

# **PROJET D'ETABLISSEMENT**

## **DU FOYER D'HEBERGEMENT LA COLAGNE**

## TABLE DES MATIERES :

<b>I. IDENTITE DE L'ETABLISSEMENT.....</b>	<b>4</b>
<b>II. HISTOIRE DE L'ETABLISSEMENT ET AUTORISATIONS ADMINISTRATIVES .....</b>	<b>5</b>
<b>III. LES VALEURS ET LES PRINCIPES DE L'ÉTABLISSEMENT .....</b>	<b>6</b>
<b>IV. LES AXES PRIORITAIRES DU PROJET.....</b>	<b>7</b>
A. L'EVALUATION ET L'EXERCICE DES COMPETENCES .....	7
B. L'INFORMATION ET LA CONTRACTUALISATION DE L'ACCOMPAGNEMENT .....	7
C. L'HABITAT.....	7
<b>V. L'ORGANISATION DE L'ACCUEIL ET DE L'ACCOMPAGNEMENT.....</b>	<b>8</b>
A. LA POPULATION ACCUEILLIE.....	8
B. LE PLATEAU TECHNIQUE .....	8
C. UNE CONCEPTION DE L'ACCOMPAGNEMENT SOCIAL ET MEDICO-SOCIAL .....	9
D. HYPOTHESES DE TRAVAIL POUR L'ORGANISATION DE L'ACCUEIL, DU SUIVI ET DU SOUTIEN .....	10
1. <i>Le contexte environnemental</i> .....	10
2. <i>L'admission et l'accueil</i> .....	10
3. <i>L'accompagnement à la vie quotidienne</i> .....	10
4. <i>Le développement des acquis individuels</i> .....	11
5. <i>Le projet personnalisé et sa mise en œuvre</i> .....	11
6. <i>Les interventions relevant du domaine médical</i> .....	11
7. <i>Les relations extérieures</i> .....	11
<b>VI. LES PRINCIPES DE L'ACCOMPAGNEMENT SOCIAL ET MEDICO-SOCIAL.....</b>	<b>12</b>
A. PLURIDISCIPLINARITE .....	12
B. INDIVIDUALISATION DE LA PRISE EN CHARGE .....	12
C. EVALUATIONS : PP, PS, PE, EVALUATIONS INTERNE ET EXTERNE.....	12
<b>VII. ORGANISATION DE L'ACCOMPAGNEMENT MEDICO-SOCIAL.....</b>	<b>13</b>
A. LE PARCOURS DE L'USAGER AU SEIN DE L'ETABLISSEMENT.....	13
1. <i>La visite de pré admission</i> .....	13
2. <i>Le stage</i> .....	14
3. <i>L'admission</i> .....	14
4. <i>Le lieu de vie</i> .....	14
5. <i>La mobilité interne</i> .....	14
B. LE PROJET PERSONNALISE.....	14
1. <i>Un accompagnement de proximité : référent et garant</i> .....	14
2. <i>Préparation du Projet Personnalisé</i> .....	15
3. <i>L'équipe pluridisciplinaire et le Projet Personnalisé</i> .....	15
C. LES DEPARTS .....	15
1. <i>Le changement d'établissement</i> .....	16
2. <i>Une orientation</i> .....	16
3. <i>Un départ précipité</i> .....	16
4. <i>Un décès</i> .....	16
D. L'ACCOMPAGNEMENT PSYCHOLOGIQUE .....	16
1. <i>Adaptation et adéquation entre l'institution et les résidents</i> .....	16
2. <i>Aménagements du dispositif institutionnel</i> .....	17
3. <i>Analyse des Pratiques Professionnelles : supervision et régulation</i> .....	17
4. <i>Nouvelles réunions</i> .....	18
E. L'AIDE MEDICALE.....	18
F. LE SYSTEME D'INFORMATION AUTOUR DE L'USAGER .....	18
1. <i>Le dossier, règles de tenue et d'accès</i> .....	18
2. <i>La réunion de fin de stage</i> .....	19
3. <i>La réunion de fin de période d'essai</i> .....	19
4. <i>La réunion de Projet Personnalisé</i> .....	19
5. <i>La réunion clinique</i> .....	19
G. L'OFFRE EN MATIERE D'HABITAT.....	20
1. <i>Situation en 2014 (agrément de 130)</i> .....	20

a)	Les appartements collectifs intra-muros.....	20
b)	Les studios individuels sur le site du Foyer.....	20
c)	Les appartements pour couples .....	20
d)	Le Service Extérieur.....	20
H.	LES INSTRUMENTS D'EXERCICE DES DROITS DE LA PERSONNE ACCUEILLIE.....	21
I.	L'ORGANISATION DES RELATIONS INTERNES ET EXTERNES.....	21
J.	LA LIBERTE D'ALLER ET VENIR .....	21
K.	LES LOISIRS.....	22
1.	<i>Le sport et les activités culturelles.....</i>	22
2.	<i>Les séjours en organismes de vacances.....</i>	22
L.	L'EDUCATION A LA SANTE .....	22
M.	L'ACCOMPAGNEMENT DES COUPLES.....	23
<b>VIII.</b>	<b>LE PROJET DE GOUVERNANCE.....</b>	<b>24</b>
A.	LES PRINCIPES DE MANAGEMENT .....	24
B.	LA GESTION BUDGETAIRE ET FINANCIERE.....	24
C.	LES ORGANIGRAMMES ET LA FORMALISATION DES DELEGATIONS .....	24
D.	LE DISPOSITIF DE REUNIONS, ORGANISATION, COORDINATION, REFLEXION, ELABORATION .....	24
1.	<i>La réunion des équipes éducatives.....</i>	25
2.	<i>La réunion de coordination mensuelle avec les Educateurs Spécialisé.....</i>	25
3.	<i>La réunion de coordination des plannings.....</i>	25
4.	<i>La réunion générale.....</i>	25
5.	<i>La réunion de Direction.....</i>	25
6.	<i>La réunion sur les cas limites .....</i>	25
7.	<i>La réunion d'analyse des pratiques professionnelles .....</i>	26
8.	<i>Les réunions des Instances Représentatives du Personnel (DP, CHSCT, CE).....</i>	26
<b>IX.</b>	<b>LES PROJETS DE SERVICES EDUCATIFS (EN ANNEXE).....</b>	<b>27</b>
<b>X.</b>	<b>LE PROJET DE SERVICE ADMINISTRATIF .....</b>	<b>28</b>
A.	L'ACCUEIL, LA DISPONIBILITE, LE TRAITEMENT DES INFORMATIONS .....	28
B.	LE TRAITEMENT DES DOSSIERS ET L'ARCHIVAGE DES DONNEES.....	28
C.	LA CONFIDENTIALITE.....	28
<b>XI.</b>	<b>LES PROJETS DES SERVICES LOGISTIQUES.....</b>	<b>29</b>
A.	LE SERVICE DE RESTAURATION .....	29
B.	LE SERVICE LINGERIE.....	29
C.	LE SERVICE D'ENTRETIEN DES SURFACES.....	29
D.	LE SERVICE TECHNIQUE .....	29
<b>XII.</b>	<b>ANNEXES.....</b>	<b>30</b>

## **I. IDENTITE DE L'ETABLISSEMENT**

### **Foyer d'hébergement La COLAGNE**

**Avenue des Martyrs de la Résistance – 48100 MARVEJOLS**

Tél : 04 66 42 62 00– Fax : 04 66 42 62 09 – mail : [foyercolagne@closdunid.asso.fr](mailto:foyercolagne@closdunid.asso.fr)

N° Finess : **480 782 341**

Numéro Siret : **775 608 979 00313**

Nom du responsable : **Luc PECHER**

Type d'établissement : **établissement au titre de l'alinéa 7 de l'art. 312-1 du CASF**

Statut ESSMS privé : **Association loi 1901 – Le Clos du Nid**

Budget d'exploitation 2013 : **5 204 465 € (classe 6)**

Capacité d'accueil : **130 places**

Effectif : Nombre de salarié : **59,90 ETP**

Date prévisionnelle de renouvellement d'autorisation : **3 janvier 2017**

## **II. HISTOIRE DE L'ETABLISSEMENT ET AUTORISATIONS ADMINISTRATIVES**

C'est en 1962 que l'Abbé Lucien OZIOL, visionnaire et précurseur, crée l'Association « Les Ateliers de la Colagne » pour offrir un travail à de jeunes adultes handicapés. Le CAT et le foyer d'hébergement ouvrent leurs portes le 1 septembre 1962. Douze ans plus tard le CAT et foyer de Bouldoire est créé.

C'est en 1992 que le foyer de vie de St Hélicon voit le jour. L'association « les Ateliers de la Colagne » compte alors 3 établissements. Les CAT, sous l'autorité du Préfet et de la DDASS, disposent d'un budget annuel global. Les foyers sous autorité départementale, sont financés par prix de journée.

Le Foyer d'Hébergement la Colagne est géré par l'Association « LE CLOS DU NID » depuis l'adoption du Traité de fusion le 23 avril 2010 par les assemblées générales extraordinaires des deux associations, Le Clos du Nid et les Ateliers de la Colagne. L'Arrêté 10-1906 portant transfert d'autorisation de gestion est daté du 13 juillet 2010 par le Président du Conseil Général.

Notre établissement, a reçu un premier agrément de la DDASS de la Lozère par arrêté du 25 mars 1965 de M. le Préfet de la Lozère fixant l'effectif à 60 personnes, puis par arrêté du 31 mars 1966 de M. le Préfet de la Lozère fixant l'effectif à 70 personnes. Une Convention relative à la prise en charge des frais de séjour a été conclue le 18 janvier 1967 avec le Préfet de la Lozère. Un arrêté du 25 avril 1968 de M. le Préfet de la Lozère fixe l'effectif à 80 personnes. Une convention est conclue le 20 mai 1985, elle fixe la capacité du Foyer d'hébergement à 140 places. Le dernier Arrêté n°10-1765 en date du 25 juin 2010 fixe la capacité actuelle à 130 places, suite au redéploiement de 4 places sur le Service d'Accompagnement du Temps Libéré (SATELi) et de 6 places au profit de l'Etablissement d'Accueil Temporaire et d'Urgence (EATU).

### III. LES VALEURS ET LES PRINCIPES DE L'ÉTABLISSEMENT

Nous constatons que la notion de handicap, prise isolément par rapport à un contexte environnemental peu ouvert à l'expression de la différence en général, reste stigmatisante et relègue les personnes handicapées dans un statut de personnes assistées usant du système de solidarité et de ce fait exclues du champ de l'utilité sociale.

En relation et conformité avec son objet social, l'Etablissement promeut les valeurs suivantes :

- Adhésion à la notion de « personne en situation de handicap » qui évite une identification systématique par la désignation du handicap.
- Evolution de l'environnement social et architectural afin qu'il devienne plus accessible aux personnes en situation de handicap.
- Evolution des représentations pour permettre une réelle intégration sociale et sociétale des personnes adultes en situation d'handicap.
- Affirmation de la différence d'être et de vivre qui donne à la personne en situation de handicap son statut de citoyen.

Ainsi, l'Etablissement s'engage à :

- Permettre aux adultes handicapés d'être reconnus comme des citoyens en capacité d'exercer leurs droits et leurs devoirs.
- Assurer la défense de la dignité des personnes accueillies dans les établissements.
- Permettre à chaque personne accueillie de trouver dans son environnement une place socialement valorisée.
- Permettre aux personnes accueillies d'exercer leurs compétences et d'assumer des responsabilités.
- Aider à l'acquisition de la plus grande autonomie possible tout en reconnaissant les limites à celle-ci.
- Accompagner les usagers qui le souhaitent dans la création ou le maintien des liens familiaux.

La législation confirme dans ses dispositions les notions et les principes rattachés à la citoyenneté et au respect de la personne. Elle les renforce et leur donne une assise juridique plus lisible, au moyen notamment des instruments d'exercice des droits de l'usager, de l'obligation faite de mettre en œuvre une démarche d'évaluation interne et externe dont les conclusions pourront orienter les décideurs dans la procédure de renouvellement des autorisations.

La mise en œuvre de cette nouvelle configuration implique la mise à disposition des moyens nécessaires à son application.

Le fonctionnement du Foyer est assis sur les principes suivants et reconnus par tous :

- Le respect de la vie privée et de l'intimité des personnes accueillies, impliquent l'organisation d'un accueil et d'un accompagnement permettant de préserver ces droits.
- La création et la mise en œuvre de conditions et d'actions spécifiques permettant le développement de l'autonomie des Résidents et l'adaptation du projet et des infrastructures en réponse à l'acquisition de cette autonomie.
- La professionnalisation des Accompagnants, Animateurs et Animatrices.
- La mise en place des moyens nécessaires à la réalisation d'un accompagnement personnalisé dans le cadre du projet personnalisé qui permet au résident de déterminer lui-même son parcours, dans la limite de ses compétences.
- La recherche et l'amélioration de la qualité de vie en rapport avec les besoins des personnes accueillies.
- La valorisation des rôles sociaux.
- L'accompagnement à l'organisation des relations extérieures pour permettre aux personnes accueillies de nouer des liens hors de l'établissement et de faire vivre ces liens.

Ces principes trouvent leur place dans les actions et les missions spécifiques pour lesquelles l'Etablissement a été créé. Dans ce domaine, les actions entreprises doivent permettre d'harmoniser vie privée et vie professionnelle. Selon leur déficience et les projets développés par les usagers, ceci se fera de façon globale ou différenciée, de façon ponctuelle ou durable. L'essentiel étant de garantir une continuité cohérente de la prise en charge.

## IV. LES AXES PRIORITAIRES DU PROJET

La maîtrise, par la personne accueillie de l'organisation de sa vie privée et de sa vie professionnelle, qui s'inscrit dans la philosophie de la loi 2002-2, suppose le maintien d'un équilibre entre droits et devoirs de la personne accueillie, par le développement et la mise en œuvre des axes relatifs à :

- L'évaluation des capacités et l'accompagnement adapté à l'exercice de ses compétences,
- L'information et la contractualisation de l'accompagnement,
- La qualité et l'adaptation de l'habitat.

### A. L'EVALUATION ET L'EXERCICE DES COMPETENCES

Structurer l'accompagnement visant à l'intégration physique et sociale et à l'exercice de la citoyenneté constitue la base des actions d'accompagnement menées dans ce sens.

Dans le cadre de cette prise en charge doivent être repérées les compétences cognitives, affectives, sociales, psychomotrices.

Par ailleurs, dans le cadre du suivi des personnes accueillies, il s'agira d'élaborer et de structurer le dossier de l'usager, et de le rendre accessible à tout moment sur leur demande<sup>1</sup>.

### B. L'INFORMATION ET LA CONTRACTUALISATION DE L'ACCOMPAGNEMENT

Le contrat de séjour permet de définir les engagements mutuels dans le cadre de l'accueil de l'usager pour toute la période de son séjour au sein de la structure d'hébergement.

Le livret d'accueil constitue un moyen d'informer le résident sur le fonctionnement de l'établissement et sur ses droits.

Le règlement de fonctionnement, conformément aux dispositions légales, permet de baliser les contraintes liées à l'habitat en appartements individuels ou collectifs, au Foyer d'hébergement ou *extra muros*.

Le Projet Personnalisé, est un outil spécifiquement élaboré pour personnaliser les projets et les parcours de la personne accueillie.

### C. L'HABITAT

L'évolution du droit de la personne en situation de handicap implique la mise en œuvre d'une réorganisation de l'habitat afin de répondre aux besoins identifiés, y compris les demandes de vie en couple. Il s'agit de favoriser les relations entre usagers travaillant dans des ESAT différents, d'améliorer la qualité du confort de vie, le respect de l'intimité et de la vie privée.

---

<sup>1</sup> Le dossier est structuré de manière à permettre l'exercice du droit d'accès selon les modalités prévues par les textes et la procédure appliquée dans l'établissement. Il constitue l'outil commun partagé de tous les professionnels intervenant dans l'accompagnement, dans le strict respect du secret médical et professionnel.

## V. L'ORGANISATION DE L'ACCUEIL ET DE L'ACCOMPAGNEMENT

### A. LA POPULATION ACCUEILLIE

L'établissement accueille des adultes en situation de handicap, présentant une déficience intellectuelle, mentale ou psychique avec troubles associés stabilisés. Les candidatures sont proposées par d'autres établissements, par les familles ou les candidats eux-mêmes.

Le principe retenu en matière d'accueil permet que les candidats viennent de tous les départements<sup>2</sup>.

La capacité d'accueil du foyer est de 130 places<sup>3</sup>. L'organisation de l'accueil au Foyer d'Hébergement est réalisée par le Service d'Accueil et d'Orientation (SAO). Ce dispositif constitue la « porte d'entrée de l'établissement, le Service prend en charge le candidat dès la première visite jusqu'à l'issue de sa période d'essai.

L'accompagnement est mis en œuvre selon les besoins repérés par les professionnels et les souhaits de l'utilisateur. Il s'agit notamment d'un soutien dans l'évolution de leur intégration au sein de la structure, de l'évaluation de leurs compétences et de leur niveau d'autonomie, d'un accompagnement à leur insertion dans le tissu local (soins, loisirs, vie quotidienne), d'un accompagnement à la résolution des problèmes liés à la vie privée.

Ainsi, les capacités d'accueil des différents services sont adaptées en fonction des besoins des usagers et l'établissement propose plusieurs lieux de vie : quatre sites au sein de l'établissement ainsi que plusieurs appartements au cœur de la ville de Marvejols.

### B. LE PLATEAU TECHNIQUE

#### **Service direction/encadrement : 3 ETP**

- 1 directeur
- 2 chefs de services

#### **Service administratif : 3.60 ETP**

- 1 chef de service administratif - comptable
- 1 technicien supérieur
- 1.6 agent administratif principal

#### **Service socio-éducatif : 34.25 ETP**

- 12.5 éducateurs spécialisés
- 1 éducateur sportif niveau 3
- 17.75 moniteurs éducateurs
- 2 aides médico-pédagogiques
- 1 commis d'économat

#### **Service soins : 3.55 ETP**

- 0.30 psychiatre
- 1.25 psychologues
- 2 infirmiers

#### **Services généraux : 15.50 ETP**

- 1 agent technique
- 12 ouvriers qualifiés
- 2.5 agents du service intérieur

---

<sup>2</sup>Nous constatons que les candidats viennent des grandes villes et de leur périphérie ainsi que des départements dont la capacité d'accueil de ces populations est saturée.

<sup>3</sup>C'est la candidature en direction de l'ESAT qui conditionne l'accueil en structure d'hébergement.



Soit un total de 59.90 ETP qui représente un taux d'encadrement de 0,46 toutes ces catégories de personnel confondues.

Les moyens affectés doivent répondre à l'évolution des besoins identifiés en lien avec la population accueillie. La qualité de l'accompagnement ne souffre pas d'économie en la matière.

Dans le cadre d'une politique de mobilité du personnel et de mutualisation des moyens alloués à l'Association, le projet de gouvernance doit intégrer le rapprochement des structures dédiées à la même activité.

## C. UNE CONCEPTION DE L'ACCOMPAGNEMENT SOCIAL ET MEDICO-SOCIAL

L'accompagnement a évolué, il se définit comme une démarche de soutien et d'aide à l'exercice des compétences, qui intègre le domaine de l'action éducative et qui inclut une démarche de soins.

Il s'agit d'un accompagnement à la vie quotidienne et à la socialisation qui s'appuie sur des projets et des objectifs d'intégration sociale. Cette démarche d'accompagnement doit permettre à chaque personne accueillie de se positionner dans l'environnement social en fonction de ses souhaits, de ses possibilités, de son projet. Les modalités de l'accompagnement seront déterminées par les besoins, les compétences et les points de vulnérabilité. La demande et les choix de la personne accueillie sont également pris en compte dans le cadre de l'élaboration d'un projet personnalisé.

Le statut citoyen suppose que la personne accueillie soit considérée comme personne adulte et responsable, capable de faire des choix socialement valorisés. C'est dans cet esprit qu'il est demandé à chaque usager d'exercer les compétences qui lui sont reconnues, voire d'en acquérir de nouvelles afin de faire aboutir son projet.

La démarche d'accompagnement se déroule soit par étapes évolutives, soit sur un projet spécifique dans lequel la personne accueillie contrôle et dirige son parcours personnel. L'ensemble des actions reste lié à l'organisation de l'accueil, du suivi et du soutien et aux valeurs de l'établissement.

Le champ de la démarche d'accompagnement est donc suffisamment large pour permettre une individualisation des projets. Il peut aller du rappel des devoirs à observer dans le contexte d'un hébergement collectif à une intégration dans la cité, à l'intégration sociale et professionnelle en coordination avec les ESAT.<sup>4</sup>

La démarche d'accompagnement, dans le projet d'établissement ne s'évaluera pas en terme d'obligation de résultat au plan de l'intégration, elle sera définie dans le cadre des contrats de séjour et des projets personnalisés qui comportent des engagements réciproques et révisables en terme d'objectifs qui sont proposés, évalués et fixés en concertation avec la personne accueillie.

A titre d'exemple, le recrutement national amène l'établissement à accueillir des usagers dont le projet, pour certains, inscrira en terme d'objectif, un retour dans leur région d'origine. La démarche d'accompagnement favorisera la mise en œuvre de ce projet.

Ainsi, une des finalités de l'accompagnement sera de permettre à chaque usager de trouver dans son environnement une place adaptée à ses aspirations et qui corresponde à ses capacités. Cela impose aux équipes d'accepter les limites exprimées par les usagers.

Cette démarche d'accompagnement ainsi globalement définie, suppose que la personne accueillie soit considérée dans son individualité en qualité de sujet. Son projet prime sur le projet collectif et fait obstacle à toute « *institutionnalisation* » de la démarche d'accompagnement.

---

<sup>4</sup> La notion d'intégration physique se différencie de celle d'intégration sociale. Cette dernière suppose une adaptation de l'environnement aux besoins des personnes en situation de handicap autant qu'elle suppose une démarche d'adaptation de ces personnes.

## D. HYPOTHESES DE TRAVAIL POUR L'ORGANISATION DE L'ACCUEIL, DU SUIVI ET DU SOUTIEN

Ces hypothèses s'inscrivent dans le cadre de l'exécution du projet qui est mis en œuvre à partir d'un processus spécifique élaboré en fonction des besoins des personnes accueillies et des moyens disponibles y afférent. Elles se définissent en sept points :

### 1. Le contexte environnemental

Il induit des modes de fonctionnement et de ce fait, des modèles d'accompagnement. La proximité d'une petite ville, l'implantation rurale, la sensibilisation de la population aux questions du handicap déterminent un champ d'action particulier.

La question de l'intégration physique, au-delà du vocable retenu (insertion ou inclusion), ne se pose pas, la densité de la population en situation de handicap sur le territoire de Marvejols est une situation de fait. Cette implantation n'est pas sans effet sur l'économie de cette région.

Il en est tout autrement de l'intégration sociale, voir sociétale.

### 2. L'admission et l'accueil

Ils peuvent s'organiser à partir des critères que nous avons déterminés en fonction des réponses que nous pourrions apporter aux besoins exprimés. La procédure d'admission permet de déterminer nos possibilités mais aussi le choix du candidat. En cas d'accord, un contrat de séjour est proposé et un projet personnalisé est négocié.

La procédure d'admission est détaillée plus avant. Elle est pilotée par le Service d'Accompagnement à la Mobilité et à l'Orientation (SAMO), dispositif proposant un « guichet unique » à l'entrée dans les six structures de travail adapté et d'hébergement de l'Association du Clos du Nid.

### 3. L'accompagnement à la vie quotidienne

Il concerne les aspects entrant dans le domaine de la vie sociale, mais aussi de la vie collective résidentielle. En référence aux textes relatifs à la prise en charge de personnes adultes en situation de handicap dans une structure médico-sociale<sup>5</sup>, l'un des objectifs sera de varier les formules d'hébergement.

Une enquête réalisée en 2002 auprès de tous les Résidents du Foyer d'hébergement des Ateliers de la Colagne, a mis en évidence un certain nombre de besoins concernant leurs souhaits en matière de modes d'habitat. La synthèse des résultats de cette enquête fait apparaître que l'habitat en studio emporte majoritairement le choix des Résidents de tous âges. Ils veulent plus d'indépendance dans un espace privatif plus spacieux et avoir la possibilité de recevoir leur famille, leurs amis, leur référent éducatif ou représentant légal dans des conditions qui garantissent, selon les cas, confidentialité ou intimité.

Ils mettent en avant la nécessité de disposer d'une salle de bains privative et d'une pièce supplémentaire. Pour les couples, il y a une demande claire d'aménagement de l'espace permettant une vie en commun et garantissant leur intimité.

Dans le cadre d'une nouvelle construction imaginée en 2005 afin de répondre aux besoins repérés, l'élaboration d'un ensemble de 24 appartements de type F1 et F3 était en projet. Cet espace devait accueillir 36 personnes dont 12 couples.

Par ailleurs, pour répondre au développement de l'habitat en ville, l'extension du Service d'Accompagnement à la Vie Sociale (SAVS) était prévue.

Ce projet n'a pas pu voir le jour et nous nous sommes orientés vers la réhabilitation de l'ensemble de l'hébergement, afin de respecter les normes en matière de surface habitable et d'accessibilité :

---

<sup>5</sup> Les sept droits fondamentaux des usagers inscrits dans la Loi du 2 janvier 2002 rénovant l'action sociale et médico-sociale (article L 311-3 du CASF), l'Arrêté du 8 septembre 2003 relatif à la charte des droits et libertés de la personne accueillie (article L 311-4 du CASF), le projet de Loi pour l'égalité des droits et des chances, la participation et la citoyenneté des personnes handicapées.

- Le secteur « Pavillon » a bénéficié de la première phase en 2010.
- Le « Château » a été rénové en 2012.
- Le « Service d'Accueil et d'Orientation » en 2013.
- Le dernier site d'hébergement les « HLM » fera l'objet de la dernière phase en 2014/2015.

Pour réaliser ce grand projet, une opération « tiroir » a été nécessaire par la location d'appartements en ville au sein d'un immeuble loué auprès de la Société Lozère Habitations (projet Interval). Cette démarche répond au besoin d'une offre diversifiée en milieu ordinaire (services extérieurs en appartements éclatés) qui vient compléter l'offre de service du dispositif anciennement appelé SAVS.

A l'issue du projet de rénovation, nous pourrions accueillir 107 personnes intra-muros et 23 résidents en centre-ville (16 à Interval et 7 au Services Extérieurs).

#### 4. Le développement des acquis individuels

Le droit à la formation, dans le cadre privé, est reconnu pour toutes les personnes accueillies et son application entre dans la mission d'accompagnement. Le maintien et le développement des acquis, véritable soutien à l'insertion sociale, fait l'objet de modalités qui s'inscrivent dans chaque projet personnalisé.

#### 5. Le projet personnalisé et sa mise en œuvre

Cet aspect entre, avec le système des référents et garants, dans la dynamique relationnelle proposée aux personnes accueillies, sous la forme d'une contractualisation des objectifs fixés en commun.

A ce niveau, la démarche d'accompagnement s'appuie sur des évaluations réalisées dans le cadre d'un suivi et constate l'évolution des situations relatives à l'intégration sociale.

#### 6. Les interventions relevant du domaine médical

Elles font partie de la mission de l'établissement et sont organisées dans une démarche d'intégration s'inscrivant dans l'accompagnement citoyen de la personne accueillie. Sont ainsi facilités les suivis médicaux de toutes sortes par des mesures notamment de soutien et d'aide lors de consultations ou d'hospitalisation, le choix par la personne accueillie, de son médecin traitant, dans le respect absolu du secret médical.

Ces suivis sont préférentiellement organisés à l'intérieur de l'établissement pour les suivis médicaux généralistes, psychiatriques et infirmiers en relation avec les services publics ou privés à disposition de toute personne. L'évolution notoire de la population accueillie (davantage de personnes souffrant de troubles d'origine psychiques) nécessite la présence de personnel médical et paramédical dans notre structure, garantissant ainsi un parcours harmonisé dans le dispositif de soin global.

#### 7. Les relations extérieures

Les liens avec les amis, la famille, les représentants légaux, les différents groupes d'intérêt, sportifs, de loisirs,... sont gérés par la personne accueillie dans le cadre de l'accompagnement proposé, toutefois elle peut bénéficier d'une aide particulière à sa demande ou en cas de nécessité repérée. Les référents éducatifs et les garants de projet sont attentifs au maintien des différents liens dans la mesure où les usagers le souhaitent.

## VI. LES PRINCIPES DE L'ACCOMPAGNEMENT SOCIAL ET MEDICO-SOCIAL

### A. PLURIDISCIPLINARITE

L'action pluridisciplinaire s'entend comme un ensemble d'interventions complémentaires menées selon les dispositions et l'éthique du projet d'établissement. Les interventions privilégient le projet personnel de la personne accueillie dans l'organisation collective de la structure.

Tous les professionnels concernés participent, chacun à son niveau, à l'élaboration d'une proposition consensuelle pour le projet personnalisé. Les différents professionnels s'engagent ensemble sur sa mise en œuvre :

- Un référent éducatif chargé de l'accompagnement au quotidien est désigné pour chaque personne accueillie.
- Un garant de projet est nommé pour élaborer avec la personne accueillie le Projet Personnalisé et le faire aboutir.
- Le Chef de Services, sous l'autorité du Directeur, est garant de la mise en œuvre de l'action pluridisciplinaire ainsi définie, à hauteur des moyens attribués par le financeur, à savoir le Conseil général.

### B. INDIVIDUALISATION DE LA PRISE EN CHARGE

L'accompagnement défini comme une réponse aux besoins et aux attentes de chaque personne accueillie justifie l'individualisation de la prise en charge conformément aux dispositions de la Loi du 2 janvier 2002.

Cette démarche garantit aux personnes accueillies une qualité de l'accompagnement et la recherche de leur réussite sociale.

Elle permet de suivre la personne accueillie dans un cadre large qui prend aussi en compte leur vie sociale, leur vie affective, leurs souhaits, leurs compétences, mais aussi leurs points de vulnérabilité sans que ce dernier aspect ne puisse être un frein à l'accomplissement de leur projet, mais bien un élément à tenir en compte dans son élaboration.

### C. EVALUATIONS : PP, PS, PE, EVALUATIONS INTERNE ET EXTERNE

L'évaluation du Projet Personnalisé est faite avec la personne accueillie.

De même, l'évaluation des Projets de Service et du Projet d'Etablissement se réalise au travers de l'analyse des pratiques professionnelles et du processus d'évaluation interne (auto-évaluation en application de l'article 22 de la loi 2002-2), elle a pour finalité de :

- Mesurer la qualité du service rendu.
- Mesurer l'efficacité de l'intervention (*écart entre objectifs et résultats*).
- Veiller à ce que les pratiques professionnelles garantissent la « bientraitance » des personnes accueillies, qui se traduit par la qualité de vie en établissement.

**La qualité de la prestation** de services s'évaluera selon un outil permettant d'apprécier le niveau de qualité de vie *perçu* par l'usager, sa famille, son représentant légal et le professionnel.

**L'efficacité de l'intervention** exprimée en termes de performance suppose la description opérationnelle des objectifs visés et l'évaluation des résultats attendus. L'opérationnalisation décrit les objectifs en termes observables et mesurables. L'évaluation nécessite des indicateurs qui soient pérennes.

**La bientraitance** peut se définir comme suit :

- L'usager reste co-auteur de l'élaboration de son projet et de sa mise en œuvre.
- La qualité du lien relationnel entre professionnels et usagers.
- L'enrichissement de l'établissement et des accompagnements proposés grâce à toutes contributions internes et externes pertinentes.
- Le soutien aux professionnels dans toute démarche contribuant aux points précédents.

**L'évaluation interne**, réalisée en 2006, fait l'objet d'une annexe présentant les conclusions sous forme de recommandations ainsi que l'état de leur mise en œuvre.

**L'évaluation externe** est programmée en 2014.

## VII. ORGANISATION DE L'ACCOMPAGNEMENT MEDICO-SOCIAL

La désinstitutionnalisation de la démarche d'accompagnement dans le cadre du projet a remplacé le modèle du « tout institutionnel » autrefois construit en parallèle à l'environnement social.

Les moyens opérationnels sont conçus pour servir ce principe :

- A. Le parcours de l'usager au sein de l'établissement.
- B. Le Projet Personnalisé.
- C. Les départs.
- D. L'accompagnement psychologique.
- E. L'aide médicale.
- F. Le système d'information autour de l'usager.
- G. L'offre d'habitat.
- H. Les instruments d'exercice des droits de la personne accueillie.
- I. L'organisation des relations internes et externes.
- J. Les loisirs.
- K. L'éducation à la santé.
- L. L'accompagnement des couples.

### A. LE PARCOURS DE L'USAGER AU SEIN DE L'ETABLISSEMENT

Les candidats présentent leur demande pour intégrer un ESAT. L'hébergement dans un des trois foyers de l'Association (La Colagne, Bouldoire ou Palherets) s'impose de fait pour les personnes bénéficiant de cette orientation par la MDPH.

Ainsi, il n'est pas possible de séjourner au Foyer d'hébergement sans avoir été admis dans un ESAT comme ouvrier.

Toutefois des critères ont été déterminés afin d'éclairer le choix des candidats et leur permettre d'évaluer, dans la phase de préparation de l'admission, s'ils pourront s'adapter aux conditions et au rythme de vie du Foyer d'hébergement.

L'ensemble de cette procédure comprend plusieurs étapes par lesquelles, dans l'intérêt des candidats et pour la réussite de leur démarche, il convient de passer avant une admission définitive : la demande d'admission, le stage, la confirmation et l'engagement personnel de l'usager sont essentiels.

De ce fait, il ne peut être question d'opérer des remplacements de places vacantes selon des critères strictement administratifs et financiers. Toutefois nous ne pouvons, non plus, ignorer la dimension économique de notre mission et les contraintes qu'elle génère en matière d'activité (taux d'occupation).

#### 1. *La visite de pré admission*

Elle est décidée, après examen du dossier, par la commission d'admission du Service d'Aide à la Mobilité et à l'Orientation (SAMO).

La visite permet la prise de contact entre le candidat et l'établissement. Au cours de celle-ci, le candidat est amené à découvrir les différents lieux d'hébergements accompagné par un animateur du Service d'Accueil et d'Orientation qui lui explique les différentes modalités de fonctionnement du foyer (horaires, règlement, organisation de l'accompagnement...) ainsi que les différents services dont il peut bénéficier (loisirs, restauration, infirmerie, ...). Cette visite est essentiellement orientée vers le SAO qui sera le premier lieu de vie du candidat (période de stage et période d'essai).

Cette visite qui est couplée avec celle d'un ESAT (c'est le choix de l'ESAT qui conditionne en premier lieu la venue au foyer) comporte également des entretiens avec le service de psychologie.

Ces entretiens ont pour objectif de cerner les motivations du candidat et de vérifier l'adéquation de son projet individuel avec ce que l'établissement est en mesure de lui proposer. Le Livret d'Accueil et le Règlement de Fonctionnement servent de support à l'animation de cette visite.

Durant la visite, une chambre pourra être accessible, uniquement en présence de son locataire ou avec son accord. La visite de l'infirmerie ne constitue qu'un repérage des lieux (commun aux deux structures) et non un entretien médical. Un document d'évaluation permettra à l'animateur chargé de la visite de transmettre ses observations à la commission d'admission du SAMO.

## 2. *Le stage*

Après la visite, le candidat est amené à se positionner quant à son souhait de venir faire un stage et à préciser, si possible, ses attentes en termes de projet social.

Suite aux différents entretiens menés lors de la visite, Le SAMO décide de proposer ou non un stage au candidat.

Le stage (d'une durée de trois semaines en général) lui permet alors de vérifier concrètement ce qu'il a perçu lors de la visite, en se confrontant à la situation réelle de la vie en collectivité. Pour permettre au stagiaire de suivre les activités proposées, il devra être muni d'un certificat de non contre-indication à la pratique du sport.

En début de stage, une nouvelle visite permettra un repérage des lieux et une nouvelle rencontre avec tous les acteurs.

A l'issue du stage, une réunion de projet est organisée pour en faire une évaluation qui constituera une préparation au PP en cas d'admission.

## 3. *L'admission*

Elle est prononcée par le Directeur, après avis des membres de la commission d'admission et sur base de la réunion de projet clôturant la période de stage.

Le jour de l'admission, la personne est amenée à rencontrer le Chef de Services en compagnie de son référent afin de régler les détails administratifs de son admission. Il est proposé à la personne une nouvelle lecture du Règlement de Fonctionnement ainsi que du Contrat de Séjour. Ces documents lui sont remis pour signature.

Lors de cet entretien, est élaboré le document reprenant les recommandations qui constituent, avec le rapport de stage, les prémices du PP.

Au cours de la réunion de projet qui précède la décision relative à l'admission, sont énoncées les hypothèses de travail en termes d'objectifs concernant le Projet Personnalisé de la personne.

## 4. *Le lieu de vie*

Le lieu d'hébergement sera *a priori* le Service d'Accueil et d'Orientation mais d'autres options peuvent être proposées selon le projet du candidat et les disponibilités de places.

## 5. *La mobilité interne*

Le changement de lieu de vie est possible en fonction des besoins et des demandes du résident, des disponibilités en matière d'habitat et de l'avis des professionnels.

## B. LE PROJET PERSONNALISE

### 1. *Un accompagnement de proximité : référent et garant*

La référence est assurée par deux personnes qui ont des rôles complémentaires. Cet exercice peut être dévolu à chacun des participants. Elles ont une mission de vigilance quant à l'application du projet : elles sont des régulateurs, des interlocuteurs privilégiés pour la personne accueillie. Elles doivent avoir l'approche la plus globale possible de la personne et sont chargées de contrôler la mise en œuvre du Projet Personnalisé. Chacun doit rester impliqué.

Le référent est le référent éducatif. Il a en charge l'accompagnement au quotidien de l'utilisateur. Il gère, organise et anime un lieu de vie (groupe, appartement d'une ou plusieurs personnes). Il est responsable de la qualité de vie de chacun des usagers qui y habitent. Il fait partie de l'équipe attachée au lieu de vie du résident concerné et à ce titre, coopère avec ses collègues. Il est le référent de vie quotidienne.

Le garant est le garant de projet. Il initie le Projet Personnalisé, le rédige en coopération avec l'utilisateur, il porte la responsabilité de sa mise en œuvre et de son évaluation. Il rend compte de l'évolution du PP lors de la réunion de projet. Il est le référent du projet de vie pour sa durée (1 an). Il rencontre l'utilisateur chez lui ou en terrain neutre mais pas en salle d'équipe (afin de préserver le rôle de garant qui ne doit pas être confondu avec le rôle d'éducateur). Les couples disposeront d'un seul garant pour l'accompagnement du Projet de Couple, nous considérons que les projets individuels s'effacent devant le Projet de Couple.

Le garant est nommé par le chef de service en lien avec l'équipe de psychologie, il est « la personne la mieux placée .... » et à ce titre peut être *n'importe qui !* (entendez par là qu'il peut ne pas être un éducateur). Le choix du garant est, au-delà des compétences professionnelles, d'approcher les qualités personnelles de chacun pour permettre à la personne « la plus adéquate, à tel moment » d'intervenir vis-à-vis de la personne accueillie. C'est l'orientation des hypothèses de travail du PP qui va donner une indication sur la nature du garant. Dans la majorité des cas, le garant sera un animateur, une animatrice d'un autre lieu de vie que celui de la personne accueillie.

## 2. Préparation du Projet Personnalisé

Dès l'admission, sur base du bilan de stage et des premiers entretiens, le garant de projet propose un Projet Personnalisé. Historique, évaluation des objectifs précédents, points de vulnérabilité, attentes de la personne, ses besoins, ses points forts.

De la même façon, les souhaits de la famille et/ou du représentant légal peuvent être sollicités, avec l'accord de la personne accueillie. Recueillir ces informations est pertinent mais reste à la discrétion de l'utilisateur.

S'appuyant sur ces éléments, le professionnel fait une hypothèse de travail, celle-ci sera validée en équipe pluridisciplinaire.

De même, pour tous les résidents, une planification de ces préparations sera établie sur base des échéances des notifications de la CDAPH<sup>6</sup>.

Toutes les démarches doivent être effectuées pour permettre à la personne d'exprimer ses attentes.

## 3. L'équipe pluridisciplinaire et le Projet Personnalisé

Organiser une réunion de PP, c'est solliciter un travail en équipe. L'équipe est composée des professionnels qui, dans leur mission, ont pour objet l'accompagnement de la personne accueillie. Les non professionnels peuvent, à la demande de l'utilisateur, être invités en fin de réunion pour entendre les conclusions des réunions de projet. L'utilisateur doit être présent. C'est le Garant de projet qui anime la réunion avec le Chef de services.

Tous les participants ont une importance égale, la personne, les proches, les professionnels et toutes les personnes dont la présence est jugée pertinente participent à la démarche. Tous les participants à la réunion sont sur un même pied d'égalité pour prendre part aux décisions.

C'est le Chef de Services qui fait la synthèse de la réunion en définissant l'opérationnalisation des objectifs à poursuivre.

Une actualisation du projet doit se faire dans l'année qui suit. Si aucune modification notable n'intervient, il n'est pas nécessaire de réunir l'équipe pluridisciplinaire, une négociation entre le garant et la personne accueillie peut satisfaire à cette obligation. Un avenant est alors joint au PP.

## C. LES DEPARTS

Un projet d'orientation est garanti par l'équipe pluridisciplinaire, sous la responsabilité du Chef de Services, en accord avec la Direction. Le garant de projet est responsable du suivi du projet et de la circulation de l'information. Ceci doit se faire en étroite coopération entre ESAT et Foyer.

Tout projet doit faire l'objet d'une réunion pluridisciplinaire qui analyse et traite la demande, qui précise les procédures à mettre en œuvre selon chaque cas, y compris dans les situations d'urgence.

---

<sup>6</sup> Commission des Droits et de l'Autonomie des Personnes Handicapées.

## 1. *Le changement d'établissement*

Les démarches de changement d'établissement se mettent en place, suite à la demande du résident et/ou de l'équipe et après évaluation, lors de la réunion de projet, de l'adéquation d'un tel changement avec le projet personnalisé de la personne accueillie.

Le changement d'établissement peut s'organiser soit vers un établissement du même type en cas de souhait de rupture pour diverses raisons avec l'établissement d'origine ou l'apparition de difficultés ne permettant plus l'accueil de la personne ou pour un rapprochement familial, soit vers un établissement proposant des services différents et correspondant davantage avec le projet de la personne.

## 2. *Une orientation*

Quel que soit le motif de l'orientation, inadéquation entre projet individualisé et moyen mis en œuvre : retraite, rapprochement familial, etc. Il y a nécessité de réunir l'équipe pluridisciplinaire.

L'opportunité d'une réorientation est évaluée au cours de la réunion de projet qui est programmée suite à la demande de la personne et/ou de l'équipe éducative.

Un écrit est ensuite adressé à la CDAPH habilitée à statuer sur une réorientation vers un établissement de type différent.

Les démarches de recherches d'un nouvel établissement sont alors engagées par le garant.

## 3. *Un départ précipité*

A la suite d'évènements dramatiques, de comportements sanctionnés par la loi ou contraires aux termes du contrat de séjour, une exclusion peut être prononcée et faire l'objet d'une information auprès des professionnels ou des résidents. Cette exclusion peut être temporaire ou définitive. Elle ne remet pas en question le statut de travailleur et sa place en ESAT.

L'usager est libre d'aller et venir dans les limites du respect du règlement de fonctionnement. Il peut donc à tout moment décider de quitter la structure.

## 4. *Un décès*

La question du décès doit faire l'objet d'une attention toute particulière et traitée avec le garant, le référent, l'équipe de professionnels et les résidents. Il est utile d'organiser des groupes de parole afin de faciliter les phases de deuil.

## D. L'ACCOMPAGNEMENT PSYCHOLOGIQUE

### 1. *Adaptation et adéquation entre l'institution et les résidents*

La population accueillie évolue : nous accueillons davantage de personnes présentant des handicaps d'origine psychique mais toutefois cette évolution est moins massive que ce que nous avons anticipé. N'oublions pas que la psychopathologie était déjà présente auparavant chez des personnes dites déficientes intellectuelles.

Ce que nous avons notamment observé, c'est que les troubles psychologiques sont plus actifs, qu'ils s'expriment davantage dans le groupe social, qu'ils retentissent de façon plus repérable dans la vie quotidienne, et qu'ils impactent les capacités et les compétences des personnes. En d'autres termes, ils envahissent de façon plus manifeste les personnes dans leur vie, dans leurs relations sociales, dans leur travail et dans leurs possibilités de s'y inscrire d'une manière relativement stable, harmonieuse et durable (ou du moins supportable, dans une moindre souffrance).

Pour accompagner, il nous a fallu accueillir et construire du contenant. Il y a aujourd'hui un travail incontournable à maintenir entre foyer et ESAT, pour favoriser une élaboration commune et des actions concertées (être cohérent sans pour autant être toujours d'accord).



Nous travaillons avec du conflit et nous devons le parler), pour offrir de la souplesse, de l'adaptation, de la triangulation (psychiatrie, services sociaux, famille) et permettant d'accueillir du mouvement. Nous avons aussi dû prendre en compte les difficultés d'adaptation de certains résidents. Il a été nécessaire de se situer dans des perspectives d'évolutions et dans une temporalité de progression différentes, il a été nécessaire de s'appuyer sur les « parties saines » de la personne, avec des nécessaires aménagements de la part des professionnels et du fonctionnement de l'institution. Il nous a fallu aider des résidents à s'inscrire dans notre environnement, à y trouver de l'intérêt et du plaisir dans leur vie, concrètement et dans le temps présent. Avant d'être dans des perspectives de projet, nombreux résidents bénéficient de suivis psychologiques et psychiatriques. Toutefois, la vie réelle est en dehors des bureaux, les traitements aident certes mais ne peuvent être substitués à ce qui se vit. Notre accompagnement doit être continu entre le psychologique et l'éducatif, avec du recul, nous pouvons témoigner de progressions pour des résidents avec lesquels il a fallu « se lancer ». Nous avons également dû prendre en compte les formes de désadaptations de certains résidents, au travail mais aussi à l'institution, et penser des modalités d'accompagnement différentes. Les sorties « radicales » de certains résidents du dispositif d'accompagnement interrogent l'adéquation entre les fonctionnements des résidents et les réponses des institutions. De quoi parlent-elles plus précisément dans la réalité actuelle de notre accompagnement ?

## 2. *Aménagements du dispositif institutionnel*

L'ADJ témoigne bien de l'utilité d'un lieu d'accueil intermédiaire entre l'ESAT et le foyer. Nous avons plusieurs exemples de résidents qui en ont bénéficié : travail à mi-temps, maintien dans un rythme et peut-être tremplin vers un temps de travail plus conséquent, accueil de personnes en difficultés au travail...

Une personne en rupture depuis plus d'un an avec le travail, nous a notamment montré l'intérêt de ce dispositif en termes d'accueil, de contenant et d'accompagnement.

Le projet d'ATO comporte une dimension thérapeutique : les résidents ont besoin d'être entourés, d'être portés vers et de liens humains.

Nous avons à traiter des problématiques à l'intérieur sans systématiquement extérioriser.

Des perspectives : au travers d'activités occupationnelles et créatives, il est possible d'entrevoir un soutien de la personne dans sa dynamique de vie et ce, malgré ce qui peut la détruire de manière inconsciente.

La création d'un ATO dans le dispositif ESAT-Foyer peut proposer un accompagnement, à visée thérapeutique pour répondre aux besoins de nombreuses personnes en offrant un espace de transition et en assurant une fonction soignante.

Une qualité thérapeutique est à développer pour construire une part de l'identité de cet accompagnement : **La position « basse » plus que la position « maître »** apparaît indiquée au contact des pathologies du lien ou de la relation à l'autre. Cette position est nécessaire pour éviter les pièges de la rencontre avec l'autre qui font obstacle à la relation d'aide (*les psychoses de l'accompagnement*, pour reprendre l'expression de P. GABBAILL). *L'accompagnement à visée de soin ... est un des gages de la performance de l'institution : il mobilise inexorablement des affects, des émotions, du transfert interactif. Il s'agit d'une rencontre intersubjective.* Les professionnels accompagnants ont ainsi à prendre conscience dans ce que cela mobilise psychologiquement chez chacun, de ce qui peut « pousser à bout » et de la nécessaire « proximité-distante » dans la relation. L'accompagnant chemine **au côté d'autrui**. L'accompagnement, pour se situer dans la perspective du soin, va se mettre en place **à partir de la spécialité de chaque professionnel, de la technique ayant valeur de médium relationnel. La créativité** est une composante non négligeable dans la vie de l'être humain : il s'agit d'entrevoir comment les associations entre travail adapté, accompagnement à visée thérapeutique et activités occupationnelles porteuses de créativité (mais non productives), peuvent être médiatrices et motrices de constructions personnelles pour les personnes en situation de handicap.

## 3. *Analyse des Pratiques Professionnelles : supervision et régulation*

- Conceptualisation et capitalisation de son expérience, travail sur les représentations qui guident les pratiques avec les résidents.
- Supervision : travail sur soi professionnellement parlant.

- Régulation : au sein d'une équipe, repérer des freins, des perspectives de travail et expérimenter.  
Une équipe a bénéficié de régulation avec les psychologues, c'est un soutien et un outil avant tout pour les équipes. Il s'agit de poser et d'analyser un fonctionnement, de repérer et se dégager de certains freins, de les conscientiser pour cheminer. A tout stade de l'évolution d'une équipe, à partir d'éléments du terrain apporté par les éducateurs.

#### 4. *Nouvelles réunions*

- Le SAMO : du conflit entre les institutions doit encore être parlé et évoluer dans l'intérêt des résidents et de la fonctionnalité de ce dispositif.
- Les réunions des psychologues ESAT et Foyer : à partir de la clinique de chacun, des thématiques sont discutées comme la sexualité, la vie de couple, de la parentalité, les évolutions différentes des institutions et de leurs histoires respectives et donc les conceptions et les pratiques différentes.

### E. L' AIDE MEDICALE

L'utilisateur a la liberté de l'aide médicale à laquelle il souhaite prétendre. Il a le choix de son médecin traitant.

Le service est composé de deux IDE, d'un médecin psychiatre et d'un médecin traitant intervenant en libéral. Cette offre de service permet à l'utilisateur de bénéficier de conseil et d'accompagnement dans son projet de soin.

### F. LE SYSTEME D'INFORMATION AUTOUR DE L'USAGER

#### 1. *Le dossier, règles de tenue et d'accès*

Le dossier de l'utilisateur contient tous les documents retraçant l'historique et le parcours du résident, les documents relatifs à son accompagnement actuel (rapports et notifications CDAPH, contrat de séjour et projet personnalisé, jugement de tutelle...) et des documents administratifs.

Le dossier est tenu par le service administratif où il peut être consulté par les professionnels et la personne concernée (accompagnée si l'équipe en a évalué la nécessité).

La partie médicale du dossier est accessible, selon les dispositions de la loi du 4 mars 2002, au service de soins (qui est tenu au secret médical) et est totalement indépendante du reste du dossier (archivage sécurisé à l'infirmerie).

Les observations, courriers ébauches de PI, notes personnelles constituent le dossier de travail détenu par le référent et le garant. Ce dossier doit être à jour, consultable et transmissible.

Le dossier tenu par le psychologue est confidentiel (consultable par l'utilisateur concerné) et seuls les rapports de réunions de projet sont transmis aux intervenants.

Toute information utile à l'accompagnement de l'utilisateur doit être transmise aux services concernés. Chaque garant est responsable de la validité des informations contenue dans le dossier informatisé : D2U.

Le rapport des réunions de projet doit être communiqué à l'utilisateur et commenté si nécessaire. Au départ d'un utilisateur, les dossiers sont rassemblés, transmis au nouvel établissement d'accueil ou au responsable légal ou archivés, selon la situation de l'utilisateur. Le dossier médical est transmis sous pli confidentiel.

## 2. *La réunion de fin de stage*

Elle réunit les différents professionnels autour de la personne accueillie et peut être commune, si nécessaire, à l'ESAT et au Foyer.

Sont donc présents un des chefs de services du foyer, le référent éducatif, une infirmière si besoin, un psychologue et la plupart du temps un représentant de l'établissement d'origine de la personne. Si le référent ne peut être présent, il sera représenté par un membre de l'équipe du SAO.

Elle permet, à partir des observations réalisées au cours du stage, de réaliser une évaluation de la personne en situation de vie en collectivité.

Cette évaluation constitue une première ébauche du PP en cas d'admission.

La personne elle-même est invitée à partager ses impressions et à se prononcer sur son souhait d'intégrer ou non l'établissement.

L'équipe pluridisciplinaire statue elle aussi sur cette possibilité en tenant compte des conclusions du bilan.

La décision finale d'admission en période d'essai est prise ensuite par le Chef de services après avis de la commission d'admission.

## 3. *La réunion de fin de période d'essai*

Elle a lieu à la fin de la période d'essai (la durée de la période d'essai est déterminée par la CDAPH). Nous observons que ces périodes sont de moins en moins définies par la CDAPH, considérant l'admission définitive dès l'entrée dans l'établissement, obligeant l'utilisateur comme la structure d'accueil à s'adapter ou à « faire avec ». Il faut reconnaître que procéder à une réorientation après six mois et un échec d'intégration n'est pas chose aisée...

Là encore la personne accueillie y occupe une place centrale.

L'équipe pluridisciplinaire se prononce, au cours de cette réunion, sur une éventuelle admission définitive de la personne et ce, au regard des observations réalisées au cours de la période d'essai.

Les objectifs élaborés lors du bilan de stage et à l'admission en période d'essai sont réévalués et de nouveaux objectifs peuvent être énoncés (ajustement et finalisation du projet personnel).

## 4. *La réunion de Projet Personnalisé*

Elle est préparée par le garant de projet et le PP qui sert de référentiel commun, est présenté à l'équipe pluridisciplinaire.

Elle réunit la personne et l'équipe pluridisciplinaire et est animée par le garant et le cadre représentant la direction.

Elle est réalisée, selon les échéances fixées par la MDPH, ou selon la nécessité : évolution notoire du projet, demande de la CDAPH, etc.

Son but est de réactualiser le projet individuel de la personne.

Les objectifs définis lors de la précédente réunion sont réévalués et réajustés si nécessaire.

La mise en œuvre du projet est définie par l'élaboration, en fin de réunion, des objectifs opérationnels.

## 5. *La réunion clinique*

La réunion clinique permet de réunir l'équipe pluridisciplinaire lorsqu'un problème doit être abordé, hors la présence de la personne accueillie. Toutefois, les conclusions et décisions sont communiquées à l'utilisateur par le garant.

## G. L'OFFRE EN MATIERE D'HABITAT

Elle s'inscrit dans un projet orienté vers le développement de l'autonomie des personnes accueillies. Les modes d'habitat sont modulés en fonction de plusieurs critères : projet de l'utilisateur, autonomie, capacité à séjourner en collectivité ou en milieu ordinaire, etc. L'évolution des populations accueillies, nous contraint d'adapter les projets d'habitat vers une offre diversifiée privilégiant l'hébergement individuel.

Cette tendance rejoint les contraintes réglementaires en matière de sécurité, d'habitabilité et d'accessibilité.

Le vaste programme de rénovation et de réhabilitation de l'habitat, démarré en 2009, verra son aboutissement en 2015. L'offre de service en matière d'habitat se décline de la sorte : situation actuelle et projection.

### 1. Situation en 2014 (agrément de 130)

#### a) Les appartements collectifs intra-muros

Ce type d'accueil concerne 99 résidents et s'organise autour d'un espace de vie commun comprenant un séjour et une cuisine. Il permet l'organisation d'un accompagnement visant à l'acquisition de la plus grande autonomie possible de chaque résident en fonction de ses possibilités :

- 10 appartements de 4 personnes sur le site « Les Pavillons »
- 3 appartements de 3 personnes sur le site du SAO
- 8 appartements de 5 personnes sur le site « Hlm »
- 1 appartement de 4 personnes sur le site du « Château »
- 1 appartement de 6 personnes sur le site du « Château »

#### b) Les studios individuels sur le site du Foyer

Cet habitat comptant 7 résidents représente une étape dans la démarche d'autonomie. Il fait suite à l'hébergement en appartement collectif et précède un éventuel projet d'habitat en ville avec le suivi du Service Extérieur. Cette évolution s'organise à partir de l'évolution des objectifs des Projets Personnalisés et de leur évaluation.

#### c) Les appartements pour couples

3 appartements sur le site « Château » permettent d'accueillir 3 couples développant un projet de vie amoureuse et souhaitant cohabiter.

#### d) Le Service Extérieur

Ce service évoluera en matière de sécurisation accrue. L'expérience menée avec Interval démontre le bien fondé de rassembler les personnes qui souhaitent vivre en dehors de la collectivité tout en bénéficiant des avantages de celle-ci en termes de sécurité et de besoin d'identification. Ces nouveaux publics ressentent « la liberté » et l'autonomie comme fortement anxiogène, une présence éducative rapprochée et rassurante permet de réduire ce sentiment de perte, de vide, d'abandon.

Les besoins évoluant, les réponses seront donc adaptées :

Le projet Interval sera maintenu dans la mesure du possible (16 personnes).

Les locations d'appartements en centre-ville permettent selon les besoins d'accueillir entre 2 et 7 personnes.

## H. LES INSTRUMENTS D'EXERCICE DES DROITS DE LA PERSONNE ACCUEILLIE

Leur mise en place, conformément aux dispositions légales, permet d'organiser l'information des personnes accueillies sur leurs droits et leurs devoirs, ces outils sont :

- Le Livret d'Accueil
- Le Règlement de Fonctionnement.
- La Charte des Droits et Libertés
- Le Contrat de Séjour
- Le Conseil de la Vie Sociale

Ils déterminent les orientations de la démarche d'accompagnement développée en faveur de la personne accueillie. Ce sont les objectifs fixés dans le cadre d'une concertation qui déterminent les moyens à activer dans le respect du contenu de ces documents. Ces moyens sont essentiellement développés pour l'intégration physique, sociale, d'une part, et pour le développement, l'épanouissement, la formation et l'accès à la citoyenneté de la personne accueillie (intégration sociale), d'autre part.

Actualisation :

Le CVS fera l'objet de nouvelles élections en septembre 2014 et ses membres seront renouvelés. Nous constatons les difficultés importantes quant à l'implication des usagers en tant que représentants. Bien souvent, ils témoignent de leurs propres préoccupations ou se font l'écho de demandes des professionnels.

Le Contrat de Séjour a été actualisé en 2011. Il est aujourd'hui parfaitement conforme au décret n°2004-1274 du 26 novembre 2004.

Le Règlement de Fonctionnement devra être modifié en 2014 et validé par le CVS.

Le Livret d'accueil sera mis à jour sous forme de fiches contenue dans un livret.

La Charte des Droits et Libertés est annexée au Livret d'Accueil.

## I. L'ORGANISATION DES RELATIONS INTERNES ET EXTERNES

L'ensemble des relations s'organise à l'initiative de la personne accueillie et peut, avec son accord ou à sa demande, faire l'objet d'un accompagnement spécifique. Les rencontres entre des membres de l'équipe et des tiers se font toujours en présence et en accord avec la personne accueillie. Il en va de même, pour la communication d'informations la concernant.

Les relations personnelles et familiales sont établies au rythme et à l'initiative de chaque personne qui peut demander, le cas échéant, le soutien de son référent et/ou de son garant.

Nous devons veiller à ce que les liens familiaux et amicaux n'obèrent pas l'autonomie du résident.

Nous devons permettre l'épanouissement harmonieux des liens familiaux et amicaux quand le résident le désire, en particulier par la reconnaissance de la place des familles.

Toutefois, les informations concernant la vie privée de la personne accueillie lui appartiennent. Elles ne peuvent pas être partagées entre la famille et l'équipe pluridisciplinaire sans son accord et hors de sa présence.

Par ailleurs, les rencontres avec les familles et les proches au sein de l'établissement sont possibles avec le souci de respecter l'intimité et la vie privée de l'ensemble des personnes accueillies. A cet effet, les modalités de visite et de circulation des familles et des proches dans l'établissement sont fixées par le règlement de fonctionnement. En cas de difficultés dans les relations familiales, la mission de l'établissement et du référent éducatif de la personne accueillie est de clarifier la situation, mais pas de se mettre en position de médiateur.

## J. LA LIBERTE D'ALLER ET VENIR

Conformément aux recommandations de la Haute Autorité de Santé, la Liberté d'aller et venir est due et respectée. Chaque fois que la nécessité (ou prétendue telle) de limiter cette liberté se présentera, les questions fondamentales seront posées :

- Quelles sont les raisons invoquées pour justifier des restrictions au principe fondamental d'aller et venir ? Lesquelles peut-on retenir ?
- Comment sont appréciées les raisons justifiant les restrictions aux libertés selon le lieu, le moment et la situation dans lesquels la personne se trouve ?
- Quelles doivent être les conditions d'application des raisons invoquées pour justifier des restrictions au principe fondamental d'aller et venir ?
- Comment concilier d'éventuelles restrictions à la liberté d'aller et venir en établissement sanitaire et médico-social et le droit à la vie privée ?
- Quelles sont les attentes et les responsabilités des usagers et de leur entourage sur le dilemme entre la liberté d'aller et venir et les obligations de soins et de sécurité dans les établissements ?

Les réponses apportées constitueront l'objet d'un protocole établissant les conditions de restriction de cette liberté. Toute restriction d'aller et venir n'est envisageable que si son bénéfice l'emporte sur les risques éventuels induits par le maintien de cette liberté. Toute décision de confinement doit faire l'objet d'un protocole précis, être motivée, portée au dossier de la personne et faire l'objet d'une information rapide à l'entourage (professionnels concernés par la mise en œuvre et représentant légal).

## K. LES LOISIRS

### 1. *Le sport et les activités culturelles*

La pratique du sport et la participation à des activités culturelles socialement valorisantes sont un moyen pour les résidents d'améliorer la représentation qu'ils ont d'eux-mêmes, et de les valoriser, ce qui représente une étape favorable à l'intégration.

Ceci permet qu'ils s'inscrivent dans les activités de la cité, en dehors du cadre de l'établissement, dans un objectif de plaisir et de bien-être.

Pour certaines des personnes accueillies, c'est le moyen de s'inscrire dans le milieu ordinaire à égalité, y compris par l'acceptation de règles collectives.

### 2. *Les séjours en organismes de vacances*

Organisés chaque année, ils permettent à l'utilisateur de se confronter seul en un autre lieu à l'intégration en milieu ordinaire ou en milieu spécialisé (séjours à l'étranger, séjours sportifs), de rencontrer et d'échanger avec d'autres personnes.

Créer une rupture avec l'environnement habituel est bénéfique à l'évolution de leur projet de vie.

## L. L'EDUCATION A LA SANTE

La sensibilisation, la diffusion et l'action permanente constituent un moyen efficace pour permettre à l'utilisateur l'accès à des informations qui, sans une organisation adaptée, lui sont difficilement accessibles.

Pour cela, il nous faut établir des plans de formation, assurer l'analyse et le traitement des demandes et élaborer des outils adaptés.

Les besoins sont nombreux mais clairement identifiés comme concernant prioritairement l'éducation à la santé. L'objectif est de créer un climat de prévention. La mise en œuvre du projet comporte plusieurs étapes :

Depuis plusieurs années, de nombreuses initiatives, plus ou moins construites ou très élaborées ont mis l'accent sur la nécessité de mener des actions en matière de santé. Je pense en particulier à la prévention du SIDA en milieu spécialisé, à la création du groupe CREDO ou plus récemment aux groupes de formation à la vie « affective et sexuelle » qui ont donné la naissance à un ouvrage collectif.

Il y a quelques années un groupe d'éducation à la santé a vu le jour, rassemblant les bonnes volontés autour des thématiques que nous avons pu repérer et sur lesquelles il y avait consensus.

Le travail a été bien entamé (alimentation saine, équilibre physique et psycho-affectif) et poursuivi quelques temps pour ensuite s'essouffler faute d'animateur coordinateur.

Il fallait donc se doter des moyens nécessaires à la poursuite de ce projet vaste et ambitieux mais essentiel.

Il ne s'agit pas de balayer ce qui a été réalisé mais de s'appuyer sur ces expériences riches pour construire un dispositif cohérent, organisé, piloté qui va formaliser les actions menées.

Il est ainsi décidé du détachement temporaire d'une IDE qui à partir du mois d'avril 2014 et jusqu'à la fin de l'année 2014, va exercer la mission de **coordinatrice-santé** au sein du foyer.

Ce détachement se fera à hauteur d'un quart temps, soit une semaine par mois. Sa fonction d'IDE fera l'objet des remplacements nécessaires.

La mission dévolue, dans tous ses aspects : initiatives, coordination, force de propositions et responsabilité du dispositif, est définie par les actions suivantes :

- Mettre en œuvre toutes les actions utiles à créer un climat favorable au développement de la promotion de la santé.
- Définir la méthodologie utile à la conduite de projets en matière de santé (diagnostic, analyse, propositions, mise en œuvre des actions).
- S'entourer des compétences nécessaires pour ce faire (internes et externes).
- Prioriser les domaines d'intervention.
- Piloter et valider les programmes d'éducation à la santé dans les domaines préalablement définis.
- Déterminer les outils andragogiques et didactiques nécessaires aux programmes mis en œuvre.
- Valider et coordonner toutes les initiatives contribuant à une sensibilisation accrue des usagers
- Evaluer et apporter les actions correctrices au processus.
- Rapporter les actions engagées selon les phasages définis.

Après une première phase de mise en place et d'organisation, la coordinatrice nous informera régulièrement des avancées de la mise place du dispositif et des objectifs poursuivis.

## M. L'ACCOMPAGNEMENT DES COUPLES

Les besoins de reconnaissance et les demandes d'aide de la part des couples sont nombreux et assez bien identifiés. Les réponses apportées seront essentiellement : L'accompagnement et la reconnaissance.

Le groupe CREDO<sup>7</sup> fut créé pour mener la réflexion sur l'accompagnement des couples au sein du Foyer. Ce travail, réalisé en 2005-2006 a abouti à la définition des modalités d'accompagnement (qui et comment) et sur les réponses adéquates aux demandes de reconnaissance des résidents entretenant une relation amoureuse.

Aujourd'hui, il apparaît évident que cet accompagnement est une action spécifique qui nécessite une formation spécialisée et qu'il ne peut s'appuyer que sur des valeurs reconnues et acceptées, ainsi que sur une représentation du couple fidèle à ces valeurs.

Cette réflexion fait l'objet d'un document joint en annexe.

Depuis 2010, ce groupe est en veille et ses membres n'interviennent plus conformément aux modalités d'accompagnement telles que définies précédemment, soit parce que le besoin des usagers qui avait été identifié comme tel n'existe plus car nous y avons répondu, soit parce que les professionnels disposent des outils nécessaires à cet accompagnement qui peut désormais se réaliser de façon moins formelle.

Un autre dispositif a vu le jour : la nomination d'un garant de projet qui, dans le cas d'un couple « stable », est chargé de leur accompagnement au travers d'un Projet Personnalisé *de Couple* et non de Projets Personnalisés *individuels*.

---

<sup>7</sup> Couple Respect Empathie Droit Obligation

## VIII. LE PROJET DE GOUVERNANCE

### A. LES PRINCIPES DE MANAGEMENT

Les principes de management reposent sur le recentrage permanent de l'action au service de la mission de l'établissement.

Ce mode de management *situationnel* consiste en un ensemble intégré de méthode de gestion humaine orienté autour d'un système de valeurs. Il a pour fonction d'aider à l'évolution des pratiques dans notre organisation en diffusant une nouvelle manière d'exercer l'autorité et la responsabilité.

Il s'adapte en fonction du triptyque : situation, motivation, compétences, sous forme de leadership directif, persuasif, participatif ou de délégation.

L'objectif est de réinscrire les interventions et l'organisation de chaque équipe, dans le contexte général du Projet d'Etablissement et dans le contexte particulier du Projet Personnalisé des personnes accueillies.

Il est donc question de rendre lisibles les projets mis en œuvre, de leur donner du sens et de la cohérence, de repréciser l'orientation générale dans laquelle ils s'inscrivent.

Ce type de management s'inscrit dans le principe de la dynamique de l'interaction des systèmes que constituent les différents services. Il favorise leur complémentarité et leur interdépendance pour éviter tout cloisonnement et tout dysfonctionnement de l'organisation. A cette fin, se déterminent les stratégies les plus opérantes en termes de réalisation des objectifs fixés et les plus pertinentes en termes de conduite du changement.

### B. LA GESTION BUDGETAIRE ET FINANCIERE

Outre l'élaboration des budgets prévisionnels et des comptes administratifs, la gestion de l'établissement repose sur un budget exécutoire et sur un contrôle budgétaire régulier en lien avec les services comptables du siège.

### C. LES ORGANIGRAMMES ET LA FORMALISATION DES DELEGATIONS<sup>8</sup>

En application du principe de responsabilisation, on considère que la qualification des professionnels les met en capacité d'évaluer leurs responsabilités dans les fonctions qu'ils remplissent. A cette fin, les fiches de postes sont en cours d'élaboration selon une présentation identique pour tous les établissements du Clos du Nid, mais spécifiques à notre structure.

L'organisation du travail et les responsabilités dans l'accompagnement des personnes sont donc déterminés en équipe, sous l'autorité des chefs de services.

Un organigramme établi, de fait selon les lieux de travail, les missions de chaque acteur dans la mise en œuvre du projet général de l'établissement. L'organigramme hiérarchique est en annexe du présent document.

### D. LE DISPOSITIF DE REUNIONS, ORGANISATION, COORDINATION, REFLEXION, ELABORATION

Les réunions s'inscrivent obligatoirement dans une démarche opérationnelle.

Chacune à leur niveau, les réunions suivent le schéma suivant :

- Définition précise du ou des objectifs.
- Appréciation des résultats qui doivent être mesurables.
- Fixation d'une ou plusieurs échéances précises.
- Désignation d'un responsable opérationnel.
- Listage des contraintes.

Elles s'articulent entre elles selon leur niveau opérationnel ou organisationnel.

---

<sup>8</sup> L'organigramme de l'établissement est annexé au projet



## 1. *La réunion des équipes éducatives*

Cette réunion est hebdomadaire et permet de coordonner les actions à mener. Elle se tient tous les mardis matin pour l'ensemble des équipes éducatives, ce qui permet une coordination entre elles. Elle est animée conjointement par les Educateurs Spécialisés qui veillent à garantir la dynamique entre ordre du jour, prise de paroles, conclusions et décisions. La réunion doit faire l'objet d'une préparation et d'un relevé de conclusion.

## 2. *La réunion de coordination mensuelle avec les Educateurs Spécialisé*

Pilotée par le chef de services, en présence de son homologue, elle rassemble les ES et éventuellement le personnel de soin. Son objectif est d'échanger des informations et d'ajuster le fonctionnement. Elle peut, à l'occasion, permettre d'ébaucher les futurs débats en prélude aux réunions de réflexion sur la pratique professionnelle. Un ordre du jour et un relevé de conclusions doivent être établis.

## 3. *La réunion de coordination des plannings*

Au sein de chaque équipe éducative, un coordinateur est désigné parmi les éducateurs spécialisés, il assure le lien avec le Chef de services chargé des plannings. Ces réunions animées par le Chef de services tous les mardis après-midi, ont pour objet de faire le point avec les coordinateurs sur les dispositions dont il convient de tenir compte en matière d'organisation du temps de travail et de mise en forme des plannings.

## 4. *La réunion générale*

Une réunion générale est organisée chaque semestre. Elle est animée par la Direction. Elle a pour objet de faire le point sur les informations ou les orientations du Projet d'Etablissement que le Directeur souhaite communiquer aux équipes, et d'échanger sur le contenu de ces informations.

Le support est constitué des budgets prévisionnels en novembre et des comptes administratifs en mai. Cette présentation permet à l'ensemble du personnel de comprendre les enjeux politiques et économiques qui impactent les décisions de la Direction et de mettre en lumière les objectifs d'orientation budgétaire au regard des hypothèses en matière d'accompagnement éducatif et thérapeutique.

## 5. *La réunion de Direction*

Chaque semaine, le Directeur réunit les Cadres de l'établissement sur un ordre du jour précis. Ces réunions permettent de mettre en place les stratégies les plus opérantes pour la mission de l'établissement et de préparer les décisions qui s'y rapportent.

Elles permettent au Directeur de préciser dans le cadre des échanges, les orientations de l'établissement, de veiller à la cohérence de l'action des différents cadres, à la coordination des projets de travail et à la cohésion du travail d'équipe.

## 6. *La réunion sur les cas limites*

Certaines problématiques méritent une analyse sur le plan psychopathologique. A partir d'une situation, la réunion sur les cas limites tente d'apporter un éclairage nouveau sur les phénomènes en présence et permet d'explorer les réponses possibles, transférable à l'ensemble de l'établissement.

L'accueil d'un public nouveau, en situation de handicap psychique ou social, nous confronte à une difficulté majeure quant à la capacité de répondre adéquatement à des situations nouvelles. Ces réunions, qui rassemblent les professionnels en équipe transdisciplinaire, permettent d'apporter un éclairage différent et aident les intervenants dans l'accompagnement global.

7. *La réunion d'analyse des pratiques professionnelles*

Mensuelle, elle s'adresse aux professionnels du service éducatif et est obligatoire.

8. *Les réunions des Instances Représentatives du Personnel (DP, CHSCT, CE)*

Elles apportent au moyen de leur contenu réglementé, des éléments de réflexion et d'action qui constituent la concertation préalable aux décisions.

Elles aident à discerner plus finement les besoins des salariés en matière de qualité des conditions de travail.

## **IX. LES PROJETS DE SERVICES EDUCATIFS (EN ANNEXE)**

Chaque service est invité à élaborer son propre projet, selon son identité, sa singularité, l'orientation qui lui est donnée par le projet d'établissement.

## **X. LE PROJET DE SERVICE ADMINISTRATIF**

Traitement des données, disponibilité, confidentialité, archivage des données.

En annexe : la répartition des tâches.

### **A. L'ACCUEIL, LA DISPONIBILITE, LE TRAITEMENT DES INFORMATIONS**

- Personnaliser l'accueil de l'utilisateur et des professionnels.
- Remise à la personne du livret d'accueil.
- Disponibilité pour répondre aux questions des usagers et /ou les orienter selon leurs besoins.

### **B. LE TRAITEMENT DES DOSSIERS ET L'ARCHIVAGE DES DONNEES**

Le suivi des dossiers CDAPH et Aide Sociale est géré par l'établissement, néanmoins :

Pour la CDAPH, les imprimés sont signés lorsqu'il y a lieu, par le service des tutelles. Pour les personnes qui ne sont pas sous tutelle, ils signent eux-mêmes leur demande.

Pour l'AIDE SOCIALE, les organismes de tutelle décident eux-mêmes de la gestion du dossier. Dans les autres cas, l'établissement gère le renouvellement des prises en charge ainsi que le reversement des ressources de l'utilisateur au département concerné.

L'utilisateur peut à tout moment consulter son dossier classé à l'administration.

### **C. LA CONFIDENTIALITE**

Respect de la confidentialité du dossier dans son traitement et dans sa diffusion de par son aménagement, le lieu « accueil » n'est pas conçu pour respecter la confidentialité des échanges.

## **XI. LES PROJETS DES SERVICES LOGISTIQUES**

### **A. LE SERVICE DE RESTAURATION**

Le service restauration contribue majoritairement à une prise des repas dans un contexte le plus agréable possible. Ce moment doit pouvoir être un privilège d'échanges et de déconditionnement de la journée pour tous. Ce service est aussi le garant :

- De l'hygiène alimentaire : les protocoles, les autocontrôles, les prélèvements, conformément à la méthode HACCP et les formations du personnel, garantissent une qualité dans ce domaine.
- De l'élaboration des menus sur les principes d'équilibre alimentaire avec l'aide d'une diététicienne le cas échéant.
- De la préparation des régimes médicaux.
- De la qualité gustative : l'utilisation maximale de produits frais et les préparations dites « traditionnelles », en limitant les produits de 4e et 5e gammes, contribuent à cette qualité.

L'usager a la possibilité de composer son plateau repas dans une formule de self-service. Quatre choix sont possibles : entrées, fromages, desserts, mais aussi une viande, légumes verts et féculents. Ce service est composé au quotidien de plusieurs professionnels organisés au sein du dispositif centralisé de production culinaire qui est géré par la Direction générale.

### **B. LE SERVICE LINGERIE**

Le service lingerie a la charge, sur un cycle hebdomadaire, de réceptionner et trier le linge, en provenance de la blanchisserie, des résidents du foyer et des ouvriers de l'E.S.A.T. , de repasser, réparer et distribuer ce linge à tous, de gérer le linge de maison : (rideaux, draps, couvertures, couettes, matelas etc.), ainsi que des achats, des installations et des contrôles.

Ce service contribue à l'hygiène et à la bonne présentation vestimentaire des résidents, y compris dans le cadre professionnel ainsi qu'à la salubrité des literies.

Ce service est composé de 1,5 ETP professionnels et de 2,5 ouvrières de l'E.S.A.T. en mise à disposition, qui réalisent leur travail dans le cadre d'un protocole précis mis en place par le responsable du service en collaboration avec l'Educateur de l'E.S.A.T chargé de la formation.

### **C. LE SERVICE D'ENTRETIEN DES SURFACES**

Le service entretien a pour mission l'entretien et l'hygiène des locaux communs des unités de vie : entrées, sanitaires, salles d'eau, cuisines, séjours, couloirs, des locaux privés des unités de vie ou chambres des résidents. Cette intervention est réalisée dans le cadre d'une demande préalable du résident ou de son référent (Autorisation) et des parties communes du foyer : L'administration, l'infirmerie, le gymnase, les diverses salles de réunion ou d'activités etc.

Il veille à l'état des locaux et contribue à la sécurité. Les agents de service informent leur responsable : des dysfonctionnements en matière de risques (installations défectueuses, objets entreposés dans les passages, etc.), de l'état du matériel et du mobilier collectif, de l'état des lieux des bâtiments.

Pour cette mission ce service est composé au quotidien de 5 professionnels.

### **D. LE SERVICE TECHNIQUE**

Il est chargé de l'entretien général des bâtiments et des abords, des réparations et de l'accompagnement des professionnels externes lors de leurs interventions. Ses membres veillent aussi à la sécurité.

## **XII. ANNEXES**

- ↔ *L'organigramme*
- ↔ *Répartition des missions du service administratif*
- ↔ *Le concept de qualité de vie*
- ↔ *L'accompagnement des couples*
- ↔ *Les conclusions de l'évaluation interne*
- ↔ *Le parcours de l'utilisateur : une vision transversale*
  - *Les projets de services éducatifs*
  - *Point de réflexion sur l'évolution de la population*
  - *Point de réflexion sur la GRH*
  - *Point de réflexion sur la sécurité*