positive sur l'ESAT.

c. Nombre de personnes sur liste d'attente

Nombre de personnes sur liste d'attente	N	N-1	N-2	N-3
	0	0	0	0

Pas de liste d'attentes dans les Foyers d'Hébergement de l'Association malgré un nombre important de dossiers étudiés en SAMO.

4. Adaptation des personnes accompagnées au Projet d'établissement

Les profils des personnes accompagnées correspondent-ils aux missions de l'ESMS ?

Taux de personnes en dérogation ou hors autorisation : 0

Taux d'hospitalisation complète (dont domicile, hors consultations et séances) en % : 0

Nombre moyen de journées d'absence des personnes accompagnées sur la période : 33,17

File active des personnes accompagnées sur la période (nombre de personnes accompagnées au 31.12 + les sorties définitives dans l'année) : 66

Taux de rotation des lits/places financés en % (nombre d'admission / nombre de lits) :13% (8 admissions sur 61 places)

	Médiane 2016 FOYERS HEB		
	National	Régional	Lozère
Taux d'usagers en dérogation			
Age des usagers			
16-19 ans			*1,03%*
20-24 ans	*9,93%*	*13,11%*	*13,11%*
25-29 ans	*12%*	*13,51%*	*13,11%*
30-34 ans	*10,64%*	*11,54%*	*14,88%*
35-39 ans	*10%*	*9,38%*	*14,75%*
40-44 ans	*10,53%*	*10,34%*	*9,84%*
45-49 ans	*12,50%*	*11,43%*	*9,84%*
50-54 ans	*11,11%*	*10,64%*	*6,56%*
55-59 ans	*8%*	*7,41%*	*9,09%*
60-74 ans			*1,64%*
75-84 ans			
85-95 ans			
+ de 96 ans			

5. Réponse accompagnée pour tous

L'établissement n'a pas encore été sollicité et ne participe pas à un PAG. Néanmoins, les professionnels du foyer sont prêts à répondre à des situations complexes et inhabituelles.

IV. Accompagnements

1. Zooms sur des temps marquants de l'année

La réécriture du projet d'établissement a été le point central de l'année 2017. Ce temps de réflexion, où l'ensemble des équipes a été sollicité, a permis de mettre en lumière nos points forts et aussi des pistes d'amélioration.

Le plan d'action est détaillé par ailleurs dans ce document, mais un focus particulier sur les temps de repas est intéressant.

L'analyse, suite à leur actualisation (55 sur 57 Usagers présents), des projets personnalisés montre qu'un Usager sur deux souhaite préparer son repas en autonomie. Les raisons en sont diverses, pouvoir manger à l'heure choisie, échapper au collectif ou bien s'inscrire dans un projet global de vie en autonomie par exemple. La qualité des repas servis ne semble pas mise en cause, chacun s'accordant à dire que les repas servis sont de bonne qualité.

Il y a donc deux besoins principaux :

- Faire l'apprentissage de la préparation des repas (conception de menus, achats des denrées et gestion du budget, préparation et gestion matérielle comme le nettoyage et la conservation des aliments).
- Individualiser le temps de prise du repas.

Deux axes de travail ont donc été imaginés :

- La création d'un atelier cuisine géré par les éducateurs, avec si besoin l'aide des cuisiniers, permettant aux Usagers d'apprendre les notions nécessaires à la préparation des repas.
- Repenser la distribution des repas pour faciliter l'individualisation de ce temps de vie. Des rencontres entre les cuisiniers et des professionnels de services cuisine d'autres établissements sont en cours pour découvrir des solutions de distributions plus adaptées tout en préservant la qualité des repas servis aux convives.

Le déploiement du logiciel de dossier unique de l'Usager est aussi à noter. Les professionnels du foyer doivent apprendre à utiliser celui-ci.
Lorsque cet outil sera maitrisé, nul doute qu'il permettra de gagner en efficacité et en efficience dans l'accompagnement des personnes accueillies.

Analyse de 55 projets personnalisés construits en 2017

ACTION	Nombre	Pourcentage	Réalisé	En cours	Non réalisé
Organiser son espace personnel, vivre au foyer	32	58,18%	Les projets seront évalués au fur et à mesure de leur actualisation en 2018. Les résultats seront communiqués en fin d'année		
Relations avec la famille	29	52,73%			
Déplacements / transports	5	9,09%			
Permis de conduire, scooter	14	25,45%			
Préparation des repas, aide à la préparation	28	50,91%			
Besoins de soins divers (esthétique, diététique, ANPAA, autres)	10	18,18%			
Suivis psychologues / psychiatre	15	27,27%			
Rencontres individuelles avec les éducateurs	4	7,27%			
Activités au foyer	20	36,36%			
Activités dans la cité	15	27,27%			
Sorties organisées	4	7,27%			
Séjour vacances organismes	4	7,27%			
Aide aux achats	4	7,27%			
Aide à la gestion du budget	13	23,64%			
Demande de protection curatelle / tutelle	3	5,45%			
Aide à la vie affective	4	7,27%			
Apprentissages cognitifs	3	5,45%			
Formation professionnelle	1	1,82%			
Suppression de la mesure de protection	1	1,82%			
Témoigner dans son ancien établissement	1	1,82%			
Vivre au SAE (pour ceux qui n'y vivent pas)	9	16,36%			
Vivre dans un autre foyer de l'Association	1	1,82%			
Vivre dans un autre foyer hors Clos du Nid	5	9,09%			
Réorientation vers un SAVS	1	1,82%			
Réorientation vers un Foyer de vie	2	3,64%			
Réorientation vers un EHPAD	2	3,64%			
Vivre en milieu ordinaire sans accompagnement	0	0,00%			

2. Participation des Usagers

ORIGINE	AXE D'AMELIORATION	RESPONSABLE	DATE MISE EN ŒUVRE	FAIT OUI/NON	OBSERVATION
CVS	Adapter la fiche d'évènement indésirable aux Usagers	Direction Générale	31/12/2016	en cours	Une première version de l'outil a été élaborée. En attente des suites à donner.
CVS	Proposer une formation aux nouveaux élus du CVS	Directeur	31/12/2018		
CVS	Mise en place d'internet dans les chambres	Direction Générale	31/12/2016	en cours	
CVS	Changement des salles à manger sur les groupes	Directeur	31/12/2016	planifié	PPI
CVS	Voir pour augmenter l'ouverture des fenêtres	Directeur	31/12/2018	non	impossible techniquement
CVS	Mettre des ventouses aux portes coupe-feu du bâtiment la source	Directeur	16/11/2016	planifié	
CVS	Installer des crédences dans les studios de la Source	Directeur	31/12/2018	oui	
CVS	Aménager la lingerie en enlevant le coin cuisine	Directeur	31/12/2016		PPI
CVS	Réaménager la cuisine du groupe 3	Directeur	31/12/2017	en cours	PPI
CVS	Aménager la terrasse de la maisonnette	Directeur	31/12/2015		PPI
CVS	Achat d'un abri à moto	Directeur	31/12/2015	en cours	PPI

3. Vie sociale

Les personnes accueillies sur le Foyer ont la possibilité de participer à des activités proposées par les éducateurs de l'établissement, mais également à l'extérieur dans des associations sportives et culturelles. L'année est également animée par différentes manifestations sportives en lien avec le Comité Départemental de Sport Adapté.

Comme le montre le tableau ci-dessous, le panel d'activités est assez large et diversifié, ce qui permet de répondre aux besoins des personnes que nous accompagnons au quotidien, en tenant compte de leur singularité. Force est de constater que les activités viennent rythmer la vie dans l'établissement. Il est donc primordial d'assurer une coordination et un suivi auprès des différents partenaires. Cette ouverture contribue en partie à une forme d'inclusion sociale permettant de casser le quotidien. Il en ressort une cohésion de groupe favorable au partage, au soutien et à la valorisation de chacun dans le dépassement de soi.

Une évaluation des activités est présentée dans le tableau ci-dessous.

Activités	Fréquence	Nombres de séances	Nombres participants	Entrants dans l'année	Sortants dans l'année	Évaluation
Basket	1 séance semaine sur 1 semestre	20	12	0	0	Fréquence ok Activité porteuse. Grande motivation de tous les participants. Entrainements et compétitions
Natation	1 séance semaine	40	12	0	1	Activité tout au long de l'année suivie avec intérêt et assiduité. Très intéressante sur le plan de la relation à l'autre et dans le rapport au corps. Loisirs et compétition.
Tir à l'arc	1 séance semaine sur 1 semestre	8	7	0	0	Activité historique au sein de l'établissement. Activité de loisirs et de compétitions pour les participants.
Pétanque	Ponctuelle, en fonction météo	40	12	0	0	Loisirs et compétitions pour certains, avec en point d'orgue le championnat régional.
Course à pied	1 séance semaine	40	4 à 6 en interne 2 en club	1 en interne 1 en club	1 en interne	En interne, groupe hétérogène pour une activité où chacun marche ou court en fonction de ses possibilités, participation ponctuelle à des compétitions pour certains. En club, travail préparatoire pour des compétitions régulières tout au long de l'année.
Judo	1 séance semaine	32	2	0	0	Pas d'évaluation reçue à ce jour par la personne qui anime l'activité.
Karaté	1 séance semaine	2	1	-	1	Cette activité ne correspond plus à l'envie de l'Usager qui en bénéficiait, principalement pour des raisons de coût.
Football	1 séance semaine	35	1	0	0	Pas d'évaluation reçue à ce jour par la personne qui anime l'activité.
Équitation	1 séance semaine	32	5	1	1	Les cavaliers sont motivés, de plus en plus autonomes. Proposer en 2018 des bilans individualisés avec projection sur l'année suivante.

Balnéo	1 séance semaine	35	2 x 5 personnes par séances	/	/	Participants différents d'une séance à l'autre. Certains sont assidus et y trouvent un intérêt pour se détendre, apaiser les tensions. Bien être corporel.
Contes et ombres chinoises	1 séance semaine	20	8	0	0	Préparation d'un spectacle. Bonne participation et assiduité. Manque une salle dédiée car le local utilisé actuellement est parfois envahi par d'autres personnes.
Danse	1 séance semaine	30	10	2	2	La troupe a bien évoluée les dernières années à travers diverses représentations (festival d'Avignon, spectacles). Difficile d'organiser les absences à l'ESAT pour les membres de la troupe. Besoin de matériel (tapis). Bons échanges avec d'autres établissements.
Cafétéria	Quotidien	Tous les jours	Plus ou moins 20 personnes le midi et le soir			Espace central et convivial, qui favorise le lien social. A dynamiser et rendre plus attractif. Moderniser pour rendre l'espace encore plus vivant.
Rotin	1 séance semaine ou à la demande	20	10	/	/	Activité nouvelle animée par un Usager. Beaucoup de personnes intéressées, turn-over important. Peu de personnes assidues, elles réalisent un objet et s'en satisfont. Des pistes d'amélioration en cours.

Un questionnaire de satisfaction a été proposé aux résidents en 2017. 30 personnes y ont répondu.

- 78% des répondants disent émettre des propositions d'activités,
- 77% des répondants affirment que ces propositions aboutissent,
- 79% des répondants sont satisfaits de l'organisation et de la coordination des activités arrêtées au cours de la réunion « Organisation et Coordination »,
- Autres modes d'organisation des activités cités : 16 personnes ont privilégié les entretiens individuels avec les éducateurs, 15 personnes souhaitent un cahier ou un tableau d'activités à compléter sur les groupes ou à la cafétéria,
- Activités nouvelles proposées : hand-ball et atelier cuisine

En 2017, 3360 repas à visée éducative ont été servis.

4. Santé

*A. **Soins***

Le tableau des divers actes médicaux et paramédicaux de l'année 2017 ressemble sensiblement à celui de l'année 2016. Les missions de l'équipe soignante sont donc restées les mêmes, aucune pathologie sévère n'a été diagnostiquée et hormis l'admission d'une personne malentendante les nouveaux arrivants ne demandent pas une prise en charge particulière.

En parallèle, cette année a été axée sur l'écriture du projet d'établissement et la mise en place du dossier unique de l'Usager. Si la finalisation du premier et la maîtrise du second sont récentes, nous constatons déjà une amélioration dans le suivi et la prise en charge des personnes accueillies.

Nous espérons que l'année 2018 nous permettra de développer l'éducation, la prévention et la promotion pour la santé (Actions, certes, que nous menons au quotidien le plus souvent de manière individuelle) en faisant appel à des partenaires extérieurs.

Enfin, afin de prévenir la survenue d'erreurs médicamenteuses nous orienterons notre travail vers une optimisation de la sécurisation et de la traçabilité du circuit du médicament.

Historique des Consultations et Examens Médicaux													2017
Nature	**Jan.**	**Fév.**	**Mars**	**Avril**	**Mai**	**Juin**	**Juil.**	**Août**	**Sept.**	**Oct.**	**Nov.**	**Déc.**	**Total**
Généraliste	18	29	38	23	19	26	15	21	41	25	29	22	**306**
Psychiatre	10	16	32	4	12	11	1	1	3	3	19	2	**114**
Dentiste	12	10	9	12	7	13	3	3	11	8	5	3	**96**
Pneumologue	0	0	1	1	0	2	0	0	0	0	1	2	**7**
Radiologie Imagerie Médicale	4	3	5	3	3	6	0	1	2	7	2	1	**37**
Anesthésiste	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	1	**2**
Ophtalmologue	5	3	3	0	6	3	1	0	5	6	2	2	**36**
Cardiologue	1	1	0	0	0	1	0	1	0	1	0	0	**5**
Dermatologue	1	0	2	2	1	0	0	0	0	1	0	0	**7**
O.R.L.	0	2	3	1	1	0	0	0	3	3	0	1	**14**
Gastrologue	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	**0**
Chirurgie	0	1	2	1	0	0	0	0	0	0	1	0	**5**
Bilan sanguin	6	7	7	13	5	17	11	8	12	8	6	8	**108**
Gynécologue	0	0	0	0	4	2	3	1	0	4	0	2	**16**
Neurologue	0	1	1	0	1	0	0	0	0	2	1	0	**6**
Total	**57**	**73**	**103**	**61**	**59**	**81**	**34**	**36**	**77**	**68**	**66**	**44**	**759**

Suivi psychologique

La psychologue travaille au sein de trois établissements du pôle ESAT/Foyers d'hébergement : le Foyer d'hébergement de Bouldoire (0.34 ETP), l'ESAT La Valette (0.33 ETP) et l'ESAT Bouldoire (0.33 ETP), elle intervient donc sur ces trois structures ainsi qu'en ville, au sein du bureau des éducateurs du SAE du Foyer de Bouldoire afin de recevoir les personnes travaillant à la Blanchisserie du Gévaudan, les personnes en arrêt maladie ou travaillant à temps partiel (vivant en ville ou dans d'autres foyers) ou encore certaines travaillant au pôle bois.

La psychologue veille à la reconnaissance et au respect de la personne dans sa dimension psychique, à travers une démarche clinique, afin de contribuer à son épanouissement, son bien-être et son autonomie psycho-affective.

- Pour cela, elle a pour mission principale l'accompagnement psychologique des personnes accueillies, dans le respect de leur libre choix et de leur libre adhésion. Dans ce cadre, elle a proposé en 2017 des entretiens de soutien psychologique réguliers ainsi que des psychothérapies aux personnes accueillies au Foyer d'hébergement de Bouldoire (suivis hebdomadaires, tous les 15 jours et plus rarement toutes les 3 semaines ou 1/mois) auxquels s'ajoutent des entretiens irréguliers ou ponctuels à la demande. Ce travail clinique a pour but d'offrir un espace de parole et d'écoute visant à faciliter l'expression et la mise en mots d'un vécu et à mettre du sens sur des comportements qui interrogent. Les entretiens en devenant réguliers peuvent permettre pour certaines personnes d'approfondir un travail de questionnement et d'élaboration ou pour d'autres permettre un apaisement et des recherches de solution(s). En cas de besoin, la psychologue peut proposer une orientation (vers le psychiatre, le CMP, un autre dispositif, etc.) ou une réorientation si elle le juge nécessaire.

- D'autre part, la psychologue assure un accompagnement des personnes accueillies dans le cadre de leur projet personnalisé (entretiens de recueil des attentes, compte-rendu psychologiques écrits et participation aux réunions de PP des personnes en question) ainsi que dans le cadre des stages de pré-admission (entretiens et compte-rendu psychologiques écrits).

Afin de mieux répondre aux attentes et besoins des Usagers nous envisageons de revoir ce fonctionnement et de recentrer nos interventions sur le public qui présente des difficultés psychiques et psychologiques.

La psychologue a également pour missions :

- ✓ L'évaluation clinique et psychopathologique des personnes accueillies afin d'orienter l'accompagnement proposé (entretiens, réunions, compte-rendu psychologiques).

- ✓ Le soutien à l'élaboration clinique et psychopathologique auprès des équipes de terrain en lien avec le projet d'accompagnement (participation aux réunions cliniques, aux réunions de PP ainsi qu'élaboration d'écrits professionnels). La psychologue participe actuellement aux réunions dites « de proximité » (mardis matins).

- ✓ Un travail institutionnel avec l'équipe cadre/technique (participation aux réunions techniques).

- ✓ La contribution au lien et à la coordination avec les professionnels extérieurs à l'institution (autres psychologues, CMP, SAMSAH, UAPP, SAMO, etc.).

L'année 2017, la psychologue a de plus participé aux groupes de travail et aux réunions de réécriture du projet d'établissement du Foyer d'hébergement.

Depuis de nombreuses années maintenant, le Foyer d'hébergement ouvre ses portes aux personnes souffrant de troubles psychiques graves nécessitant un accompagnement dans des services de soins psychiatriques. De ce fait, l'hôpital, comme les structures externes type CMP, reste les lieux de référence pour ces personnes et permettent de part des liens institutionnels réguliers de garantir une certaine forme d'équilibre ou de ressource dans les moments de crises. L'arrivée d'un nouveau psychiatre fin 2017 est également d'une grande importance pour accompagner au mieux ces personnes ainsi que les équipes. L'intervention conjointe de psychologues, sur un même établissement de façon régulière, qui commence à se mettre en place notamment à La Valette permet quant à elle d'étoffer l'offre d'accompagnement et de suivis psychologiques tout en garantissant un libre choix du thérapeute et en facilitant les suivis thérapeutiques de personnes en couple. Elle permettra peut-être, en s'élargissant à l'ensemble du pôle, d'élargir à l'avenir la palette des propositions thérapeutiques (thérapies groupales, thérapies de couple, etc.).

Le travail en cours de coordination et de liens entre psychologues en vue de la création d'un pôle thérapeutique (psychologues, psychiatre, infirmière) au sein du dispositif ESATs/Foyers ainsi que le projet de création d'un ESAT unique va dans ce sens et permettra peut-être davantage d'équité. L'année 2017 a été sur ce plan marquée par des réunions de psychologues ESAT/Foyers plus régulières et un travail commun d'écriture d'une fiche de poste au niveau associatif.

B. ***Actions de promotion de la santé***

Au-delà de tous ces actes qualifiés dispensés aux Usagers, il est primordial de souligner ce dont l'équipe soignante se veut garante :

- l'écoute,
- la volonté de comprendre le résident,
- la nécessité de soulager ainsi que celle d'accompagner vers le bon soin.

Cela dans un effort de compréhension intellectuelle qui se doit d'exclure tout entraînement affectif personnel et surtout tout jugement moral.

Depuis octobre 2016, un aide-soignant a été recruté à temps plein au Foyer d'Hébergement. Cela a permis de promouvoir l'éducation individuelle à la santé ex : équilibre nutritionnel, tabagisme, prévention des risques infectieux, soins d'hygiène...

Le projet d'Etablissement du Foyer d'Hébergement de Bouldoire met en lumière deux axes d'améliorations principaux :

→ La nécessité de développer au sein du Foyer d'Hébergement de Bouldoire des ateliers de prévention et d'éducation thérapeutique, afin de proposer aux Usagers de l'information sur l'hygiène, la sexualité, la parentalité, les addictions par exemples.

→ La constitution d'un pôle thérapeutique qui pourrait répondre à divers objectifs :

- Elargir la palette des professionnels de santé et leurs compétences.
- Rendre attractif le poste pour un futur psychiatre (départ en retraite en juin 2017 du médecin psychiatre).
- Permettre le travail pluridisciplinaire des équipes de soins.
- Permettre aux Usagers de choisir leur thérapeute.
- Rationaliser les accompagnements aux rendez-vous médicaux.
- Répondre davantage aux besoins des nouveaux publics issus de la psychiatrie.

Cette année une action sur l'hygiène bucco-dentaire a été menée sur 5 séances avec la diffusion d'une émission télévisée « C'est pas sorcier ».

5. Activités citoyennes

Les activités citoyennes prennent plusieurs formes :

- Participation dans des clubs de sports ou des Association diverses de Marvejols et environs,
- groupe de parole organisé dans l'établissement autour de la citoyenneté,
- participation à des manifestations en tant que bénévoles (téléthon, fête du village de Montrodat, journée des associations…)
- Jumbo Run (ballade en moto) avec l'Association les Loups garous du Gévaudan.

La participation citoyenne se développe peu à peu, elle est en constante augmentation. Les besoins des Usagers nous convient à renforcer nos accompagnements dans ce sens et créer de nouveaux partenariats avec les Associations locales.

Un projet de mise en place du tri sélectif dans les groupes doit voir le jour en 2018.

6. Séjours vacances/transferts organisés par l'établissement

2 transferts ont été organisés par l'établissement en 2017 :

- Pays de Loire, 3 jours pour 7 Usagers et 2 professionnels. Ce projet s'inscrivait dans une démarche de découverte culturelle du patrimoine. Visite de château, d'habitats troglodytes et des grottes pétrifiantes.

- Vernet-les-Bains 4 jours pour 6 Usagers et 2 professionnels. Permettre aux personnes accueillies au foyer de Bouldoire de bénéficier d'un temps de détente et de coupure avec le quotidien dans un endroit riche et apaisant sur leur période de congés de fin d'année. Ce camp s'adressait plus particulièrement aux résidents pouvant exprimé un mal-être à l'approche des fêtes lié à la charge émotionnelle que cette période très symbolique peut parfois faire surgir.

- Par ailleurs, l'établissement a participé au financement de 31 séjours en vacances adaptées. 27 d'une durée de 2 semaines et 4 d'une durée d'une semaine. Les Usagers sont revenus de ces séjours, en général, plutôt satisfaits. Le nombre de séjours financés est stable par rapport à l'année passée.

7. Transport

De nombreux transports sont organisés par l'établissement du fait de son éloignement du centre-ville. Les repas de midi sont pris sur le foyer et les personnes qui travaillent sur le Gévaudan doivent être transportées à cette occasion. Il y a aussi différents accompagnements (médicaux, autres rendez-vous,…) qui nécessitent un transport.

Nous avons mis en place une organisation pour les transports le soir et le week-end sous formes de navette à horaires fixes afin d'en limiter le nombre.

V. Démarche d'amélioration continue de la qualité

1. Organisation de la démarche d'amélioration de la Qualité

Il apparaît que le projet d'établissement ou de service doit être considéré comme le référentiel de la démarche. En effet, ce dernier contient les valeurs et principes irriguant l'intervention auprès des Usagers, les actions menées et les améliorations structurelles à venir au profit des personnes accompagnées ou à accompagner.

La démarche d'amélioration continue de la qualité et de la gestion des risques ne doit pas seulement concerner l'accompagnement direct des personnes en situations de handicap mais également les services dits « support » tels que les Ressources Humaines, la Gestion, les Systèmes d'information, la Comptabilité, etc. S'agissant de services associatifs, des groupes de travail ad hoc pourront être mis en place.

La démarche s'appuiera sur des outils partagés afin d'assurer sa cohérence, notamment les Recommandations de Bonnes Pratiques Professionnelles (ANESM notamment), le Dossier Unique de l'Usager, etc.

La construction à poursuivre consiste à rechercher une organisation opérante harmonisée entre les établissements et services des deux Associations. Le rôle de chaque acteur tend par conséquent à répondre à cette ambition.

- Directeur : Il est celui qui impulse et décide. Il fixe les orientations de travail du Copil à partir du Projet d'établissement, des améliorations à apporter observées, des remontées des Usagers, professionnels et proches, de l'analyse des fiches de déclaration d'évènements indésirables, des préconisations issues des évaluations internes et externes, des orientations associatives, du Projet associatif et des orientations des pouvoirs publics. Il valide les propositions d'organisation de travail en matière de démarche qualité émises par le CoPil (groupe de travail, rencontres, etc.).

- Chef de services : Il assure l'animation et la coordination de la démarche qualité, co-organise le fonctionnement du « CoPil Qualité », dont il est membre de droit, avec le référent « CoPil » (convocation, ordre du jour, compte-rendu). Participe à l'élaboration de la politique qualité. Assure le bon déroulement de la démarche et son adaptation au sein de l'établissement ou service. Il propose les modalités d'organisation de la démarche (inclusion de temps ad hoc dans les plannings, mise en place de partenariats, etc.) au Directeur.

- CoPil « Qualité » : Le CoPil a la charge de proposer les modalités d'action de la démarche d'amélioration continue de la qualité (questionnaire, groupe de travail, formations, organisation, partenariat, etc.) sur la base des orientations posées par la Direction. Il assure le suivi et la continuité de l'action. Il rend compte des actions menées, de leur déroulement et de celles à mener repérées.

  Son rôle n'est pas de conduire l'ensemble des travaux relatifs à la démarche mais de proposer une organisation à la direction et de conduire lesdits travaux.
  Composé de 5 membres issus des Usagers (selon les possibilités des personnes accompagnées) et des personnels des différents services. Afin de faire de la démarche une culture institutionnelle, il apparaît nécessaire que chaque salarié puisse être éligible. Le mandat de membre du CoPil est de 3 ans pour les personnels, sa durée pour les membres issus des Usagers est adaptée en fonction des possibilités de ceux-ci. Il est renouveler par tiers chaque année. La désignation des membres du CoPil est effectuée par le Directeur après un appel à candidature.

- Référent « CoPil » : il est désigné par le Directeur parmi les membres dans la deuxième année de leur mandat (assurant ainsi la connaissance du fonctionnement du CoPil et des dossiers en cours). Il anime le CoPil et assure son fonctionnement avec l'appui du Chef de services. Il assure le lien entre les acteurs de l'établissement ou service et la direction s'agissant de la démarche. Sa mission est d'une durée d'un an.

- Secrétariat : chargé de « l'assurance qualité » : collecte de documents, classification, mise en forme, suivi, etc.

- Usagers : Au-delà de ceux membres du CoPil, les Usagers sont conduits à participer à la démarche d'amélioration continue de la qualité et gestion des risques. Cette participation est à déterminer au sein de chaque établissement ou service : elle peut être active (questionnaire de satisfaction, plaintes et réclamations, déclaration d'évènements indésirables, etc.) ou passive (besoins collectifs repérés dans les projets personnalisés, recueil/observation par les professionnels, retours des proches, etc.).

- Familles/représentants légaux : peuvent être conduits à participer à la démarche via des recueils d'information.

- CHSCT : Selon les sujets traités, il peut être amené à participer à la démarche.

- CVS : Selon les sujets traités, il peut être amené à participer à la démarche. Il est informé des actions menées.

- Groupes de travail : peuvent être mis en place par la direction sur proposition du CoPil ou d'autres acteurs.

- Direction générale : traite les remontées d'informations quant aux orientations, aux actions menées, aux outils mis en place, à la durée de validité des outils, aux comptes rendus de CoPils, aux comptes rendus de CVS, de CHSCT, aux plans de formation, etc. Participe à la création des outils nécessaires à la démarche, assure la formation des membres du « CoPil Qualité », coordonne les actions menées par les établissements et services, propose des orientations associatives, participe à la démarche lorsque cela est opportun en appui des acteurs.

L'axe principal d'amélioration dans le cadre de la démarche qualité pour l'année 2017 au Foyer d'Hébergement de Bouldoire est bien entendu la réécriture du Projet d'Etablissement.

Nous pouvons néanmoins ajouter à celui-ci les actions plus minimes menées sur l'année et recensées dans le plan d'actions.

ORIGINE	AXE D'AMELIORATION	RESPONSABLE	DATE MISE EN ŒUVRE	FAIT OUI/NON
Evaluation externe	Communiquer le PE après avoir été revisité	Directeur	31/12/2017	oui
Evaluation externe	Réaliser le prochain PE avec la RBPP	Directeur	31/12/2017	oui
Evaluation externe	Faire une synthèse du PE afin de le rendre accessible	Directeur	31/12/2017	en cours
Evaluation externe	Etablir un plan d'action après le nouveau PE	Directeur	31/12/2017	oui
Evaluation externe	Etablir des indicateurs pour mesurer que les objectifs du PE ont été atteints	Directeur	31/12/2017	oui
Evaluation externe	Réactualiser le livret d'accueil des Usagers	Chef de Services	30/06/2017	oui
Evaluation externe	Actualiser les PAP tous les 18 mois	Chef de Services	31/12/2017	en cours
Evaluation externe	Formaliser un document d'enregistrement des demandes et des désirs des résidents	Chef de Services	31/12/2017	

Evaluation externe	Mettre en place une procédure d'admission	Directeur	31/01/2017	oui
NGP	Elaborer un projet sur l'accompagnement à la parentalité	Chef de Services du FH La Colagne	31/12/2017	
Evaluation externe	Mettre en place une gestion documentaire	Directeur	31/12/2017	
PE	veiller à un état des lieux régulier des chambres	Chef de Services	31/12/2017	
NGP	Revoir la distribution et le tri du linge	Directeur	31/12/2017	
PE	Revoir la grille de signalement des absences des Usagers	Chef de Services	31/12/2017	oui
NGP	Revoir l'accompagnement à la gestion de l'argent des Usagers	Chef de Services	31/12/2017	oui
NGP	Proposer un partenariat avec le CHRS	Directeur	31/12/2017	
NGP	Mettre en place un livret d'accueil pour les nouveaux salariés	Chef de Services	15/01/2017	en cours
PE	Informer les Usagers de toute arrivée: Usager ou professionnel	Directeur	31/12/2017	en cours
CVS	Réaménager la cuisine du groupe 3	Directeur	31/12/2017	en cours
PE	Mutualiser les transports Equiphoria	Directeur	31/12/2017	en cours
PE	Mettre en place la signalétique ne pas déranger	Directeur	31/12/2017	oui
NGP	Les coffres individuels	Directeur	31/12/2017	oui

NGP	Installation boîtes aux lettres	Directeur	31/12/2017	oui
NGP	Harmonisation de la Facturation	Directeur	31/12/2017	oui
NGP	mise en place du 20% AAH sup pour Usagers SAE	Directeur	03/12/2017	oui
PE	Réinterroger la place et les missions d'ALSA	Direction Générale	31/12/2017	en cours

2. EI et EE

L'évaluation interne :

L'évaluation interne a été effectuée en commun avec l'ESAT Bouldoire en 2008 et avec le soutien de l'E.T.E.S. de Marvejols dans son déroulement.
Les partenaires, les Usagers et leurs proches ont été impliqués dans la démarche.

Niveau d'avancement de la démarche d'évaluation externe (EE) :

L'évaluation externe a été réalisée du 20 au 21 novembre 2014, au Foyer d'Hébergement de Bouldoire. Les résultats de cette évaluation externe sont venus nourrir notre réflexion dans le cadre de la réécriture du Projet d'Etablissement.

Le rapport a été transmis le 28 janvier 2015 à l'autorité de contrôle et de tarification.

Voici le suivi des axes d'amélioration dégagés par l'évaluation externe :

ORIGINE	AXE D'AMELIORATION	RESPONSABLE	DATE MISE EN ŒUVRE	FAIT OUI/NON
Evaluation externe	Communiquer le PE après avoir été revisité.	Directeur	31/12/2017	oui
Evaluation externe	Réaliser le prochain PE avec la RBPP.	Directeur	31/12/2017	oui
Evaluation externe	Faire une synthèse du PE afin de le rendre accessible.	Directeur	31/12/2017	en cours
Evaluation externe	Etablir un plan d'action après le nouveau PE.	Directeur	31/12/2017	oui
Evaluation externe	Etablir des indicateurs, pour mesurer que les objectifs du PE ont été atteints.	Directeur	31/12/2017	oui
Evaluation externe	Réactualiser le livret d'accueil des Usagers.	CDS	30/06/2017	oui
Evaluation externe	Lors de la prochaine évaluation interne nommer des pilotes pour aider à la diffusion des actions.	Directeur	31/12/2018	
Evaluation externe	Piloter le Copil et la démarche qualité.	Chef de Services	31/12/2016	en cours
Evaluation externe	Rédaction des projets de groupe ou de dispositif d'accompagnement.	Chef de Services	31/12/2018	annulé
Evaluation externe	Actualiser les PAP tous les 18 mois.	Chef de Services	31/12/2017	en cours
Evaluation externe	Formaliser un document d'enregistrement des demandes et des désirs des résidents.	Chef de Services	31/12/2017	
Evaluation externe	Mettre en place une procédure d'admission.	Directeur	31/01/2017	oui

Evaluation externe	Respecter le parcours de soins du patient: choix du praticien.	Infirmière	30/06/2015	en cours
Evaluation externe	Revoir le suivi médical dans son ensemble.	Infirmière	31/12/2015	en cours
Evaluation externe	Etablir des procédures permettant de sécuriser l'accompagnement des résidents.	Infirmière	31/12/2016	en cours
Evaluation externe	Mettre en place une gestion documentaire.	Directeur	31/12/2017	
Evaluation externe	Mettre en place le dossier unique de l'Usager: Dossier unique de l'Usager.	Directeur	31/12/2015	oui
Evaluation externe	Organiser une enquête de satisfaction.	Directeur	31/12/2019	oui
Evaluation externe	Faire du droit à l'autonomie une priorité: prioriser les capacités de la personne plus que ses incapacités.	Chef de Services	31/12/2016	oui
Evaluation externe	Réfléchir au projet du SAE avec d'autres établissements.	Chef de Services du FH La Colagne	31/12/2015	oui

Niveau d'avancement de la démarche d'évaluation interne (EI) :

Lors de la finalisation du projet d'établissement en 2017, des axes d'améliorations ont été arrêtés et font l'objet d'une planification quant à leur mise en œuvre. Ces axes seront mis en œuvre en 2018 et suivis par le Copil qualité piloté par le Chef de Services sur les cinq ans à venir.

En voici le plan d'actions :

ORIGINE	AXE D'AMELIORATION	RESPONSABLE	DATE MISE EN ŒUVRE	FAIT OUI/NON
Evaluation externe	Communiquer le PE après avoir été revisité.	Directeur	31/12/2017	oui

Evaluation externe	Réaliser le prochain PE avec la RBPP.	Directeur	31/12/2017	oui
Evaluation externe	Faire une synthèse du PE afin de le rendre accessible.	Directeur	31/12/2017	en cours
Evaluation externe	Etablir un plan d'action après le nouveau PE.	Directeur	31/12/2017	oui
Evaluation externe	Etablir des indicateurs pour mesurer que les objectifs du PE ont été atteints.	Directeur	31/12/2017	oui
Evaluation externe	Réactualiser le livret d'accueil des Usagers.	Chef de Services	30/06/2017	oui
PE	Revoir le Règlement de fonctionnement.	Chef de Services	31/12/2019	
PE	Améliorer l'inclusion sociale.	Chef de Services	31/12/2022	
PE	Synthétiser et valoriser l'offre sportive et culturelle.	Directeur	31/12/2018	en cours
PE	Systématiser la fiche de visite aux mandataires.	Chef de Services	31/12/2018	
Evaluation externe	Lors de la prochaine évaluation interne nommer des pilotes pour aider à la diffusion des actions.	Directeur	31/12/2018	
Evaluation externe	Rédaction des projets de groupe ou de dispositif d'accompagnement.	Chef de Services	31/12/2018	annulé
PE	Améliorer l'accompagnement à la vie affective et sexuelle.	Chef de Services	31/12/2018	
PE	Mieux respecter la vie privée des Usagers.	Chef de Services	31/12/2019	
PE	Mettre en place un projet de soin personnalisé.	Infirmière	31/12/2018	

Evaluation externe	Actualiser les PAP tous les 18 mois.	Chef de Services	31/12/2017	en cours
Evaluation externe	Formaliser un document d'enregistrement des demandes et des désirs des résidents.	Chef de Services	31/12/2017	
Evaluation externe	Mettre en place une procédure d'admission.	Directeur	31/01/2017	oui
PE	Revoir le projet cuisine interne: fonctionnement et cuisine proposée pour s'adapter aux évolutions.	Directeur et CDS	31/12/2018	
NGP	Elaborer un projet sur l'accompagnement à la parentalité.	CDS du FH La Colagne	31/12/2017	annulé
Evaluation externe	Mettre en place une gestion documentaire.	Directeur	31/12/2017	
PE	veiller à un état des lieux régulier des chambres.	Chef de Services	31/12/2017	
NGP	Revoir la distribution et le tri du linge.	Directeur	31/12/2017	
Evaluation externe	Organiser une enquête de satisfaction.	Directeur	31/12/2019	oui
PE	Revoir la grille du PAP au regard de la grille « Serafin ».	Chef de Services	31/12/2019	
PE	Revoir la grille de signalement des absences des Usagers.	Chef de Services	31/12/2017	oui
PE	Mettre en place l'atelier cuisine.	Chef de Services	30/06/2018	
PE	Mettre en place des réunions prépa projet et suivi projet.	Chef de Services	31/12/2018	en cours
PE	Programmer des entretiens réguliers avec les Usagers pour éviter les situations d'urgence.	Chef de Services	31/12/2018	oui

NGP	Revoir l'accompagnement à la gestion de l'argent des Usagers.	Chef de Services	31/12/2017	oui
NGP	Proposer une présentation de l'établissement sous forme de film.	Chef de Services	31/12/2019	en cours
Equipe	Groupe de travail et élaboration d'une PC sur la gestion d'un décès.	Chef de Services	31/12/2018	
CVS	Proposer une formation aux nouveaux élus du CVS.	Directeur	31/12/2018	
PE	Poursuivre le comité repas.	Directeur	31/12/2018	en cours
PE	Développer les actions de communication auprès des Usagers sur leurs droits.	Directeur et Chef de Services	31/12/2019	
NGP	Proposer un partenariat avec le CHRS.	Directeur	31/12/2017	
PE	Proposer une formation tutorat.	Directeur	31/12/2019	
PE	Etablir systématiquement un compte rendu de réunion.	Directeur et CDS	31/01/2018	
NGP	Mettre en place un coordinateur éducateur spécialisé.	Chef de Services	31/12/2018	
PE	Actualiser les fiches de poste.	Directeur	31/12/2020	
NGP	Mettre en place un livret d'accueil pour les nouveaux salariés.	Chef de Services	15/01/2017	en cours
CVS	Voir pour augmenter l'ouverture des fenêtres.	Directeur	31/12/2018	non
PE	Informer les Usagers de toute arrivée: Usager ou professionnel.	Directeur	31/12/2017	en cours

CVS	Installer des crédences dans les studios de la Source.	Directeur	31/12/2018	oui
PE	Installer des crédences et des hottes dans les studios.	Directeur	31/12/2018	en cours
PE	Repenser les espaces buanderies.	Chef de Services	31/12/2018	
CVS	Réaménager la cuisine du groupe 3.	Directeur	31/12/2017	en cours
PE	Mutualiser les transports Equiphoria.	Directeur	31/12/2017	en cours
PE	Mieux organiser les transports ESAT et FH.	Directeur	31/12/2018	
PE	Mettre en place un plan de nettoyage.	Directeur	31/12/2018	
PE	Nettoyer plus souvent le monte-charge.	Directeur	31/12/2018	
PE	Favoriser le tri sélectif.	Directeur	31/12/2018	
PE	Mettre en place la signalétique ne pas déranger.	Directeur	31/12/2017	oui
NGP	Les coffres individuels.	Directeur	31/12/2017	oui
NGP	Installation boîtes aux lettres.	Directeur	31/12/2017	oui
NGP	Bureau placard comptabilité.	Directeur	31/12/2018	oui
PE	Réaménager la cafeteria.	Directeur	31/12/2019	

PE	Revoir la signalétique.	Directeur	31/12/2018	en cours
PE	Mettre en place un SAE unique.	CDS du FH La Colagne	31/12/2018	
NGP	Harmonisation de la Facturation.	Directeur	31/12/2017	oui
NGP	mise en place du 20% AAH sup pour Usagers SAE.	Directeur	03/12/2017	oui
PE	Réinterroger la place et la mission d'ALSA.	Direction Générale	31/12/2017	en cours
PE	Réorganiser le SAMO.	Directeur	31/12/2018	en cours
PE	Réfléchir et participer à la création d'un Pôle Thérapeutique.	Directeur	31/12/2020	
PE	Mettre en place un accueil de jour.	Directeur	31/12/2018	en cours

3. Retour sur le plan d'actions n-1

ORIGINE	AXE D'AMELIORATION	RESPONSABLE	DATE MISE EN ŒUVRE	FAIT OUI/NON
Evaluation externe	Communiquer le PE après avoir été revisité.	Directeur	31/12/2017	oui
Evaluation externe	Réaliser le prochain PE avec la RBPP.	Directeur	31/12/2017	oui
Evaluation externe	Faire une synthèse du PE afin de le rendre accessible.	Directeur	31/12/2017	en cours

Evaluation externe	Etablir un plan d'action après le nouveau PE.	Directeur	31/12/2017	oui
Evaluation externe	Etablir des indicateurs pour mesurer que les objectifs du PE ont été atteints.	Directeur	31/12/2017	oui
Evaluation externe	Réactualiser le livret d'accueil des Usagers.	Chef de Services	30/06/2017	oui
Evaluation externe	Actualiser les PAP tous les 18 mois.	Chef de Services	31/12/2017	en cours
Evaluation externe	Formaliser un document d'enregistrement des demandes et des désirs des résidents.	Chef de Services	31/12/2017	
Evaluation externe	Mettre en place une procédure d'admission.	Directeur	31/01/2017	oui
NGP	Elaborer un projet sur l'accompagnement à la parentalité.	CDS du FH La Colagne	31/12/2017	annulé
Evaluation externe	Mettre en place une gestion documentaire.	Directeur	31/12/2017	
PE	veiller à un état des lieux régulier des chambres.	Chef de Services	31/12/2017	
NGP	Revoir la distribution et le tri du linge.	Directeur	31/12/2017	
PE	Revoir la grille de signalement des absences des Usagers.	Chef de Services	31/12/2017	oui
NGP	Revoir l'accompagnement à la gestion de l'argent des Usagers.	Chef de Services	31/12/2017	oui
NGP	Proposer un partenariat avec le CHRS.	Directeur	31/12/2017	
NGP	Mettre en place un livret d'accueil pour les nouveaux salariés.	Chef de Services	15/01/2017	en cours

PE	Informer les Usagers de toute arrivée: Usager ou professionnel.	Directeur	31/12/2017	en cours
CVS	Réaménager la cuisine du groupe 3.	Directeur	31/12/2017	en cours
PE	Mutualiser les transports Equiphoria.	Directeur	31/12/2017	en cours
PE	Mettre en place la signalétique ne pas déranger.	Directeur	31/12/2017	oui
NGP	Les coffres individuels.	Directeur	31/12/2017	oui
NGP	Installation boîtes aux lettres.	Directeur	31/12/2017	oui
NGP	Harmonisation de la Facturation.	Directeur	31/12/2017	oui
NGP	mise en place du 20% AAH sup pour Usagers SAE.	Directeur	03/12/2017	oui
PE	Réinterroger la place et la mission d'ALSA.	Direction Générale	31/12/2017	en cours

4. Plan d'actions envisagé année n+1

ORIGINE	AXE D'AMELIORATION	RESPONSABLE	DATE DE MISE EN ŒUVRE	FAIT OUI/NON
PE	Synthétiser et valoriser l'offre sportive et culturelle.	Directeur	31/12/2018	en cours
PE	Systématiser la fiche de visite aux mandataires	Chef de Services	31/12/2018	
Evaluation externe	Lors de la prochaine évaluation interne nommer des pilotes pour aider à la diffusion des actions.	Directeur	31/12/2018	

Evaluation externe	Rédaction des projets de groupe ou de dispositif d'accompagnement.	Chef de Services	31/12/2018	annulé
PE	Améliorer l'accompagnement à la vie affective et sexuelle.	Chef de Services	31/12/2018	
PE	Mettre en place un projet de soin personnalisé.	Infirmière	31/12/2018	
PE	Revoir le projet cuisine interne: fonctionnement et cuisine proposée pour s'adapter aux évolutions.	Directeur et Chef de Services	31/12/2018	
PE	Mettre en place l'atelier cuisine.	Chef de Services	30/06/2018	
PE	Mettre en place des réunions prépa projet et suivi projet.	Chef de Services	31/12/2018	en cours
PE	Programmer des entretiens réguliers avec les Usagers pour éviter les situations d'urgence.	Chef de Services	31/12/2018	oui
Equipe	Groupe de travail et élaboration d'une PC sur la gestion d'un décès.	Chef de Services	31/12/2018	
CVS	Proposer une formation aux nouveaux élus du CVS.	Directeur	31/12/2018	
PE	poursuivre le comité repas.	Directeur	31/12/2018	en cours
PE	Etablir systématiquement un compte rendu de réunion.	Directeur et Chef de Services	31/01/2018	
NGP	Mettre en place un coordinateur éducateur spécialisé.	Chef de Services	31/12/2018	
CVS	Voir pour augmenter l'ouverture des fenêtres.	Directeur	31/12/2018	non
CVS	Installer des crédences dans les studios de la Source.	Directeur	31/12/2018	oui

PE	Installer des crédences et des hottes dans les studios.	Directeur	31/12/2018	en cours
PE	Repenser les espaces buanderies.	Chef de Services	31/12/2018	
PE	Mieux organiser les transports ESAT et FH.	Directeur	31/12/2018	
PE	Mettre en place un plan de nettoyage.	Directeur	31/12/2018	
PE	Nettoyer plus souvent le monte-charge.	Directeur	31/12/2018	
PE	Favoriser le tri sélectif.	Directeur	31/12/2018	
NGP	Bureau placard comptabilité.	Directeur	31/12/2018	oui
PE	Revoir la signalétique.	Directeur	31/12/2018	en cours
PE	Mettre en place un SAE unique.	CDS du FH La Colagne	31/12/2018	
PE	Réorganiser le SAMO.	Directeur	31/12/2018	en cours
PE	Mettre en place un accueil de jour.	Directeur	31/12/2018	en cours

5. Focus outils

OUTILS	FAIT OUI/NON	REVISION
Projet d'Etablissement	Oui	
Livret d'accueil	Oui	
Règlement de Fonctionnement	Oui	A adapter en 2018 avec la méthode facile à lire et à comprendre (formation fin 2017)
Contrat de séjour-DIPC	Oui	

VI. Gestion des Risques

1. Focus sur la lutte contre la maltraitance

Une fiche d'évènement indésirable (FEI) a fait l'objet d'un signalement et un autre signalement a été effectué par la Direction sans FEI préalable. Ces signalements ont été effectués auprès du Procureur de la République.

Le premier signalement du 8/8/2017 concernait des actes d'agressions physiques d'une personne extérieure envers un Usager et le second du 30/11/17 des actes de violences physiques d'un Usager envers d'autres.

2. Actions de gestion des risques

Lors du déploiement des Fiches de déclaration d'évènement indésirable, nous avons souhaité insister sur l'importance de ces déclarations qui ne doivent se limiter qu'aux évènements graves pouvant entrainer un signalement aux autorités. Elles viennent aussi contribuer à l'amélioration de nos pratiques en termes de gestion des risques et participent à alimenter, à ce titre, le plan d'actions. Ainsi nous avons ré-insisté, au cours de l'année, sur l'importance de cet outil. En 2016, seules 12 fiches ont été complétées contre 40 en 2017. Le bilan est donc très positif.

Légende :

		Gravité			
		1	2	3	4
Fréquence	4	4	8	12	16
	3	3	6	9	12
	2	2	4	6	8
	1	1	2	3	4

Tableau d'analyse :

N°	Provenances	Dates	Sources de l'évènement	Corrections apportées	Fréquence	Gravité	Criticité
1	Service éducatif	06/01/2017	Violence Usager sur Usager	Réparations	1	1	1
2	Services éducatif et de Nuit	18/01/2017	Violence Usager envers salarié et Usager	Accompagnement Juge des tutelles et réparations	2	1	2
3	Usager	28/01/2017	Matériel (déclenchement alarme incendie)	Mise en place d'une Hotte	1	1	1
4	Service éducatif	08/02/2017	Violence Usager sur Usager	Accompagnement de l'auteur et de la victime	1	1	1
5	Service de Nuit	09/02/2017	Comportement violent suite alcoolisation Usager	Proposition de soins	1	1	1
6	Usager	09/02/2017	Violence Usager sur Usager	Accompagnement	1	1	1
7	Service éducatif	15/02/2017	Distribution du traitement	Note de service sur la distribution des traitements	1	2	2
8	Service éducatif	17/02/2017	Dommage volontaire sur véhicule salarié	Plaintes et réunion générale Usager et salariés	1	4	4
9	Service éducatif	19/02/2017	Violence Usager sur Usager	Proposition de soins, accompagnement de la victime	2	2	4
10	Service Infirmerie	19/02/2017	Non distribution d'un traitement	Note de service sur la distribution des traitements et réunion	2	2	4
11	Service éducatif	23/02/2017	Violence Usager sur Usager	Accompagnement auteur et victime	1	1	1
12	Usager	23/02/2017	Violence Usager sur Usager	Accompagnement auteur et victime	2	1	2
13	Usager	27/02/2017	Violence Usager sur Usager	Accompagnement auteur et victime	1	2	2
14	Service éducatif	02/03/2017	Menace suicide	Hospitalisation	1	4	4
15	Service éducatif	03/03/2017	Violence Usager sur Usager suite alcoolisation Usager	Accompagnement auteur et victime	3	2	6
16	Service éducatif	06/03/2017	Violence Usager sur Usager	Accompagnement auteur et victime	1	1	1
17	Service éducatif	06/03/2017	Violence Usager sur Usager	Accompagnement auteur et victime	2	2	4
18	Service Infirmerie	09/03/2017	Non prise d'un traitement	Accompagnement Usager	1	2	2
19	Service éducatif	09/03/2017	Non prise d'un traitement	Accompagnement Usager	1	1	1

20	Service éducatif	21/03/2017	Refus de traitement	Accompagnement Usager	1	2	2
21	Usager	12/04/2017	Perte linge de lit	Accompagnement Usager	1	1	1
22	Direction Générale	12/04/2017	Attente Usager pour transport	Réorganisation	1	2	2
23	Direction Générale	13/04/2017	Attente Usager pour transport	Réorganisation	2	2	4
24	Usager	14/04/2017	Violence Usager sur Usager	Accompagnement victime et auteur	4	2	8
25	Usager	14/04/2017	Violence Usager sur Usager	Accompagnement victime et auteur	4	3	12
26	Usager	15/04/2017	Violence Usager sur Usager	Accompagnement victime et auteur	4	4	16
27	Service éducatif	21/04/2017	Violence Usager sur Salarié	Accompagnement auteur	4	4	16
28	Usager	23/04/2017	Violence Usager sur Usager	Accompagnement victime et auteur	4	4	16
29	Usager	29/04/2017	Violence Usager sur Usager	Accompagnement victime et auteur	4	4	16
30	Service éducatif	08/05/2017	Vols	Accompagnement victime	1	2	2
31	Service éducatif	13/05/2017	Alcoolisation Usager sans violence	Accompagnement Usager			
32	Service éducatif	30/05/2017	Violence Usager sur Usager	Accompagnement victime et auteur	1	2	2
33	Service Infirmerie	16/08/2017	Refus de traitement	Accompagnement Usager	2	2	4
34	Service de Nuit	13/09/2017	Violence Usager sur Usager	Accompagnement victime et auteur + plainte déposée	4	4	16
35	Service Infirmerie	14/09/2017	Refus de traitement	Accompagnement Usager	3	2	6
36	Service Infirmerie	14/09/2017	Refus de traitement	Accompagnement Usager	4	2	8
37	Service éducatif	18/09/2017	Violence envers Usager et Salarié, menace suicide	Accompagnement Usager	3	4	12
38	Service éducatif	24/09/2017	Refus de traitement	Accompagnement Usager	4	2	8
39	Usager	23/11/2017	Vols	Accompagnement victime	1	2	2
40	Service éducatif	24/11/2017	Agression Usager à Usager	Hospitalisation auteur et Accompagnement victime	4	4	16

Nous avons pu constater que l'accompagnement de la victime jusqu'au dépôt de plainte est d'une importance capitale, pour à la fois apporter l'écoute nécessaire à la victime et prendre en compte sa souffrance, ainsi que pour resituer l'acte commis dans le cadre légal et apporter une réponse adaptée à l'auteur.

Les fiches 5, 9, 15, 24, 25, 26, 27, 28, 29 concernent la même personne. Il n'y a plus eu d'agression par cette personne sur des Usagers au Foyer depuis qu'elle a été reçue par les services de gendarmerie.

Les évènements 1, 2, 37 et 40 sont des violences elles aussi provoquées par une seule et même personne. Les victimes sont accompagnées au dépôt de plainte systématiquement ce qui nous l'espérons aboutira à disparition ou tout du moins une atténuation de ces comportements.

Nous constatons l'appropriation plus grande par les Usagers de la fiche d'évènement indésirable et nous souhaitons une utilisation encore importante par une adaptation de cette fiche avec la méthode Facile A Lire et à Comprendre.

Enfin, des actions correctives ont été apportées à l'administration des traitements, nous pensons que cela permettra de remédier aux erreurs s'agissant de la distribution et de prévenir les refus de soins et surtout leurs conséquences.

3. Ressources patrimoniales et sécurité

Le Foyer d'Hébergement de Bouldoire a été inauguré en 1960. Un bâtiment « La Maisonnette » a été construit en 1991 et rénové en 2008, il accueille 9 personnes. Le bâtiment principal a été rénové en 1997. Un autre bâtiment « La Source » a été inauguré en 2014. Ces derniers travaux ont été l'occasion de répondre à une nécessaire « actualisation » du mode d'hébergement avec des studios individuels équipés de kitchenette. Par ailleurs, des chambres du bâtiment principal ont été transformées en studio. Ainsi aujourd'hui, Le Foyer d'Hébergement de Bouldoire comprend plus de studios que de chambres mais tous les espaces sont individualisés : 47 studios et chambres, une chambre stagiaire et une chambre dite « relais » pour les Usagers en difficulté sur un autre dispositif.

Actuellement nous louons 7 appartements pour des Usagers vivant seuls, en couple ou en colocation. Ils sont accompagnés par le Service d'Accompagnement Extérieur.

Le diagnostic accessibilité sur le Foyer d'hébergement de Bouldoire a été réalisé le 29/06/15. Ce diagnostic a mis en lumière la nécessité d'identifier les marches et contre marche ainsi que la réalisation de travaux pour l'adaptation des toilettes du premier étage aux personnes à mobilité réduite. Ces travaux ont été réalisés en janvier 2018.

L'avant dernière commission de sécurité a eu lieu en septembre 2014 à l'ouverture du bâtiment « La Source ». Cette commission a conclu à la nécessaire mise en place d'une double surveillance de nuit. Ainsi nous avons procédé à la création de deux postes de surveillants de nuit supplémentaires en octobre 2014. La dernière commission de sécurité a eu lieu le 18 mai 2017 avec un avis favorable.

Le diagnostic amiante a été réalisé le 27 septembre 2017. Les matériaux ont été identifiés sur l'ensemble du bâtiment.

Le Foyer Bouldoire se situe à 4 km du centre-ville de Marvejols ainsi de nombreux transports sont réalisés afin de venir répondre aux accompagnements individuels et collectifs. Des navettes sont organisées chaque soir en semaine et le matin et les après-midi le weekend. Des accompagnements individuels sont effectués en fonction des besoins, attentes et activités proposées par exemple celles qui se déroulent à Equiphoria, au complexe Euro-méditerranéen et sur les autres Foyers d'Hébergement.

Pour répondre à ces besoins d'accompagnement nous disposons à aujourd'hui de :

Type	Places	Destinations
2 véhicules	9 places	Transport Usagers
2 véhicules	5 places	
1 véhicule	7 places	
1 scooter	1 place	Apprentissage à la conduite pour les Usagers
1 véhicule utilitaire	2 places	Service de l'agent d'entretien

VII. Actions en faveur de l'environnement

Les actions majeures en faveur de l'environnement se situent à deux niveaux :

- Au niveau alimentaire : Nous essayons de privilégier les circuits courts, l'achat de produits frais et parfois bio s'agissant des denrées périssables. Ainsi nous avons revisité nos modes de commande et d'approvisionnement afin de valoriser les produits locaux et la cuisine interne à l'établissement. Le reste des achats est quant à lui revu afin d'être rationnalisé à travers un groupement d'achat. Nous poursuivrons nos efforts sur l'année 2018 car nos ambitions sont plus larges et doivent répondre à une attente forte des Usagers de bénéficier de plateaux repas individuels.

- Au niveau des déchets médicaux : la procédure travaillée au niveau associatif a été déployée et est adaptée au fonctionnement de notre établissement avec bien entendu une gestion des déchets médicaux conformes aux exigences légales.

VIII. Perspectives pour les années à venir de l'établissement

1. Projet à venir

ORIGINE	AXE D'AMELIORATION	RESPONSABLE	DATE MISE EN ŒUVRE	FAIT OUI/NON
PE	Revoir le Règlement de fonctionnement	Chef de Services	31/12/2019	
PE	Améliorer l'inclusion sociale	Chef de Services	31/12/2022	
PE	Synthétiser et valoriser l'offre sportive et culturelle	Directeur	31/12/2018	en cours
PE	Systématiser la fiche de visite aux mandataires	Chef de Services	31/12/2018	
Evaluation externe	Lors de la prochaine évaluation interne nommer des pilotes pour aider à la diffusion des actions	Directeur	31/12/2018	
Evaluation externe	Rédaction des projets de groupe ou de dispositif d'accompagnement	Chef de Services	31/12/2018	annulé
PE	Améliorer l'accompagnement à la vie affective et sexuelle	Chef de Services	31/12/2018	
PE	Mieux respecter la vie privée des Usagers	Chef de Services	31/12/2019	
PE	Mettre en place un projet de soin personnalisé	Infirmière	31/12/2018	
PE	Revoir le projet cuisine interne: fonctionnement et cuisine proposée pour s'adapter aux évolutions	Directeur et Chef de Services	31/12/2018	
Evaluation externe	Organiser une enquête de satisfaction	Directeur	31/12/2019	oui

PE	Revoir la grille du PAP au regard de la grille Serafin	Chef de Services	31/12/2019	
PE	Mettre en place l'atelier cuisine	Chef de Services	30/06/2018	
PE	Mettre en place des réunions prépa projet et suivi projet	Chef de Services	31/12/2018	en cours
PE	Programmer des entretiens réguliers avec les Usagers pour éviter les situations d'urgence	Chef de Services	31/12/2018	oui
NGP	Proposer une présentation de l'établissement sous forme de film	Chef de Services	31/12/2019	en cours
Equipe	Groupe de travail et élaboration d'une PC sur la gestion d'un décès	Chef de Services	31/12/2018	
CVS	Proposer une formation aux nouveaux élus du CVS	Directeur	31/12/2018	
PE	poursuivre le comité repas	Directeur	31/12/2018	en cours
PE	Développer les actions de communication auprès des Usagers sur leurs droits	Directeur et Chef de Services	31/12/2019	
PE	Proposer une formation tutorat	Directeur	31/12/2019	
PE	Etablir systématiquement un compte rendu de réunion	Directeur et Chef de Services	31/01/2018	
NGP	Mettre en place un coordinateur éducateur spécialisé	Chef de Services	31/12/2018	
PE	Actualiser les fiches de poste	Directeur	31/12/2020	
CVS	Voir pour augmenter l'ouverture des fenêtres	Directeur	31/12/2018	non

CVS	Installer des crédences dans les studios de la Source	Directeur	31/12/2018	oui
PE	Installer des crédences et des hottes dans les studios	Directeur	31/12/2018	en cours
PE	Repenser les espaces buanderies	Chef de Services	31/12/2018	
PE	Mieux organiser les transports ESAT et FH	Directeur	31/12/2018	
PE	Mettre en place un plan de nettoyage	Directeur	31/12/2018	
PE	Nettoyer plus souvent le monte-charge	Directeur	31/12/2018	
PE	Favoriser le tri sélectif	Directeur	31/12/2018	
NGP	Bureau placard comptabilité	Directeur	31/12/2018	oui
PE	Réaménager la cafeteria	Directeur	31/12/2019	
PE	Revoir la signalétique	Directeur	31/12/2018	en cours
PE	Mettre en place un SAE unique	CDS du FH La Colagne	31/12/2018	
PE	Réorganiser le SAMO	Directeur	31/12/2018	en cours
PE	Réfléchir et participer à la création d'un Pôle Thérapeutique	Directeur	31/12/2020	
PE	Mettre en place un accueil de jour	Directeur	31/12/2018	en cours

2. Projet en cours de réflexion

→ **Service de suite/Accueil d'urgence** :
Ces dernières années faute d'adaptation de nos structures et face à l'envie grandissante des Usagers de se détacher de tout « contrôle », ces derniers ont parfois « claqué la porte » de nos établissements. Ces mêmes Usagers ont souvent, dans les mois qui suivaient, arrêté de travailler et ont peu à peu glissé dans des situations de grande précarité. A cette précarité sont parfois venues s'ajouter des addictions et/ou de la délinquance.
Nous constatons par ailleurs que si nous gardons les portes de nos établissements ouvertes, ces mêmes Usagers peuvent parfois revenir même si l'environnement ne leurs convient pas tout à fait ou du moins garder le lien. Il serait donc intéressant de se pencher sur un dispositif offrant la possibilité à ces personnes de garder le lien avec les équipes de terrain mais hors de toutes structures. Cette mission s'inscrirait dans un cadre préventif et permettrait certainement à quelques personnes de raccrocher à un environnement plus stable. Par ailleurs, un point d'accueil ouvert à tous, au centre de Marvejols, paraît adapté pour maintenir ce contact avec d'anciens Usagers des établissements en détresse sociale pour lesquels le dispositif de droit commun est totalement méconnu.
Enfin nous pouvons être amenés à accueillir ces personnes dans l'urgence sur de l'hébergement et il semble donc important, à ce titre, de faire preuve de réactivité et de ne pas être bloqués pour des raisons administratives.

→ **Service d'Accompagnement Extérieur après 60 ans** :
De par nos autorisations, les personnes actuellement en appartement sur le dispositif SAE ont à 60 ans, trois alternatives :

- rendre l'appartement et repartir sur un habitat collectif en Foyer de Vie,
- s'inscrire sur liste d'attente du SAVS avec un accompagnement très réduit,
- rester en appartement sans accompagnement.

Afin d'assurer une certaine cohérence et de s'inscrire dans une logique de parcours, l'accompagnement du Service Extérieur devrait perdurer après 60 ans.

Le 23 février 2018

Nathalie GAUMOND PLAZA

La Directrice

Docteur Jacques BLANC, Le Président

P/o Docteur Didier CHADEFAUX

Le Secrétaire