

Une force pour demain

FONDATION
Domus

Institution valaisanne de
réhabilitation psychosociale



Rapport d'activité | **2021**



Système de
management qualité pour
les institutions sociales



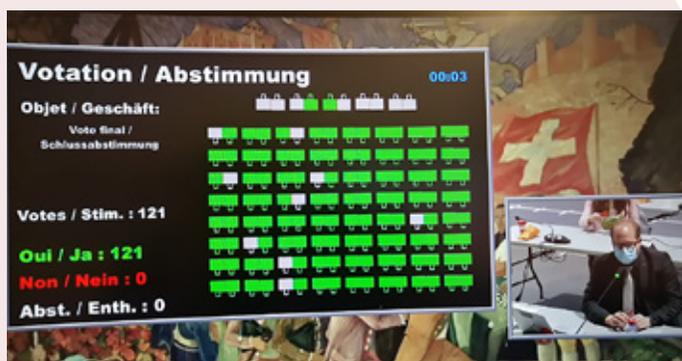
Système de
management qualité



Entreprise formatrice



Moments forts 2021



Agrandissement d'Ardon: en avant !

Martigny, 9 février 2021

Les parlementaires valaisan-ne-s réuni-e-s au CERM acceptent à l'unanimité le projet d'agrandissement du site d'Ardon de notre fondation, ainsi que l'octroi d'une subvention de près de 10 millions de francs, soit 75% du coût global. Une belle reconnaissance pour le travail effectué depuis neuf années pour construire ce projet, qui répond à une importante demande.



Cultiver les idées positives

La Tzoumaz, mars 2021

Malgré la pandémie, la vie continue dans l'institution, et tout est mis en œuvre pour instiller des émotions positives, à l'image de la fête du printemps, célébrée dignement dans les jardins du foyer de La Tzoumaz. Atelier créatif, stand de fruits, crêpes à gogo, musique, et soleil en primeur !



Les ateliers sortent de leurs murs

Berne, avril 2021

Séance de travail, d'échange et de créativité au célèbre Centre Paul-Klee, à Berne – où des participant-e-s aux ateliers Domus vivent un moment didactique –, avant de poursuivre pour une journée découverte dans la capitale helvétique. Au programme, parc aux ours, horloge astronomique et vieille ville.



Séjour spirituel

Hauterive, juin 2021

Installée sur un méandre de la Sarine, l'abbaye de Hauterive accueille quelques bénéficiaires inscrits pour une retraite spirituelle. « Bienveillance », « émotions fortes et lumineuses », « beaucoup d'énergies positives »: les moments de réflexion et de partage concoctés par l'équipe encadrante permettent l'émergence de ressources intérieures et de beaux témoignages.



Tous avec la Nati!

Ardon, juillet 2021

Soirée foot à l'Espace Garance, au foyer d'Ardon. L'écran géant est déroulé pour permettre aux résidents de vivre un moment de convivialité en suivant l'Euro et l'exploit de l'équipe suisse, qui affronte l'Espagne en quart de finale. Des émotions fortes jusqu'aux tirs au but !



D'autres moments forts sur
<http://rapportannuel.fondation-domus.ch>



9 jours sur la Via Jacobi

Suisse alémanique, septembre 2021

L'institution sort des sentiers battus et parcourt la mythique Via Jacobi, reliant Einsiedeln à Interlaken. Pas moins de 100 kilomètres pour 3900 m de dénivellation sont parcourus en neuf jours, grâce à des étapes minutieusement préparées. Une expérience inoubliable pour les participant·e·s de l'atelier Sport.



Contribution aux «bancs de l'amitié»

La Tzoumaz-Ardon, septembre 2021

Sous l'impulsion de l'Animation socioculturelle d'Ardon, six bancs décorés de thématiques diverses (intergénérationnel, vivre-ensemble, etc.) sont nés dans le village. Les participant·e·s de notre atelier Arts graphiques et multimédias y ont contribué. Leur création se trouve désormais dans la cour de l'ancienne bibliothèque.



Visite du conseiller d'Etat Mathias Reynard

La Tzoumaz-Ardon, novembre 2021

Le chef du Département de la santé, des affaires sociales et de la culture nous fait l'honneur de sa visite: tout le monde se mobilise! Ateliers cuisine, artisanat du bois, etc. Douceurs et cadeaux jalonnent son parcours, à la découverte de notre fondation.



Oktoberfest pour la soirée du personnel

Ardon, décembre 2021

Après une année de disette pandémique, les retrouvailles furent chaleureuses et bon enfant. En Bavaoises et Bavaois, les collaboratrices et collaborateurs se régalaient de *bretzel*, *Spätzli* et *Bratwurst*, au rythme de l'orchestre des Bier Boys. Sans oublier le concours des plus beaux costumes!



Certification Valais excellence

Martigny, décembre 2021

Félicitée par les auditeurs pour son professionnalisme, la fondation se voit officiellement remettre le précieux label Valais excellence en fin d'année. Celui-ci s'ajoute à ses certifications ISO 9001 et CLASS 2013. Une reconnaissance pour l'institution, et une récompense pour son engagement en faveur d'un développement durable.



Un marché pour le Noël des familles

Ardon, décembre 2021

C'est une tradition de recevoir les familles de nos bénéficiaires en fin d'année. Tous les collaborateurs et la Direction y participent. Cette fois-ci, c'est un véritable petit marché qui a été créé! Soupes, châtaignes, crêpes, photomaton, crèche, expo de l'artisanat du bois, baignés des chants des chœurs mixtes Sainte-Cécile d'Ardon et la Cécilia de Saint-Séverin (Plan-Conthey).

« Tirer le meilleur de chaque situation »



Pierre-Angel Piasenta,
président de la
Fondation Domus

Nos vies personnelles, professionnelles, et la société tout entière sont en perpétuel mouvement. Certains changements sont nécessaires pour le bien-être d'une équipe, la survie d'une entreprise. D'autres s'inscrivent peu à peu, comme une évidence, une juste réponse pour la construction de meilleurs lendemains. C'est le cas du projet d'agrandissement de notre foyer d'Ardon, qui intégrera de nouvelles unités de vie, dites « d'encadrement renforcé ».

Porté depuis presque une décennie par notre institution, demandé par le canton, via le Service de l'action sociale, cet agrandissement a été plébiscité par le Grand Conseil en février 2021. A l'unanimité, les député·e·s ont validé un subventionnement de près de 10 millions, soit 75% du montant global (voir Moments forts 2021).

Quitter ses repères, ses habitudes

Pour l'ensemble des collaborateurs·trices et des résident·e·s du foyer d'Ardon, le changement est important. Toutes et tous devront quitter leurs murs, leurs repères, leurs habitudes, pour en créer d'autres, ailleurs, le temps du chantier. Avant de retrouver un foyer transfiguré.

Pour les accompagner au mieux dans ces étapes, la fondation s'est dotée de tous les outils, de l'évaluation des besoins à la communication, en passant par la planification. Car si la destination est connue et le chemin balisé, tout changement est un périple personnel, que chacune et chacun vit avec plus ou moins d'aisance et d'enthousiasme.

Les gouvernances à l'ancienne sont révolues

Or, le temps des gouvernances à l'ancienne, construites sur la hiérarchie, l'autorité et la peur, est heureusement révolu. Résolument moderne, la Fondation Domus est emmenée depuis plusieurs années par un management participatif, et guidée par une valeur centrale, la responsabilité. Dans ce contexte, le Collège de direction se prépare et prépare les équipes depuis longtemps afin qu'elles soient « agiles », comme on dit volontiers aujourd'hui. Plus simplement, afin qu'elles apprennent à tirer le meilleur de chaque situation, fortes de leurs ressources et de leurs savoir-faire.

Pour cette prochaine étape, nous allons donc nous attacher à ce que tout le monde se retrouve à bon port, fières et fiers du chemin accompli. Et prêt·e·s à vivre le prochain changement comme une opportunité d'apprentissage et de développement personnel. Car le mouvement est perpétuel.

Réflexions sur nos pratiques professionnelles



Philippe Besse,
directeur de la
Fondation Domus

Sur Google, le mot « immobilisme » apparaît 942 000 fois. « Transition », 600 fois davantage. Aujourd'hui, à moins d'être retraité et de passer son temps à l'Ermitage de Longeborgne – choix parfois ô combien tentant –, nul n'échappe à ce mouvement dont parle ci-dessus notre président. Les professions des domaines de la santé et du social sont en première ligne. Et cela ne date pas de la pandémie. Le phénomène est inhérent à notre mission: prendre soin des plus fragilisés. A chaque transition sociétale, leur nombre augmente et leurs maux se complexifient.

Le choix de toujours faire mieux

Pour leur assurer le meilleur accompagnement possible, notre remise en question est perpétuelle. Le futur agrandissement de notre foyer d'Ardon constitue une part de la réponse, mais elle n'est de loin pas la seule. Il y a quelques années, notre Collège de direction a lancé une vaste réflexion sur nos pratiques professionnelles. De la formation continue des équipes jusqu'à la sexualité et l'affectivité des personnes en situation de handicap, en passant par la production de repas sains et écoresponsables ou encore les ressources de l'intendance, toute l'institution a été passée au crible de notre regard critique.

Il en est né une quarantaine de projets, comme autant de choix que nous posons de faire toujours mieux. Une bonne partie d'entre eux courent encore.

Dans ce rapport d'activité, nous en présentons trois, dont deux qui touchent au but: l'adéquation entre notre offre d'ateliers/thérapies et les besoins des participant·e·s, le développement des soins palliatifs dans nos unités, et l'accompagnement spirituel des bénéficiaires de Domus. Ils ont en commun cette volonté de nous mettre à l'écoute de la population que nous avons pour mission d'accompagner, et de répondre le mieux possible aux besoins exprimés.

Energiques, ils savent aussi douter

Donner le meilleur de nous-mêmes pour que notre action puisse, directement ou indirectement, contribuer à l'amélioration du quotidien des bénéficiaires, c'est là le fil rouge de chaque collaboratrice et collaborateur de la fondation. Je saisis cette occasion pour les remercier chaleureusement pour leur engagement sans faille dans cette mission. J'adresse également un merci tout particulier aux sept personnes – quatre femmes et trois hommes – qui constituent, avec moi, le Collège de direction Domus. Professionnel·le·s de talent, de formation supérieure, elles et ils sont énergiques, enthousiastes, authentiques, ont le courage de leurs idées mais savent aussi douter. C'est un plaisir de travailler à leurs côtés.

CHIFFRES CLÉS

L'année
2021
en chiffres



56 résident·e·s
114 personnes suivies
à domicile



129 collaborateurs·trices
42 stagiaires,
étudiant·e·s ou personnes
en formation accueillie·e·s

Un besoin naturel et universel

En 2021, la Fondation Domus a travaillé sur l'intégration de la dimension spirituelle dans son accompagnement. Une réponse bienveillante et nécessaire à un besoin identifié, une obligation légale et une évidence médicale.

Le besoin de spiritualité chez l'humain est reconnu par les plus grandes instances médicales mondiales. L'OMS considère d'ailleurs que le bien-être spirituel fait intégralement partie de la notion de santé globale de l'humain. Plus proche de nous, la Loi cantonale sur la santé stipule que chaque patient·e « a droit à un soutien spirituel ainsi qu'au respect de sa liberté de conscience et de croyance ».

Au sein de la Fondation Domus, beaucoup de résident·e·s éprouvent des besoins spirituels. Pour y répondre, l'institution accompagne aujourd'hui celles et ceux qui le souhaitent à la messe. Pour le reste, la prestation dépend de l'aisance de chaque travailleur et travailleuse social·e à évoquer ces questions. Pour Philippe Besse, directeur, « il était temps d'en offrir davantage, les effets de la spiritualité sur l'acceptation de la maladie (trouver du sens à ce qui nous arrive) et le bien-être sont connus et constatés ». La pratique spirituelle influence généralement favorablement l'image de soi, les symptômes, l'adaptation psychosociale, la toxicomanie, les tentatives de suicide et l'adhésion au traitement.

Définition des modalités d'accompagnement

Un projet d'accompagnement spirituel a donc été construit en 2021, emmené par un groupe de travail qui intégrait des collaborateur·trices et des bénéficiaires. « Les besoins spirituels des résident·e·s ont été identifiés, l'influence de la spiritualité sur leur santé psychique étudiée, et le terme de spiritualité défini, détaille Nadia Ben Zbir, chargée de projet et détentrice

d'un CAS en Santé, médecine et spiritualité. Un descriptif des modalités d'accompagnement, accompagné d'un plan de mise en œuvre, est en cours de validation. »

Ces documents stipulent notamment que tout le personnel encadrant se verra dispenser une formation de base lui permettant d'intégrer la spiritualité dans son accompagnement. Il s'agira par exemple d'offrir une écoute dénuée de préjugés, ou encore de soutenir les personnes qui le souhaitent dans l'exécution de rites tels que prière ou méditation. Les collaboratrices et collaborateurs intéressé·e·s par la spiritualité peuvent aussi jouer un rôle plus spécifique dans le *spiritual care*, et suivre des formations leur permettant d'aller à la rencontre de cette thématique avec les bénéficiaires, de les accompagner dans leurs liens avec la communauté religieuse de leur choix ou encore de pratiquer des supervisions d'équipe.

Sans discrimination ni prosélytisme

Pour Philippe Besse, l'intégration de cette dimension dans la prise en charge Domus constitue une précieuse valeur ajoutée pour la fondation: « Le besoin de sens est aujourd'hui très fort dans notre société, et les bénéficiaires de notre institution n'y échappent pas. Bien au contraire. La dimension spirituelle constitue un outil de plus à notre disposition pour les aider à gagner en mieux-être, et il nous tenait à cœur de le faire à travers un projet réfléchi, ancré dans l'expérience scientifique et académique. Nous pouvons ainsi en tirer des modalités d'accompagnement loin de toute discrimination ou prosélytisme. » Plusieurs retraites spirituelles ont déjà été proposées aux bénéficiaires (voir Moments forts 2021), avec succès.

Mais qu'est-ce que la spiritualité ?

Pour le professeur Jacques Besson, ancien chef du Service de psychiatrie communautaire du CHUV, professeur à la Faculté de biologie et de médecine à l'Université de Lausanne, et explorateur depuis 30 ans des rapports entre psychanalyse et religion, entre neurosciences et spiritualité, « la spiritualité peut être définie comme un besoin naturel et universel, commun à tous les humains de toutes les époques. Ce besoin de sens et de cohérence avec soi-même, autrui et l'univers, peut être religieux ou non, comme dans les spiritualités profanes que sont les sciences et les arts. »

Au sein de la fondation, quatre notions ont été choisies pour intégrer le concept de spiritualité: l'identité (qui suis-je?), l'appartenance (à qui et à quoi suis-je relié·e?), le sens et les valeurs (qu'est-ce qui me fait vivre?), et la transcendance (qu'est-ce qui me dépasse?).

A noter que le professeur Besson constitue déjà, et le sera encore, l'une des ressources principales de la fondation dans la formation des équipes d'accompagnement.



71/29%,
la proportion
femmes/hommes
au sein du personnel

5 ans d'ancienneté
en moyenne



41 ans, l'âge moyen
des collaborateur·trices

2019 Depuis cette date,
la Fondation Domus assure
l'égalité salariale (attestée
par le comparatif LOGIB)



947 dossiers reçus sur
notre e-mail de postulation

11,8%, le taux de turn-over

483 901 e-mails reçus et envoyés

« Nous sommes les experts de la qualité »

Depuis septembre 2021, deux des huit membres de la direction sont chargés d'une double mission: former les nouvelles et nouveaux arrivé-e-s et assurer la qualité des prestations. Leur fil rouge: autodétermination et responsabilité. Interview.

Sévrine Chappot est travailleuse sociale de métier, Gaëtan Follonier infirmier. Chacun dans son domaine, ils ont gravi les échelons, enrichi leurs connaissances par des formations continues de haut niveau, endossant des responsabilités de plus en plus importantes. Membres du Collège de direction de la Fondation Domus depuis plusieurs années, ils ont choisi en 2021 de franchir un pas supplémentaire: assurer en binôme la qualité des prestations par la formation et le coaching des équipes, ajoutant à leur cahier des charges le rôle de référent pédagogique, ou «clinicien» dans le langage infirmier. Une mission qu'ils remplissent avec enthousiasme.

Pourquoi des référents pédagogiques?

[Gaëtan Follonier (GF)] Le concept d'accompagnement de la fondation nécessite une posture professionnelle dynamique. Qui plus est, nous avons fait le choix de travailler selon un management participatif, le MP comme on dit à l'interne. Tout cela nécessite de se familiariser avec une série d'outils. Une vingtaine de nouvelles et nouveaux venu-e-s étaient concerné-e-s en 2021, mais nous formons aussi en continu les équipes en place.

[Sévrine Chappot (SC)] L'interdisciplinarité mérite elle aussi un accompagnement. De nombreux métiers issus de mondes différents – social, socioprofessionnel, soins infirmiers, thérapies – travaillent côte à côte chez nous. Pour que les prestations que nous offrons soient coordonnées et de qualité, il faut une bonne dynamique d'équipe.

Qu'est-ce qui est transmis à celles et ceux qui arrivent ?

[SC] Chaque institution dispose d'un concept d'accompagnement qui lui est propre, selon le profil de sa population. Pour le mettre en œuvre, il faut maîtriser la boîte à outils. A Domus, l'autodétermination est au centre; les bénéficiaires restent conducteurs de leur vie. Notre défi consiste à les aider à prendre conscience de leurs ressources et à s'en servir pour progresser dans l'autonomie et le mieux-être.



Nous espérons ainsi éviter leur institutionnalisation. Celles et ceux qui arrivent sont formé-e-s au concept, à l'outil d'évaluation ELADEB, aux principes de Cnaan, etc.

[GF] Nous formons aussi les équipes à prendre des initiatives et à adopter une approche centrée solutions, selon les principes du MP. Une série de valeurs phares sous-tendent tout cela: l'autodétermination et la responsabilité, mais aussi le respect mutuel et la bienveillance.

Comment dispensez-vous cette formation ?

[GF] Nous avons mis sur pied un programme par étapes, étalé sur trois mois, que suit chaque nouvelle et nouveau. Au-delà des fondamentaux de notre concept et du MP, on y trouve par exemple un module sur les notions de base en psychiatrie, ou encore sur les bases légales en matière de médication.

[SC] La formation se fait ensuite en continu pour toutes et tous. Elle se fait par exemple par le biais de coachings réguliers et d'intervisions. Certains rendez-vous sont programmés, environ dix fois par an et par collaborateur-trice, d'autres sont fixés sur demande d'une personne ou d'une équipe.

[GF] D'une certaine façon, nous sommes des experts de la qualité. Mais le droit à l'erreur est reconnu pour tous. On progresse en se trompant.

Un exemple concret de problématique ?

[SC] Un bénéficiaire manifeste des accès de violence de plus en plus fréquents. Lors de la séance de réseau, qui réunit régulièrement les professionnel-le-s de Domus qui le suivent (infirmière, ASSC, thérapeute, maître socioprofessionnel), son curateur, son médecin voire sa famille, le groupe ne parvient pas à décider de mesures unanimement soutenues. Le travailleur social référent va nous solliciter, et nous allons analyser ensemble comment prendre de la hauteur et résoudre cette situation. Tout en lui donnant des pistes pour tenter, à l'avenir, d'y parvenir seul.

[GF] Après quelques mois, on constate déjà une progression. Grâce au MP, les équipes gagnent rapidement en compétence et la qualité de la prise en charge est renforcée. Les questions qui nous parviennent sont de plus en plus pertinentes. Ça nous force nous aussi à progresser. D'ailleurs, à chaque fois qu'une conférence ou une rencontre a lieu qui traite de l'évolution des pratiques, nous essayons d'y participer.



70753 repas servis par les ateliers Cuisine et Intendance (résidents, collaborateurs, participants externes aux ateliers, buvette du site d'agrotourisme social)



12,88 millions de francs de budget

A l'écoute de notre clientèle



Gaëtan Debons,
responsable des ateliers
et du suivi à domicile

Depuis 2013, le nombre de bénéficiaires externes des ateliers de la Fondation Domus n'a cessé d'augmenter. Le phénomène nous a incités à lancer un projet de réflexion.

Deux types d'ateliers sont proposés par la Fondation Domus: ceux dits «thérapeutiques» (musicothérapie, art-thérapie, etc.), rassemblés sous le terme «centre de jour» et encadrés par des thérapeutes, et ceux désignés comme «de réinsertion professionnelle» (bois de feu, etc.), emmenés par des MSP, maîtres-se-s socioprofessionnel-le-s et rémunérés. Tous deux sont ouverts aux résident-e-s de l'institution, mais aussi aux bénéficiaires externes, provenant d'autres structures ou vivant à domicile. Une clientèle en constante augmentation. « Cette évolution est significative de la qualité de nos prestations, explique Gaëtan Debons, responsable des ateliers et du suivi à domicile, mais nous avons tout de même souhaité mener une enquête de satisfaction auprès de nos bénéficiaires externes. » Ce qui fut fait début 2021.



Taux de satisfaction de 95%

Avec un taux de satisfaction global de 95%, le résultat est rassurant. Différents points ont cependant été soulevés par les participants, qui mériteront d'être améliorés en 2022. C'est le cas notamment de la fluidité de la transmission d'informations, que la mise en place du dossier de soins informatisé (DSI) permettra rapidement d'optimiser. « Plus globalement, c'est la question de la mission des différents ateliers et de son adéquation avec les attentes et objectifs des participant-e-s – co-définis avec les organes placeurs – qui fera l'objet ces prochains mois d'une vaste réflexion, avec sans doute la création de nouvelles prestations socioprofessionnelles et thérapeutiques. »



« Il manque des places en Valais »

En Valais, Emera Conseil social joue le rôle de guichet d'orientation pour les personnes nécessitant un placement. Rencontre avec **Olivier Musy**, directeur de la structure.

Le nombre de bénéficiaires externes de notre fondation n'a cessé d'augmenter

depuis 2013. Est-ce un phénomène cantonal ?

Comme partout en Suisse, et plus que pour les autres types de handicap, on observe en Valais une augmentation du nombre de personnes avec handicap psychique. L'accès au premier marché du travail leur étant souvent bouché, ils ont souvent besoin d'une place en atelier protégé ou d'une activité d'occupation.

L'offre d'ateliers et de centres de jour (thérapies) disponible aujourd'hui dans le Valais pour les personnes faisant face à des troubles psychiques est-elle suffisante ?

Il manque aujourd'hui des places en atelier et centre de jour

pour cette population en Valais. D'après la planification cantonale 2021-2024 de l'Etat, ce manque est le plus important dans le domaine psychique et dans le Valais romand, où une quarantaine de places devraient être créées. Pour les places en atelier, de nouvelles activités dans des domaines tels que l'informatique, les multimédias ou encore la comptabilité permettraient de compléter avantageusement l'offre actuelle.

Comment Emera Conseil social choisit-il vers quelle institution, ou quels ateliers, les bénéficiaires sont orientés ?

Après avoir évalué les difficultés, les besoins et les ressources de la personne en situation de handicap qui s'adresse à nous, nous lui présentons la palette des activités possibles. Nous l'accompagnons ensuite dans l'élaboration et la mise en œuvre de son projet personnel en organisant les visites et contacts avec l'institution choisie.

Quels sont, selon vous, les atouts des ateliers socio-professionnels et du centre de jour thérapeutique de la Fondation Domus ?

Nos client-e-s apprécient la diversité des activités proposées. Je relèverais aussi la réactivité, la flexibilité et le professionnalisme des collaborateurs-trices de Domus.



SOINS PALLIATIFS

Accompagner jusqu'au bout

Confrontée au vieillissement de sa population, la Fondation Domus travaille au développement de ses compétences en soins palliatifs. Afin que Domus puisse réellement être la maison de ses bénéficiaires. Jusqu'au bout.

Au cours des dernières années, le profil des personnes placées dans les foyers de la Fondation Domus s'est considérablement modifié. A l'image de l'évolution générale de notre démographie, la durée de vie des personnes présentant des troubles psychiques s'allonge. Pour assurer à ces bénéficiaires un accompagnement éducatif et médical plus important, notre institution a transformé deux de ses unités de vie en unités d'encadrement renforcé. En parallèle, l'institution a travaillé sur la reconnaissance de ses prestations infirmières,

ce qui fut fait en 2020, avec l'inscription de la fondation au répertoire suisse des fournisseurs de prestations médicales, et donc la possibilité d'en adresser la facture aux assureurs maladie.

Le soutien de l'Unité mobile de l'Hôpital du Valais

C'est une nouvelle étape désormais qui occupe Gaëtan Follonier, responsable des soins à Domus, celle des soins palliatifs. « Aujourd'hui, en cas de besoin, nous travaillons avec le soutien de l'équipe mobile de soins palliatifs de l'Hôpital du Valais, mais nous souhaitons développer peu à peu ce savoir-faire dans nos équipes, afin que les résident-e-s dont la fin de vie ne nécessite pas d'hospitalisation puissent partir là où ils ont vécu leurs dernières années. Car le foyer, c'est chez eux. »

Un projet que la pandémie a quelque peu ralenti, de nombreuses formations ayant été annulées, mais une infirmière de l'institution devrait prochainement entamer un CAS en soins palliatifs. Il s'agira par la suite de déployer ces compétences à l'interne.

« Le choix de chacun·e a été respecté »

Divisions, délations, agressivité... Cette seconde année de pandémie a renforcé les tensions au sein de la société. A Domus, les valeurs de respect, de bienveillance et de solidarité, inscrites dans la charte institutionnelle, ont été cultivées. Et le cap franchi, grâce à la créativité collective.



Depuis plus de quatre années, **Stéphanie Emery Haenni** emmène les Ressources humaines de la Fondation Domus. Dont deux années passées à composer avec la pandémie. Retour sur une année particulière.

2021, seconde année de pandémie... Qu'est-ce qui a changé à Domus ?

Pas grand-chose, en fait. Le télétravail était déjà en place chez nous depuis 2020, ça n'a donc pas nécessité de réorganisation particulière. L'opportunité reste offerte à nos équipes, permettant à celles et ceux qui le souhaitent de mieux concilier travail et vie de famille, avec en sus des bénéfices pour l'environnement! Nous nous sommes aussi familiarisés avec de nouveaux outils informatiques, quand bien même nous préférons le contact direct. Et puis les équipes ont fait preuve de beaucoup de flexibilité durant cette période. Jusqu'à 10 jours d'absence, elles s'auto-organisaient, remplaçant les collègues placés en isolement, se montrant solidaires et bienveillantes.

Comment avez-vous géré le pass, la vaccination, etc. ?

Comme tout employeur responsable, nous avons encouragé la vaccination, et proposons même de la pratiquer à l'interne. Mais nous avons aussi cultivé les valeurs de notre charte institutionnelle: solidarité, respect, bienveillance. Il n'y avait donc pas d'obligation vaccinale chez nous, mais les non-vaccinés·es ont fait preuve de responsabilité – la valeur centrale de notre fondation – et ont accepté les contraintes liées à ce choix. Un travailleur social sans pass, par exemple, aura dû trouver un moyen de maintenir l'activité prévue avec les bénéficiaires, y compris le repas pris en commun. Ça a sans doute réveillé des potentiels créatifs!

L'activité de la fondation n'a donc pas été ralentie ?

Je ne pense pas, non. Mis à part une fermeture forcée des ateliers, durant une semaine, en raison d'un nombre élevé de cas positifs, nous avons fonctionné normalement. Notre cycle de formations « Agir ensemble », par exemple, a dû se tenir partiellement à distance, et le reste du temps, nous avons pu mettre en place les mesures de sécurité nécessaires. Ce qui a semblé convenir, puisque le taux de satisfaction de l'année est de 91,34%. Au final, nous avons continué à gérer la pandémie au moyen d'une task force tournante, composée à chaque fois de deux membres de la direction habilités à prendre les décisions nécessaires et à les communiquer.

DÉLÉGUÉ DU PERSONNEL



David Gross, maître socioprofessionnel, œuvre au sein de la Fondation Domus depuis 23 ans. Délégué du personnel, il s'exprime sur quelques thématiques liées au bien-être des équipes.

Pourquoi un délégué du personnel à Domus ?

Je pense qu'il est important qu'il y ait une personne qui fasse le lien entre les collaboratrices/collaborateurs et la Direction. Ce rôle au sein de la Fondation Domus est une préoccupation constante pour moi.

Comment la santé au travail est-elle gérée à Domus ?

Un groupe de travail GSE, Gestion de la santé en entreprise, se réunit 4 fois par année. J'en fais partie, et il intègre aussi la responsable RH, le responsable des soins infirmiers, la responsable sécurité et depuis peu la secrétaire RH. On planche sur ce qui pourrait être amélioré, avec une définition des objectifs à atteindre, qui sont ensuite suivis et mesurés. On se base notamment sur les commentaires qui émergent du questionnaire de satisfaction adressé aux équipes, des observations du terrain et également des retours du groupe de travail GSE. L'an dernier par exemple, on a travaillé sur la plainte. Comment réagir quand on se sent « envahi » par

celle d'un·e collègue, et à l'inverse, que faire quand on a besoin de partager son mécontentement ? Le groupe a aussi débuté un travail sur l'ergonomie, qui sera poursuivi activement en 2022. La gestion du tabac nous a aussi occupés. Et puis chaque personne qui revient de maladie est reçue pour un moment d'échange, histoire de prendre de ses nouvelles, voir si l'employeur peut faire quelque chose pour elle. Enfin, 5-6 coachings annuels sont réalisés avec chaque collaboratrice et collaborateur.

Comment se passe la gestion des conflits ?

Une procédure est en place depuis plusieurs années et cela est régulièrement thématiqué au niveau institutionnel. Par ailleurs, toute personne qui en ressent le besoin peut venir m'en parler, et nous mettons des ressources à sa disposition. Elle peut aussi s'adresser à la Direction, et même à une personne totalement extérieure à l'institution si elle a le sentiment que c'est nécessaire pour elle.

La pandémie vous a-t-elle privés de convivialité ?

Oui, et nous avons hâte que ça reprenne. Habituellement, nous avons chaque année une journée avec toute l'institution, et d'autres par secteur. Je me souviens de nos sorties à Zermatt, Europaparc ou même Milan pour l'Expo universelle. Cette année, pour compenser les deux années d'absence, deux sorties seront prévues. En attendant, la soirée du personnel de décembre dernier nous a offert un grand bol de convivialité bienvenu!



FONDATION
Domus

Institution valaisanne de
réhabilitation psychosociale

FONDATION DOMUS
Centre administratif
Route du Simplon 31, Case postale 18
CH-1957 Ardon (VS)
Tél. +41 (0)27 205 75 00
Fax +41 (0)27 205 75 09
contact@fondation-domus.ch
www.fondation-domus.ch



Version
digitale
étouffée de
ce rapport

