# PROJET D'ETABLISSEMENT

2021-2026

Atelier de jour Les Lierres



AMER Les Lierres

mer

17 Rue Émile Zola 76300 Sotteville-les-Rouen

# TABLE DES MATIERES

In	troduction	4
1	– Les fondements de l'action de l'établissement	6
	1-1 Historique	6
	1-2 Carte d'identité	6
	1-3 Le cadre juridique	7
	1.3.1 Les obligations légales et réglementaires	7
	1.3.2 Les orientations de la loi du 2 janvier 2002	7
	1.3.3 Les orientations de la loi du 11 février 2005 rénovant l'action sociale et médico-sociale	8
	1.3.4 La référence au schéma départemental de l'autonomie 2018-2022	9
	1-4 L'environnement et les prestations	. 10
	1.4.1 La localisation	. 10
	1.4.2 Périodes d'accueil et horaires	. 11
	1.4.3 Les locaux	. 11
	1.4.4 La restauration	. 12
	1-5 Le public	. 13
	1.5.1 Données chiffrées	. 13
	1.5.2 Les principaux besoins identifiés auprès des personnes accueillies	. 15
	1.5.3 Les perspectives d'amélioration	. 17
2-	L'offre de services, les processus, et les modalités d'accompagnement	. 18
	2-1 L'offre de services et modalités d'accompagnement	
	2.1.1 Les actions d'accompagnement	. 18
	2.1.2 L'organisation du quotidien et des emplois du temps	. 21
	2.1.3 Les principes d'accompagnement des professionnels de l'établissement	. 22
	2.1.4 Les modalités d'expression, de consultation, de participation de la personne et des familles	. 24
	2.1.5 Les perspectives d'amélioration et de développement	. 27
	2.2 : La promotion de la bientraitance et la prévention de la maltraitance	. 28
	2.2.1 La définition que l'établissement se donne en matière de promotion de la bientraitance de prévention des risques de maltraitance	
	2.2.2 Les orientations et les pratiques professionnelles à promouvoir en matière de promotic de la bientraitance, de prévention des risques de maltraitance	
	2.2.3 Les actions et les moyens existants pour développer la bientraitance, pour prévenir les risques de maltraitance	. 30
	2.2.4 Les perspectives de développement	. 31
	2-3 Le sens et les pratiques d'admission et de fin d'accompagnement	. 31
	2.3.1 Les principes et les critères en matière d'admission	
	2.3.2 La description de la procédure d'admission	. 32
	2.3.3 L'accueil d'un nouvel arrivant	. 33

2.3.4 Les principes et points de vigilance en cas de fin d'accompagnement, de réorienta dans la continuité du parcours de la personne	
2.3.5 La procédure de fin d'accompagnement	35
2.3.6 Les perspectives d'amélioration et de développement	36
2-4 Le sens et les pratiques d'élaboration, de suivi et d'évaluation des projets personnalisés d'accompagnement	
2.4.1 Les finalités et les fondements des Projets Personnalisés d'Accompagnement	37
2.4.2 La procédure d'élaboration du PAP	38
2.4.3 Le sens, le rôle et les responsabilités du référent du projet	39
2.4.4 Les perspectives d'amélioration et de développement sur les PAP	40
3- L'organisation et le fonctionnement de l'établissement	41
3-1 La politique de gestion des ressources humaines, l'organisation du travail collectif et l de communication	
3.1.1 Le personnel	41
3.1.2 Le parcours du salarié	43
3.1.3 Les perspectives d'amélioration et de développement sur cette partie	46
3-2 La communication Interne et externe	46
3.2.1 Les instances et les réunions de travail au sein de l'établissement	46
3.2.2 Les outils de circulation de l'information et de la communication à l'interne	49
3.2.3 Les outils de communication à l'externe	49
3.2.4 Les perspectives d'amélioration	49
3-3 La politique d'ouverture sur l'environnement et partenariats	50
3.3.1 La politique d'ouverture sur l'environnement	50
3.3.2 Les enjeux et les modalités de travail en partenariat	51
3.3.3 Les perspectives d'amélioration	51
3-4 Politique d'amélioration de la qualité	52
3.4.1 La démarche qualité	52
3.4.2 La démarche qualité de vie et des conditions de travail	53
3.4.3 La démarche de Responsabilité Sociétale des Organisations	54
3.4.4 Les perspectives de développement ou d'amélioration	56

### Le mot du Directeur Général

Le projet d'établissement constitue le fondement du fonctionnement d'un établissement ou service médico-social. Rendu obligatoire par la loi 2002-2 du 2 janvier 2002 (article L.311-8 du code de l'action sociale et des familles), il définit les objectifs poursuivis, les modalités d'organisation de coordination, de coopération et d'évaluation des activités et de la qualité des prestations offertes par l'établissement ou le service.

Considéré comme un outil indispensable, il doit guider le travail de l'ensemble des acteurs qui contribuent à la mission d'accompagnement et de prise en charge au sein de l'établissement.

Elaboré pour une période de 5 ans, le projet d'établissement est réactualisé pour intégrer de nouvelles orientations stratégiques et tenir compte des adaptations nécessaires de l'établissement ou service à son environnement et aux nouvelles exigences de l'offre médico-sociale.

Le travail engagé pour la réactualisation du projet des Lierres, s'est déroulé dans un contexte de crise sanitaire difficile. Toutefois, il a été élaboré et rédigé de façon participative. Fondé sur les orientations stratégiques du projet associatif, il met en avant les valeurs communes défendues par l'association et s'inscrit dans un nouveau contexte de politique publique de l'accompagnement des enfants en situation de handicap. Il tient compte, de ce fait, de l'évolution de l'offre médico-sociale qui obéit désormais à une logique de parcours afin d'apporter à chaque personne des réponses d'accompagnement coordonnées et complétées, dans une dimension territoriale, par d'autres dispositifs en s'inscrivant dans une démarche inclusive.

Je tiens à remercier l'ensemble des professionnels qui ont participé, de près ou de loin, aux différents groupes de réflexions et de pilotage pour réaliser ce travail.

Arnaud ANOUJ, Directeur Général de l'AMER

# INTRODUCTION

L'Association Médico Educative Rouennaise est une association de parents d'enfants et d'adolescents ou d'adultes déficients intellectuels, avec troubles associés ou avec autisme.

C'est une association loi 1901, déclarée à la Préfecture de Seine-Maritime le 22 décembre 1958 dont le but était la rééducation, la réadaptation ou le perfectionnement de personnes déficientes.

L'association a pour objet de créer et de gérer des établissements et services recevant des enfants, des adolescents et des adultes en situation de handicap en vue de leur assurer la rééducation et l'assistance que nécessite leur état en anticipant leurs besoins, en coordonnant les moyens pour permettre une continuité de leur prise en charge.

L'association assure la gestion de 8 établissements agréés et habilités, par les autorités publiques et qui sont localisés pour trois d'entre eux à Mont-Cauvaire :

# ✓ A Mont Cauvaire

- L'IME Dominique LEFORT (deux autorisations pour l'IME),
- Le foyer d'Hébergement « Les Pommiers »,
- L'atelier de jour « Les Pommiers »,

## ✓ A Bosc-Le-Hard

- Le foyer de vie « Les Lauriers »,
- Le foyer d'accueil médicalisé « Les Lauriers »,

#### ✓ A Sotteville- lés- Rouen

- L'accueil de jour « Les Lierres ».
- ✓ A Mont Saint Aignan
- La plateforme de répit
- La plateforme de service

L'ensemble des structures de l'AMER accueille ainsi plus de 240 personnes en situation de Handicap. Elles dispensent diverses prestations qui ont pour but de favoriser et développer l'épanouissement des personnes accueillies, leur protection, leur adaptation et participation à la vie sociale, la reconnaissance de leurs droits fondamentaux.

La mise en œuvre du projet associatif actualisé en 2020 et de ses orientations, passe par la traduction d'actions d'amélioration déclinées au niveau de chaque établissement, ainsi que par la création de prestations nouvelles ou mieux adaptées aux personnes en situation de Handicap.

C'est en ce sens que l'association a engagé une démarche d'actualisation des projets d'établissements de l'AMER au cours de l'année 2019. Plusieurs objectifs ont été associés à cette démarche afin d'aboutir à l'élaboration d'une feuille de route, véritable guide d'actions pour chaque service pour les 3 à 5 ans à venir.

La démarche d'actualisation des projets d'établissement intervient dans un contexte où chacun des établissements a réalisé son évaluation interne entre 2020 et 2021, où le projet associatif a été actualisé en 2019. Une des perspectives importantes est celle du renouvellement du CPOM en 2023.

Le premier fil conducteur de ce travail d'actualisation a été de **développer la réflexion sur les pratiques professionnelles, sous l'angle notamment de la bientraitance.** L'entrée par la définition des pratiques professionnelles vise à favoriser l'appropriation des projets, la « mise en mouvement » et de faire ainsi le lien avec le quotidien des personnes accueillies et des professionnels.

Un autre fil conducteur a été d'interroger l'ensemble des étapes, des pratiques et des outils relatifs à la place des personnes accueillies et de leurs familles. En s'appuyant sur les temps de travail dédiés à l'évaluation interne, la démarche a été l'occasion de s'interroger sur les notions de parcours de vie, d'inclusion et sur les espaces d'expression et d'échanges que l'on met en place pour entendre la parole de la personne accompagnée et de l'ensemble des acteurs qui interviennent dans l'accompagnement de cette dernier (proches aidants, professionnels de l'établissement, partenaires...). Ainsi, la question de la place de la personne accueillie et de sa famille a été l'occasion de réfléchir à la notion de responsabilité, d'engagement des professionnels puis aux soutiens que l'organisation leur apporte pour promouvoir le bien-être des personnes accueillies.

Un autre enjeu de l'actualisation des projets est de dépasser la logique de structure et d'accentuer la réflexion sur la notion de parcours de vie entre les différents établissements de l'association, les différentes instances qui permettent de se coordonner entre structures. Une des réflexions de fond est celle de la continuité de l'accompagnement et de fluidité du parcours de vie des personnes accueillies.

Cette démarche d'actualisation du projet d'établissement vise également à **structurer et animer la démarche d'amélioration continue de la qualité**. C'est l'occasion de faire vivre les instances, évoluer les pratiques et les outils à promouvoir pour réussir à « faire vivre les projets d'établissement ».

# 1 – LES FONDEMENTS DE L'ACTION DE L'ETABLISSEMENT

# 1-1 HISTORIQUE

Le Centre d'Accueil de Jour « Les Lierres » a été ouvert en janvier 1995 à Sotteville-lès-Rouen. Sa capacité d'accueil est alors de 25 adultes, de 20 ans et plus, présentant une déficience intellectuelle avec ou sans troubles associés, qui ne sont pas aptes à exercer un travail régulier en ESAT, mais capables de pratiquer certaines activités de socialisation et disposant d'un minimum d'autonomie.

A cette époque, l'ouverture de l'établissement vise à répondre aux besoins d'accueil des personnes domiciliées sur la rive gauche, à réduire le temps, la fatigabilité et le coût liés aux transports pour les adultes accueillis à Mont-Cauvaire.

Ainsi, aujourd'hui la plupart demeurent sur la rive gauche de l'agglomération Rouennaise.

En janvier 2019, le Centre d'Accueil de Jour est transféré dans de nouveaux locaux entièrement de plainpied. Toujours basé sur Sotteville au 17 rue Emile Zola, ce nouveau lieu d'accueil entièrement neuf permet d'obtenir 5 places complémentaires, portant ainsi à 30 adultes sa capacité d'accueil. L'inauguration des nouveaux bâtiments s'est déroulée le 26 Avril 2019.

### 1-2 CARTE D'IDENTITE

Nom de l'association : Association Médico Educative Rouennaise

Statut juridique : Association Loi 1901 Présidente : Mme Françoise Taupin Directeur Général : M. Arnaud Anouj

Nom de l'établissement : Centre d'Accueil de Jour Les Lierres

Nombre de places: 30

Numéro FINESS: 76 092 133 8

Date de renouvellement d'agrément : 1<sup>er</sup> janvier 2017 Direction du secteur adultes : Mme Emilie Roussel

Adresse: 17 rue Emile Zola – 76300 Sotteville-Lès-Rouen

Tél: 02.35.63.44.84

Mail: aj.leslierres@amer-76.fr Site internet: www.amer-76.fr

### 1-3 LE CADRE JURIDIQUE

#### 1.3.1 LES OBLIGATIONS LEGALES ET REGLEMENTAIRES

Les missions de l'établissement s'exercent dans le respect des textes légaux et réglementaires de référence.

→ Les orientations de la loi 75-534 du 30 juin 1975 d'orientation en faveur des personnes handicapées et de la loi 75-535 relatives aux institutions sociales et médico-sociales

La loi du 30 juin 1975 porte sur l'éducation spéciale des enfants et adolescents handicapés, l'emploi des travailleurs handicapés (création des commissions techniques d'orientation et de reclassement professionnel (COTOREP), des équipes de préparation et de suite du reclassement ou EPSR, des ateliers protégés et des centres de distribution du travail à domicile), l'allocation aux adultes handicapés (AAH) et prévoit diverses mesures tendant à favoriser la vie sociale des personnes handicapées (transport, accessibilité, etc).

Elle pose clairement des principes de base, mais souligne surtout l'idée de renvois à des évolutions, des modifications, des changements futurs. La Loi du 30 juin 1975 définit clairement les droits fondamentaux pour les personnes handicapées, en matière d'accès à la vie sociale et de ressources.

La loi du 30 juin 1975 sera modifiée par les lois relatives aux transferts de compétences dans les domaines de l'action sociale, de la santé<sup>1</sup>, par la Loi 2002-2 du 2 janvier 2002, "rénovant l'action sociale et médico-sociale puis par les orientations du Code de l'Action Sociale et des Familles qui regroupe les textes importants du ministère de la santé.

#### 1.3.2 LES ORIENTATIONS DE LA LOI DU 2 JANVIER 2002

La loi du 2 janvier 2002 marque la reconnaissance légale des foyers de vie sans hébergement, soit 7 ans après la création des Lierres. Ce qui montre que la création de l'établissement a répondu à l'urgence des besoins d'accueil avant d'avoir une existence légale.

En matière de droits de la personne accueillie, la loi du 2 janvier 2002 définit un certain nombre d'orientations à poursuivre et d'objectifs à atteindre pour les établissements sociaux et médico-sociaux :

<sup>&</sup>lt;sup>1</sup> Il s'agit de la loi 83\_8 du 7 janvier 1983 relative à la répartition des compétences entre les communes, les départements, les régions et l'Etat et de la loi 86-17 du 6 janvier 1986 adaptant la législation sanitaire et sociale aux transferts de compétences en matière d'aide sociale et de santé.

- Garantir la prise en compte des aspects liés à la dignité, l'intégrité physique et morale, le respect de la vie privée, l'intimité et la sécurité des usagers,
- Développer l'accès à l'information auprès des usagers et des représentants légaux,
- Mettre en place des processus de consultation des usagers et/ou des familles sur leurs attentes et leurs besoins,
- Renforcer les modalités de participation des usagers, et/ou des familles à la vie de l'établissement et les pratiques visant à rendre la personne actrice de son projet personnalisé,
- Mettre en place des pratiques d'accompagnement individualisé et de qualité.

La Loi 2002-2 et les décrets d'application obligent les établissements à mettre en œuvre les outils et les instances suivants :

- Le contrat de séjour ou le Document Individuel de Prise en Charge (DIPC) qui précise les principaux engagements de l'établissement et les conditions d'accueil,
- Le livret d'accueil qui présente l'établissement, ses services et leur fonctionnement en vue de faciliter l'accueil et l'intégration de l'usager. Il inclut une présentation de la Charte des droits et des libertés de la personne accueillie afin de lui préciser ses droits et de prévenir les risques de maltraitance.
- Le règlement de fonctionnement de l'établissement et de ses services définit les droits et les obligations des personnes accueillies : il est établi après consultation du Conseil de la Vie Sociale (CVS).
- Le CVS (ou autre forme de participation) qui doit permettre l'association des personnes bénéficiaires, de leur entourage ou du représentant légal, au fonctionnement de l'établissement.
- L'affichage sur chaque site et la transmission d'informations sur la Charte des droits et des libertés et sur le recours possible à une personne qualifiée en cas de différend d'un bénéficiaire ou de son représentant légal avec l'établissement.

La Loi 2002-2 définit aussi d'autres orientations et obligations liées aux démarches d'évaluation interne et externe à réaliser afin d'évaluer la qualité des prestations délivrées et de faciliter le pilotage du projet d'établissement. Concernant les modalités d'évaluation, l'établissement est dans l'attente des nouvelles directives prévues pour novembre 2021.

# 1.3.3 LES ORIENTATIONS DE LA LOI DU 11 FEVRIER 2005 RENOVANT L'ACTION SOCIALE ET MEDICO-SOCIALE

La loi n°2005-102 pour l'égalité des droits et des chances, la participation et la citoyenneté des personnes handicapées a été votée le 11 février 2005.

La loi du 11 février 2005 est l'une des principales lois sur les droits des personnes handicapées, depuis la loi de 1975. Les toutes premières lignes de la loi rappellent les droits fondamentaux des personnes handicapées et donnent une définition du handicap :

« Constitue 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. »

Les ambitions de la Loi du 11 février 2005 sont de réorganiser les institutions, les procédures, les prestations et les financements de la politique du handicap. La loi définit un certain nombre d'orientations en matière de droit à la compensation, d'accessibilité au cadre bâti puis aux transports, à la voirie, de reconnaissance de la citoyenneté et d'accès à la vie sociale des personnes en situation de handicap ainsi qu'en matière de prévention et d'accès aux soins.

Au quotidien, l'établissement s'appuie sur ces orientations législatives visant à l'accès aux dispositifs de droits communs et de vie sociale pour mobiliser, impliquer les partenaires et les acteurs locaux sur les enjeux d'ouverture sur l'environnement et d'inclusion sociale.

#### 1.3.4 LA REFERENCE AU SCHEMA DEPARTEMENTAL DE L'AUTONOMIE 2018-2022

Le Département de Seine-Maritime a élaboré un schéma départemental de l'Autonomie 2018-2022 qui définit de façon transversale les orientations en faveur des personnes âgées et en situation de handicap.

Le plan d'actions du Schéma Départemental de l'Autonomie s'est construit autour de trois axes et 8 objectifs incluant les propositions suivantes :

- Axe 1 : Favoriser l'inclusion sociale et la pleine participation des usagers
  - o Permettre à l'usager d'être acteur de son propre parcours
  - Améliorer l'inclusion des personnes âgées et des personnes en situation de handicap
- Axe 2 : Poursuivre la mise en place d'un offre adaptées et diversifiée
  - o Renforcer la structuration de l'offre et la fluidité de parcours
  - Assurer la qualité des accompagnements sociaux et médico-sociaux à domicile comme en établissement
- Axe 3 : Garantir la cohérence des politiques de l'autonomie
  - o Diffuser une culture de prévention
  - o Mobiliser professionnels et usagers dans la gouvernance des politiques de
  - Favoriser la convergence des politiques

Le schéma départemental de l'Autonomie 2018-2022 vise à favoriser l'appropriation de son parcours par la personne accompagnée et d'en faire l'acteur principal. « Les solutions doivent être construites à partir de l'expérience et la parole des usagers, en reconnaissant notamment leur expertise d'usage ». Pour ce faire le schéma dans son deuxième axe vise également à repenser l'offre de services du parcours sur le territoire seino-marin afin d'éviter les ruptures de prise en charge et d'accompagner les temps de transitions entre les différents dispositifs qui composent cette offre.

#### 1-4 L'ENVIRONNEMENT ET LES PRESTATIONS

L'établissement veille à prendre en compte chaque personne dans son intégrité et son identité. Il apporte une écoute active, un soutien d'ordre moral en leur permettant de s'exprimer, d'être reconnu comme adulte. Les professionnels accompagnent et « aident les personnes à faire » et non pas à « faire à leur place ».

L'établissement favorise l'autonomie des personnes dans tous les actes de la vie quotidienne, dans l'expression de leurs choix, dans le maintien des acquis et le développement de leurs compétences.

Les ateliers de jour apportent aux personnes accueillies un lieu d'échange, de vivre ensemble, d'ouverture et de confrontation à une certaine réalité. Ils contribuent au développement de leur bien-être physique et psychologique et à l'épanouissement des personnes en proposant des activités quotidiennes.

Une des vocations de l'établissement est de contribuer à leur socialisation, de développer la citoyenneté des personnes en participant à la vie de la cité, en utilisant les dispositifs de droits communs. Il offre une ouverture sur un autre environnement que celui de la famille.

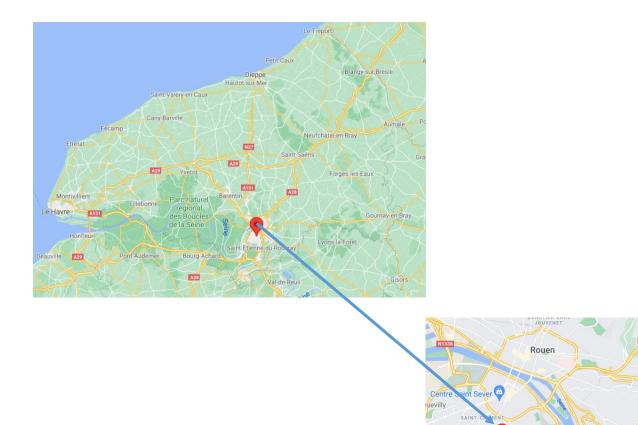
#### 1.4.1 LA LOCALISATION

Située sur la rive gauche, Sotteville-Lès Rouen est la deuxième commune de l'agglomération rouennaise avec 29 068 habitants en 2019 (données INSEE). La ville présente un certain dynamisme économique avec la présence de nombreuses entreprises, commerces et artisans. Il existe aussi une dynamique associative et culturelle comme en témoigne le nombre d'associations (près de 250) et les nombreuses manifestations organisées dans l'année comme « Viva Cité ».

L'établissement se situe dans la Métropole Rouen Normandie. Ce qui lui donne accès à de nombreux services : transports des personnes à mobilité réduite (Handi'stuce, services culturels et sportifs, environnementaux...).

Les personnes accueillies peuvent ainsi pratiquer des activités éducatives, culturelles, sportives ou de loisirs mises en place par les professionnels de l'établissement en interne ou en partenariat avec d'autres associations ou des infrastructures de la commune de Sotteville lès Rouen.

L'établissement est accessible par le métro (via la station Garibaldi, située à 500 mètres de l'atelier de jour) et par bus (arrêt hôtel de ville), par train (gare de Sotteville Lès Rouen).



# 1.4.2 PERIODES D'ACCUEIL ET HORAIRES

Les adultes sont accueillis du lundi au vendredi de 09h00 à 16h00 sur 220j/an. L'accueil peut se faire à temps plein ou à temps partiel, en fonction des besoins et des souhaits de la personne.

Sotteville-lès-Rouer

# 1.4.3 LES LOCAUX

Conformément aux objectifs du projet associatif de 2014, l'établissement a été transféré et dispose depuis 2019 de locaux neufs de plain-pied. Ils se composent :

- D'un réfectoire
- D'une cuisine éducative
- D'une salle informatique
- D'une salle d'activités sportive
- D'une salle « bien-être »

- D'un espace de détente / repos
- D'une salle d'activités manuelles

Dans les espaces extérieurs, une terrasse et une table de tennis de table sont à la disposition des personnes accompagnées.

#### 1.4.4 LA RESTAURATION

La restauration est assurée par un prestataire extérieur. La livraison se fait en liaison froide et la réchauffe est assurée par le prestataire dans une cuisine équipée à cet effet. Pour le respect de l'équilibre alimentaire, les menus proposés sont établis par la diététicienne du prestataire de restauration.

La livraison de plats mixés est également assurée sur prescription médicale.

#### 1-5 LE PUBLIC

Ces dernières années l'écart d'âge entre les personnes accueillies s'est accentué ce qui pose la question de l'hétérogénéité du public et donc du besoin d'adaptation constant des prestations proposées. En effet, l'âge des personnes accompagnées oscille entre 21 et 69 ans ce qui suppose que pour certaines les capacités physiques s'amenuisent et la fatigabilité s'accroît. Fort de ce constat les professionnels veillent à proposer des activités pouvant répondre aux besoins de chacun.

#### 1.5.1 DONNEES CHIFFREES

En 2021 ce sont 10 femmes et 24 hommes, avec une moyenne d'âge générale de 37.7 ans qui ont été accueillis. Ils ont une moyenne d'ancienneté de 10 ans mais, 9 personnes sont aux Lierres depuis 20/25 ans (dont 7 sont là depuis 25 ans). Sur l'ensemble du public accueilli, 27 adultes présentent une déficience intellectuelle moyenne et 7 une déficience intellectuelle profonde.

#### Type de handicap

Les origines du handicap des personnes accompagnées par l'établissement sont essentiellement génétiques pour 29%, neurologiques pour 21% ou liées à des troubles du spectre autistique pour 20%.

### PATHOLOGIE PRINCIPALE

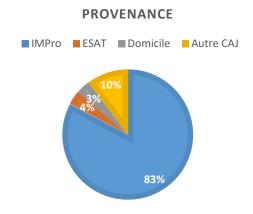


# La répartition par âge est la suivante :

20/24 ans	10	45/49 ans	5
25/29 ans	3	50/54 ans	4
30/34 ans	6	55/59 ans	1
35/39 ans	3	60/64 ans	0
40/44 ans	1	65/69 ans	1

### <u>Provenance</u>

83% des personnes accompagnées ont fréquenté un IMPro avant leur arrivée au centre d'accueil de jour des Lierres. Seul 3% des personnes accueillies n'étaient pas accompagnées par un ESSMS avant leur admission.



# Origines géographiques

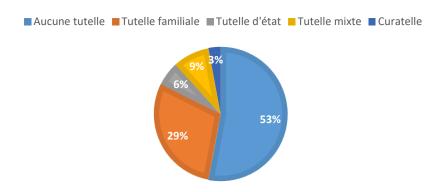
A l'exception d'une personne, les personnes accompagnées habitent toutes la Métropole Rouennaise.

Petit Quevilly	4	St Jacques sur Darnétal	1
Grand Quevilly	7	Darnétal	1
St Etienne du Rouvray	8	Boos	1
Petit Couronne	1	Malaunay	1
Sotteville lès Rouen	3	Mont st Aignan	1
Rouen	2	Les Authieux St Ouen	1
Canteleu	2	Bois Levêque	1

# Protection juridique

Plus de la moitié des personnes accueillies ne sont pas sous tutelle et 47% d'entre elles bénéficient d'une mesure de protection, 44% sous tutelle et 3% sous curatelle. Ce qui signifie que légalement de la majorité des personnes accueillies ont la possibilité de choisir leur établissement d'accueil et ainsi leur parcours de vie.

### **PROTECTION JURIDIQUE**



#### 1.5.2 LES PRINCIPAUX BESOINS IDENTIFIES AUPRES DES PERSONNES ACCUEILLIES

Le handicap des personnes pose la nécessité d'un encadrement adapté selon le niveau d'autonomie de chacun. Les projets personnalisés sont élaborés à partir des souhaits des participants, des propositions de l'équipe pluridisciplinaire, de l'avis des familles, d'autres services, et des tutelles, le cas échéant.

Apporter des réponses individualisées et adaptées permet de développer ou de maintenir l'autonomie des personnes accueillies, de réduire les obstacles du handicap. C'est le projet de la personne, la possibilité d'utiliser les dispositifs de droit commun qui définissent les besoins de compensation du handicap à mettre en place.

Le handicap pose aux personnes une difficulté à se situer dans le temps et dans l'espace, dans la relation aux autres et à soi, qui implique un accompagnement dans la vie quotidienne, sociale, affective, intellectuelle et personnelle.

Le travail autour de l'élaboration des projets personnalisés fait ressortir un certain nombre de besoins spécifiques auxquels les professionnels essaient de répondre.

### → Les besoins liés à la vie quotidienne

Les personnes ont besoin d'être accompagnées sur les actes de la vie quotidienne. L'accès à la santé, aux soins est une thématique importante, et plus globalement l'hygiène de vie.

Un des besoins d'accompagnement à la vie quotidienne peut porter aussi sur une aide dans les démarches d'habillement, d'alimentation, de déplacement et la réalisation de démarches administratives.

#### → Les besoins liés à la vie sociale

L'accueil régulier offre à ces personnes une socialisation et facilite leur ouverture sur le monde. La fréquentation de l'atelier de jour des Lierres permet des échanges et des possibilités d'expression que les personnes en situation de handicap recherchent souvent. Ces personnes bénéficient d'un statut d'adulte et de citoyen à part entière.

Le développement des accueils séquentiels permet aux adultes, suivant leurs besoins (fatigabilité, accueil mixte CAJ / milieu ordinaire ou CAJ / domicile...), de développer ou maintenir les habilités

sociales liées à la vie en collectivité. Pour ce faire, un temps minimum de présence est nécessaire et est défini dans le Projet Personnalisé.

### → Les besoins liés à la vie affective

La recherche et l'expression de soi sont des besoins récurrents. Les participants sont dans l'attente de relations amicales, de couples et/ou de maintien des relations familiales. Ils trouvent dans la structure, certaines réponses à leur besoin d'affection et d'évolution dans un cadre sécurisant. Ils ont besoin de repères et de protection pour respecter l'intégrité, l'intimité de l'autre. Certaines personnes manifestent un besoin d'indépendance vis-à-vis de leur famille, notamment sur des aspects liés à la vie affective et sexuelle.

#### → Les besoins liés à la vie intellectuelle

L'accès à la culture, aux loisirs constitue un support à leur développement personnel. Aussi, beaucoup de personnes manifestent une curiosité, une soif de connaissance, de découverte d'activités et d'ouverture sur le monde.

### → Les besoins liés à la santé

La recherche de bien-être de la personne passe par la prise en compte des besoins liés à la santé. Le handicap et les pathologies des personnes accueillies augmentent les besoins et les difficultés d'accompagnement médicales. Un certain nombre de participants souffrent d'hypertension, de cholestérol, de diabète, de problèmes intestinaux, dentaires, ophtalmologiques.

Les personnes accueillies sont parfois dans l'incapacité d'exprimer leur douleur: la localisation, l'intensité...C'est grâce à l'observation des professionnels, la confiance entre les différents protagonistes: personne accueillie, professionnels, famille que la douleur peut être identifiée.

# → Les besoins d'écoute, de soutien des parents

Devant les difficultés de leurs proches, les familles ont besoin d'un lieu d'écoute, d'expression, de réflexion pouvant leur permettre de penser la situation, de faire des choix en matière de vie familiale, de soins, d'orientations vers des dispositifs ou des solutions d'hébergements pour adultes. De ce point de vue, les liens avec les professionnels des ateliers de jour représentent un espace d'accueil permettant de recevoir ces besoins de partage de leurs préoccupations. L'expérience de ces dernières années montre qu'il est parfois nécessaire d'accompagner les parents afin de les préparer aux différentes étapes du parcours de vie de l'adulte. En effet, l'aidant familial peut avoir besoin de l'expertise des professionnels afin de pouvoir « prendre du recul » et accepter les changements de vie nécessaires à chacune des parties prenantes.

# → Les besoins émergents relatifs aux choix des personnes accueillies et/ou à l'avancée en âge des parents

Pour mieux répondre aux choix des personnes accueillies et/ou à l'avancée en âge des parents, la principale piste d'amélioration est :

➤ De développer les passages de relais avec les services d'accompagnement à la vie sociale, les SAMSAH, les services d'aide à domicile, les foyers de vie avec hébergement, les familles d'accueil, les foyers logement,

# → Les besoins émergents relatifs aux pathologies associées et aux troubles du comportement

Une des conséquences des maladies héréditaires ou génétiques est l'apparition de troubles de comportement, de cécité, de fatigabilité, de locomotion, d'équilibre ou d'orientation. Les pathologies associées modifient les modes d'accompagnement et les perspectives d'ouverture sur l'extérieur du fait des besoins d'accompagnement renforcé.

Le développement des pathologies associées invite l'établissement à entrevoir un certain nombre d'évolutions consistant à :

- Diversifier et adapter les activités et les rythmes de vie de la journée selon l'état de santé ou les capacités de la personne
- Mettre en place des actions de formations visant à qualifier les professionnels sur l'accompagnement des personnes handicapées vieillissantes, la prise en charge des personnes présentant de Troubles du spectre Autistique.
- Travailler sur l'aménagement des activités afin de favoriser les moments de détente, de réflexion et d'individualisation de l'accompagnement.

# 2- L'OFFRE DE SERVICES, LES PROCESSUS, ET LES MODALITES D'ACCOMPAGNEMENT

#### 2-1 L'OFFRE DE SERVICES ET MODALITES D'ACCOMPAGNEMENT

Les précédents projets d'établissement, les rapports d'activités et les évaluations internes et externes font état de la qualité et de la diversité de l'offre de service mise en place et des modalités d'accompagnement des professionnels.

Les professionnels sont particulièrement attentifs au recueil des souhaits des usagers, sur les activités qui sont proposées et retranscrites dans un planning individualisé au sein de l'atelier de jour. L'expression collective s'exerce aussi de différentes manières, comme les réunions trimestrielles entre l'équipe éducative et les usagers, l'animation des réunions du CVS...

Dans les travaux d'actualisation du projet d'établissement, les professionnels ont apporté des précisions sur les modalités d'accompagnement personnalisé et défini aussi la manière de rendre plus visible le fil rouge d'activité transversale et structurer le travail des équipes autour de la thématique.

#### 2.1.1 LES ACTIONS D'ACCOMPAGNEMENT

L'établissement offre aux personnes un cadre sécurisant par la stabilité des activités mises en œuvre et l'organisation des emplois du temps quotidien.

Dans un souci de respect du rythme de vie et de prise en compte des besoins identifiés auprès de chaque personne, les professionnels mobilisent un certain nombre de prestations et d'actions en rapport avec les missions de l'établissement.

### → Les actions de soutiens dans les actes de la vie quotidienne

L'établissement apporte une attention particulière à la réalisation des actes de la vie quotidienne sur les temps d'accueil de jour par l'adaptation de la tenue vestimentaire, l'hygiène corporelle et l'alimentation.

L'organisation de la semaine et les activités mises en œuvre contribuent à un repérage dans le temps et dans l'espace. Il s'agit de transmettre un rythme de vie par l'adoption de règles de vie en collectivité et la ponctualité.

Dans l'optique de favoriser une autonomie des personnes dans leur quotidien, les professionnels veillent à ce que tous les participants réalisent des tâches collectives en fonction de leurs capacités.

# → Les actions liées au développement de la vie sociale

L'établissement offre un lieu d'échange, de rencontres et d'ouverture. La vie dans l'établissement est l'occasion de développer un tissu social, d'avoir des camarades, d'éprouver des sentiments et de partager des émotions.

Les personnes peuvent exprimer leurs goûts, leurs envies et leurs appétences. Pouvoir exprimer leurs souhaits, leurs choix participe à la construction identitaire.

L'établissement apporte un soutien dans la relation aux autres. Il intervient dans la gestion des conflits. Il est garant du respect des règles de vie en collectivité et de droit commun. Ces notions sont abordées dans le cadre des réunions collectives, des groupes de paroles, du conseil de la Vie Sociale et dans le cadre de l'accompagnement individuel.

L'établissement favorise le développement de la citoyenneté et l'inscription dans la vie de la cité, par exemple, par la fréquentation des commerces de proximité, l'ouverture sur le milieu associatif et la vie locale.

#### → Les actions en faveur de la vie affective

Dans les échanges et les relations avec les adultes, les professionnels valorisent les personnes et insistent sur l'estime de soi.

Chaque professionnel veille à écouter, soutenir la parole de chaque personne dans ses rapports aux autres. Sur la base de formations dispensées aux professionnels, l'établissement met en place des groupes de parole spécifiques à la vie affective et sexuelle et propose des activités supports au partage pour développer les liens amicaux.

En matière de vie affective, l'établissement est amené à écouter, respecter et partager le choix de l'adulte par rapport à la proximité ou la distance qu'il souhaite entretenir avec sa famille.

# → Les actions liées au développement de la vie intellectuelle

Les professionnels définissent l'activité intellectuelle comme consistant à faire du lien entre les choses, à stimuler l'éveil et l'imaginaire des personnes. Telles que définies, les activités permettent aux personnes de se situer dans leur histoire, dans la vie sociale, dans le temps et dans le monde. Les activités intellectuelles sont un support pour donner du sens et développer la créativité, l'expression, l'éveil, la stimulation de la curiosité des personnes.

Sur la base de fils conducteurs choisis par les personnes accueillies, un projet d'activités multiples est élaboré. Ce projet thématique inclut la mise en œuvre d'activités culturelles, artistiques, manuelles, culinaires diversifiées. Selon la thématique retenue, chaque professionnel organise et développe son activité pour permettre aux participants de s'investir et d'enrichir ses connaissances. Pour donner plus de sens aux actions menées, les professionnels se fédèrent pour apporter une cohérence éducative.

### → Les actions d'aide à l'inscription de la personne dans son environnement

L'établissement a la volonté de s'ouvrir aux autres et de permettre aux personnes accueillies d'être citoyens. L'inscription de la personne dans son environnement se travaille autour de 3 niveaux d'acteurs : les personnes accueillies en tant que participants, les professionnels, l'environnement.

Les professionnels organisent des sorties avec utilisation des services publics et de droit commun. Ils réalisent des actions d'informations sur les sujets d'actualité ou centre d'intérêt des personnes en situation de handicap. Des expériences sont menées, étoffées ou modifiées au gré des besoins des personnes. Les personnes accueillies font partie de la vie économique et sociale parce qu'ils sont à la fois individu, adulte, usager, client, consommateur et acteur de la vie citoyenne. L'atelier de jour crée une dynamique de vie citoyenne en recherchant la diversité et l'inscription individuelle à long terme.

Les actions d'aide à l'inscription des personnes dans l'environnement amènent à un changement des pratiques des professionnels qui deviennent « médiateurs ». Aussi, les professionnels informent, échangent et réalisent des actions visant à ouvrir ou à développer l'intérêt des personnes accueillies à d'autres espaces en lien avec l'actualité, des sujets qui les concernent dans le cadre d'instances formelles ou informelles.

Les professionnels sensibilisent, impliquent les acteurs locaux sur l'importance de la prise en compte des enjeux d'accessibilité, d'inclusion sociale des personnes en situation de handicap pour tendre vers l'universalité.

La citoyenneté s'envisage dans l'exercice des rôles sociaux valorisés, dans la notion d'utilité, dans les tâches réalisées par le développement des compétences des personnes accueillies.

L'établissement a recours aux ressources de proximité. Il utilise les commerces de la ville, les services de proximité, les transports en commun et les infrastructures de la collectivité territoriale Métropole Rouen Normandie.

Selon les souhaits des personnes accompagnées et le projet éducatif des thématiques, l'établissement organise des sorties, des visites de musées, des rencontres inter-établissements. Il fréquente des événements culturels, des milieux naturels en fonction des saisons, le Fonds Régional d'Art Contemporain et l'atelier 231 qui est le centre national des arts de la rue. Sont incitées et mises en place des idées de sorties en dehors du temps d'accueil de l'établissement.

L'établissement propose, sur le territoire, la participation à des manifestations, des expositions, des spectacles. Chaque année, les personnes accueillies participent à la scénographie de Viva Cité. Elles réalisent un spectacle de danse lors de manifestations locales, de la fête de la musique, de spectacles inter-établissement... Ces actions permettent de travailler sur la perception du monde environnant et participe aux représentations sociales. Les professionnels développent aussi des actions de sensibilisation au handicap envers les habitants, les établissements scolaires et culturels, les associations, les résidences de personnes âgées.

L'établissement met en place des actions de sensibilisation à l'environnement, à l'écologie, au tri, à l'utilisation de l'eau... L'élaboration des menus doit tenir compte de la saisonnalité. Les fournisseurs locaux sont consultés et sollicités prioritairement. Aussi, il est exigé du prestataire de restauration des spécifications soucieuses de l'environnement et de la qualité de vie : respect des espèces menacées, au moins une denrée issue de l'agriculture biologique par repas, des volailles certifiées, des viandes label rouge, consommation de produits issus de l'agriculture raisonnée.

### → Les actions de promotion de la santé

L'établissement fait la promotion de la santé avec les buts fixés par l'Organisation Mondiale de la Santé. Les professionnels se réfèrent à la charte d'Ottawa (1986) en vue de contribuer à la réalisation de l'objectif de la santé pour tous.

La charte définit : « La promotion de la santé a pour but de donner aux individus davantage de maîtrise de leur propre santé et davantage de moyens de l'améliorer. Pour parvenir à un état de complet bien-être physique, mental et social, l'individu, ou le groupe, doit pouvoir identifier et réaliser ses ambitions, satisfaire ses besoins et évoluer avec son milieu ou s'y adapter. La santé est donc perçue comme une ressource de la vie quotidienne, et non comme le but de la vie; c'est un concept positif mettant l'accent sur les ressources sociales et personnelles, et sur les capacités physiques. La promotion de la santé ne relève donc pas seulement du secteur de la santé : elle ne se borne pas seulement à préconiser l'adoption de modes de vie qui favorisent la bonne santé ; son ambition est le bien-être complet de l'individu. »

Les actions de promotion à la santé s'inscrivent dans le développement individuel et social de la personne. L'établissement accompagne les personnes à prendre conscience de leur être et de leur corps. Il aide la personne à exprimer ses besoins, ses désirs, ses sensations. Sur la base des observations et des besoins repérés, les professionnels orientent les personnes vers les services adaptés.

Profitant de campagnes de sensibilisations nationales, l'établissement met en place des actions d'informations, de conseils pour la promotion de la santé à l'intention des participants, des familles et des professionnels. L'Association Médico Educative Rouennaise a établi un partenariat avec Promotion Santé Normandie. Ainsi, l'équipe éducative bénéficie d'un conseil méthodologique, de formation continue en promotion de la santé, et un accès à la documentation. Aussi, l'équipe dispose d'outils pédagogiques et scientifiques validés. L'établissement s'appuie également sur le pôle santé de la ville de Sotteville et le centre de documentation de la CARSAT à Sotteville.

La promotion de la santé passe aussi par la mise en place d'actions visant à développer les aptitudes individuelles à prendre soin de soi et des autres. Les professionnels tentent de réunir les conditions favorables à l'épanouissement de la santé.

La pratique d'activités physiques régulières et la lutte contre la sédentarité sont promues. Pour ce faire, la pratique d'activités sportives est privilégiée, afin d'améliorer la motricité et la mobilité, de se repérer dans l'espace, de favoriser le bien-être et la confiance en soi.

#### 2.1.2 L'ORGANISATION DU QUOTIDIEN ET DES EMPLOIS DU TEMPS

### → L'accueil au quotidien

Tous les jours, un rituel est associé à l'arrivée et à la sortie des personnes.

Tous les matins, les personnes sont accueillies par les membres de l'équipe autour d'un café. Ce moment commun est un temps important à la fois pour les professionnels mais aussi pour les participants. L'accueil est un moment de transition (un sas) entre la maison et l'atelier avant de débuter les activités de la journée. C'est aussi un temps d'observation qui va permettre d'appréhender au mieux la journée et d'organiser une prise en charge adaptée à chacun.

Tous les soirs, un rituel est également organisé autour de la fin de la journée et du départ de l'établissement; ceci dans le but de donner des repères stables aux personnes accueillies et de les préparer au mieux au retour en famille. Les activités sont arrêtées quelques temps avant la fin de la journée afin de pouvoir ranger les ateliers. Les personnes se préparent ensuite au départ (toilette, manteaux) et s'ils n'utilisent pas les transports en commun ils attendent collectivement l'arrivée des accompagnants (aidants, taxis). Le rituel peut être écourté ou modifié en fonction des activités. Dans ce cas il est préparé.

# → Le planning d'activités

Les professionnels prennent en compte les motivations et les centres d'intérêts des personnes accueillies par un libre choix des activités, dans la limite des possibilités d'accueil sur les ateliers et des objectifs à travailler.

A la rentrée un canevas d'emploi du temps général est réalisé en tenant compte du choix des participants, de leur projet personnalisé, de la constitution du groupe et les possibilités de l'environnement.

Les activités proposées aux Lierres sont répertoriées sous forme de planning annuel.

En général, chaque professionnel propose deux activités différentes par jour et accueille deux groupes de participants différents.

Avant la coupure estivale, un bilan est effectué et des modifications peuvent intervenir, ainsi qu'en cours d'année, exceptionnellement au cas par cas. A cette occasion, un bilan personnalisé est effectué avec chaque participant en prenant compte l'observation des professionnels et le ressenti de chacun (via la fiche bilan des activités). Une évaluation collective est aussi organisée en fin d'année scolaire afin de décider de la poursuite ou de l'arrêt des activités à venir. Un des principes retenus dans la constitution des emplois du temps hebdomadaires est l'existence d'au moins une activité physique et une activité intellectuelle.

Dans une optique de personnalisation des activités et de « libre choix », des essais sont possibles au cours du mois de septembre. En fonction de ses possibilités, un emploi du temps unique est réalisé par chaque participant qu'il écrit ou qu'il image.

Selon la disponibilité, l'état de santé des personnes à leur arrivée, les professionnels peuvent être amenés à modifier les emplois du temps ou l'organisation de la journée.

# → Les modalités de prise en compte du rythme de vie des personnes

Les missions de l'établissement sont fondées sur l'organisation d'activités collectives et la stimulation des personnes. Toutefois, selon les capacités physiques et psychiques des personnes, le niveau de réalisation et d'implication est variable.

En cas d'indisponibilité de réaliser les activités programmées, un aménagement de l'emploi du temps est envisagé.

Après une période ou une activité intense, l'établissement adopte un changement de rythme permettant aux personnes de se reposer. Cela fait partie du processus d'appropriation d'un objet d'apprentissage. C'est un temps nécessaire à toute personne pour assimiler (temps de latence après stimulation).

Certaines pathologies spécifiques peuvent amener l'établissement à proposer un emploi du temps adapté au travers de formes d'accueil à temps partiel, séquentiel avec des horaires aménagés.

L'accent est mis sur le respect du rythme de chacun. Ce rythme peut varier en fonction des moments de la journée, de l'activité, des différentes périodes.

#### 2.1.3 LES PRINCIPES D'ACCOMPAGNEMENT DES PROFESSIONNELS DE L'ETABLISSEMENT

En matière d'accompagnement des personnes, les professionnels de l'établissement mettent en avant 3 principes d'intervention :

# → Construire un projet personnalisé en « faisant connaissance » avec la personne et en partant des besoins exprimés

Pour s'inscrire dans une démarche d'accompagnement de la personne, les professionnels de l'atelier de jour accordent une importance particulière aux pratiques d'écoute et de dialogue quotidien. Ils privilégient l'expression des attentes, des émotions et des ressentis de la personne.

Les professionnels recherchent ce que la personne veut exactement. En référence aux travaux de MONTESSORI<sup>2</sup>, les professionnels mettent en avant un certain nombre de postulats et de principes qui guident les pratiques professionnelles mises en œuvre.

Ainsi, les professionnels privilégient les « actions en périphérie » consistant à dire qu'il est plus profitable d'agir sur l'environnement que sur la personne elle-même. Ils soulignent la nécessité d'un respect du rythme de chacun. Ils privilégient les formes d'apprentissage par l'expérience. Sachant que l'abstraction ne se transmet pas, la personne doit manipuler de façon tangible et concrète avec ses 5 sens pour s'approprier les concepts et les choses. De même, les professionnels font le choix d'activités individuelles. Si les activités sont proposées en petits groupes, la plupart se font plutôt en individuel. Il n'y a pas d'activité magistrale, mais une individualisation de la prise en charge. Chacun accomplit une tâche particulière et participe à sa mesure.

Toujours en référence aux travaux de MONTESSORI, Les professionnels partent du postulat que les personnes ont des compétences. Prendre en compte, valoriser pour maintenir ou développer ces compétences relèvent de leur mission quotidienne. Respecter la personne, c'est l'invité à respecter les autres et donc, le préparer à une vie sociale harmonieuse.

En référence à la recommandation de l'HAS<sup>3</sup> et à la théorie BANDURA, les professionnels s'attachent à développer les compétences des participants et le sentiment d'efficacité personnelle. Généralement plus l'individu perçoit les compétences qu'il maîtrise pour atteindre un but, plus les émotions et les états physiologiques sont positifs et suscitent l'envie de s'investir. Aussi, l'accompagnement des personnes passe par le maintien et l'encouragement des situations nouvelles pour bâtir une confiance et une estime de soi.

# → Co-construire un projet personnalisé réaliste et opérationnel

Dans le respect de la personne, l'accompagnement consiste à rendre signifiant des actes insignifiants<sup>4</sup>, à aider la personne à faire des choix qui orientent la gestion de son temps, sa vie quotidienne et si possible de son avenir. L'accompagnement renvoie à l'idée d'un cheminement, d'un questionnement sur ce que la personne veut faire de son temps, de ce qui est, pour elle, facteur de bien-être.

Le travail de co-construction du projet personnalisé que les professionnels réalisent avec la personne est la traduction de ces perspectives concrètes d'accompagnement. En tenant compte des souhaits, des capacités et des possibilités de chaque participant, les professionnels élaborent, un projet facteur de bien-être qui soit réaliste et opérationnel, intégrant à la fois une dimension d'accompagnement individuelle et collective.

Tout en veillant à la dimension non intrusive de l'accompagnement, à la nécessité de devoir composer avec les parents, les perspectives d'inclusion sociale et d'un parcours plus autonome font partie des contenus abordés dans l'élaboration de chaque projet personnalisé.

<sup>&</sup>lt;sup>2</sup> MONTESSORI « L'enfant est bon »

<sup>&</sup>lt;sup>3</sup> HAS, recommandations de bonnes pratiques « Les attentes de la personne et le projet personnalisé », décembre 2008

<sup>&</sup>lt;sup>4</sup> LEMAY et CAPUL faire référence aux travaux précis

# → Favoriser le maintien et le développement de l'individuation

L'individuation renvoie à une démarche de questionnement personnel, d'affirmation de soi et de construction identitaire. Encourager l'individuation, c'est accompagner par la parole, l'expression des envies, des besoins, des doutes et des perspectives propres à chaque personne. Aussi, la pédagogie d'accompagnement des ateliers est fondée sur le recours à des pratiques, des outils et des techniques adaptés privilégiant la qualité des échanges et l'adaptation des pratiques d'accompagnement selon la singularité de la personne.

L'équipe éducative s'attache à fournir à la personne accueillie les conditions qui lui permettent de développer de nouvelles ressources, de nouveaux centres d'intérêts et contacts. L'accompagnement de la personne porte sur la recherche de nouveaux horizons, sur l'élargissement de son réseau de connaissances et de perspectives.

Aussi, l'individuation passe par la mise en place de formes d'apprentissage, de maintien ou d'acquisition des compétences nouvelles. Compte tenu de l'importance du rapport à autrui dans la construction identitaire, l'individuation implique de favoriser le développement des formes d'entre-aide, de cohésion du groupe et de bienveillance envers les autres.

Accompagner, c'est susciter l'envie d'aller vers des activités nouvelles dans laquelle la personne pourra s'investir. Accompagner, c'est donner le goût à la créativité et à l'engagement sans partir de ce que les professionnels souhaiteraient qu'elle soit mais en tenant compte de ses aspirations. Il s'agit de rechercher l'implication, le libre choix, l'expression de soi.

L'individuation se construit autour de 4 facteurs :

- Cognitifs (capacité à identifier et à redéfinir le problème, la comparaison sélective, la pensée divergente et l'évaluation des idées...),
- Conatifs (traits de la personnalité, styles cognitifs et motivation de la personne),
- Emotionnels (modèle de la résonance émotionnelle, impact des émotions...)
- Environnementaux (famille, culture, social...).

En référence à la pédagogie de la créativité, les professionnels construisent un environnement qui induit des émotions facilitatrices d'apprentissage. Cette pédagogie englobe la dimension artistique mais aussi de la pensée divergente, qui consiste à générer le plus d'idées possibles et convergentes, les évaluer pour en retenir une seule.

L'atelier de jour est le lieu où l'émotion peut être un outil de la « performance », une aide forte à l'acquisition, la participation, la motivation. Les professionnels favorisent un état émotionnel positif afin d'augmenter la qualité de la performance. Ils font preuve d'empathie qui consiste à comprendre l'autre, sa situation, ses émotions et son histoire.

# 2.1.4 LES MODALITES D'EXPRESSION, DE CONSULTATION, DE PARTICIPATION DE LA PERSONNE ET DES FAMILLES

L'atelier de jour met l'accent sur le « vivre ensemble ». Au-delà des instances officielles, le quotidien est une source essentielle d'informations et d'échanges pour l'élaboration de tout ce qui est réalisé et développé.

Les démarches participatives représentent des formes d'échanges relationnels qui alimentent et qui sont au fondement de l'accompagnement de la personne. Elles sont aussi primordiales pour la cohésion du groupe et le fonctionnement de la vie collective.

# → Les principes et les pratiques d'expression et de participation relatives à l'accompagnement des personnes

La recherche d'expression est un outil de l'affirmation de soi qui est une valeur défendue par les professionnels. La recherche de la participation permet de positionner la personne en tant qu'adulte à part entière, faisant des choix pour elle-même et sa vie de façon cadrée (ou du moins réalisable) et « sans danger » au sein de l'établissement. Ces démarches visent à prendre en compte les besoins des personnes en mettant en place un recueil des souhaits. Ces démarches sont aussi une des composantes essentielles des pratiques d'accompagnement consistant à « être avec » et « faire avec » la personne.

Au quotidien, les professionnels sont attentifs à l'expression des demandes formulées de façon verbale et non verbale. Grâce aux observations quotidiennes et aux échanges entre professionnels, les expressions ou attitudes sont prises en compte et permettent de définir l'humeur de la personne accueillie. Aussi, les temps d'activités sont des espaces d'expression individuels et collectifs. D'autres temps de la journée, durant les repas, le temps d'accueil ou à la pause, permettent aussi des échanges au quotidien en dehors des activités.

Dans les outils et les supports déjà existants, les modalités de travail autour du projet personnalisé sont l'occasion d'échanger, de prendre en compte les attentes, les souhaits et les besoins des personnes. Au cours de la réunion trimestrielle, l'ensemble de l'équipe éducative dispose de différents moyens de recueillir les souhaits, les avis individuels sur les activités réalisées, les animations proposées et à venir. Au jour le jour, les envies de chaque personne peuvent avoir aussi évolué et sont alors recueillies.

# → Les principes et les pratiques participatives relatives au fonctionnement collectif de l'établissement

Les démarches participatives relatives au fonctionnement collectif de l'établissement sont des opportunités et des supports pour développer la capacité des personnes à prendre la parole en groupe, à se positionner, à s'affirmer, donner leur point de vue en collectif. Ces démarches positionnent les personnes en situation de pouvoir agir sur l'amélioration de la qualité du service, les prestations proposées, la vie en collectivité. Elles sont aussi une opportunité pour favoriser les occasions d'entraide, les formes de bienveillance envers les autres dans la mesure où elles abordent les aspects de vie collective.

Pour certaines personnes, les démarches participatives sont un support au développement des aptitudes et des expériences de citoyenneté, par la mise en place de pratiques de délégation, de représentation d'autres participants. Pour ce faire, le rôle de l'équipe éducative va être de susciter l'intérêt des personnes à s'engager et à s'impliquer dans les instances de participation en les informant sur le rôle des instances, en mettant en place des formes concrètes de participation. Les personnes accueillies sont alors accompagnées dans leur rôle de représentant d'usager (animation de réunion, consultation des personnes, organisation de son travail...).

Dans les outils existants, la réunion de préparation du Conseil de la Vie Sociale constitue une occasion de s'exprimer sur la vie en collectivité. Organisée avec l'ensemble des participants, la réunion de préparation au CVS a pour objet de préparer la réunion prochaine, d'aborder certains thèmes du règlement de fonctionnement, de préparer la venue de stagiaires, d'organiser des activités et des fêtes, de participer à des manifestations puis de poser toutes questions diverses sur le fonctionnement. C'est un moment important où chaque participant peut s'exprimer et échanger avec l'ensemble du groupe, du personnel et le cas échéant faire remonter l'information au CVS et à la Direction.

Le CVS est composé de représentants des usagers, des familles, des salariés, du Conseil d'Administration de l'association, des élus territoriaux. Il se réunit trois fois par an sur les différents sites de l'A.M.E.R. Sur chaque structure, les représentants des usagers rapportent des questions et des suggestions proposées lors de réunion avec l'ensemble des personnes accueillies dans l'établissement.

Dans le fonctionnement de la commission menu, un travail de préparation est effectué en amont des réunions sur le recueil des goûts, des critiques culinaires et des souhaits de repas. Ces suggestions et remarques alimentent les discussions et les décisions prises par la direction et la diététicienne du prestataire de restauration.

La réunion des participants tous les trimestres est l'occasion d'ouvrir les débats, de susciter des discussions sur le fonctionnement collectif de l'établissement (ex : café le midi, relations affectives...). Cette consultation permet d'établir entre autre des règles de vie collectives plus légitimes (par exemple : consensus sur choix des activités...). Les échanges collectifs sont l'occasion de recueillir des attentes et des propositions d'activités à réaliser en groupe et à l'extérieur et d'évaluer celles mises en place.

# → Les principes et les pratiques d'écoute, d'échanges et de participation des familles, des autres représentants des personnes

La place des familles au sein de l'établissement et leur participation à l'accompagnement dépend avant tout de l'acceptation du handicap.

La place de l'adulte dans la famille est un des points fondamentaux du travail mené par l'équipe avec les familles. Elle ne peut être abordée qu'à la condition qu'une relation de confiance ait pu s'instaurer avec l'établissement. Il s'agit alors de faire accepter aux parents le statut d'adulte pour leur enfant. Il est indispensable d'établir une relation d'adulte à adulte pour le bien et le devenir de leur enfant.

En tenant compte du souhait des personnes accueillies, l'établissement favorise l'interaction entre les familles et les professionnels afin d'optimiser leur accompagnement. Pour réunir les conditions d'un accompagnement global, l'implication des différents protagonistes du projet de la personne est sollicitée. Ainsi, les parents sont systématiquement associés au projet de la personne à moins que celleci ne le veuille pas.

Les familles, au sens large du terme en prenant en compte la fratrie et ceux qui interviennent auprès des adultes, sont conviées à deux réunions annuelles. Les thèmes des réunions avec les familles sont prédéfinis et ouverts. La réunion de rentrée présente en introduction le fil conducteur et les projets d'activités pour aborder ensuite une thématique avec possiblement la présence d'un intervenant extérieur<sup>5</sup>. La deuxième réunion annuelle a lieu généralement en fin d'année scolaire et présente les réalisations et les activités qui ont abouti dans l'année. Les intervenants extérieurs sont conviés. C'est aussi l'occasion d'exposer les travaux réalisés au cours de l'année.

<sup>&</sup>lt;sup>5</sup> Exemple : l'alimentation et les pathologies : surcharge pondérale, diabète, cholestérol, hypertension menée par une diététicienne. Les protections juridiques des adultes en situation de handicap avec un délégué à la tutelle...

Les familles, les parents tuteurs sont également conviés aux manifestations organisées au cours de l'année (rencontres sportives, vernissage, expositions, spectacles, actions conviviales créatrices de liens comme la fête de fin d'année, les expositions, spectacles, rencontres sportives, portes ouvertes).

Sur certaines thématiques l'établissement recherche l'opinion des familles et des tuteurs par la mise en place d'une enquête de satisfaction dont les résultats restent anonymes. C'est notamment le cas pour ce qui relève des modalités d'accueil et de communication.

Les pratiques d'écoute, d'échange des familles visent aussi à les soutenir, les éclairer sur les moyens d'accompagner le parcours de vie de leur proche. Pour ce faire, l'intervention de l'assistante sociale de l'association peut venir compléter et appuyer les actions mises en œuvre par l'établissement.

Un autre enjeu des démarches d'écoute, d'échanges avec les familles est d'apporter un soutien, des formes de protection auprès des personnes en cas de conflits familiaux, de manque de considération ou de prise en compte de la personne par les parents ou de signes de mauvais traitements. En ce sens la vigilance de l'établissement contribue à la prévention de la maltraitance.

#### 2.1.5 LES PERSPECTIVES D'AMELIORATION ET DE DEVELOPPEMENT

#### Les axes de progrès et de développement relatifs aux actions de promotion de la santé :

- Mettre en place des actions de sensibilisation à la santé autour de thèmes comme hygiène buccodentaire, manger bouger.
- Poursuivre la mise en œuvre des actions sur le tri-sélectif, visant à réduire les déchets et l'impact sur l'environnement

# Les axes de progrès et de développement relatifs aux modalités aux démarches participatives auprès des personnes

- > Utiliser des outils de satisfaction plus centrés sur les modalités d'accompagnement de la personne
- Mettre en place et animer des groupes de paroles permet d'échanger sur le calendrier de la semaine, des préoccupations, les sujets d'actualité et les centres d'intérêt des personnes, les éventuelles demandes d'approfondissement sur certains sujets ou phénomènes de société.

## Les axes de progrès et de développement relatifs aux démarches participatives auprès des familles

- Mettre en place un dispositif de recueil d'opinion régulier (commission, calendrier, thème en lien avec le CVS, la direction et les secrétariats)
- Encourager les essais, prôner la mobilité, continuer à proposer des séjours adaptés, des accueils temporaires, des possibilités de stage pour faire évoluer les représentations des familles et travailler sur l'adaptation aux changements d'orientation.
- > Travailler sur l'animation du site Internet, du développement de la communication écrite, du recours aux vidéos et aux outils sonores
- Mettre en place un outil de communication auprès des familles et des partenaires pour diffuser des informations sur la vie de l'établissement

#### 2.2 : LA PROMOTION DE LA BIENTRAITANCE ET LA PREVENTION DE LA MALTRAITANCE

Relativement à la politique de bientraitance menée au sein de l'établissement, les professionnels comme les résidents disposent de lieux d'expression contribuant à la bientraitance au sein de l'établissement :

- du côté des professionnels : réunions d'analyse des pratiques, réunions d'équipes hebdomadaires
- Du côté des résidents : réunions mensuelles d'expression, suivi avec la psychologue
- Du côté des familles : collaboration avec les familles assurée dans le cadre des entretiens proposés autour du PAP et organisation de rendez-vous dès que besoin ;

La promotion de la bientraitance et la prévention de la maltraitance sont deux points centraux qui sont au cœur des temps d'échanges entre les professionnels (Réunions d'équipe, transmission, APP...). L'ensemble des actions mises en œuvre le sont au regard de la recommandation de bonnes pratiques de l'HAS.

La « fiche d'évènement indésirable » permet à l'ensemble des professionnels de signaler les évènements pouvant engendrer un risque de maltraitance. La conduite à tenir en cas de constat de maltraitance est connu des professionnels, c'est la Directrice du Secteur Adulte qui en est garante.

# 2.2.1 LA DEFINITION QUE L'ETABLISSEMENT SE DONNE EN MATIERE DE PROMOTION DE LA BIENTRAITANCE, DE PREVENTION DES RISQUES DE MALTRAITANCE

Le principe de bientraitance vise à promouvoir le respect des personnes par des attitudes d'écoute, d'attention à l'autre sans faire tort à la personne accompagnée en cherchant à maximiser les avantages et à minimiser les dommages de la prise en charge.

La bientraitance renvoie à une attitude bienveillante qui se retrouve dans tous les actes de la vie quotidienne. De ce point de vue, la bientraitance fait écho aux valeurs associatives humanistes, notamment au respect de l'autre, à la solidarité, la tolérance et l'intégrité.

La bientraitance relève aussi des réponses apportées autour de la mise en place d'un cadre sécurisant, contenant, facteur de compromis entre l'application des règles de vie de l'établissement et le respect de la liberté des personnes.

La bientraitance est une recherche de compromis à trouver dans l'articulation entre les aspirations et les attitudes des personnes, de leurs familles puis les références des professionnels.

# 2.2.2 LES ORIENTATIONS ET LES PRATIQUES PROFESSIONNELLES A PROMOUVOIR EN MATIERE DE PROMOTION DE LA BIENTRAITANCE, DE PREVENTION DES RISQUES DE MALTRAITANCE

La bientraitance se décline dans la qualité des relations et de l'accompagnement des professionnels avec les personnes, la qualité des liens entre participants puis la qualité des relations de travail et de coopération entre professionnels.

# → Mettre en place une relation de qualité et d'accompagnement entre professionnels et personnes accueillies

La bientraitance renvoie à la capacité que les professionnels ont de s'adresser à la personne et à la prendre en compte. Elle s'éprouve dans la qualité du regard, de la parole, du toucher et des diverses attentions bienveillantes que les professionnels témoignent aux personnes.

Elle implique la mise en place de pratiques d'empathie des professionnels, c'est-à-dire de la manifestation des sentiments et des émotions de ce que la personne donne à voir d'elle-même. Elle requiert une disponibilité, une ouverture d'esprit, une acceptation et une compréhension des différences sentimentales ou culturelles, des croyances de l'adulte et de son entourage.

La bientraitance est une attitude de prise en compte de la situation singulière des personnes. Elle implique de la respecter dans son identité, de connaître et de prendre en compte son histoire, ses habitudes de vie, son contexte familial, son entourage et son environnement. Elle s'observe dans les attitudes positives consistant à prendre en compte les besoins de la personne, à préserver et optimiser ses capacités et ses ressources.

Elle renvoie à une démarche d'adaptation aux besoins des participants, à la prise en compte de leur rythme et de leur niveau de progression dans les apprentissages puis à la définition d'un projet adapté.

Elle est une culture institutionnelle ayant pour objectif d'améliorer la qualité de vie des personnes accueillies, de leurs familles et des professionnels. Elle passe par la mise en place d'outils et de pratiques visant à identifier et à apporter des réponses concrètes aux besoins mal couverts ou émergents.

### → Promouvoir des relations de qualité entre personnes

La bientraitance amène l'équipe éducative à s'interroger sur la qualité des relations entre personnes et aux formes de respect de l'autre dans la vie en collectivité.

Elle passe par le développement de pratiques éducatives favorisant une compréhension de la différence et une tolérance du handicap de l'autre. Elle s'observe dans les efforts et les comportements mis en place par chacun pour respecter autrui, faire preuve de bienveillance envers les autres. Il s'agit de repérer et favoriser le cheminement que la personne doit faire par rapport à la vie en collectivité et dans le rapport aux autres.

La bientraitance émane aussi du caractère inclusif du groupe, des formes de solidarité et d'entre-aide qui génèrent un sentiment de confiance et d'appartenance au groupe.

L'ouverture sur l'extérieur « apporte un potentiel de rencontres, de savoirs et d'inscription dans la vie citoyenne dont il est intéressant de faire bénéficier les personnes »<sup>6</sup> mais aussi le groupe du fait des impacts sur la cohésion, la capacité d'adaptation aux changements et à d'autres environnements.

# → Favoriser la mise en place de pratiques d'échanges, de questionnement et de responsabilité entre professionnels

La démarche de bientraitance consiste à s'interroger sur nos pratiques, nos capacités à repérer, à prévenir les situations à risque au quotidien et donc à nous placer dans une démarche d'évaluation de toutes les dimensions de l'accompagnement.

La bientraitance provient de la capacité de l'institution à apporter des réponses aux besoins des personnes mais aussi à susciter des questionnements. Elle dépend de la faculté des professionnels à pouvoir se parler, à interroger leurs pratiques et à se remettre en question. L'établissement développe une culture encourageant les échanges de points de vue entre collègues, l'interpellation sur des comportements jugés non adaptés. En cela, il souligne la nécessité d'espaces pour parler et penser ses pratiques professionnelles.

La bientraitance renvoie aussi à la capacité des professionnels à prendre des décisions ensemble, à coopérer et mettre en place des pratiques pluridisciplinaires pour une continuité et une complémentarité de l'accompagnement.

# 2.2.3 LES ACTIONS ET LES MOYENS EXISTANTS POUR DEVELOPPER LA BIENTRAITANCE, POUR PREVENIR LES RISQUES DE MALTRAITANCE

Du fait de son caractère central, la promotion de la bientraitance s'opère par la mise en place de divers outils et pratiques professionnelles. Elle se partage dans les informations transmises aux personnes et à leur entourage sur leurs droits, leurs possibilités de recours en cas de problèmes, de désaccords ou de manquements de l'établissement.

La bientraitance prend son sens dans le travail d'élaboration et de mise en œuvre du projet personnalisé, notamment par la prise en compte des attentes et de l'adaptation de l'accompagnement aux besoins identifiés. Par exemple, les réunions trimestrielles des participants sont une occasion d'échanger, de recueillir leurs avis et leurs suggestions sur l'organisation du quotidien et la mise en place des activités et des projets.

Dans leurs modalités de travail, les professionnels échangent régulièrement en réunion sur des observations de comportements d'adultes, des situations familiales problématiques afin d'être en alerte, de pouvoir solliciter les services habilités à bon escient. Les professionnels s'emparent aussi de ces enjeux à l'occasion des formations mises en place sur les recommandations de l'HAS puis sur la mise en place et l'animation de groupes de paroles sur le thème de la vie affective et sexuelle.

\_

<sup>&</sup>lt;sup>6</sup> Recommandations de Bonnes Pratiques de l'HAS « La bientraitance : définition et repères pour la mise en œuvre », juin 2008, page 29

#### 2.2.4 LES PERSPECTIVES DE DEVELOPPEMENT

- Mener une réflexion en équipe sur le discours et les pratiques professionnelles à adopter vis-à-vis des familles sur les relations affectives de leur proche accueilli au sein de l'établissement
- Etre plus vigilant dans le cadre de l'accompagnement des projets personnalisés sur la protection des personnes en matière d'accès aux soins et de gestion de l'argent
- Poursuivre la mise en place des formes d'analyse de pratiques relatives à des difficultés rencontrées dans l'accompagnement de personnes en situation de handicaps, sur des pathologies spécifiques

# 2-3 LE SENS ET LES PRATIQUES D'ADMISSION ET DE FIN D'ACCOMPAGNEMENT

La formalisation et l'application des principales procédures de l'établissement sont importantes puisqu'elles permettent de garantir une prise en compte des droits des usagers, de favoriser une cohérence des pratiques lorsqu'elles sont mises en œuvre par les différents professionnels de l'établissement. Les procédures précisent l'ensemble des étapes et des pratiques de travail qui régissent l'organisation, ici les processus d'admission et de fin d'accompagnement.

Il est fait ici référence au travail de la commission d'admission, aux modalités de traitement d'une demande d'admission, aux modalités d'organisation des stages puis d'accueil d'un nouvel arrivant et enfin au travail préparatoire réalisé par l'équipe en cas de nécessité de réorientation d'une personne ou de réorientation effective.

Les ateliers de jour veillent à la traçabilité des démarches réalisées en matière d'admission. Pour chaque personne accueillie, un Contrat de Séjour en est réalisé, transmis et signé. Le recueil des souhaits de la personne accueillie fait l'objet d'un entretien et d'un compte-rendu intégré au dossier unique de l'usager. L'établissement transmet de façon systématique la charte des droits et des libertés aux personnes, à leur famille en même temps que le contrat de séjour.

En vue de développer les modalités d'information et de consultation de l'équipe sur les aspects relatifs aux demandes d'admission, l'établissement a développé les stages de découvertes préalables, a reprécisé les pièces du dossier à transmettre afin d'être davantage en mesure d'étudier la capacité des ateliers de jour à accueillir la personne. Aussi, l'établissement apporte une réponse systématique à chaque demande effectuée.

# 2.3.1 LES PRINCIPES ET LES CRITERES EN MATIERE D'ADMISSION

A partir du moment où une personne a une orientation MDPH, l'établissement étudie toutes les demandes. Ainsi, l'établissement applique un principe de non-discrimination et veille à respecter l'intégrité de toute personne accueillie.

En cas de refus d'admission, l'établissement envoie un courrier à la personne et son représentant légal, à la structure d'accueil pour les informer de l'inadéquation entre la demande et les réponses et la non-inscription sur liste d'attente.

Pour toute demande d'admission, l'établissement met en place un stage d'observation permettant d'évaluer la personne par rapport à ses capacités et ses besoins et ainsi la capacité de la structure à mettre en place un accompagnement adapté.

La décision d'admission s'opère au travers de plusieurs critères dont la primauté est à réinterroger selon les contextes et les situations.

Un premier critère en matière de décision d'admission porte sur la capacité d'accompagnement de l'établissement et d'adaptation à la personne. Pour prononcer l'admission, l'établissement doit avoir vérifié en partie sa capacité à apporter des réponses adaptées à la nature du handicap et à préserver l'équilibre des groupes existants. Selon les effectifs présents au moment de la demande d'admission, il faut déterminer la capacité de la personne à vivre en collectivité, à s'ouvrir sur l'environnement extérieur et à s'intégrer dans le projet d'établissement. La décision d'admission pourra dépendre également de la relation de confiance qui s'établira entre la personne, sa famille et les professionnels. La période de stage prend ici toute son importance.

Un autre critère de décision d'admission porte sur la proximité géographique entre le domicile et l'établissement.

Le choix d'admission s'opère aussi en fonction de l'ancienneté de la date de dépôt des dossiers d'admission.

L'établissement s'engage à accueillir la personne dans un souci de continuité et d'adaptation de l'accompagnement pour permettre à celle-ci de trouver des repères dans le temps. Jusqu'à présent, l'établissement a privilégié l'accueil à temps plein. Avec l'évolution des publics accueillis, le vieillissement des familles et des personnes, l'établissement a développer des formes d'accueils séquentiels et mets en place des formes d'accueil passerelles vers d'autres structures et services.

#### 2.3.2 LA DESCRIPTION DE LA PROCEDURE D'ADMISSION

La procédure d'admission se déroule en deux étapes, la demande d'admission avec l'étude de la candidature puis la phase d'admission.

# → La demande d'admission et l'étude de la candidature

- 1. Toute demande d'admission est étudiée. Une visite de l'établissement est organisée avec la personne, éventuellement son représentant légal, un membre de la famille. A cette occasion, il est effectué une présentation du fonctionnement de l'atelier de jour et le livret d'accueil est remis à la personne.
- 2. Le dossier de candidature est renseigné en intégrant les éléments suivants :
  - La fiche d'informations
  - Les rapports de comportement des établissements antérieurs
  - La copie de la notification MDPH
  - La copie de l'ordonnance du jugement de tutelle le cas échéant

- Une copie de l'ordonnance médicale en cours
- 3. En fonction du planning accueil temporaire, la coordinatrice organise avec l'équipe, un accueil temporaire devant permettre aux professionnels et à la personne de définir si le projet d'établissement peut répondre à ses besoins et ses attentes.
- 4. Un bilan de la phase d'accueil temporaire est réalisé pour identifier les apports et les éventuelles limites de l'expérience et évaluer la compatibilité de l'accueil de la personne au sein de l'établissement.
- 5. En cas de bilan positif de la phase d'accueil temporaire, une commission d'admission est planifiée. Chaque membre de la commission d'admission étudie le dossier avant la date de rencontre de la commission.
- 6. La commission d'admission se réunit pour échanger sur les candidatures afin d'évaluer la compatibilité du candidat avec la nature de la place libérée (situation, besoins et parcours de la personne...).
- 7. En cas de bilan positif et de confirmation de sa candidature, une rencontre est organisée avec la personne, la famille afin de confirmer l'inscription ou non sur liste d'attente.

# → La décision d'admission

- En cas de place disponible et de confirmation de sa candidature par l'adulte, la décision positive est adressée à la personne par écrit en l'invitant à se rendre à l'entretien de signature du contrat de séjour.
- 2. Un entretien est organisé en présence de la personne, de son représentant légal, de la directrice de secteur et de la coordinatrice. Les démarches suivantes sont réalisées :
  - Echanges sur les attendus de l'accueil avec la personne et le représentant légal
  - Remise du règlement de fonctionnement
  - Information sur la charte des droits et des libertés
  - Information sur le recours possible à un médiateur en cas de différend avec l'établissement
  - Présentation, signature et remise du contrat de séjour

### 2.3.3 L'ACCUEIL D'UN NOUVEL ARRIVANT

L'accueil d'une nouvelle personne se déroule le lundi matin autour d'un café. Toute l'équipe, toutes les personnes accueillies présentes sont informées qu'une nouvelle personne est accueillie au sein de l'atelier de jour, autour d'un moment convivial et chaleureux. L'intégration doit se réaliser dans les meilleurs délais au sein du groupe et pour lui permettre de trouver sa place au sein de l'établissement. Un pot d'accueil est réalisé au bout de quelques semaines.

Lors d'une réunion, les professionnels présentent de nouveau la personne devant intégrer l'établissement.

Un casier est attribué à celle-ci pour lui permettre de déposer ses effets personnels. Un représentant des personnes accompagnées est mobilisé dans l'accueil du nouvel arrivant.

# 2.3.4 LES PRINCIPES ET POINTS DE VIGILANCE EN CAS DE FIN D'ACCOMPAGNEMENT, DE REORIENTATIONS DANS LA CONTINUITE DU PARCOURS DE LA PERSONNE

Avec le vieillissement des personnes accompagnées et leur famille, il est important de pouvoir aborder avec les proches la question des perspectives de réorientation et du projet d'accompagnement à plus long terme. Bien que cette question se pose avec plus de prégnance avec l'avancement dans l'âge, l'établissement fait le constat d'une grande difficulté à l'aborder avec les familles.

Dans les modalités de travail et d'échanges avec les familles, il est important de provoquer ces discussions lors de l'élaboration et l'évaluation des projets personnalisés. Tout en veillant à modérer les inquiétudes des aidants sur le sujet, les professionnels doivent entamer un dialogue, une communication auprès des familles, des partenaires pour favoriser autant que faire se peut, l'anticipation de cette question. Un travail d'accompagnement est parfois nécessaire pour lever les résistances et les représentations liées aux étapes du parcours de vie de la personne accueillie.

Pour favoriser le maintien à domicile des familles, l'établissement peut être amené à faire connaître les dispositifs existants aux familles, à étayer son réseau de partenaires sur le sujet pour faciliter le travail d'orientation et de relais. Par exemple, il peut être pertinent de faire connaître et d'orienter les familles vers des dispositifs comme les CLIC, les modalités de soutiens en cas d'hospitalisation, les services d'accompagnement à domicile (SAVS, SAMSAH...), les actions de soutiens et de répit auprès des aidants familiaux. Dès que nécessaire, l'assistante sociale de l'association vient en appui pour accompagner à la recherche de solutions.

Auprès des personnes accompagnées, il est important d'observer, de repérer les signes, les effets et les changements liés au vieillissement<sup>7</sup> afin d'identifier les ajustements d'accompagnement et les évolutions du projet personnalisé.

L'établissement est davantage confronté à la question des effets du vieillissement de la famille, plutôt qu'à celle des adultes. Cependant, le CAJ les Lierres doit gérer l'accompagnement de personnes pour lesquelles le rythme de fonctionnement de l'établissement est trop important. Les professionnels réfléchissent continuellement, aux possibilités d'aménagement du temps d'accueil (accueil à temps partiel, aménagement d'une salle de repos...), d'orientation progressive vers une structure médicosociale plus adaptée aux publics handicapés vieillissants (Foyer de vie, Foyer d'hébergement, accueil séquentiel ou orientation en EHPAD).

Dans l'hypothèse de réorientations de personnes vers d'autres établissements ou services d'accueil, les professionnels veillent à réunir les conditions d'une continuité de l'intervention en informant, en échangeant avec les partenaires sur le projet de la personne, les besoins à prendre en compte.

\_

<sup>&</sup>lt;sup>7</sup> Recommandations HAS, « L'adaptation de l'intervention auprès des personnes handicapées vieillissantes », décembre 2014

#### 2.3.5 LA PROCEDURE DE FIN D'ACCOMPAGNEMENT

L'évolution de l'état de santé ou des capacités d'une personne accueillie peut conduire à échanger avec les parents sur l'opportunité d'une réorientation possible vers un lieu d'accueil plus adapté à sa situation ou à une demande de fin d'accompagnement volontaire. Dans cette hypothèse, les éléments de la procédure à prendre en compte sont les suivants :

# → La procédure en cas d'inadéquation de l'accompagnement :

- 1. Lors d'une ou de plusieurs réunions de projet personnalisé, l'inadéquation de l'accompagnement est constatée par les professionnels. La coordinatrice en informe la Directrice du secteur adulte. Une hypothèse de réorientation est étudiée et discutée en réunion avec toute l'équipe.
- 2. Un projet de réorientation est rédigé de manière synthétique à partir des observations et des propositions des professionnels.
- 3. Lors d'une ou plusieurs rencontres, les propositions de réorientations sont présentées, discutées avec la personne, sa famille.
- 4. Les attentes, les avis de la personne, de son entourage sont recueillis.
- 5. Lorsque la personne et/ou sa famille n'est pas en accord avec les propositions formulées, des solutions de relais sont recherchées avec leur participation.
- 6. Si l'entourage n'est pas en mesure de les faire, la coordinatrice en lien avec l'assistance sociale de l'association proposent un accompagnement pour les démarches administratives auprès de la MDPH. A titre exceptionnel, en cas de désaccord entre les parties sur la future orientation de la personne accueillie, l'établissement peut motiver sa demande en transmettant un rapport à la CDAPH.
- 7. LA MDPH doit alors fournir la notification de sortie.

# → La procédure en cas de départ volontaire :

- 1. La demande de fin d'accompagnement est adressée par voie écrite au directeur général par la personne et si besoin son représentant légal.
- 2. La personne et/ou son représentant légal sont invités par le directeur ou la directrice du secteur adultes à un entretien de fin d'accompagnement afin d'échanger sur la situation, le parcours de la personne au sein de l'établissement et son projet de sortie.
- 3. En cas de besoin, des démarches ont été effectuées avec la participation de la personne et/ou son représentant légal pour faciliter la transition et trouver des relais.

- 4. La CDAPH a été informée de la fin d'accompagnement de la personne et celle-ci doit nous transmettre la notification de sortie.
- 5. Un événement festif est organisé avec les autres personnes accompagnées avec l'accord de la personne afin de contribuer à la mise en place de la phase de transition et du processus de séparation.

# → La procédure en cas de décès :

En cas de décès, celui-ci est abordé avec les autres personnes accompagnées par un membre de l'équipe de direction et de l'équipe éducative.

## 2.3.6 LES PERSPECTIVES D'AMELIORATION ET DE DEVELOPPEMENT

# Les modalités d'application des procédures

Assurer la continuité du suivi de la réalisation, par les familles, des démarches de renouvellement des autorisations

# Les démarches de fin d'accompagnement dans une recherche de continuité des parcours :

- Réfléchir et mettre en œuvre des parcours de vie en concertation avec les personnes, les familles, les tuteurs et les partenaires concernés par la mise en œuvre du projet personnalisé
- Détailler davantage les capacités et les limites d'accompagnement de la personne en mettant en place une fiche « habitude de vie » à porter au dossier unique.

# Les démarches de ré-orientation liées à l'évolution des besoins de la personne :

- Poursuivre le travail de développement du réseau afin de se faire connaître et reconnaître des partenaires et des services pouvant répondre aux besoins des personnes handicapées vieillissantes accueillies (Résidences autonomie, FAM...)
- Poursuivre dans le cadre de l'élaboration des PAP le travail autour des solutions d'aménagement des temps d'accueil (accueil à temps partiel, séquentiel...) et des rythmes de vie de la personne (lieux de repos, de détente, d'activités individuelles...)

# Les réponses liées au vieillissement des familles :

- Aborder davantage avec les familles les dispositifs et les solutions existantes en matière d'aide aux aidants, de recherche de solutions de répit ou des perspectives de recours à des formes d'accueil temporaires dans une structure médico-sociale plus adaptée aux publics handicapés vieillissants (Nouvel accueil de jour, accueil séquentiel, FAM, MAS...)
- Développer la coopération avec la Plateforme de Services de l'AMER, au moment de la recherche d'une solution d'accompagnement plus appropriée aux capacités et besoins de la personne accueillie.

# 2-4 LE SENS ET LES PRATIQUES D'ELABORATION, DE SUIVI ET D'EVALUATION DES PROJETS PERSONNALISES D'ACCOMPAGNEMENT

Le projet personnalisé constitue un outil fondamental pour la prise en compte des besoins spécifiques de la personne, la personnalisation de l'accompagnement et l'animation des démarches participatives.

Sur le sujet, il existe un certain nombre d'acquis puisque chaque personne dispose d'un projet d'accompagnement personnalisé, qui est couplé à un planning d'activité à visées éducatives. Il existe une procédure pour l'élaboration du projet personnalisé avec une définition de son contenu. L'utilisation de grille ROCS contribuent à la prise en compte des ressources et des compétences à développer auprès de chaque personne.

Sur la base des recommandations de l'évaluation externe, les projets personnalisés d'accompagnement intègrent la définition d'objectifs, d'indicateurs de suivi afin de faciliter l'évaluation de la pertinence de l'accompagnement, les réorientations à entrevoir au fur et à mesure. L'établissement est plus attentif à rechercher l'implication et l'évaluation pluridisciplinaire

Dans le cadre de l'actualisation du projet d'établissement, nous allons définir les modalités de formalisation et d'organisation pour une meilleure traçabilité des projets, illustrer davantage les modalités d'accompagnement personnalisé, notamment sur les aspects relatifs à la prise en compte de la vie affective et sexuelle.

# 2.4.1 LES FINALITES ET LES FONDEMENTS DES PROJETS PERSONNALISES D'ACCOMPAGNEMENT

La démarche de projet personnalisé consiste à définir le projet de chaque personne sur la base d'un travail d'échange, de prise en compte des attentes et des besoins de la personne. C'est une démarche de co-construction par laquelle la personne accueillie, la famille, les professionnels et les partenaires concernés définissent des objectifs, des actions et des moyens adaptés aux besoins de la personne. Le projet personnalisé repose sur un travail d'observation et d'analyse des capacités spécifiques à chaque personne. L'enjeu est d'identifier, de définir les modalités d'articulation entre le fonctionnement collectif et les besoins d'individualisation de l'accompagnement.

L'établissement met en place des pratiques et des outils d'observation personnalisé (Grilles ROCS) permettant à l'équipe d'avoir une vision globale, institutionnelle et partagée sur la personne, en particulier au niveau de ses capacités (cognitives, manuelles, relations à l'autre, etc.).

Dans une optique d'adhésion, le projet personnalisé se construit, se met en œuvre et s'évalue avec la personne, son responsable juridique (tutelle) et éventuellement, avec l'accord de la personne, son entourage. C'est une démarche d'échange, d'expression, d'association de la personne autour de son projet.

Elaboré sur la base des attentes et des besoins des personnes ainsi que sur les observations des professionnels, le projet personnalisé précise les accompagnements qui vont être mis en œuvre auprès de l'adulte. Il s'agit d'un engagement réciproque que chacun prend à l'endroit du projet. En la matière,

la recommandation de l'HAS sur « les attentes de la personne et le projet personnalisé » souligne l'importance de rechercher un consensus permettant de dégager des lignes directrices claires. En cas de désaccord entre les professionnels et la personne, il est crucial de maintenir un dialogue dans le respect des points de vue de chacun et de la reconnaissance mutuelle entre professionnels et usagers. Dans les situations d'écarts de points de vue, les décisions prises par défaut doivent être expliquées à la personne, des aménagements transitoires doivent être recherchés, et les orientations doivent être retravaillées dans une recherche de consensus.

Le projet personnalisé est un support devant favoriser la coordination des interventions des différents professionnels, d'une part, et avec les partenaires qui interviennent auprès de la personne, d'autre part.

#### 2.4.2 LA PROCEDURE D'ELABORATION DU PAP

La procédure de projets personnalisés comprend une phase de recueil des souhaits et de formalisation du projet personnalisé puis une phase de suivi et d'évaluation.

# → Le recueil des souhaits et la formalisation du projet personnalisé

- 1. Le référent recueille tous les éléments qui permettront d'appuyer ses observations avant la réunion de synthèse avec l'équipe.
- 2. Lors d'un entretien individuel, le référent collecte les souhaits et les attentes de l'adulte.
- 3. Lors d'une réunion de la synthèse en équipe, le référent présente ses observations à l'équipe ainsi que les futures orientations qui seront portées au PAP de la personne accueillie. Ensemble, les professionnels de l'établissement en échangent.
- 4. En tenant compte des souhaits de la personne, des objectifs sont définis avec et pour elle.
- 5. Lors d'un entretien réalisé en présence de la personne accueillie, de sa famille (sauf s'il ne le souhaite pas) et/ou du représentant légal, le projet est présenté par le référent, la coordinatrice.
- 6. Lors de l'entretien, une validation du projet est réalisée par les différents acteurs et donne lieu à contractualisation. Pour ce faire, la fiche projet est signée par la personne accueillie, le référent, la coordinatrice et le représentant légal le cas échéant. Le projet est remis à la personne accompagnée ainsi qu'au tuteur. Un exemplaire est porté au dossier unique de la personne.
- 7. En référence à la fiche de projet, les objectifs sont mis en œuvre par le biais des activités, mais aussi dans le cadre de relation duelle avec le référent.
- 8. Au quotidien, le référent veille à la réalisation du projet et sollicite une concertation en équipe pluridisciplinaire en cas de besoin d'échanges sur la situation de la personne.

# → Le suivi et l'évaluation du projet personnalisé d'accompagnement

- 1. Dans un délai de douze mois maximum après l'élaboration du projet, un temps de bilan, de recueil des attentes et des demandes de la personne est programmé et réalisé. Il est conduit par le référent et l'ensemble des parties prenantes y sont donc associées, la personne accueillie, l'équipe éducative, la coordinatrice, la psychologue...
- 2. La personne et son tuteur légal, le cas échéant, sont reçus afin de rappeler la démarche de renouvellement du PAP. Le bilan, réalisé au préalable avec le référent, leur est présenté. Il est discuté et ajusté lors des échanges.
- 3. Le référent propose alors les objectifs de l'année suivante. Il s'appuie sur l'expression des souhaits de la personne, de l'évolution de ses besoins et capacités. Les moyens envisagés pour l'atteinte de ces objectifs sont présentés.
- 3. A la fin de la rencontre la rédaction du projet est finalisée, le projet est signé. Un exemplaire est remis à la personne, un second est porté à son dossier.

## 2.4.3 LE SENS, LE ROLE ET LES RESPONSABILITES DU REFERENT DU PROJET

Le référent remplit une fonction importante auprès de la personne elle-même dont il a la référence. Au quotidien, le référent doit se montrer disponible et rassurant auprès de la personne. Il remplit une fonction de porte-parole en recueillant et en relayant les attentes de la personne. Il aborde avec l'adulte des questions liées à la santé, à l'intimité. Il représente parfois un confident pour la personne. Il représente aussi un repère éducatif et institutionnel pour l'adulte. Il a un rôle aussi d'émulation et d'accompagnement de la personne sur certaines actions du projet.

Le référent exerce aussi une fonction importante dans le travail de réalisation, de mise en œuvre du projet personnalisé. Il recueille les attentes de l'adulte qu'il retranscrit et qu'il partage auprès des autres professionnels. Il renseigne les informations importantes sur les événements personnels et familiaux nécessaires à la compréhension de la situation et de l'histoire de l'adulte. Il est témoin de la vie de la personne, de ses éventuelles difficultés et relate l'évolution de la situation. Le référent s'assure que le projet élaboré est effectivement mis en œuvre. En cas de décalage observé entre les objectifs initiaux et la réalité, il a un rôle d'alerte pour solliciter un échange, des décisions sur les ajustements à entreprendre.

L'observation plus affinée que le référent peut avoir de l'analyse de la situation de la personne, le positionne comme l'interlocuteur privilégié de la direction sur toute question relative à l'accompagnement. En revanche, même si il a une écoute et un regard particulier sur les personnes dont il a la référence, l'éducateur concerné n'est pas l'interlocuteur exclusif de la personne accueillie et de sa famille au sein de l'établissement. Le relais et le partage d'information entre le référent et tous les autres membres de l'équipe sont, à ce titre, essentiels.

L'éducateur référent est celui qui, conjointement avec la coordinatrice et les autres membres de l'équipe, élabore les différents écrits relatifs à la prise en charge de la personne en situation de handicap. Il rédige avec l'équipe, une fiche d'évaluation annuelle retraçant, tous les ans, l'évolution de la personne, ses acquisitions et les difficultés rencontrées et le rapport de comportement destiné, tous les 5 ans, à la MDPH.

Avec la coordinatrice, le référent est le pivot entre l'adulte, la famille et les professionnels de l'établissement. Auprès de l'équipe, il diffuse les informations relatives au suivi de la personne par d'autres partenaires, à l'évolution de la situation familiale. Il intervient dans les rapports éducatifs, de présentation de la personne dans les demandes d'admission, les passages de relais et les bilans MDPH.

L'éducateur référent participe, entre autres, aux différents entretiens avec la famille organisés par la coordinatrice.

Si nécessaire le changement de référence s'effectue par rapport à des choix stratégiques en fonction des variables liées aux affinités, aux besoins et aux modalités d'accompagnement de la personne. En cas d'absence d'un référent, c'est la coordinatrice qui veille en collaboration avec l'équipe à la disponibilité auprès de la personne et la continuité de l'accompagnement.

Afin de garantir l'individualisation de l'accompagnement chaque membre de l'équipe éducative a en référence au maximum 7 personnes accueillies.

## 2.4.4 LES PERSPECTIVES D'AMELIORATION ET DE DEVELOPPEMENT SUR LES PAP

- Réaliser une photographie des caractéristiques et des niveaux d'autonomie des publics accueillis afin de favoriser les échanges et la réflexion à cette occasion sur les évolutions du projet institutionnel
- Développer les formes de mise en commun, de recherche de cohérence avec les autres partenaires accompagnant la personne
- Veiller à ce que les projets personnalisés intègrent des constats, des échanges et des perspectives sur les aspects liés à la réorientation de la personne ou l'adaptation de l'accompagnement pour répondre à ses nouveaux besoins
- Veiller à ce que l'élaboration des PAP s'accompagne d'un travail de recueil d'informations sur l'histoire et le parcours de la personne en aménageant un temps plus important référent/participant pour l'élaboration du projet personnalisé
- Rédiger de façon systématique et régulière le recueil des souhaits et des habitudes de vie dans le dossier de la personne
- Informatiser les dossiers des personnes accompagnées

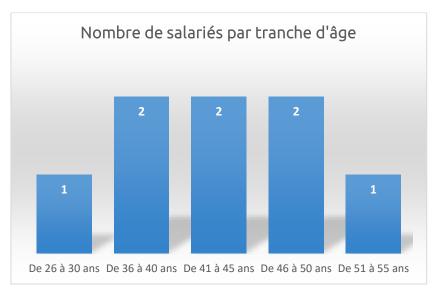
# 3-1 LA POLITIQUE DE GESTION DES RESSOURCES HUMAINES, L'ORGANISATION DU TRAVAIL COLLECTIF ET LES OUTILS DE COMMUNICATION

La taille de l'association, l'évolution de la législation, la complexité du droit du travail, les nouvelles obligations règlementaires, les souhaits des salariés en termes d'évolution professionnelle, les nouveaux dispositifs, l'évolution du secteur et du public accueilli nécessitent de mettre en place une politique globale de gestion des ressources humaines. Celle-ci s'appuie sur une démarche de Gestion Prévisionnelle des Emplois et des Compétences qui vise l'adéquation entre les besoins futurs de l'association et ses ressources humaines. Cette démarche permet d'anticiper et de développer les compétences des salariés, pour s'adapter au mieux à l'évolution du secteur médico-social et aux besoins des personnes accompagnées.

#### 3.1.1 LE PERSONNEL

Au 31/12/2021 l'AMER comptait 159 salariés de catégories professionnelles différentes dont 80% de femmes et 20% d'hommes. Sur Les Lierres cette répartition est de 13% d'hommes et 88% de femmes. L'équipe des Lierres est composée de 6.51 ETP.

Pour ce qui concerne la pyramide des âges chaque tranche d'âge entre 36 et 50 ans est également représentée



L'équipe de l'établissement des Lierres se compose de :

- Une coordinatrice de projet socio-éducatifs
- Un agent de service intérieur
- Quatre Aides Médico Psychologique / Accompagnants Educatifs et Social
- Une Psychologue

- Un moniteur éducateur
- Un temps de secrétariat mutualisé avec un autre établissement de l'AMER

# L'équipe d'encadrement

La directrice du secteur adultes dispose d'une subdélégation dans laquelle le Directeur Général délègue ses responsabilités et pouvoirs dans les domaines suivants :

- La conduite de la définition et de la mise en œuvre des projets d'établissements et de services.
- La gestion administrative
- La gestion et l'animation des ressources humaines
- La gestion budgétaire, financière et comptable.
- La sécurité des biens et des personnes.
- La coordination avec les institutions et intervenants extérieurs.

# L'éducatrice Spécialisée Coordinatrice

- Planifie les stages, gère les demandes d'admission et la liste d'attente, organise le parcours d'admission et les sorties de l'adulte.
- Assure l'élaboration des plannings du personnel éducatif et organise le service lors des absences du personnel éducatif
- Est en charge du suivi de la réalisation des PAP et vient en appui des référents pour leur réaction. Assure le fonctionnement et l'animation du service éducatif
- Coordonne l'accompagnement des personnes par les professionnels et participe à la dynamique institutionnelle
- Gère le budget éducatif et la caisse de l'établissement
- Anime les réunions de service
- Participe à la mise à jour et à l'élaboration du projet d'établissement

# L'équipe éducative

# L'Aide Médico Psychologique / Accompagnant Educatif et Social

- Conduit et accompagne un projet d'animation en encadrant des activités adaptées individuelles et/ou collectives
- Propose, prépare, planifie et anime des activités de groupe et notamment des activités inclusives
- Conçoit et met en œuvre un mode de communication adapté au public accueilli
- Contribue à l'élaboration, et à la mise en œuvre du projet personnalisé des personnes accueillies dont il a la référence

# La Psychologue

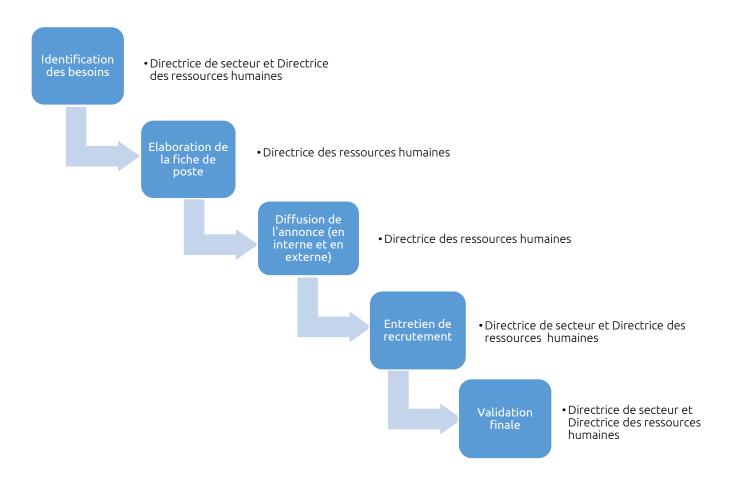
La psychologue observe et met en œuvre des actions curatives adaptées aux personnes souffrant de troubles psychiques/mentaux/sociaux, troubles du comportement et retards de développement, après identification de leurs besoins, dans l'objectif de promouvoir leur bien-être. Elle est amenée à réaliser des tests, les exploiter et rédiger des bilans d'observation psychologiques pour les intégrer dans le dossier médical des personnes accueillies. Elle recueille si nécessaire des informations complémentaires sur les résidents au sein de leur environnement. A travers les bilans réalisés, elle suit l'évolution de l'état psychique des personnes accueillies.

# L'équipe des services généraux

L'agent de service intérieur assure l'entretien des locaux, et l'entretien du linge.

## 3.1.2 LE PARCOURS DU SALARIE

#### LE RECRUTEMENT



Afin d'assurer l'harmonisation et le suivi de la procédure de recrutement, le service des ressources humaines a élaboré un ensemble de formulaires. Ils sont actualisés dès que nécessaire afin de pouvoir collecter les informations essentielles tout en respectant le Règlement Général sur la Protection des Données.

Les remplacements pour les absences de plus d'une semaine sont mis en place dans les plus brefs délais. Si nécessaire il peut être fait appel à l'intérim. Pour les postes essentiels au bon fonctionnement quotidien et la sécurité des personnes accueillies le remplacement est immédiat.

L'intégralité des fiches de poste a été actualisée sur l'année 2020. La fiche de poste est remise au salarié lors de la signature du contrat. Un dossier d'accueil est également transmis permettant au nouveau salarié d'obtenir de plus amples informations sur :

- Le projet associatif
- L'association et ses établissements
- Le règlement intérieur
- Les règles relatives au RGPD
- Ses droits en matière de complémentaire santé et de prévoyance

#### LES ENTRETIENS PROFESSIONNELS

L'ensemble des entretiens obligatoires sont mis en place et font l'objet d'un suivi par la Direction des Ressources Humaines. Ils sont réalisés par le chef de service ou la directrice du secteur adulte.

L'entretien professionnel effectué tous les deux ans permet entre autres :

- De vérifier qu'au moins une formation non-obligatoire a été proposée et identifier les prochains besoins d'accompagnement ;
- D'informer sur la validation des acquis de l'expérience professionnelle (VAE) et sur le compte personnel de formation (CPF).
- D'échanger sur les tâches et missions du salarié et les difficultés rencontrées
- De faire le point sur la réalisation des objectifs des deux années passées
- De définir les objectifs pour la période des deux années à venir
- D'envisager des perspectives d'évolution professionnelle.

L'entretien réalisé tous les six ans, permet de faire un état des lieux récapitulatif du parcours professionnel du salarié.

Chaque entretien donne lieu à la rédaction d'un document dont une copie est remise au salarié.

La capitalisation de ces entretiens professionnels permet au service des ressources humaines, en lien avec la directrice du secteur, d'élaborer le <u>plan de développement des compétences</u> et de préparer les équipes aux évolutions du secteur et des publics. Cette projection prend en compte les aspirations et les potentiels de chaque salarié. Elle est, ainsi, l'un des éléments d'appui de la démarche de <u>gestion</u> prévisionnelle des emplois et des compétences.

# LA FORMATION

Chaque année, suivant une périodicité définie réglementairement, le service des ressources humaines procède à l'élaboration du plan de formation de l'année suivante. Les étapes et délais suivants sont systématiquement respectés :



En 2021 cinq salariés ont été formés. Sept jours de formation ont été réalisés pour un volume de 44.23 heures.

Chaque année, le plan de formation se compose de formations permettant l'acquisition et la montée en compétence des professionnels, l'accompagnement dans leurs pratiques, la prévention des risques professionnels ainsi que les formations obligatoires.

A titre d'exemple le plan de formation 2021 était composé des formations suivantes :

- Accompagner le vieillissement de la personne déficiente intellectuelle
- Prévenir et maitriser la violence et l'agressivité des usagers
- Logiciel imago Dossier Unique de l'usager
- Recyclage SST
- EPI Evacuation groupe 1

De plus, en matière de formation, l'Association Médico Éducative Rouennaise a toujours contribué à la formation initiale ou permanente des professionnels de demain. L'accueil des stagiaires s'inscrit dans une volonté d'ouverture et d'échanges de l'Association avec son environnement. L'arrivée d'un stagiaire dans nos établissements constitue une véritable ressource. En effet, l'accueil d'étudiants permet aux établissements une ouverture, un nouveau regard et une interrogation des pratiques. Enfin, l'accueil de stagiaires a notamment pour avantage de disposer d'un vivier de candidats potentiels en cas de recrutement ultérieur.

## 3.1.3 LES PERSPECTIVES D'AMELIORATION ET DE DEVELOPPEMENT SUR CETTE PARTIE

Le projet d'établissement des Lierres doit s'articuler avec les perspectives de travail associatives définies en matière de politique des ressources humaines autour des objectifs suivants :

- Réajuster l'organigramme, le finaliser et le diffuser
- Mettre en œuvre des actions relative à la démarche QVCT (Qualité de Vie et Conditions de Travail).
- Favoriser la mobilité pour prévenir l'usure professionnelle
- > Favoriser le développement d'une culture associative en multipliant les instances de partage et de travail collaboratif entre les différents établissements
- Mettre en place un plan de formation pluriannuel
- Poursuivre la politique GPEC en favorisant l'articulation entre les entretiens, la formation, le recrutement...
- Mettre en place un outil à l'intention des nouveaux professionnels sur « les bonnes pratiques »
- ➤ Veiller à la diffusion et au respect des procédures RH par l'ensemble des acteurs.
- Elaborer une fiche de vérification permettant de lister l'ensemble des points à aborder lors de l'intégration d'un nouveau salarié.

#### 3-2 LA COMMUNICATION INTERNE ET EXTERNE

# 3.2.1 LES INSTANCES ET LES REUNIONS DE TRAVAIL AU SEIN DE L'ETABLISSEMENT

Dans les modalités de fonctionnement et d'organisation du travail au sein de l'établissement, il existe 2 types de réunions et d'instances de travail :

- Les instances consultatives auprès des usagers, de leurs représentants ou des familles,
- Les réunions de travail des professionnels et/ou avec des partenaires,

LES INSTANCES CONSULTATIVES AUPRES DES USAGERS, DE LEURS REPRESENTANTS OU DES FAMILLES							
	PARTICIPANTS	ANIMATEURS	FREQUENCE	OBJECTIFS			
cvs	Représentants usagers, familles, professionnels, Direction	Directrice du secteur adulte	3 fois par an	Echanges et définition d'orientations sur divers thèmes abordés au cours de ces réunions (vie en collectivité, projets : travaux, aménagements, fonctionnement et organisation des établissements)			
Commission menu	Représentants usagers, Coordinatrice  Directeur  Représentants du prestataire de restauration (cuisinier, diététicienne)	Directrice du secteur adultes	3 fois par an	Evaluation des menus, propositions sur les prochains menus			
Réunion des familles	Familles, tuteurs, professionnels	Directrice du secteur adulte	2 fois par an	Echanges sur le fonctionnement de l'établissement, le quotidien des personnes accueillies, des thématiques liées au handicap et au droit commun.  Information sur la vie de l'association			
Réunions de participants	Participants, équipe éducative et Coordinatrice	Coordinatrice	Réunion hebdomadaire	Bilan des activités, présentation des animations du mois suivant, présentation des nouveaux stagiaires, recueil des souhaits  Echanges préparatoires à l'animation de la réunion du CVS, et de la commission « menu »  Echanges sur des thématiques liées au droit, au « libre choix », le respect, le vivre ensemble			

LES REUNIONS DE TRAVAIL DES PROFESSIONNELS ET/OU AVEC DES PARTENAIRES							
	PARTICIPANTS	ANIMATEUR	FREQUENCE	OBJECTIFS			
Réunions de service	Coordinatrice  Equipe éducative  Psychologue  Directrice (ponctuellement)  (services généraux ponctuellement selon les thèmes)	Coordinatrice	1 fois par semaine	Echanges sur les aspects organisationnels, l'accompagnement des personnes en situation de handicap, les projets personnalisés, Actualisation des connaissances, diffusion des informations sur le service et les directives associatives			
Réunion de projets	Coordinatrice, référents de la personne accueillie, psychologue, participants	Coordinatrice	1 fois par an par adulte	Co-construction du projet personnalisé, travail sur la cohérence éducative, la prise en charge globale et le parcours de vie.			
Les commissions thématiques	Professionnels concernés par le projet	Référent du thème	Variable	Harmonisation des pratiques, émulation et mutualisation des moyens entre établissements de l'AMER			
Les réunions des encadrants secteur adulte	Encadrants du secteur adulte	Directrice du secteur adulte	A minima une fois par trimestre	Harmonisation des pratiques, diffusion et échanges sur les directives associatives, organisation de l'action associative			
Les réunions de suivi du projet d'établissement, de l'évaluation interne	Directrice, Coordinatrice, membres de l'équipe, responsable qualité	Responsable qualité	Deux fois par an	Coordination et suivi des démarches d'amélioration. Suivi des plans d'action.			

#### 3.2.2 LES OUTILS DE CIRCULATION DE L'INFORMATION ET DE LA COMMUNICATION A L'INTERNE

Les professionnels utilisent plusieurs outils de communication et de circulation de l'information en interne.

Le cahier de réunion tenu par les professionnels permet d'assurer une traçabilité et une mémoire des décisions prises en réunions de service. L'affichage des notes de service, des protocoles permet de garantir une diffusion des informations liées au fonctionnement de l'établissement, des procédures à mettre en place. La diffusion des comptes rendus des réunions institutionnelles assure une circulation de l'information des décisions prises.

#### 3.2.3 LES OUTILS DE COMMUNICATION A L'EXTERNE

En matière de communication à l'externe, les professionnels peuvent s'appuyer sur le site internet de l'association. Le site permet de valoriser les projets mis en place en faveur des personnes accueillies, de présenter l'association et ses établissements puis de donner des informations liées aux besoins en matière d'emploi, de demandes de stages.

Le livret d'accueil est un outil permettant de présenter l'établissement, les prestations proposées, les principales modalités de fonctionnement.

Le protocole d'accueil de stagiaire est un autre outil qui favorise la qualité du processus d'accueil des stagiaires.

## 3.2.4 LES PERSPECTIVES D'AMELIORATION

- > Harmoniser les dates des réunions de commission pour que le plus grand nombre puisse y participer
- Adapter les outils de communication à destination des personnes en situation de handicap visuel, auditif ou confrontés à des questions d'alphabétisation
- > Actualiser la plaquette de présentation de l'établissement à destination des partenaires
- > Développer les outils de communication utilisables en cas d'organisation d'évènements extérieurs
- Réfléchir à des modalités de validation des contenus adaptées aux délais de réponses rapides

# 3-3 LA POLITIQUE D'OUVERTURE SUR L'ENVIRONNEMENT ET PARTENARIATS

L'ouverture sur l'environnement constitue un axe majeur du projet d'établissement des Lierres et des pratiques d'accompagnement des personnes. Toutes les activités à destination des adultes sont menées pour favoriser une intégration dans la vie locale.

Dans le cadre du développement des partenariats, il reste essentiel de formaliser ces derniers en s'assurant de la signature de conventions. Ces dernières permettent de faciliter et de pérenniser les relations existantes entre l'établissement et ses partenaires, voire de les développer. C'est ainsi que l'établissement a mené des actions en ce sens auprès, notamment, de l'IREPS, de la municipalité de Sotteville-Lès-Rouen puis du GIHP.

En vue de mieux ajuster la mobilisation des partenaires en relation avec les attentes et les besoins des personnes, l'établissement évalue régulièrement les projets menés en partenariat ou avec des prestataires. Pour ce faire, l'établissement a mis en place des bilans réalisés avec des partenaires d'action sous forme de rencontres annuelles.

#### 3.3.1 LA POLITIQUE D'OUVERTURE SUR L'ENVIRONNEMENT

La politique d'ouverture sur l'environnement vise à solliciter les ressources adéquates pour répondre aux besoins spécifiques des personnes. Selon les besoins et les envies de la personne, l'établissement mobilise les ressources de l'environnement qui peuvent être des ESSMS, des services médicaux ou sociaux ou des activités sportives, culturelles et de de loisirs.

Les échanges avec l'environnement extérieur que ce soit par la fréquentation d'espaces culturels ou commerciaux, d'équipements sportifs ou la participation à des manifestations ouvertes à tous et/ou à des publics spécifiques sont autant de moyens d'intégrer les personnes accueillies à la vie locale.

Les nombreuses activités organisées à l'extérieur avec les structures municipales et associatives environnantes ont pour but de leur offrir de nouveaux lieux d'expériences, de nouvelles possibilités d'activités et des relations différentes avec d'autres personnes, extérieures à l'établissement. Les activités mises en œuvre visent à maintenir ou développer les liens sociaux, favoriser l'exercice de la citoyenneté. Elles favorisent l'inclusion des personnes, de leurs familles dans la cité.

La politique d'ouverture sur l'environnement vise aussi à développer les pratiques et les compétences des personnes en termes de mobilité. Il s'agit d'accompagner la personne dans ses déplacements, de prendre en compte ses difficultés ou ses appréhensions qui peuvent limiter les déplacements et l'ouverture sur l'environnement.

C'est ainsi que dans le fonctionnement quotidien, les participants vont chercher le pain à la boulangerie du quartier (plutôt que de se faire livrer). Les groupes « cuisine », « pâtisserie » achètent les ingrédients nécessaires à leurs préparations culinaires aux commerces et au fruitier proches de l'établissement. Tous les jeudis depuis l'ouverture de l'établissement un groupe fréquente le marché de Sotteville. Le groupe « cuisine » y achète les produits pour confectionner un repas complet en fonction de la saison

en respectant un budget. Il en va de même pour les groupes bricolage, activités manuelles qui font leurs achats dans les commerces de proximité. Aussi des personnes sont mandatées pour poster le courrier.

## 3.3.2 LES ENJEUX ET LES MODALITES DE TRAVAIL EN PARTENARIAT

Un des enjeux du partenariat vise à favoriser la continuité, la cohérence des actions autour du projet de vie de la personne. Les modalités de travail avec certains partenaires comme les foyers de vie et les services tutélaires doivent permettre de définir des actions s'insérant dans un parcours de vie de la personne.

Les modalités de travail en partenariat visent à mutualiser des ressources, partager des activités afin de favoriser la qualité et la diversification des prestations. Les professionnels développent des activités en commun avec d'autres établissements de l'association (« soirée discothèque »). Les partages d'activités avec d'autres établissements sont fonction des projets annuels et des opportunités (fête de Noël, fête de la musique).

Le développement d'activités, de projets en commun avec des ressources du territoire (bibliothèque, spectacles Vivacité...) contribuent au développement des liens sociaux, l'inscription dans la vie locale. L'établissement développe des échanges, des projets de rencontres et de création en commun avec des établissements culturels (ex : école de musique) et médico-sociaux (EHPAD / IME) pour aborder des thèmes de la différence, de l'acceptation du handicap.

Les modalités de travail en partenariat sont l'occasion d'échanger sur le handicap et de favoriser la diffusion des savoirs avec des professionnels de divers horizons comme par exemple avec des éducateurs sportifs. La politique partenariale est l'occasion pour les membres de l'équipe d'effectuer des rencontres et de s'ouvrir à d'autres contextes professionnels favorisant des échanges de savoirs et de pratiques.

L'établissement réalise des conventions de partenariat afin de favoriser la pérennité des actions, la qualité du travail en commun et des actions mises en œuvre.

Les conventions précisent les objectifs, les valeurs communes, les moyens mis en place, les apports mutuels, la durée de l'action et les modalités d'évaluation. Dans la mise en œuvre des conventions, les Lierres s'engagent à mettre en place un suivi des actions.

# 3.3.3 LES PERSPECTIVES D'AMELIORATION

- Elaborer une plaquette de présentation de l'établissement pour le faire connaître son activité auprès de partenaires potentiels.
- > Valoriser sur le site internet de l'association les actions menées avec les partenaires.

# 3-4 POLITIQUE D'AMELIORATION DE LA QUALITE

L'Association Médico-Educative Rouennaise inscrit son action dans une politique d'amélioration continue de la qualité qui a conduit historiquement l'association à définir des orientations stratégiques et de développement, à mettre en place des modalités de fonctionnement adaptées dans chaque établissement pour répondre aux besoins des personnes accompagnées et de leurs familles.

A fil des années la démarche d'amélioration continue s'est enrichie de nouvelles thématiques tel que le RGPD, la Qualité de Vie et des Conditions de Travail, la démarche de Responsabilité Sociétale des Organisations.

### 3.4.1 LA DEMARCHE QUALITE

L'Association Médico éducative Rouennaise a mis en place, depuis plusieurs années, une politique qualité sur l'ensemble de ses établissements. C'est une démarche volontariste dans laquelle l'AMER et les établissements se sont engagés pour questionner, adapter, évaluer leurs pratiques de façon constante. Les actions menées ont comme objectif central, l'amélioration de la qualité de l'accueil des publics accompagnés.

C'est une démarche globale qui touche différents domaines. Elle va au-delà de la démarche d'amélioration impulsée par les autorités de tutelle avec la mise en œuvre des évaluations réglementaires.

Cependant, pour être effectuée au sein des établissements et à l'échelle de l'association, faute de temps, elle s'appuie « malheureusement » sur le calendrier des obligations réglementaires. A ce jour, sont menées conjointement des actions d'amélioration dans le cadre :

- Du plan d'action des objectifs du CPOM
- Du plan d'action des évaluations
- De la démarche QVCT
- De l'actualisation du DUER
- De la mise en conformité RGPD
- .....

Pour suivre la réalisation de l'ensemble des plan d'action, l'AMER c'est doté d'un logiciel dédié : AGEVAL.

Au sein du CAJ, un « comité de suivi qualité » défini le calendrier, la méthodologie, la composition et les thèmes des groupes de travail. Il assure, comme son nom l'indique, le suivi et le bon déroulement des différentes étapes de la démarche engagée. Il se réunit à minima trois fois par an.

Dans le cadre de l'actualisation du Projet d'Etablissement, il a réalisé en 2019 le bilan du plan d'action du précédent projet.

Fin 2019 et début 2020 la réalisation de l'évaluation interne a été engagée. En raison du contexte sanitaire celle-ci s'est prolongée jusqu'en 2021 obligeant le Comité de suivi à modifier la planification initialement prévue et à engager parallèlement l'évaluation interne et l'actualisation du Projet d'Etablissement.

Pour des raisons de sécurité sanitaire, que ce soit pour l'évaluation interne ou le travail réalisé pour le Projet d'Etablissement, il n'a pas été possible, comme prévu initialement, d'associer des représentants des usagers et des partenaires.

La démarche d'actualisation a cependant été présentée au CVS dès que des réunions ont pu être de nouveau programmées. A cette occasion, les participants ont eu la possibilité d'exprimer leurs attentes quant au fonctionnement de l'établissement.

Pour associer les professionnels, trois groupes de travail pluridisciplinaires ont été constitués autour des thématiques suivantes :

- Les droits et libertés : comment les expliquer, comment les appliquer au quotidien.
- La prévention santé : comment la mettre en place et sur quelles thématiques.

- L'accompagnement et la participation des familles : existant et évolution des pratigues.

Des temps d'échanges avec les équipes ont également été organisés.

Dans les cinq années à venir l'ensemble des établissements de l'Association Médico-Educative Rouennaise, seront amenés à réviser leur projet à la suite :

- Des évaluations externes.
- De la signature du prochain CPOM.
- De l'actualisation du Projet associatif.

A ce jour, les professionnels associent encore trop souvent la démarche d'amélioration continue de la qualité aux différentes obligations réglementaires. Il reste donc essentiel de les sensibiliser au fait que l'amélioration de la qualité est présente dans tous les ajustements qu'ils réalisent implicitement au quotidien afin de garantir la qualité de l'accompagnement. Il est essentiel qu'ils perçoivent que la démarche qualité ne consiste pas uniquement à identifier et à mettre des actions correctives ou d'amélioration sur les « points faibles », mais aussi à mettre en valeur les fonctionnements efficients et de les pérennisés.

## 3.4.2 LA DEMARCHE QUALITE DE VIE ET DES CONDITIONS DE TRAVAIL



Dans le cadre de sa politique d'amélioration de la Qualité de Vie et des Conditions de Travail (QVCT) l'Association Médicaux Educative Rouennaise travaille depuis de nombreuses années en partenariat avec le Service de Santé au Travail ADESTI. Des études de postes sont régulièrement demandées afin de pouvoir aménager au mieux les espaces de travail des salariées dont l'état de santé le nécessite.

Plus généralement, avec l'appui d'organisme comme l'ARACT ou l'URIOPSS, des actions sont menées dans le cadre de la QVCT.

Dans la prévention des risques psycho-sociaux, et plus particulièrement ceux générés par la violence des personnes accueillies, la Direction des Ressources Humaines organise en partenariat avec Harmonie Mutuelle des temps formation et d'accompagnement psychologique individuels. Les séances d'Analyse de Pratiques Professionnels sont également l'un des moyens de prévention des RPS plébiscité par les salariés. D'autres actions d'accompagnement des professionnels dans leurs pratiques sont à l'étude.

Afin de faire vivre la démarche sur l'ensemble de ses établissements l'association a décidé en 2019 de créer un Comité de pilotage composé d'un représentant de chaque établissement, du CSE et de la direction. Compte-tenu du contexte sanitaire le comité de pilotage n'a pu se réunir pour la première fois qu'en novembre 2021.

Il est en charge de la conception de la démarche d'amélioration continue de la qualité de vie et des conditions de travail. C'est un lieu de prise en compte et de mise en cohérence des enjeux et des actions liées à la QVCT.

Globalement le rôle du comité de pilotage est :

- **♣** D'installer une démarche QVCT participative et paritaire.
- ♣ De structurer le travail et mettre en œuvre la démarche.
- 4 D'assurer le suivi, l'évaluation et le développement de la démarche.
- De pérenniser la démarche dans une logique d'amélioration de la qualité.

#### 3.4.3 LA DEMARCHE DE RESPONSABILITE SOCIETALE DES ORGANISATIONS

La norme ISO 26000 définit la responsabilité sociétale comme la « responsabilité d'une organisation visà-vis des impacts de ses décisions et de ses activités sur la société et sur l'environnement, se traduisant par un comportement transparent et éthique qui :

- Contribue au développement durable y compris à la santé et au bien-être de la société,
- Prend en compte les attentes des parties prenantes,
- Respecte les lois en vigueur et est compatible avec les normes internationales,
- Est intégré dans l'ensemble de l'organisation et mis en œuvre dans ses relations ».

La norme ISO 26000 s'appuie sur 7 lignes directrices :

- La Gouvernance de l'organisation
- Les droits de l'Homme
- Les relations et conditions de travail
- L'environnement
- La loyauté des pratiques
- Les questions relatives aux consommateurs
- Les communautés et le développement local
- « S'engager dans une démarche de responsabilité sociétale et de développement durable », est l'un des objectifs stratégiques que l'AMER a souhaité inclure dans son dernier Projet Associatif.

En effet, le Conseil d'Administration a considéré qu'au-delà de la notion de « développement durable », la RSO permet d'interroger de manière plus globale des dimensions environnementale, sociale et sociétale. De fait, elle est un concept qui incite les organisations à intégrer volontairement les préoccupations sociales, environnementales, économiques et sociétales dans leurs activités.

Ainsi pour l'association, il s'agit bien de développer sa capacité à prendre en compte les impacts de son activité, sur l'ensemble de ses dimensions, en recherchant l'amélioration de ses pratiques, pour l'ensemble des parties prenantes.

En se basant sur le référentiel de la norme ISO 26000 l'association a, au regard de la nature de ses missions, traduit ces 7 lignes directrices comme suit :



En 2019 deux axes de travail prioritaires ont été retenus :

# • Développer une politique d'achat responsable

Intégrer dans les critères d'achat la question du développement durable et de la responsabilité sociétale (étudier la possibilité d'acheter des véhicule hybride, limiter les produits à usages uniques...). Veiller au respect des exigences de l'appel d'offre de la restauration en matière de circuit court et de produits BIO...

# • Développer la démarche Qualité de Vie au Travail

Assurer le suivi et le développement de la commission QVT. Mettre en place des expérimentations d'amélioration suivant la méthodologie proposée par l'ARACT (Actions QVT).

Depuis cette date, la gouvernance et l'ensemble des établissements ont engagés de multiples actions relevant de la démarche RSO :

- Mise en place du tri sélectif sur les établissements des Lauriers et des Lierres,
- Développement de partenariat pour permettre l'ouverture des établissements sur l'environnement de proximité,
- Utiliser les services de proximité,
- Projet d'achat de véhicules électriques et installation de bornes de rechargement à destination des véhicules des établissements et des salariés sur le sire de Mont Cauvaire,
- Développement du télétravail pour les salariés administratifs,
- Réalisation de formation par visioconférence,
- Réduction de la consommation énergétique des bâtiments,
- .....

Afin de pouvoir valoriser les bonnes pratiques de chacun des établissements l'association s'engage maintenant à définir un politique générale RSO et mettre en place une démarche qui permettra de mettre en lumière l'ensemble des actions réalisées et à venir.

# 3.4.4 LES PERSPECTIVES DE DEVELOPPEMENT OU D'AMELIORATION

- Mettre en place une gestion documentaire qui permette l'harmonisation des documents et le suivi des versions.
- > Sensibiliser les nouveaux professionnels à la démarche d'amélioration continue de la qualité.
- Maintenir avec les équipes les temps d'échanges et d'information sur les différentes démarches d'amélioration en cours.
- > Formaliser le travail d'identification des parties prenantes pour chaque ligne directrice de la démarche RSO.
- > Identifier dans les plans d'action existants les actions relevant déjà une politique RSO
- > Travailler sur la formalisation du plan d'action RSO dans le logiciel AGEVAL