

Rapport d'activités 2020

Principe de présentation

Le présent rapport d'activités et de performance s'inscrit dans le cadre des Recommandations relatives à la présentation des comptes (Swiss GAAP RPC) et en lien avec la normes ISO 9001 et CLASS auxquelles satisfait notre Fondation. Il reflète les activités de l'année sous référence par la présentation des principaux indicateurs de performance qui se déclinent au sein des 10 processus de notre organisation.

1. Accompagnement des bénéficiaires (secteur subventionné)

Durant l'année 2020 le Foyer de la Fondation St-Louis de la Rue de Morat qui compte 37 places, selon la planification cantonale a accueilli au total 46 résidents (11 départs – 10 arrivées) (2019: 44) pour un taux d'occupation de 98% (2019 : 98%). Quant au Foyer Trait d'Union qui occupe trois appartements à la Rue Fries à Fribourg et qui compte 11 places, il a accueilli 11 résidents (1 départ et 1 arrivée) pour un taux d'occupation de 98% (2019: 100%). Les Ateliers de la Fondation qui comptent 35 places selon la planification cantonale ont quant à eux occupé 67 collaborateurs en situation de handicap (2019 : 64) pour un total de 73'198 heures rémunérées (2019 : 68640) dans le cadre d'une relation de travail contractuelle.

Pour chaque résident et collaborateur en situation de handicap, des objectifs individuels sont négociés et posés par les référents qui sont les garants des moyens mis en œuvre pour accompagner les usagers vers l'atteinte de leurs objectifs individuels. En 2020, 79% des objectifs ont été totalement ou partiellement atteints (2019 : 85%).

Une supervision des posologies et des éventuelles erreurs de distribution de médication a été mise en place, formalisée et pérennisée annuellement avec la collaboration de notre médecin psychiatre conseil.

L'un des objectifs 2020 était également de trouver un nouveau site permettant de regrouper les 3 appartements de Trait d'Union sous un seul toit afin d'améliorer l'efficacité de l'accompagnement.

C'est chose faite puisque nous avons acquis un immeuble situé à Marly qui est constitué de 4 appartements et dont l'emplacement au cœur de la localité permettra à notre structure Trait d'Union - destinée aux seniors - de vivre un renouveau dès avril 2021.

2. Mesures de réinsertion (secteur non subventionné)

Dans les divers sites de la Fondation, ce sont au total 64 personnes que nous avons accompagnées (2019 : 68) à travers quatre mesures principales :

- Les MIS : mesures d'insertion sociale destinées à des personnes au bénéfice de l'aide sociale ;
- Les TR : travail de remplacement. Cette mesure s'adresse à des personnes auxquelles il manque quelques mois de cotisations pour ouvrir un droit au chômage ;
- Les MR : mesures de réadaptation pilotées par l'AI, ces prestations s'adressent à des personnes pour lesquelles une demande AI est en cours et qui permettent d'évaluer les capacités d'intégration de la personne au premier marché de l'emploi ;
- En collaboration avec l'ORS, Caritas et les centres de formation professionnelle, nous proposons également des stages d'intégration à des personnes accompagnées par ces organismes.

2.1 Chantier écologique de la Ville de Fribourg

Il s'agit d'un atelier de 14 places occupées par des personnes au bénéfice de l'aide sociale et au bénéfice d'une mesure d'insertion sociale (MIS) qui a pour missions d'une part de repositionner ces usagers sur le marché du travail et d'autre part de fournir des activités pour différents services de la ville de Fribourg (entretien de jardins, chemins, etc.). Ainsi durant l'année 2020, nous avons accompagné 24 personnes (2019 : 39), pour un total de 2891 journées de travail (2019 : 3548). En raison du COVID le chantier a été arrêté et donc les mesures suspendues entre le 17 mars et le 17 mai.

2.2 L'Aigle Noir

2020 devait être la première année d'activité complète du restaurant de l'Aigle Noir après sa reprise par notre Fondation et sa réouverture le 1^{er} octobre 2019. Le COVID en a décidé autrement. Avec un total de 14 semaines de fermeture ordonnée par les autorités et une perte de CA de 40% par rapport aux prévisions budgétaires, l'année 2020 fut calamiteuse du point de vue financier, ceci malgré les RHT, le prêt COVID et les aides au loyer allouées par nos autorités. Il en est tout autrement du point de vue des mesures de réinsertion puisque 25 personnes totalisant 143 mois d'activités (12 EPT) accompagnées par 13 professionnels de la restauration ont pu bénéficier de telles mesures durant l'année. Au niveau commercial la fréquentation de l'établissement a été très bonne et conforme au business plan élaboré à l'ouverture. Ce qui est de très bon augure pour 2021. Nous espérons pouvoir établir un bilan financier plus conforme en 2021.

2.3 Le Port de Fribourg

Soucieux de développer nos prestations dans le contexte des mesures d'insertion, que ce soient les mesures de réinsertion de l'AI ou des mesures d'insertion sociales (MIS), notre Fondation a repris la totalité de l'exploitation du site dès 2019. Il s'agit d'un espace de nature au cœur de la ville, comprenant des jardins participatifs, un programme socioculturel à ciel ouvert et un bistro écoresponsable. Développé sur la friche industrielle de l'ancienne usine à gaz depuis 2014, le Port est un projet saisonnier, actif de mai à septembre. Ses activités gratuites sont organisées en collaboration et accessibles à tous. Ainsi sur les 20 collaborateurs qui ont œuvré durant la saison sur ce site, pas moins de 7 personnes suivaient des mesures d'insertion avec la possibilité de faire valoir cette expérience sur le premier marché du travail.

La signature d'une convention avec la Ville de Fribourg au début 2020 nous assure de pouvoir pérenniser cette magnifique expérience au moins jusqu'en 2022.

Durant la saison nous avons eu le plaisir de recevoir de mains de Madame la Présidente du Conseil d'Etat le prix du social 2019 qui récompense l'engagement et l'investissement d'une personne, d'un groupe ou d'une institution dans le travail social et le travail auprès de la jeunesse. Ce prix est la récompense des efforts quotidiens entrepris au Port aussi bien par les bénévoles que par les professionnels.

En raison des conditions sanitaires, environ la moitié des activités de la programmation prévue n'a pu se dérouler et les activités des Jardins ont également été impactées. Heureusement le Bistro a fonctionné quasi normalement et les revenus qui en ont découlé ont permis d'atteindre l'équilibre financier.

3. Prestations ateliers

Les activités commerciales de nos ateliers ont engendré un chiffre d'affaire de Fr. 1'516'448.40 (2019 : Fr. 1'305'537.56) alors que le budget prévoyait un montant de Fr. 1'060'350.- soit une augmentation de 16.2%). Cette augmentation est due essentiellement au succès croissant des commandes de repas à domicile.

Depuis son ouverture en 2019 notre boutique « La Filature » située à la Rue de Lausanne à Fribourg rencontre un vif succès tant par son concept novateur visant l'inclusion par la participation des bénéficiaires à toutes les tâches inhérentes à une boutique que par la créativité qui est générée en ce lieu en lien avec les activités textiles.

Le service de repas à domicile a franchi un cap très important en déménageant, dès le mois de février, dans une cuisine professionnelle appropriée à Corminboeuf. Près de 40'000 repas ont été confectionnés, conditionnés et livrés à nos clients durant cette année 2020 contre 26000 en 2019 soit une augmentation de 54%.

Nous avons donc procédé à la séparation de l'atelier cuisine en deux entités distinctes, le service des repas à domicile et la cuisine qui continue de produire les repas du foyer principal.

Au jardin, après un arrêt de nos activités ordonné par nos instances cantonales durant près de deux mois entre mars et mai, le travail a repris de très belle manière et les clients ont continué à nous faire confiance.

Pour la buanderie l'année s'est avérée plus compliquée vu la fermeture des restaurants qui représentent une grande partie de notre clientèle. Néanmoins avec le traitement du linge des foyers un travail minimum était garanti.

Enfin l'atelier entretien qui assure notamment les nettoyages a été submergé durant cette année 2020 en raison des exigences importantes mises en œuvre pour satisfaire au plan de protection. Les équipes ont été dédoublées à certains moments et les procédures de désinfection ont été multipliées.

4. Management

Les objectifs institutionnels 2020 étaient au nombre de 6 :

1. Délocaliser la production des repas à domicile ;
2. Adapter le système de management de la qualité via la création de deux nouveaux processus dénommés « mesures de réinsertion » et « communication » ;
3. Mettre en place Office 365 ;
4. Organiser les festivités du 30^{ème} anniversaire de la Fondation ;
5. Trouver un nouveau site destiné au regroupement des lieux de vie de Trait d'Union, structure destinée aux seniors ;
6. Participer à la première étape du STI (Swiss triple impact).

Les 5 premiers objectifs sont traités dans les processus correspondants. Quant au 6^{ème} il s'agit d'un projet qui va s'étaler sur plusieurs années et qui est en phase avec la politique cantonale en matière de développement durable.

Le Swiss Triple Impact (STI) est un programme d'engagement visant à faire évoluer efficacement l'écosystème suisse vers une économie résiliente. Il est initié par l'organisation à but non lucratif B Lab Suisse. Ce programme, unique au niveau européen, aide les entreprises suisses à mesurer leurs contributions aux objectifs de développement durable (ODDS) et donc à identifier les domaines les plus importants à améliorer, tout en créant de nouvelles opportunités et en stimulant l'innovation. Le programme STI crée une dynamique permettant un engagement dans tout le pays, avec un objectif global d'engager plus de 3'000 entreprises issues d'un large éventail de tailles et de secteurs. Le programme STI rassemble une communauté d'entreprises à impact, créant ainsi un écosystème d'organisations engagées dans un avenir durable.

Durant ce programme d'une durée de 3 ans, les entreprises participantes bénéficient des outils de B Lab, tels que le SDG Action Manager, et recevront un soutien sur mesure grâce à un encadrement, des ateliers, des réseaux d'apprentissage entre pairs et un accès à des experts dans le domaine. Une dizaine de plateformes régionales seront créées, chacune composée d'organisations partenaires de premier ordre, telles que des chambres de commerce, des services de promotion économique, des associations d'employeurs, des cercles universitaires et d'autres organisations clés actives dans le développement économique local. Les entreprises compléteront le parcours STI en mettant en oeuvre leur nouveau plan d'actions et en soumettant les avancées pour être considérées comme des membres potentiels du répertoire STI.

4.1 Certification qualité

En 2020, La Fondation St-Louis a fait l'objet d'un audit de renouvellement de ses certifications qui a lieu tous les trois ans. Il est mené par notre organisme de certification, la maison Procert SA et demeure l'un des éléments qui conditionne la perception des subventions cantonales. Aucune non-conformité n'a été relevée. Le rapport de l'auditeur atteste de la qualité de notre organisation et de la pertinence de notre système et des indicateurs mis en place, ainsi que du développement de nos prestations par une diversification de l'offre et des prestations dépassant l'unique vision d'institutionnalisation.

Après de nombreuses années de certification du label fourchette verte, nous y avons renoncé en 2020 au profit d'une certification plus contraignante mais laissant également une plus grande liberté dans l'élaboration des menus, à savoir le label Fait Maison. Ainsi nous nous assurons que les plats confectionnés dans nos cuisines sont constitués de produits frais travaillés par nos collaborateurs garantissant ainsi une qualité optimale.

5. Administration et finances

Malgré ou à cause de la pandémie le secteur de l'administration a particulièrement été sollicité en 2020, notamment par la mise en place d'Office 365. Cet outil informatique installé en pleine crise sanitaire nous a permis de faire face aux exigences en assurant les activités principales en télétravail. La mise en place a été longue et exigeante mais les résultats sont probants.

Comme le confirment les comptes annuels, l'exercice 2020 clôt avec une perte de Fr. 6'798.17. La partie non subventionnée de nos prestations permet de proposer un accompagnement à domicile post-institution à certains usagers ainsi que des mesures de réinsertion via une convention signée avec l'office de l'Assurance Invalidité du canton de Fribourg et une autre avec la Ville de Fribourg pour les mesures d'insertion sociale (MIS).

De la comptabilité analytique, il ressort que le secteur « Port de Fribourg » débouche sur un bénéfice de Fr. 54'758.52 alors que l'Aigle Noir présente une perte prévisible en raison du COVID de Fr. 61'556.69. Les autres secteurs de l'institution bénéficiant d'une garantie de déficit se soldent à 0.00.

La subvention à charge du canton se monte quant à elle à Fr. 3'833'509.95 alors que le budget prévoyait un montant de Fr. 3'626'303.42 (+Fr. 207'206.53 soit +5.7%). Le montant de la contribution des autres cantons se monte à Fr. 143'760.91 alors que le budget prévoyait un montant de Fr. 449'047.94 (- 305'287.03). Ainsi au total les subventions se montent à 3'977'270.86 pour un budget de Fr. 4'075'351.36 (- 98'080.50 ou -2.4%).

La convention passée avec la Ville de Fribourg concernant la gestion du chantier écologique reposait en 2020 sur un découvert de déficit à la charge de la Ville de Fr. 453'028.57. Au bouclage, ce budget a été respecté après prise en compte des journées qui n'ont pu être facturées en raison du COVID.

A relever également que, même si aucune facturation n'est effectuée auprès des différents services de la Ville de Fribourg qui font appel aux services du chantier écologique, la valorisation du travail effectué se monte à Fr. 1'303'841.00 pour l'année 2020. (2019 : Fr. 1'500'477.00).

6. Ressources humaines

Au chapitre des ressources humaines, durant l'année 2020, hormis les stagiaires, civilistes et remplaçants, sont à signaler 6 départs et 10 arrivées. Ainsi durant l'année 2020 la Fondation St-Louis a occupé au total 220 collaborateurs y compris les bénéficiaires disposant d'un contrat de travail (2019 : 189). Chaque année, lors des bilans annuels de collaboration les objectifs individuels de chaque collaborateur sont négociés et fixés. Par ailleurs, 500 journées de formation ont été effectuées par l'ensemble des collaborateurs de la Fondation (2019 : 482 jours).

Plusieurs collaborateurs ont été touchés par la pandémie notamment lors de la première vague en mars-avril. A cette occasion nous avons pu voir combien la solidarité et la confiance renforcées par une conscience professionnelle collective et individuelle hors du commun étaient des valeurs cardinales à St-Louis.

Les équipes de l'Aigle Noir sont venues renforcer la cuisine et les repas à domicile. Des MSP sont venus prêter main forte à l'équipe éducative ainsi qu'à l'entretien ou à la buanderie. Dans ces moments difficiles on ne se réfère plus à sa fonction ou à son cahier des charges mais aux vrais besoins qui permettent aux secteurs vitaux de l'institution de continuer à fonctionner le plus normalement possible.

J'en profite pour remercier chaleureusement tous les collaborateurs pour leur engagement exemplaire envers nos bénéficiaires en ces moments compliqués, pourtant loin des applaudissements et des médias.

7. Prestations hôtelières

Durant cette année 2020, la commission prestations hôtelières a notamment fait procéder au réaménagement d'une salle de bain au foyer principal ainsi qu'à la réorganisation des locaux de l'administration et du bureau des éducateurs au foyer principal. Elle a également décidé d'améliorer la qualité des repas via le label « fait maison » et réorganisé le service des repas.

8. Sécurité

Mis à part les traditionnelles mesures de sécurité alimentaire et la mise en place ou l'adaptation des dispositifs issus des rapports de la SUVA effectués en 2019 dans l'ensemble des ateliers de la Fondation, l'essentiel des questions de sécurité pour 2020 a traité des dispositions liées au COVID. Plans de protection régulièrement mis à jour, traçage, isolation des personnes en quarantaine, mesures physiques et structurelles sont autant d'éléments qui ont pris le pas sur tout le reste en 2020. Grâce à l'ensemble de ces mesures et malgré quelques cas et mises en quarantaine, l'ensemble des secteurs de la Fondation a pu maintenir ses activités au mieux des possibilités.

9. Communication

Le cœur de l'activité du service de la communication demeure la coordination des activités du Port qui ont passablement été modifiées cette année, ce qui a nécessité une grande flexibilité.

La présence soutenue sur les réseaux sociaux du Port, de la Filature et de l'Aigle Noir ont permis d'agrandir considérablement notre communauté et par voie de conséquence la visibilité de nos activités.

Organisation des festivités du 30^{ème} anniversaire - avec notamment la réalisation de 4 mini vidéos présentant les activités de la Fondation - ou encore des événements internes et externes, les activités du secteur de la communication n'ont cessé de prendre de l'ampleur en 2020 justifiant la création d'un processus propre à cette activité.

En 2020 notre site internet a été totalement repensé en lien avec notre identité visuelle. Le développement des repas à domicile a également nécessité une promotion via les journaux, flyers et autres supports.

10. Amélioration

Dans le cadre des séances de propriétaires de processus, toutes les non-conformités sont passées en revue et traitées. Plusieurs documents et procédures ont fait l'objet de modifications. 6 audits internes portant sur les activités des ateliers ont été réalisés.

Le principal changement dans notre organisation en 2020 demeure la création de deux nouveaux processus à savoir le processus dénommé « mesures de réinsertion » et le processus « communication ».

En raison du développement des activités non subventionnées liées aux mesures de réinsertion, il était devenu indispensable de mieux identifier cette prestation qui jusqu'en 2019 était intégrée au processus lié aux ateliers.

Pour les mêmes raisons et compte tenu du développement du secteur de la communication, son identification en qualité de processus avec ses indicateurs et objectifs propres justifiait que les activités liées soient détachées du processus d'administration auquel elles étaient rattachées.

En 2020, nous avons mesuré le niveau de satisfaction des offices placeurs à travers un questionnaire en ligne anonyme. Le taux de satisfaction est de 91%.

Annuellement nous mesurons la satisfaction des usagers quant à l'accompagnement et aux prestations proposées à St-Louis. En 2020 le taux obtenu est de 82% (2019 : 83%). Cette mesure est complétée usuellement par une rencontre annuelle entre la direction et les résidants au foyer dont le procès-verbal est intégré aux éléments de la revue de direction. Les remarques émises font l'objet d'une analyse et d'une remise en question permanente de notre fonctionnement. En raison des dispositions sanitaires actives en 2020 cette rencontre n'a pu avoir lieu.

Conclusion

En ces temps difficiles je tiens à exprimer prioritairement mes remerciements à l'ensemble des collaboratrices et collaborateurs de la Fondation qui est resté sur le Pont" malgré la tempête. S'il est une de nos valeurs qui a pris tout son sens en 2020 c'est bien la Solidarité.

Remerciements également au Conseil de Fondation et plus particulièrement à sa Présidente, Madame Antoinette de Weck qui a su être présente et soutenante aussi souvent que nécessaire et chaque fois que possible.

Toujours en phase avec nos missions que sont l'accueil, l'occupation et la réinsertion de personnes en situation de handicap psychique, notre Fondation s'ajuste jour après jour aux besoins et attentes de nos clients qu'ils soient résidents, offices placeurs, commerciaux ou collaborateurs.

Notre politique qualité est revisitée annuellement à travers ses 6 axes : Personnalisation, Compétences, Ressources, Communication, Produits et Amélioration. Ces axes, qui servent de support à l'ensemble de nos processus, nous permettent d'offrir des prestations de qualité à l'ensemble de nos clients et partenaires.

Fribourg, février 2021

Thierry Bourquenoud
Directeur de la Fondation St-Louis