association médico éducative chalonnaise

PROJET D'ETABLISSEMENT

POLE HEBERGEMENT ET SERVICES

2022-2027

10 Rue Maugey - 71100 CHALON SUR SAONE

- 03 85 90 06 00

hebergement@amec.asso.fr

Table des matières

PRÉAMBULE 4

- Le cadre du projet d'établissement : objectif et méthodologie 4
- Le contexte du Pôle Hébergement et Services 5
- Le bilan du précédent projet d'établissement 5

1ère Partie : LE CADRE DE REFERENCE 6

1. Les textes législatifs généraux et les orientations des politiques nationales, régionales et départementales 6

2. Les Recommandations de Bonnes Pratiques Professionnelles 10

3. Le projet associatif 11

4. Présentation générale du Pôle Hébergement et Services 12

4.1. Historique du Pôle Hébergement et Services 12

4.2. Présentation des structures 13

4.2.1. La situation géographique 13

4.2.2. Leurs missions et leurs fonctionnements 13

5. Les valeurs et principes d'interventions 14

5.1. Les valeurs du Pôle Hébergement et Services 14

5.2. La gestion des paradoxes 15

2ème Partie : LES PERSONNES ACCOMPAGNEES, LEURS BESOINS ET LEURS ATTENTES 18

1. Les caractéristiques des personnes accompagnées 18

LE FOYER D'HEBERGEMENT TRADITIONNEL 18

LE SERVICE D'ACCUEIL DE JOUR 21

LE SERVICE D'ACCOMPAGNEMENT A LA VIE SOCIALE 25

2. Les besoins des personnes accompagnées 29

2.1. Besoin en termes de santé 30

2.2. Besoin en termes d'autonomie 32

2.3. Besoin en termes de participation sociale 38

3. Les attentes des personnes accompagnées 43

Le Foyer d'Hébergement Traditionnel 44

Le Service d'Accompagnement à la Vie Sociale 45
Le Service d'Accueil de Jour 49
3ème partie : LES PRESTATIONS AU REGARD DES BESOINS 51
1. Prestation dans le domaine de la participation sociale 51
1.1. Accompagnement pour exercer ses droits 51
1.2. Accompagnement pour exercer ses rôles sociaux.....52
1.3. Accompagnement au logement et pour participer à la vie sociale 54
1.4. Accompagnement en matière de ressources et d'autogestion.....54
2. Prestation dans le domaine de l'autonomie 55
2.1. Accompagnement pour les actes de la vie quotidienne 55
2.2. Accompagnement pour la communication et les relations avec autrui 56
2.3. Accompagnement pour prendre des décisions adaptées et pour la sécurité 56
3. Prestation dans le domaine des soins, du maintien et du développement des capacités fonctionnelles 57
4ème partie : LES MODALITÉS D'ACCOMPAGNEMENT 58
1. L'accueil et l'admission.....58
2. La personnalisation de l'accompagnement.....59
3. La coordination des parcours 59
4. Les fins d'accompagnement.....60
5. Les relations avec l'entourage.....60
6. Garantir les droits des personnes.....61
5ème partie : PILOTAGE ET FONCTIONS SUPPORTS 63
1. Structure humaine et organisationnelle 63
1.1. Organigramme fonctionnel et hiérarchique.....63
1.2. Tableau fonctionnel des services 63
1.3. La dynamique du travail en équipe.....66
1.4. Gestion des ressources humaines 69
1.4.1. Recrutement, accueil et intégration des nouveaux salariés 69
1.4.2. Gestion des compétences.....69
1.4.3. Dialogue social.....69
1.4.4. Soutien aux professionnels 69

2. Gestion administrative budgétaire et comptable 70
3. Information et communication.....70
4. Démarche qualité et sécurité.....70
5. Relation avec le territoire.....71
6. Les fonctions logistiques 74
6ème partie : PLAN D'AMÉLIORATION CONTINUE DE LA QUALITÉ ET OBJECTIF A 5 ANS. 75

PRÉAMBULE

➢ Le cadre du projet d'établissement : objectif et méthodologie

Le projet d'établissement est un outil visant à garantir les droits des personnes accompagnées « en ce sens qu'il définit des objectifs en matière de qualité des prestations et qu'il rend lisibles les modes d'organisation et de fonctionnement de la structure ».

Plusieurs finalités lui sont par conséquent assignées :

- ✓ Clarifier le positionnement institutionnel aussi bien en interne auprès des professionnels (repères dans l'exercice de leur activité) et des usagers qu'en externe auprès des familles et des partenaires
- ✓ Identifier les évolutions en termes de public et de missions
- ✓ Conduire l'évolution des pratiques et de la structure dans son ensemble.

Il comporte une dimension descriptive (photographie de l'existant), projective (évolutions souhaitables) et stratégique (chemin à parcourir pour atteindre le but recherché).

Il répond également à une obligation légale et réglementaire de la loi 2002-2 du 2 janvier 2002 traduite à l'article L-311-8 du Code de l'action Sociale et des Familles (cf. ci-dessous).

Le présent document constitue le projet d'établissement du Pôle Hébergement et Services de l'AMEC. Il est établi conformément à l'article L311-8 du code de l'action sociale et des familles qui précise que :

> *« Pour chaque établissement ou service social ou médico-social, il est élaboré un projet d'établissement ou de services qui définit ses objectifs, notamment en matière de coordination, de coopération et d'évaluation des activités et de la qualité des prestations ainsi que ses modalités d'organisation et de fonctionnement ».*

Il a été élaboré sur un mode participatif entre septembre 2021 et décembre 2022 par un comité de pilotage composé de professionnels du Foyer d'Hébergement Traditionnel, du Service d'Accueil de Jour et du Service d'Accompagnement à la Vie Sociale, et en intersession avec l'ensemble des professionnels qui ont été mis à contribution.

Par ailleurs, les personnes accompagnées ont été consultées quant à leur accompagnement à travers un questionnaire de satisfaction ou des groupes de parole organisés et animés par les professionnels.

Ce projet d'établissement a été présenté au Conseil de la Vie Sociale le :

Ce projet d'établissement a été validé par le Conseil d'Administration de l'AMEC le :

➢ Le contexte du Pôle Hébergement et Services

Nom de la directrice	Madame DESCIEUX
Type de structure	**Foyer d'Hébergement Traditionnel (FHT)** **Service d'Accueil de Jour (SAJ)** **Service d'Accompagnement à la Vie Sociale (SAVS)**
Capacité et modalités d'accueil (au premier janvier 2021)	**FTH : 32+ 1 lit de dépannage** **SAJ : 11** **SAVS : 81**
Numéro FINESS	**FTH : 710 973 660** **SAJ : 710 977 240** **SAVS** : **710 010 273**
Date de création	**FTH : 1988** **SAJ : 1993** **SAVS** : **2012**
Organisme gestionnaire	**Association Médico-Educative Chalonnaise (AMEC)**

➢ Le bilan du précédent projet d'établissement

Le précédent projet d'établissement a été réalisé en 2014 pour une durée de 5 ans. À l'issue de ce travail, les 6 orientations retenues furent déclinées en fiches actions. Pour chacune des orientations, un état des lieux a été réalisé lors des rapports d'activités.

À ce jour, de nombreuses actions ont été menées en lien avec les besoins du public et leurs évolutions. Une réorganisation du Pôle a vu le jour en 2019 avec l'emménagement du FHT dans de nouveaux locaux améliorant les conditions d'hébergement et d'accompagnement des personnes et le déménagement du SAVS à proximité s'orientant plus vers un fonctionnement de service.

Le Pôle Hébergement et Services s'inscrit dans une démarche de formation pour les professionnels, mais aussi pour les personnes accompagnées permettant une réflexion permanente sur l'accompagnement en prenant en compte la participation des personnes.

De nombreux partenariats furent tissés afin de répondre aux projets individualisés des personnes accompagnées dans chaque structure en favorisant la reconnaissance du Pôle sur le territoire chalonnais.

La démarche d'amélioration continue de la qualité n'est à ce jour pas formalisée, mais elle se traduit dans les actions concernant la réflexion de l'accompagnement. Il est envisagé la mise en place d'un COPIL « qualité ».

Concernant l'amélioration continue de la bientraitance, une commission fut créée, mais la crise sanitaire a freiné l'organisation de ce travail.

Voir orientations du précédent projet en annexe

1ère Partie : LE CADRE DE REFERENCE

1. Les textes législatifs généraux et les orientations des politiques nationales, régionales et départementales

Le projet d'établissement s'inscrit dans la politique sociale et les différents textes législatifs et réglementaires qui la défi**nis**sent tant au niveau international, national, régional et départemental, cités ci-dessous.

- **<u>Les orientations onusiennes et européennes</u>**
  - Convention relative aux droits des Personnes Handicapées et Protocole facultatif (2006, ratifiée par la France en 2010)
  - Charte des droits fondamentaux de l'Union européenne (2010)
  - Stratégie européenne 2010-2020 en faveur des personnes handicapées

- **<u>Les orientations nationales</u>**
  - **Les textes généraux qui encadrent le secteur** :
    - Lois 2002-2 du 2 janvier 2002 et 2005-102 du 11 février 2005 et leurs décrets d'application
    - Loi du 26 janvier 2016 de modernisation de notre système de santé (RAPT)
    - Décret du 6 mai 2017 relatif à la définition du travail social
    - Circulaire 2 mai 2017 relative à la transformation de l'offre d'accompagnement des personnes handicapées
    - Décret n°2017-982 du 9 mai 2017 relatif à la nomenclature des établissements et services sociaux et médico-sociaux accompagnant des personnes handicapées ou malades chroniques
  - **Les textes relatifs à la catégorie de l'établissement, aux services et au public accueilli :**

STRUCTURES	TEXTES
Foyer d'Hébergement Traditionnel	Articles L344-1 à L344-7 du CASF concernant les établissements ou services destinés à recevoir les personnes handicapées adultes
Service d'Accueil de Jour	Le Service d'Accueil de Jour compte parmi les structures visées par la loi 2002-2 du 2 janvier 2002 rénovant l'Action Sociale et Médico-Sociale *(Article L 312-1 7° CASF)* *« Sont des établissements et services sociaux et médico-sociaux […] :* *Les établissements et les services […], qui accueillent des personnes adultes handicapées, quel que soit leur degré de handicap ou leur âge, ou des personnes atteintes de pathologies chroniques, qui leur apportent à domicile une assistance dans les actes quotidiens de la vie, des prestations de soins ou une aide à l'insertion sociale ou bien qui leur assurent un accompagnement médico-social en milieu ouvert ».*
Service d'Accompagnement à la Vie Sociale	Décret n° 2005-223 du 11 mars 2005 relatif aux conditions d'organisation et de fonctionnement des services d'accompagnement à la vie sociale et des services d'accompagnement médico-social pour adultes handicapés.

- **<u>Les orientations régionales</u>**

Le Plan Régional de Santé (PRS) Bourgogne–Franche-Comté couvre la période de 2018 à 2027. Il souligne que l'accompagnement des personnes en situation de handicap constitue une problématique majeure dans la mesure où la politique d'inclusion se heurte à la réalité des territoires où les moyens de mise en œuvre peinent à s'organiser.

Il rappelle que les attentes du PRS pour 2018 sont issues des mesures du rapport PIVETEAU « Zéro sans solution » et de la mission DESAULLE « Une Réponse Accompagnée Pour Tous » (RAPT).

Il promeut une société inclusive qui permet :

- une vie citoyenne
- l'accès à la culture, au sport et aux loisirs
- une offre de logements adaptés (habitat inclusif)
- des dispositifs d'orientation et d'insertion professionnelles
- des groupes d'entraide (GEM, pair-aidance)

➢ Les orientations départementales

En Saône-et-Loire, le schéma départemental de l'autonomie des personnes âgées et des personnes handicapées n'a pas été encore renouvelé. La référence reste celle de 2016 à 2018 qui a été prorogé jusqu'en 2020. Un nouveau schéma devrait être initié prochainement.

Le schéma en vigueur met l'accent sur :

- L'accès à la vie sociale et à l'adaptation des offres de droit commun pour les personnes âgées et les personnes en situation de handicap avec, par exemple, la promotion d'offres culturelles, sportives et de loisirs accessibles ;
- Des actions de prévention concernant la perte d'autonomie ;
- Le développement et la diversification des formes de soutien aux proches aidants
- L'adaptation du logement et l'usage des technologies favorisant un maintien à domicile sécurisé ;
- Le développement de l'offre d'hébergement médico-social en faveur des personnes âgées et des personnes en situation de handicap en renforçant l'offre médicalisée ;
- La territorialisation en faveur des personnes âgées et des personnes en situation de handicap avec la création de 2 Maisons Locales de l'Autonomie à Chalon-sur-Saône et au Creusot et leur développement sur d'autres villes. Les MLA permettent un accueil de proximité et une complémentarité et une coordination entre les différents acteurs.

➢ Le cadre associatif

L'AMEC s'est constituée en association loi 1901 en 1959 (Journal Officiel du 23/12/1959). Le projet associatif de l'AMEC a été revu en 2019, il arrivera à échéance en 2024. Il fournit un cadre pour l'élaboration des projets des établissements et services gérés par l'association.

➢ Le cadre du Pôle Hébergement et Services

L'établissement et les services du Pôle Hébergement et Services sont soumis à un cadre juridique indiquant leurs missions générales et leur imposant des obligations. Ce cadre relève pour l'essentiel de la loi 2002-2 du 2 janvier 2002 rénovant l'action sociale et médico-sociale et de la loi n°2005-102 du 11 février 2005 pour l'égalité des droits et des chances, la participation et la citoyenneté des personnes handicapées. Les articles de ces lois et leurs textes d'application (décrets et arrêtés) sont en quasi-totalité insérés dans différents codes, notamment le code de l'action sociale et des familles (CASF).

La loi 2002-2 rénovant l'action sociale et médico-sociale apporte les garanties suivantes :

- Elle affirme et promeut **les droits des usagers**
- Elle **diversifie** les **missions** et les **offres** en **adaptant les structures** aux **besoins**
- Elle rénove et clarifie la **planification (schémas)**, le **contrôle administratif** et instaure **l'évaluation de la qualité** et des prestations (évaluation interne et externe)
- Elle renforce les modalités de **coopération** et de **coordination** entre les établissements et services

La loi du 11 février 2005 a apporté des évolutions fondamentales pour répondre aux attentes des personnes handicapées, et notamment une nouvelle approche du handicap.

« Cons*titue un handicap, au sens de la présente loi, toute limitation d'activité ou restriction de participation à la vie en société subie dans son environnement par une personne en raison d'une altération substantielle, durable ou définitive d'une ou plusieurs fonctions physiques, sensorielles, mentales, cognitives ou psychiques, d'un polyhandicap ou d'un trouble de santé invalidant ».*

Elle articule en outre l'objectif d'accès au droit commun avec le droit à compensation afin de favoriser l'accès à l'autonomie des personnes en situation de handicap.

Le Pôle Hébergement et Services prend appui sur cette approche du handicap et sur la promotion de tout ce qui peut favoriser l'inclusion (amélioration de l'accessibilité, soutien au milieu ordinaire), pour identifier les besoins des personnes et envisager les prestations à mettre en œuvre.

Après les lois de 2002 et 2005, une nouvelle vague de réformes est en cours dans le secteur médico-social dans l'objectif à la fois d'apporter une réponse à toutes les personnes handicapées (ambition du rapport Piveteau « zéro sans solution »), de fluidifier leur parcours et d'améliorer l'équité dans l'allocation des ressources aux établissements et services qui les accompagnent.

Ces nouvelles orientations conduisent les différents acteurs (institutions, organismes gestionnaires, ESMS…) à devoir revisiter leurs organisations, à rechercher des coordinations, à faire évoluer les cultures et pratiques professionnelles pour permettre des parcours de vie sans rupture.

Notre projet d'établissement adhère à ces nouvelles orientations (déclinées par ailleurs dans le PRS de la région) et pense son organisation dans le sens de la prise en compte des parcours et de la souplesse dans les modalités d'accompagnement proposées.

Enfin, une réforme de la tarification des établissements et services médico-sociaux intervenant auprès des personnes handicapées (projet "Serafin-PH") est en cours.

Si pour l'heure il est trop tôt pour anticiper les impacts qu'elle aura sur les structures, nous avons pris le parti de nous appuyer sur les nomenclatures qui ont été adoptées en 2018, en ce qu'elles sont appelées à devenir un langage partagé avec les autres acteurs impliqués dans la politique d'accompagnement de nos publics (MDPH, ARS, autres ESMS).

2. Les Recommandations de Bonnes Pratiques Professionnelles

Les recommandations de Bonnes Pratiques Professionnelles sont des repères, des orientations, des pistes, pour l'action visant à permettre aux professionnels de faire évoluer leurs pratiques pour améliorer la qualité des prestations rendues aux personnes concernées et mettre en œuvre l'évaluation interne et externe. Elles ne sont ni des dispositions réglementaires ni un recueil des pratiques les plus innovantes et ne sont pas à appliquer telles quelles, mais à mettre en œuvre par les établissements et services en fonction de leurs spécificités. Elles sont considérées comme l'état des connaissances actuelles sur un sujet donné.

Les recommandations qui s'appliquent au Pôle Hébergement et Services, compte tenu de la nature du FHT, du SAJ et du SAVS en lien avec le public accompagné, sont les suivantes :

Intitulés des Recommandations de Bonnes Pratiques Professionnelles (RBPP) éditées par l'ANESM ou l'HAS (fusionnées depuis 2018)	Date de diffusion
Mise en œuvre de l'évaluation interne dans les établissements et services visés à l'article L.312-1 du code l'action sociale et des familles	Avril 2008
La bientraitance : définition et repères pour la mise en œuvre	Juillet 2008
Mise en œuvre d'une stratégie d'adaptation à l'emploi des personnels au regard des populations accompagnées	Juillet 2008
Mission du responsable d'établissement et rôle de l'encadrement dans la prévention et le traitement de la maltraitance	Décembre 2008
Ouverture de l'établissement à et sur son environnement	Décembre 2008
Les attentes de la personne et le projet personnalisé	Décembre 2008
La conduite de l'évaluation interne dans les établissements et services visés à l'article L.312-1 du code de l'action sociale et des familles	Juillet 2009
Concilier vie en collectivité et personnalisation de l'accueil et de l'accompagnement	Novembre 2009
Pour un accompagnement de qualité des personnes avec autisme ou autres troubles envahissants du développement	Janvier 2010
Élaboration, rédaction, et animation du projet d'établissement ou de service	Mai 2010
Le questionnement éthique dans les établissements et services sociaux et médicosociaux	Octobre 2010

Accompagner l'accès aux droits dans les établissements ou services de l'inclusion sociale relevant de l'article L312-1 du code de l'action sociale et des familles	Mai 2012
L'accompagnement à la santé de la personne handicapée	Juillet 2013
Les espaces de calme-retrait et d'apaisement	Janvier 2017
Le guide : « Qualité de vie : handicap, les problèmes somatiques et les phénomènes douloureux »	Mai 2017
Pratiques de coopération et de coordination du parcours de la personne en situation de handicap	Janvier 2018

3. Le projet associatif

Le Pôle Hébergement et Services est géré par l'Association Médico Educative Chalonnaise (AMEC). L'association a été créée en 1959 avec pour objectif la création, la promotion et la gestion d'établissements et services à caractère médico-social pour les enfants et les adultes en situation de handicap. Son siège social se situe à Virey-le-Grand.

Les structures gérées par l'association sont réparties en 3 Pôles :

- **Le Pôle Enfance situé à Virey-le-Grand**
  - L'IME Georges FAUCONNET avec internat
  - La Section Educative et d'Enseignement Spécialisé (SEES)
  - La Section d'Initiation et de Première Formation Professionnelle (SIPFP)
  - Internat inclusif de Chalon/Saône (RJA)

Un dispositif autisme et un dispositif pour la gestion des situations complexes interviennent de manière transversale.

- **Le Pôle Travail Protégé (ESAT) dont le siège se situe à Crissey, couvre 4 sites**
  - Sous-traitance industrielle à Crissey
  - Prestations Services en Entreprises à Crissey
  - Les jardins de Virey (Horticulture et Espaces Verts) à Virey-le-Grand
  - CAT NET (Blanchisserie Industrielle et Services aux particuliers) à Chalon -sur-Saône

- **Le Pôle Hébergement et Services situé à Chalon-sur-Saône**
  - Foyer d'Hébergement Traditionnel Résidence Pierre CAREME (FHT)
  - Le Service d'Accueil de Jour (SAJ)
  - Le Service d'Accompagnement à la Vie Sociale (SAVS)

L'association met en exergue certaines valeurs au cœur de ses préoccupations :

- La personne
- La citoyenneté
- La famille
- Le professionnalisme
- La bientraitance

Elle s'appuie sur les principes de laïcité en priorisant :

- L'éducation des jeunes, leur scolarité et leurs apprentissages
- La situation professionnelle et l'insertion socioprofessionnelle des adultes
- L'hébergement et l'accompagnement à la vie sociale
- La prise en compte du vieillissement des personnes accompagnées

Le projet a pour but de fédérer tous les acteurs (professionnels, personnes accompagnées et leurs familles) sur des valeurs communes en mettant en place des projets d'évolution et d'innovation répondant aux besoins des personnes accompagnées. Cette démarche permet la connaissance et la reconnaissance de l'association et de ses structures dans son environnement.

4. Présentation générale du Pôle Hébergement et Services

4.1. Historique du Pôle Hébergement et Services

Le Pôle Hébergement et Services a été créé en 1982, il a subi plusieurs évolutions notables durant ces 40 années.

FOYER D'HEBERGEMENT TRADITIONNEL	
1988	Ouverture de la Résidence Pierre Carême, place du Cloître à Chalon/Saône. 24 places + 1 pour situation d'urgence
1995	Augmentation de 3 places
2019	**Déménagement au 10 rue Maugey à Chalon/Saône.** **Augmentation de 5 places, organisation en 3 unités de vie**
SERVICE D'ACCUEIL DE JOUR	
1993	Ouverture du service Rue du lieutenant André à Chalon/Saône 7 places, puis déménagement rue Greuze
De 2008 à 2010	Augmentation de 4 places
2019	**Déménagement au 10 rue Maugey dans l'enceinte du FHT**
SERVICE D'ACCOMPAGNEMENT À DOMICILE	
De 1982 à 2012	Ouverture du Foyer d'Hébergement et d'Accompagnement Georges FAUCONNET situé à Saint-Marcel De 14 à 31 places + 1 pour situation d'urgence
De 1988 à 2012	Ouverture du Service de Soutien à Domicile situé à Chalon/Saône De 40 à 50 places
2012	**Transformation de l'offre : fermeture du FHA et SSAD et ouverture du SAVS au 15 rue de l'Alma à Chalon/Saône** **81 places**
2019	**Déménagement du service 13 rue Maugey à Chalon/Saône**

4.2. Présentation des structures

4.2.1. La situation géographique

Depuis leur création, les 3 structures sont implantées dans la ville de Chalon-sur-Saône et ses environs.

En 2019, le Foyer d'Hébergement Traditionnel et le Service d'Accueil de Jour ont rejoint le Service d'Accompagnement à la Vie Sociale dans le quartier Saint-Cosme assurant ainsi un travail de proximité et de coordination entre les acteurs du Pôle Hébergement et Services.

4.2.2. Leurs missions et leurs fonctionnements

- **Le Foyer d'Hébergement Traditionnel** : il assure l'accueil, l'hébergement et l'accompagnement d'adultes en situation de handicap et en situation de travail. Il est ouvert 365 jours par an et 24h/24. Aujourd'hui, l'organisation en 3 unités de vie accueillant 11 personnes chacune permet une individualisation de l'accompagnement des personnes.
- **Le Service d'Accueil de Jour** : il assure l'accompagnement en journées ou demi-journées d'adultes en situation de handicap avec pour objectif de développer ou maintenir les acquis, l'autonomie des personnes et de faciliter ou préserver leur vie sociale. Les accueils sont modulables, en lien avec le projet individuel de chaque personne, ce qui engendre une file active d'une vingtaine de personnes accompagnées par le service.
- **Le Service d'Accompagnement à la Vie Sociale** : il accompagne de manière individualisée 81 personnes selon leur projet (attentes et besoins) dans les différents domaines de la vie (logement, vie professionnelle, vie sociale et relationnelle, démarches administratives et budgétaires, vie quotidienne, santé, etc.).

Le SAVS met en place des actions collectives en matière de prévention, d'apprentissage, de vie sociale et culturelle.
Depuis avril 2017, un studio meublé permet l'évaluation des projets de personnes sur une période de stage conventionnée. Ce studio se situe au sein de la Résidence Jeunes Actifs.

5. Les valeurs et principes d'interventions

5.1. Les valeurs du Pôle Hébergement et Services

Les valeurs du Pôle Hébergement et Services s'appuient sur les valeurs déclinées dans le projet associatif et sur la notion d'éthique définie dans les recommandations de bonnes pratiques professionnelles (ANESM/HAS).

Ainsi, nous reprenons ici la définition de Paul Ricœur « la visée d'une vie bonne, avec et pour les autres, dans des institutions justes »[1], afin de pouvoir fédérer les équipes autour de cette approche qui fonde nos valeurs institutionnelles et nos principes d'intervention.

Quatre grandes valeurs ont été retenues sur lesquelles reposera notre action.

- **La bienveillance**

Dans l'accompagnement des personnes par les professionnels de chaque structure et services, la bienveillance se manifeste par **le principe d'individualité** en prenant en compte les attentes, les choix des personnes, leurs besoins afin d'y répondre le plus justement possible par notre écoute-active et notre présence.

Le principe de confidentialité vient témoigner de notre respect ~~pour~~ de la vie privée et de l'intimité des personnes tant dans notre organisation matérielle que dans notre discours entre professionnels et avec les partenaires intervenants dans la situation des personnes.

- **L'autonomie**

Notre rôle est **d'accompagner les personnes vers l'autonomie** en prenant en compte leurs capacités et leurs difficultés afin de respecter leur rythme. Nous travaillons et interrogeons dans nos instances de réflexion l'accessibilité de nos services à tous les niveaux de notre intervention concernant l'accès aux locaux, mais aussi en matière de communication.

Nous tenons à **offrir une sécurité** dans notre accompagnement en termes d'organisation, de présence de professionnels diplômés, de projets des personnes afin de garantir une continuité dans leur parcours.

Nous parlons également de **l'autonomie des professionnels.** Leurs actions éducatives sont conduites par un management éthique qui laisse suffisamment d'espace à l'expression des compétences de chacun dans notre cadre d'action et reste ouvert sur son environnement tout en s'arrimant à nos convictions.

[1] Ricoeur, P., Soi-même comme un autre, Paris, Le Seuil, 1990

- **La citoyenneté**

L'accompagnement vers l'autonomie permet l'inscription des personnes dans tous les aspects de la citoyenneté en favorisant leur participation à la vie sociale en les informant sur leurs droits et leurs devoirs en tant que citoyen et en permettant et/ou soutenant leur inscription dans une vie sociale.

- **L'expertise professionnelle**

Notre management doit permettre à chaque professionnel de trouver sa place au sein d'une équipe et de l'institution. Dans un système que nous voulons interactif où chacun peut enrichir sa pratique grâce au travail d'équipe, aux questionnements et remises en question dans l'objectif de répondre aux besoins des personnes que nous accompagnons de manière qualitative. Cette dynamique de réflexion se construit également dans une logique de formation pour chaque salarié, le partage de connaissances avec d'autres professionnels et nos partenaires. Ces réflexions viennent enrichir les pratiques professionnelles et définir la posture nécessaire à l'accompagnement des personnes que nous accueillons.

À partir de la déclinaison de nos valeurs, nous pouvons résumer **les principes d'actions qui viennent faire sens dans notre démarche auprès des personnes que nous accompagnons.**

- Être attentif à tous moments au bien-être de la personne en se donnant les moyens d'évaluer ce bien être ;
- Favoriser l'autonomie des personnes en leur permettant de maintenir et de développer leurs acquis, leurs capacités ;
- Pour cela, nous saurons nous adapter et adapter notre accompagnement pour être accessibles aux personnes ;
- Notre adaptation et accessibilité va favoriser et/ou soutenir l'inscription des personnes dans une vie sociale et citoyenne dans une logique d'inclusion.

5.2. La gestion des paradoxes

La singularité et la complexité de certaines situations viennent questionner nos valeurs et nos principes d'intervention qui peuvent parfois se trouver en tension voire en contradiction. Nous devons alors gérer ces paradoxes dans une démarche éthique pour tenter de prendre la décision la plus juste possible.

- **Entre autonomie et protection**

L'autonomie des personnes que nous accompagnons est à la fois pour nous une valeur et un principe d'intervention dans la mesure où notre mission est d'accompagner les personnes vers une autonomie suffisante leur permettant de s'inclure dans un environnement. Cette démarche ne peut se faire sans prise de risque inhérente à la vie en général, et surtout dans la vie des personnes en situation de vulnérabilité.

Elle vient donc questionner notre devoir de protection envers les personnes afin de trouver un équilibre entre l'accompagnement vers l'autonomie et la protection.

Le risque se situe à plusieurs niveaux de l'accompagnement et doit être évalué avec chaque personne dans son projet individuel, par exemple concernant les domaines suivants :

- **La mobilité** : trouver le transport adapté pour garder une autonomie et accéder à une vie sociale (sécurité routière, utilisation de véhicules motorisés ou non, repères spatio-temporels, prise de médicaments et conduite de véhicule, etc.).
- **La santé** : une démarche de prévention concernant le soin et la santé est importante afin d'amener les personnes à prendre conscience de la nécessité du soin. Mais dans certaines situations de refus massif de soin, nous pouvons être amenés à saisir le juge des tutelles. Le travailleur social est pris dans un paradoxe suivant : d'une part veiller au bien-être de la personne, et d'autre part le respect de ses choix.
- **La vie affective et sexuelle** : nous tenons à respecter la liberté des personnes dans leurs choix de vie affective et intime, tout en les accompagnant afin qu'elles ne se mettent pas en danger. Pour cela, nous travaillons en partenariat avec le planning familial, l'espace santé prévention, handiconsult. Et cette question du choix est travaillée dans l'accompagnement individuel de la personne.

La gestion des risques est une position professionnelle collective et non individuelle. Elle s'appuie sur une nécessaire concertation et réflexion entre les professionnels, et ce pour chaque situation. L'évaluation des risques est réalisée dans les différentes instances de concertation et de réflexion concernant chaque situation :

- La réunion d'équipe en présence des cadres afin que la décision soit collégiale et appuyée par la hiérarchie ;
- Les séances d'Analyse de la Pratique Professionnelle où nous pouvons échanger autour d'une situation et d'un positionnement professionnel ;
- Les temps de liaison et les temps informels entre les professionnels qui soutiennent le travail d'équipe ;
- Les temps d'échanges avec la personne, afin d'évaluer avec elle sa situation et recueillir son avis ;
- Les temps de réunions de bilans et de projets personnalisés avec les référents, le cadre et la psychologue permettent l'échange et l'analyse autour des besoins de la personne ;
- La coordination avec les partenaires (ESAT, UDAF, sécurité routière, médecins généralistes et spécialistes, etc.) peut nous renseigner sur l'évaluation du risque pour les personnes.

Pour améliorer l'évaluation des risques et amener les personnes à repérer les risques par elles-mêmes, nous envisageons de mettre en place une grille d'auto-évaluation de l'autonomie pour les personnes. Nous notons également la nécessité de réactualiser la grille d'évaluation utilisée par les professionnels.

- **La notion de liberté et l'exercice de la citoyenneté**

Ces notions ont été particulièrement interrogées lors de la période de confinement dans la mesure où la crise sanitaire freinait les libertés de chacun et réduisait la participation citoyenne.

Dans ces deux notions se pose~~nt~~ la question de notre responsabilité et de celles des acteurs de droit commun eu égard aux droits des personnes qui sont parfois méconnus pas ces différents acteurs.

Le choix des personnes n'est de ce fait pas toujours entendu et respecté ou ne peut l'être dans la mesure où l'accès à une vie citoyenne peut être freiné par des problèmes d'organisation et d'adaptabilité de l'environnement, par exemple :

- **Les soins et la santé** : les professionnels du secteur médical n'ont pas toujours les formations, les gestes et les outils nécessaires pour favoriser l'accès à la santé des personnes accompagnées. Par exemple, les professionnels du secteur médical méconnaissent les droits des personnes sous protection judiciaire et peuvent demander la signature de la tutelle de manière systématique, bloquant une situation.
- **L'orientation vers une autre structure** : le choix des personnes ne peut être respecté que dans la mesure où il y a des places dans la structure sollicitée. Dans le cas contraire, l'orientation peut se faire par défaut. De plus, lors d'une orientation, les personnes ne peuvent pas toujours expérimenter le nouveau lieu, car le mode de tarification ne permet pas une vacance de place. Nous nous heurtons également à la complexité de la double tarification qui ne permet pas aux personnes accueillies dans un EHPAD de maintenir un accompagnement en Service d'Accueil de Jour ou SAVS.
- **L'accès à une vie citoyenne et le numérique** : un nombre important de démarches se font aujourd'hui par voie numérique, or peu de personnes ont accès à ce mode de communication. Les démarches sont souvent complexes et les interlocuteurs peu disponibles pour un accompagnement. Pour permettre aux personnes que leurs droits soient respectés et que leurs choix soient entendus, nous pensons qu'il est important de développer :
    - Des partenariats et des réseaux :
        - Avec les centres de soin afin de sensibiliser le personnel aux situations rencontrées par les personnes ;
        - Avec les autres structures et services du territoire pour faciliter les orientations et rendre possible l'expérimentation ;
    - Un accompagnement éducatif de proximité avec comme objectif d'aider les personnes dans toutes les démarches concernant leur vie de citoyens ;
    - Des commissions de réflexion sur la bientraitance qui reprendra les objectifs et les moyens nécessaires à un accompagnement répondant de manière juste aux attentes et besoins des personnes.

2ème Partie : LES PERSONNES ACCOMPAGNEES, LEURS BESOINS ET LEURS ATTENTES

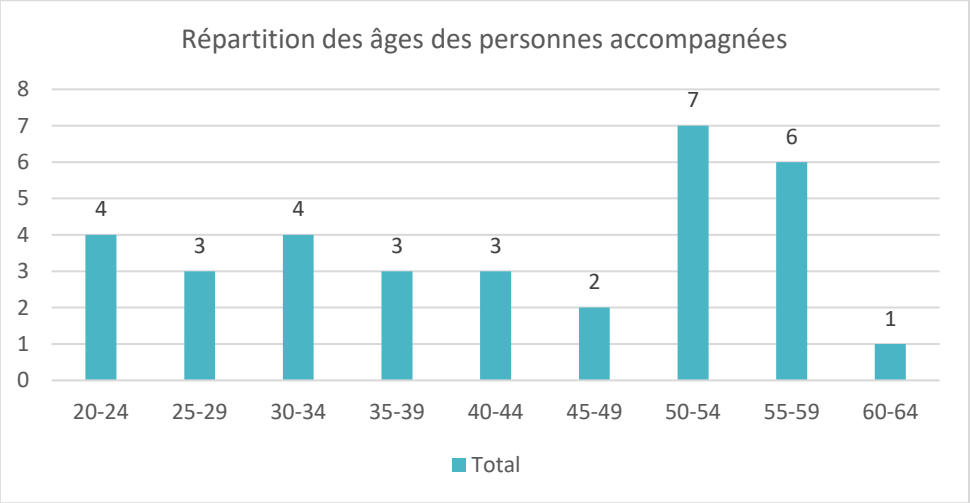
1. Les caractéristiques des personnes accompagnées

LE FOYER D'HEBERGEMENT TRADITIONNEL

- **Un vieillissement de la population**

À ce jour, le Foyer d'Hébergement Traditionnel (FHT) accueille 32 + 1 personne[2], dont 19 hommes et 14 femmes. Le FHT accueille un public hétérogène avec des âges compris entre 21 ans et 62 ans. Afin de répondre à des besoins et des modes de vie différenciés en fonction des âges des résidents, le FHT est organisé en trois « unités ». Au sein des « unités », les résidents ont des profils similaires.

On observe une augmentation du public vieillissant avec 14 personnes qui ont plus de 50 ans, soit 42 % des personnes accueillies. Ce chiffre fluctue entre 42 % en 2019 et 45 % au 31 décembre 2020. Il faut noter qu'il était de 29 % en 2015. Ainsi, la part de personnes vieillissantes est en nette augmentation avec les besoins associés (santé, gestion du temps libre, maintien des acquis, adaptation de la vie quotidienne).



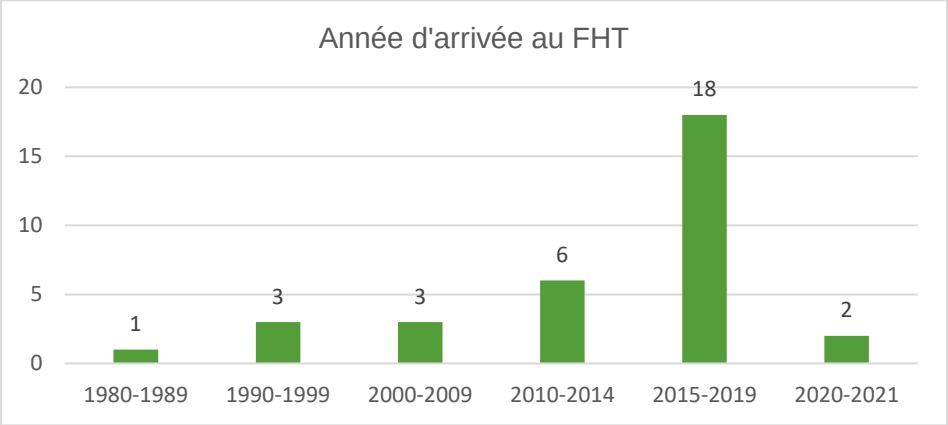
- **Une disparité au niveau de l'ancienneté**

La majorité des personnes accueillies au FHT ont été orientées par une structure médico-sociale soit 66 %. Pour les autres, leur orientation provient du milieu ordinaire ou familial.

[2] Lit de dépannage

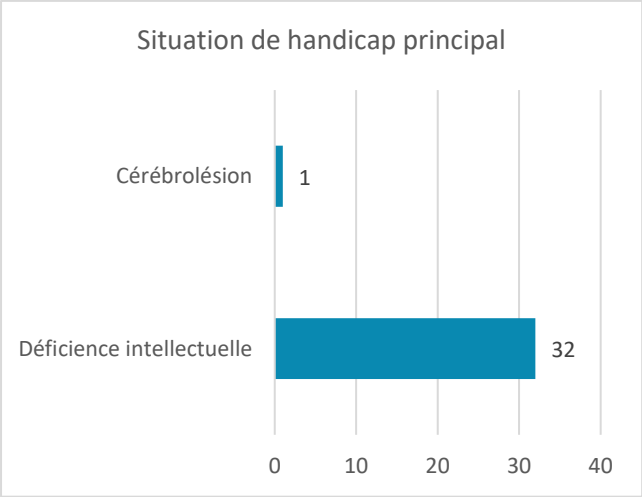
Lors de l'emménagement sur le site de Saint-Cosme, en 2019, la structure a bénéficié d'une ouverture de 5 places supplémentaires. Nous noterons que la plupart des résidents sont arrivés entre 2015 et 2019.

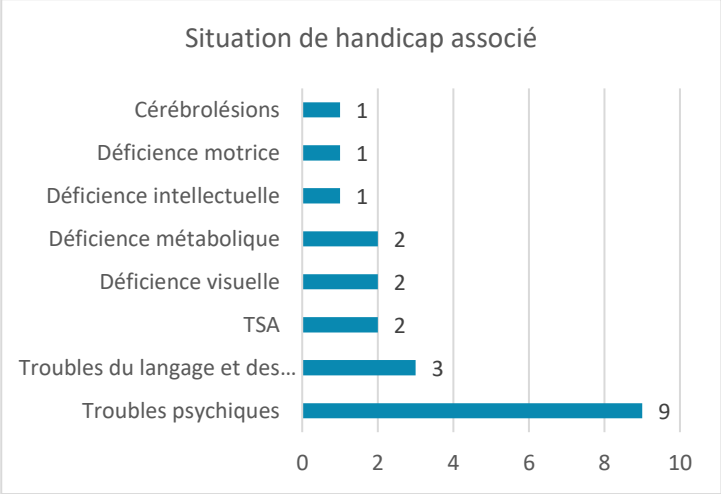
En 2020, la durée moyenne de séjour au FHT était de 8 ans et demi dont 3 personnes présentes, depuis plus de 20 ans.



- **Les troubles associés à la déficience intellectuelle chez les personnes accueillies**

La plupart des personnes accueillies souffrent d'une déficience intellectuelle sauf pour une personne diagnostiquée cérébrolésée. Les troubles associés sont présents chez 75 % des personnes avec une dominance pour les troubles psychiques et les troubles du comportement et de la communication.





Une situation de travail principalement en ESAT

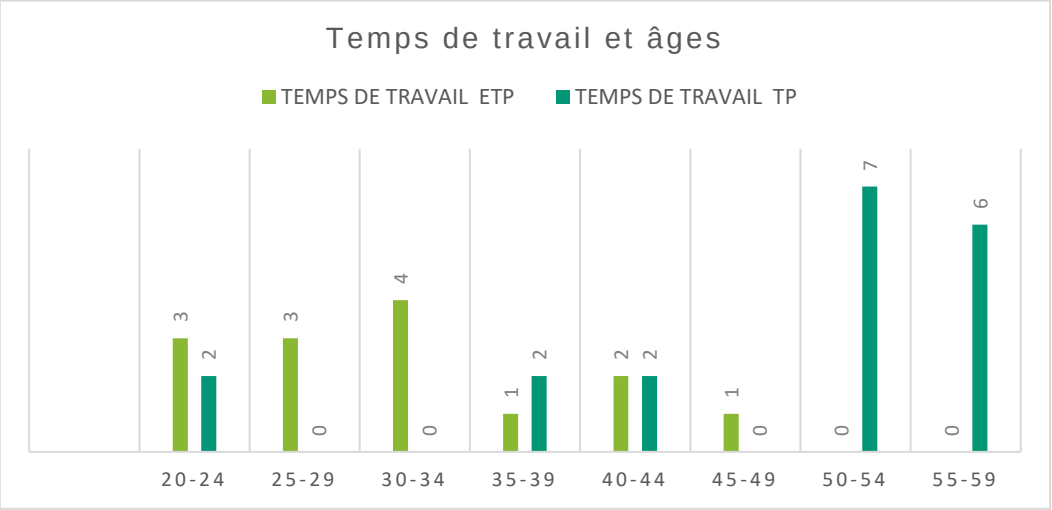
Les personnes accueillies au FHT travaillent en ESAT exceptée une personne qui est retraitée.

18 personnes travaillent à temps partiel et 14 personnes travaillent à temps plein. Nous notons une évolution depuis quelques années du travail à temps partiel chez les personnes accueillies dû à un vieillissement de la population, mais également en lien avec le choix des plus jeunes de travailler à temps partiel. Sur les 18 personnes à temps partiel, 15 d'entre elles ont une problématique avec des troubles associés et 14 personnes sont âgées de 50 ans et plus. 6 personnes peuvent d'ores et déjà prétendre à la retraite et 7 personnes dans les 5 prochaines années.

Cette situation, liée au vieillissement de la population, demande une réorganisation du service et du travail des professionnels. En effet, certains résidents sont présents la journée au sein du FHT. Cela a une incidence sur le taux d'encadrement et la présence des salariés en continue permettant l'accompagnement des résidents.

De même, l'équipe doit anticiper et préparer le départ à la retraite sur les dimensions de la santé, la vie sociale, l'accès aux droits et aux ressources, le logement et préparer les réorientations.

Certains peuvent bénéficier de Service d'Accueil de Jour à temps partiel, soit celui du pôle soit celui de l'APAJH.



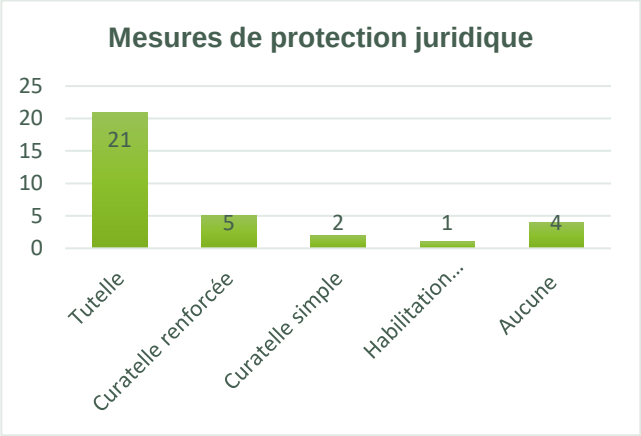
La situation personnelle

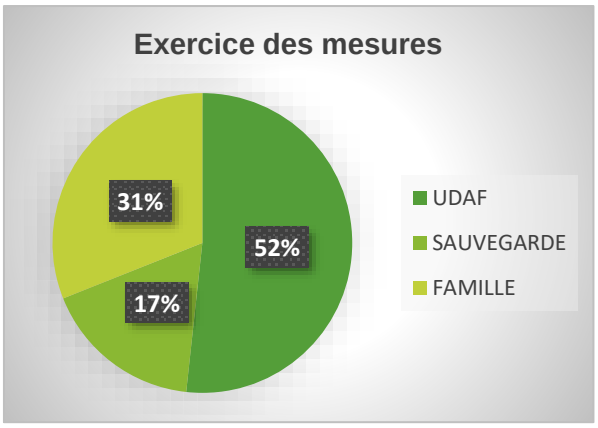
19 personnes sont célibataires et 10 vivent en couple au sein du foyer dont 1 personne qui a 1 enfant. D'autres sont en couple avec des personnes extérieures. Le respect de la vie privée, l'accompagnement et la prévention autour de la thématique de la vie affective et sexuelle font partie des missions de la structure.

La protection juridique présente de manière importante

87 % des personnes accompagnées par le FHT ont une mesure de protection juridique dont 72 % ont une tutelle. Les mesures sont exercées principalement par des organismes associatifs. La famille est présente dans cet accompagnement pour 31 % d'entre elles.

L'UDAF assure les mesures de protection pour 52 % des personnes concernées par une mesure de protection. C'est un partenaire incontournable du Pôle Hébergement et Services.





LE SERVICE D'ACCUEIL DE JOUR

Le SAJ accueille 21 personnes pour 11 places dans une logique de file active. 17 personnes qui fréquentent le Service d'Accueil de Jour sont des personnes accueillies au FHT et travaillant à temps partiel à l'ESAT. La proximité des structures permet un travail de coordination dans l'accompagnement des personnes.

Le SAJ propose des activités adaptées aux besoins des personnes en lien avec l'âge, les besoins et les attentes des personnes accueillies. Dans ces cas, le Service d'Accueil de Jour est une réponse, construite avec les personnes accompagnées et inscrite dans leur projet personnalisé, suite à la réduction de leur temps de travail.

Le SAJ est attentif aux besoins en termes de :

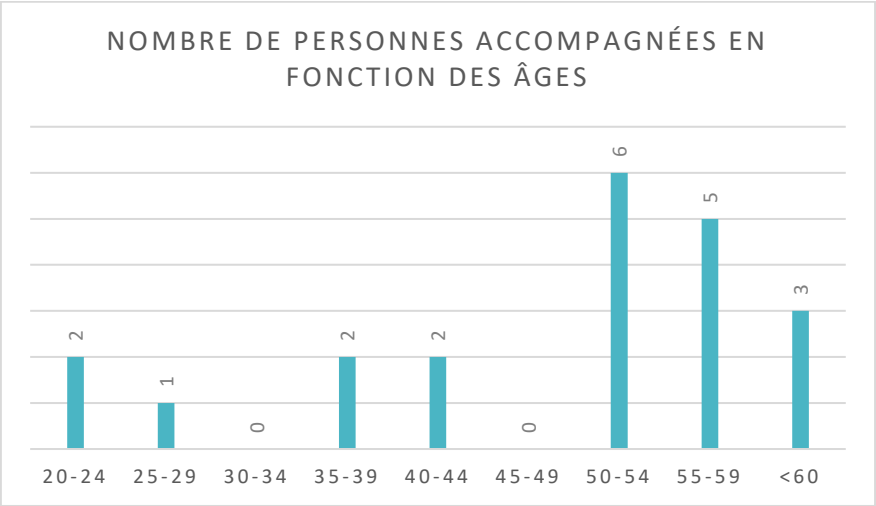
- Santé physique et psychique, y compris le bien-être et l'estime de soi,
- Santé intellectuelle en termes de concentration, mémorisation et maintien des acquis,
- Décisions adaptées par rapport à leurs choix d'activités et leurs organisations personnelles,
- Communication pour se faire comprendre et interagir dans un groupe
- Participation à la vie sociale

Au vu des effectifs faibles du Service d'Accueil de Jour et des mouvements récurrents, il est difficile d'en dégager des tendances et des perspectives. En revanche, les caractéristiques des publics permettent d'identifier les points de vigilance de la part de l'équipe professionnelle.

- **Un public majoritairement âgé de + de 50 ans**

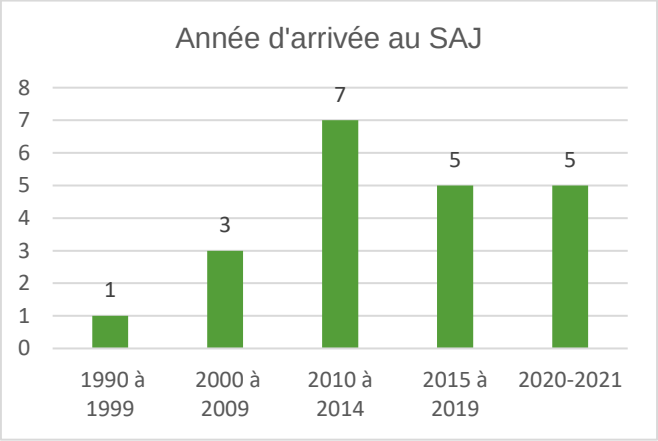
66 % des personnes accompagnées par le SAJ ont plus de 50 ans. Pour ces derniers, il s'agit principalement de travailleurs en ESAT, accueillis au FHT dans l'objectif d'alléger leur charge de travail en fonction de leurs besoins, dont le départ à la retraite des travailleurs. Le SAJ vient

alors offrir un lieu permettant de participer à des activités diversifiées et un maintien du lien social.



- **L'ancienneté de au Service d'Accueil de Jour**

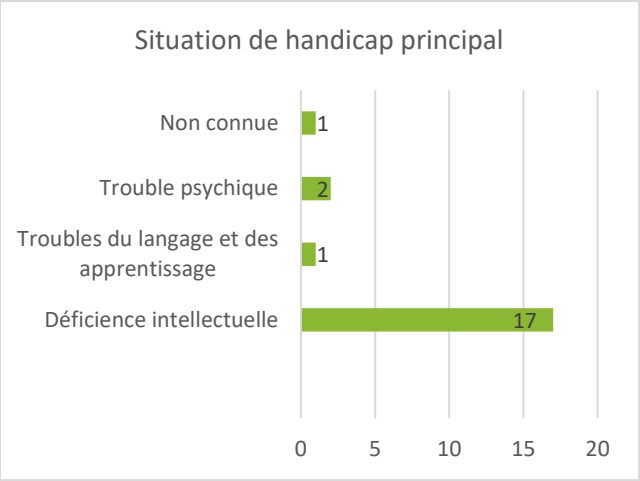
33 % des personnes accueillies au SAJ ont été orientées par une structure médico-sociale et sont arrivées entre 2010 et 2014. La durée des accompagnements est variable en fonction des besoins des personnes.

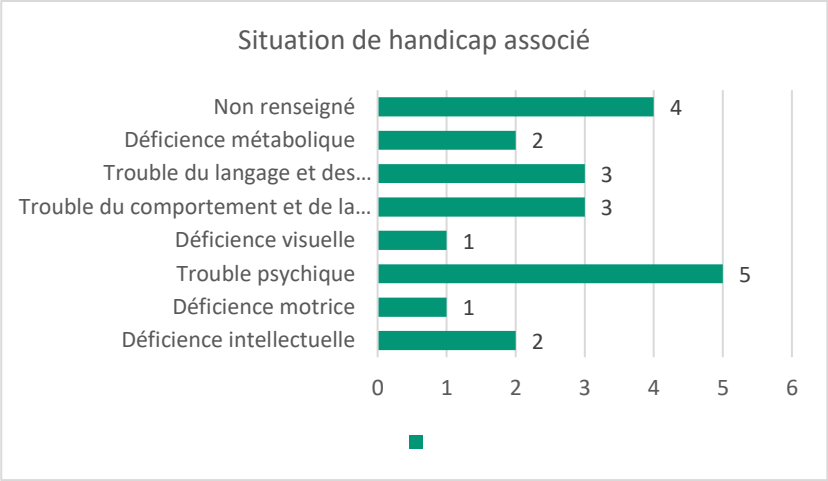


- **Les troubles associés à la déficience intellectuelle des personnes accompagnées**

La situation de handicap des personnes accueillies au SAJ est due à une déficience intellectuelle. Nous observons en trouble associé à la déficience intellectuelle des problèmes psychiques pour 24 % d'entre elles et des troubles du comportement pour 15 %.

La pluralité des situations peut créer des dissensions dans le groupe et dans les interactions. L'équipe professionnelle est vigilante aux écarts des besoins en fonction du public accueilli, notamment entre les personnes ayant des troubles psychiques et celles ayant une déficience intellectuelle.



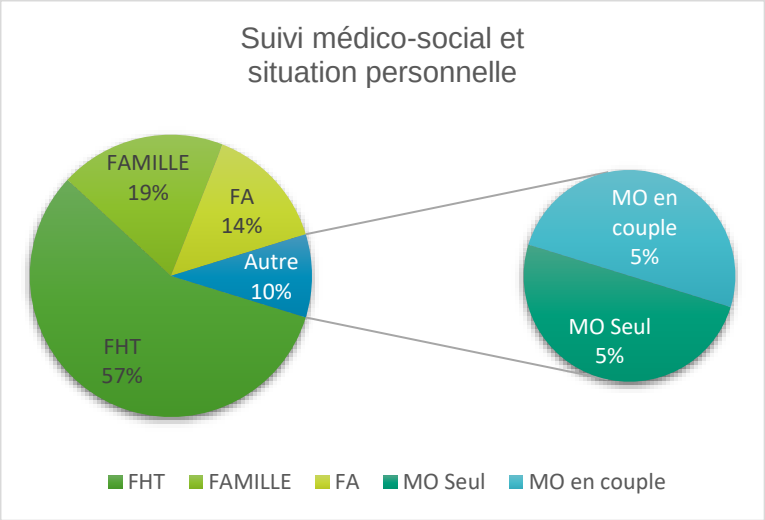


Le suivi médico-social et la situation personnelle

Les personnes accompagnées par le SAJ sont orientées depuis une structure médico-sociale sauf une personne qui vient de son domicile ou du milieu ordinaire.

57 % des personnes sont accueillies au FHT et 2 personnes sont suivies par le SAVS. 4 personnes vivent dans leur famille et 2 personnes ont un logement, seul ou en couple dont une est suivie par le SAVS.

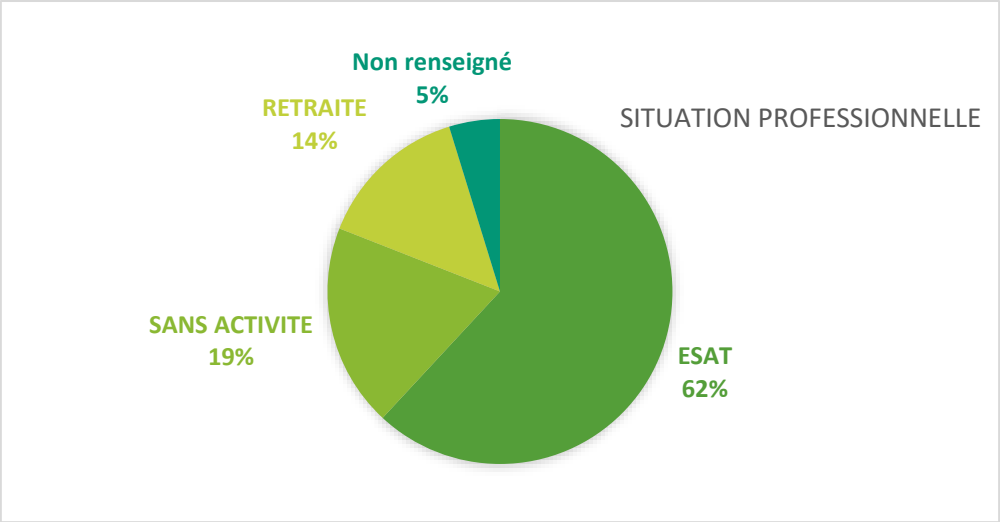
Parmi les personnes qui n'ont pas d'autre suivi que le SAJ, elles vivent dans leur famille ou en Famille d'Accueil, une personne habite seule.



MO=milieu ordinaire
FA=Famille d'accueil

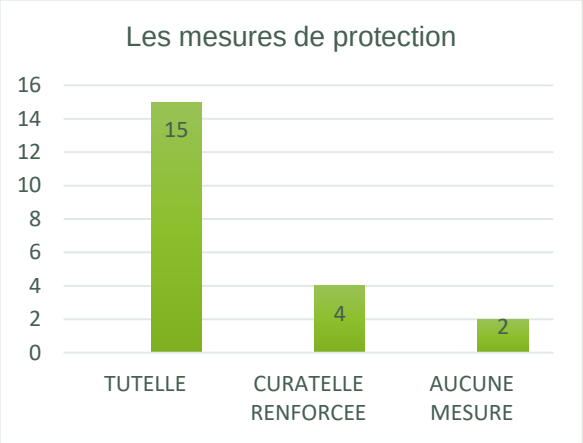
La situation professionnelle

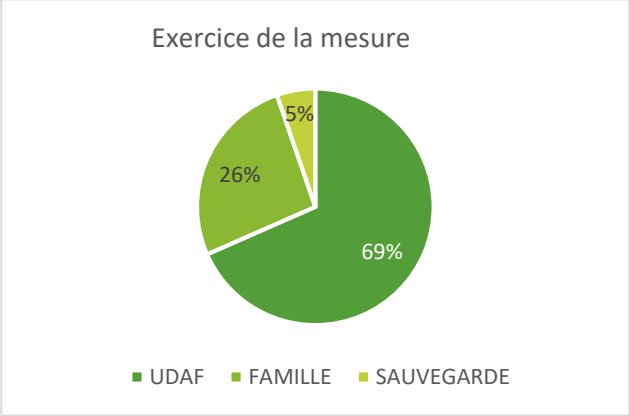
La situation professionnelle des personnes accompagnées se répartit ainsi : 62 % des personnes travaillent en ESAT, 14 % des personnes sont en retraite et 19 % des personnes n'ont pas d'activité. Nous retrouvons les besoins liés à l'aménagement du temps de travail des travailleurs d'ESAT.



- **Les mesures de protection juridique**

15 personnes ont une mesure de tutelle et 5 personnes une curatelle renforcée. Comme pour le FHT, les mesures sont exercées principalement par l'UDAF.





Au vu des caractéristiques des personnes accompagnées, l'équipe se doit d'être vigilante :

- **Au vieillissement de la population et aux transformations des besoins,**
- **Aux renouvellements constants du public accompagné et à la nécessité d'adaptation de la part des professionnels,**
- **À la disparité des besoins et aux tensions pouvant émaner des différences de publics.**

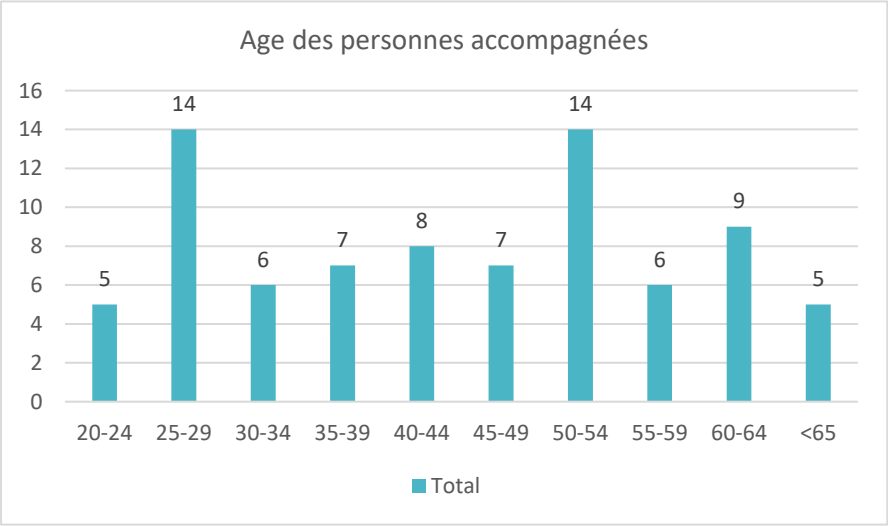
LE SERVICE D'ACCOMPAGNEMENT A LA VIE SOCIALE

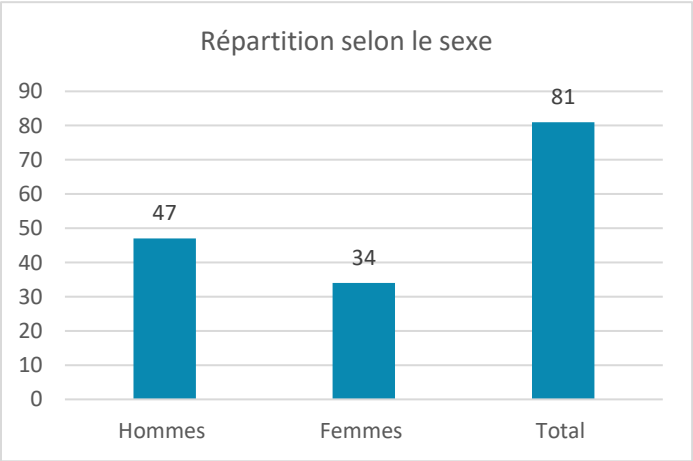
Le SAVS accompagne 81 personnes avec des situations singulières et pouvant évoluer dans une temporalité assez courte. L'accompagnement se veut réflexif et réactif en lien avec les évolutions constantes de la population. Il nécessite un travail de partenariat important afin de mettre en place les aides nécessaires aux besoins des personnes.

Une population très hétérogène

47 hommes et 34 femmes âgés de 21 à 67 ans sont accompagnés par le SAVS. Nous observons un nombre d'hommes plus élevé que celui des femmes dans la plupart des catégories d'âges hormis chez les 20-24 ans, les 45 et 49 ans et les plus de 65 ans. Nous remarquons que 60 % des personnes ont plus de 40 ans. Ces données sont à prendre en compte dans le contexte actuel, mais sont variables d'une année sur l'autre et seront à mettre en lien avec le vieillissement des personnes accompagnées.

Cette hétérogénéité et cette flexibilité nous amènent à penser l'accompagnement de manière très individualisée en nous adaptant à chaque situation.

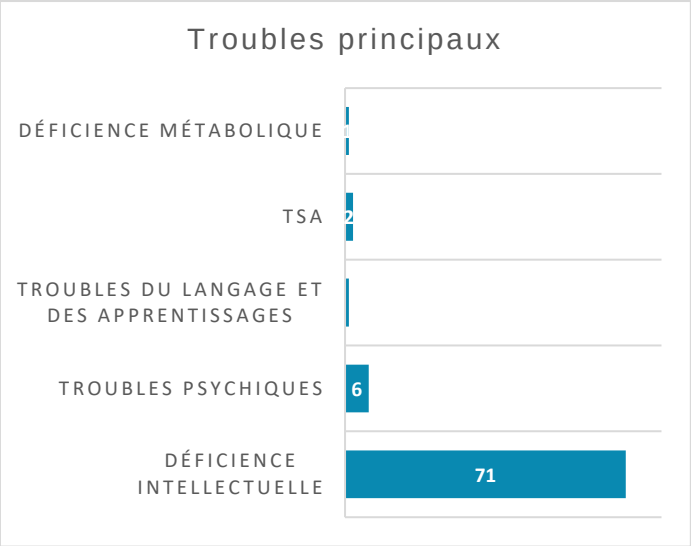


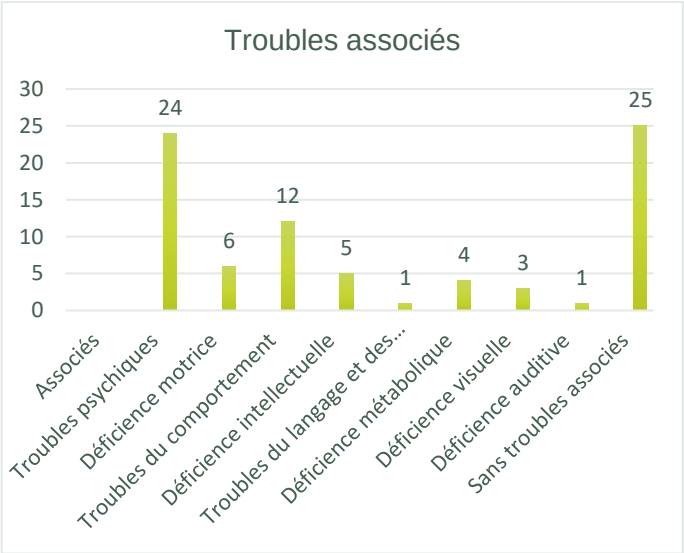


La déficience intellectuelle, la raison majeure de l'accompagnement

80,2 % des personnes ont une déficience intellectuelle qui nécessite un accompagnement. Elle est majoritaire chez les personnes dont les troubles associés à la déficience sont moins représentés que pour le FHT et le SAJ. Nous notons l'absence de troubles associés à la déficience qui est de 31 %. Les difficultés psychiques sont présentes pour 29,5 % des personnes et les troubles du comportement pour 15 % d'entre elles. Ces difficultés sont en évolution de 2 % depuis 2019.

Depuis 2018, le public se diversifie et nous distinguons dans les troubles associés l'autisme et autres TED, mais aussi des problèmes moteurs et sensoriels. Nous observons une évolution du public et ses problématiques, pour rappel en 2018, 91,3 % des personnes suivies avec une déficience intellectuelle.

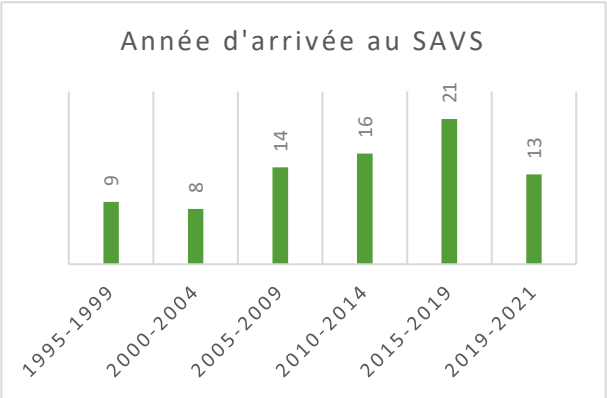


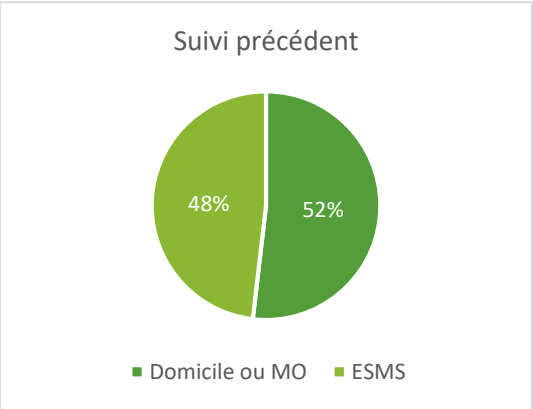


L'ancienneté du suivi et les suivis précédents

42 % des personnes ont un suivi de moins de 6 ans et 37 % entre 7 et 16 ans. Ces chiffres peuvent montrer un mouvement dans la présence des personnes.

Concernant le suivi précédent le SAVS, l'écart entre les demandes émanant de personnes n'ayant pas eu de suivi et vivant à leur domicile et celles des personnes ayant un parcours institutionnel est peu important.



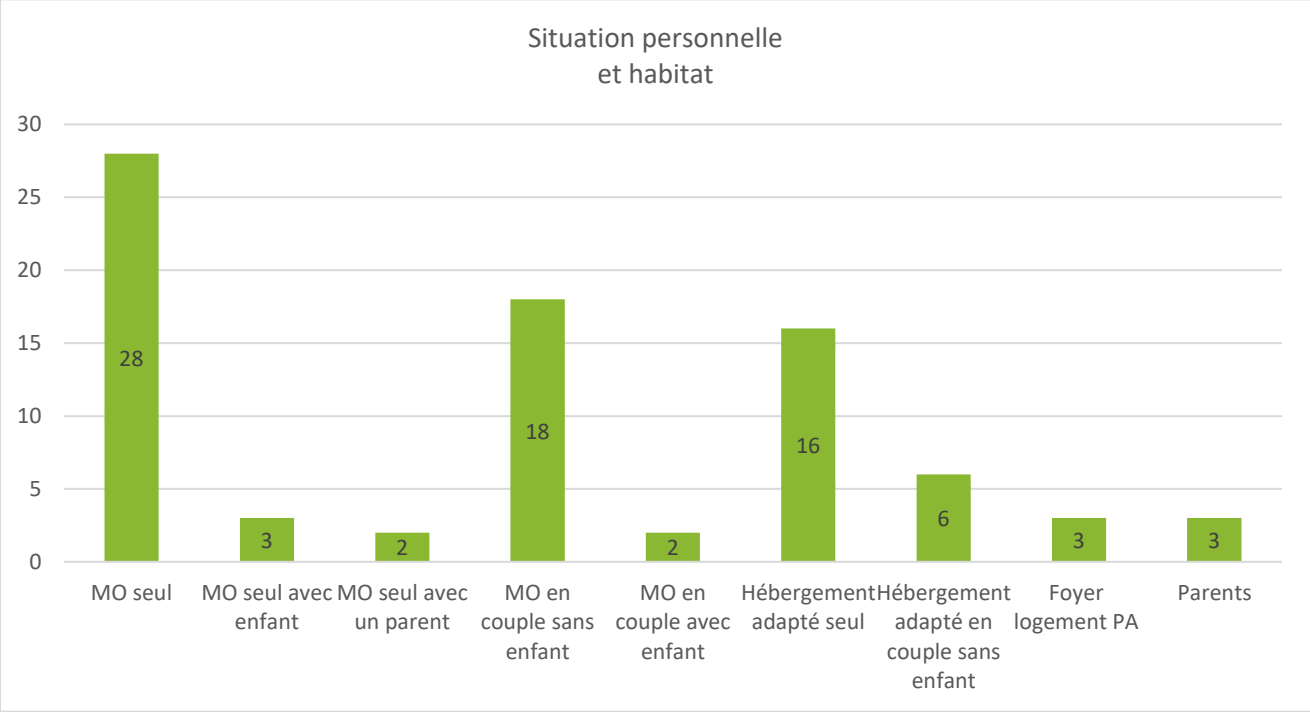


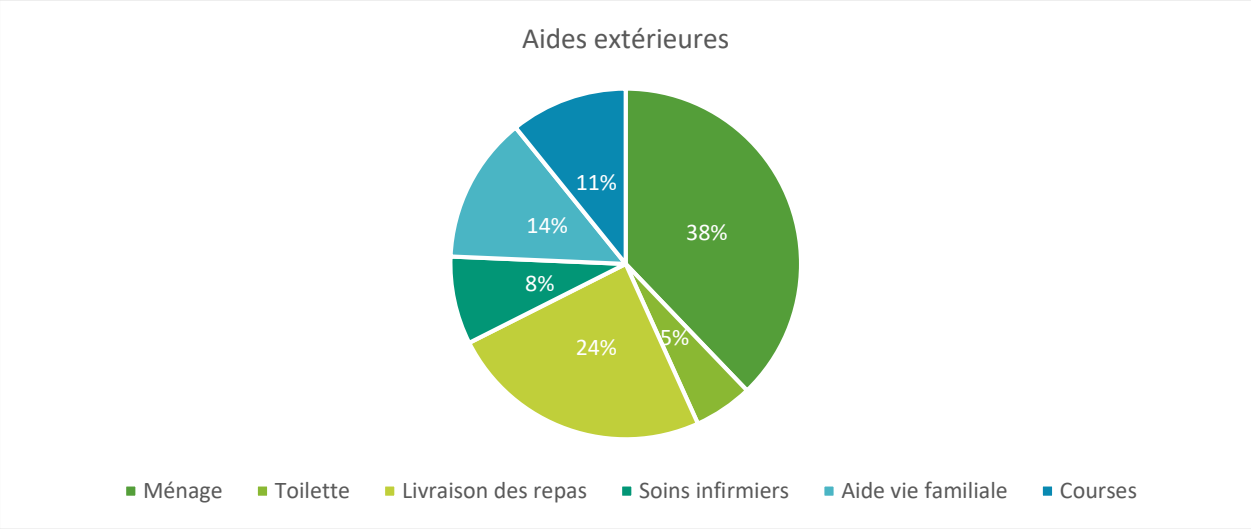
Un habitat en lien avec la situation personnelle

Parmi les personnes suivies par le SAVS, 34,5 % vivent seules et 18 % vivent en couple. 5 personnes ont des enfants dont 3 vivent seules et 2 en couple.

27 % des personnes vivent au sein d'un hébergement adapté sur le territoire chalonnais, à la Résidence ALMA ou en Résidence Autonomie.

Les personnes suivies peuvent bénéficier d'aides extérieures notamment en ce qui concerne le ménage, l'hygiène, et la livraison des repas. Une aide à la vie familiale est mise en place pour les personnes qui ont des enfants ou vivant chez leurs parents.

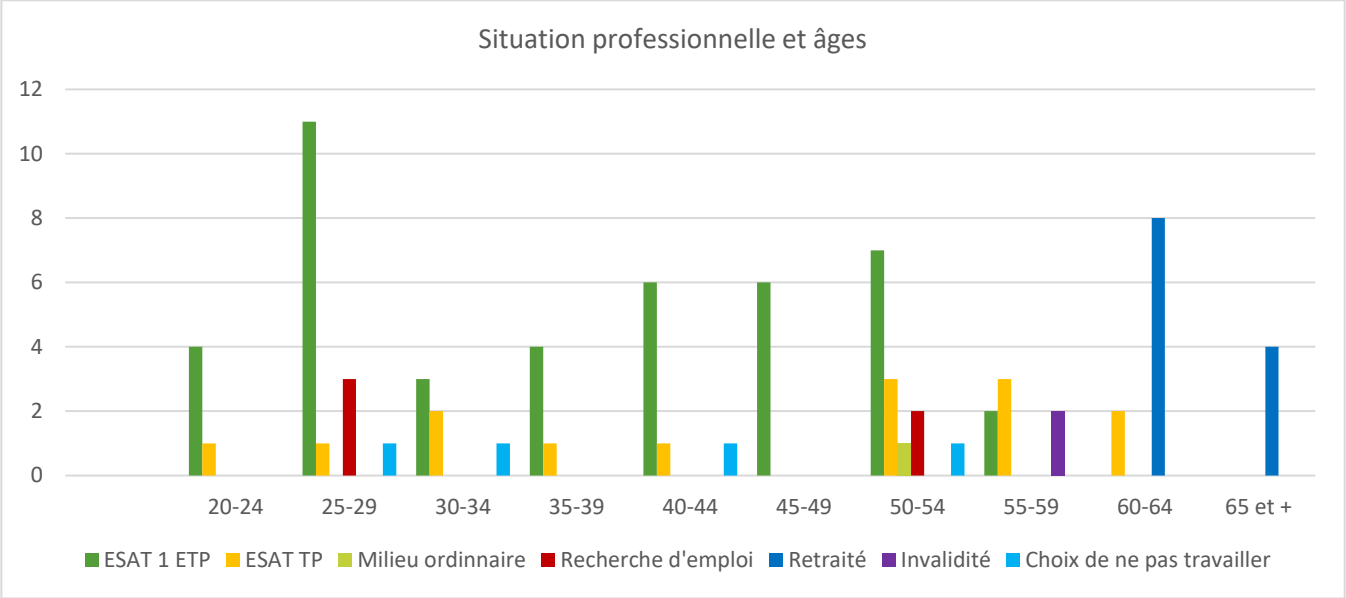




○ Une situation de travail essentiellement en ESAT

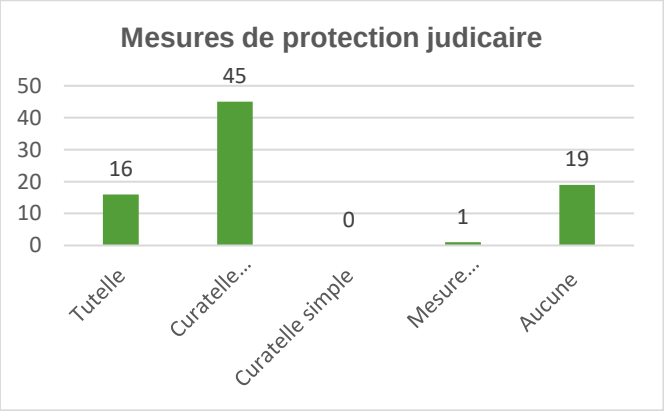
70 % des personnes travaillent en ESAT dont 53 % d'entre elles à temps plein. L'âge peut expliquer ce temps de travail puisque 25 % des personnes travaillant à temps plein sont âgées de 25 à 29 ans. 1 seule personne travaille en milieu ordinaire.

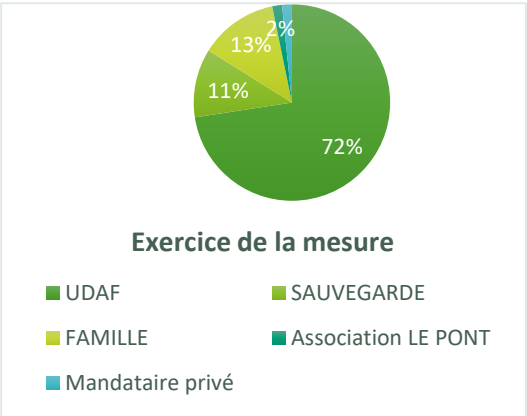
5 personnes sont en recherche d'emploi et 4 personnes ont fait le choix de ne pas travailler. Sur les 14 personnes âgées de + de 60 ans, 12 sont à la retraite.



○ Les mesures de protection judiciaire

76,5 % des personnes ont une mesure de protection dont 72,5 % d'entre elles bénéficient d'une curatelle renforcée. L'UDAF assure la majeure partie des mesures. Le fait que ce soit des mesures de curatelles renforcées font que les professionnels du SAVS accompagnent les personnes dans leurs démarches administratives.





2. Les besoins des personnes accompagnées

Afin d'identifier les besoins des personnes accompagnées au sein du FHT, du SAVS et du SAJ, les équipes se sont appuyées sur la nomenclature des besoins de SERAFIN-PH.

La nomenclature SERAFIN-PH a pour objectif de recouvrir tous les types de besoins. Afin d'identifier les besoins des personnes accompagnées, les équipes ont sérié les besoins en fonction du public. Ainsi, dans le cadre du projet d'établissement, nous avons volontairement restreint le nombre d'indicateurs afin de ne retenir que les plus saillants au regard des caractéristiques des personnes accueillies et les plus significatifs à l'échelle du projet d'établissement.

Les besoins ont été cotés selon 4 niveaux de dépendance :

Non évalué/non concerné	A : indépendance totale : la personne peut réaliser l'activité ou y participer seule, sans aide	B : la personne peut réaliser l'activité ou y participer majoritairement seule, mais a besoin d'une aide ponctuelle	C : la personne peut réaliser l'activité ou y participer majoritairement accompagnée	D : dépendance totale : la personne ne peut pas du tout réaliser l'activité. À besoin d'être intégralement aidée ou accompagnée.

La notion de besoin peut être caractérisée comme « la réalisation d'une activité (ou la participation) dans une population donnée est définie […] comme ce que l'on peut attendre de la part d'individus n'ayant pas de problème de santé. Une personne sans problème de santé est en capacité de réaliser cette activité (ou de participer) dans un environnement humain, social, architectural normalisé. Dans ces conditions, le besoin se définit comme un écart à la norme de réalisation, tout en s'appuyant sur les capacités et potentialités, les habitudes et le projet de vie de la personne. Il est entendu comme le besoin de la personne au regard de la réalisation d'une activité et dans un environnement donné. La limitation d'activité peut être plus ou moins grande tant en qualité qu'en quantité »[3]. Cette définition est issue de la réforme de la tarification SERAFIN-PH. Elle décline les besoins de compensation des personnes accompagnées et de leurs proches selon trois axes : la santé somatique ou psychique, l'autonomie et la participation sociale.

Le public et les besoins étant différents en fonction des établissements et services du Pôle Hébergement et Services, plusieurs grilles de recueils des besoins ont été élaborées par les professionnels, dans l'objectif d'être au plus près du réel.

[3] https://www.cnsa.fr/documentation/nomenclatures_serafinphdetaillees2018-vf.pdf

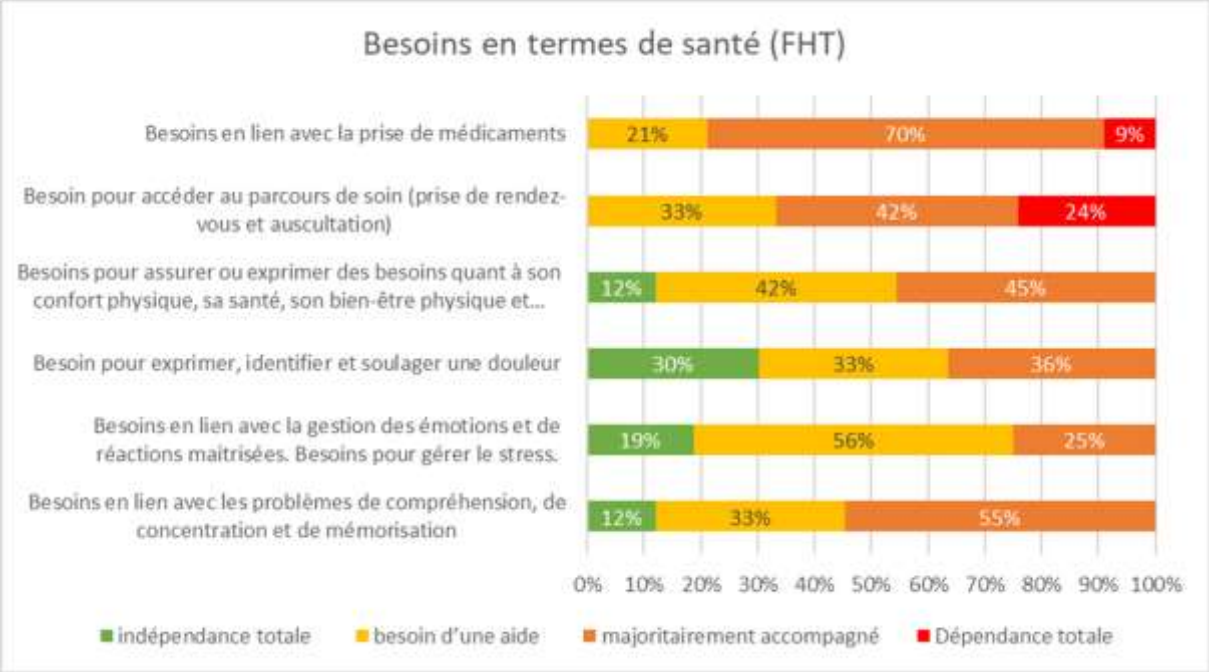
2.1. Besoin en termes de santé

La santé, au sens de l'OMS, regroupe à la fois les fonctions vitales et le prendre soin de soi. Ainsi, le Pôle Hébergement et Services a aussi vocation à accompagner les personnes sur le plan médical :

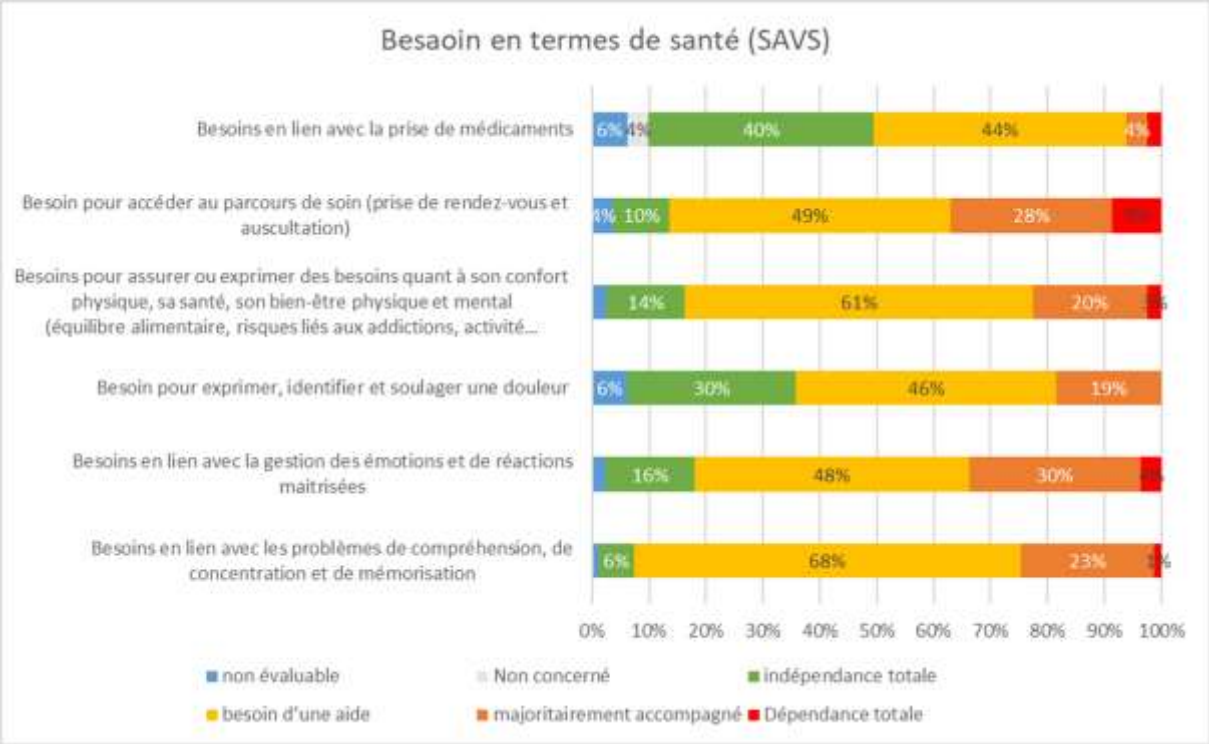
- La gestion et l'identification de la douleur,
- Les fonctions mentales, psychiques, cognitives,
- L'accès aux professionnels de santé et le suivi médicamenteux

Besoins en matière de fonctions mentales, psychiques, cognitives et du système nerveux	**1.1.1.1**	Besoins en lien avec les problèmes de compréhension, de concentration et de mémorisation
	1.1.1.1	Besoins en lien avec la gestion des émotions et de réactions maitrisées. Besoins pour gérer le stress.
Besoin en matière de douleur	**1.1.1.3**	Besoin pour exprimer, identifier et soulager une douleur
Besoins pour entretenir et prendre soin de sa santé	**1.1.1.10**	Besoins pour assurer ou exprimer des besoins quant à son confort physique, sa santé, son bien-être physique et mental (équilibre alimentaire, risques liés aux addictions, activité physique, dépistage…)
		Besoin pour accéder au parcours de soin (prise de rendez-vous et auscultation)
		Besoins en lien avec la prise de médicaments

Le graphique suivant montre la prédominance en termes de besoins pour entretenir et prendre soin de sa santé au sein du FHT. Il s'agit notamment d'accéder au parcours de soin, exprimer ses besoins quant à sa santé et le suivi médicamenteux.

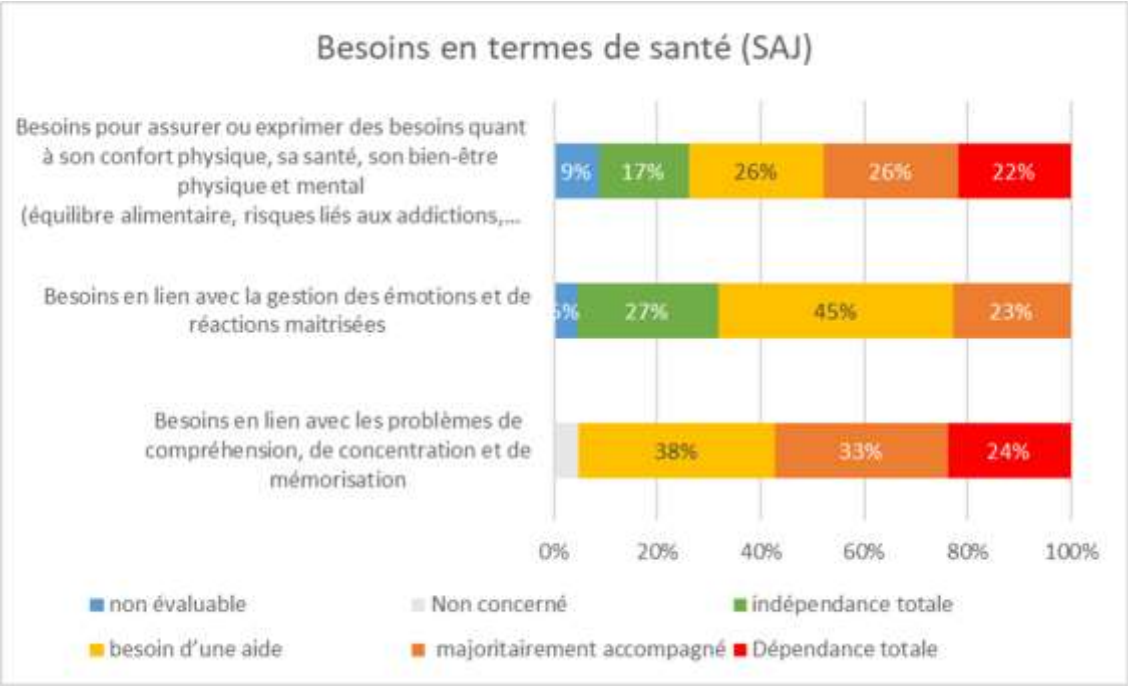


Il est nécessaire de noter les disparités existantes au sein du FHT. En effet, le foyer est organisé en « unités », soit en étages, en fonction des âges et des capacités des personnes accueillies. Ainsi, c'est au sein de l'U1 qu'est recensé un nombre plus important de besoins en termes de santé, étant donné qu'il s'agit d'une unité avec des personnes vieillissantes.



Pour le SAVS, nous observons une majorité de récurrences concernant les personnes ayant besoin d'une aide ponctuelle. L'équipe du SAVS a observé des besoins plus importants en matière de santé, notamment à l'arrivée des personnes. Les professionnels constatent un

manque de suivi de santé, la perte du médecin référent. Pour les équipes, il est nécessaire de faire les liens entre les différents professionnels de santé.



Au Service d'Accueil de Jour, une majorité de personnes est dépendante en terme de santé. Pour cela, les professionnels mettent en place des actions de prévention (activités extérieures, groupe de parole) et créent des liens avec les partenaires.

2.2. Besoin en termes d'autonomie

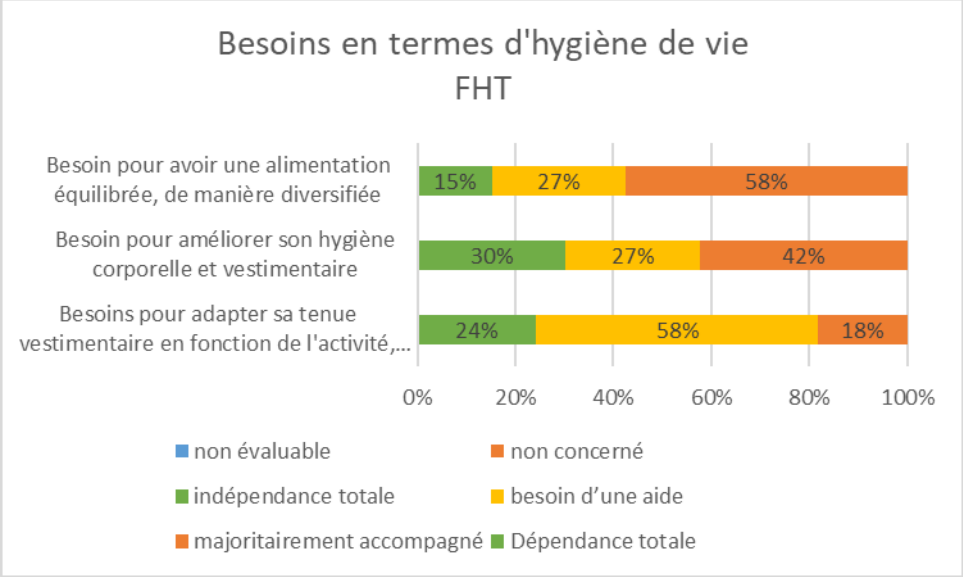
Ce domaine recouvre principalement les activités de la vie quotidienne (se laver, s'habiller, se nourrir…) ainsi que les relations avec autrui, la mobilité et la prise de décisions adaptées et pour la sécurité.

À l'échelle du Pôle Hébergement et Services, au regard de ses missions, les besoins à évaluer portent essentiellement sur les domaines suivants :

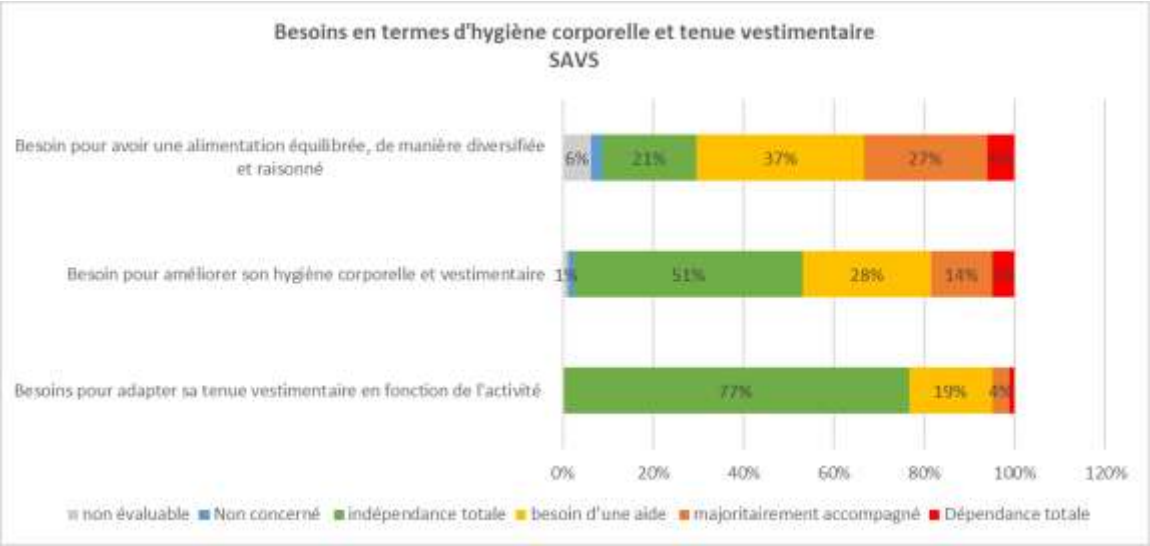
- pour l'entretien personnel (besoin 1.2.1.1) : l'hygiène corporelle et la tenue vestimentaire
- pour les relations et interactions avec autrui (besoin 1.2.1.2) : être en capacité de mener et entretenir des relations et interactions avec autrui en respectant les codes sociaux
- concernant la prise de décisions adaptées et pour la sécurité (besoin 1.2.1.4) :
    - Être en capacité d'assurer sa propre sécurité et celle des autres
    - S'orienter dans le temps
    - S'orienter dans l'espace
    - Être en mesure de gérer son stress, d'accepter ses difficultés, s'adapter aux changements et se projeter dans l'avenir.

Besoins en lien avec l'entretien personnel	**1.2.1.1**	Besoins pour adapter sa tenue vestimentaire en fonction de l'activité, des saisons et du temps.
		Besoin pour améliorer son hygiène corporelle et vestimentaire
		Besoin pour avoir une alimentation équilibrée, de manière diversifiéeet raisonné, et en fonction de ses besoins
Besoins en lien avec les relations et les interactions avec autrui	**1.2.1.2**	Besoins pour mener et entretenir des relations et interactions avec autrui dans le respect des convenances, comme faire preuve de respect ou maîtriser ses émotions et ses pulsions, maîtriser son agressivité verbale et physique
		Besoin pour créer des liens, de l'échange et une écoute envers autrui
		Besoin pour s'exprimer et se faire comprendre
Besoin pour la mobilité	**1.2.1.3**	Besoin pour se répérer dans le temps et dans l'espace
		Besoin de se déplacer à l'extéreiur et se rendre dans un lieu
Besoins pour prendre des décisions adaptées et pour la sécurité	**1.2.1.4**	Besoin de connaitre ses propres limites et mes capacités
		besoin en lien avec l'acceptation de ses difficultés
		besoin d'évaluer les risque, les dangers immédiat et ses conséquences
		Besoin pour s'adapter aux changements
		Besoin pour réaliser des projets et se projeter dans l'avenir
		Besoin pour avoir confiance en soi, s'exprimer en public et réaliser des tâches

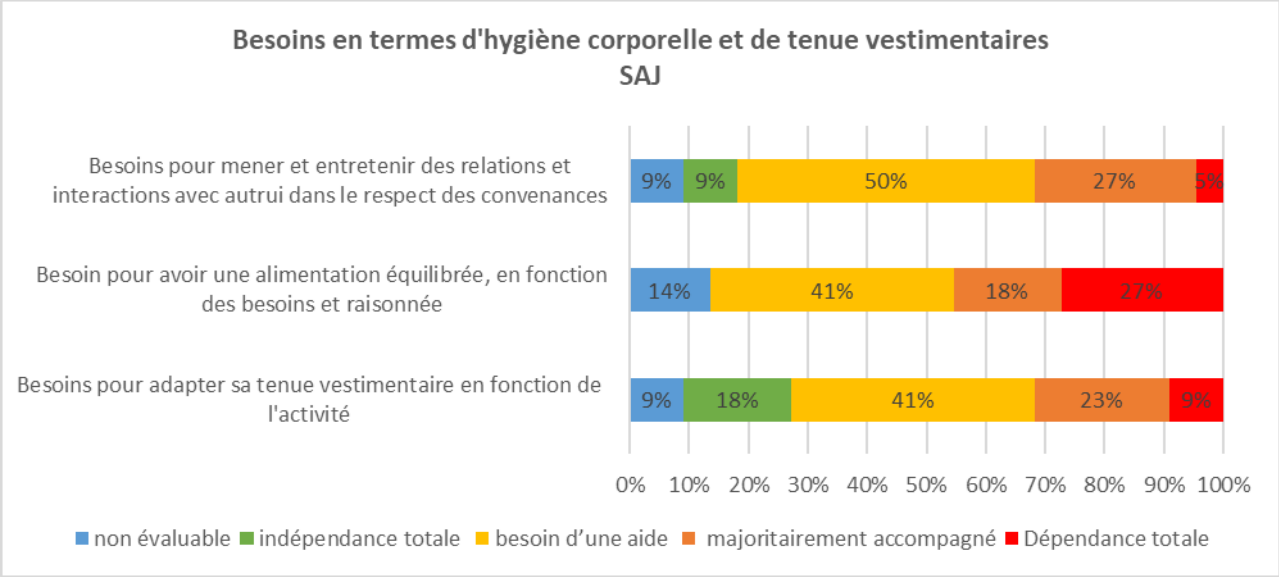
Hygiène corporelle et tenue vestimentaire



Parmi les résidents du FHT, nous remarquons qu'une majorité d'entre eux a des besoins en termes d'hygiène corporelle et de tenue vestimentaire. D'autres besoins se concentrent sur l'alimentation équilibrée et correspondent aux besoins de la personne.

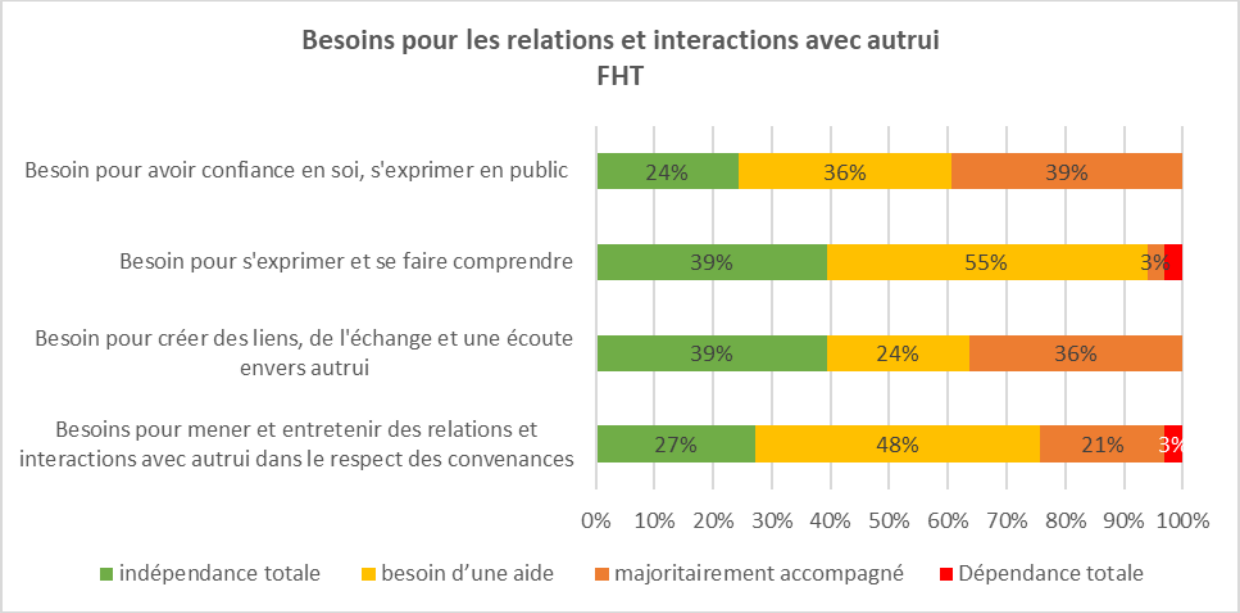


La majorité des personnes accompagnées par le SAVS ont des capacités pour adapter leur tenue vestimentaire et avoir une hygiène corporelle. Des difficultés sont repérées dans le domaine de l'alimentation.

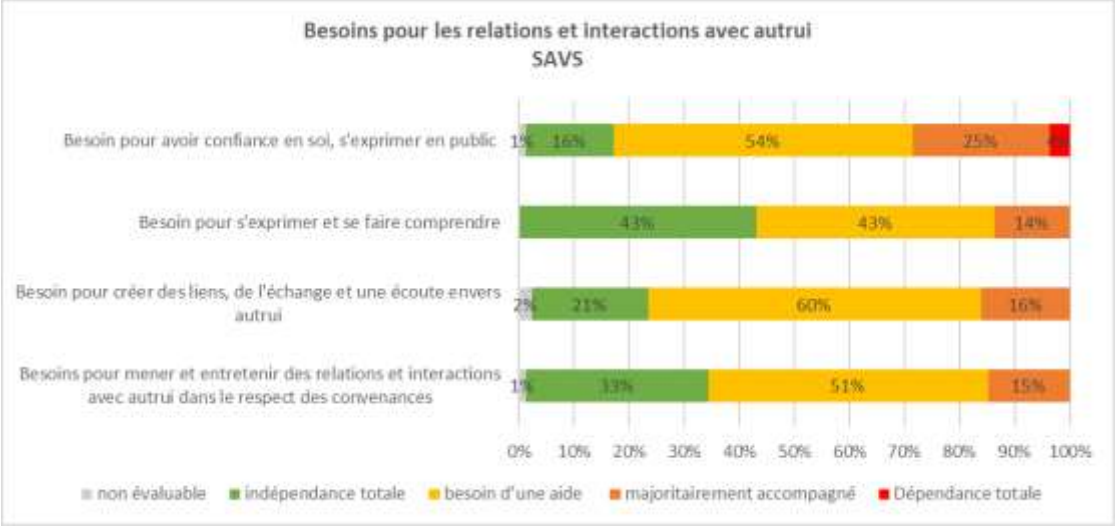


Au SAJ, les personnes accompagnées ont des besoins en termes d'hygiène corporelle et de tenue vestimentaire. De plus, 27 % des personnes accompagnées ne sont pas en capacité d'avoir une alimentation équilibrée, en fonction de leurs besoins. Pour autant, il s'agit d'un domaine difficile à évaluer selon les professionnels du SAJ.

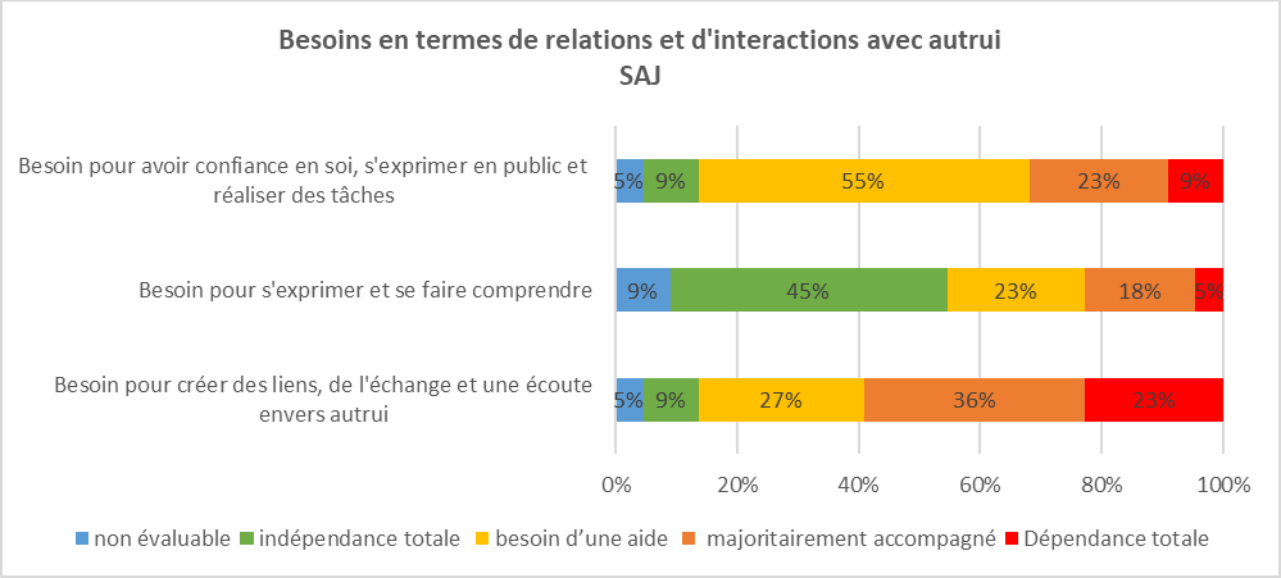
Relations et interactions avec autrui



Au sein du FHT, les résidents ont des besoins en lien avec les interactions avec autrui, notamment pour s'exprimer, se faire comprendre et créer des liens d'échange. Pour autant, une partie des résidents a des capacités d'expression et relationnelles adaptées.



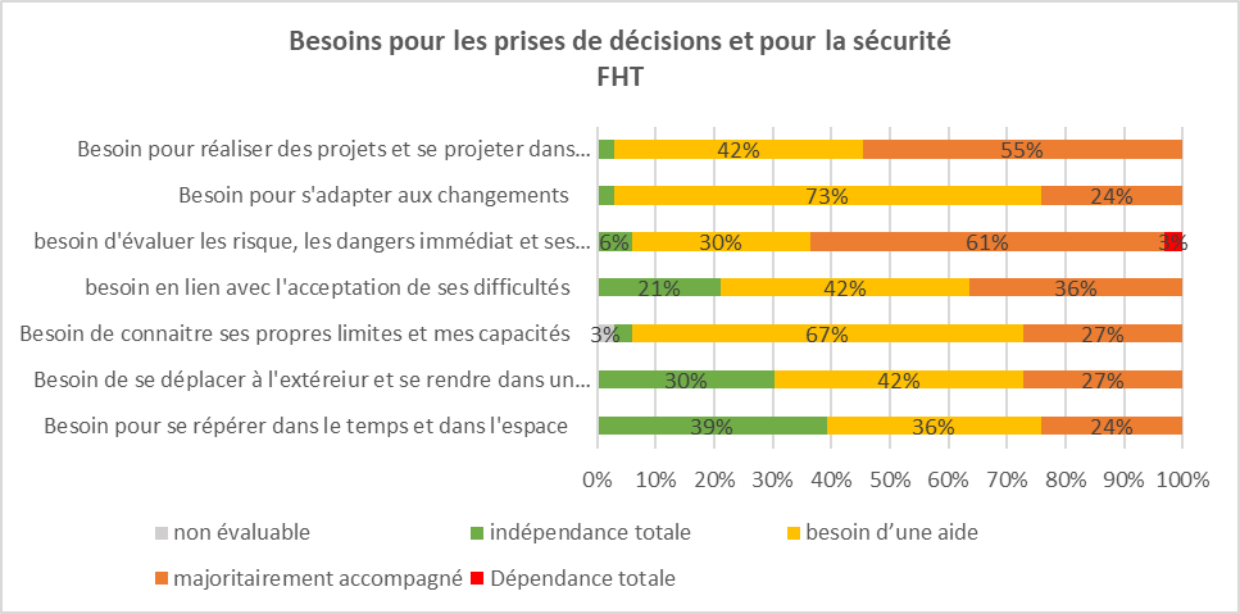
On observe des difficultés en termes de relations et d'interaction avec autrui parmi les personnes accompagnées par le SAVS. Celles-ci ont des besoins particuliers pour avoir confiance, s'exprimer en public et se faire comprendre de manière adaptée.



Au Service d'Accueil de Jour, accompagnant 21 personnes, une partie d'entre eux est en capacité de s'exprimer et de se faire comprendre. Pourtant, les professionnels mettent en avant les difficultés des personnes à avoir confiance en elles et à s'exprimer en public.

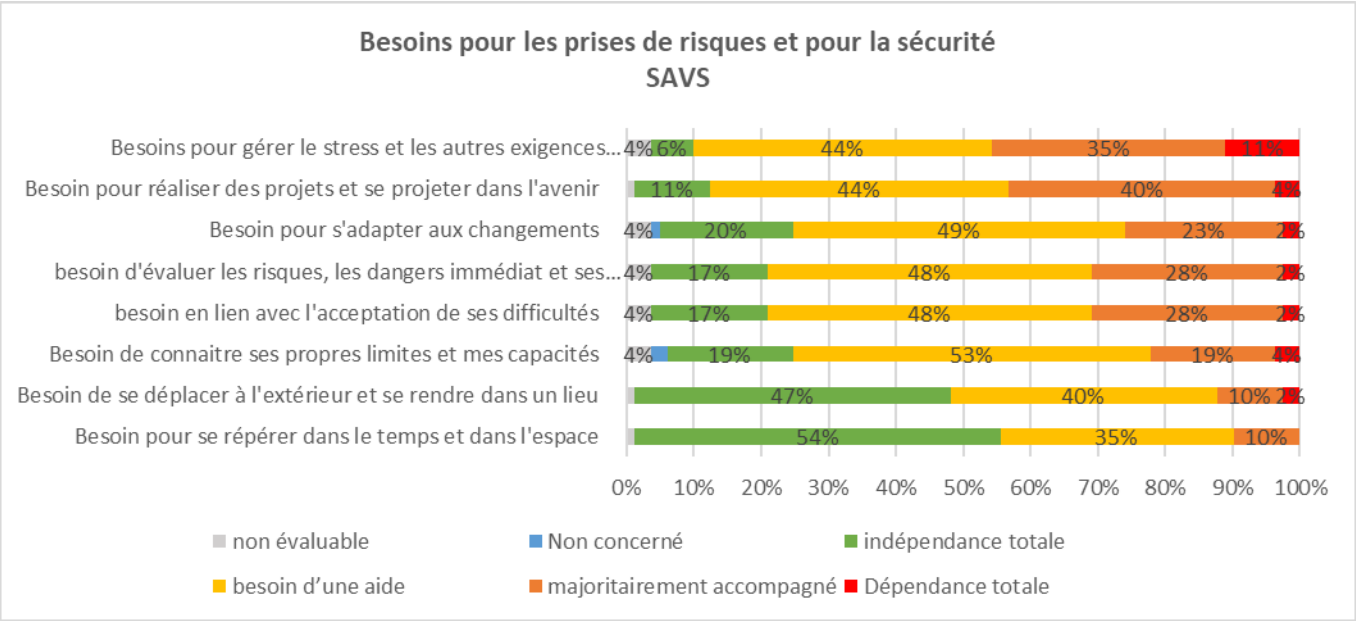
Une partie du public, accompagné en collectivité depuis de nombreuses années, recherche un espace d'expression et de création de liens sociaux. De plus, 23 % des personnes accompagnées, soit 5 personnes seraient en incapacité de créer des liens, d'échanger et d'avoir une écoute envers autrui.

Prise de décision adaptée et pour la sécurité

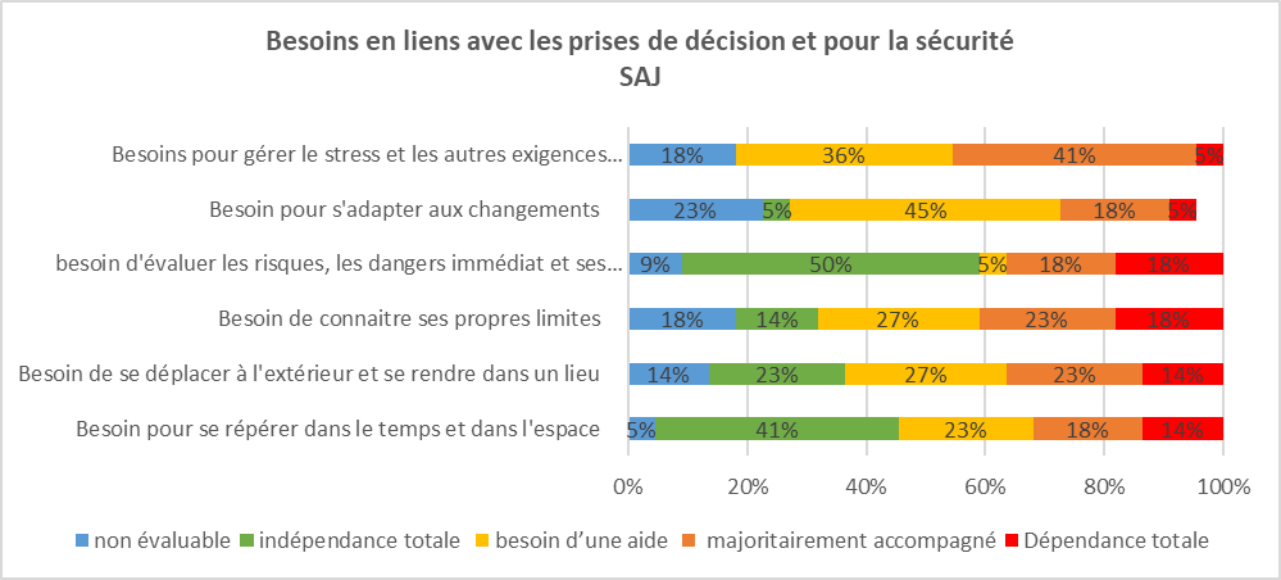


Nous pouvons souligner que la plupart des personnes ont des capacités de se déplacer dans l'espace et dans le temps leur permettant d'effectuer des déplacements à l'extérieur. Pour finir, une majorité des personnes a des difficultés pour gérer le stress, se projeter et s'adapter aux changements, ou encore définir ses propres limites et ses difficultés. Il s'agit alors de travailler

sur l'autorégulation des personnes. Ces capacités sont nécessaires pour favoriser l'autodétermination et construire un projet.



En ce qui concerne le SAVS, nous pouvons souligner que la plupart des personnes ont des capacités pour se déplacer dans l'espace et dans le temps. Une majorité des personnes a des difficultés pour gérer le stress, se projeter et s'adapter aux changements, ou encore définir ses propres limites et ses difficultés. Il s'agit alors de travailler sur l'autorégulation des personnes.



Le public accompagné par le SAJ est très contrasté et il est parfois difficile d'évaluer les capacités des personnes accompagnées. Par exemple, parmi les personnes ayant besoin de connaitre ses propres limites, 4 ne sont pas évaluables, 3 sont en capacité totale, 6 ont besoin d'aide ponctuellement et 4 ne sont pas en capacité.

Besoin de connaitre ses propres limites	**4**	3	6	5	4	22

L'équipe du SAJ doit s'adapter à un public hétérogène, ayant des besoins contrastés.

2.3. Besoin en termes de participation sociale

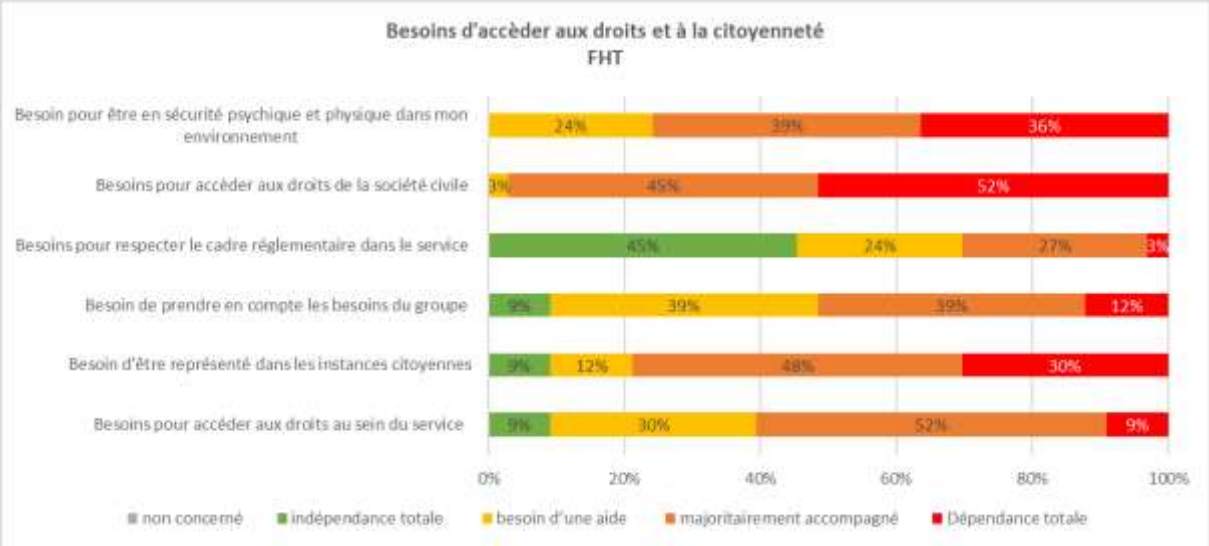
La participation sociale, au sens de la CIF et de la loi du 11 février 2005, fait référence à l'implication de chacun dans la vie sociale et l'exercice de sa citoyenneté. Comme tout un chacun, les personnes accueillies ont besoin d'exercer une fonction et des rôles sociaux permettant de développer un sentiment d'utilité sociale.

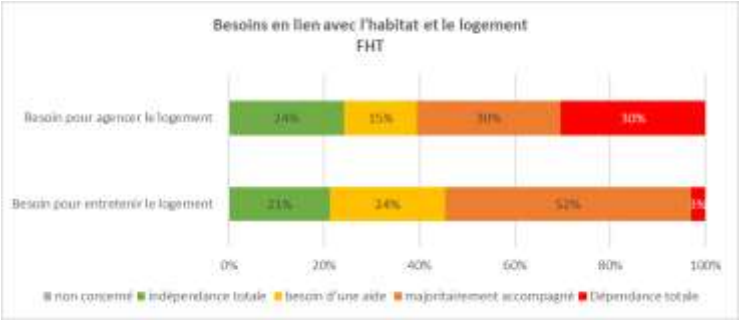
Les items que nous avons donc retenus sont les suivants :

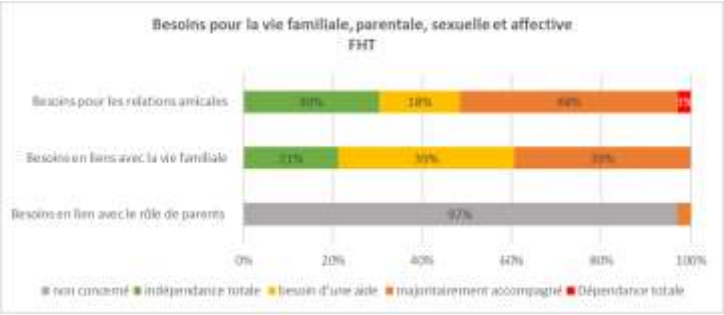
- Besoins pour accéder aux droits et à la citoyenneté (besoin 1.3.1) : capacité à accéder à ses droits
- Besoins pour vivre dans un logement : bien qu'une partie des personnes accompagnées par le Pôle soit hébergée en foyer d'hébergement, ils ne sont pas exempts des besoins en lien avec l'habitat (besoin 1.3.2.1)
- Besoin pour la vie familiale, la parentalité, la vie sexuelle et affective dont :
    - Le rôle en tant que parent,
    - Les liens avec la vie familiale,
    - Les relations amicales
- Besoins pour participer à la vie sociale et se déplacer avec un moyen de transport (besoin 1.3.4) tels que :
    - La capacité à s'intégrer dans un groupe et à participer à la vie sociale en tant que pairs,
    - La capacité à avoir des loisirs et des activités en dehors de l'établissement ou service,
    - La capacité à utiliser un moyen de transport en tant que passager ou en tant que conducteur
- Besoins en matière de ressources et d'autosuffisance économique (besoin 1.3.5). Bien que ce soient principalement les services mandataires à la protection des majeurs qui répondent à ces besoins, les personnes accompagnées peuvent être amenées à gérer un budget et à connaitre leurs ressources financières. C'est pourquoi il nous a semblé nécessaire de prévoir des items pour évaluer les besoins des personnes sur ces questions.

Besoins pour la participation sociale	Besoins pour accéder aux droits et à la citoyenneté	**1.3.1.1**	Besoins pour accéder aux droits au sein du service (pour participer à l'élaboration de son projet personnalisé ; pour faire des choix ; pour faire valoir ses droits)
			Besoin d'être représenté dans les instances citoyennes
			Besoin de prendre en compte les besoins du groupe
			Besoins pour respecter le cadre réglementaire dans le service (respect des encadrants, des autres personnes, du règlemeny) et dans la société civile et mes voisins (lois, règlementation, respect du cadre).
			Besoins pour accèder aux droits de la société civile (droits communs, administration)
	Besoin pour vivre dans un logement	**1.3.2.1**	Besoin pour être en sécurité psychique et physique dans mon environnement
			Besoin pour entretenir le logement
			Besoin pour agencer le logement
	Besoin pour la vie familiale, la parentatilité, la vie sexuelle et affective	**1.3.3.4**	Besoins en lien avec le rôle de parents (répondre aux besoins des enfants et se définir entant que parent).
			Besoins en liens avec la vie familiale (liens familiaux stables, gestion des relations familiales)
			Besoins pour les relations amicales (il s'agit là d'identifier les personnes pour lesquelles un soutien est nécessaires pour qu'elles parviennent à se créer des relations amicales et/ou pour que ces relations soient adaptées)
	Besoins pour participer à la vie sociale	**1.3.4.1**	Besoin d'avoir le sentiment d'appartenir à un groupe et s'y sentir accepté, reconnu
			Besoin pour avoir des loisirs et des activités
			Besoin d'exprimer une entre-aide et de partager son expérience
	Besoins pour se déplacer avec un moyen de transport	**1.3.4.2**	Besoins pour utiliser un moyen de transport en tant que passager
			Besoins pour conduire un moyen de transport motorisé ou non (voiture, voiturette, trotinette, vélo…)
	Besoins en matière de ressources et d'autosuffisance économique	**1.3.5.1**	besoins pour accéder aux ressources (identification et besoin de mise en œuvre d'une mesure de protection et/ou identification de besoins d'accès à des prestations sociales AAH, PCH, CMI, APL, prime d'activité…..)
			Besoin pour la gestion des ressources financières (payer les factures dans les temps, gestion du budget)
			Besoin pour connaitre les ressources financières (conscience des ressources financières et conscienc de la valeur de l'argent)

Les besoins au FHT

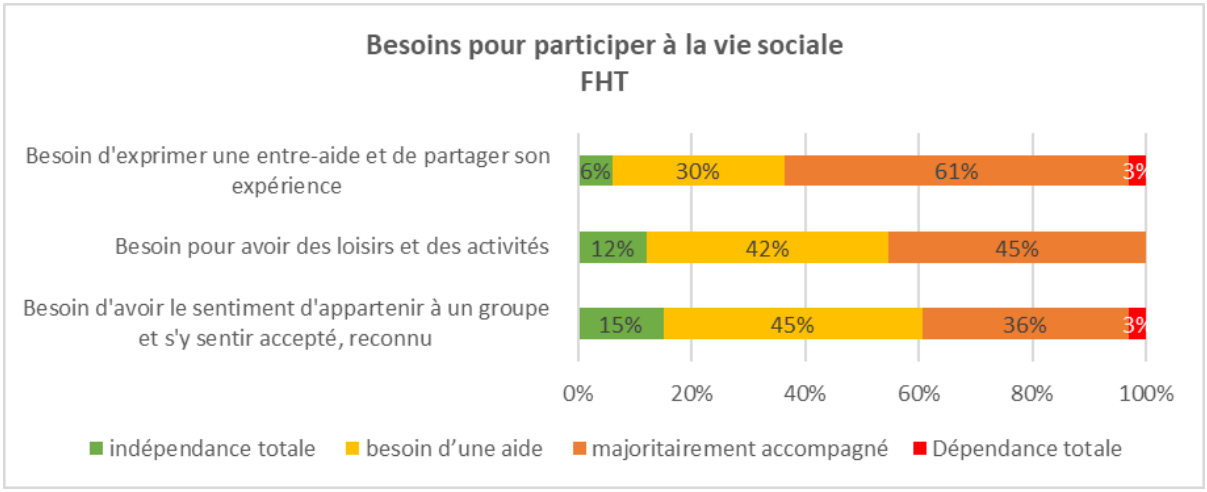


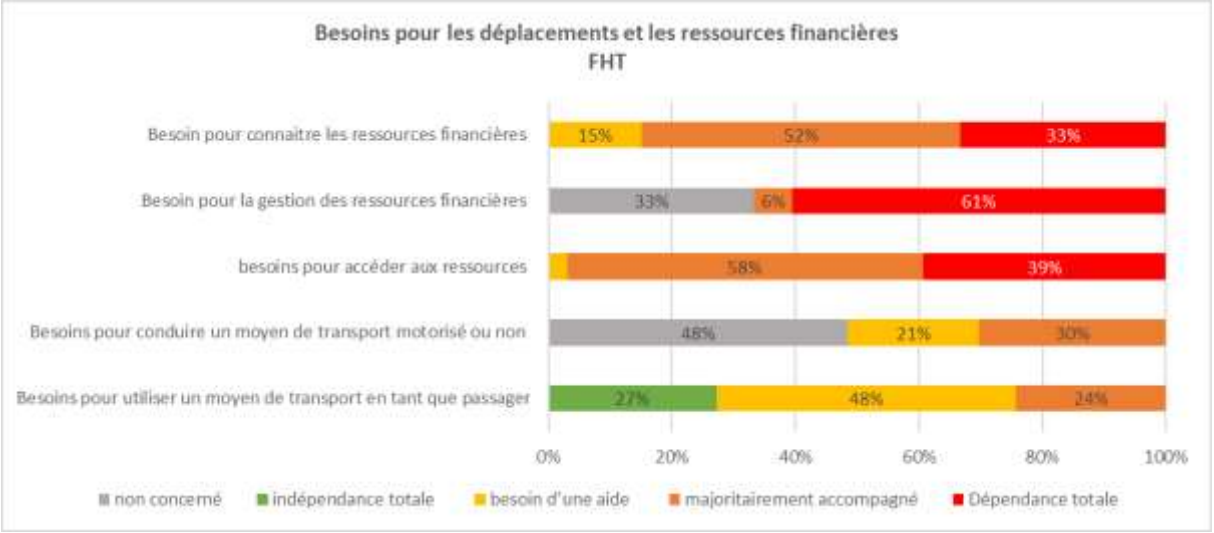




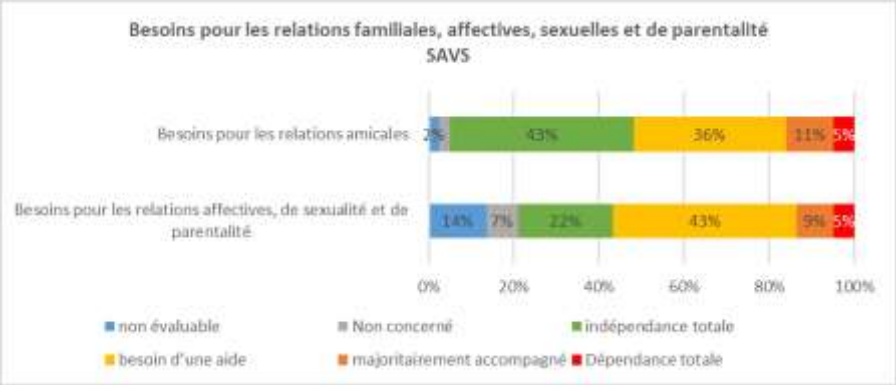
Au-delà des besoins qui apparaissent dans les graphiques, l'équipe professionnelle du FHT souligne l'importance des besoins liés à la vie affective et sexuelle des résidents dont

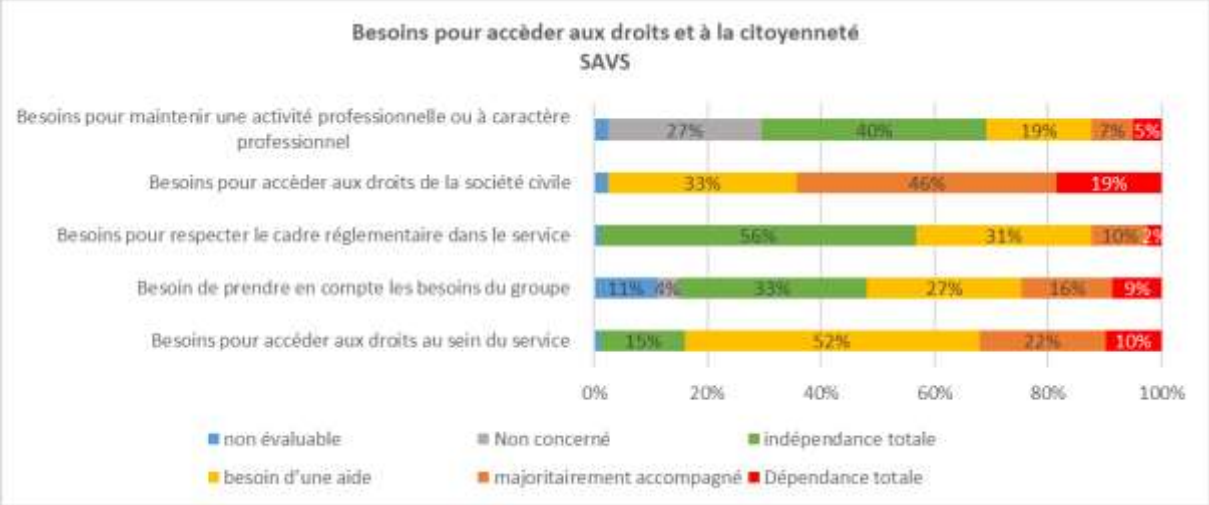
- Besoin en lien avec la vie de couple,
- Besoin d'être formé et informé sur les aspects de la vie affective et sexuelle
- Besoin et reconnaissance d'intimité
- Besoin de reconnaissance de la parentalité





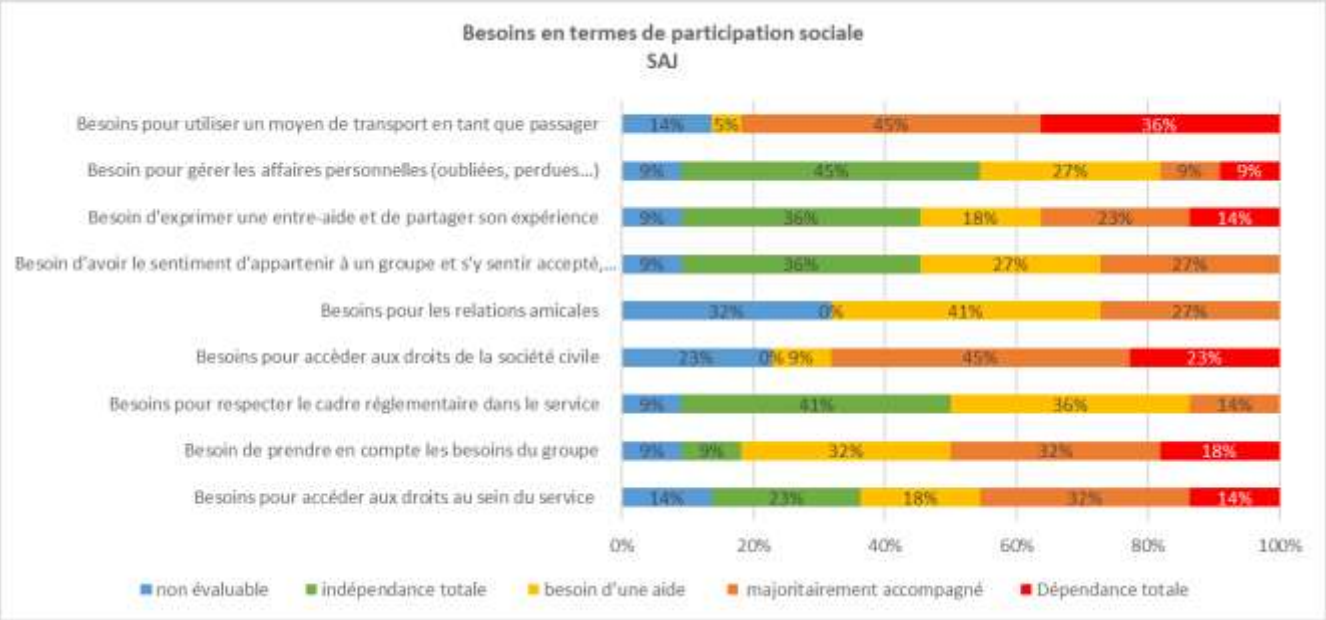
Les besoins au SAVS





Nous observons que les personnes accompagnées au sein du SAVS ont des besoins en termes d'accès aux droits. Pour cela, il est nécessaire d'accompagner le public pour la compréhension et l'accès aux droits, et le besoin de réassurance dans l'exercice de ceux-ci.

Les besoins au SAJ



Les principaux besoins identifiés :

Au Service d'Accompagnement à la Vie Sociale :

- Accéder à ses droits
- Entretenir et prendre soin de sa santé
- Avoir une alimentation équilibrée et en cohérence avec ses besoins
- Avoir confiance en soi et s'exprimer en public
- Se projeter et construire des projets
- Connaitre ses limites et accepter ses difficultés
- Participer à des activités de loisirs en dehors du service
- Accéder à des ressources financières
- Gérer son logement

Au Service d'Accueil de Jour :

- Relations et interaction avec autrui
- Se projeter et construire des projets
- Avoir confiance en soi et s'exprimer en public
- Avoir des relations amicales
- Entretenir et prendre soin de sa santé
- Connaitre ses limites et accepter ses difficultés
- Accéder à ses droits, notamment pour le public jeune
- Savoir prendre en compte les besoins du groupe
- Avoir une alimentation équilibrée et en cohérence avec ses besoins
- Utiliser un moyen de transport en tant que passager

Au Foyer d'Hébergement Traditionnel :

- Accéder aux droits et être dans un environnement psychique et physique sécurisant
- Entretenir et prendre soin de sa santé
- Avoir une alimentation équilibrée et en cohérence avec ses besoins
- Connaitre ses limites et accepter ses difficultés
- Avoir confiance en soi et s'exprimer en public
- Se projeter et construire des projets
- Exprimer une entraide et partager son expérience
- Accéder et gérer ses ressources financières

3. Les attentes des personnes accompagnées

L'équipe a souhaité effectuer un recueil spécifique des attentes des personnes accompagnées au sein du FHT, du SAVS et de SAJ à propos de leurs modalités d'accompagnement. Ce recueil a été réalisé de manière afin de répondre aux modalités d'accompagnement. D'une part, le FHT et le SAJ ont réalisé des groupes de paroles à partir d'une trame de questions

identiques. Au FHT, les professionnels ont organisé les groupes de parole par unité d'hébergement. Le SAVS, au vu de ses modalités d'accompagnement, a fait le choix de recueillir l'avis des personnes sous la forme d'un questionnaire. Malgré des modalités de recueil de la parole différentes, les thématiques sont communes :

- La participation à l'élaboration du projet personnalisé
- La liberté des choix
- Les choix d'orientation et de réorientation
- Le respect de l'intimité et des individualités

Le Foyer d'Hébergement Traditionnel

Les résidents du FHT ont formé des groupes de paroles par « unité » afin d'échanger sur les différentes thématiques. Il apparait que la majorité des personnes accompagnées connaissent l'utilité du **projet personnalisé**. Celui-ci est un outil d'évaluation, qui permet de « faire le point » sur l'année et de préparer de nouveaux projets. En revanche, une partie des personnes ne se souvient plus du contenu du projet personnalisé. Les personnes accompagnées affirment que leur projet reflète leurs attentes, envies et demandes. Néanmoins, 3 personnes souhaiteraient modifier leur projet personnalisé selon leurs besoins. En plus d'un accompagnement pour les démarches administratives, la santé et les activités de loisirs, les personnes souhaiteraient être accompagnées vers une réorientation, faire des courses, et gérer les conflits. Pour la plupart des résidents, l'élaboration du projet personnalisé représente un moment de partage et de plaisir. Pour autant, c'est aussi un moment de stress et de peur.

Les avis sont assez unanimes concernant **les choix** possibles. Une grande majorité des personnes affirment qu'elles ont la possibilité de décorer leur chambre à leur convenance, de choisir leurs vacances, leurs amis et leur activité professionnelle. Cependant, elles soulignent qu'elles n'ont pas la possibilité de choisir leur chambre ou leur repas.

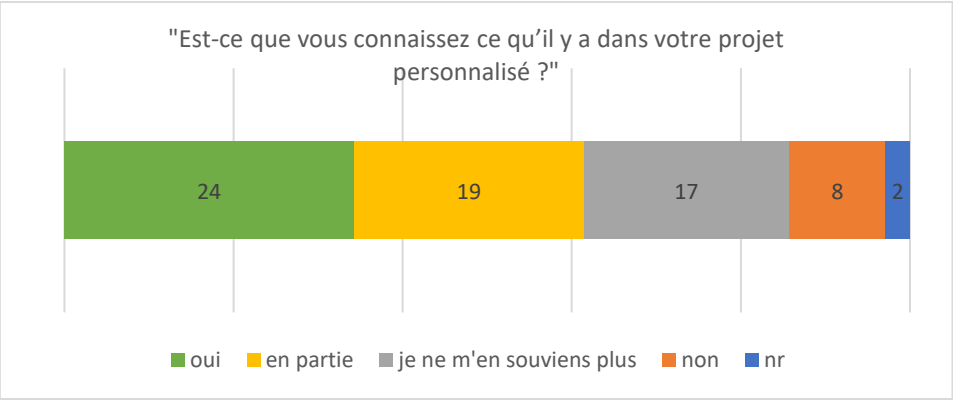
Concernant les **choix d'orientation et de réorientation**, quelques résidents déclarent « ne pas se sentir bien » au sein du foyer, notamment parmi les résidents de « U3 ». De plus, il est nécessaire de prendre en compte qu'un tiers des résidents n'a pas fait le choix de cette résidence et souhaiterait quitter celui-ci pour « aller en appartement » ou « aller au SAVS ». Bien que cette réalité soit dépendante de logiques institutionnelles et d'orientation, cette réalité doit être intégrée dans les accompagnements.

L'ensemble des résidents du FHT affirment un **respect de leur intimité**. En effet, ils ont la possibilité de fermer la porte de leur chambre et les professionnels sont attentifs à annoncer leur venue. De plus, ils ont la liberté d'inviter d'autres résidents dans leur chambre et d'avoir une vie de couple. Seules quelques personnes déclarent ne pas connaitre le règlement de fonctionnement de la structure. Ce constat rejoint celui identifié parmi les besoins des personnes en termes d'accès aux droits et à la citoyenneté.

Le Service d'Accompagnement à la Vie Sociale

Les personnes accompagnées par le SAVS ont rempli un questionnaire, avec l'aide de leur référent si nécessaire, afin de recueillir leur avis. Parmi les 81 personnes accompagnées par le SAVS, 70 ont répondu au questionnaire.

Nous identifions 6 thématiques parmi la question « **selon vous, à quoi sert le projet personnalisé** » : à discuter (10 %) ; à faire des projets (37 %) ; à aider (23 %) ; faire le bilan (9 %) ; rien (4 %) ; ne se souviens plus (9 %)[4]. Pour la majorité des personnes interrogées, le projet personnalisé est l'occasion de faire des demandes spécifiques : m'aider à faire les courses, m'emmener chez le médecin, faire les papiers. Ce qui signifie que les personnes ont intégré le fait que le projet personnalisé permettait de répondre à des besoins concrets. Pour d'autres, ce moment permet de revenir sur les démarches passées et faire un bilan avant la nouvelle année. C'est aussi un moment privilégié avec les référents afin d'échanger sur plusieurs sujets : « on discute de ce que je fais chez moi », « pour parler de choses, de tout et de rien », « à voir si on est content, si on veut s'arrêter au pas ».

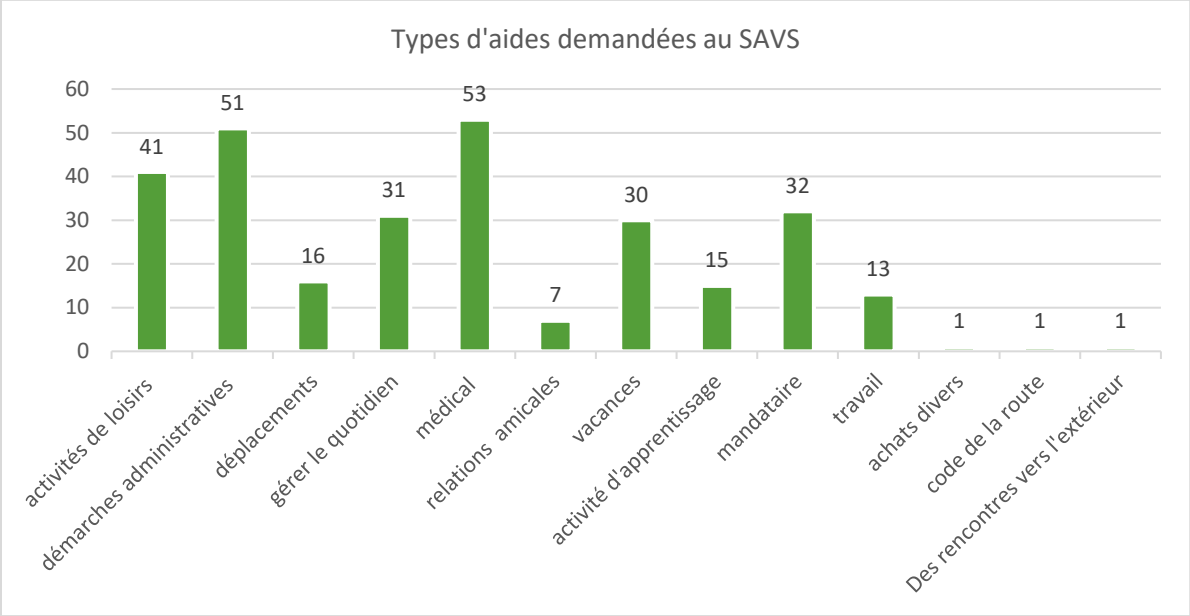


Parmi les personnes ayant déclaré que le projet personnalisé est l'occasion de discuter avec les professionnels, la majorité est présente depuis moins de 5 ans. En même temps, ces personnes présentes depuis peu de temps dans le service ont bien intégré le fait de « faire des projets » (44 % parmi une ancienneté inférieure à 5 ans). Parmi les personnes accompagnées depuis plus longtemps, c'est également l'action de projet qui est notable. Néanmoins, les personnes présentes entre 10 et 15 ans déclarent que le projet personnalisé est une aide, soit des actions concrètes. Cette situation n'est pas toujours en adéquation avec l'âge des personnes accompagnées. Ainsi, ce sont les personnes âgées de 40 ans et plus qui déclarent ne plus se souvenir du contenu de leurs projets personnalisés.

La majorité des personnes accompagnées (60 %) demande entre 3 et 5 types d'aides différentes. Néanmoins, quelques-unes ont des attentes et des besoins plus importants, jusqu'à 9 domaines d'intervention différents. Parmi les aides demandées, ce sont les démarches administratives et le domaine médical qui prédominent. Viennent ensuite, les activités de loisirs, la préparation des vacances et la gestion du quotidien. Notons qu'une partie

[4] 9% des personnes interrogées n'ont pas répondu à cette question.

des personnes accompagnées demandent de l'aide pour les relations avec leur mandataire.



Nbre d'aide	Pourcentage
1	4,29 %
2	4,29 %
3	14,29 %
4	14,29 %
5	31,43 %
6	8,57 %
7	2,86 %
8	8,57 %
9	10,00 %
nr	1,43 %
Total général	**100,00 %**

Le nombre d'aides demandé est corrélé à la fréquence des visites à domicile. Ainsi, plus les domaines d'intervention sont variés, plus les visites sont fréquentes.

La fréquence des **visites à domicile** se situe dans l'ensemble à plusieurs fois par mois (65 %) et ce rythme convient à 90 % des répondants. Ainsi quelques personnes souhaiteraient que ce rythme soit augmenté (4 personnes) ou diminué (2 personnes). De plus, 10 personnes émettent un avis différent quant à la question suivante : « vous sentez-vous à l'aise lors des visites à domicile ? ». Pour ces personnes, les VAD sont parfois plus complexes :

- ''Des fois j'ai mal à la tête''
- ''Quand j'étais pas toute seule chez moi ça me mettait mal à l'aise''
- ''Quand il y a un membre de ma famille''
- ''Plus à l'aise à l'extérieur qu'à domicile''
- ''Je n'aime pas le mot éduquer et je me sens différent des autres''
- ''Quand il y a des remplaçants au début ce n'est pas facile''
- ''Beaucoup de remplaçantes''
- ''Pas très à l'aise quand il y a les enfants en même temps''
- ''Je préfère être dehors''.

Les visites à domicile :

Les rendez-vous extérieurs :

Des idées d'activités à réaliser avec le SAVS

Les personnes accompagnées apprécient le **bulletin d'information** du SAVS et le connaissent. Le bulletin est accessible pour 64 % d'entre eux et 23 % déclarent avoir besoin d'aide pour le comprendre. En revanche, 5 personnes ne s'intéressent pas au bulletin d'information.

Les **changements fréquents de référent,** dus aux tensions de recrutement dans le secteur, sont vécus négativement par 57 % des personnes interrogées, positivement par 19 % des personnes et 20 % des personnes sont neutres. En effet, ces changements bouleversent les habitudes des personnes. Elles tissent un lien de confiance et fournissent des informations permettant aux professionnels d'avoir une vision globale de la situation. Lors de l'arrivée d'un nouveau référent, la personne a le sentiment de ''reprendre'' son accompagnement au commencement.

Négatif	Positif	Neutre
Quand je ne connais pas, je ne suis pas à l'aise Je me sens un peu stressée, pas envie de changer Ça fait tout drôle, bizarre quand ça change régulièrement. Ça ne me dérange pas. Un peu angoissé quand je suis seul Ça me stress beaucoup les changements. J'ai besoin de confiance et besoin des référentes habituelles Cela me perturbe de ne pas savoir qui va s'occuper de moi. Cela me déstabilise. Ça me chamboule, change mes habitudes Je me sens un peu angoissé C'est un peu énervant pour les autres, mais en vrai je n'ai pas beaucoup changé Pas bien, je n'aime pas changer, car je ne connais pas les nouveaux référents Au début j'ai eu du mal, je n'aime pas trop le changement Je n'aime pas trop, car on s'habitue à une personne et il faut tout recommencer Il faut le temps de faire connaissance Ça me gêne, je préfère n'avoir que des femmes C'est difficile parce que ça change souvent et que j'ai du mal à parler Ce n'est pas facile. Le changement est difficile surtout quand c'est souvent et parfois un changement des 2 référents. Le changement me perturbe, j'ai du mal à faire confiance. Tout dépend si le feeling passe avec la nouvelle personne. Ce n'est pas facile quand il y a qu'une référente. Je ne me sens pas trop à l'aise avec la nouvelle personne. J'en ai ras le bol	Bien C'est bien de changer, mais seulement quand l'éducateur part à la retraite Je le vis bien, c'est bien de changer Si on nous dit à l'avance c'est bon Bien Je me suis sentie soulagée même s'il y a toujours un moment de questionnement. Je ne m'entendais pas avec mon ancienne référente donc j'étais contente de changer. Je me sens à l'aise, peu importe le référent Bien Je trouve ça bien. On ne voit pas beaucoup de nouvelles têtes. Je trouve ça bien, ça ne me gêne pas	Ça ne me dérange pas Cela ne me gêne pas Ça ne me dérange pas Faut s'adapter Ça ne m'embête pas Non ça ne me dérange pas Ça ne me dérange pas J'ai eu peu de changement et cela s'est bien passé

Le Service d'Accueil de Jour

Le Service d'Accueil de jour a organisé un groupe de parole collectif afin de recueillir la parole des 21 personnes accompagnées par le service.

À propos de leur **projet personnalisé**, il s'agit d'un moment d'échange avec les professionnels pour définir « si on veut rester ou pas ». Les personnes accompagnées définissent le projet comme une discussion et l'élaboration d'un projet. C'est aussi un moment pour parler « de nous ».

De quoi parlez-vous ?

- De nous
- De comment on se sent à l'Accueil de Jour
- On exprime en premier nos attentes, puis c'est l'éduc qui dit les choses constatées

Pour les personnes accompagnées, elles ont la possibilité d'exprimer leurs souhaits et leurs projets. En revanche, l'une d'elle exprime ses difficultés à exprimer ses souhaits lorsqu'elle ne connait pas suffisamment son référent.

Les personnes indiquent qu'elles ont parfois des difficultés de compréhension pour s'approprier leur projet : « c'est parfois difficile à comprendre » « parfois, ils parlent trop vite ».

Parmi le déroulement des activités, toutes affirment leur plaisir à participer aux activités du Service d'Accueil de Jour. Elles connaissent les activités proposées et les règles de vie du groupe. De plus, les personnes accompagnées proposent un certain nombre d'activités supplémentaire (voir nuage de mot ci-dessous).

Aimez-vous les moments d'échange sans éducateurs ?

- Oui on aime bien discuter sans les éducs

Avez-vous la possibilité de prendre des initiatives ?

- Oui
- On peut arroser les plantes sans demander
- On amène nos affaires pour les activités (caisses de travail manuel)
- On prépare les activités en amenant les chaises

Comment vous sentez vous au SAJ ?

- On y est bien

Est-ce qu'il y a des choses que vous aimeriez changer à l'Accueil de Jour, dans le fonctionnement ou les activités ?

- Le fonctionnement nous convient
- Les activités nous plaisent

PISTES D'AMÉLIORATION :

1/**Formaliser un temps spécifique avec le mandataire pour les demandes spécifiques**

Constat : lors de la rencontre pour l'élaboration du projet personnalisé, la rencontre peut se transformer en rendez-vous entre la personne accompagnée et son mandataire. La relation avec le mandataire est un besoin exprimé par les personnes.

2/ **Rendre accessible le projet personnalisé** et **être attentif à la compréhension des personnes accompagnées à propos de leur projet personnalisé**

Constat : Lors de recueil des attentes des personnes, nous nous apercevons qu'une partie d'entre eux ne s'est pas appropriée leur projet personnalisé.

3/ **Être plus réactif pour modifier les projets personnalisés lors de changement majeur dans la vie de la personne**

Constat : Le projet personnalisé est un document dynamique, qui doit refléter la situation des personnes accompagnées et leurs attentes. Lors d'un changement de vie, le projet doit pouvoir intégrer ces modifications et l'équipe pluridisciplinaire se réunir en conséquence.

3ème partie : LES PRESTATIONS AU REGARD DES BESOINS

Les prestations développées par le Pôle Hébergement et Services ont pour vocation de répondre aux besoins des personnes accueillies, en fonction de leurs besoins et des valeurs de l'établissement. SERAFIN-PH propose une nomenclature des prestations directes et de prestations indirectes qui regroupe toutes les fonctions liées au pilotage et aux fonctions supports permettant la mise en œuvre d'un accompagnement de qualité.

1. Prestation dans le domaine de la participation sociale

Pour répondre aux besoins de vie sociale, d'accès aux droits et à la citoyenneté, d'inscription dans un groupe et des besoins d'apprentissage et d'insertion professionnelle, les équipes mettent en œuvre des prestations pour la participation sociale. Elles s'organisent selon quatre axes : accompagnement pour exercer ses rôles sociaux ; accompagnement au logement ; ressources et autogestion ; et accompagnement à la vie sociale.

1.1. Accompagnement pour exercer ses droits

Les accompagnements pour exercer leurs droits proposés par le Pôle Hébergement et Services aux personnes accompagnées comprennent deux types de prestations : l'aide à l'expression du projet personnalisé et l'aide à l'exercice des droits et libertés. Il s'agit d'accompagnements identifiés comme prioritaires selon le recueil des besoins effectués ci-dessus.

Lors de l'admission, le livret d'accueil, le règlement de fonctionnement et la charte des droits et libertés de la personne accompagnée leur sont remis. Ils leur sont présentés, lus et expliqués. Les droits des personnes sont expliqués tout au long de leur accompagnement, y compris pour mettre fin à celui-ci. Le Pôle Hébergement et Services a identifié la nécessité de faciliter l'accessibilité de ces documents et d'en proposer une version en facile à lire et à comprendre.

Pour l'élaboration du projet personnalisé, les attentes de la personne sont recueillies lors d'un entretien. Les équipes professionnelles sont attentives à préserver les temps d'échanges et de rencontres.

Concernant l'accès aux droits et à la citoyenneté, les personnes sont accompagnées pour exercer leur rôle au sein du CVS (Conseil de la Vie Sociale) et en tant que citoyens : accompagnement pour s'inscrire sur les listes électorales ou encore vers des professionnels de droits et de justice si nécessaire (dépôt de plainte, notaire, mandataire).

Axes privilégiés à poursuivre :

- Améliorer l'accessibilité aux droits des personnes accompagnées
- Permettre à la personne accompagnée d'exister en tant que citoyen
- Accessibilité numérique

Actions effectuées : informations et actions collectives, accompagnements aux démarches administratives,

Actions à prévoir : documents FALC, formation CVS sans doute à refaire avec les nouveaux élus

Partenariats : les espaces numériques du Grand Chalon, Le Grand Chalon, le CREAI, Espace Santé Prévention (espace numérique)

1.2. Accompagnement pour exercer ses rôles sociaux

Le Pôle Hébergement et Services joue un rôle important dans l'accompagnement des personnes dans l'exercice de leurs différents rôles sociaux. A minima, cela couvre 3 domaines : la vie professionnelle, la vie familiale, affective et sexuelle et la représentation des pairs (via le CVS notamment).

a. Vie professionnelle

Les résidents du FHT exercent tous une activité professionnelle. Ainsi, l'équipe professionnelle effectue un accompagnement dans le maintien ou la réorientation du rôle professionnel. Ces actions peuvent être en lien avec des capacités en termes d'hygiène corporelle ou de rythme de vie ; ou être attentifs aux demandes de réorientation ou de réduction de l'activité. Ainsi, les équipes du FHT sont nécessairement en lien avec les ESAT du territoire, le SAVS et le Service d'Accueil de Jour.

Le SAVS effectue les accompagnements en lien avec la recherche ou le maintien dans l'emploi et/ou formation : aide à la recherche d'emploi ou de formation, préparation aux entretiens, accompagnement aux visites du lieu de travail, rencontre avec l'employeur.

b. Vie familiale, affective et sexuelle

Au FHT, la vie affective et sexuelle fait partie du quotidien des résidents. De plus, le respect de la vie privée et de l'intimé est fondamental dans le droit des personnes. En effet, l'article D 344-5-3 du CASF précise que « pour les personnes qu'ils accueillent ou accompagnent, les établissements et services […] **garantissent l'intimité en leur préservant un espace privatif** ». C'est pourquoi, les équipes professionnelles sont attentives à l'accompagnement de la VAS (vie affective et sexuelle) des personnes et à garantir leurs droits.

Dans ce sens, les résidents ont la possibilité de :

- Bénéficier d'une « chambre de couple »
- Dormir dans la chambre d'un autre résident (en interne)

- Solliciter les professionnels pour une écoute attentive et un accompagnement spécifique

c. Représentation des pairs

La représentation des pairs consiste à faire collectif autour d'une situation commune. Ainsi, la représentation des pairs est nécessaire pour faire valoir des droits collectifs.

Le Conseil de la Vie Sociale est une instance visant à associer les personnes accompagnées au fonctionnement des établissements et services médico-sociaux. Pour le Pôle Hébergement et Services, le CVS est commun pour le FHT, SAVS et SAJ.
Outre le CVS, les personnes accompagnées sont invitées à des actions sur des thématiques qui peuvent les concerner, par exemple semaine de la santé mentale, journée de l'autisme…

Au sein du FHT, la représentation des pairs et la pair-aidance émergent lors de l'accueil de nouveaux résidents et d'échanges collectifs.
Au SAVS, les temps d'échange collectifs et/ou l'orientation vers un GEM sont des espaces privilégiés pour partager des expériences communes entre pairs.

Axes privilégiés à poursuivre :

- Favoriser les rôles sociaux : parentalité, citoyenneté
- Favoriser le droit des personnes dans le respect de la vie privée et de l'intimité

Actions effectuées : Travail sur le consentement, l'identification des sentiments

Actions à prévoir : documents FALC, actions de prévention avec d'autres partenaires, questionnaire annuel, réunions collectives, compte-rendu du CVS à adapter en FALC avec des phrases courtes, des pictogrammes, des éléments audio ou vidéos, prévention et formation des personnes à la thématique VAS.

Partenariats : PMI, ASE, planning familial, espace santé prévention, personnels soignants, service maternité de l'hôpital, Centre ressource régional INTIMAGIR (vie intime, sexuelle et soutien à la parentalité BFC)

1.3. Accompagnement au logement et pour participer à la vie sociale

L'accompagnement pour vivre dans un logement recouvre les prestations réalisées pour permettre à la personne d'acquérir un logement, de le meubler ou de développer des habitudes de vie, comportements et compétences lui permettant de vivre dans un logement[5].
Pour ce faire, le SAVS effectue des évaluations en logement autonome dans l'objectif de permettre des passerelles possibles entre le FHT et un logement à bail individuel.
De plus, les personnes accompagnées participent à l'entretien ménager collectif (ASI), tandis que le SAVS effectue des supervisions à domicile et tisse des partenariats avec les Services d'Aide à Domicile pour soutenir le logement autonome.

En parallèle, le Pôle Hébergement et Services tend à favoriser la mobilité (travail avec les auto-écoles, les transports en communs, taxis) et l'inclusion et la participation sociale (activités extérieures, accompagnement dans l'environnement de proximité).

Axes privilégiés à poursuivre :

- Favoriser la mobilité
- Favoriser l'image de soi, l'expression

Actions effectuées : Visites à domicile, supervision des chambres, apprentissages ou stimulation ou mise en place d'aide extérieure

Actions à prévoir : poursuivre l'inclusion en milieu ordinaire

Partenariats : autoécole, psyrate, taxis, zoom, maisons de quartiers, clubs

1.4. Accompagnement en matière de ressources et d'autogestion

Les prestations en termes d'accompagnement en matière de ressources et d'autogestion visent à soutenir la personne accompagnée dans son accès à l'ensemble des droits sociaux et aides afférentes dont elle peut bénéficier pour gérer ses ressources[6].

Ainsi, le Pôle Hébergement et Services accompagne les personnes, et son entourage, à la mise en place d'une mesure de protection des majeurs, si nécessaire.

De plus, les professionnels favorisent l'autonomie des personnes dans la gestion de leurs ressources financières notamment en termes d'information sur les droits, le lien avec les mandataires judiciaires et une cogestion avec la personne de ses ressources (la connaissance de l'argent, l'épargne, les choix de dépenses).

[5] Selon la nomenclature des prestations SERAFIN-PH.

[6] Selon les nomenclatures des prestations SERAFIN-PH

Axes privilégiés à poursuivre :

- Favoriser l'autonomie des personnes dans la gestion de leurs ressources et leurs choix budgétaires

Actions effectuées : ateliers

Actions à prévoir : actions de prévention

Partenariats : services mandataires, familles

2. Prestation dans le domaine de l'autonomie

Selon la nomenclature SERAFIN-PH, les prestations en matière d'autonomie se structurent autour des accompagnements pour les actes de vie quotidienne, les accompagnements pour la communication et les relations avec autrui et les accompagnements pour prendre des décisions adaptées et pour la sécurité.

Au sein du Pôle Hébergement et Services, les besoins des personnes sont hétérogènes en fonction des personnes accompagnées, des structures et des services. Ainsi, les prestations délivrées dans ce domaine sont larges.

2.1. Accompagnement pour les actes de la vie quotidienne

Les accompagnements pour les actes de la vie quotidienne diffèrent entre le FHT, SAVS et SAJ étant donné les missions de chacun de ces structures et services.

Au sein du FHT, l'équipe professionnelle est attentive aux accompagnements autour :

- De l'hygiène corporelle (douche, vêture, hygiène dentaire) à l'aide d'outils tels que des tableaux individuels composés de pictogrammes et couleurs en fonction des capacités des résidents
- Des actes de la vie quotidienne : lever, repas, tenue du logement.

Pour les services SAVS et SAJ, les accompagnements pour les actes de la vie quotidienne sont différents. L'accompagnement pour les actes essentiels comprend également les actions menées par l'équipe autour de l'hygiène corporelle et vestimentaire avec selon les ateliers et les besoins des personnes accompagnées, des rappels quant aux règles d'hygiène (écrits et oraux). Il s'agit, entre autres, de conseils pour les actes de la vie quotidienne, d'actions de prévention autour de la question de l'hygiène et de l'alimentation.

Le SAVS intervient de manière régulière au domicile des personnes accompagnées exerçant ainsi une supervision, une stimulation voire un accompagnement dans le quotidien.

2.2. Accompagnement pour la communication et les relations avec autrui

Selon la nomenclature SERAFIN-PH, il s'agit des actions qui visent à encourager, favoriser ou permettre les moyens de communication et les interactions avec d'autres personnes.

Pour cela, les équipes professionnelles mettent en place des accompagnements :

- Aux repères spatio-temporels
- À la mise en place d'outils techniques et informations (horloge parlante, outils de communication numérique),
- À la prise de parole en public

Axes privilégiés à poursuivre :

- Créer du lien et éviter l'isolement
- Avoir des relations amicales
- Avoir confiance en soi et s'exprimer en public

Actions effectuées : groupe de parole, relaxation, travail d'identification des émotions

Actions à prévoir : ateliers socialisation, formation sur les habilités sociales

Partenariats : les structures de droit commun, développer la pair-aidance

2.3. Accompagnement pour prendre des décisions adaptées et pour la sécurité

Les accompagnements pour prendre des décisions adaptées et pour la sécurité répondent à une réalité de besoins identifiés par les équipes professionnelles du Pôle Hébergement et Services. Ces accompagnements consistent à être vigilant quant aux conditions de réalisation des activités et à accompagner les personnes vers une forme d'autorégulation. Pour cela, les équipes ont mis en œuvre :

- Des évaluations des capacités (Auto-école, mobilité en vélo et à pied)
- Des entretiens individuels et des conseils
- Des actions de prévention et de formation (activités organisées avec la Croix-Rouge, Mutualité, planning familial)

3. Prestation dans le domaine des soins, du maintien et du développement des capacités fonctionnelles

Pour les structures et services du Pôle Hébergement et Services, les besoins dans les domaines des soins et du développement des capacités fonctionnelles sont centrales. Les équipes professionnelles soulignent l'augmentation des missions liées aux activités de soins. Suite à la pénurie de médecins généralistes sur le territoire, le travail de coordination des soins est supporté par le Pôle Hébergement et Services. Les professionnels observent une augmentation de leurs missions quant à la coordination du parcours de soins et d'accessibilité des discours.

L'accompagnement par le FHT, le SAJ et le SAVS prend principalement les formes suivantes :

- Accompagnement dans les démarches et suivi médical
- Coordination des soins et mise en lien avec les médecins généralistes et spécialistes : infirmiers, psychologues, pharmaciens, kinésithérapeutes
- Supervision des traitements médicamenteux
- Écoute et soutien psychologique lors d'entretien individuel
- Action de prévention et sensibilisation dans les domaines de la santé : alimentation, addiction,

Toutes ces actions sont principalement des actions de suivi, de prévention et de coordination, faisant appel à des partenaires. Néanmoins, le domaine des soins est un élément du quotidien important et prioritaire de l'équipe professionnelle. En effet, les personnes en situation de handicap ont des besoins spécifiques en termes de santé psychique et physique, ce qui suppose, de la part des professionnels, un travail important de coordination avec les professionnels du secteur sanitaire.

Axes privilégiés à poursuivre :

- Entretenir et prendre soin de sa santé par des actions de prévention et de sensibilisation : activité physique, participation aux journées « Bien-être » organisées par le Grand Chalon, ateliers cuisine et confection de menus, atelier Femina
- Préservation de la santé et de l'équilibre alimentaire

Nouvelles actions à prévoir : ateliers nutrition, penser le « bien vieillir »

Partenariats : Maisons de santé, Espace santé prévention, Croix Rouge, Handiconsult, Mutualité française, diététiciens

4ème partie : LES MODALITÉS D'ACCOMPAGNEMENT

1. L'accueil et l'admission

FHT

- 1ère prise de contact par la personne, son entourage ou cheffe de service
- Admission par la direction, secrétariat et mandataire judicaire et/ou famille
- Accueil par les équipes éducatives, secretariat, mandataire judicaire ou famille
- Rencontre avec l'équipe éducative et si possible les référents pour commencer à recueillir le parcours de vie, les habitudes, les données de santé, les projets, les loisirs et liens intrafamilliaux. En même temps, explication des documents remis, présentataion des autres résidents et du fonctionnement de l'unité.
- A 6 mois : élaboration du 1er avenant au contrat de séjour

SAVS

- Demande écrite de la personne (avec l'aide de la famille ou MJPM)
- Avant l'admission : prise de contact avec la personne, ou l'entourage ou le mandataire judicaire ou partenaire.
- 1ère rencontre avec la cheffe de service pour effectuer une évaluation des besoins et des attentes, et présenter les missions du service
- Si la personne adhère au projet de service et que ses besoins correspondent à l'accompagnement du SAVS, elle est inscrite sur la liste d'attente du SAVS. Dans le cas contraire, il y a une proposition d'orientation vers un autre ESSMS.
- Admission par la direction, secrétariat et mandataire judicaire et/ou famille
- Possibilité d'une période d'essai de 3 mois
- A 6 mois : élaboration du 1er avenant au DIPC ou décision d'arret du suivi

SAJ

- Rencontre avec la personne, son entourage, cheffe de service et une professionnelle du SAJ
- Demande puis réalisation d'un stage entre 15 jours et 1 mois au sein du service.
- Bilan de stage avec la personne, cheffe de service et professionnelle afin de recueillir le vécu et les attentes de la personne
- Intégration ou non de la personne en fonction du bilan et de ses besoins.
- A 6 mois : élaboration du 1er avenant au contrat de séjour

Lors de leur accueil, toutes les personnes reçoivent les documents relatifs à la loi 2002-2 : livret d'accueil, règlement de fonctionnement, charte des droits et libertés et leur contrat de séjour ou DIPC. Un temps est pris avec les référents afin d'expliquer ces documents. Pour autant, ces documents sont difficilement accessibles pour les personnes accompagnées et leurs proches et ils pourraient être simplifiés.

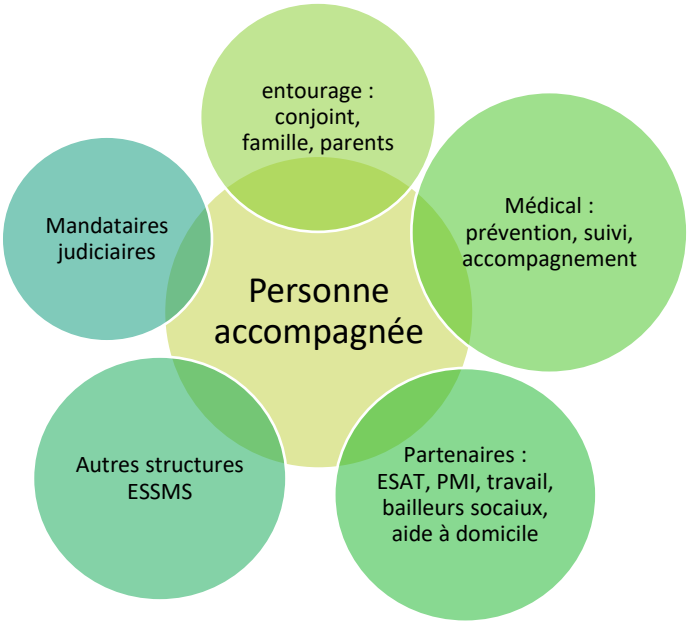
2. La personnalisation de l'accompagnement

Dans les 6 premiers mois, l'évaluation de la personne permet à l'équipe professionnelle d'établir un premier bilan projet. Pour cela, les professionnels du Pôle Hébergement et Services s'appuient sur une grille d'évaluation des compétences. Dans le même temps, la personne exprime ses besoins et ses attentes lors d'un entretien avec ses référents et de temps d'observation par les professionnels. Ainsi, le projet de la personne est co-construit lors d'une rencontre avec l'ensemble des personnes concernées : personne accompagnée, mandataire judiciaire et/ou proches, référents, cheffe de service et autres invités si la personne le souhaite.

Ainsi, les accompagnements sont pensés de manière adaptée pour chaque personne en s'appuyant sur des grilles d'évaluation et d'observation, des rencontres et des entretiens avec les partenaires. Par exemple, au SAJ, il est possible d'ajuster les temps de présence de la personne en fonction de ses besoins.

À 6 mois, le 1er avenant au contrat de séjour ou DIPC est effectué. Celui-ci sera renouvelé tous les ans, précédé d'un entretien avec la personne. Le contrat de séjour ou DIPC est réalisé avec la présence de la personne accompagnée, de son mandataire et/ou proche, du chef de service, et de ses référents.

3. La coordination des parcours



Afin d'assurer une coordination de parcours, l'approche environnementale est primordial. Il s'agit, pour l'équipe professionnelle, de prendre en compte l'ensemble des personnes intervenant dans l'accompagnement ou en tant que ressource pour la personne. Ainsi, nous retrouvons ici l'entourage proche (famille, conjoint et amis), les professionnels du secteur

médical, les mandataires judiciaires, les partenaires locaux ainsi que les autres structures du secteur social et médico-social.

4. Les fins d'accompagnement

La fin des accompagnements s'effectue dans 4 situations différentes :

- **Réorientation** : travail en lien avec le projet de la personne et des partenaires. Les situations de réorientation interviennent lors d'un nouveau projet de vie de la personne, d'une perte ou progression d'autonomie, ou encore d'un projet professionnel (réorientation, départ à la retraite, diminution d'activité). Dans ce cas, le projet de réorientation est inscrit dans le projet personnalisé de la personne. Les réorientations explorent les possibles en termes de coût, de risque et de sécurité. Puis des partenariats se créent ou s'activent et la personne a la possibilité d'effectuer des stages. Après le départ, les liens sociaux et les contacts sont maintenus pour les personnes qui le souhaitent.
- **Démission** : d'un accord commun (projet travaillé avec la personne) ou par choix de la personne (projet non travaillé). Dans ce dernier cas, un signalement et un rapport à la MDPH sont effectués.
- **Sur demande de l'établissement ou service** à la MDPH, dans le cas de liens rompus depuis plusieurs mois.
- **Sur demande de l'établissement ou service** à la MDPH, dans le cas de liens rompus depuis plusieurs mois, de non-adhésion aux prestations proposées au regard des besoins de la personne.

Au SAJ : la fin d'accompagnement s'effectue à la demande du service ou de la personne accueillie en fonction de ses projets personnels. Dans ce cas, la personne doit faire une demande écrite. La fin d'accompagnement peut également s'effectuer lors d'une réorientation. À noter que les changements sont récurrents au SAJ.

5. Les relations avec l'entourage

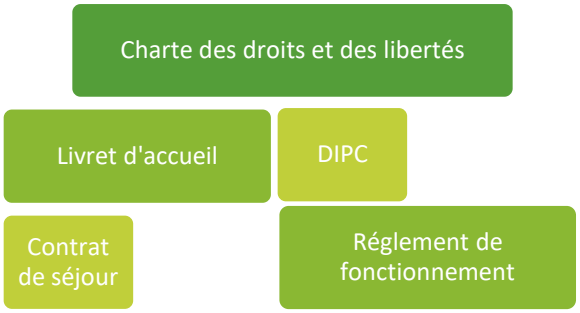
Rappelons que l'entourage est un partenaire. En effet, la personne vient avec une histoire, un récit de vie et un entourage. C'est pourquoi il est nécessaire de travailler avec l'entourage de la personne. Les familles et les proches font partie de l'entourage direct de la personne accompagnée. Par conséquent, il est primordial de construire un lien avec celle-ci, lorsque la personne le souhaite. L'intégration des proches est toujours conditionnée au consentement de la personne accompagnée. Adultes, elles ont le choix de faire participer, ou non, ou partiellement, leur entourage. Ainsi, les personnes ont la possibilité d'être accompagnées de la personne de confiance de leur choix lors de l'élaboration de leur projet personnalisé et l'avenant au contrat de séjour ou DIPC.

Les proches et l'entourage, en tant que partenaire pour l'ESSMS et la ressource pour la personne accompagnée, peuvent être associés à certains objectifs du projet personnalisé. Les familles sont également présentes en tant que membres du CVS.

Lorsque la tutelle ou curatelle est familiale, les professionnels sont attentifs à accompagner ces derniers dans leur rôle, notamment lors d'une passation de mandature.

Afin de consolider les liens, l'entourage et les proches sont conviés lors de l'organisation de portes ouvertes. Cet événement est l'occasion d'ancrer le Pôle Hébergement et Services dans son environnement.

6. Garantir les droits des personnes



La **charte des droits et des libertés des personnes** en situation de handicap garantit et respecte la dignité, la liberté, les droits et les choix des personnes accompagnées. Elle est remise à toute personne accompagnée par le Pôle Hébergement et Services lors de son admission. En même temps, les professionnels remettent aux personnes accompagnées le **livret d'accueil** et le **règlement de fonctionnement**.

En revanche, ces documents ne se sont pas suffisamment accessibles. Il pourrait être intéressant de les simplifier et de les rendre accessibles en version audio sur le site internet de l'AMEC.

Le **contrat de séjour** ou **DIPC** est élaboré après un temps d'observation et de recueil des attentes des personnes accompagnées. Il est rédigé en concertation avec la personne et son représentant légal, un chef de service et un éducateur.

Les outils qui favorisent la participation et l'expression des personnes accompagnées

L'expression collective et la participation des travailleurs sont mis en œuvre au travers de plusieurs instances : le CVS, groupes de parole, réunions à thèmes, réunions de résidents

Le Conseil de la Vie Sociale (CVS) :

Le Pôle Hébergement et Services a un CVS unique regroupant les usagers du FHT, SAVS et SAJ. Il se compose de :

- 3 professionnels (dont direction),
- 4 représentants des personnes accompagnées,
- 2 représentants de familles et 2 membres du CA.

Afin de préparer et de rendre accessible cette instance :

- Recueil des besoins et des attentes est effectué
- Préparation d'une fiche synthétique avec pictogrammes ou audio
- Accompagnement des usagers dans la prise de parole lors du CVS par le biais d'outils (tablette) ou l'aide de professionnels

Néanmoins, il nous semble que la composition hétérogène du Conseil de la Vie Sociale amène des difficultés dans le dynamisme de groupe. Par exemple, il semble difficile de recueillir la parole des personnes concernées. De plus, les sujets abordés concernent principalement les résidents du FHT. Par conséquent, les personnes du SAJ et SAVS ne s'y retrouvent pas toujours.

Actuellement, plusieurs lieux d'expression garantissent les droits des personnes en échangeant sur leurs droits, leurs devoirs et en répondant à leurs questions. Pour cela, le Service d'Accueil de Jour se réunit une fois par semaine et les groupes d'unité du Foyer d'Hébergement Traditionnel environ une fois par trimestre (le rythme des rencontres est défini selon les unités).

Afin de redonner du sens et une appartenance collective, il est envisagé d'organiser des réunions thématiques avec les personnes accompagnées au SAVS. Ces réunions collectives permettraient d'aborder plusieurs thématiques telles que les modalités d'accompagnement ou encore la santé et prévention.

Vie privée et intimité

Article D 344-5-3 CASF : « Pour les personnes qu'ils accueillent ou accompagnent, les établissements et services [...] Garantissent l'intimité en leur préservant un espace privatif ».

Les résidents du FHT ont la possiblité d'inviter d'autres résidents ou résidente dans leur chambre. Il existe plusieurs chambres de couple.

Liberté d'aller et venir

« La liberté d'aller et venir d'une personne accueillie dans un établissement médico-social ne doit pas être entendue seulement comme **la liberté de ses déplacements à l'intérieur** de l'établissement mais aussi comme **la possibilité pour elle de mener une vie ordinaire au sein de l'établissement qu'elle a elle-même choisi** ».

Les résidents du FHT ont la possibilité d'aller et venir dans l'établissement, y compris lors des soirée. Les sorties doivent être informées ou validées après évaluation de l'équipe professionnelle.

5ème partie : PILOTAGE ET FONCTIONS SUPPORTS

1. Structure humaine et organisationnelle

1.1. Organigramme fonctionnel et hiérarchique

Le Pôle Hébergement et Services est rattaché à une Direction Générale qui supervise et fédère les différents établissements et/ou services gérés par l'Association Médico Educative Chalonnaise (AMEC). La Directrice Générale a pour mission de proposer, d'animer et de mettre en œuvre la politique de l'association, l'ensemble de ses actions et de ses activités. À ce titre, elle est responsable du projet de l'association.

Parallèlement, le Pôle Hébergement et Services dispose d'un accompagnement au travers de différents pôles :

- Le pôle administratif, financier et comptable, pilote les missions de planification, de gestion et s'assure des suivis comptables et financiers de chacun des établissements gérés par l'Association Médico Educative Chalonnaise.
- Le pôle ressource humaine apporte un soutien en matière RH aux directions des établissements gérés par l'AMEC notamment sur le volet administration du personnel, appui en droit social et veille règlementaire, recrutement et intégration, gestion prévisionnelle de l'emploi et des compétences, gestion des procédures disciplinaires en appui de la Direction Générale, pilotage des relations sociales
- Le pôle technique assure le suivi et l'entretien des infrastructures gérées par l'Association Médico Educative Chalonnaise.

1.2. Tableau fonctionnel des services

Poste	ETP	Missions
Services généraux et veilleuses de nuit		
Veilleuse de nuit	3,30	Assure le bien-être, la santé et la sécurité globale des personnes en situation de handicap, accueillies ou accompagnées par les structures et services du Pôle AMEC Hébergement et Services et ce dans le respect de leur intimité et de leur vie privée. Le surveillant de nuit pourra être amené à compléter son intervention par des tâches complémentaires d'Agent de Service Intérieur (travaux de lingerie, de ménage ou préparation des petits déjeuners).
Agent de maintenance	1	Assure le maintien dans un état de sécurité optimum des lieux de vie individuels et des locaux collectifs des personnes accueillies et/ou accompagnées et ce dans le respect de leur intimité et de leur vie privée.

Agent de service intérieur	4	Assure l'entretien des parties communes des unités de vie et des lieux de vie des résidents en fonction des plannings établis en lien avec le cadre hiérarchique et les équipes éducatives, dans le respect de l'intimité, des habitudes de vie des résidents, et des projets de chaque unité de vie.
Maitresse de maison	1	Assure une fonction polyvalente dans l'organisation quotidienne au sein d'une unité de vie (unité 1) : - Entretien des locaux collectifs et individuels - Accompagnement des repas le midi du lundi au jeudi - Accompagnement éducatif, activités éducatives - Tâches de gestion simple (stock alimentaire)
Direction		
Directrice	1	Conception et conduite du projet d'établissement et des autres projets Gestion et animation des ressources humaines Gestion économique, financière et logistique Représentation et promotion du Pôle
Cheffe de service	2	Conception et conduite du projet d'établissement et des autres projets (projets individualisés) Apporte une expertise technique Manage son / ses équipe(s) Organise le travail, la gestion administrative et budgétaire d'une unité ou d'un service en lien avec la direction. Assure la communication – l'interface – la gestion de partenariats Evalue le projet, l'organisation, le fonctionnement, les résultats, les prestations et l'action des intervenants dans une démarche de qualité.
Assistante de direction	1	Collaboratrice directe de la Direction du Pôle AMEC hébergement et Services. Assure les tâches de secrétariat nécessaires à l'organisation administrative et au bon fonctionnement de l'établissement. Elle est la charnière entre la direction et les services en matière de communication et diffusion de l'information. Elle travaille dans le respect de l'intimité et de la vie privée des personnes accueillies.

Équipe éducative		
Le personnel éducatif du **Foyer d'Hébergement Traditionnel** conduit son action auprès de personnes adultes en situation de handicap (déficience intellectuelle et troubles associés) dans le but d'assurer leur bien-être, de développer leurs capacités et leur personnalité et de favoriser leur intégration sociale et la citoyenneté. Il assure un accompagnement individualisé de la personne tout en prenant en compte la dimension collective liée à l'hébergement.		
Technicien de l'intervention sociale et familiale (TISF)	1	Est plus particulièrement en responsabilité du maintien ou de l'acquisition de l'autonomie des personnes accompagnées, en développant les apprentissages nécessaires. Elle intervient sur l'unité 3.
Accompagnant Éducatif et social (AES) Aide Médico-Psychologique (AMP)	4,3	Est plus particulièrement en responsabilité de l'accompagnement et de l'aide dans la vie quotidienne aux personnes accueillies dans l'établissement.
Moniteur Éducateur (ME)	3.8	Est plus particulièrement en responsabilité de l'animation de la vie collective au sein du foyer.
Éducateur spécialisé	2	Est plus particulièrement en responsabilité de développer les partenariats nécessaires à un développement harmonieux de la personne, en lien avec le Chef de Service.
Le personnel éducatif du **SAVS** conduit son action auprès de personnes adultes en situation de handicap dans le but d'assurer leur bien-être, de développer leurs capacités et leur personnalité et de favoriser leur intégration sociale et la citoyenneté. Le personnel éducatif du SAVS axe prioritairement son action dans le cadre du milieu ordinaire de vie dans le respect de l'intimité de la personne et de son cadre de vie.		
Conseiller en économie sociale et familiale (CESF)	1.7	Est plus particulièrement en responsabilité de l'autonomie des personnes dans leur vie quotidienne et sociale. Propose un accompagnement individuel / collectif des personnes dans les domaines de l'habitat, du logement, de l'alimentation, de la santé, du budget, de la consommation, et tout autre domaine favorisant l'autonomie et l'inclusion sociale des personnes
Éducateur spécialisé	3,5	Est plus particulièrement en responsabilité de développer les partenariats nécessaires à un développement harmonieux de la personne, en lien avec le chef de service.
Moniteur éducateur (ME)	2,8	Est plus particulièrement en responsabilité d'animer des groupes au sein et hors le SAVS. Il vient en appui des ES ou CESF dans l'accompagnement individuel des personnes.
Accompagnant éducatif et social (AES) Aide médico-psychologique (AMP)	1	Est plus particulièrement en responsabilité de l'accompagnement et de l'aide dans la vie quotidienne aux personnes accompagnées par le service.

Le personnel éducatif du **Service d'Accueil de Jour** conduit son action auprès de personnes adultes en situation de handicap dans le but d'assurer leur bien-être, de développer leurs capacités et leur personnalité et de favoriser leur intégration sociale et la citoyenneté. Le personnel éducatif axe prioritairement son action sur le développement personnel, la valorisation et l'intégration sociale des personnes au travers d'activités éducatives, sportives, culturelles et de loisirs.		
Éducatrice sportive	1	Est en responsabilité de la promotion des activités sportives sur l'ensemble des services du Pôle AMEC Hébergement et Services. Est en responsabilité de développer les partenariats nécessaires à un développement harmonieux de la personne, en lien avec le chef de service.
Éducateur spécialisé	0,8	Est plus particulièrement en responsabilité de développer les partenariats nécessaires à un développement harmonieux de la personne, en lien avec le chef de service. Est en responsabilité de la conception et du suivi des projets individualisés.
Services administratifs		
Agent administratif	0,80	L'agent d'accueil / agent administratif assure l'accueil physique et téléphonique plus particulièrement au SAVS et participe aux activités administratives du Pôle AMEC Hébergement et Services. Travaille dans le respect de l'intimité et de la vie privée des personnes accueillies.
Santé		
Psychologue	0,10 ETP	Est en lien avec les équipes éducatives et les cadres de direction afin d'apporter une expertise et une analyse psychologique pour l'élaboration des projets individualisés des personnes accompagnées. Est en appui aux équipes éducatives.

1.3. La dynamique du travail en équipe

La régulation du travail s'opère au travers de réunions et de l'élaboration de procédures ou protocoles. Des temps d'échange formalisés au travers des réunions permettent d'apporter de l'information, du dialogue, de la coordination et de la co-construction selon le type de réunions. Certaines sont institutionnelles, d'autres concernent les projets des personnes accompagnées, d'autres des régulations entre professionnels et certaines ne concernent que les cadres. Le tableau ci-dessous relate les temps de réunion principaux.

Il faut souligner qu'au-delà des temps formalisés, l'échange d'information est permanent entre les professionnels lors de temps informels. De plus, les professionnels et la direction sont amenés à rencontrer régulièrement les partenaires ou des proches pour des situations individuelles ou collectives.

À ces réunions s'ajoutent des temps d'analyse de la pratique professionnelle (APP) et des commissions thématiques. Ces réunions sont détaillées dans la partie abordant les outils de soutien aux professionnels.

Direction

Réunion de direction
Directrice, Cheffes de service, Secrétaire de direction
Organisation/fonctionnement, sujet à thème, informations
Hebdomadaire (1h30)

Comité de direction
Directeurs, DG, RH
Stratégie de pilotage, prise de décisions
Mensuel (3h)

Comité de direction (2)
DG, RH, Directeurs, Chefs de service
Transmission, partage d'information

Réunion générale
Ensemble des salariés
Fonctionnement, informations, projets
Trimestriel (2h30)

Journée "verte" associative
Membres du bureau, RH, Directeurs, Cheffes de service
Annuel (journée)

Transmission administrative
Agent administratif, secrétaire de direction
2 fois par semaine (3h)

Gestion des listes d'attente
Directrice et Cheffes de service
Mensuel ou hebdomadaire (1h)

SAJ

Réunion d'équipe
Professionnels et Cheffe de service
Échange, organisation, fonctionnement
2h toutes les 2 semaines

Point situation
Professionnels, Cheffe de service, Psychologue
Point concernant certaines situations
Toutes les 6 semaines (1h30)

Temps de transmission
Équipe éducative
Quotidien (15-30 min)

Stage
Cheffe de service, ES, personne accompagnée
Temps de rencontre avant le stage pour présenter la structure et temps de bilan

Réunion bilan
Élaboration du projet personnalisé

Avenant au Contrat de Séjour
Personnes accompagnées, mandataire, proche, référent, Cheffe de service
Annuel (1h)

SAVS

Réunion de service
Équipe éducative et Cheffe de service
Organisation, fonctionnement, point situation, restitution des bilans projets
Hebdomadaire (3h)

Travail en binôme de référence
Équipe éducative par binôme
Lien partenaires, organisation, travail des projets des personnes, évaluation
Hebdomadaire (3h)

Bilan projet
Référents, Cheffe de service, Psychologue
Évaluation, bilan, objectif et plan d'action des projets personnalisés

Avenant au DIPC
Personnes accompagnées, mandataire, proche, référent, Cheffe de service
Annuel (1h)

FHT

Réunion équipe éducative collective
Équipe éducative, Cheffe de service, Directrice, partenaires
Organisation, fonctionnement, point situation,
Hebdomadaire (3h)

Réunion équipe éducative par unité
Professionnels de l'Unité
Organisation, planification, fonctionnement de l'unité, situations, informations,
Hebdomadaire (2h)

Bilan projet
Référents, Cheffe de service, Psychologue
Évaluation, bilan, objectif et plan d'action des projets personnalisés

Avenant au Contrat de Séjour
Personnes accompagnées, mandataire, proche, référent, Cheffe de service
Annuel (1h)

1.4. Gestion des ressources humaines

1.4.1. Recrutement, accueil et intégration des nouveaux salariés

Le Pôle Hébergement et Services fait appel à des contrats de travail de type CDI et CDD. Les recrutements sont gérés par la Directrice, en lien avec les Cheffes de service et avec un appui par le Pôle RH. Le Pôle Hébergement et Services privilégie les recrutements en CDI de personnes qualifiées. Néanmoins, la conjecture et les tensions RH amènent une augmentation des recrutements CDD, parfois pour des périodes très courtes ou des missions spécifiques. Ce turn-over important ne permet pas une stabilisation de l'équipe éducative et conduit à une usure interne.

L'accueil de nouveaux salariés s'accompagne d'un temps de doublure et d'un temps d'accueil formalisé. Le SAVS a produit des outils de livret d'accueil des nouveaux salariés détaillant l'organisation interne et l'usage du système d'information (CEGI).

Le FHT dispose également d'outils tels que le Livret d'Accueil et les procédures détaillées par unités afin de garantir une continuité dans l'accompagnement et une harmonisation des pratiques professionnelles.

1.4.2. Gestion des compétences

La structure établit un plan de formation annuel. Les formations collectives permettent de répondre aux nouveaux besoins des publics, aux nouvelles pratiques à mettre en œuvre et demandes des salariés énoncées dans le cadre des entretiens professionnels.

Chaque année, un recueil des demandes de formation salariée est réalisé.

1.4.3. Dialogue social

Il existe un comité social et économique (CSE) à l'échelle de l'association. Les réclamations des salariés présents sur le Pôle Hébergement et Services sont enregistrées par l'agent de proximité élu et siégeant au CSE. Ces données sont transmises par le CSE à la Directrice Générale de l'AMEC puis une réponse est apportée par la Directrice du Pôle Hébergement et Services dans le cadre du CSE. Les réponses données font ensuite l'objet d'un écrit qui est transmis au CSE pour affichage, conformément à la réglementation en vigueur.

1.4.4. Soutien aux professionnels

Afin de soutenir les professionnels, plusieurs instances sont mises en place. Tout d'abord, les professionnels bénéficient de commissions thématiques, réunissant, de manière transversale, des représentants de chaque structure. Lors de ces réunions, les professionnels ont l'occasion d'échanger sur un sujet commun ou d'organiser un événement.

Ensuite, l'ensemble de l'équipe professionnelle a des espaces d'analyse de la pratique professionnelle (APP). Accompagnés par un professionnel extérieur, ces moments sont l'occasion de partager les difficultés rencontrées dans sa pratique d'accompagnement.

Ces temps sont organisés de manière différenciée pour les professionnels, les cadres intermédiaires et la direction.

2. Gestion administrative budgétaire et comptable

Le suivi budgétaire est réalisé en lien étroit entre la Direction financière et administrative de l'organisme gestionnaire et la Direction du pôle. Le suivi comptable et centralisé au siège de l'AMEC. Un échange entre la Comptable et la Directrice a lieu de manière hebdomadaire et plus si nécessaire.

3. Information et communication

Le Pôle Hébergement et Services s'appuie sur plusieurs supports pour communiquer :

- Le site internet de l'AMEC qui est régulièrement alimenté et mis à jour
- Une plaquette de présentation du Pôle Hébergement et Services
- Journée porte ouverte à destination des proches des personnes accompagnées, mais aussi du grand public
- La participation à des journées d'étude ou journées associatives

Le système d'information et gestion des données correspond notamment à :

- la gestion des données des personnes accueillies et des salariés en format papier et au format informatique, ainsi que leurs sauvegardes
- la conception et le développement des systèmes d'information selon les besoins de la structure,
- la connexion aux réseaux et développement de l'intranet
- l'archivage des données informatisées et gestion électronique des documents,
- la maintenance en lien avec la gestion des informations et la communication,
- le règlement général sur la protection des données personnelles (RGPD).

Le Pôle Hébergement et Services a informatisé l'ensemble des dossiers des personnes accompagnées. Les professionnels renseignent le dossier via le logiciel CEGI selon leurs droits d'accès. Les dossiers papier des personnes sont conservés dans un coffre-fort, conformément à la législation. Toute personne a la possibilité de consulter son dossier après demande écrite.

Le Pôle Hébergement et Services a pour projet de travailler sur la mise en conformité RGPD et la désignation d'un délégué à la protection des données (DPD). De même, l'usage du logiciel CEGI n'est pas systématique par l'ensemble des professionnels. La Direction du Pôle Hébergement et Services souhaite uniformiser les pratiques dans la transmission et l'usage du Dossier de l'Usager Informatisé (DUI).

4. Démarche qualité et sécurité

La politique d'amélioration continue de la qualité correspond :

- au pilotage de la démarche d'amélioration continue de la qualité des prestations réalisées par la structure, dont la préparation et à la mise en œuvre des évaluations

internes et externes et la veille sur les recommandations de bonnes pratiques professionnelles, leur diffusion et leur appropriation au sein de la structure ;

- à la promotion de la bientraitance (conception de la politique, diffusion et appropriation, amélioration des procédures de gestion des incidents et événements indésirables) ; et à la gestion des événements indésirables (recueil, analyse et communication). La politique de bientraitance est l'affaire de tous les professionnels et fait l'objet d'une vigilance constante et de procédures permettant la traçabilité nécessaire par l'équipe de direction : fiche, signalement,
- à la gestion des risques, y compris infectieux (la conception et l'actualisation du plan de continuité de l'activité de l'organisme en cas de crise), et à la gestion des crises (conséquences organisationnelles des mouvements sociaux, des incidents, de crises épidémiques, terroristes, environnementales...) ;
- à la sécurité des biens des personnes accompagnées, des visiteurs et des collaborateurs (évaluation des risques de vols ou de destructions des biens) et à la sécurité des personnes ;
- aux préconisations en toute matière sur ces sujets ;
- le suivi de la réglementation : sécurité, maintenance, cela est fait en lien étroit entre la Responsable qualité de l'association et la Directrice du pôle.

Evaluation interne : Septembre 2011

Evaluation externe : Septembre 2014

Projet d'établissement : 2014 - 2019

5. Relation avec le territoire

Dans une volonté et une perspective de démarche inclusive, les relations avec le territoire sont indispensables. Ainsi, le Pôle Hébergement et Services mène des actions auprès des acteurs spécialisés et de droit commun de son environnement pour développer des coopérations et conventionner avec les partenaires afin de rendre plus efficientes les prestations de soins et accompagnements, mais aussi les fonctions de pilotage et fonctions support. En ce sens, le Pôle Hébergement et Services coopère avec de nombreux acteurs de son territoire relevant de champs d'intervention divers (formation, emploi, santé, médico-sociale, administrations, vie culturelle).

Vie sociale, culture et loisirs

- Service d'Accueil de Jour
- Multi-activités
- Activ'Santé
- SPA
- Bibliothèque
- Microtel
- Mairie/CCAS
- ZOOM (réseau de transport en commun)/taxis
- Interprète LSF et association « Les yeux en promenade »
- Organismes de vacances
- Centre "la péniche"
- Conservatoire/Espace des Arts
- Centre Eden,
- Banque alimentaire
- Garage (VSP) et auto-école C'Permis
- Association Brut d'Ex/Chapka/bulles de liberté

Santé

- Médecins généralistes et spécialistes
- Espace santé Prévention
- Croix Rouge (premiers secours, défibrillateur)
- Mutualité Française (prévention)
- CSAPA KAIRN
- Clinique DRACY
- Psychiatres, infirmiers, dentistes, diététiciens et psychologues libéraux
- CMPP, CAMPS et hôpital de jour
- Centre hospitalier
- Maison des séniors
- Clinique du Chalonnais (association Pèse Plume)
- Planning familial
- Handi'Consult
- CMP/CHS
- Atelier Femina
- SAMSAH
- Sophrologie et équithérapie

Formation et Emploi

- CREAI
- Plateforme d'insertion (Emmaüs, Régie de quartier, GEIQ)
- Pôle emploi et Cap d'emploi
- Mission locale
- ESAT (AMEC, PEP, APAJH)
- Pôle insertion (PEP)
- Mairie (stage)
- IME (service inclusion)
- DUODAY

Habitat

- FHT AMEC
- Bailleurs sociaux (OPAC, Habellis, CDC habitat)
- Prestataires de services à domicile (ADMR, emploi service)
- Prestataires de livraison à domicile (LRD, maison des séniors)
- Agences immobilières et bailleurs privés
- Résidence Autonomie (convention)
- Résidence jeunes actifs
- SAVS AMEC
- Résidence accueil et services (PEP)
- Travail avec les IME
- Plateforme territoriale d'appui (PTA)
- Appartement de coordination thérapeutique (ACT)
- EHPAD
- Familles d'accueil
- FAM, Foyers de vie
- Action Logement
- SPA et Animotiv'

Droits et ressources

- CAF
- Mandataires
- Représentants légaux
- MDPH
- CARSAT
- Pôle Emploi
- Commissariat, juge
- Mairie
- CPAM
- TPMR (transport)
- Institut départemental de l'enfance et de la famille (IDEF 71)
- PMI
- ASE
- Réseau VIF (violence intra familiales)
- Service de soutien à la parentalité
- Service pénitentiaire d'insertion et de probation (SPIP)
- Banques
- Maison des solidarités (MDS)
- CCAS
- Maison des séniors

6. Les fonctions logistiques

Fourniture des repas	Pour le FHT, cette prestation est effectuée par la cuisine centrale, située sur le site de l'IME. Les repas sont livrés. Une commission repas réunit le responsable de cuisine, la diététicienne de la cuisine centrale, le Directeur de l'ESAT, un représentant de l'IME, ESAT et FHT, et la Directrice Générale. Cette commission a pour objectif de faire remonter les besoins et remarques des usagers. Pour autant, actuellement, les personnes concernées ne sont pas invitées à cette commission. Ainsi, il serait pertinent que les personnes accompagnées soient intégrées à celle-ci par la suite. Le SAJ et le SAVS ne sont pas concernés par cette prestation. Pour le SAVS, travail avec différents prestataires de livraison à domicile
Entretien du linge	L'entretien du linge de maison du FHT est réalisé par la blanchisserie de l'ESAT. En revanche le linge personnel des résidents est à leur charge. Le linge personnel des résidents est entretenu dans les lingeries présentes sur chaque unité, par les résidents eux-mêmes ou les veilleuses, la nuit. Le SAJ et le SAVS ne sont pas concernés par cette prestation

L'entretien de l'hygiène de l'ensemble des locaux est assuré par une équipe d'agent en interne. L'entretien général et la maintenance des équipements sont assurés par des agents maintenance du Pôle ou des prestataires externes (travaux complexes, habilitations). La veille est établie conjointement par la Responsable qualité sécurité et la Directrice du Pôle (contrôles réglementaires ; réseaux électriques, gaz, sécurité incendie, véhicules).

6ème partie : PLAN D'AMÉLIORATION CONTINUE DE LA QUALITÉ ET OBJECTIF A 5 ANS.

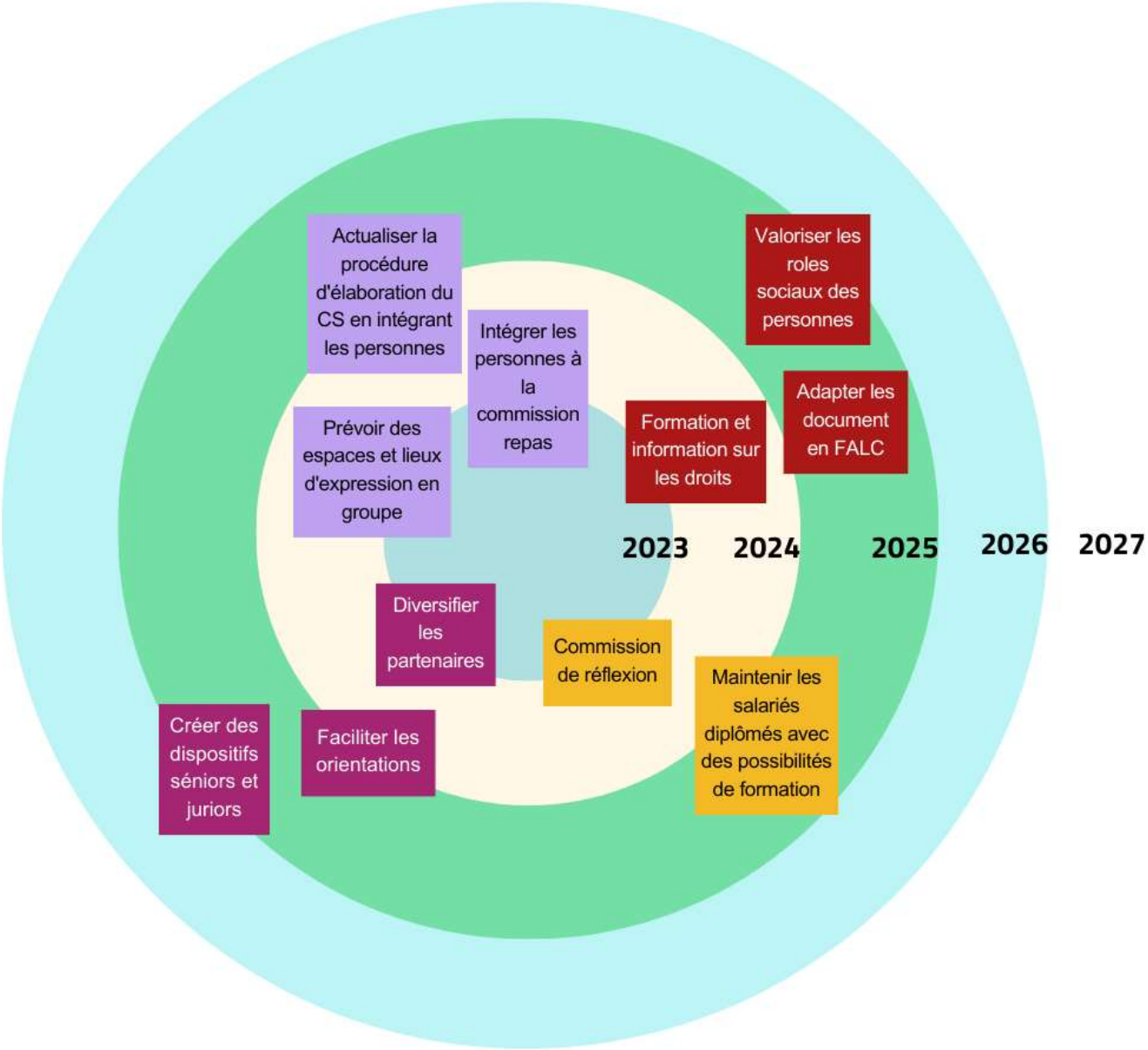
L'objectif du Plan d'amélioration continue de la qualité (PACQ) est de se projeter à 5 ans, date de renouvellement du projet d'établissement. Ancré dans une démarche qualité continue, le PACQ s'appuie à la fois sur :

- les constats actuels,
- l'évolution du public accueilli,
- les transformations du secteur social et médico-social qui accentuent les démarches d'inclusion et favorisent le pouvoir d'agir des personnes accompagnées et des professionnels,
- le bilan des actions définies lors des évaluations internes et externes.

Cependant, l'équipe souligne les difficultés conjoncturelles. En effet, le contexte de transformation de l'offre et les changements sociétaux qui l'accompagnent, impactent la visibilité des actions à mener. Une forme d'incertitude survole la mise en œuvre des politiques publiques à venir. De plus, le secteur est impacté à la fois par la récente crise sanitaire et une tension RH. L'ensemble de ces éléments rend fragiles les établissements et services sociaux et médico-sociaux sur le plan économique, sur la stabilité des équipes professionnelles et leur capacité de projection.

Pour autant, le Pôle Hébergement et Services identifie plusieurs axes d'amélioration autour des objectifs stratégiques suivants :

- **Favoriser la participation des personnes accompagnées, dans les projets individuels et collectifs,**
- **Adapter l'offre de prestation aux besoins des personnes tout en favorisant l'inclusion et l'autodétermination des personnes accompagnées,**
- **S'inscrire dans une démarche qualité continue**
- **Garantir les droits et la citoyenneté des personnes**


Actualiser la procédure d'élaboration du CS en intégrant les personnes
Intégrer les personnes à la commission repas
Prévoir des espaces et lieux d'expression en groupe
Valoriser les roles sociaux des personnes
Adapter les document en FALC
Formation et information sur les droits
2023
2024
2025
2026
2027
Diversifier les partenaires
Commission de réflexion
Maintenir les salariés diplômés avec des possibilités de formation
Créer des dispositifs séniors et juriors
Faciliter les orientations

Objectif stratégie 1 : Favoriser la participation des personnes accompagnées, dans les projets individuels et collectifs
Constats
- Manque de lieux de participation et de temps pour favoriser la prise de parole des personnes accompagnées - Difficulté d'auto-évaluation
Actions existantes
- Réunions des résidents du FHT et réunions d'unité - Participation à l'élaboration du projet personnalisé - Conseil de la Vie Sociale (CVS)
Objectifs opérationnels
- Prévoir des réunions biannuelles avec les usagers du SAVS - Adopter le FALC pour les écrits à destination des personnes accompagnées qui en ont le besoin - Avoir un lieu permettant aux usagers de se rassembler et d'échanger - Intégrer les personnes accompagnées aux commissions de travail (commission repas,…)
Objectif stratégie 2 : Adapter l'offre de prestation aux besoins des personnes tout en favorisant l'inclusion et l'autodétermination des personnes accompagnées
Constats
- Les missions actuelles des établissements et services ne répondent pas aux besoins des publics émergents, ni aux listes d'attente croissantes. - Une attention particulière doit être apportée lors des passages d'âge à la vie adulte et au vieillissement des personnes accompagnées
Actions existantes
- Places dédiées en Résidence Autonomie - Place d'évaluation : stage de deux mois renouvelables - Présence permanente de professionnels au sein du FHT afin de s'adapter au rythme de vie des résidents - Travail partenarial avec les acteurs du territoire
Objectifs opérationnels
- Adapter l'offre à une diversité de besoins : à destination du public junior et sénior dans le cadre de la transformation de l'offre - Mutualisation des ressources au sein du Pôle - Poursuivre les formations des professionnels au vieillissement et aux problématiques de santé des personnes accompagnées

Objectif stratégie 3 : S'inscrire dans une démarche qualité continue
Constats
- Difficulté de faire les commissions - Difficulté à sortir du quotidien - Nécessité d'améliorer et de questionner les pratiques d'accompagnement
Actions existantes
- Le projet du FHT est conçu dans une vision domiciliaire pour les résidents
Objectifs opérationnels
- Développer une culture commune de la démarche qualité (évaluation des outils, questionnement des pratiques professionnelles, veille juridique) - Permettre une vision partagée de la démarche qualité en intégrant la Direction, les professionnels et les personnes concernées (accessibilité des documents, commission intra-associative et commission inter-pôle) - Optimiser le fonctionnement des équipes et rendre lisible l'intervention médico-sociale
Objectif stratégie 4 : Garantir les droits et la citoyenneté des personnes
Constats
- Enjeux du numérique dans l'accessibilité des documents et des droits - Difficulté d'accessibilité des documents - Nécessité de comprendre les enjeux liés aux démarches administratives
Actions existantes
- Outils adaptés : pictogramme, planning, ateliers de prévention
Objectifs opérationnels
- Former les personnes accompagnées à la prévention des risques (risques liés aux usages d'internet, risques routiers, risques liés à la santé) - Former les personnes aux démarches administratives : intervention des partenaires (MDPH, CAF, CARSAT, CPAM) et ateliers administratifs - Adopter le FALC pour les écrits à destination des personnes accompagnées qui en ont le besoin - Adopter le terme de « personne choisie » pour évoquer l'entourage de la personne