

Rapport d'activités 2023

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 les 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 2023, 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 bénéficiaires (8 départs – 6 arrivées) (2022 : 38) pour un taux d'occupation de 98% (2022 : 99%). Le Foyer Trait d'Union à Marly qui compte 11 places et a accueilli 13 bénéficiaires (2 départs et 3 arrivées) pour un taux d'occupation de 94% (2022 : 95%). Notre nouvelle structure d'appartements décentralisés MonToit qui a vu le jour en juillet 2022 et qui compte 12 places a accueilli 19 personnes en 2023 (11 en 2022) (9 arrivées et 5 départs) pour un taux d'occupation de 96% (2022 : 63%).

Les ateliers de la Fondation qui comptent 35 places selon la planification cantonale ont quant à eux occupé 87 collaborateurs en situation de handicap (2022 : 78) pour un total de 81'122 heures rémunérées (2022 : 78'8184) pour un taux d'occupation de 122% (2022 : 119%) dans le cadre d'une relation de travail contractuelle. L'augmentation constante du nombre d'heures en ateliers nous a amenés à déposer un projet visant à intégrer les Plats de Louis au secteur subventionné dès 2024 ce qui a été accepté par le service de la prévoyance sociale.

Pour chaque bénéficiaire, des objectifs individuels sont négociés et posés par les référents éducateurs et MSP qui sont les garants des moyens mis en œuvre pour accompagner les bénéficiaires vers l'atteinte de leurs objectifs individuels. En 2022, 75% des objectifs ont été totalement ou partiellement atteints (2022 : 80%).

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.

Le projet « MonToit » qui a débuté en juillet 2022 et qui vise à répondre aux besoins d'une clientèle jeune (18-30 ans) à haut seuil de tolérance accompagnée dans des logements individuels a véritablement pris son essor en 2023. A la fin de cette année plusieurs personnes attendent de pouvoir intégrer « MonToit » et 2 places supplémentaires ont été créées. Les besoins continuent d'augmenter pour ce type de population et nul doute que la structure devra être rapidement agrandie pour répondre à la demande.

2. Mesures de réinsertion (secteur non subventionné)

La partie non subventionnée de nos prestations permet de proposer des mesures de réinsertion via une convention signée avec l'office de l'Assurance-invalidité du canton de Fribourg et d'autres avec plusieurs services sociaux du canton de Fribourg.

Dans les divers sites de la Fondation, ce sont au total 50 personnes que nous avons accompagnées (2022 : 65) à travers de 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 au bénéfice de l'aide sociale 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 leurs capacités d'intégration au premier marché de l'emploi ;
- En collaboration avec l'ORS 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 forêts, chemins, parcours ludiques, etc.). Ainsi durant l'année 2023, nous avons accompagné 17 personnes (2022 : 18), pour un total de 982 journées de travail (2022 : 1935).

Compte tenu de la baisse de la demande due à une diminution des personnes au bénéfice de l'aide sociale, nous avons mis en place un partenariat avec l'ORS. Celui-ci permet à des requérants d'asile hébergés au centre fédéral de la Poya de pratiquer une activité et de se familiariser avec le contexte de travail en Suisse.

La baisse de la demande pour les personnes en mesure d'insertion sociale (MIS) a donné lieu à une analyse détaillée durant l'année 2023. Des pistes d'action concrètes seront décidées ces prochains mois qui permettront d'adapter notre offre afin d'optimiser le fonctionnement de cet atelier dans les années futures.

2.2 L'Aigle Noir

Après une année 2022 durant laquelle les activités ont bien repris à la suite du COVID, 2023 se présentait sous les meilleurs auspices. Malheureusement la réalité a été toute autre. Inflation, augmentation du loyer, de l'électricité, diminution des marges et conditions cadres qui se sont détériorées, nous avons connu une perte du CA de 12% ce qui nous a contraint à supprimer deux postes de travail. Finalement nous bouclons les comptes quasiment à l'équilibre mais la situation financière demeure très précaire. 2024 sera déterminante quant à la poursuite de l'exploitation de l'Aigle Noir par la Fondation St-Louis.

Cependant, du point de vue des mesures de réinsertion la demande reste forte et l'inclusion dans le premier marché de l'emploi est un vecteur de motivation et d'intérêt très important. Grâce à l'engagement sans faille des professionnels de la restauration permettant de conjuguer à la fois les impératifs de production et l'accompagnement des bénéficiaires. 30 personnes (2022 : 27) accompagnées par 13 professionnels de la restauration ont pu bénéficier de telles mesures durant l'année.

2.3 Le Port de Fribourg

Pour cette saison anniversaire, Le Port a une nouvelle fois réussi le pari de devenir un lieu fédérateur, réunissant diverses populations, générations et cultures. Le public – plus de 9'000 personnes – a pleinement profité des plus de 210 activités intergénérationnelles en accès libre, proposées dans les jardins ou sur la scène et animées par 80 intervenants.

Les thématiques chères au Port ont été abordées de manière divertissante tout au long de l'été : la nature en ville, l'accessibilité à la culture, la biodiversité, l'insertion professionnelle, la durabilité... Par ailleurs, 5 expositions collectives ont apporté couleurs et réflexions à l'intérieur du Port.

Côté jardins, le nombre de bacs augmente et de nouvelles espèces de tomates ou de céréales ont été plantées. Naissance de poussins Appenzellois dorés purs. Dans le lot, 2 poulettes (Punky et Capucine II) qui garderont leur quartier d'été au Port.

Et bien sûr la clientèle du Bistro a pu faire le plein de souvenirs et apprécier les délicieux mets faits maison. Il a été, avec son programme de réinsertion professionnelle - qui a permis à 11 bénéficiaires de prendre pied sur le premier marché de l'emploi - un lieu d'apprentissage et de solidarité. Véritable liant de la cohésion des 3 secteurs (jardins, programmation et Bistro), il est déterminant pour l'équilibre financier du Port.

2.4 Les Plats de Louis

Notre cuisine de production « Les Plats de Louis » située à Corminboeuf propose des repas de midi livrés 7 jours sur 7 au domicile des clients dans le Grand Fribourg. Après une année 2022 difficile au niveau financier, 2023 a permis un équilibre des comptes ce qui est une condition nécessaire dans cette activité puisque non subventionnée. Face à un taux d'activité dans nos ateliers dépassant les 120%, nous avons proposé au canton de Fribourg d'intégrer Les Plats de Louis au secteur subventionné ce qui sera effectif dès 2024. Cette décision permet d'augmenter notre nombre de places dans les ateliers de 7 unités sans engendrer de coût supplémentaire pour le canton.

Du point de vue de l'accompagnement socio-professionnel ce sont 10 bénéficiaires, accompagnés par 4 professionnels qui ont travaillé dans cet atelier en 2023.

3. Prestations ateliers

Les activités commerciales de nos ateliers ont engendré un chiffre d'affaires de Fr. 957'742.33 (2022 : Fr. 884'205.35) soit une augmentation de 8.3% alors que le budget prévoyait un montant de Fr. 946'000,-.

Nos ateliers sont orientés principalement sur des prestations de service. L'intendance et la cuisine sont principalement des ateliers qui offrent des prestations internes, alors que la buanderie, le jardin et l'artisanat via la boutique la Filature proposent des activités très diversifiées à nos bénéficiaires et des prestations individualisées pour nos clients dont le taux de satisfaction dépasse chaque année les 90%.

4. Management

Les objectifs institutionnels 2023 étaient au nombre de 4 :

1. Adapter la structure « MonToit » après évaluation et proposer au canton une augmentation du nombre de 2 places (dossier déposé)
2. Obtenir le renouvellement des certifications ISO et CLASS
3. Définir une nouvelle méthode de mesure des objectifs pour les bénéficiaires
4. Proposer au canton une augmentation du nombre de 7 places en ateliers (dossier déposé)

Tous les objectifs ont été atteints. Le canton via le service de la prévoyance sociale a accepté les augmentations de places tant à MonToit qu'en ateliers. Les renouvellements des certifications ont été obtenus sans non-conformité. Le groupe de travail qui a œuvré avec notre partenaire informatique pour une nouvelle méthode de fixation des objectifs pour les bénéficiaires a terminé son travail. Ainsi, dès 2024 nous pourrons bénéficier d'une meilleure transparence et d'un meilleur suivi de l'accompagnement que nous proposons.

En plus des objectifs institutionnels, nous avons intégré depuis quelques années maintenant le STI.

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 rassemble une communauté d'entreprises à impact, créant ainsi un écosystème d'organisations engagées dans un avenir durable.

Pour rappel les objectifs retenus et acceptés par l'organisation du STI sont les suivants :

1. D'ici 2030, nous fournissons un logement et accompagnons la réinsertion sociale à 20 personnes sans abri et/ou défavorisées dans le cadre de notre structure MonToit, par rapport à 10 personnes en 2022 ;
2. D'ici 2025, nous augmentons la part d'énergie renouvelable de notre établissement principal à 95 %, comparé à 60 % en 2022 ;
3. D'ici 2025, notre cuisine principale remplit les conditions de notre charte d'approvisionnement responsable, élaborée sur les principes de durabilité environnementale pour optimiser l'efficacité en énergie et en ressources selon l'Eco-Score® de Beelong, le label Fait Maison, la charte de restauration collective du canton de Fribourg, la charte de Eldora et d'autres rapports de durabilité dans le domaine ;
4. D'ici 2024, chaque bénéficiaire et collaborateur participe activement à minimum un événement collectif par an, sensibilisant la communauté régionale aux enjeux des ODD 5, 12, et 15 au niveau local.

Ces quatre objectifs sont toujours en cours. A relever que l'objectif 2 est déjà atteint via le passage au chauffage à distance du foyer principal en automne 2023 et que les objectifs 3 et 4 devraient être opérationnels d'ici fin 2024.

4.1 Certification qualité

Comme mentionné au point précédent, en 2023 la Fondation St-Louis a fait l'objet d'un audit de renouvellement de certification 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.

5. Administration et finances

Comme le confirment les comptes annuels, l'exercice 2023 se clôt avec un bénéfice de Fr. 9'193.11.

Ce léger bénéfice est essentiellement dû aux résultats du Port, les résultats des autres secteurs non subventionnés étant très proches de l'équilibre financier.

Les autres secteurs de l'institution bénéficiant d'une garantie de déficit se soldent à 0.00.

Les subventions des cantons dues pour l'année 2023 représentent Fr. 4'345'943.05 pour un budget de Fr. 3'983'477.13 (+362'465.92) soit +9.1%.

Plusieurs éléments expliquent ce dépassement et notamment :

- L'augmentation du nombre de bénéficiaires en atelier et par voie de conséquence du coût du nombre d'heures rémunérées (+25% par rapport au budget) ;
- Le remplacement de certains collaborateurs alors que les salaires n'étaient pas encore couverts par les APG.

6. Ressources humaines

Au chapitre des ressources humaines, durant l'année 2023, hormis les stagiaires, civilistes et remplaçants, sont à signaler 16 départs et 14 arrivées pour un turnover de 13.2%. Ainsi durant l'année 2023, la Fondation St-Louis a occupé au total 257 collaborateurs y compris les bénéficiaires AI disposant d'un contrat de travail (2022 : 251). Chaque année, lors des bilans annuels de collaboration, les objectifs individuels de chaque collaborateur sont négociés et fixés. A relever également que les personnes en mesure de réinsertion ont la priorité lorsqu'un emploi en CDD ou CDI se libère au sein de la Fondation. En 2022, nous avons pu engager 2 personnes dans ce contexte.

Par ailleurs, 571 journées de formation ont été effectuées par l'ensemble des collaborateurs de la Fondation (2022 : 618).

7. Prestations hôtelières

Durant cette année 2023, la commission prestations hôtelières a notamment fait procéder au changement de l'intégralité du mobilier dans les chambres des bénéficiaires du Foyer principal, a participé au projet STI, notamment à l'objectif prévoyant de remplacer le chauffage au gaz par une installation de chauffage à distance et procéder à la pose d'une installation pour améliorer l'affichage interne.

A travers les objectifs STI, l'élaboration d'une charte interne liée à l'alimentation se poursuivra en 2024.

8. Sécurité

En matière de sécurité alimentaire, la cuisine du Foyer principal a été équipée du système d'autocontrôle Ecobion qui rend le système d'autocontrôle HACCP plus efficient et également à la portée des bénéficiaires qui travaillent en cuisine. Cette solution tactile offre également l'avantage du zéro papier en conformité avec notre démarche STI liée au développement durable.

Les listes de contrôle SUVA ainsi que rapports de sécurité des systèmes de détection incendie ont fait l'objet d'une mise à jour.

Un nouveau collaborateur issu du Foyer Trait d'Union a pris ses fonctions de responsable sécurité au sein de la commission de sécurité et a été formé en conséquence.

9. Communication

La coordination des activités du Port demeure au cœur des tâches de la communication. Par ce biais, les missions de la Fondation sont particulièrement mises en évidence grâce aux divers ateliers d'inclusion : le jeudi Tricot avec la Filature, la découverte de la céramique avec l'atelier artisanat, le marché des artisans avec la présence d'Institutions fribourgeoises, le collectif FriPoules, le tournoi de baby-foot coorganisé par des bénéficiaires.

Pour cette 10^{ème} édition, Le Port a une nouvelle fois réussi le pari de devenir un lieu fédérateur, réunissant diverses populations, générations et cultures. Le public – plus de 9'000 personnes – a pleinement profité des plus de 210 activités intergénérationnelles en accès libre. A relever pour 2023, 8 mentions dans la presse régionale (dont 2 articles sur les activités de la Fondation St-Louis),

suprarégionale et radiophonique. Et la participation active à l'enregistrement de l'émission Caravane FM qui sera diffusée en automne 2024.

Côté Aigle Noir : Les différents événements et les journées-soirées à thèmes ont été activement promus : dégustation de vins espagnols (2 journées), menus spéciaux (St-Valentin, Pâques, Fête des Mères, Chasse, Nouvel-An), soutien aux projets du FIFF « *un film, un menu, FriGliss et Action surdité*. Une vidéo promotionnelle sur les écrans des bus TPF, une annonce dans La Liberté, une série de spots sur Radio-Fribourg, un concours avec Karyion, la pose d'un autocollant à la sortie du parking et une présence active sur les réseaux sociaux ont permis de valoriser et soutenir le travail de toute l'équipe de l'AN.

Pour Les Plats de Louis : suivi promotionnel de la nouvelle identité avec 8 pavés en Une de La Liberté, un espace sur la barrière du parking de l'HFR et une présence sur les réseaux sociaux.

La communication interne reste un point important dans les objectifs de la communication : publication régulière de news internes par le biais de l'intranet, organisation de 5 visites dans les différents secteurs FSL (nouveaux collaborateurs, étudiants de l'ARPIH et Uni), coordination d'une sortie pour tout le personnel avec 72 participants (2022 : 76), 1 animation pour les bénéficiaires (apéritif de Noël). Un soutien interne a aussi été apporté pour la mise en place de la nouvelle téléphonie, le STI et le plan de mobilité.

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. 7 audits internes portant sur les activités des ateliers ainsi que sur la gestion pharmacie du Foyer Trait d'Union ont été réalisés.

Annuellement nous mesurons la satisfaction des bénéficiaires quant à l'accompagnement et aux prestations proposées à St-Louis. En 2023, le taux obtenu est de 80% (2022 : 84%). Cette légère diminution du taux de satisfaction fera l'objet d'une analyse détaillée dans le courant de l'année 2024. Cette mesure est complétée usuellement par une rencontre annuelle entre la direction et les bénéficiaires des structures résidentielles 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.

Conclusion

Je tiens à exprimer prioritairement mes remerciements à l'ensemble des collaborateurs de la Fondation qui tout au long de l'année donnent le meilleur d'eux-mêmes parfois dans des conditions extrêmes pour assurer un accompagnement adapté et professionnel à l'ensemble des bénéficiaires.

Remerciements également au Conseil de Fondation et plus particulièrement à sa Présidente, Madame Mirjam Ballmer qui sait être présente, disponible et soutenance tout au long de l'année.

Enfin mes remerciements vont également au Service de la Prévoyance sociale de l'Etat de Fribourg qui nous soutient non seulement financièrement dans le cadre des activités subventionnées mais également qui nous conseille et nous renseigne chaque fois que nécessaire.

Toujours en phase avec nos missions que sont l'accueil, l'occupation et la réinsertion de personnes en situation de handicap psychique ou en difficulté sociale, notre Fondation s'ajuste jour après jour aux besoins et attentes de nos clients qu'ils soient bénéficiaires, 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 supports à l'ensemble de nos processus, nous permettent d'offrir des prestations de qualité à l'ensemble de nos clients et partenaires.

Fribourg, février 2024

Thierry Bourquenoud
Directeur de la Fondation St-Louis