

Résumé

Fin septembre 2017, la Cheffe du Département de la santé, des affaires sociales et de la culture du Canton du Valais a mandaté Bernhard Eichenberger de eichenberger | beratung, 3063 Boll, pour procéder à une analyse d'exploitation/ un audit sur les centres de traitement résidentiel de la Fondation Addiction Valais. Les résultats des investigations figurent dans le rapport du 14 décembre 2017.

Le 1^{er} janvier 2012, la Ligue valaisanne contre les toxicomanies a été transférée dans la Fondation «Addiction Valais» nouvellement créée. La stratégie fixée par le Conseil de Fondation dans le cadre d'un développement organisationnel en 2014, consistant à transformer les quatre secteurs autonomes gérés par des directeurs en une organisation, dans laquelle ces quatre secteurs échangent mutuellement leurs expériences et travaillent en collaboration, et à remplacer les quatre systèmes autonomes de gestion de la qualité en un système de gestion de la qualité pour toute l'organisation, est considérée comme correcte.

Avec ses services de conseil et ses centres de traitement résidentiel, la Fondation Addiction Valais assume un mandat cantonal de prise en charge. Ce concept est jugé intéressant, car il permet de mettre en réseau les prestations ambulatoires et résidentielles et de contribuer à l'efficacité des traitements. Les institutions Via Gampel et Villa Flora sont des offres socio-thérapeutiques classiques. Les institutions Rives du Rhône représentent une offre socio-thérapeutique orientée vers la pédagogie par l'expérience. L'étude met en évidence la direction, dans laquelle les institutions peuvent se développer, afin de créer une marque distinctive sur le marché, dont le point faible actuel est le pilotage des offres. A l'avenir, une nette intensification de la collaboration avec la médecine de l'addiction sera indispensable.

L'audit a analysé les domaines critiques des exigences QuaThéDA (Qualité, Thérapie, Drogue, Alcool), la norme de qualité pour l'assistance en cas de dépendance de l'Office fédéral de la santé publique. Il a été constaté que les centres de traitement, bien que certifiés depuis plusieurs années, ne remplissent actuellement pas les exigences QuaThéDA. Parmi les 12 non-conformités décelées, 7 concernaient les Foyers Rives du Rhône et 3 l'ensemble de l'organisation. Les lacunes relevées dans les Rives du Rhône concernaient les domaines suivants: l'orientation de l'offre, les traitements, le manque de transparence concernant la spiritualité, les failles dans la situation juridique des clients, les dispositions lacunaires pour l'engagement de collaborateurs ayant présenté une problématique de dépendance à l'alcool ou aux drogues, ainsi que les analyses des risques insuffisantes ou inexistantes pour la sécurité des clients.

S'agissant de l'organisation dans son ensemble, de graves infractions aux exigences de la norme concernant les processus du personnel ont été constatées.

L'examen a porté sur les départs de personnel dans les quatre centres de traitement résidentiel entre le 1.1.2012 et le 30.9.2017. Sur environ 37 postes à plein temps au début de la période d'étude, 57 départs de collaborateurs ont été enregistrés. Dans les Foyers Rives du Rhône et Villa Flora, 8 contrats ont été résiliés par l'employeur, alors que 12 autres départs de personnel permettaient de conclure à une situation conflictuelle. Les dossiers des collaborateurs ayant quitté Via Gampel n'ont pas pu être examinés. Comme les processus du personnel ne s'étaient pas déroulés dans les règles, les motifs de résiliation dans les dossiers personnels n'étaient en général pas suffisamment explicites. Sur la période du 1.1.2012 au 30.9.2017, le taux moyen de fluctuation du personnel pour les quatre centres de traitement résidentiel s'est avéré très élevé avec environ 20 %, tandis qu'il atteignait même près de 26 % pour Villa Flora.

En résumé, les conclusions sont les suivantes:

- La structure organisationnelle actuelle est judicieuse.
- Des approches intéressantes de développement ont été constatées dans le domaine opérationnel (travail stratégique, dossiers personnels, évolution de l'offre, élaboration du nouveau système de gestion de la qualité).
- L'offre des Foyers Rives du Rhône doit être précisée dans les plus brefs délais quant à l'orientation et aux traitements. Elle manque également de transparence.
- Le taux de fluctuation du personnel entre le 1.1.2012 et le 30.9.2017 est considéré comme «intolérablement élevé». L'auteur de l'analyse estime qu'un développement organique aurait été possible et réalisable sans dommages collatéraux.

28.12.2017 / B. Eichenberger