



# PROJET DE PÔLE ADULTES HENRI CROS

**2015 - 2020**

## Pôle Adultes Henri Cros

**ESAT - FH - SAVS - FO – MAPHV - FAM**

Route d'Auvillar – BP 87

82403 Valence d'Agen Cedex

Tél : 05 63 29 67 00

E-Mail : [poleadulteshenricros@arseaa.org](mailto:poleadulteshenricros@arseaa.org)

<b>Propos introductif de l'ARSEEA</b> .....	<b>3</b>
<b>Partie 1 : Le Pôle Adultes Henri Cros : valeurs, cadre éthique et périmètre du pôle</b> .....	<b>5</b>
<i>Enjeux et principes méthodologiques</i> .....	5
<i>Cadre éthique et valeurs</i> .....	5
<i>Les recommandations de bonnes pratiques professionnelles</i> .....	6
<i>Le périmètre du pôle : territoire, structures et activités</i> .....	7
<i>Les 6 dispositifs composant le Pôle Adultes Henri Cros</i> .....	11
<i>Les fonctions ou services mutualisés sur le Pôle Adultes Henri Cros</i> .....	14
<b>Partie 2 : Le Pôle Adultes Henri Cros dans son environnement</b> .....	<b>15</b>
<b>2.1 L'environnement externe du Pôle</b> .....	<b>15</b>
2.1.1 Le Projet Régional de Santé, SROS, SROSM.....	15
2.1.2 Le Schéma Départemental du Tarn & Garonne (2011-2015).....	17
2.1.3 L'ancrage territorial du Pôle.....	18
2.1.4 Offres et besoins d'accompagnement sur le territoire.....	19
2.1.5 Les partenariats actuels.....	28
<b>2.2 L'environnement interne du Pôle : dispositifs et population accueillie</b> .....	<b>29</b>
2.2.1 Les dispositifs, les activités et leurs évolutions.....	29
2.2.2 La démarche d'évaluation interne.....	31
2.2.3 La démarche d'évaluation externe.....	32
2.2.4 Les ressources humaines au service des projets.....	37
L'accueil et l'accompagnement proposés au sein du Pôle s'appuient sur la notion d'équipe transdisciplinaire.....	37
2.2.5 Locaux et patrimoine.....	38
<b>Partie 3 : Définition des orientations stratégiques du Pôle</b> .....	<b>40</b>
<b>3.1 Promouvoir le droit des usagers, la participation, bienveillance et l'éthique         d'intervention</b> .....	<b>40</b>
<b>3.2 Formaliser une veille sur la population et renforcer la fluidité des parcours des         usagers tant en interne qu'en externe</b> .....	<b>43</b>
<b>3.3 Définir les orientations autour d'un projet « soins / santé et prévention »</b> .....	<b>48</b>
<b>3.4 Définir une politique d'adaptation des emplois et des compétences au regard de la         population accueillie et de ses évolutions</b> .....	<b>50</b>
<b>3.5 Développer, soutenir et optimiser les services et fonctions mutualisés au niveau         du pôle</b> .....	<b>57</b>

3.6 Favoriser l'adaptation des équipements et les locaux en lien avec l'évolution des besoins et les exigences réglementaires .....	61
3.7 Fédérer la qualité et l'amélioration continue de l'action au sein du Pôle .....	63
<b>Partie 4 : Axes de développement et plan d'actions du Pôle Adultes Henri Cros .....</b>	<b>65</b>
<b>Axe 1 – Actions orientées vers les usagers et leurs besoins.....</b>	<b>65</b>
<b>Axe 2 – Actions orientées vers la fluidité des parcours des usagers et une veille de la population.....</b>	<b>66</b>
<b>Axe 3 – Actions orientées vers un projet soins / santé / prévention .....</b>	<b>67</b>
<b>Axe 4 – Actions orientées vers la définition d'une politique d'adaptation des emplois et des compétences .....</b>	<b>68</b>
<b>Axe 5 – Actions orientées vers le développement et le soutien des services et fonctions mutualisées .....</b>	<b>69</b>
<b>Axe 6 – Actions orientées vers l'adaptation des équipements et des locaux .....</b>	<b>70</b>
<b>Axe 7 – Actions orientées vers la dynamique qualité et d'amélioration continue de l'action.....</b>	<b>71</b>

### **Préambule**

Les origines de l'Association Régionale de la Sauvegarde de l'Enfant, de l'Adolescent et de l'Adulte.

Elles remontent à l'époque de la deuxième guerre mondiale. En 1942, l'Essor Occitan, filiale régionale de l'Essor, association Loi 1901, fondée par l'abbé Plaquevent pour accueillir des enfants mineurs jusqu'alors non pris en charge, créa l'Institut Pédotechnique, villa Les Ormes, quartier de Saint Simon à Toulouse.

Selon les conceptions de son fondateur, qui considérait comme indissociables Recherche, Formation et Pratique, cet Institut comportait :

- Un «centre régional d'accueil, d'observation et de triage»
- Une «école de cadres», première école d'éducateurs en France
- Un «Bureau Central d'études»

Le 13 janvier 1943, l'Essor Occitan est dissous au profit de l'Association Régionale pour le Sauvetage de l'Enfance de la Région Toulousaine, ce qui deviendra en 1946 l'Association pour la Sauvegarde de l'Enfance et de l'Adolescence (ARSEA). L'arrivée du Docteur Chaurand et la collaboration avec le Docteur Tosquelles marquent l'entrée par une approche psychanalytique et la Psychothérapie institutionnelle.

L'ARSEAA s'est fondue en 1966 dans le Centre Régional pour l'Enfance Inadaptée (CREAI). La période de 1966 à 1984 est marquée par la création de nombreuses structures et une diversification des réponses apportées. En 1974, le CREAI se voit confier la gestion d'un Secteur de Psychiatrie Infanto Juvénile.

Le 22 janvier 1984, par circulaire ministérielle, les CREAI se sont vus retirer leur mission de gestion d'établissements et de services pour ne se consacrer qu'à des missions d'études et de conseils. Le 16 janvier 1985, les établissements, services et biens du CREAI ont été dévolus à l'Association pour la Sauvegarde de l'Enfant, de l'Adolescent et de l'Adulte (ARSEAA).

En 1996, l'ARSEAA est agréée comme «Association reconnue d'Utilité Publique» ; elle développe le secteur adulte et s'ouvre de plus en plus au secteur Protection de l'Enfance.

En 2010, l'ARSEAA compte 25 établissements et services répartis dans 6 départements de la région Midi-Pyrénées.

Cette association a pour mission d'accueillir toute personne souffrant de difficultés psychiques ou relationnelles, en risque de marginalisation voire d'exclusion sociale. Son intervention relève de la prévention, du soin, de la formation, de l'intégration, de l'éducation et de l'action sociale.

Son action est guidée par le respect de la personne - appréhendée dans sa globalité physique et mentale, son environnement familial et social et sa citoyenneté - dont l'intérêt est placé au premier plan. Elle est sous-tendue par des référentiels techniques mis en œuvre par des équipes pluridisciplinaires et correspondant à des modes de pensée et des approches diversifiées.

L'association défend des principes de laïcité, de participation des salariés aux instances associatives, de dialogue social, du respect mutuel des fonctions, d'un processus de décision qui se veut participatif et consensuel. **(Extrait du Projet Associatif ARSEAA)**

## **Organisation actuelle de l' ARSEEA**

L'évolution des Politiques Publiques, en particulier avec la Loi 2002-2 rénovant l'action sociale et médico-sociale et la Loi du 11 février 2005 pour l'égalité des droits et des chances, conjuguée à une période complexe de la vie associative ont conduit l'ARSEEA à reconsidérer son mode d'organisation.

Soucieuse d'apporter des réponses adaptées à l'évolution des besoins des publics et à la complexité des problématiques, en cohérence avec les Plans de Santé et les Schémas, et de faire face aux importants enjeux et mutations du secteur social, médico-social, sanitaire et de la formation, l'ARSEEA s'est engagée dans une révision complète de son mode de fonctionnement, et ce à partir de 2010 :

- ↳ Au niveau associatif : révisions des statuts, du Règlement Intérieur Associatif, du Règlement Général de Fonctionnement, du Document Unique de Délégation, du Plan d'Action et de Développement Associatif,
- ↳ Au niveau des établissements : démarche associative d'amélioration continue de la qualité, mise en place des différents pôles, engagement dans une démarche CPOM prévoyant une diversification et une restructuration de l'offre de service,
- ↳ Au niveau du siège social : recentrage de la Direction Générale sur des missions stratégiques d'accompagnement et de développement de projets, d'appui et de conseil aux établissements et services, de contrôle interne.

### **Ainsi le Plan d'action et de développement se décline selon 4 axes :**

- ↳ Axe 1 : développer et adapter les activités de l'Association pour répondre aux nouveaux enjeux de l'environnement.
- ↳ Axe 2 : choisir une organisation interne de mode centralisé caractérisé par une ligne hiérarchique unique, des délégations garanties et contrôlées, un centre de décision et d'animation renforcé.
- ↳ Axe 3 : définir un nouveau mode de gouvernance associative répondant aux critères définissant la gestion désintéressée, la démocratie interne, la prééminence de la fonction politique.
- ↳ Axe 4 : décliner le plan d'action en contrat d'objectifs par établissement.

# PARTIE 1 : LE POLE ADULTES HENRI CROS : VALEURS, CADRE ETHIQUE ET PERIMETRE DU POLE

---

## **Enjeux et principes méthodologiques**

Face aux évolutions du secteur et de ses perspectives, la notion de Pôle devient un enjeu stratégique important tant au niveau associatif, d'un site, d'établissements et services médico-sociaux qu'au niveau des instances de contrôle et de financement.

Dès lors, dans cette optique, le Projet de Pôle Adultes Henri Cros vise à promouvoir une philosophie et identité mais aussi une qualité d'accompagnement, des prestations, une méthodologie de l'action et de son management au service des personnes en situation de handicap.

Destiné en premier lieu aux professionnels pour lesquels il constitue une référence indispensable à la pratique quotidienne, il est aussi un outil de communication à destination des différents partenaires des dispositifs du Pôle. Il permet tout à la fois de clarifier pour chacun ce que sont les orientations données au travail mené sur un territoire et ce que sont les perspectives de développement de l'offre de services dans les prochaines années.

Le projet de Pôle vise à intégrer et articuler les différents niveaux stratégiques et prospectifs liés aux divers projets existants : projet associatif, projets d'établissements / services.

Son élaboration a été menée à partir d'un processus de travail transversal (analyse, réflexions, aspects prospectifs sur le mode projet...) impliquant des représentants des fonctions de direction et d'encadrement des différents dispositifs du Pôle (direction et encadrement, chefs de service, responsables de service). Ce travail, avec l'aide d'un intervenant extérieur, a été mené sur le second semestre 2013.

L'important travail pour la mise en œuvre d'une organisation en Pôle a permis de renforcer la cohérence en réduisant les cloisonnements et la disparité entre les diverses formes et modalités d'accueil, d'accompagnement et d'hébergement proposées au sein des établissements et services qui le constituent et donc d'avoir une approche globale, coordonnée et concrète des problématiques sur le territoire.

La prise en compte dans le cadre du projet de Pôle des politiques publiques et de leurs évolutions, des différents schémas d'organisation médicosociale et de santé, notamment leurs impacts pour les dispositifs concernés par l'accueil d'adultes en situation de handicap nous permet dès à présent de mieux anticiper et donc de définir l'activité de demain et les besoins afférents aux futures missions du Pôle.

A ce jour, la notion de Pôle pourrait se définir comme suit :

*« Le Pôle traduit notre volonté d'une approche globale et cohérente de la prise en compte et de l'accompagnement des personnes accueillies. Caractérisant ainsi la continuité des missions de l'association, il se définit par le regroupement territorial de plusieurs établissements et services ayant des spécificités semblables, des missions communes et/ou complémentaires.*

*Il est piloté et animé par une direction qui favorise et soutient une démarche d'unité et de projet, de transversalité des compétences et de coopération interne, de mise en réseau et d'ouverture sur le territoire d'intervention. »*

## **Cadre éthique et valeurs**

Dans le cadre de ses principes, valeurs et orientations, le Projet du Pôle Adultes Henri Cros souhaite développer une approche éthique déclinant ses modes d'accueil, d'accompagnement et d'intervention respectueuse de la personne, de ses besoins et de ses droits.

Ainsi, les grandes lignes directrices de **la philosophie du Pôle Adultes Henri Cros** insiste sur :

- La prise en compte de l'usager dans une approche du « prendre soins » ;
- Une attention particulière à l'usager et à ses besoins ;
- Une culture professionnelle (identité du Pôle) centrée sur l'importance du travail social / médico-social et de ses fondamentaux éthiques et méthodologiques ;
- La nécessité que les professionnels (divers métiers / fonctions mais aussi territoires d'intervention) se connaissent mieux pour des réponses adaptées et respectueuses des besoins des usagers ;
- La définition d'une éthique d'intervention partagée autour du « être professionnel ensemble au sein du Pôle » ;
- L'intérêt d'une identité de « Pôle » au service de réponses complémentaires qui dépassent les simples difficultés ou limites de chaque établissement / service ;
- Une identité du Pôle Adultes Henri Cros envisagée sous l'angle de la multiplicité / complémentarité des actions et non exclusivement sur la singularité de chaque dispositif ;
- L'importance de développer la question (culture) de l'évaluation de l'action (des interventions) autour de l'efficacité et d'un pilotage pertinent et adapté ;
- La protection des données à caractère personnel
- ...

### **Les recommandations de bonnes pratiques professionnelles**

Dans le cadre de la prise en compte des évolutions du secteur et de l'adaptation permanente des pratiques, le Pôle Adultes Henri Cros est attentif à mettre en œuvre à la fois les principes et orientations du cadre légal et réglementaire et plus récemment celles de l'Anesm<sup>1</sup> autour des Recommandations des Bonnes Pratiques Professionnelles<sup>2</sup> (RBPP).

Dans ce domaine, en lien avec le processus global d'amélioration continue de l'ARSEAA, la diffusion et l'organisation du système documentaire se structure autour de la diffusion et l'appropriation des recommandations adaptées tant à la culture du Pôle qu'à celle de ses dispositifs.

Au niveau interne, les principes des RBPP permettent :

- L'intégration des orientations associatives sur certains points de vigilance (droits des usagers, bientraitance, partage d'informations...) ;
- La définition d'une démarche d'évaluation interne et la déclinaison d'un plan d'actions et de progrès ;
- L'inscription des RBPP dans un processus permanent de réflexion et d'analyse sur le sens de l'action et l'adaptation des pratiques (prestations, outils, méthodes, organisation...)

---

<sup>1</sup> Agence nationale de l'évaluation et de la qualité des établissements et Services sociaux et médico-sociaux (Anesm.)

<sup>2</sup> L'Agence Nationale de L'Évaluation Sociale et Médico-sociale précise que les recommandations de bonnes pratiques professionnelles se situent à l'interface d'une logique d'évaluation et d'une logique d'amélioration continue de la qualité, dans le droit fil des principes de la loi du 2 janvier 2002.

- L'information et la formation des professionnels pour une prise en compte des évolutions du secteur et de la population accueillie (cadre législatif et réglementaire, handicap mental et psychique, accompagnement des familles...);
- Une dynamique permanente au service de la politique de management du Pôle;
- La réflexion et le partage d'expériences lors de rencontres associatives et rencontres transversales aux services et établissements participent à cette philosophie de l'action.

De plus, la politique du Pôle vise à développer une culture éthique et de bonnes pratiques professionnelles possibles par la transversalité :

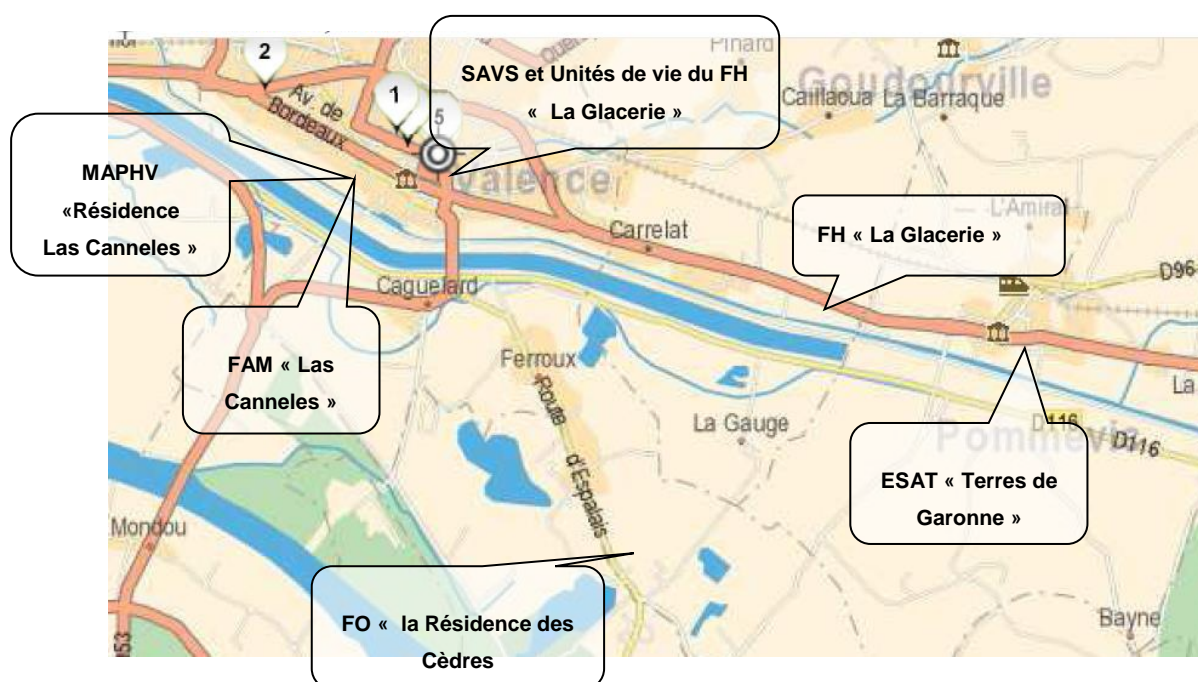
- Des formations mises en place associant des professionnels de l'ensemble des dispositifs constitutifs du Pôle pour développer une culture et réflexion commune;
- Des temps de réflexions autour des problématiques rencontrées et des évolutions à prendre en compte (questions d'actualité, évolutions de la législation et du cadre réglementaire, des modèles de pensées et des pratiques et méthodologies actuels);
- Des temps de travail en commun autour des réunions qui permettent l'analyse et la compréhension croisées, l'adaptation des pratiques ou outils et la définition d'actions respectueuses de la personne, de ses besoins, attentes et possibilités (projet personnalisé...);
- Des temps de rencontres employés à l'Analyse de la Pratique Professionnelle en favorisant la réflexion et les échanges autour de situations ou problèmes afin de permettre le développement d'aptitudes et de compétences d'apprentissage, de régulation du comportement et d'adaptabilité.

De manière plus globale, le Pôle envisage de poursuivre cette réflexion permanente sur l'éthique d'intervention et l'intégration des Recommandations de Bonnes Pratiques Professionnelles.

### **Le périmètre du pôle : territoire, structures et activités**

Le Pôle s'inscrit à la fois dans un territoire et s'organise autour de divers dispositifs (établissements / services médico-sociaux, fonctions mutualisées...) et activités en faveur des populations accueillies et accompagnées.

#### ✓ **Le pôle Adulte Henri Cros sur le territoire de la Communauté de Communes des Deux Rives (CC2R)**





Le Pôle Adultes Henri Cros de l'ARSEAA est composé des 5 établissements / services (regroupant 6 autorisations, la structure des Canneles est composée de deux autorisations : MAPHV et FAM) présentées brièvement en page suivante, des détails complémentaires sont proposés en Annexe I.

✓ ***Présentation synthétique des composantes du Pôle Adultes Henri Cros***

Le tableau, ci-après, présente de manière synthétique les dimensions transversales ainsi que les divers établissements et services composant le Pôle.

## Direction et administration du Pôle Adultes Henri Cros (date de création du Pôle : septembre 2011)

Direction et encadrement (Directeur : Daniel Masson ; Directeur adjoint : Gérard Asensio ; Responsable Administratif et Financier : Pierre Larrive ; Responsable des services généraux : Alice Mallevalle)

Fonctions mutualisées : Service administratif, Ressources Humaines et Comptabilité / Services généraux et gestion du patrimoine / Assistante Sociale / Référent Qualité

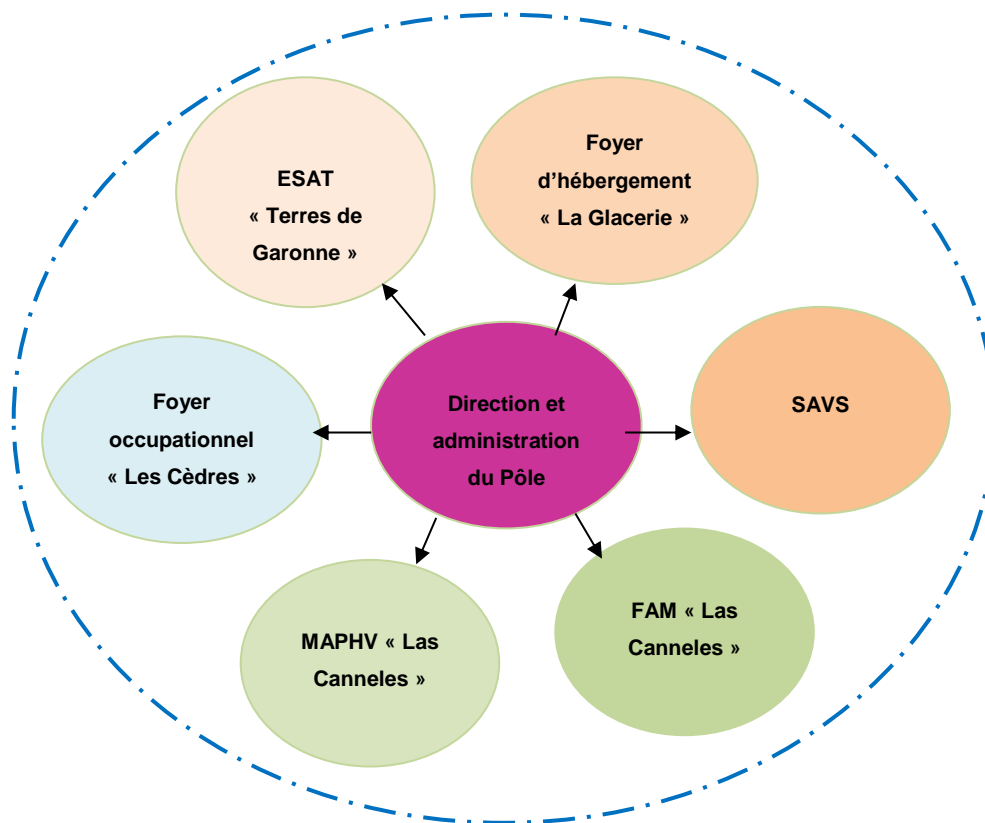
Nom établissement / service	ESAT « Terres de Garonne »	Foyer d'Hébergement « La Glacerie »	SAVS	Foyer Occupationnel « La Résidence des Cèdres »	Maison d'Accueil pour Personnes Handicapées Vieillissantes « Résidence Las Canneles »	Foyer d'Accueil Médicalisé (FAM) « Las Canneles »
<b>Coordonnées</b>	2, route de Toulouse – 82400 Pommevic  Tél : 05 63 39 61 83 / Fax : 05 63 95 71 65  <a href="mailto:accueil.esattdg@arseaa.org">accueil.esattdg@arseaa.org</a>	1466RD813 – Lieu-dit « Brotz » – 82400 Goudourville  Tél : 05 63 39 96 80 / Fax : 05 63 39 58 30  <a href="mailto:accueil.fhglacerie@arseaa.org">accueil.fhglacerie@arseaa.org</a>	3, avenue de la Gare – 82400 Valence d'Agen  Tél : 05 63 94 70 17  <a href="mailto:accueilsavs.henricros@arseaa.org">accueilsavs.henricros@arseaa.org</a>	Route d'Auvillar – 82400 Valence d'Agen  Tél : 05 63 29 67 00 / Fax : 05 63 29 67 11  <a href="mailto:accueil.focedres@arseaa.org">accueil.focedres@arseaa.org</a>	Allée de Pé de Gleyze – 82400 Valence d'Agen  Tél : 05 63 29 67 20 / Fax : 05 63 29 67 29  <a href="mailto:accueil.lascanneles@arseaa.org">accueil.lascanneles@arseaa.org</a>	Allée de Pé de Gleyze – 82400 Valence d'Agen  Tél : 05 63 29 67 20 / Fax : 05 63 29 67 29  <a href="mailto:accueil.lascanneles@arseaa.org">accueil.lascanneles@arseaa.org</a>
<b>N° FINESS</b> <b>Date de création</b>	N° FINESS : 82 000 348 1  1 <sup>er</sup> janvier 1977	N° FINESS : 82 000 461 2  1 <sup>er</sup> janvier 1977	N° FINESS : 82 000 627 8  9 novembre 2006	N° FINESS : 82 000 471 1  1 <sup>er</sup> janvier 1983	N° FINESS : 82 000 158 4  1 <sup>er</sup> janvier 1999	N° FINESS : 82 000 913 1  11 décembre 2012
<b>Type d'établissement</b>	Établissement et Service d'Aide par le Travail (ESAT) (246)	Foyer d'Hébergement pour adultes en situation de handicap travaillant à l'ESAT (252)	Service d'Accompagnement à la Vie Sociale (SAVS) (446)	Foyer de Vie pour adultes handicapés (382)	Établissement Expérimental pour Adultes Handicapés Vieillissants (379)	Foyer d'Accueil Médicalisé (437)
<b>Capacité d'accueil</b>	67 places	29 places	22 places	63 places	20 places	10 places
<b>Chef de service</b>	K. LORENZON	C. BERNOCCO	C. BERNOCCO	D. LANDOIS	M. NOGARET	M. NOGARET
<b>Nombre d'ETP professionnels</b>	13.72	13.37	2.83	49.52	15.43	4.40

<p>Projet(s) en cours</p>	<p>Projet immobilier concernant la restructuration des bâtiments actuels ou la construction sur un autre site avec création d'une activité blanchisserie et intégrant un espace de restauration sur place</p>	<p>Baisse de la capacité d'accueil (39 à 29 places).</p>	<p>Perspective d'un déménagement du local d'accueil qui conduit à exposer les caractéristiques du SAVS « idéal » au regard des besoins des usagers, de nos pratiques actuelles et de celles que nous pouvons imaginer à un horizon d'une dizaine d'années.</p>	<p>Mise en œuvre de la modification de la capacité d'accueil du FO et utilisation d'un nouvel espace d'habitation, "La Villa".</p>	<p>Médicalisation de 10 places existantes Projet d'extension de 10 places pour Personnes Handicapées Vieillissantes</p>
---------------------------	---	--	--	--	---

✓ **Schéma synoptique de présentation du Pôle Adultes Henri Cros**

La notion de pôle peut revêtir une forme de complexité qui nécessite d'être simplifiée afin de mieux comprendre les dispositifs concernés ainsi que leur mode de lien, d'articulation et de complémentarité.

Le schéma synoptique présenté, ci-dessous, vise à illustrer ces divers liens.



**Légende :**

--- --- Pôle Adultes Henri Cros (6 dispositifs, un territoire, des synergies en réponse à des besoins)

----- Direction et administration du Pôle

**Les 6 dispositifs composant le Pôle Adultes Henri Cros**

Ci-dessous sont présentés les six dispositifs composant le Pôle à la date de janvier 2014 :

**👉 L'ESAT « Terres de Garonne »**

**Le support économique de l'activité médico-sociale :**

L'activité de l'ESAT est organisée autour d'un choix de plusieurs activités visant à ancrer dans une réalité professionnelle les usagers. Ce sont :

- L'entretien des espaces verts (2 ateliers) ;
- La restauration ;

- L'entretien ménage ;
- La menuiserie sous-traitance ;
- La blanchisserie.

### ***La mise en œuvre d'une politique de formation***

En interne : la nature des activités exercées permet d'insérer des temps de formation continue durant les périodes de travail. Ajoutons qu'un atelier de réentraînement est aussi mis en place

En externe : En majorité, les personnes sont orientées vers des organismes de formation ouverts au grand public.

### ***L'ouverture sur le monde professionnel***

La majorité des usagers bénéficie de stages dans le but d'éviter de renforcer des effets ségrégatifs que peuvent créer notre milieu spécialisé. Plus loin, il est proposé des contrats individuels de prestation de service dans le but de favoriser des expériences professionnelles en milieu ordinaire.

## **Le Foyer d'Hébergement (FH) « La Glacerie »**

Le Foyer « La Glacerie », organisé autour de 3 sites principaux, propose une diversité et une graduation de la prise en charge, allant de l'hébergement « classique » à l'autonomie complète :

- Le site de la Glacerie, proche de l'ESAT, peut accueillir 12 travailleurs en chambres, en studio ou en petits appartements (T1 et T2). Il dispose également d'espaces collectifs. Les repas, par exemple, sont généralement pris en commun (tout en n'ayant pas un caractère obligatoire). Une présence permanente de l'équipe éducative et surveillant de nuit est assurée.
- Le site « Les Lavandiers », à proximité immédiate de l'ESAT, est composé de 5 studios disposant d'une indépendance accrue.
- Le site « Les Hirondelles » est en plein centre de Valence d'Agen. 6 chambres et 3 logements T2 sont organisés autour de pièces communes. Les résidents peuvent alors bénéficier de la restauration collective et ainsi profiter d'un dispositif sécurisant et inclusif en exerçant leur citoyenneté, selon les capacités de chacun, au cœur même de la cité.

Lorsque le projet de vie prévoit une émancipation complète prochaine du travailleur, le foyer propose la location d'un logement « tremplin » totalement indépendant, en ville, permettant de préparer la fin de prise en charge au foyer. Actuellement, 4 travailleurs bénéficient de ce dispositif. Un relais avec notre SAVS peut se mettre en place à la demande de l'utilisateur.

## **Le SAVS**

Le Service d'Accompagnement à la Vie Sociale (SAVS) propose à 22 bénéficiaires vivant de façon indépendante dans la cité, les moyens de maintenir et développer leur autonomie sociale.

- Ces accompagnements revêtent la forme de « traduction », de médiation et de facilitation à l'accès aux ressources d'un monde dont la complexité peut faire obstacle au projet de vie de ces personnes.
- Le SAVS propose aussi des activités de caractère collectif : sorties, ateliers,...où la participation active des usagers est systématiquement recherchée dès leur construction.

## **Le Foyer Occupationnel (FO) « La Résidence des Cèdres »**

La prise en charge des usagers résidant aux Cèdres a conduit de longue date à un projet suivant 3 niveaux de capacités, étendu à 4 depuis 2013 :

- Un groupe de vie nommé « Toutain » qui accueille les personnes les plus déficientes et en situation de dépendance (11 usagers) ;
- Un groupe de vie composé de 3 unités d'hébergement nommées : « Nougaro, Ingres, Garonne » qui accueille des personnes d'un niveau intermédiaire (29 usagers) ;
- Un groupe de vie nommé « Perret » qui accueille des personnes relativement plus autonomes (18 usagers).
- Un groupe de vie nommé « Villa » qui accueille les personnes les plus autonomes (5 usagers).

Résidents à qui sont proposés à la mesure de leurs possibles des activités permettant de se confronter à la matière, d'entretenir une estime de soi et d'aller par cette médiation à la rencontre d'autrui.

## **La MAPHV « Résidence Las Canneles »**

Créée en 1999, pour une capacité d'accueil au 31/12/2013 de 25 personnes, la MAPHV « Résidence Las Canneles » accompagne des personnes vieillissantes en situation de handicap. Cette création voulait répondre à un besoin nouveau : l'accueil d'adultes en situation de handicap pour qui le maintien dans des structures protégées, type ESAT, foyers occupationnels ou à leur domicile, n'est plus possible compte tenu de leur vieillissement, fatigabilité, de l'évolution de leur pathologie, de l'absence ou du vieillissement de leurs parents.

Le projet fondateur de Las Canneles vise à accompagner des résidents, âgés au moins de 45 ans, de façon personnalisée et adaptée au rythme de chacun.

Il est aussi prévu l'accueil de personnes en situation de handicap psychique stabilisées.

## **Le Foyer d'Accueil Médicalisé « Las Canneles »**

Au regard d'une part de l'évolution du projet d'établissement de la MAPHV et plus spécifiquement de l'adaptation des réponses et prestations face à l'évolution des publics accueillis, il était projeté une demande de modification de l'autorisation.

Ainsi, il a été notifié en décembre 2012, par les autorités de contrôle, la création de 10 places de FAM au sein de la MAPHV « Las Canneles » par transformation de places existantes. Ces places permettent de répondre à des accompagnements plus soutenus et médicalisés pour des personnes présentant des degrés de dépendance importants et sont mises en place progressivement : 5 au 01/07/2013 et 5 au 01/07/2014.

### **Les fonctions ou services mutualisés sur le Pôle Adultes Henri Cros**

Le pôle propose diverses fonctions ou services transversaux ou mutualisés qui visent à renforcer les compétences techniques au niveau de l'organisation de la gestion et de la veille sur le site.

De plus, ceci permet également de développer un champ d'expertise et de réponses en lien avec les missions des dispositifs et du pôle, et au plus près des besoins des populations accueillies et accompagnées.

Ainsi, le Pôle Adultes Henri Cros met en avant :

- ▶ **Une équipe de direction ;**
- ▶ **Un Service Administratif, Ressources Humaines et Comptabilité ;**
- ▶ **Une équipe de Services généraux : restauration, hôtellerie, maintenance et sécurité des locaux et des véhicules, gestion du patrimoine ;**
- ▶ **Un animateur de service social;**
- ▶ **Un Référent Qualité ;**
- ▶ **Un cadre de santé**
- ▶ **Des Instances Représentatives du Personnel (IRP), un Comité d'Entreprise et un CHSCT ;**
- ▶ **Un Conseil de la Vie Sociale (CVS) pour le Pôle ;**
- ▶ **Des formations professionnelles transversales ;**
- ▶ **Des prestations en direction des personnes accueillies mutualisées par plusieurs établissements ;**
- ▶ **Des GAPP transversaux ;**
- ▶ **Diverses Commissions ou instances de travail transversales au Pôle Adultes Henri Cros :**
  - Commission Blanchisserie ;
  - Commission Hôtellerie, Restauration ;
  - Commission Formation ;
  - Commission Recrutement ;
  - Commission d'admission et de fluidité des parcours coordonnée
  - Réunion Projet Personnalisé

Cette organisation en Pôle, portée par la Direction Générale de l'association, a permis dans un premier temps à l'équipe de direction de fédérer et de valoriser les diverses ressources des établissements et service qui le composent.

Elle nous invite dans un second temps à développer nos axes de progrès afin de co construire et de partager les orientations du Pôle pour les 5 années à venir par la production, la communication et l'évaluation d'un projet spécifique du Pôle Adultes Henri Cros.

Pour mener à bien cette œuvre collective, nous avons besoin, tout d'abord, de nous inscrire dans un contexte territorial qui fait l'objet de la partie suivante.

## PARTIE 2 : LE POLE ADULTES HENRI CROS DANS SON ENVIRONNEMENT

### 2.1 L'environnement externe du Pôle

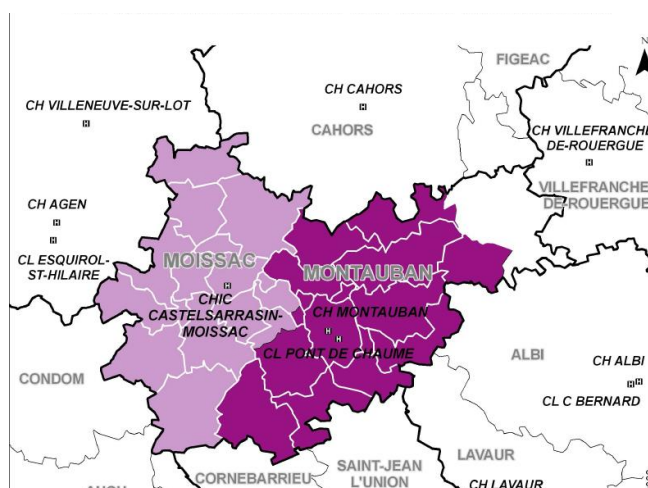
Les pages qui suivent présentent l'ancrage territorial, les ressources et besoins identifiés sur les bassins de santé et de vie où se situe le Pôle Adultes Henri Cros.

#### 2.1.1 Le Projet Régional de Santé, SROS, SROSM

Le Pôle Adultes Henri Cros s'inscrit dans les orientations du Projet Régional de Santé (PRS)<sup>3</sup> Midi Pyrénées défini par l'Agence Régionale de Santé (ARS). Il prend sa place au cœur d'un des 33 bassins de santé de la région : le bassin de Moissac avec une population de 76 464 habitants<sup>4</sup>.

L'examen de la carte relative aux bassins de santé du Tarn et Garonne montre que certaines des ressources médicales les plus proches pour le Pôle sont situées sur le département du Lot et Garonne.

#### *Les bassins de santé du Tarn & Garonne*



Les orientations du projet de Pôle Adultes Henri Cros et des dispositifs le composant prennent en compte les axes du PRS et de ses schémas en lien avec les besoins identifiés chez les usagers autour des 3 axes de développement suivants :

- **Réduire les inégalités sociales de santé ;**
- **Positionner l'utilisateur au cœur du système de santé ;**
- **Adapter l'offre aux besoins de santé.**

#### ***Réduire les inégalités sociales de santé***

Un des objectifs mis en avant vise à « Répondre aux besoins au plus près des lieux de vie dans le cadre des Contrats locaux de Santé (CLS) ». Le bassin de vie de la Communauté de Communes des 2

<sup>3</sup> *Projet Régional de Santé (PRS) de l'ARS Midi-Pyrénées publié en juillet 2012.*

<sup>4</sup> *La population de la région Midi-Pyrénées est de 2 810 040 habitants.*



Rives (CC2R) s'avère relativement excentrée. Certains des besoins des usagers impliquent des déplacements soit à Montauban, soit à Agen. Ceci est particulièrement sensible pour ce qui concerne le recours à l'offre de soins en psychiatrie.

Dans ce cadre, a été ouverte une Maison de santé sur le territoire de la CC2R avec le renforcement de l'antenne locale du Centre Médico-Psychologique (CMP).

✓ **Les réalités du Pôle :**

- ⇒ Le Pôle est amené à développer des relations avec les partenaires de soins de manière adaptée selon les besoins et l'offre sur le territoire. Il développe des liens qualitatifs avec divers acteurs au service des besoins des usagers (travail avec le Centre hospitalier des 2 rives) ;
- ⇒ Les soins de médecine générale sont dispensés sur le territoire du bassin de santé (Centre Hospitalier de Moissac et de Castelsarrasin) ;
- ⇒ Les soins de psychiatrie ne trouvent pas de réponse de proximité et conduisent à solliciter l'offre des centres hospitaliers spécialisés de Montauban et d'Agen.

✓ **Axe de développement du Pôle :**

- ⇒ Rechercher et formaliser les conventions avec les dispositifs de santé visant à réduire les inégalités sociales de santé (convention avec la nouvelle Maison médicale de Valence d'Agen, avec des EHPAD spécifiques, autour des problématiques psychiques des usagers, conventionner avec un médecin coordinateur...) ;
- ⇒ Développer les liens avec le Centre hospitalier des 2 rives autour de la préparation des médicaments et des réorientations des usagers vers des structures adaptées.

**Positionner l'utilisateur au cœur du système de santé**

Sur l'axe, « Le parcours de la personne en situation de handicap », il est à noter que le Pôle prend en compte :

- La question des médecins référents ;
- Le développement d'un « Pôle soins » au sein du Pôle Adultes Henri Cros avec la présence effective de 6 IDE (5,30 ETP) et 0,35 ETP de Psychiatre, 0,10 ETP médecin coordonnateur, 1,88 ETP de psychologue...

Dans ce contexte, une meilleure interconnaissance entre secteur médical et médico-social vise à permettre des parcours plus fluides et l'accès plus aisé à des ressources médicales de droit commun. Cette orientation invite le Pôle à être force de proposition dans la mise en œuvre de divers conventionnements.

L'optimisation des services du Pôle doit permettre de stabiliser et d'accroître ses relations avec le secteur médical autour de la définition d'un Projet de soin et de santé.

### **Adapter l'offre aux besoins de santé**

Ce souci d'adaptation a conduit à solliciter en 2012 la création d'un accueil de jour au sein du Foyer Occupationnel et à développer un 4<sup>ème</sup> espace intermédiaire au sein du Foyer, un espace nommé « Villa » (depuis le printemps de 2013) pour une population plus autonome.

« L'adaptation de l'accueil des personnes en situation de handicap vieillissantes passe par des unités dédiées en établissements pour personnes handicapées (sections médicalisées en foyer de vie...) ou en EHPAD, selon les cas et nécessite une formation spécifique des professionnels les accompagnant ».

C'est dans cette logique que le Pôle a été conduit à demander en 2012 la médicalisation de 10 places de la MAPHV.

La question des conventionnements et des pratiques partagées vise à soutenir et rendre cohérent la question des parcours de santé des personnes souffrant de troubles psychiques.

#### **2.1.2 Le Schéma Départemental du Tarn & Garonne (2011-2015)**

Le Schéma départemental « Adultes handicapés » définit 7 grandes orientations dont 5 concernent directement les orientations et projets du Pôle Adultes Henri Cros, à savoir :

- **Orientation 1 : Evolution et adaptation de l'offre d'accompagnement ;**
- **Orientation 2 : Clarifier l'articulation entre tuteur et SAVS et / ou autres établissements d'hébergement ;**
- **Orientation 3 : Prise en compte du vieillissement des travailleurs en ESAT ;**
- **Orientation 4 : Optimiser la prise en charge des personnes handicapées vieillissantes ;**
- **Orientation 5 : Mutualisation des moyens et des compétences au niveau du fonctionnement des établissements et de la prise en charge des résidents**

Le Pôle s'inscrit dans divers projets ou évolutions qui participent à la mise en œuvre de tout ou parties de ces orientations. A titre d'exemple :

- A la MAPHV, demande de 10 places médicalisées pour une réponse aux besoins des résidents accueillis ;
- Au sein du Foyer Occupationnel, mise en œuvre de projets spécifiques pour l'accompagnement des personnes les plus dépendantes (Unité Toutain) et les plus autonomes (Unité Villa) ;
- Au SAVS, définition d'objectifs visant à renforcer la logique de maintien à domicile des bénéficiaires ;
- Au Foyer d'Hébergement, mise en place d'accompagnements spécifiques pour les travailleurs de l'ESAT à temps partiel avec des impacts sur les modalités d'organisation du foyer ;
- A l'ESAT, réflexion sur les impacts du vieillissement des travailleurs sur la production et les accompagnements proposés.

### 2.1.3 L'ancrage territorial du Pôle

#### **La Communauté de Communes des Deux Rives (CC2R)**

Les établissements et services du Pôle Adultes Henri Cros sont situés sur le territoire de la Communauté de Communes des Deux Rives (CC2R), (environ 16 000 habitants) à l'ouest du département du Tarn & Garonne.

La communauté de communes se trouve limitrophe avec les départements du Gers et du Lot & Garonne situés tous deux à une vingtaine de kilomètres de Valence d'Agen et du Tarn & Garonne. Valence d'Agen est plus près d'Agen que de Montauban, elle est ainsi proche de l'Aquitaine.

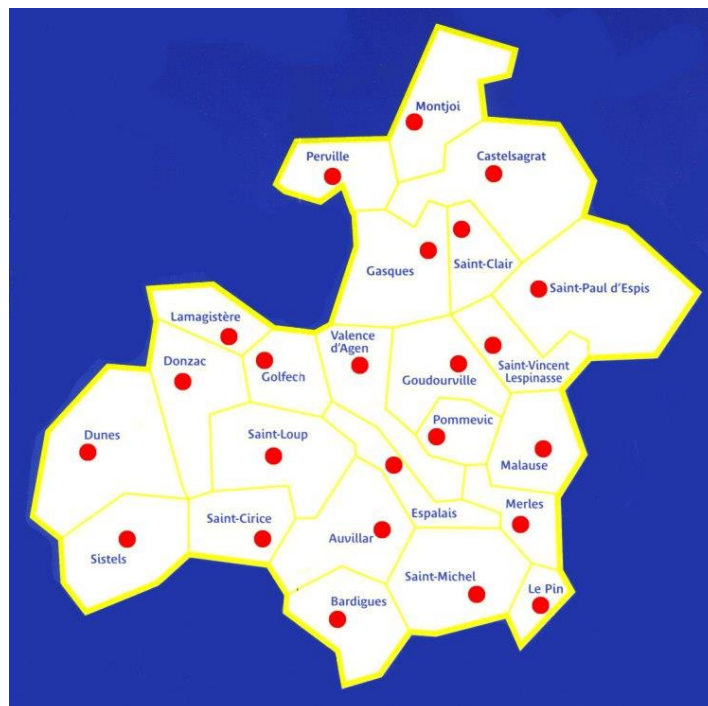
Cette situation n'est pas sans effet sur les demandes d'accompagnement reçues. Elle doit aussi être prise en compte dès lors que des partenariats sont recherchés.

La Communauté de Communes des Deux Rives ne dispose pas sur son territoire d'hôpital, le plus proche est située soit à Moissac (17 km), Montauban (50 km) ou encore Agen (30 km). Au niveau social, la communauté de communes dispose d'un Centre Inter Communal d'Action Sociale (CIAS), un Centre Médico-Social, lieu d'accueil de nombreuses permanences sociales.

Concernant spécifiquement les dispositifs pour les personnes âgées, sont présents en plus de la Résidence « Las Canneles », une Maison de retraite médicalisée, la Résidence Baliverne pour les personnes âgées autonomes, et le Centre Local d'Information et Coordination gérontologique (CLIC).

Les moyens de transport collectifs en lien avec l'environnement plus large sont cependant aujourd'hui encore restreints. Les rendez-vous chez des spécialistes médicaux impliquent bien souvent l'usage d'un véhicule personnel ou à défaut de devoir solliciter une aide.

#### **La Communauté de Commune des deux Rives (CC2R)**



## 2.1.4 Offres et besoins d'accompagnement sur le territoire

### **Evaluation des besoins d'accompagnement sur le territoire**

Selon les dispositifs, il est possible de mettre en avant de nouveaux besoins repérés sur le territoire du Pôle et pouvant avoir des impacts sur les réponses apportées ou les évolutions à envisager. A titre d'exemple :

#### ✓ **Au niveau de l'ESAT « Terres de Garonne » :**

L'ESAT « Terres de Garonne » reçoit progressivement une nouvelle génération de jeunes adultes, cette tendance est identifiée depuis plusieurs années. Ces personnes s'inscrivent dans des parcours qui appellent une ouverture sur le milieu ordinaire et des modes de vie autres que la seule perspective limitée aux horizons et aux moyens de l'institution.

#### **Age des usagers à l'entrée dans l'établissement**

Age à l'entrée	Nombre d'usagers admis				
	2010	2011	2012	2013	2014
0-2 ans					
3-4 ans					
5-6 ans					
7-10 ans					
11-15 ans					
16-19 ans		2		1	1
20-24 ans	2	3	4	2	3
25-29 ans			1		
30-34 ans			1		
35-39 ans		1			
40-44 ans					
45-54 ans		2			
55- 59 ans					
60-75 ans					
Plus de 75 ans					

### Pyramide des âges

Tranche d'âge	Nombre d'utilisateurs au 31/12		
	2012	2013	2014
16-19 ans			1
20-24 ans	13	14	12
25-29 ans	12	10	10
30-34 ans	8	9	13
35-39 ans	8	8	7
40-44 ans	4	4	4
45-54 ans	18	18	16
55- 59 ans	4	5	6
60-75 ans			
Plus de 75 ans			

Classification (reprendre les indicateurs socio-économiques, ou orientations (ASE, PJJ...))	Problématiques constatées					
	2012		2013		2014	
	Nbre	Taux	Nbre	Taux	Nbre	Taux
<u>Déficiences intellectuelle :</u>						
<b>Retard mental profond et sévère ES 11</b>	0		0		0	
<b>Retard mental moyen ES 12</b>	10	14,49%	11	16,42%	9	13,04%
<b>Retard mental léger ES 13</b>	20	28,99%	18	26,87%	20	28,99%
<b><i>Sous-total</i></b>	<b>30</b>	<b>43,48%</b>	<b>29</b>	<b>43,28%</b>	<b>29</b>	<b>42,03%</b>
<u>Déficiences du psychisme :</u>						
<b>déficiences intermittentes de la conscience ES 21</b>	0		0			
<b>Troubles de la conduite et du comportement ES 23</b>	9	13,04%	9	13,43%	9	13,04%
<b>Déficience du psychisme ES 24</b>	13	18,84%	13	19,40%	13	18,84%
<b>Autres déficience du psychisme ES 25</b>	16	23,19%	14	20,90%	15	21,74%
<b><i>Sous-total</i></b>	<b>38</b>	<b>55,07%</b>	<b>36</b>	<b>53,73%</b>	<b>37</b>	<b>53,62%</b>
<u>Déficiences motrices :</u>						
<b>Déficit de la mobilité d'un membre supérieur ES 64</b>	1	1,45%	1	1,49%	2	2,90%
<u>Déficience auditive</u>						
<b>Déficience auditive bilatérale sévère ES 42</b>	0	0,00%	1	1,49%	1	1,45%
<b>TOTAL</b>	<b>69</b>	<b>100,%</b>	<b>67</b>	<b>100,%</b>	<b>69</b>	<b>100,%</b>

✓ **Au niveau du Foyer d'hébergement « La Glacerie » :**

Le Foyer « La Glacerie » qui accueille une partie des usagers de l'ESAT, constate une transformation de la demande d'hébergement en correspondance avec les perspectives d'évolution notées.

Les formes d'accompagnement souhaitées peuvent se résumer autour de demandes d'appui en vue d'une prise rapide d'indépendance. Le « turn over » au sein du Foyer d'hébergement apparaît ainsi en décalage avec celui de l'ESAT et du SAVS où les départs ont un rythme moins soutenu. Le foyer n'ayant comme seul public que les usagers de l'ESAT, ceci contribue à anticiper une baisse des besoins d'hébergement. Au regard des évolutions en cours, ce ratio aura très probablement tendance à diminuer encore, dans les prochaines années.

**Age des usagers à l'entrée dans l'établissement**

<b>Pôle Adultes Henri Cros - Foyer d'Hébergement "La Glacerie"</b>					
<b>Age à l'entrée</b>	<b>Nombre d'usagers admis</b>				
	<b>2010</b>	<b>2011</b>	<b>2012</b>	<b>2013</b>	<b>2014</b>
0-2 ans					
3-4 ans					
5-6 ans					
7-10 ans					
11-15 ans					
16-19 ans			1		
20-24 ans	3	2	3	2	3
25-29 ans				1	
30-34 ans			1		
35-39 ans					
40-44 ans					
45-54 ans		1			
55- 59 ans					
60-75 ans					
Plus de 75 ans					

### Pyramide des âges

Pôle Adultes Henri Cros - Foyer d'Hébergement "La Glacerie"			
Tranche d'âge	Nombre d'usagers au 31/12		
	2012	2013	2014
7-10 ans			
11-15 ans			
16-19 ans			
20-24 ans	11	13	11
25-29 ans	6	3	4
30-34 ans	2	3	5
35-39 ans	3	2	1
40-44 ans	1	1	2
45-54 ans	5	5	4
55- 59 ans	2	2	2
60-75 ans			
Plus de 75 ans			



Classification (reprendre les indicateurs socio-économiques, ou orientations (ASE, PJJ...))	Problématiques constatées					
	2012		2013		2014	
	Nbre	Taux	Nbre	Taux	Nbre	Taux
Handicaps intellectuels	8	27.58	5	17.25	4	13.80
Handicaps psychiques	21	72.42	24	82.75	25	86.20
<b>TOTAL</b>	<b>29</b>		<b>29</b>		<b>29</b>	

✓ **Au niveau du SAVS » :**

L'évaluation des besoins d'accompagnement des usagers est réalisée au SAVS à partir d'une observation des capacités, potentialités de chaque usager pour la réalisation des actes de la vie quotidienne et une intégration sociale harmonieuse tout en prenant en compte ses difficultés.

Les données récentes sur la population bénéficiant de ce service montrent :

- La présence croissante du statut de parents ;
- La place importante des mesures de protection juridique ;

Mesure	%
mesure d'accompagnement social personnalisé (MASP)	
mesure d'accompagnement judiciaire (MAJ)	
sauvegarde de justice	
mesure de curatelle	54%
mesure de tutelle	4%
mesure de protection judiciaire	
mesure de protection administrative	
Autre .... Pas de mesure	42%
<b>TOTAL</b>	<b>100%</b>

## Provenance

Provenance	%
Domicile/Famille	4%
Etablissement de santé	
Structure médico-sociale	58,5%
Structure sociale	
Structure Protection de l'Enfance	
Structure Education Nationale	
Autre .... (personnes vivant de façon indépendante antérieurement)	37,5%
Inconnue	
TOTAL	100%

### ✓ **Au niveau du Foyer occupationnel « Résidence Les Cèdres » :**

L'hétérogénéité de la population accueillie en termes d'âge et d'handicap nous conduit à développer des accompagnements spécifiques et adaptés en fonction des besoins de chaque personne accueillie. Quatre espaces résidentiels distincts sont proposés aux usagers suivant leurs rythmes de vie :

- Espace «Toutain» pour les personnes les plus âgées et les plus dépendantes, où le projet d'intervention médico-social est construit de la façon suivante : « de l'assistance à l'aide » ;
- Espace «Nougaro, Ingres, Garonne » pour les personnes un peu moins dépendantes où le projet d'intervention médico-social est construit suivant l'orientation suivante : « de l'aide à l'accompagnement » ;
- Espace «Perret» pour les personnes les moins dépendantes où le projet d'intervention médico-social développe l'objectif principal suivant : « de l'accompagnement à l'autonomie ».
- Espace « villa » qui accueille les usagers les plus autonomes. Le projet y porte prioritairement sur la socialisation, l'autonomie, l'intégration.

A l'intérieur de ces espaces différenciés, un accompagnement personnalisé est contractualisé avec chaque résident en fonction de ses besoins et attentes.

Pyramide des âges

Tranche d'âge	Nombre d'usagers au 31/12		
	2012	2013	2014
0-2 ans			
3-4 ans			
5-6 ans			
7-10 ans			
11-15 ans			
16-19 ans			
20-24 ans	5	7	4
25-29 ans	5	8	9
30-34 ans	0	2	3
35-39 ans	5	6	7
40-44 ans	12	12	5
45-54 ans	26	26	31
55- 59 ans	3	3	4
60-75 ans	2	1	2
Plus de 75 ans			

**Au niveau de MAPHV « Résidence Las Canneles » :**

Les résidents admis à la MAPHV « Las Canneles » restent jusqu'à la fin de leur vie. Les limites de l'accompagnement réalisé dans l'établissement sont déterminées par les moyens alloués face à la dépendance et aux soins médicaux requis pour chacun. Elles sont aussi déterminées par les liens avec d'autres structures comme les hôpitaux, les unités de soins de longue durée, les équipes de soins palliatifs...

Parce que cet accompagnement peut aller jusqu'à la fin de vie, une autorisation FAM a été obtenu pour la résidence Las Canneles avec une mise en place progressive de 10 places sur 2013-2014.

Les réorientations réalisées ou envisagées sont le plus souvent liées à des décompensations entraînant des ré-hospitalisations en psychiatrie, des besoins médicaux trop importants obligeant une réorientation vers un EHPAD, au souhait exprimé par le résident de se rapprocher de sa famille, à l'apparition de troubles apparentés Alzheimer.

- **Suivi des sorties**

Sorties	%
Domicile/Famille	0
Etablissement de santé	0
Structure médico-sociale	100 %
Structure sociale	0
Structure Protection de l'Enfance	0
Structure Education Nationale	0
Décès	0
Autre .... Précisez	0
	0

- **Taux d'hospitalisation complète – secteur médico-social adulte**

Hospitalisation psy : 0 jour

Hospitalisation médicale : 19 jours

Taux :  $19 / (10644 - 2654) = 0,00237$

*Le plateau technique de l'établissement et sa médicalisation récente de 10 places permet réellement un accompagnement aux soins et à la santé efficient et qui évite des hospitalisations de longue durée.*

En conclusion, ces différents indicateurs nous montrent la diversité des caractéristiques des personnes adultes accueillies au sein des établissements et service du Pôle. Des plus jeunes (- de 20 ans) au plus âgés (+ de 70 ans), des situations de handicap au niveau cognitif à celles concernées au niveau psychique jusqu'au TSA (Trouble du Spectre Autistique), des capacités à vivre d'une manière autonome aux nécessités d'un accompagnement renforcé dans les actes de la vie quotidienne jusqu'aux besoins croissants en matière de soin ; amènent les équipes constitutives du Pôle et les projets à s'adapter en permanence en fonction de leur évolution.

### ***Acteurs du territoire et positionnement : l'offre externe au Pôle***

L'analyse qui suit porte sur les autres acteurs situés dans le même bassin de vie et de santé :

En amont des parcours des usagers qui approchent le Pôle Adultes Henri Cros sont présents les établissements / services suivants :

- IME ;
- IMPRO ;
- FV
- CMP
- Des SSIAD à Valence d'Agen, Moissac, Castelsarrasin, Beaumont de Lomagne ;
- Deux ESAT sur le territoire du Pôle ou situés sur Montauban ;
- Des MAS (Moissac, Montauban, Nègrepelisse) ;
- Des antennes de CAMPS à Valence, Moissac, Castelsarrasin, une antenne SESSAD à Valence ;
- Un SAMSAH lié à la MAS ADAPEI de Moissac.
- Hôpitaux psychiatriques de Montauban et d'Agen ainsi que l'hôpital de jour de Montauban
- Les familles elles-mêmes pour l'accueil de jour.

#### **2.1.5 Les partenariats actuels**

Les évolutions législatives et des besoins des usagers, concourent à ce que les relations entre les différents dispositifs s'accroissent et se complexifient. Les principaux partenaires actuels caractérisent la dynamique actuelle du Pôle autour de nombreuses relations stratégiques et opératoires.

#### ***Les relations avec les ressources de la Communauté de Communes des Deux Rives***

L'intégration progressive des personnes en situation de handicap dans des dispositifs de solidarité de droit commun, le fait que certains d'entre eux soient parents, ou le deviennent, conduit à ce que les relations avec le CIAS et le CMS des Deux Rives soient plus fréquentes, sans être nécessairement formalisées par des rencontres régulières.

#### ***Les relations avec les autres dispositifs médico-sociaux***

Les usagers présents au sein des différents dispositifs du Pôle Adultes Henri Cros peuvent, pour certains, se situer dans un parcours majoritairement institutionnel. Aussi les relations et des visites avec d'autres institutions médico-sociales sont entretenues dans le temps à partir de visites et d'échanges réciproques réguliers. Elles visent plus largement au maintien et au développement d'une interconnaissance des pratiques et à l'ouverture des trajectoires des usagers.

#### ***Les relations avec les délégués à la protection juridique***

Les usagers accueillis au sein du Pôle font l'objet très majoritairement d'une mesure de protection juridique. Lorsque la famille n'est pas ou n'est plus en mesure d'assurer ce rôle, la structure s'adresse à des professionnels (tuteurs professionnels, services sociaux) qui remplissent ce rôle.

Par ailleurs, l'avancée en âge des parents conduit parfois à privilégier cette dimension de l'accompagnement. Le tuteur est alors un interlocuteur privilégié de l'utilisateur.

### **Les relations avec le secteur psychiatrique**

Certains des usagers sont issus du secteur psychiatrique (Agen et Montauban). Des liens sont conservés avec celui-ci de façon à pouvoir mener des actions et un accompagnement sur le long terme. Actuellement le secteur psychiatrique dispose à Valence d'Agén d'une antenne du CMP avec une permanence assurée tous les 15 jours. Ces liens prennent la forme d'échanges, de rencontres, d'actions thérapeutiques. La connaissance des uns et des autres ouvre la possibilité de relais, de prise en charge conjointe pour l'ensemble des usagers.

### **Des projets en cours avec le secteur sanitaire**

Dans le but de favoriser l'accès au soin des personnes accueillies au sein du Pôle, celui-ci développe, d'une part, le rapprochement avec l'équipe mobile de l'HAD de MOISSAC en vue de l'élaboration d'une convention de partenariat et d'autre part, la collaboration avec l'hôpital de jour de MONTAUBAN pour l'accueil de jour.

## **2.2 L'environnement interne du Pôle : dispositifs et population accueillie**

### **2.2.1 Les dispositifs, les activités et leurs évolutions**

Les données récentes sur les caractéristiques et les évolutions du secteur social et médico-social rendent compte de deux tendances fortes qui impactent également les réalités d'accueil et d'accompagnement du Pôle. Il s'agit principalement :

- ⇒ D'une montée du handicap psychique confirmée (augmentation importante depuis 2001) ;
- ⇒ De moins de sorties d'usagers d'ESAT vers l'emploi ordinaire (problématiques plus lourdes des populations, vieillissement, problème d'employabilité, de l'offre, crise économique...).

#### **✓ Les données du côté de l'ESAT « Terres de Garonne »**

Comme tous les ESAT, « Terres de Garonne » reçoit progressivement une nouvelle génération de jeunes personnes avec des attentes spécifiques. La situation de handicap de ces usagers relève pour partie de la perte ou de la faiblesse des repères sociaux, sinon familiaux dans un contexte social excluant.

Ces personnes viennent directement interpellier la relation au travail et à la société et ses contraintes. Ils montrent en même temps un refus de la définition de soi comme « handicapé » et attendent des services médico-sociaux qu'ils soient un appui dans un parcours de vie qui voudrait ne plus se limiter à la seule filière médico-sociale, au seul accompagnement médico-social, mais à une meilleure inclusion.

Les propositions d'activités de production sont invitées aujourd'hui à évoluer pour être au plus près des besoins et des capacités des ouvriers d'ESAT. Par ailleurs ces activités sont en difficulté du seul point de vue économique. Ceci conduit à devoir mettre en œuvre de nouvelles activités à plus forte valeur ajoutée, mais aussi plus conformes aux attentes et possibles de cette nouvelle génération (par exemple, étude sur la mise en place d'un atelier de blanchisserie industrielle...).

De plus, l'agencement des locaux de l'ESAT date de 20 ans, il s'agit aujourd'hui d'entrer dans un cycle important de rénovation et d'adaptation autour de plusieurs hypothèses à l'étude (achat, programme de rénovation / extension, soit changement de site, reconstruction...).

### ✓ **Les données du côté du Foyer d'Hébergement**

Les évolutions, ci-dessus, conduisent pour le Foyer d'Hébergement à des durées de séjours plus brèves et à des attentes de la part des résidents singulières et fluctuantes dans le temps. Ainsi, il est observé au niveau national des usagers résidant en internat était de 40 % (2001) pour passer à près de 35 % (2011). La région Midi-Pyrénées suit la même évolution (ratio de 0,58 au niveau départemental). Dans ce contexte, le Foyer d'Hébergement « La Glacière » possède un ratio constaté de 0,44 qui confirme localement cette évolution.

### ✓ **Les données du côté du SAVS**

Depuis 1998 (moment de création du service de suite, première forme de mise en œuvre d'un SAVS) la pratique montre qu'une partie des demandes d'intervention vise à faciliter la compréhension de la manière à être en relation avec l'environnement extérieur (démarches diverses, accès aux soins et à la santé, vie quotidienne, insertion dans un réseau social...).

La mise en place et la demande d'une forme de désinstitutionalisation, ne crée pas pour autant des places sociales, c'est à dire des possibilités reconnues d'échanges sociaux. Actuellement et conformément à son autorisation, le SAVS n'accompagne que des personnes travaillant en ESAT. Mais la démographie de la population de l'ESAT « Terres de Garonne » tend à changer au profit d'une génération de jeunes personnes.

### ✓ **De nouvelles attentes du côté du Foyer Occupationnel**

Le projet institutionnel de la « Résidence des Cèdres » s'est construit autour de personnes essentiellement marquées par la déficience intellectuelle moyenne ou profonde mais aussi psychique. Cette tradition conduisait à ce que les résidents soient entièrement pris en charge dans tous les aspects de leur vie, dans un projet de vie respectant les choix et les besoins des personnes.

Au cours du temps, cette perspective a progressivement rencontré différentes limites. Ainsi, depuis plusieurs années on constate l'évolution de la demande sociale mais aussi celle des attentes des usagers et de leurs familles, vers une ouverture et vers le recours à des ressources tierces.

### ✓ **Évolution de la MAPHV**

Créée en 1999, pour une capacité de 30 personnes, la MAPHV « Résidence Las Canneles » accompagne en internat des personnes âgées. L'âge d'entrée minimum est de 45 ans.

En juillet 2013, 5 places de FAM ont été autorisées (5 places en plus sont en projet pour tendre ensuite à 10 places de FAM au sein de la structure).

Pour ces personnes, l'activité « occupationnelle » à travers les règles, les sociabilités, qu'elle propose et impose, n'est plus structurante de la vie quotidienne.

La grande majorité des résidents présents passent le cap des 60 / 64 ans. Une projection à 10 ans montre que 24 / 30 résidents auront alors plus de 70 ans (80 % de la population actuelle).

Ceci implique pour ces personnes d'anticiper une transformation de leur accompagnement et la mise en œuvre de nouvelles pratiques professionnelles en particulier autour de l'importance accrue du composant soin au quotidien (prendre soin et soins techniques).

Une partie des futurs usagers sont issus du Tarn & Garonne (résidents issus d'autres ESSMS ou chez des aidants). Par ailleurs, certains résidents du Pôle Adultes Henri Cros (Foyer d'Hébergement « La Glacière » ; Foyer Occupationnel « Résidence des Cèdres ») peuvent aussi être concernés par l'accueil à la MAPHV.

### 2.2.2 La démarche d'évaluation interne

Par souci partagé d'améliorer de façon continue la qualité de nos services au sein de nos établissements, en faveur des personnes qui y sont accueillies et dans l'objectif d'actualiser les projets d'établissement et de se préparer à l'évaluation interne, le Conseil d'Administration, en date du 14 février 2008 a décidé :

- **De l'engagement de tous les établissements de l'association dans le processus d'évaluation interne.**
- **Du choix d'un outil référentiel commun : le référentiel "Périclès" de l'ANCREAI,**
- **D'un accompagnement de la démarche par un prestataire unique : le CREA Midi-Pyrénées ; les objectifs de cet accompagnement ayant été définis dans un cahier des charges et formalisés par une convention cadre :**
  - garantir l'appropriation par les professionnels d'une culture de l'évaluation et de méthodes fondées sur une approche participative,
  - accroître les compétences des professionnels sur la dimension théorique, méthodologique et pratique de la démarche d'évaluation,
  - mettre en place une démarche d'évaluation interne en continu qui prenne en compte et favorise notamment :
    - ✓ l'amélioration de la qualité des interventions en direction des usagers (dispositif de travail, construction d'outils, production d'écrits),
    - ✓ la cohérence et la pertinence de la réflexion sur les pratiques et les actions mises en œuvre,
    - ✓ l'élaboration et l'actualisation des projets personnalisés,
    - ✓ l'actualisation des projets d'établissement et de service.

**Cet accompagnement s'est réalisé à deux niveaux :**

- **Associatif transversal :** actions de sensibilisation et de formation à l'évaluation interne au profit :
  - des membres du Comité de Pilotage Associatif (représentant l'ensemble des composantes de l'association : Direction Générale, Directeurs, membres du Conseil d'Administration (personnes physiques, salariés, usagers et partenaires),
  - du groupe des Directeurs,
  - de l'encadrement de proximité (réunis en groupes inter-établissements),
  - des "référents évaluation" des établissements (réunis en groupes inter-établissements).



➤ **Et propre à chaque établissement.**

Les résultats de l'évaluation interne ainsi les Plans d'Amélioration Continue de la Qualité sont consignés dans les rapports (2012) et les évolutions et actualisations se trouvent reprises dans les rapports d'activités.

La démarche d'évaluation interne a montré pour l'ensemble une bienveillance pratique à l'égard des personnes reçues et une relative ouverture des services sur l'environnement.

Ajoutons que bien que la démarche d'évaluation ait été l'objet d'une large participation et que les axes d'amélioration dégagés ont été travaillés en commun, il est apparu que, la communication en vue d'enraciner dans le quotidien ces perspectives a parfois été insuffisante, conduisant à une relative dilution des projets dans le quotidien.

Enfin la participation accrue des usagers tant à ces démarches qu'à la vie de ces services est progressive et un défi à relever pour les années à venir.

### **2.2.3 La démarche d'évaluation externe**

L'année 2013 avait permis de stabiliser la démarche qualité par la constitution d'un COPIL au niveau du Pôle et de groupes qualité renouvelés (comités de suivi de la démarche qualité) sur chaque établissement.

En parallèle, cette année 2014 a été consacrée à l'élaboration du projet de Pôle Adultes Henri Cros qui nous a permis de définir les axes stratégiques du développement du Pôle sur les années à venir.

Ceci a permis de reprendre la dynamique initiée, de faciliter l'exercice des fonctions transversales du référent qualité du Pôle et ainsi se préparer au mieux à l'évaluation externe.

Celle-ci s'est opérée de novembre 2013 à février 2014. Elle a débuté par la tenue d'une réunion générale de Pôle. Mobilisant plus de 80 professionnels, cette rencontre a permis d'introduire le processus d'évaluation externe au niveau du pôle Adultes Henri Cros, d'informer sur la méthodologie du prestataire retenu par l'évaluateur externe, de solliciter la motivation, la participation et l'association des professionnels et par de là celle des personnes accueillies, d'échanger sur les différents enjeux et de présenter les différentes étapes constitutives de la démarche.

Le travail de collecte des différents éléments documentaires, même s'il a été volumineux, a reçu un accueil très favorable des salariés du Pôle. En effet, chacun de sa place a contribué à l'enrichissement des dossiers transmis aux évaluateurs externes en amont de leurs interventions.

Lors de leur venue, les évaluateurs externes ont constaté, après chacune de leurs interventions journalières, une qualité d'accueil remarquable : « ils se sentaient attendus ». Toute la programmation des entretiens s'est déroulée sous une forme fluide, facilitant les échanges. Les personnes concernées : usagers, professionnels et partenaires institutionnels étaient présents et actifs. Globalement, seuls 2 partenaires relatifs à 2 établissements n'ont pu honorer leur rendez-vous. Les professionnels et les personnes accueillies ont été valorisés par une écoute active des évaluateurs.

Cependant, la diffusion des pré-rapports a généré une déstabilisation des professionnels qui ne retrouvaient pas leurs dires dans ces documents. D'une part, par le fait qu'ils présentaient de nombreuses confusions, erreurs de présentation entre les établissements (les évaluateurs étaient les mêmes pour 3 établissements : ils ont confondu des activités, dispositifs et systèmes d'organisation entre établissements) et, d'autre part, l'anonymat n'a pas toujours été respecté, selon eux, lors des questionnaires distribués en amont, chacun pouvant reconnaître les écrits des uns et des autres en relation avec les fonctions occupées au sein de l'établissement ;

Exemple, si une seule psychologue a répondu, il est facile de repérer sa façon d'écrire ; et d'autre part, par les verbatim retranscrits qui permettraient d'identifier la parole des personnes accueillies et celles des professionnels. Le travail de réajustement/ reprécisions a été fastidieux. Il a nécessité de nombreux échanges et négociations avec l'évaluateur référent et des explications, réassurances auprès des professionnels.

Concernant la question évaluative : « **des activités décloisonnées en fonction des besoins repérés chez les usagers du Pôle Adultes H. Cros** », le processus d'évaluation externe a permis de bien valoriser toute la richesse et l'innovation des activités présentes sur les établissements du Pôle, les maillages qui se tissent entre dispositifs internes et externes dans le cadre des orientations associatives et liées plus précisément au pôle comme « la fluidité des parcours des personnes accueillies ».

Il nous reste à mieux les mettre en lien avec des besoins repérés par des outils formalisés, offrant plus de participation aux usagers dans leur élaboration, s'attachant à les contractualiser lors de la co construction des projets personnalisés et ainsi renforcer l'objectivité et le sens des prestations proposées au sein des établissements du Pôle Adultes H. Cros.

La phase de restitution auprès des personnes accueillies et des salariés a permis à chacun de s'approprier le sens général de l'évaluation : « donner de la valeur » et ainsi de reconnaître par un tiers **les points d'appui du Pôle Adultes H. Cros**. Nous citons :

- « Les établissements apparaissent concrètement engagés dans une démarche d'amélioration de la qualité.
- Les points de vue respectifs des usagers, partenaires, professionnels et de la direction indiquent une cohérence d'ensemble et une adéquation entre les engagements annoncés et leur perception.
- Malgré une situation géographique défavorable (en limite du département et de la région), les établissements, ouverts sur leur environnement, développent des partenariats adaptés qui méritent une plus grande formalisation.
- Les établissements nous semblent offrir une prestation de qualité dans ses caractéristiques, efficiente au dire des usagers et cohérente au travers de la confrontation des différents points de vue. ».

#### **SYNTHESE DE LA DEMARCHE EVALUATIVE** (Evaluation interne, évaluation externe, PACQ ...)

Une synthèse des rapports définitifs de l'évaluation externe des établissements du Pôle Adultes H. Cros fait apparaître une convergence des différentes préconisations autour du renforcement des droits des usagers, de l'enrichissement de la pluri professionnalité, du développement de la qualité et des pratiques professionnelles.

#### **Les points saillants transversaux à retenir :**

##### *▪ Directement pour ce qui concerne les usagers*

- Renforcer la consultation et la participation des usagers à tous les niveaux ;
- Poursuivre, soutenir et renforcer les pratiques au service de la philosophie du droit des usagers (le projet personnalisé en particulier) ;
- Renforcer la place des familles /représentants légaux dans le cadre de l'accueil, de la co construction et de la réalisation du projet d'accompagnement personnalisé et de la vie de l'établissement.

▪ *Pour ce qui concerne les supports de notre action*

- Poursuivre le développement d'une culture commune d'amélioration continue de la qualité participative ;
- Favoriser le travail pluridisciplinaire au sein de chaque autorisation du Pôle en améliorant l'articulation avec les services supports du Pôle ;
- Mettre en œuvre une démarche d'appropriation par tous des RBPP ;
- Optimiser la gestion de l'information des personnes accueillies ;

Ces résultats et pistes de progression ont été présentés lors d'une réunion générale de Pôle, afin de refermer la séquence de l'évaluation externe et de l'inscrire, plus globalement, dans la démarche continue d'amélioration de la qualité et comme contribution à la construction du projet du Pôle Adultes Henri Cros, mené concomitamment par le COPIL du Pôle. Les orientations du projet de pôle sont ainsi les suivantes :

⇒ *Directement au bénéfice des personnes accueillies*

- Promouvoir le droit des usagers, la participation, la bientraitance et l'éthique d'intervention ;
- Renforcer la fluidité des parcours des usagers tant en interne qu'en externe et formaliser une veille sur la population ;
- Définir les orientations autour d'un projet « soins / santé et prévention » ;

⇒ *En support de cette action*

- Favoriser l'adaptation des équipements et des locaux en lien avec l'évolution des besoins et des exigences réglementaires ;
- Définir une politique d'adaptation des emplois et des compétences au regard de la population accueillie et de ses évolutions ;
- Développer, soutenir et optimiser les services et fonctions mutualisés au niveau du pôle ;

⇒ *Globalement*

- Fédérer la qualité et l'amélioration continue de l'action au sein du Pôle.

Ces orientations se retrouvent dans les objectifs construits et présentés dans le PACQ EE.

Le Plan d'Amélioration Continue de la Qualité E E a été co construit par la mobilisation, sur plusieurs réunions de travail, des groupes qualité (Comité de suivi de la DQ) déjà en fonction sur chaque établissement. Après un travail d'appropriation de l'abrégié et des préconisations du rapport définitif d'évaluation externe, chaque recommandation a fait l'objet d'une réflexion approfondie afin de la comprendre et d'élaborer des réponses en s'attachant à garder le sens et la cohérence de la démarche continue de l'amélioration de la qualité au service des personnes accueillies. Les groupes qualité des établissements ont travaillé le plan pluri annuel de la qualité avec la participation de membres du COPIL du Pôle ; participation qui permettait de soutenir une perspective plus transversale.

C'est ainsi que ce processus global a permis aussi d'inclure les travaux issus des plans d'amélioration liés à l'évaluation interne et donc d'accroître la cohérence des efforts de valorisation et de progrès faits par ailleurs en les rassemblant dans un nouveau PACQ Pôle enrichi (cf. tableau Edition PACQ EE).

### **En guise de conclusion :**

#### **⇒ Perspectives de l'ESAT :**

- Diversifier nos activités économiques afin de proposer des accompagnements socioprofessionnels adaptés (évolution des publics accueillis) tout en préservant l'équilibre économique et la pérennité de l'organisation.
- Contribuer à l'intégration professionnelle et sociale des personnes en situation de handicap, favoriser les passerelles entre l'ESAT et le milieu dit « ordinaire ».
- En lien avec les départs en retraite à venir, nous projetons l'ouverture d'un poste à temps partiel de Chargé d'Insertion pour le développement d'une politique de prospection afin de renforcer les liens entre l'ESAT et les entreprises, les collectivités territoriales et le secteur associatif (communication, partenariat avec le milieu ordinaire, mission de veille des emplois potentiels).
- Modernisation de l'ESAT « Terres de Garonne » : acquisition et mise en conformité des espaces architecturaux existants et création de nouveaux espaces a usage médico-social et économique avec pour objectif de bénéficier d'espaces adaptés et nécessaires pour mieux articuler stratégie économique, projet médico-social et droits des usagers ;

#### **⇒ Perspectives de la MAPHV :**

- S'adapter aux nouveaux besoins des personnes accueillies, d'une part au vieillissement et aux besoins de santé par une politique de formations spécifiques à l'intention des professionnels et, d'autre part, l'arrivée de nouveaux publics plus autonomes par de nouveaux dispositifs d'accueil.
- Projet d'extension en cours permettant l'aménagement d'un espace réservé pour les places FAM avec un nouvel espace de soins.
- Informatisation du dossier médical
- Préparation des traitements médicamenteux par un prestataire externe.

#### **⇒ Perspectives du FH :**

- Favoriser la participation citoyenne des personnes accueillies, par l'amélioration de leur participation et l'appropriation de leurs droits.
- Poursuivre l'adaptation de l'offre d'hébergement diversifiée aux besoins des personnes accueillies en améliorant le confort des installations.
- Développer des partenariats formalisés pour enrichir l'accompagnement de nouveaux publics, plus jeunes en situation de handicap psychique et dont le parcours ne sera plus linéaire.

⇒ **Perspectives du FO :**

- Poursuivre le travail de formalisation de la participation et de l'association des personnes accueillies en ce qui concerne leurs droits dont le projet d'accompagnement personnalisé et l'accessibilité de l'information.
- Ouvrir l'établissement aux familles, proches et représentants légaux dans le cadre de l'accompagnement proposé.
- Réaménager les espaces des activités de jour, ainsi que leurs rythmes aux besoins du vieillissement de la population.

\*\*\*

**Pour conclure, l'évaluation, interne et/ou externe, à travers ses dimensions dynamique et stratégique, s'inscrit dans une démarche globale d'amélioration continue de la qualité des activités et des prestations que nous délivrons à tous ceux que nous accompagnons.**

**Elle nous offre une réelle opportunité, à différents niveaux :**

- Anticiper les besoins sociaux, nous adapter, interpellé, pour contribuer à l'évolution du secteur...
- Renforcer la communication en interne, aussi bien avec les personnes accueillies qu'avec les professionnels et poursuivre le dialogue avec les autorités de contrôle,
- Faire évoluer nos pratiques et nos compétences,
- Produire des connaissances qui viendront éclairer et nourrir nos décisions,
- Valoriser l'action que nous conduisons.
- Construire les orientations stratégiques du Pôle Adultes H. CROS dans une logique fédératrice de continuité et de progrès.

**Tableau synthétique de la démarche d'Evaluation Externe**

Septembre à Novembre 2013	<u>Transmission de différents documents</u> : rapports d'évaluations internes, projets d'établissements, documents liés à la loi de 2002-2 ; registres de sécurité, protection des personnes et prévention des risques, plan de formation, organigramme, rapport d'activité et divers compte rendus de réunions et d'instances...
Novembre 2013 à mars 2014	<u>Entretiens in situ sur chaque établissement</u> : 2 évaluateurs externes se sont succédés pour rencontrer des usagers, des professionnels (collectivement ou individuellement) et des partenaires. Ceci dans le but d'analyser la cohérence entre les points de vue des uns et des autres, les documents de référence de l'établissement et les faits constatés sur place
Mars 2014	<u>Remise des pré-rapports et des préconisations à la direction</u> . Dialogue en vue de valoriser les pratiques professionnelles et d'apporter le plus de précision partagée à l'intérieur du document final.
Mars/Avril 2014	Réajustement et remise des documents finalisés à la direction puis restitution du contenu du document aux usagers et professionnels concernés.

Jun 2014	Transmission des rapports d'Evaluation Externe aux Autorités de contrôle.
Novembre 2014	Elaboration du PAQ EE du Pôle et après validation de l'Association transmission aux Autorités de contrôle.

Les conclusions de ces évaluations externes sont annexées à ce document.

Cette production a, par la suite, facilité la déclinaison de ces perspectives en objectifs opérationnels, co-construits par les groupes de travail pluri professionnels lors de la mise à jour des différents projets d'Etablissements.

La démarche d'amélioration continue de la qualité va se poursuivre par la mise en œuvre d'une nouvelle évaluation interne afin d'enrichir le PACQ du Pôle.

#### **2.2.4 Les ressources humaines au service des projets**

L'accueil et l'accompagnement proposés au sein du Pôle s'appuient sur la notion d'équipe transdisciplinaire.

Il s'agit à la fois de rendre compte d'une lecture plurielle des situations et des propositions d'accompagnement intégrant aussi bien les savoir-être, les savoir-faire des professionnels et les compétences spécifiques liées aux formations de chacun.

En ce sens, il s'agit bien d'une approche éducative et technique transdisciplinaire mise en œuvre au niveau du Pôle en vue d'asseoir une expertise collective non pas uniquement au niveau de chaque dispositif, mais de manière mutualisée, au niveau de la globalité et, ainsi de bénéficier de manière croisée de ressources complémentaires selon les besoins.

La notion de transdisciplinarité sur le Pôle est au cœur des dimensions suivantes :

- La prise en compte de l'évolution des problématiques et caractéristiques de la population en articulation avec des pratiques professionnelles adaptées ;
- Le développement de compétences professionnelles combinant savoir-être, savoir-faire et éthique d'intervention en faveur de l'accompagnement des adultes en situation de handicap ;
- L'inscription des pratiques et des modalités d'accompagnement en prise directe avec les évolutions du cadre législatif et réglementaire ;
- Le développement d'une approche transdisciplinaire comme dynamique interne visant à croiser les analyses et les niveaux d'expertises professionnelles dans l'intérêt des usagers.

De manière plus précise, les fonctions se déclinent ainsi :

La fonction de direction

La fonction du chef de service

La fonction éducative

La fonction de soin

Les fonctions liées aux services généraux

La fonction administrative

La fonction gestion financière

La fonction gestion des ressources humaines

La fonction de surveillant de nuit

⇒ Les compétences mobilisées au sein du Pôle :

Les professionnels du Pôle développent des savoir-être et savoir-faire au service de la qualité de l'accompagnement des personnes et de leurs problématiques :

- **Une qualité d'expertise inhérente au Pôle** de par son expérience depuis de nombreuses années ;
- **Une culture du travail en commun et de l'observation** rendue possible par une dynamique de **travail transdisciplinaire** au sein des équipes des dispositifs du Pôle (temps d'échange et de communication formels ou informels, cahiers de liaison entre les équipes, réunions d'équipe, réunions Projet Personnalisé, temps d'analyse de la pratique éducative...) ;
- **Un Pôle qui développe et promeut un pôle médical et de soins** autour de l'expertise spécialisée de professionnels (Médecin psychiatre, Psychologue, cadre de santé, médecin coordonnateur, Infirmière Diplômée d'État)
- **Des projets spécifiques aux différents dispositifs, articulés de manière transversales au niveau du Pôle**, visant à prendre en compte le vieillissement de la population (ateliers et/ou activités adaptés, accompagnements spécifiques, soutiens ciblés, lien avec la Médecine du travail...)
- **Une dynamique personnalisée autour de réponses et d'aménagements au cas par cas pour tenir compte des besoins et des attentes des usagers** en lien avec les possibilités proposées par les dispositifs du Pôle (diversités des modes d'accueil, de suivi et d'hébergement : des modalités variées et souples d'inscription dans le monde du travail protégé : ateliers internes, externes, mises à disposition, temps partiel, passerelles internes et externes au Pôle pour développer la fluidité des parcours...)
- **une volonté de développer des outils communs pour rendre cohérente l'intervention des divers professionnels sur le Pôle** (cahiers de liaison, méthodologie du Projet Personnalisé, GAPP transversaux, démarche d'amélioration continue de la qualité...)
- **Une politique de formation transversale au Pôle** pour asseoir et développer les compétences théoriques et techniques des professionnels sur des thèmes spécifiques ou communs : accompagnement de la famille, troubles psychotiques et autistiques, handicap psychique, sexualité, promotion de la bientraitance, vieillissement des usagers, travail en réseau, les écrits professionnels....

### 2.2.5 Locaux et patrimoine

Le patrimoine et les locaux du Pôle Adultes Henri Cros se caractérisent par une grande diversité et hétérogénéité.

Ainsi, les dispositifs peuvent se concentrer autour d'un seul bâtiment (SAVS FAM, MAPHV), ou sur plusieurs bâtiments sur un même site (10 bâtiments pour la seule Résidence des Cèdres, (2 pour l'ESAT) ou encore sur plusieurs sites (FH). En termes de surfaces, cela va de quelques dizaines de m<sup>2</sup> à plus d'un millier par exemple pour le parc du foyer occupationnel.

L'âge et/ou la vétusté des installations sont aussi très différents : des bâtiments de construction ou réhabilitation récente (5 ans) cohabitent avec un château de plusieurs siècles.

Les locaux du Pôle Adultes Henri Cros peuvent par ailleurs être la propriété de l'Association, loués à un tiers particulier ou une municipalité, ou encore soumis à un bail emphytéotique avec un OPHLM.

Ils peuvent enfin être situés en plein cœur de la ville de Valence d'Agen (MAPHV, FAM, SAVS) ou être relativement excentrés (FO, certains locaux du FH).

Cette diversité a les conséquences suivantes :

- Un attrait distinct des sites par les personnes accueillies selon l'architecture et l'emplacement au sein de la ville (FH), des problématiques de transport pour les sites plus excentrés, une notoriété accrue et des relations facilitées avec les services municipaux pour les installations en centre-ville
- Une hétérogénéité des sites et locaux par rapport à la réglementation et aux diverses normes (accessibilité, sécurité, RT) compte-tenu de leur âge et de leur conception architecturale
- Une réactivité de mise aux normes et/ou d'intervention de maintenance différentes selon le propriétaire du site
- Une charge importante pour l'entretien de l'ensemble de ces bâtiments.

Au-delà des nécessaires mises aux normes, de la réflexion à poursuivre s'agissant des économies d'énergie pour l'ensemble des sites, les problématiques de locaux pour le Pôle se concentrent autour des points suivants :

- Le projet d'extension, d'amélioration de l'architecture et d'aménagement de l'existant pour la MAPHV
- Le projet immobilier de l'ESAT autour de la restructuration des bâtiments actuels ou la construction sur un autre site
- La perspective du déménagement du local d'accueil du SAVS
- L'adéquation des locaux et de leur emplacement avec les besoins et attentes des usagers du FH

Ainsi, tous ces faisceaux interactifs qui composent l'environnement aussi bien interne par le biais de ses ressources qu'externe par les caractères législatifs, associatifs, institutionnels, territoriaux et partenariaux, nous amènent à développer les orientations stratégiques du Pôle Adultes Henri Cros, présentées dans la partie suivante.



## PARTIE 3 : DEFINITION DES ORIENTATIONS STRATEGIQUES DU POLE

---

Le Projet de Pôle Adultes Henri Cros prend en compte les orientations du Plan d'Action et de Développement Associatif de l'ARSEAA<sup>5</sup>.

Ce document vise à répondre aux enjeux actuels face auxquels l'Association se trouve confrontée en vue de continuer à développer et à adapter ses activités actuelles autour d'une refonte de son mode de gouvernance et, ainsi, piloter les évolutions présentes et en devenir.

Le plan d'action et de développement doit permettre la déclinaison en contrats d'objectifs pour chaque établissement et service. Au sein du Pôle, les orientations doivent s'articuler autour des quatre axes retenus au niveau Associatif, à savoir :

- ⇒ **Axe 1 : Développer et adapter les activités de l'Association pour répondre aux nouveaux enjeux de l'environnement ;**
- ⇒ **Axe 2 : Choisir une organisation interne en mode centralisé caractérisée par une ligne hiérarchique unique, des délégations garanties et contrôlées, un centre de décision et d'animation renforcé ;**
- ⇒ **Axe 3 : Définir un nouveau mode de gouvernance associative répondant aux critères définissant la gestion désintéressée, la démocratie interne, la prééminence de la fonction politique ;**
- ⇒ **Axes 4 : Décliner le plan d'action en contrats d'objectifs par établissements.**

Le projet de Pôle Adultes Henri Cros s'inscrit aussi logiquement dans les orientations du plan stratégique médico-social de l'association en vue d'un CPOM-M qui se traduit par la déclinaison de 5 axes principaux :

- Développer la qualité au sein des structures et dispositifs
- Adapter, renforcer et diversifier l'offre de service
- Consolider les partenariats
- Optimiser les ressources
- Accompagner la mise en œuvre du plan stratégique médico-social.

De manière plus précise, le Pôle Adultes Henri Cros cherche à promouvoir les 7 objectifs d'orientation suivants :

### *3.1 Promouvoir le droit des usagers, la participation, bienveillance et l'éthique d'intervention*



**Mots clés :** droit des usagers, participation, bienveillance, éthique d'intervention, prévention et gestion des risques...

---

<sup>5</sup> Plan d'Action et de Développement Associatif (2010 – 2012), document validé le 26 novembre 2008 par le Conseil d'Administration de l'ARSEAA.

Dans le cadre des grandes orientations de la Loi du 2 janvier 2002, la philosophie du législateur vise à ce que le secteur puisse «passer de la protection du sujet fragile à la reconnaissance de l'usager citoyen». Il est précisé dans l'article 2 de ce texte fondateur que les missions de l'action sociale et médico-sociale visent à promouvoir les axes suivants :

- L'autonomie et la protection des personnes ;
- La cohésion sociale ;
- L'exercice de la citoyenneté ;
- La prévention des exclusions et la correction de ses effets.

Afin de tendre vers cela, l'article 7 de la loi 2002-02 définit sept droits garantis lors de l'accueil et l'accompagnement de tout usager :

1. Le respect de sa dignité, de son intégrité, de sa vie privée, de son intimité et de sa sécurité ;
2. Le libre choix des prestations (à domicile ou en établissement...) ;
3. Un accompagnement individualisé et de qualité, respectant un consentement éclairé ;
4. La confidentialité des données concernant l'usager ;
5. L'accès à toute information le concernant ;
6. Une information sur ses droits fondamentaux, sur les protections légales et contractuelles dont il bénéficie et les voies de recours à sa disposition ;
7. Sa participation directe au projet d'accueil et d'accompagnement.

**Au sein du Pôle, divers outils (articles 8 à 12 de la Loi du 2 janvier 2002) visent à garantir l'exercice effectif de ces droits.** Il s'agit des éléments suivants le plus souvent déclinés de manière transversale (Livret d'accueil, Conseil de la vie sociale, Commissions diverses...) :

1. Livret d'accueil ;
2. Règlement de fonctionnement ;
3. Charte des droits et liberté ;
4. Contrat de séjour (Foyers d'hébergement et occupationnel, MAPHV, FAM et SAVS) ou Contrat d'aide et de soutien par le travail (ESAT) ;
5. Conseil de la vie sociale ou autres instances ;
6. Projet d'établissement ou de service ;
7. Personne qualifiée.

Ainsi, au niveau de la participation des usagers, **le pôle propose un Conseil de la Vie Sociale transversal aux dispositifs** dans un souci d'optimisation de cette instance. Il rassemble les représentants des usagers, des familles et des salariés de chaque établissement et service dans le respect du CASF.

Chaque établissement ou service est représenté par deux représentants des usagers, deux représentants des familles et 1 représentant des salariés, et par ailleurs conformément au cadre réglementaire, cette instance se réunit au moins trois fois par an et le nombre des représentants des usagers et de leur famille est majoritaire. Le président est élu parmi les membres du collège des usagers.

D'autres modalités permettent de recueillir l'avis, les commentaires et les propositions des usagers et sont à développer ou renforcer (enquêtes de satisfaction, groupes projets, recueil des réclamations...).

Une autre modalité majeure de participation reste aussi **le travail de recueil des attentes et des souhaits des personnes en lien avec leur projet personnalisé.**

De plus, dans le cadre de la prise en compte des évolutions du secteur et de l'adaptation permanente des pratiques, le Pôle est attentif à mettre en œuvre à la fois les principes et orientations de l'Anesm autour des Recommandations des Bonnes Pratiques Professionnelles<sup>6</sup> (RBPP) notamment celles sur La bientraitance, l'éthique d'intervention, le projet personnalisé.

## **Orientation stratégique 1 :**

**Les objectifs développés par le Pôle sur le thème droit des usagers sont de :**

- ⇒ **Proposer un travail d'harmonisation des procédures d'admission et de parcours de vie de la personne accompagnée sur le Pôle ;**
- ⇒ **Mettre en place une démarche visant à recueillir des désirs et des besoins en amont de la signature du contrat de séjour ;**
- ⇒ **Proposer un Conseil de la Vie Sociale (CVS) transversal au niveau du Pôle pour soutenir une dynamique de site ;**
- ⇒ **Etendre les instances de consultation et de participation des usagers à d'autres thèmes que celui des repas : commission hôtellerie, blanchisserie, achats...**
- ⇒ **Développer une culture du Pôle visant à favoriser / faciliter / soutenir systématiquement la participation et la consultation des usagers dans divers champs (choix d'activités, d'ateliers, des sorties...).**

---

<sup>6</sup> L'Agence Nationale de L'Évaluation Sociale et Médico-sociale précise que les recommandations de bonnes pratiques professionnelles se situent à l'interface d'une logique d'évaluation et d'une logique d'amélioration continue de la qualité, dans le droit fil des principes de la loi du 2 janvier 2002.

### 3.2 Formaliser une veille sur la population et renforcer la fluidité des parcours des usagers tant en interne qu'en externe



**Mots clés :** analyse de la population et de ses besoins, attentes et demandes, projet personnalisé, diversité de l'offre sur le Pôle, réseau et partenariat au service du projet de la personne, parcours, passerelle, études statistiques, analyse quantitative et qualitative des données sur la population, études nationales, données associatives, tableaux de suivi, liste d'attente...

Le Pôle Adultes Henri Cros cherche à développer des moyens pour analyser la population accueillie (caractéristiques, évolutions des problématiques, des besoins, des attentes, nouvelles réponses à apporter en interne ou en externe...).

Pour ce faire, il prend également en compte l'Axe 1 du PADA de l'ARSEAA (**développer et adapter les activités de l'Association pour répondre aux nouveaux enjeux de l'environnement**) et plus particulièrement les objectifs qu'il définit :

- ⇒ Adapter nos réponses aux évolutions des besoins des personnes inscrites sur chaque territoire de santé ;
- ⇒ Favoriser l'actualisation des connaissances et accompagner l'évolution des pratiques professionnelles ;
- ⇒ Mettre en place un dispositif de veille technique.

Ainsi, il s'attache également à valoriser les recommandations de bonnes pratiques de l'Anesm, et entre autres, celles rattachées à la **mise en œuvre d'une stratégie d'adaptation à l'emploi des personnels au regard des populations accompagnées** qui préconisent de :

- ⇒ Mettre en place une veille pour repérer et analyser les besoins des populations accompagnées ;
- ⇒ Organiser l'accès à l'information relative aux populations accompagnées ;
- ⇒ Travailler en lien avec les réseaux et les fédérations.

Le Pôle souhaite dans ce sens mettre en place un certain nombre d'outils visant à objectiver le regard porté sur la population et ses évolutions mais aussi l'aider à s'inscrire dans une dynamique d'analyse et prospective.

L'ensemble des données collectées et analysées doit aider à mieux préparer les accueils et les accompagnements au plus près des besoins et des attentes recensés. Il s'agit de se doter d'un niveau d'expertise qui permette une meilleure réactivité et anticipation face aux évolutions et aux ajustements à opérer sur divers registres (modalités d'accueil, prestations, évolution des dispositifs et des pratiques, nouveaux besoins en formation, vigilance et prévention des risques...).

Cette démarche interne doit se doubler d'une mise en réseau sur le territoire pour s'inscrire dans divers espaces (réunions, commissions, groupes de travail...) qui permettront de croiser les regards et niveaux d'analyse des contextes et des situations en vue d'une aide à la décision et à l'innovation médico-sociale.

De plus, un travail de proximité avec les autorités locales, de financement ou administratives (conseils territoriaux, ARS, Conseil Départemental, MDPH...) restent une priorité du Pôle afin de participer à l'analyse des données (besoins, évolutions de l'offre, des places, nouvelles réponses...) et des orientations possibles sur son territoire d'intervention (schémas d'organisation, conférences territoriales...).

Face aux évolutions des besoins et des attentes des usagers, la notion de parcours devient un élément important à prendre en compte en vue de penser de manière adaptée et articulée les ressources internes et externes à mobiliser pour et autour de la personne.

La notion de fluidité des parcours devient un axe de travail au sein du Pôle Adultes Henri Cros dans une optique de réponse en constant ajustement et adaptation aux situations, contextes, demandes ou besoins repérés.

Cela s'inscrit également dans les orientations du Projet d'Action et de Développement Associatif (PADA) de l'ARSEAA et des recommandations de l'Anesm.

Ainsi, en lien avec l'Axe 1 du PADA<sup>7</sup>, le Pôle souhaite développer et adapter ses activités pour répondre aux nouveaux enjeux de l'environnement. Ceci doit, entre autre, passer par divers maillages internes et externes organisés autour des objectifs suivants :

- **Développer des articulations entre les interventions sociales, médico-sociales et sanitaires :**
  - ▶ *Exemples : dispositifs internes, ESSMS de proximité et externes au Pôle, Centre Hospitalier, CMP ; Maison de santé, CIAS, collectivités territoriales, associations, développement d'un fonctionnement en réseau... ;*
- **Redéfinir les périmètres du Pôle et de ses dispositifs en lien avec les schémas territoriaux pour favoriser la meilleure offre possible :**
  - ▶ *Exemples : passerelle et articulation entre les dispositifs du Pôle, nouvelles modalités d'accueil et d'accompagnement, travail stratégique avec les autorités (ARS, Conseil Départemental) sur les besoins et l'orientation des places dont disposent le Pôle... ;*
- **Développer l'inscription du Pôle dans le secteur sanitaire de son territoire d'intervention :**
  - ▶ *Exemples : partenariat et réseau, travail et lien avec la psychiatrie de secteur, CMP, Maison de santé... ;*
- **Diversifier l'offre de service en l'ouvrant à de nouvelles populations ou de nouveaux types de handicap :**
  - ▶ *Exemples : accueil de personnes avec handicap social, troubles psychiques, publics plus jeunes, problématiques liées au vieillissement de la population, nouvelles modalités d'accueil : accueil de jour, temporaire, séquentiel... ;*

---

<sup>7</sup> Axe 1 : Développer et adapter les activités de l'Association pour répondre aux nouveaux enjeux de l'environnement, PADA ARSEAA, 2010-2012.

- **Favoriser l'actualisation des connaissances et accompagner l'évolution des pratiques professionnelles :**

- ▶ *Exemples : commission de travail transversale au pôle sur la notion de parcours des usagers, commission d'admission, formations collectives sur des thématiques liées à l'évolution des populations et de leurs besoins...*

De plus, en référence aux recommandations de bonnes pratiques de l'Anesm, il s'agit de mettre en avant des interventions centrées sur la personnalisation de l'accompagnement et l'ouverture sur l'environnement.

- **Les attentes de la personne et le projet personnalisé<sup>8</sup> :**

Cette recommandation précise que la personne bénéficie directement des accompagnements et des prestations. Dans ce sens l'établissement / le service doit favoriser l'expression des attentes (latentes, ressenties, explicites ou implicites). Le travail des professionnels vise à aider la personne à comprendre sa situation et à préciser ses attentes.

Ceci passe par la définition et l'élaboration d'un projet personnalisé inscrit dans une démarche dynamique et de co-construction : un dialogue régulier, la participation de la personne est recherchée, une approche souple et adaptée au rythme de la personne, l'association de l'ensemble des professionnels à cette réflexion...

- **L'ouverture de l'établissement à et sur son environnement<sup>9</sup> :**

La recommandation illustre que l'établissement offre aux personnes accueillies un cadre sécurisant indispensable dans une mission d'accueil de personnes fragilisées. L'ouverture de la structure doit s'élaborer en respectant cette mission de protection des personnes, et ce besoin de repères structurants présent chez un grand nombre de personnes accueillies. La stratégie d'ouverture a pour objectif de développer ou de maintenir le lien social des personnes tout en leur assurant un cadre de vie rassurant et structurant. La dimension d'environnement est comprise selon deux acceptions : le territoire d'inscription de la structure et l'environnement familial et social de la personne.

En lien avec ses différentes orientations (objectifs associatifs et recommandations de l'Anesm) le Pôle Adultes Henri Cros mène une réflexion spécifique sur la notion de fluidité des parcours au sein de ses dispositifs.

Le Pôle n'est pas une finalité en soi mais un moyen au service de la réponse aux besoins et aux évolutions des demandes des usagers.

Ainsi, la fluidité rend compte d'objectifs assignés aux dispositifs visant à permettre des adaptations, des souplesses pour mieux répondre aux besoins d'accompagnement des personnes. Le terme de fluidité sous-entend la capacité à éviter des blocages, des barrages et des retenues. De même, ce travail d'analyse va permettre d'éviter un flot trop rapide pouvant « saturer » les dispositifs.

La notion de fluidité englobe le concept de facilitation à proposer des passerelles, des passages, des porosités, des souplesses.

Il est à noter que les blocages présents peuvent être compris de diverses manières : l'étanchéité des autorisations et des financements, les pratiques instituées, l'inertie collective, la complexité des

---

<sup>8</sup> Anesm, décembre 2008.

<sup>9</sup> *idem*.

organisations... Ils peuvent également être dus à l'histoire, aux pratiques de chaque dispositif et à la faible intégration actuelle de la dimension de Pôle.

Pour dépasser ses constats, le principe de la mutualisation des ressources du Pôle est à privilégier dans le sens d'une meilleure intelligence collective. La dimension d'innovation est à mettre en avant afin d'inventer des passages / passerelles possibles dans l'intérêt des besoins et des projets des personnes accompagnées.

La réflexion sur la fluidité des parcours s'envisage lors des 3 moments clés suivants :

- Lors des temps d'accueil et d'admission ;
- Lors de l'accompagnement proposé en lien avec le projet personnalisé ;
- Lors de la suite du parcours de la personne (réorientation, sortie, départ...).

## **Orientation stratégique 2 :**

**Les objectifs développés par le Pôle sur le thème de la fluidité des parcours et la formalisation d'une veille sur la population sont de :**

- ⇒ **Mettre en œuvre un système de veille afin de collecter et croiser les différentes informations provenant d'études statistiques au niveau national (ex : enquête DREES) et au niveau local (ex : informations préalables à la construction des schémas et plans) ;**
- ⇒ **Développer sur chaque établissement et service du Pôle un outil de repérage des besoins des personnes adultes handicapées au moment de leur accueil et de la réactualisation de leur projet d'accompagnement personnalisé en s'appuyant sur la RBPP : les attentes de la personne et le projet personnalisé : « utiliser l'expertise de la personne accueillie » ;**
- ⇒ **Enrichir les différentes commissions d'admission mises en œuvre sur le Pôle par une instance d'analyse et de suivi de la fluidité des parcours des personnes accueillies en fonction de l'évolution de leurs besoins afin d'anticiper les réponses et élaborer une prospective des parcours de vie ;**
- ⇒ **Croiser les besoins émanant des Conseils Territoriaux (acteurs politiques, économiques, institutionnels : MDPH, CDAPH...) initiés par l'Association afin d'asseoir les dispositifs du pôle sur un territoire en lien avec divers acteurs stratégiques autour des besoins des usagers (analyse de la population accueillie, les listes d'attente, les réponses non pourvues...)** ;

## **Orientation stratégique 2 (suite) :**

- ⇒ **Accroître la coopération en termes de recueil des besoins avec les partenaires locaux (EHPAD, hôpital de jour, secteur de santé, établissements médico-sociaux...) ;**
- ⇒ **S'inscrire dans les instances locales, régionales et nationales de réflexions et d'analyse sur les territoires pour analyser les besoins et les réponses possibles (exemple : conférences de territoire du département...).**
- ⇒ **Proposer une veille sur l'évolution de la typologie et nosographie de la population accueillie... ; Repérer au niveau du Pôle les attentes des usagers au niveau de réponses possibles à trouver soit en interne ou en externe ;**
- ⇒ **Mettre en place une Commission / cellule mixte et transversale centrée sur l'analyse et la réflexion autour de la fluidité des parcours des personnes accueillies et accompagnées ;**
  - Formaliser une veille continue sur les itinéraires des personnes au sein des dispositifs du Pôle ;
  - Rechercher des réponses pragmatiques à des attentes exprimées et à des besoins identifiés en équipe ;
  - Légitimer, valider, faciliter et soutenir la mise en oeuvre des projets de partenariat entre les établissements en lien avec l'adaptation des parcours des usagers ;
  - Suivre et mettre en oeuvre les décisions prises (organisation, coordination, adaptation...).
- ⇒ **Développer et adapter de nouvelles prestations / divers modes d'accompagnement en lien étroit avec les besoins et les attentes des usagers...**



### 3.3 Définir les orientations autour d'un projet « soins / santé et prévention »



**Mots clés :** besoins des usagers, avancée en âge et vieillissement, éléments de prévention, offre de soins interne et externe au Pôle, projet soins (IDE), inventaire des partenaires clés, notion de réseau, conventions, médecins et professionnels paramédicaux, médecins spécialisés, hôpitaux, Ehpad, autres services médico-sociaux, méthodologies spécifiques...

**« Soigner ce n'est pas uniquement administrer des soins médicaux, il est primordial pour l'ensemble des établissements et services constitutifs du Pôle d'associer la dimension de « prendre soin de » ».**

**« Même si chaque professionnel n'exerce pas la même fonction, dans la réalité, chacun contribue par sa spécificité au soin individualisé et à sa continuité. »**

Le projet de soins / santé / prévention du Pôle fait référence à la recommandation de l'Anesm « **L'accompagnement à la santé de la personne handicapée** »<sup>10</sup> et à la définition de l'OMS (**Organisation Mondiale de la Santé**).

L'Organisation Mondiale de la Santé définit la santé mentale comme un état d'équilibre dynamique : **« posséder une bonne santé mentale, parvenir à établir un bon équilibre entre tous les aspects de sa vie : physique, psychologique, spirituel, social et économique. Ce n'est pas quelque chose de statique, c'est plus quelque chose qui fluctue sur un continuum. »**

Le projet soins / santé / prévention s'inscrit donc en prenant en compte la personne en situation de handicap dans sa singularité et globalité, ayant des besoins et des attentes singulières et auxquels l'accompagnement souhaite répondre, chaque fois que possible, grâce à la mise en œuvre d'un projet de vie personnalisé, co-construit entre la personne, ses aidants familiaux, les partenaires institutionnels, les professionnels de l'établissement.

L'objectif de la recommandation de l'Anesm est ;

*« ... d'encourager le développement de pratiques et d'organisations au sein des établissements et services médico-sociaux susceptibles d'améliorer l'accompagnement à la santé et le parcours de soins des personnes handicapées (...). La santé est ainsi appréhendée comme un des éléments concourant à la qualité de vie. Cette recommandation intègre la dimension santé dans la démarche médico-sociale d'accompagnement global, en ne la traitant pas « à part », mais au contraire comme faisant pleinement partie du projet personnalisé et du projet d'établissement, dans une approche inclusive visant l'autonomie des personnes. La démarche de cette recommandation confère une place centrale aux droits et aux attentes de l'utilisateur ».<sup>11</sup>*

En lien avec la mutualisation des ressources médicales (médecin généraliste), soignantes (infirmières, aides-soignantes) et médico-psychologiques (médecin-psychiatre, cadre de santé, médecin coordonnateur et psychologues) du Pôle il sera possible de mettre en place une dynamique d'évaluation, d'analyse et de soins de manière réactive, concertée et cohérente en lien avec des besoins identifiées sur chaque dispositif ou transversalement sur le Pôle.

<sup>10</sup> Recommandation publiée par l'ANESM en juillet 2013.

<sup>11</sup> L'accompagnement à la santé de la personne handicapée, Anesm, Juillet 2013, page 6.

Les réponses proposées sur le Pôle seront articulées et déployées en référence aux 4 objectifs mis en avant par la recommandation de l'Anesm, à savoir :

- Promouvoir la participation de la personne au volet soins de son projet personnalisé ;
- Développer la promotion de la santé ;
- Assurer la cohérence, la continuité et la permanence des soins autour de la personne ;
- Garantir la formation et le soutien des professionnels.

### **Orientation stratégique 3 :**


**Les objectifs développés par le Pôle sur l'axe soins / santé et prévention en direction des usagers sont de :**

- ⇒ **Garantir la protection des données à caractères personnels et définir les modalités d'élaboration et d'accès du dossier unique de l'utilisateur ;**
- ⇒ **Assurer un accompagnement médical coordonné garantissant la qualité des soins ;**
- ⇒ **Favoriser, quelle que soit la restriction de leur autonomie, leur relation aux autres et l'expression de leurs choix et de leur consentement en développant toutes les possibilités de communication verbale, motrice ou sensorielle, avec le recours à une aide humaine et, si besoin, à une aide technique ;**
- ⇒ **Porter une attention permanente à toute expression d'une souffrance physique ou psychique ;**
- ⇒ **Développer leurs potentialités par une stimulation adaptée tout au long de leur existence, maintenir leurs acquis et favoriser leur apprentissage et leur autonomie par des actions socio-éducatives adaptées en les accompagnant dans l'accomplissement de tous les actes de la vie quotidienne ;**

### **Orientation stratégique 3 (suite) :**

- ⇒ Favoriser leur participation à une vie sociale, culturelle et sportive par des activités adaptées ;
- ⇒ Veiller au développement de leur vie affective et au maintien du lien avec leur famille ou leurs proches ;
- ⇒ Garantir l'intimité en leur préservant un espace de vie privatif ;
- ⇒ Privilégier l'accueil des personnes par petits groupes au sein d'unités de vie ;
- ⇒ Sécuriser le circuit du médicament ;
- ⇒ Elaborer des conventions de partenariat avec le secteur sanitaire.

#### **3.4 Définir une politique d'adaptation des emplois et des compétences au regard de la population accueillie et de ses évolutions**

 **Mots clés :** analyse de la population accueillie et de ses évolutions, formations, prévention de l'épuisement professionnel, Risques Psycho-Sociaux, politique de management...

En lien avec la recommandation des bonnes pratiques professionnelles de Juillet 2008<sup>12</sup>, la mise en œuvre d'une stratégie d'adaptation à l'emploi des personnels au regard des populations accompagnées se réfère directement au concept de « bienveillance » et d'éthique, puisqu'elle constitue une des modalités de soutien aux professionnels dans leur démarche de bienveillance.

Il s'agit d'adapter les compétences de chacun à la nécessité d'un service et de prestations de qualité et aux changements auxquels nous sommes confrontés (nouvelles populations, nouvelles missions, nouveaux outils...), avec l'objectif de rechercher une meilleure adéquation entre emplois et compétences. L'état des lieux observé est le suivant :

---

<sup>12</sup> Mise en œuvre d'une stratégie d'adaptation à l'emploi des personnels au regard des populations accompagnées, ANESM, Juillet 2008.

### **Les besoins et attentes**

- Les populations accompagnées : plusieurs constats sont repérés en référence d'une part aux éléments évoqués au cours des parties qui précèdent dans ce document, d'autre part aux résultats de l'enquête ES-DRESS 2010 ainsi qu'aux divers indicateurs développés et renseignés au niveau des établissements constitutifs du pôle :
  - Importance significative du pourcentage des personnes accueillies en situation de handicap psychique et ceci de façon transversale aux cinq espaces ;
  - Vieillesse : une part non négligeable des usagers accompagnés a 50 ans et plus (cf. pyramide des âges) ;
  - Les accueils « temporaire », « séquentiel » et de « jour » se développent considérablement et impactent nos modes d'intervention, les dispositifs et l'organisation ;
  - La santé et le soin au sens large occupent une place de plus en plus prépondérante dans nos accompagnements au quotidien.

### **Les personnels**

- De mieux identifier et articuler les rôles et fonctions de chacun en interne en référence aux compétences, qualifications et expériences ;
- De s'informer et se former, afin de mieux décrire, comprendre et accompagner les personnes en situation de handicap psychique, le vieillissement des usagers, ainsi que les parents et/ou représentants légaux ;
- D'optimiser et d'animer à la fois les espaces (lieux de vie, salles mises à disposition, les activités en lien avec l'environnement, rythme de vie...) et la gestion du temps en fonction des besoins et attentes de chaque usager ;
- D'étayer et de compléter les interventions et actions sociales, médico-sociales et sanitaires auprès de nouvelles fonctions ressources, réseaux et partenaires ;
- De poursuivre la réflexion dans le cadre d'espaces de travail sur les notions de transversalité, transdisciplinarité et de coopération et travail en réseau...

### **Les pratiques et stratégies actuelles**

- La formation continue et VAE : d'une part en référence aux orientations associatives définies annuellement, des formations spécifiques sont mises en œuvre au niveau du Pôle, voire même au niveau associatif concernant des problématiques liées à l'évolution des populations, du contexte et des politiques sociales ;
- D'autre part la VAE est sollicitée comme instrument de motivation, de mobilité et de projection professionnelle ;
- De plus certains salariés participent à des colloques et des séminaires organisés par diverses instances (...);

- Un plateau technique qui s'étoffe en référence aux besoins identifiés et à venir : afin de compléter et de renforcer les qualifications présentes historiquement dans notre secteur (Moniteurs-Éducateurs, Éducateurs Spécialisés) de nouvelles qualifications ont été renforcées ou recrutées : Aide Médico-Psychologique – Maîtresse de maison, CESF, Assistante Animateur de service social, Infirmière Diplômée d'État, cadre de santé, médecin coordonnateur, Surveillants de nuit qualifiés, refondation du métier de moniteur d'atelier, CAFERUIS, stagiaires de la formation professionnelle, contrats professionnels et d'apprentissage afin de préparer les futures générations de professionnels en tant que sites qualifiants et pour s'enrichir des apports émergents de la formation professionnelle....
- La transversalité et la transdisciplinarité :
  - *La transversalité* : Elle permet le dialogue et la coopération entre les différentes disciplines, qualifications et fonctions présentes et participe à la continuité d'une prise en compte globale de l'utilisateur. D'une part l'intervention de l'ensemble des professionnels de façon transversale sur le foyer de vie, le foyer d'hébergement et la MAPHV favorise l'évolution des pratiques professionnelles et permet la mise en œuvre d'une réelle complémentarité des compétences sur les 3 espaces d'hébergement. D'autre part, elle participe à prévenir l'usure des professionnels par le fait qu'ils ne sont pas en permanence confrontés aux mêmes situations et qu'un véritable travail en équipe s'instaure ;
  - *La transdisciplinarité* : « concerne comme le préfixe « trans » l'indique, ce qui est à la fois entre les disciplines et au-delà de toute discipline. Sa finalité est la compréhension du monde présent, dont un des impératifs est l'unité de la connaissance » : Basarab Nicolescu.

Sur le terrain, la mise en œuvre d'un travail transdisciplinaire évite le cloisonnement artificiel des fonctions et disciplines et favorise la convergence de l'apport des professions, de qualifications diverses pour l'évaluation et l'intervention auprès des usagers et plus particulièrement dans le cadre de l'élaboration de projet personnalisé. Cette approche transdisciplinaire se réalise concrètement par des instances et des organisations qui rassemblent l'ensemble des professionnels œuvrant sur les divers dispositifs d'accompagnement et d'hébergement.

Ce travail collégial est nécessaire pour appréhender et gérer les situations complexes. Il est indispensable également afin de générer une ambiance et une culture bien traitante, en cultivant et associant les compétences d'observation, d'analyse et d'accompagnement des personnes impliquées. Il s'agit de co-construire les actions et les interventions auprès des usagers pour créer une réelle cohérence dans les accompagnements proposés par les services et établissements du pôle.

- L'Analyse de la pratique professionnelle : au-delà des éléments développés dans ce projet concernant l'analyse de la pratique professionnelle, cet espace de réflexion proposée de façon transversale et transdisciplinaire est aussi une modalité de formation en complément de celles déjà connues en formation initiale et/ou continue. Elle permet à la fois de lutter contre l'usure professionnelle en contribuant au développement d'une dynamique institutionnelle et contre la chronicisation des modes de fonctionnement tout en participant à l'amélioration continue des pratiques professionnelles.

## Formation des professionnels

Le plan de formation est à l'initiative de l'employeur. Il concerne l'ensemble des salariés suivant les priorités retenues par l'employeur. Les IRP (Instances Représentatives du Personnel : Délégués du Personnel et représentants du Comité d'entreprise) sont consultées à ce sujet.

Le plan de formation propose deux catégories d'action :

- Type 1 : **Les actions d'adaptation au poste de travail** : formation nécessaire à l'exécution par le salarié des missions et tâches liées à son poste de travail (sur le temps de travail) et **Les actions liées à l'évolution des emplois** : nécessaires au maintien dans l'emploi rendues indispensables par la restructuration ou une évolution technologique (réorganisation de services, nouvelle activité, polyvalence...), exemple : périodes de professionnalisation... ;
- Type 2 : **Les actions liées au développement des compétences** : en vue d'une qualification ou d'une promotion (nouveaux emplois à pourvoir en interne, remplacement des départs en retraite...), exemples : CIF (Congé Individuel de Formation), CPF, bilans de compétences, entretiens professionnels, VAE (Validation des Acquis et de l'Expérience), période de professionnalisation...

De plus, le nouveau dispositif nommé « **Développement Personnel Continu (DPC)** » est pris en compte pour les professionnels de santé présents sur le Pôle. Le DPC englobe dans un même concept les notions de formation professionnelle continue et d'évaluation des pratiques professionnelles<sup>13</sup>.

Chaque année, l'ARSEAA définit les orientations générales associatives de l'année N+1 en lien avec les diverses évolutions de la législation sur la formation professionnelle, il s'agit de se projeter sur une « année pleine » voire éventuellement sur une approche pluriannuelle selon les besoins de formation repérés.

Ces orientations sont déclinées au niveau des établissements et services du pôle, elles s'inspirent des orientations générales associatives ainsi que des options propres à chaque dispositif ou transversales au pôle.

Le plan de formation est élaboré au niveau du pôle à partir de l'analyse des besoins et des demandes tant individuelles, de chaque dispositif, que du pôle lui-même.

Il s'agit de repérer et de mettre en place annuellement les actions de formation transversales afin de répondre le plus possible aux besoins du pôle.

En référence aux orientations 2012, 2013 et 2014 au niveau du pôle, diverses formations ont pu être organisées comme :

- Formation au vieillissement ;
- Les nouveaux publics accueillis ;
- La complémentarité avec les services généraux.

---

<sup>13</sup> Selon l'article 59 de la loi n° 2009-879 du 21 juillet 2009.

En lien avec l'évolution du secteur social et médico-social, d'autres grands axes de travail pour les années à venir sont en cours de réflexion :

- Le travail en réseau et / ou en partenariat, la mutualisation et la transversalité entre établissements et services d'un même territoire ;
- Dispositif « Différent et Compétent » / reconnaissance des compétences professionnelles des travailleurs d'ESAT ;
- Les sanctions non punitives ;
- L'accompagnement à la vie affective et sexuelle ;
- Les outils des nouvelles technologies de l'information et de la communication;
- ...

### **Développement d'un pôle qualifiant**

- Le Pôle Adultes Henri Cros se veut qualifiant et permet l'accueil de stagiaires en formation par un référent professionnel repéré (le ou les tuteurs-référents) / contrats d'alternance (contrat professionnel, contrat d'apprentissage et contrat d'avenir...).
- Un lieu ressource dans le cadre de l'accompagnement formatif des stagiaires ;
  - L'accueil de stagiaires de diverses écoles de formation dans une optique de transmission de savoirs et d'expériences mais aussi d'ouverture ;
  - La mise en place de tuteurs-référents des stagiaires pour asseoir la qualité de ce type d'accueil et d'accompagnement formatif et positionner le Pôle comme site qualifiant.

Dans le cadre de l'accueil d'un stagiaire, les objectifs sont les suivants :

- Accueillir et intégrer sur le terrain professionnel ;
- Construire un parcours formatif en site qualifiant ;
- Transmettre des savoirs professionnels ;
- Évaluer le parcours
- Construire une posture professionnelle afin de favoriser la réussite aux épreuves de certification.

## **Orientation stratégique 4 :**

**Les objectifs développés par le Pôle sur l'axe adaptation des emplois et des compétences sont de :**

### **Evolution des pratiques et formation des professionnels :**

- ⇒ **Renforcer la complémentarité des rôles et des fonctions pour des réponses (par dispositif ou transversalement) adaptées aux besoins ;**
- ⇒ **D'identifier de manière fine les besoins en formations pour des interventions et accompagnements efficaces en lien avec l'évolution du secteur et des populations (*instance Commission formation du Pôle, formations collectives, formations techniques, DPC, évolution des compétences professionnelles...*) ;**
- ⇒ **Poursuivre les réflexions sur les évolutions des pratiques dans des espaces de travail transversaux ;**
- ⇒ **Maintenir et soutenir le degré de qualification professionnelle au sein du Pôle pour prendre en compte l'évolution des problématiques et des réponses à apporter ;**
- ⇒ **Proposer des temps d'échanges et d'élaboration transversaux pour asseoir la pertinence des réponses, la cohérence des pratiques et la cohésion des professionnels (*réunions, commissions, analyse de la pratique...*) ;**
- ⇒ **Mettre en œuvre un retour d'informations et un partage avec l'ensemble des professionnels du Pôle à l'issue de chaque période de formation.**

### **Développement d'un pôle qualifiant :**

- ⇒ **Poursuivre la démarche d'accueil de stagiaires dans un souci de professionnalisation et de prise de recul sur les interventions avec l'aide d'un regard nouveau et extérieur ;**
- ⇒ **Renforcer la culture de pôle qualifiant autour d'une approche transversale de l'accueil des stagiaires.**



## **Orientation stratégique 4 (suite) :**

### **Politique de management et de veille sur le Pôle :**

- ⇒ **Mettre en place une politique de management, de veille et d'analyse des données en vue de prévention et d'ajustement** (*épuisement professionnel, risques psychosociaux, formations...*) ;
- ⇒ **Créer au niveau du Pôle des instances et des outils / tableaux de bord de suivi de divers indicateurs psycho-sociaux** (*absentéisme, maladie, épuisement, risques, événements indésirables...*) ;
- ⇒ **Mettre en place et structurer la politique managériale du Pôle autour des fonctions mutualisées et des dimensions GRH, de la formation, du soutien et de la mobilité des professionnels** (en lien avec la Charte de la mobilité proposée par l'Association).
- ⇒ **Faciliter l'accueil des nouveaux salariés.**

### 3.5 Développer, soutenir et optimiser les services et fonctions mutualisés au niveau du pôle



**Mots clés :** services et fonctions mutualisés, management par projets, management des RH / GPEC, politique de formations, démarche qualité, veille technique et réglementaire, informatique, information / communication, pôles administratif, service généraux, social et soins, passation de marché / appel d'offres...

Le Pôle se structure progressivement depuis 2011 en vue de fédérer et d'organiser des liens et des ressources transversales et mutualisées pour les 6 dispositifs le composant.

Cette approche amène progressivement à mettre en place une organisation et des instances au service de ce nouvel objectif lié à la mutualisation de certains services ou fonctions (réorganisation du service administratif et ressources humaines, commission formation, service social, services généraux...). Cette dynamique n'est effective que depuis septembre 2012 et reste à déployer de manière adaptée.

D'autres organisations ou fonctions supports sont à formaliser, soutenir ou renforcer à moyen termes (pôle soins / santé / prévention ; commission sur la fluidité des parcours, veille, démarche qualité...).

Le contexte rend compte à l'heure actuelle d'une structuration du Pôle autour des éléments suivants :

#### ✓ **Une équipe de direction du Pôle**

Composée des membres de la direction et de tous les chefs de service du Pôle, elle organise la mise en œuvre de la stratégie du Pôle au sein des établissements et service. Réunie tous les mois, elle fait le lien entre les instances associatives et les institutions qui se situent au plus proche des personnes accueillies représentées par les cadres de proximité. Ainsi, elle contribue à donner du sens aux différents projets co construits et portés par le Pôle.

#### ✓ **La réorganisation du Service administratif, financier et des ressources humaines**

En référence au plan stratégique médico-social de l'association, la mutualisation des ressources humaines en charge de la gestion administrative, financière et des ressources humaines présentes sur les différents dispositifs du Pôle est à l'œuvre. Cette mise en commun de ressources humaines et logistiques des établissements et services constitutifs du pôle a eu pour premier objectif de faciliter l'exercice des compétences partagées tout en permettant de mieux répondre à de nouveaux besoins et à la complexité de la gestion des dossiers et obligations administratives. Ainsi, de nouveaux modes opératoires se sont mis en place et les missions de chacun ont été formalisées afin d'être plus pertinent dans les phases opérationnelles.

Plus concrètement, cela se traduit aujourd'hui par la création de binômes dans les champs de la gestion financière et de la gestion des ressources humaines sur un seul et unique lieu et la mise en œuvre d'un secrétariat de proximité pour chacun des dispositifs.

#### ✓ **La commission formation transversale au Pôle**

La commission formation du Pôle est composée de 6 membres : Directeur et/ou Directeur Adjoint, trois chefs de service, le Responsable Administratif et Financier et un représentant du CE. Elle se réunit quatre fois par an afin d'établir les différents programmes de formation transversaux à l'ensemble des dispositifs.

L'étude des demandes par cette commission permet l'émergence des problématiques communes sur les différents services et la validité de la mise en place de formations collectives sur le Pôle.

Les formations collectives contribuent à une connaissance ainsi qu'une mise en œuvre cohérente de l'amélioration des pratiques d'accompagnement. Elles réunissent les différents services du Pôle et participent à sa construction.

Le Pôle Adultes Henri Cros est reconnu site qualifiant par l'ISS, le CRFPFD, la fondation J. BOST, la MFR de Moissac et ERASME, dans ce cadre, il accueille des stagiaires en formation qualifiante « Educateur Spécialisé » longue durée et des stagiaires en formation Aide Médico-Psychologique (AMP) en complément de formation, ainsi que des futurs cadres de l'intervention sociale et médico-sociale.

#### ✓ **Le service social autour d'un animateur social ayant une fonction sur l'ensemble du Pôle**

L'idée même de créer un service social « interservices », est apparue peu avant les années 2010 pour aboutir à une embauche en CDI en janvier 2011. L'animateur du service social est présent 2 jours ½ par semaine, à hauteur d'un temps de travail de 0.50 ETP.

Lors de cette création de poste, seuls les services ESAT, FH, SAVS et FO étaient visés dans le Centre Henri Cros.

Dans le projet de Pôle, la fonction participe à une nouvelle « pensée sociale » dans le cadre des parcours des usagers des établissements et des services. De ce fait, il a rapidement été envisagé que l'animateur social serait principalement en charge de renforcer les modalités des admissions et des réorientations, avec un objectif de coordination.

Les axes d'orientation du service social visent, entre autres, à :

- L'amélioration des procédures d'accueil, d'orientation / réorientation et dans le cadre de la fluidité des parcours les passerelles, stages, expériences, lieux de répit ;
- La création et le développement d'un réseau partenarial ;
- L'accent mis sur le travail social et la nécessité de tiers dans la relation aux familles et les représentants légaux (tuteur, curateur...);
- La promotion du travail pluridisciplinaire et l'aide technique sur certains dossiers.

#### ✓ **Les Services généraux du Pôle**

Au même titre que le Service administratif et financier, une équipe de Services Généraux pilotée par une Chef de Service intervient de manière transversale sur les différents établissements et services du Pôle. Cela permet d'une part, la mutualisation et l'optimisation des moyens matériels et des moyens humains et d'autre part, l'harmonisation des process sur l'ensemble du Pôle. Voici quelques exemples concrets :

- une cuisine centrale qui élabore les repas conformément aux normes HACCP pour l'ensemble des établissements et services du Pôle
- la mutualisation de l'équipe d'agents de service intérieur pour une meilleure réactivité face aux besoins des différents services, une harmonisation des protocoles et une rationalisation de la consommation de lessiviels
- la maintenance et l'entretien courant des bâtiments réalisés en interne par 2 agents de maintenance
- la réactualisation régulière de l'ensemble des procédures de sécurité, les liens avec la commission de sécurité et le suivi des formations réglementaires obligatoires pour l'ensemble du personnel,

- l'écriture et/ou la mise à jour des divers plans de prévention et du plan de continuité des activités; la rédaction et la mise en œuvre du DUERP
- la réalisation d'achats groupés, la renégociation régulière de divers contrats de fournitures, de maintenance et de vérifications obligatoires;
- la mise en place d'une veille réglementaire, la réalisation d'un audit énergétique, le suivi coordonné des travaux entre les besoins socio-éducatifs et les contraintes financières et techniques, le suivi des litiges architecturaux
- la centralisation de la référence informatique en lien avec le siège pour les différents services du Pôle.

✓ **Le soutien aux équipes autour de réunions et d'analyse des pratiques professionnelles**

Depuis l'année 2008, un travail de réflexion pluri-professionnelle s'est opéré, au sein de chaque dispositif dans le but de soutenir les interventions médico-sociales proposées par les professionnels. Il a débouché sur la mise en œuvre opérationnelle de Groupes d'Analyse des Pratiques Professionnelles (GAPP) à partir de l'année 2009.

La prise en compte des difficultés que peut engendrer les métiers de la relation à l'autre, avec, en particulier, l'exposition permanente à des situations de souffrance importante, ont conduit à la définition des objectifs poursuivis par ce dispositif :

- Lutter contre l'usure professionnelle ;
- Développer une culture de bientraitance ;
- Contribuer au développement d'une dynamique institutionnelle ;
- Mettre en œuvre non pas le changement des personnes mais celui de leur collectif de travail ;
- Proposer un espace de circulation de la parole libre dont les professionnels ont besoin (respect de la confidentialité des propos au sein de cet espace) ;
- Prévenir les effets de la chronicisation institutionnelle ;
- Favoriser la production de compétences collectives ;
- Renforcer les liens et l'identité professionnelle ;
- Maintenir l'élaboration réflexive sur les conceptions de travail et les dispositifs ;
- Permettre aux professionnels d'être «éclairés» sur leur propre subjectivité dans l'exercice de leur métier.


L'ensemble des fonctions transversales (mutualisées / supports) doit faire l'objet d'une communication renforcée et progressive afin de petit à petit mieux repérer les modalités retenues, les personnes ressources ainsi que les instances et les outils au service de cet objectif

## **Orientation stratégique 5 :**

*Les objectifs développés par le Pôle sur l'optimisation des moyens mutualisés sont de :*

- ⇒ **Définir une politique et un système de communication institutionnelle visant à asseoir les fonctions mutualisées et de support au niveau de chaque dispositif** (fonctions concernées, services attendus et rendus par les fonctions mutualisées, personnes concernées, instances, outils et supports...) ;
- ⇒ **Valoriser, formaliser et uniformiser les pratiques et les procédures dans le sens d'un projet partagé et reconnu au niveau du Pôle ;**
- ⇒ **Définir un état des lieux précis et un mémento des dimensions sensibles sur le site et pouvant être soutenues par la logique de mutualisation ;**
- ⇒ **Développer et renforcer les fonctions mutualisées des services administratifs et généraux ; repérer les besoins, adapter les moyens et procédures liés à**
  - l'augmentation du nombre d'utilisateurs accueillis et de salariés ;
  - l'augmentation des surfaces et nombre de bâtiments gérés ;
  - l'augmentation des contraintes administratives et réglementaires
- ⇒ **Soutenir le Service social et ses objectifs au service du Pôle** (accueil/orientation/réorientation, analyse des parcours, aide technique...) ;

### 3.6 Favoriser l'adaptation des équipements et les locaux en lien avec l'évolution des besoins et les exigences réglementaires

 **Mots clés :** événements indésirables, registres de sécurité, gestion du patrimoine du Pôle, veille réglementaires / mises en conformité, projets architecturaux / réhabilitation, analyse des nouveaux besoins des usagers et les réponses en terme d'aménagement des locaux / requalification, gestion des équipements, stocks, parcs automobile, informatique...

La dynamique de Pôle et de la mutualisation de certaines fonctions permet d'avoir une approche globale et cohérente du site et des divers dispositifs le composant. Les enjeux en terme d'équipement et de patrimoine sont des données importantes tant au niveau de l'adaptation des moyens, équipements et locaux mais aussi au niveau d'une veille et gestion des ressources matérielles en lien avec les exigences actuelles et la réponse aux divers besoins (usagers, professionnels, offres et prestations d'accueil et d'hébergement...).

Cette politique de transversalité, de suivi, d'évaluation et d'anticipation prend également en compte de nos jours les diverses exigences réglementaires diverses et celles plus spécifiques liées à la sécurité des lieux accueillant des publics (conformité et sécurité des bâtiments, normes hygiène et sanitaire....)

De plus, les services mutualisés au niveau du Pôle (Services administratifs et généraux) participent à une évaluation régulière des besoins et de la conformité des équipements et locaux, ils assurent aussi une veille technique et sont en lien avec les divers prestataires extérieurs avec lesquels existent des contrats de maintenance ou de prestations. Ils peuvent ainsi, dans une logique de prévention, d'anticipation et de gestion raisonnée intervenir rapidement selon les besoins ou alerter la direction pour toute situation nécessitant une vigilance voire une prise de décision rapide (alerte et aide à la décision).

Au niveau du Pôle Adultes Henri Cros, divers champs de compétence / interventions s'inscrivent dans ce cadre :

- La mise en place d'une veille sur les aspects règlementaires et de sécurité (carnet sanitaire, DARDE, accessibilité, ...);
- L'élaboration de divers plans de prévention et de gestion des risques (canicule, grand froid, continuité des activités, DUERP / RPS, plan de circulation, plans de prévention...);
- La priorisation des besoins après analyse et étude interne;
- La mutualisation des achats / investissements, des contrats de prestations divers...;
- La réalisation de divers travaux réguliers au sein des locaux du Pôle : entretien, maintenance, travaux...;
- L'étude, réalisation et/ou l'accompagnement de divers projets importants en lien avec les évolutions des besoins sur le Pôle : création de la blanchisserie de l'ESAT (permettant l'entretien du linge de l'ensemble des dispositifs du Pôle), projets architecturaux (extension Canneles, projet ESAT), litiges assurance...;
- La commande ou la réalisation de divers états des lieux / audits de l'existant : étude technique de la SOCOTEC, bilan énergétique, réflexion sur les espaces d'accueil pour le SAVS, les types d'hébergement des usagers du Foyer d'hébergement...;
- La mise en plan au niveau du Pôle d'un Plan Pluriannuel d'Investissement (PPI); la mutualisation des achats et investissements
- L'inventaire et la mise en place des formations obligatoires pour le personnel selon ses champs de compétence et d'intervention (sécurité, incendie, électricité, maintenance, restauration, développement durable...).

#### **Orientation stratégique 6 :**

**Les objectifs développés par le Pôle sur l'adaptation des moyens et des locaux selon les besoins sont de :**

⇒ **Assurer une veille réglementaire et juridique au niveau du Pôle ;**

⇒ **Décliner en plan d'actions les diverses obligations réglementaires mises**



### 3.7 Fédérer la qualité et l'amélioration continue de l'action au sein du Pôle



Mots clés : référent qualité, démarche qualité, tableaux de bords / indicateurs de suivi, instances mises en place au sein du Pôle...

Le Pôle Adultes Henri Cros s'inscrit progressivement dans une approche structurée et optimisée de l'amélioration continue de la qualité des prestations délivrées par ses divers dispositifs. La dynamique impulsée depuis 2011 s'organise autour notamment des suites données à l'évaluation interne (2010/2012), à l'évaluation externe (fin 2013) et aux orientations stratégiques du projet de Pôle (fin 2013 / début 2014).

Suite au processus d'évaluation (interne et externe), le Pôle a défini divers plans d'actions (un pour chaque dispositif et un stabilisé et à visée transversale sur le Pôle) qui font l'objet d'un suivi, d'une actualisation et d'ajustements réguliers.

Pour ce faire, il a été judicieux de renforcer les modalités d'accompagnement et de suivi de leur mise en œuvre par le biais d'instances de travail adaptées à la nouvelle configuration liée à la mise en place du Pôle. Il s'agit principalement de :

- Renforcer les missions du Comité de Pilotage de la Démarche Qualité du Pôle ;
- Poursuivre la mise en place des comités de suivi technique au sein de chaque établissement / service ou inter établissement ;
- Déterminer la priorisation et le niveau de chaque action (établissement, inter établissement ou Pôle).

Cette nouvelle organisation basée sur un management par la qualité permet une plus grande efficacité dans la réalisation des actions et des résultats attendus.

Les instances concernées sont de deux ordres :

- **Le Comité de Pilotage (COFIL) du Pôle :**

Son rôle essentiel est de superviser et étayer autant que de besoin les travaux réalisés par les comités de suivi des Plans d'Amélioration Continue Qualité (PACQ). Il valide chaque année la réactualisation des PACQ de chaque dispositif avant leur introduction au sein des rapports d'activité. Le COFIL pilote le PACQ du Pôle et le réactualise annuellement. Il organise et pilote la bonne mise en œuvre de l'évaluation externe dans ses différentes phases : préparatoire, de réalisation et d'élaboration des PACQ en référence aux préconisations. Il assure la poursuite et le renforcement de la démarche continue de l'amélioration de la qualité. Il propose et développe diverses actions pour une réelle imprégnation et acculturation des RBPP de l'Anesm.

Le COFIL du Pôle est composé de l'ensemble des membres de l'équipe de direction. Il est possible que cette instance, selon les besoins, invite des personnes ressources en interne ou externe lors d'une de ses réunions.

- **Les Comités de suivi des PACQ et de la démarche continue d'amélioration de la qualité par autorisation / établissement :**

Les Comités de suivi des PACQ ont pour mission de poursuivre la réactualisation et la mise en œuvre des PACQ issus de l'évaluation interne.

Ils participent étroitement à la démarche et à la préparation de l'évaluation externe ainsi qu'à l'élaboration des PACQ issus des préconisations suite à l'évaluation externe.



Les Comités de suivi des PACQ sont composés des cadres des divers dispositifs et de représentants des métiers et fonctions ainsi que du référent qualité du Pôle, d'un membre de la Direction et du responsable des services généraux.

## **Orientation stratégique 7 :**

**Les objectifs développés par le Pôle sur la dynamique qualité et d'amélioration continue sont de :**

- ⇒ **Favoriser l'enracinement de la démarche de manière quotidienne auprès des professionnels ;**
- ⇒ **Structurer et développer une politique d'information et de communication centrée sur la culture qualité au sein du Pôle et de ses dispositifs ;**
- ⇒ **Définir un plan de communication qualité ainsi qu'une meilleure lisibilité des travaux du COFIL du Pôle et des Comités de suivi des PACQ (synthèse des réunions, points qualité au sein de chaque structure, comptes rendus systématiques...) ;**
- ⇒ **Faire la promotion des actions et des éléments qualité vécus au quotidien dans les divers dispositifs.**
- ⇒ **Référencer les actions qualité en lien avec les pratiques et les RBPP de l'Anesm.**

## PARTIE 4 : AXES DE DEVELOPPEMENT ET PLAN D' ACTIONS DU POLE ADULTES HENRI CROS

Les principes de mise en œuvre et de suivi du plan d'actions s'organisent autour des dimensions suivantes :

- Une méthodologie et des outils de mise en œuvre ;
- Un pilotage opérationnel de proximité ;
- Une évaluation continue des actions mises œuvre ;
- Des instances et des rythmes réguliers de suivi du plan d'actions.

### *Axe 1 – Actions orientées vers les usagers et leurs besoins*

<p><b>AXE 1 :</b> <b>PROMOUVOIR LE</b> <b>DROIT DES USAGERS,</b> <b>LA PARTICIPATION,</b> <b>LA BIENTRAITANCE</b> <b>ET L'ETHIQUE</b> <b>D'INTERVENTION</b></p>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Structurer et optimiser le fonctionnement de la Commission d'admission et de fluidité des parcours au sein du Pôle, avec le recueil du consentement de la personne pour la transmission des données à caractère personnel ;</li><li>• Définir une orientation sur la question de la bienveillance : la question de la promotion de la bienveillance au niveau des usagers et des dispositifs du Pôle ;</li><li>• Définir un travail sur les questions éthiques qui traversent le Pôle et les pratiques des professionnels, le tout en lien avec la Commission éthique associative ;</li><li>• Soutenir l'information et la communication destinée aux usagers notamment autour de l'accessibilité du dossier (axe de progrès au niveau associatif, démarche du Pôle et associative de mise en conformité avec la CNIL...) ;</li><li>• Développer une réflexion et des actions visant à renforcer la consultation des usagers autour de leurs remarques, attentes et avis sur les prestations proposées au niveau des dispositifs (groupes d'expression, groupes projets, enquêtes de satisfaction...) ;</li><li>• Renforcer et faciliter la participation, l'expression des représentants des usagers au CVS (aide et soutien à la fonction de représentativité) ;</li><li>• Définir les modalités de recueil des plaintes et doléances des usagers ainsi que leurs traitements (fiche des événements indésirables, cahiers de doléances...).</li><li>• Proposer une participation effective des personnes accueillies au sein de différentes instances : PACQ, formation professionnelle, projets d'accompagnement personnalisé</li></ul>
---	--

## Axe 2 – Actions orientées vers la fluidité des parcours des usagers et une veille de la population

<p><b>AXE 2 :</b> <b>RENFORCER LA FLUIDITE DES PARCOURS DES USAGERS</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Mettre en place une Cellule / Commission « <i>Analyse et évaluation de la fluidité des parcours au sein du Pôle</i> » : dimension d'expertise, stratégique, d'orientation et dynamique... pour un territoire (proche et élargie : département, interdépartementale...);</li> <li>• Créer une fiche action sur les « modalités de mise en œuvre de cette Cellule / commission » ;</li> <li>• Favoriser la meilleure connaissance des services entre eux, des professionnels et des offres de services pour favoriser la fluidité des parcours ;</li> <li>• S'inscrire dans une veille et observations des besoins autour des situations internes ou externes ;</li> <li>• Réfléchir sur les éventuelles nouvelles prestations / offres que peut proposer le Pôle notamment dans une logique de réponse aux besoins / de prévention et d'innovation (exemple : accueil d'urgence, CIAS...), accueil temporaire, aides aux aidants, prise en compte des situations qui demandent une admission et pour lesquelles les dispositifs du Pôle n'ont pas de réponse...);</li> <li>• Identifier, soutenir et développer les réseaux, coopérations et partenariat (avec quelles structures, quelles modalités d'accompagnement et de suivi, quelle ambition autour de ces relations...);</li> <li>• Penser la logique de cohérence et de mutualisation possible au sein du Pôle pour répondre à ces besoins.</li> <li>• Élargir les trajectoires des usagers par des stages et échanges intra-pôles.</li> </ul>
<p><b>AXE 2 :</b> <b>DEVELOPPER UNE VEILLE ET UNE OBSERVATION DE LA POPULATION ET DE SES BESOINS</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Formaliser un système de veille centré sur l'observation de la population et de l'évaluation de ses besoins (tableaux de bord, analyse de données statistiques internes, nationales, rapports d'activité annuels... ;</li> <li>• S'appuyer sur les données collectées par la Commission d'admission pour étayer les analyses ;</li> <li>• S'appuyer sur la Commission / cellule orientée vers l'étude de la fluidité des parcours pour données ;</li> <li>• Définir un outil simple permettant à chaque dispositif de porter un regard sur les publics accueillis et leur évaluation dans le temps et ainsi s'appuyer sur l'expertise des professionnels (observation, grilles de lecture, analyse collective...);</li> <li>• Poursuivre l'inscription du Pôle dans diverses instances de réflexion et d'analyse sur le thème (associatif, territoriaux, institutionnels : ARS, Conseil Départemental MDPH...);</li> <li>• Développer les partenariats stratégiques permettant une meilleure connaissance de la population accueillie et de ses évolutions (Ehpad, Hôpitaux...).</li> </ul>

### *Axe 3 – Actions orientées vers un projet soins / santé / prévention*

<p><b>AXE 3 : DEFINIR LES ORIENTATIONS D'UN PROJET « SOINS / SANTE / PREVENTION »</b></p>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Engager une réflexion sur l'encadrement et la coordination des personnels soignants favorisant la transversalité et la transdisciplinarité au niveau du Pôle ;</li><li>• Favoriser et renforcer les temps d'information des salariés pour que leur soit expliqué, dans le cadre du soin, les règles de fonctionnement de l'équipe soignante et médicale, les principaux points risquant de présenter des difficultés dans leur exercice et les habitudes à acquérir ;</li><li>• Acquérir des informations et suivre des formations spécifiques aux diverses pathologies rencontrées ;</li><li>• Renforcer la coordination et la continuité des soins au sein de chaque établissement et service ;</li><li>• Mettre en place diverses actions de prévention et, plus globalement, de promotion de la santé des usagers ;</li><li>• Mener une réflexion sur l'identité du Projet de soins / santé / prévention, sa définition, ses objectifs en lien avec les orientations de la RBBP sur le thème (2013).</li></ul>
---	--

## Axe 4 – Actions orientées vers la définition d'une politique d'adaptation des emplois et des compétences

<p><b>AXE 4 : DEFINIR UNE POLITIQUE D'ADAPTATION DES EMPLOIS ET DES COMPETENCES...</b></p>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Renforcer l'organisation de parcours professionnels diversifiés et création de passerelles entre les divers espaces d'accompagnement et d'hébergement afin de développer une mobilité professionnelle au niveau des cinq six autorisations ;</li><li>• Soutenir la politique de formation : poursuivre les actions de formation collectives et individuelles afin d'améliorer les connaissances et modalités d'intervention auprès des usagers en situation de handicap psychique et/ou vieillissants. Favoriser le développement des actions de formation inter établissements de l'Arseaa afin de permettre une approche partagée et constructive au niveau associatif et non seulement au niveau de l'établissement ou du Pôle ;</li><li>• Recenser, identifier et formaliser les réseaux et partenariats existants. Face à l'évolution des populations accueillies et le contexte économique, la coopération et le travail en réseau sont incontournables afin d'étoffer les réponses et prestations proposées ;</li><li>• Informer et associer les personnels des services administratifs et des services généraux aux diverses évolutions du secteur médico-social, au développement des dispositifs... ;</li><li>• en lien étroit avec la Direction Générale de l'ARSEAA, mettre en œuvre les entretiens de Bilan de la Pratique Professionnelle entretiens professionnels afin de mieux identifier les difficultés rencontrées, les potentialités éventuelles, les attentes et les besoins en matière d'acquisition de connaissances ;</li><li>• Porter une attention particulière à la gestion des fins de carrière ;</li><li>• Proposer un tutorat dans le cadre de l'accueil des nouveaux salariés ;</li><li>• Développer la mise en œuvre de commissions inter professionnelles en lien avec l'équipe de direction pour un travail de réflexion et d'analyse sur des thématiques d'actualité... ;</li><li>• Formaliser en lien avec l'association les orientations en matière de Gestion Prévisionnelle des Emplois et des Compétences (GPEC).</li><li>• Formaliser une analyse et une politique de prévention des Risques Psycho-Sociaux (RPS) au niveau des dispositifs mais aussi dans une logique de plan d'actions transversale au Pôle ;</li><li>• Définir une approche managériale des questions d'adaptation des emplois et des compétences avec l'aide de divers outils et tableaux de bord d'aide à l'analyse et à la décision (indicateurs de risque, pénibilité, épuisement professionnel, absentéisme...) en lien avec le CHSCT et les IRP.</li></ul>
--	--

## *Axe 5 – Actions orientées vers le développement et le soutien des services et fonctions mutualisées*

<p><b>AXE 5 :</b> <b>DEVELOPPER ET</b> <b>SOUTENIR LES</b> <b>SERVICES ET</b> <b>FONCTIONS</b> <b>MUTUALISEES</b></p>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Mettre en forme une politique d'information et de communication sur les services et les fonctions mutualisés au niveau du Pôle (valorisation et information autour du projet de Pôle, schéma synoptique...);</li><li>• Repérer les besoins précis sur le Pôle en matière de ressources transversales et dégager les orientations prioritaires à mettre en place ;</li><li>• Préciser, soutenir et renforcer la définition et l'organisation des dimensions mutualisées relevant des Services administratifs et Généraux ;</li><li>• Positionner clairement la fonction du Service social dans sa dimension de transversalité autour d'une fiche de fonction précise pour le professionnel concerné ;</li><li>• Préciser les orientations de la politique managériale sur le Pôle et ses inflexions au niveau de la dynamique des fonctions mutualisées et de la GRH.</li></ul>
---	--

## *Axe 6 – Actions orientées vers l'adaptation des équipements et des locaux*

<p><b>AXE 6 : FAVORISER L'ADAPTATION DES EQUIPEMENTS ET DES LOCAUX EN LIEN AVEC LES BESOINS ET LES EXIGENCES REGLEMENTAIRES</b></p>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Structurer l'organisation du Pôle et de ses composantes (Services administratifs et généraux...) afin d'assurer la veille et la mise en œuvre des différentes obligations réglementaires ;</li><li>• Formaliser et structurer les modalités de veille juridique et réglementaires au service des dispositifs et du fonctionnement du Pôle (veille associative, veille interne, référencement divers, points sur les alertes indispensables...);</li><li>• Penser et structurer le lien entre les services transversaux du Pôle et les dispositifs autour de l'adaptation des équipements et des locaux (outils, fiches, participation à des réunions d'équipes ciblées sur le thème et selon les besoins... ;</li><li>• Mettre en place diverses commissions stratégiques et adaptées aux besoins de cet axe en lien avec les dispositifs (achats de mobiliers...).</li></ul>
---	---

## *Axe 7 – Actions orientées vers la dynamique qualité et d'amélioration continue de l'action*

<p><b><i>AXE 7 : FEDERER LA QUALITE ET L'AMELIORATION CONTINUE DE L'ACTION AU SEIN DU POLE</i></b></p>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Structurer la politique d'information et de communication au niveau du Pôle sur le thème de la qualité (circuit d'information, supports, personnes relais...) ;</li><li>• Structurer et rendre lisible le système d'information et de management de la qualité ;</li><li>• Définir et formaliser les instances liées au pilotage et au suivi de la qualité au sein du Pôle ainsi que leurs modalités de fonctionnement (équipe de direction, les commissions du Pôle, les comités de suivi des PACQ des dispositifs...) ;</li><li>• Renforcer et valoriser les actions d'amélioration continue en lien avec les évaluations (interne et externe) et la prise en compte des RBPP de l'Anesm ;</li><li>• Systématiser la diffusion de certains supports qui maintiennent une actualité sur le sujet (définitions des supports, des comptes rendus des différentes réunions à diffuser à tout le personnel : réunions d'équipes éducatives, institutionnelles, Conseil de la Vie Sociale, Commissions de restauration et d'hôtellerie...) ;</li><li>• Optimiser le réseau informatique interne pour la consultation de divers documents (intranet, gestion électronique des documents...) ;</li><li>• Structurer le « kit d'accueil du nouveau salarié / stagiaire » afin de cibler les documents indispensables pour mieux partager et comprendre les missions, projets et actions des établissements ;</li><li>• Articuler le système d'information / communication interne et associatif pour éviter la déperdition et renforcer la cohérence / impact des documents adressés.</li></ul>
--	--



# ANNEXES

## ANNEXE 1

### **4 - Les conclusions des rapports de l'Evaluation Externe**

#### **Foyer Occupationnel « Résidence des Cèdres »**

Le foyer occupationnel « Les Cèdres » nous semble offrir une prestation de qualité dans ses caractéristiques, efficiente au dire des usagers et cohérente au travers de la confrontation des différents points de vue. Une dynamique d'amélioration de la qualité dans l'esprit des lois du 2 janvier 2002 et du 11 février 2005 ainsi que des recommandations de bonnes pratiques est en œuvre depuis plusieurs années.

Les professionnels jugent l'accompagnement satisfaisant tout en formulant diverses améliorations à entreprendre sur le champ de la communication interne principalement. Des points de vigilance sont relevés pour maintenir un accompagnement de qualité aux résidents.

Le vieillissement des personnes accueillies et une plus grande prise en compte de la parole des usagers sont au cœur des réflexions de l'équipe. A l'avenir, cela impliquera des évolutions autour de l'organisation de travail (hébergement-activités), l'adaptation des activités proposées et des pratiques professionnelles.

Ouvert sur son environnement, l'établissement développe des partenariats adaptés qui méritent une plus grande formalisation avec les structures sanitaires de proximité. L'orientation associative d'organisation en pôle et la démarche stratégique développée depuis peu semble porter ses fruits et recueillir l'assentiment des personnels.

#### **Maison d'Accueil pour Personnes Handicapées « Las Canneles »**

La Maison d'Accueil pour Personnes Handicapées Vieillissante (MAPHV) « Las Canneles » nous semble offrir une prestation pertinente dans ses caractéristiques. L'établissement est reconnu et identifié par ses partenaires. Bien que l'intégration au pôle Henri Cros se soit révélée difficile pour les professionnels, l'appropriation progressive des outils de la loi 2002 a dégagé une dynamique positive en interne. La signature récente des contrats de séjour en est un signe d'évidence. La réactualisation de l'évaluation interne et la réalisation récente d'un Plan d'Amélioration la Qualité ont permis de réinterroger les pratiques professionnelles. Les usagers témoignent d'une amélioration de l'accompagnement proposé. Avec l'autorisation d'ouverture du FAM obtenue en 2013, ce questionnement doit se poursuivre et se développer encore pour renforcer la participation des usagers les plus déficients ou les moins autonomes. Le développement de partenariats extérieurs formalisés (sur le champ de la prévention et des soins notamment) facilitera l'atteinte de cet objectif.

#### **ESAT « Terres de Garonne »**

L'établissement nous semble offrir une prestation de qualité, pertinente dans ses caractéristiques, efficiente au dire des usagers, cohérente au travers de la confrontation des différents points de vue. Il est soutenu par une dynamique d'amélioration de la qualité dans l'esprit des lois du 2 janvier 2002 et du 11 février 2005 ainsi que des recommandations de bonnes pratiques. Il est sans conteste dans un processus réflexif favorable à l'amélioration continue de la qualité de ses prestations.

Nous relevons un effort important d'implication des acteurs à la vie de l'établissement et une démarche dynamique, chaleureuse et soucieuse de la qualité de l'accompagnement des travailleurs. L'association et l'équipe de direction favorisent l'émergence d'ateliers de production opérationnels, bien insérés dans un réseau de partenaires économiques. L'équilibre financier est par ailleurs assuré depuis plusieurs années.

La question de la localisation de l'ESAT est posée par l'association gestionnaire et interroge l'ensemble des acteurs. L'opportunité de la fin du bail de location conduit à une réflexion sur l'adaptabilité et la modernisation des espaces, des matériels et des locaux. Cela occasionne un débat institutionnel intéressant et motivant pour les professionnels et les travailleurs, qui perçoivent positivement l'intérêt de ce changement annoncé. Sur ce point, la stratégie commerciale et les objectifs opérationnels de l'association seront peut-être à repreciser aux travailleurs et aux professionnels, d'autant que les travaux futurs et l'évolution prévisible de la population seront au centre des préoccupations dans les années à venir.

#### **Foyer d'Hébergement « La Glacerie »**

Le foyer d'hébergement « La Glacerie » nous semble offrir une prestation de qualité dans ses caractéristiques, efficiente au dire des usagers et cohérente au travers de la confrontation des différents points de vue. Une dynamique d'amélioration de la qualité dans l'esprit des lois du 2 janvier 2002 et du 11 février 2005 ainsi que des recommandations de bonnes pratiques est en œuvre depuis plusieurs années.

Diverses améliorations sont à entreprendre pour poursuivre l'amélioration de l'accompagnement proposé. Depuis la création de l'établissement, le profil des personnes accueillies a évolué ce qui rend nécessaire la réflexion de l'équipe autour de l'organisation de travail, l'évolution des fonctions et des pratiques professionnelles. L'enjeu du projet à venir sera d'identifier les composantes de cette évolution et de fédérer l'équipe sur la définition de pratiques partagées prenant en compte les nouveaux besoins de la population accueillie. Le travail en interdisciplinarité doit rester un point de vigilance pour l'ensemble des professionnels au regard de la complexité des problématiques et de l'hétérogénéité d'âge des personnes accompagnées.

Ouvert sur son environnement, l'établissement développe des partenariats adaptés qui méritent une plus grande formalisation. Accueillies sur plusieurs sites géographiques, les personnes soulignent l'utilité du soutien qui leur est proposé dans leur vie quotidienne.

## ANNEXE 2

### **5 – Plan d'Amélioration de la Qualité Pôle Adultes Henri Cros**

4. L'ouverture de l'établissement ou du service sur son environnement institutionnel, géographique, socioculturel et économique	4.2 EE MAPHV 2014 Développer des outils de communication au niveau local.	MAPHV	Développer, soutenir et optimiser les services ainsi que les fonctions mutualisées au niveau du pôle	Rendre la journée portes ouvertes (1 fois par an) plus festive, partenariats à développer	il s'agit de redonner ce sens par des modalités de participation accrues de chacun, par la restitution d'une capacité d'être acteur et par une anticipation de cette journée par chacun des acteurs.	Image plus dynamique de la MAPHV : " Nous ne sommes pas une maison de retraite". Plus grande ouverture sur l'environnement, association des usagers et des pros à cet événement.	effectivité des outils <b>évaluation 2015 :</b> plaquette réalisée	Chef Sce MAPHV	2014 - Tri 4	OUI	150	
	4.1 EE FO 2014. Formuler et valoriser les modalités partenariales du foyer occupationnel (soins, loisirs, culturels, sportifs).	FO	Renforcer la fluidité des parcours	Formaliser des conventions partenariales	Négocier des conventions de partenariat		augmenter l'inclusion	effectivité des conventions <b>évaluation 2015 :</b> Plusieurs conventions signées en 2015 avec les associations culturelles et de loisir.	Chef Sce FO, Prof FO / coordination, Dir adj de Pôle	2015 - Tri 4	OUI	63
	4.2 EE FO 2014 Développer des partenariats avec les structures sanitaires de proximité.... Formaliser les partenariats établis sur la longue durée. 4.1 EE MAPHV 2014 Renforcer et formaliser les partenariats avec les acteurs sanitaires locaux. 4.2 EE ESAT 2014 Prévoir un conventionnement avec les partenaires médicosociaux identifiant les modes de coopérations et de mutualisations inter-établissements, ou inter-associatifs, chaque fois que possible.	ESAT, FH, FO, MAPHV, SAVS	Définir des orientations autour d'un projet "soins/santé, prévention"	Améliorer et si possible conventionner les partenariats avec les ressources médicales locales	Négocier des conventions avec le secteur soin.		mieux répondre aux besoins en soin. Sécuriser le circuit du médicament.	Effectivité des conventions dans le secteur soin. <b>évaluation 2015 :</b> Conventions signées avec plusieurs pharmacies du territoire Conventions signées avec l'HP pour l'accueil et l'admission séquentielle d'usagers Conventions établies pour le rapprochement et imersion d'IDE du Pôle et l'HP. Conventions pour les DASRI.	Attaché de Dir, Chef Sce MAPHV, Chef Sce FH	2015 - Tri 4	OUI	153
	4.2 EE ESAT 2014. Prévoir un conventionnement avec les partenaires médicosociaux identifiant les modes de coopérations et de mutualisations inter-établissements, ou inter-associatifs, chaque fois que possible.	ESAT	Renforcer la fluidité des parcours des usagers tant en interne qu'en externe. Formaliser une veille.	Mettre en œuvre des conventionnements des relations avec tiers ( sauf médicaux pour qui voir action #153)	Face à cette demande de formalisation, il est proposé de procéder ainsi : •Recensement des partenaires existants et des formes et enjeux du travail en commun avec ceux-ci •Identification des possibilités et besoins de conventionnement •Mise en œuvre de ces conventionnements  D. Barrault : champ professionnel K. Lorenzon : champ médico social M. Rusyn : convention IRPS		Renforcement des partenariats. Meilleure continuité des accompagnements des parcours.	Compte rendu dans le rapport d'activité de l'état des partenariats. Conventionnements <b>évaluation 2015 :</b> convention avec HP d'gen	Chef Sce ESAT, Moniteur princip ESAT	2015 2016	OUI	213

5. Personnalisation de l'accompagnement	5.3 EE ESAT 2014 Communiquer sur les actions réalisées dans le cadre de la Reconnaissance des Acquis de l'Expérience et soutenir les moniteurs qui se mobilisent dans l'accompagnement des travailleurs du dispositif « Différent & Compétent ».	ESAT	Renforcer la fluidité des parcours des usagers tant en interne qu'en externe. Formaliser une veille.	Mettre en œuvre le dispositif de Reconnaissance des Acquis de l'Expérience du dispositif "Différent & Compétent"	Il est proposé dans un premier temps de se rapprocher du dispositif "Différent & Compétent" de conventionner avec ce mouvement de déterminer les besoins de formation des usagers d'envoyer ces derniers en formation  Accessoirement, il s'agit de rendre ce dispositif lisible pour les professionnels, première étape à une lisibilité plus large.	Meilleure connaissance des références métiers. Amélioration de l'autonomie dans la participation à l'organisation de la production. Valorisation du rôle professionnel.	nombre de personnes qui ont obtenu la RAE <b>évaluation 2015 :</b> 11 RAE stages en entreprise	Chef Sce ESAT, Dir de Pôle	2014 - Tri 3	OUI	205
	3.1 EE MAPHV 2014 Renforcer la participation des services généraux et administratifs sur les temps de concertation dédiés à l'accompagnement des usagers	MAPHV	Fédérer la qualité et l'amélioration continue de l'action au sein du pôle.	Associer plus étroitement les personnels des services supports aux projets d'accompagnement.	Participation des SG et services administratifs à la co construction des PAP.	élaborer des PAP au plus près des besoins.	Participation effective des professionnels des SG et administratif au processus d'élaboration des PAP <b>évaluation 2015 :</b> Les professionnels mentionnés ci-dessus participent depuis 2015	Chef Sce Généraux, Chef Sce MAPHV	2014 - Tri 4	OUI	222
	5.1 EE ESAT 2014 Interroger la nécessité du stage d'admission, définir les critères de refus d'admission, modéliser un document de type « rapport d'admission » et de « stage ».	ESAT	Renforcer la fluidité des parcours des usagers tant en interne qu'en externe. Formaliser une veille.	Rendre plus lisible le processus d'admission (stages, périodes d'essai) à l'ESAT.	Il s'agit de clarifier et distinguer pour les usagers, les professionnels et dans le projet de service : - Ce qui relève des stages entre établissements médico-sociaux. - Ce qui relève directement du processus d'admission : - dossiers - stages - périodes d'essai avec ou sans découverte des différents ateliers.	Clarifier et valoriser les différentes modalités du processus d'admission tant pour les usagers que pour les professionnels.	nombre de stages réalisés exposé écrit de la procédure dans le projet de service <b>évaluation 2015 :</b> les conventions sont élaborées avec les objectifs du stage réactualisation de la procédure d'admission avec des documents transversaux au Pôle	Chef Sce ESAT	2015 - Tri 1	OUI	214
	2.1 EE MAPHV 2014 Poursuivre les améliorations relatives à la participation des usagers et de leurs proches (notamment en direction des personnes ayant des incapacités pour verbaliser) 5.2 EE MAPHV 2014 Mettre en place un calendrier des synthèses de projets personnalisés... 5.3 EE MAPHV 2014 Renforcer la participation des tuteurs et des proches à l'élaboration du projet personnalisé.	MAPHV	Promouvoir le droit des usagers, la participation, et l'éthique d'intervention.	Améliorer le processus de mise en œuvre et suivi des projets d'accompagnement personnalisés MAPHV v2.	Amélioration du processus PAP en portant l'accent sur les points suivants: -Maintien d'un dialogue régulier entre usagers et accompagnants (dont référent) -A l'approche de la réunion de bilan faite par les professionnels, il est nécessaire d'avertir l'utilisateur de cette date et de l'entendre plus précisément tant sur son point de vue général que sur les propositions qu'il souhaite transmettre. Ceci dans une rencontre formalisée. -La réunion de projet des professionnels doit permettre de faire, au regard des capacités, des besoins et des souhaits de l'utilisateur un bilan des actions menées. Cette réunion est plus spécifiquement préparée par le référent en prenant le temps de recueillir les observations des professionnels des services supports qui peuvent être pertinents à cet égard -Elle doit aussi permettre d'esquisser un plan d'action personnalisé et en particulier d'établir un certain nombre de propositions qui seront faites à l'utilisateur. - Parmi ces actions et en fonction des usagers, un certain nombre peuvent être précisées quant à leurs effets attendus et leur effectivité. -Une communication rapide de ces propositions doit être faite aux usagers. Autant que possible cette communication doit donner lieu à la signature d'une annexe pédagogique (cf loi de 2002) dans des délais et rythmes minimum de 12 à 18 mois. A ce titre la possibilité légale de la présence de proche indépendamment de celle du tuteur doit être rappelée en amont à l'utilisateur. Incidentement est évoqué aussi la nécessité d'une formation, information des usagers et moniteur à cette méthodologie.	Plus grande association de l'utilisateur à son projet comme acteur et auteur. Plus grande lisibilité du projet pour l'utilisateur.	Chacun des points d'attention identifiés devra faire l'objet d'un état des lieux actuellement (automne 2014 au plus tard) et pourra être comparé à leur état futur. Pour mémoire ces points sont : - Publication d'un calendrier des points PAP - Rencontre spécifique avec l'utilisateur pour recueillir ses attentes - Collecte par le référent et suivant l'opportunité des observations des professionnels des services supports <b>évaluation 2015 :</b> calendrier des PAP 2015 en service Les proches et tuteurs ont participé à cette co construction.	Chef Sce MAPHV	2015 - Tri 1	OUI	229

5. Personnalisation de l'accompagnement	<p>2.1 EE FH 2014 Poursuivre le travail d'élaboration du projet personnalisé en renforçant l'approche pluridisciplinaire.</p> <p>3.2 EE FH 2014 Améliorer l'articulation pluridisciplinaire autour du projet personnalisé et la définition interdisciplinaire des objectifs et des moyens à l'occasion de son actualisation</p> <p>5.1 EE FH 2014 Revoir les supports permettant à tous les professionnels de formuler les observations nécessaires aux étapes d'élaboration ou d'actualisation du projet personnalisé.</p> <p>5.2 Améliorer l'information aux résidents sur le projet individualisé.</p> <p>5.3 Mettre en place un calendrier des synthèses relatives aux projets personnalisés.</p> <p>5.4 Associer les tuteurs et proches (avec l'accord de l'utilisateur pour ces derniers) à l'élaboration du projet personnalisé.</p>	FH	Promouvoir le droit des usagers, la participation, et l'éthique d'intervention	Améliorer le processus participatif de mise en œuvre et suivi des PAP projets d'accompagnement personnalisés FH	Produire un calendrier annuel des PAP Revoir le processus pluri professionnel de co construction des PAP avec la participation formalisée des usagers et des services support	Plus grande association de l'utilisateur à son projet comme acteur et auteur. Enrichissement des projets par la pluri professionnalité..	Formalisation de la participation des usagers aux PAP Effectivité du calendrier annuel des PAP transmis aux usagers <b>évaluation 2015 :</b> Le recueil des attentes et besoins de la personne accueillie est en œuvre, sa formalisation est prévue en 2016 Le calendrier des PAP 2015 est trimestriel, il sera annuel en 2016.	Chef Sce FH	2015 - Tri 2	OUI	226
5. Personnalisation de l'accompagnement	<p>5.1 EE FO 2014 Poursuivre les travaux engagés pour améliorer la participation de l'utilisateur dans l'élaboration du projet personnalisé.</p> <p>5.2 EE FO 2014 Réévaluer le projet personnalisé des usagers chaque année.</p> <p>5.3 EE FO 2014 Associer et planifier les temps d'échanges avec les parents, tuteurs ou aidants familiaux dans le cadre de l'élaboration du projet personnalisé.</p>	FO	Promouvoir le droit des usagers, la participation, et l'éthique d'intervention	Améliorer le processus participatif de mise en œuvre et suivi des PAP projets d'accompagnement personnalisés FO	groupe de travail transversal au Pôle dans l'objectif de s'approprier les RBPP, de construire une démarche globale sur le Pôle de co construction des PAP pour enfin la préciser au FO en fonction du public et de l'organisation spécifique de l'établissement,	Plus grande association de l'utilisateur à son projet comme acteur et auteur. Plus grande lisibilité du projet pour l'utilisateur.	planification annuelle effective des PAP et sa communication. Processus de participation de l'utilisateur et son entourage <b>évaluation 2015 :</b> Le nouveau processus est expérimenté depuis 2015 avec le recueil formalisé des attentes et besoins de la personne, la possibilité d'un diagnostic partagé avec l'entourage et l'apport de la pluri professionnalité dans la co construction.	Chef Sce FO, Dir adj de Pôle	2015 - Tri 3	OUI	217
5. Personnalisation de l'accompagnement	7. 2 EE FO 2014 Répertoire des risques de maltraitance au niveau du foyer.	FO	Promouvoir le droit des usagers, la participation, et l'éthique d'intervention	Prendre mieux en compte les habitudes de vie en vue de prévenir des défauts de bienveillance. Via volet habitude de vie du dossier usager. Assurer une com proportionnée.	Exposer au sein du PAP les habitudes de vies et aspects spécifiques à chacun et dont la méconnaissance pourrait conduire à une maltraitance passive ; Veiller à ce que ces informations (tout autant que celles plus propres au PAP soient suffisamment relayées en particulier vers les personnels des services support et de nuit) Informations : sur l'ensemble une meilleure connaissance collective sur la confidentialité des informations reçues est à soutenir.	renforcer les pratiques de communication des référents de projet pour une meilleure prévention	présence de ce volet dans le dossier usager / PAP <b>évaluation 2015 :</b> présence de cette rubrique dans le processus PAP. Sa communication n'est pas complètement opérationnelle Les usagers ont accès aux FSEI	Chef Sce FO, Dir adj de Pôle, Prof FO / coordination	2015 - Tri 3	OUI	219

5. Personnalisation de l'accompagnement	3.2 EE ESAT 2014 Finaliser les réflexions sur l'adaptation du travail aux limites de la personne ainsi que sur les « ruptures » liées à l'usure, la mise à pied, une problématique sociale	ESAT	Renforcer la fluidité des parcours des usagers tant en interne qu'en externe. Formaliser une veille.	Adaptation des formes de présence au travail aux limites des usagers	Recenser et améliorer différentes formes d'adaptations déjà connues dans la visée de maintenir des conditions de travail qui minimisent les ruptures, mais aussi la venue du besoin de travail à temps partiel : - atelier spécifique avec une demande de productivité moindre - développement des activités de soutien de 2ème type (expressions..) en interne ou partenariat. - mise en place de passerelles avec le FO en particulier	Minimiser les "ruptures" et les situations sans solution au travail	nombre de convention avec le FO <b>évaluation 2015 :</b> avenant au contrat d'aide et de soutien par le travail	Chef Sce ESAT	2015 - Tri 3	OUI	225
	5.2. EE ESAT 2014 Amorcer le travail de réorganisation des réunions d'élaboration et de suivi des projets d'accompagnement personnalisé...Préciser méthode et outils d'évaluation du projet d'accompagnement personnalisé (évaluation de l'effectivité des actions et des effets).	ESAT	Promouvoir le droit des usagers, la participation et l'éthique d'intervention	Améliorer le processus participatif de mise en œuvre et suivi des PAP projets d'accompagnement personnalisés ESAT	L'association des usagers à leur Projet d'accompagnement personnalisé implique une attention aux points suivants : -Maintenance d'un dialogue régulier entre usagers et accompagnants (dont référent) -A l'approche de la réunion de bilan faite par les professionnels, il est nécessaire d'avertir l'usager de cette date et de l'entendre plus précisément tant sur son point de vue général que sur les propositions qu'il souhaite transmettre. Ceci dans une rencontre formalisée. -La réunion de projet des professionnels doit permettre de faire, au regard des capacités, des besoins et des souhaits de l'usager un bilan des actions menées. Cette réunion est plus spécifiquement préparée par le référent en prenant le temps de recueillir les observations des professionnels des services supports qui peuvent être pertinents à cet égard -Elle doit aussi permettre d'esquisser un plan d'action personnalisé et en particulier d'établir un certain nombre de propositions qui seront faites à l'usager. - Parmi ces actions et en fonction des usagers, un certain nombre peuvent être précisées quant leur effets attendus et leur effectivité. -Une communication rapide de ces propositions doit être faite aux usagers. Autant que possible cette communication doit donner lieu à la signature d'une annexe pédagogique ( cf loi de 2002) dans des délais et rythmes minimum de 12 à 18 mois. A ce titre la possibilité légale de la présence de proche indépendamment de celle du tuteur doit être rappelée en amont à l'usager. Incidemment est évoqué aussi la nécessité d'une formation, information des usagers et moniteur à cette méthodologie.	Plus grande association de l'usager à son projet comme acteur et auteur. Plus grande lisibilité du projet pour l'usager.	Chacun des points d'attention identifié devra faire l'objet d'un état des lieux actuellement (automne 2014 au plus tard) et pourra être comparé à leur état futur. Pour mémoire ces points sont : - Publication d'un calendrier des points PAP - Rencontre spécifique avec l'usager pour recueillir ses attentes - Collecte par le référent et suivant l'opportunité des observations des professionnels des services supports - à l'issue du PAP esquisse de propositions qui seront ensuite faites à l'usager. Parmi ces actions et en fonction des usagers, un certain nombre peut être précisé quant à leur effets attendus et leur effectivité. - Communication rapide de ces propositions à l'usager. Autant que possible cette communication doit donner lieu à la signature d'une annexe pédagogique ( rythmes maximum de 12). - A ce titre la possibilité légale de la présence de proche indépendamment de celle du tuteur doit être rappelée en amont à l'usager. <b>évaluation 2015 :</b> travail en cours avec l'appui des RBPP	Dir adj de Pôle, Chef Sce ESAT	2015 - Tri 4	OUI	203
	3.3 EE ESAT 2014 Diversifier le parcours professionnel par le changement d'atelier, les stages, les détachements sur d'autres établissements	ESAT	Renforcer la fluidité des parcours des usagers tant en interne qu'en externe. Formaliser une veille.	Unifier sur l'ESAT un dispositif portant sur l'insertion et la formation	Il s'agit de fédérer différents dispositifs existants actuellement sur l'ESAT de façon à renforcer leur synergie et leur efficacité. Cette mission serait en particulier confiée à une personne recrutée dans ce but.	une meilleure mise en œuvre du projet d'accompagnement professionnel	Nombre de stages, nombre de personnes en stage, nombre de CIPS, nombre de personnes en formation et nombre d'heures de formation / an <b>évaluation 2015 :</b> recrutement d'une chargée d'insertion et tenue d'un tableau des réalisations 2015	Chef Sce ESAT	2015 - Tri 4	OUI	224
	3.2 EE MAPHV 2014. Engager un travail interdisciplinaire sur l'accompagnement à la fin de vie	MAPHV	Renforcer la fluidité des parcours des usagers tant en interne qu'en externe. Formaliser une veille.	Mettre en œuvre un cycle de formation relatif à l'accompagnement médico-social de fin de vie des usagers	Cette action vise à accroître la capacité d'accompagner dans les meilleures conditions, inscrire la fin de vie dans sa valeur relationnelle ( équipes , proches), mais aussi dans le droit. Cette question implique l'apport de tiers extérieurs.	Clarifier la posture de l'étab vis-à-vis de cette question. Identifier les partenariats nécessaires. Aller vers un accroissement de la bientraitance	Présence dans le Plan de F° (sur plusieurs années) d'actions de formations sur ce sujet. <b>évaluation 2015:</b> F° mise en œuvre et poursuite en 2016.	Chef Sce MAPHV, Com. formation	2017 - Tri 4	OUI	223

6. L'expression et la participation individuelle et collective des usagers	7.1 EE FO 2014 Développer des échanges avec les usagers sur le traitement du linge et le nettoyage des locaux.	FH, FO, MAPHV	Promouvoir le droit des usagers, la participation, et l'éthique d'intervention	Renforcer les explications données aux usagers sur le cycle de traitement du linge / nouvelle organisation et recueillir leurs propositions	commission blanchisserie transversale au Pôleavec la participation des usagers	Prévenir la déstabilisation des usagers face à des changements importants du quotidien. Compréhension de la nouvelle organisation par les usagers, prise en compte de leurs attentes	participation effective à la commission blanchisserie <b>évaluation 2015 :</b> Les usagers ont participé à la commission blanchisserie trimestrielle. Ils ont compris les enjeux de la nouvelle organisation et ont pu faire remonter leurs propositions objectif atteint et donc la commission ayant remplie ses fonctions elle s'arrête en 2016.	Chef Sce FO, Chef Sce Généraux	2014 - Tri 4	OUI	218
6. L'expression et la participation individuelle et collective des usagers	6.2 EE 2014 ESAT Réfléchir à la demande des travailleurs d'une réunion régulière dans chaque atelier.	ESAT	Fédérer la qualité et l'amélioration continue de l'action au sein du pôle	Formaliser la mise en place de temps de parole intra-atelier à l'ESAT	Pour une mise en œuvre complète de ces échanges intra-atelier sont à préciser : •Ee rythme de ces rencontres •Eeur contenu •Ea mise en relation avec ce qui est échangé en commission sociale.	Maintenir et développer le sens d'un collectif de travail ( incluant moniteurs et travailleurs) Accroître le sentiment de respect mutuel.	Effectivité de ces rencontres (avec ou sans CR) Perception de ce que cela peut être une force de proposition <b>évaluation 2015 :</b> travail finalisé en 2016 dans le PE	Chef Sce ESAT	2015 - Tri 2	OUI	88
	2.3 EE FH 2014 Poursuivre les améliorations relatives à la participation des usagers.	FH	Promouvoir le droit des usagers, la participation, et l'éthique d'intervention	Promouvoir la participation collective des usagers au projet du FH dans ses différents composantes (depuis le club citoyen .....vers PE, RF, PAQ)	Recueil des attentes et besoins dans le cadre des PAP temps d'expression institués avec les résidents	plus de confiance en soi pour s'exprimer	Identifier les temps de participation <b>évaluation 2015 :</b> la participation au PAP est à l'œuvre	Chef Sce FH	2015 - Tri 4	OUI	227
	7. 3 EE FH 2014 Recueillir le niveau de satisfaction des usagers sur le traitement du linge et le nettoyage des locaux. 7.2 EE MAPHV 2014 Recueillir le niveau de satisfaction des usagers sur le traitement du linge et le nettoyage des locaux	FH, MAPHV	Promouvoir le droit des usagers, la participation, et l'éthique d'intervention	Renforcer les explications données aux usagers sur le cycle de traitement du linge / nouvelle organisation et recueillir leurs propositions	commission blanchisserie transversale au Pôleavec la participation des usagers	Prévenir la déstabilisation des usagers face à des changements importants du quotidien. Compréhension de la nouvelle organisation par les usagers, prise en compte de leurs attentes	participation effective à la commission blanchisserie <b>évaluation 2015 :</b> Les usagers ont participé à la commission blanchisserie trimestrielle. Ils ont compris les enjeux de la nouvelle organisation et ont pu faire remonter leurs propositions objectif atteint et donc la commission ayant remplie ses fonctions elle s'arrête en 2016.	Chef Sce Généraux, Chef Sce FH, Chef Sce MAPHV	2015 - Tri 4	OUI	236
	2.1 EE MAPHV 2014 Poursuivre les améliorations relatives à la participation des usagers et de leurs proches (notamment en direction des personnes ayant des incapacités pour verbaliser)	MAPHV	Fédérer la qualité et l'amélioration continue de l'action au sein du pôle	Améliorer la participation active des résidents à la vie des Cannelles (parole citoyenne)	étape de la co construction des PAP implication au CVS possibilité d'inviter un proche à un repas	Plus grande association de l'utilisateur à son projet comme acteur et auteur. Plus grande lisibilité du projet pour l'utilisateur et son entourage.	traçabilité dans les PAP effectivité de la participation au CVS et de la possibilité d'inviter des proches à un repas <b>évaluation 2015 :</b> Ces 3 indicateurs sont opérationnels	Chef Sce MAPHV	2016 - Tri 3	OUI	156
	6.1 EE MAPHV 2014 Créer des temps de concertation adaptés aux difficultés de communication de certains usagers.	MAPHV	Fédérer la qualité et l'amélioration continue de l'action au sein du pôle	Créer un groupe de préparation au CVS au sein de la MAPHV (conseil citoyen de maison ?)	conseil des résidents pour préparer le CVS	Permettre au CVS de remplir ses propres missions par la subsidiarité de ce groupe d'expression citoyenne. Aussi une plus grande proximité du service	constitution du groupe et effectivité de ses rencontres <b>évaluation 2015 :</b> le groupe est opérationnel	Chef Sce MAPHV	2016 - Tri 3	OUI	235
	2.1 EE FO 2014 Renforcer les améliorations relatives à la participation des usagers.	FO	Promouvoir le droit des usagers, la participation, et l'éthique d'intervention	Amélioration de la participation collective des usagers au projet du FO	F° des élus du CVS participation aux commissions transversales participation au club citoyen et différents projets : ex les portes ouvertes, le foyer	Plus grande association active des usagers à la vie du FO (cf étude ANESM sept 2014)	traçabilité de la participation <b>évaluation 2015 :</b> F° des élus du CVS réalisée CR des commissions prouvant la participation Usagers qui invitent eux mêmes leur entourage aux portes ouvertes	Chef Sce FO, Dir adj de Pôle	2017 - Tri 3	OUI	221



7. La garantie des droits et la politique de prévention et de gestion des risques	6.1. EE FO 2014 Se mettre prioritairement en conformité en ce qui concerne le contrat de séjour.	FO	Promouvoir le droit des usagers, la participation, et l'éthique d'intervention	mettre en œuvre la poursuite des signatures des contrats de séjour	organiser des RDV avec les usagers et leurs représentants légaux	Renforcement de la connaissance des droits et obligations.	Pour ce qui concerne les contrats, effectivité des documents signés <b>évaluation 2015 :</b> 45 contrats signés	Chef FO, Dir adj de Pôle	2015 - Tri 4	OUI	44
	6.1 EE FH 2014 : Se mettre prioritairement en conformité en ce qui concerne le contrat de séjour. 6.3 EE FH 2014 Favoriser des moyens d'expression adaptés à l'intention des usagers ayant des difficultés de communication.	FH	Promouvoir le droit des usagers, la participation, et l'éthique d'intervention	mettre en œuvre la signature des contrats de séjour	organiser des RDV avec les usagers et leurs représentants légaux	Renforcement de la connaissance des droits et obligations.	Pour ce qui concerne les contrats, effectivité des documents signés <b>évaluation 2015 :</b> tous les contrats signés	Chef Scc FH, Référénts FH	2014 - Tri 4	OUI	231
	6.2 EE FH 2014 Développer une information sur la Charte et le Règlement de Fonctionnement à l'intention des usagers.	FH	Promouvoir le droit des usagers, la participation, et l'éthique d'intervention	Développer une information des usagers sur la Charte ainsi qu'une co construction du Règlement de Fonctionnement	développer une information accessible sur la charte et organiser des groupes de travail avec les résidents sur la co construction du RF	Conformité. Accroissement de la dimension citoyenne du comportement des usagers.	effectivité de l'accessibilité de la charte et de la co construction du RF <b>évaluation 2015 :</b> La charte est adaptée de manière accessible Les priorités se sont portées sur les contrats de séjour, les PAP au FH le RF sera travaillé en 2016	Chef Scc FH	2014 - Tri 4	OUI	232
	7.1 EE FH 2014 Prendre en compte et donner des réponses adaptées aux inquiétudes liées à la sécurité des locaux et à celle des aménagements extérieurs.	FH	Favoriser & Adapter équipements et locaux / l'évolution des besoins et exigences réglementaires	Améliorer la sécurité routière de l'accès à La Glacière.	Demande auprès du CG et de la DDE de mettre en place une signalétique permettant de ralentir la vitesse des véhicules sur la départementale à l'approche du foyer la Glacière (radar pédagogique, ...). Projet de travaux d'amélioration interne du plan de circulation au FH (validation PPI).	Diminution de la vitesse des véhicules à l'approche du FH.	Réalité matérielle du dispositif. <b>évaluation 2015 :</b> travaux non encore mis en œuvre par le CD	Chef Scc FH, Chef Scc Généraux	2014 - Tri 4	OUI	233
	5.4 EE ESAT 2014 La logique de pôle et la proximité des structures favorisent une approche globale de l'accompagnement des usagers mais interrogent les professionnels sur les informations susceptibles d'être échangées entre établissements, dans le respect de l'intimité des personnes et leur liberté à se conduire différemment selon leurs espaces de vie. 5.5 EE FO 2014 : Faciliter l'accès des usagers au dossier personnalisé. 6.4 EE FH 2014 Veiller à transmettre les données nominatives aux partenaires avec l'accord de la personne.	ESAT, FH, FO, MAPHV, SAVS	Promouvoir le droit des usagers, la participation, et l'éthique d'intervention	transmettre des informations à caractère personnel avec l'autorisation des usagers	demandeur le consentement éclairé des usagers pour la transmission	renforcer le plein exercice de la citoyenneté	veille permanente sur la transmission des informations partagée en équipe <b>évaluation 2015 :</b> La veille permet de s'interroger à chaque transmission d'informations, en équipe, dans l'intérêt de la personne et avec son consentement	Dir adj de Pôle, Chef Scc Généraux, Siège ARSEAA	2015 - Tri 4	OUI	23

7. La garantie des droits et la politique de prévention et de gestion des risques	2.1 EE MAPHV 2014 Poursuivre les améliorations relatives à la participation des usagers et de leurs proches (notamment en direction des personnes ayant des incapacités pour verbaliser). 6.2 EE MAPHV 2014 Se réappropriier le contenu des documents réglementaires (règles, droits, libertés) au sein des instances de concertation des usagers.	MAPHV	Promouvoir le droit des usagers, la participation, et l'éthique d'intervention	Rédiger les documents (LA, RF, Charte) en langage adapté, les mettre en œuvre	Créer un groupe de travail au niveau du pôle.	renforcer le plein exercice de la citoyenneté	Réalité de ces documents adaptés <b>évaluation 2015</b> : seule la charte est en langage adapté poursuite en 2016 et 17	Chef Sce FO Heb	2015 - Tri 4	OUI	167
	6.1 EE ESAT 2014 Systématiser la formation des usagers à la compréhension de leur statut de travailleur, l'exercice de leurs droits, la compréhension du rôle des représentants au CVS et de la commission sociale, qu'il semble nécessaire de bien distinguer.	ESAT	Promouvoir le droit des usagers, la participation, et l'éthique d'intervention	Information des usagers relativement aux outils de la loi de 2002 (Chartes, RF, LA, CSAT)	Il est proposé d'aborder cette information / formation à travers 2 axes : - l'atelier de soutien qu'il convient de remettre en œuvre. - des formations spécifiques qu'il faudra inscrire dans le Plan de formation des travailleurs ( pas nécessairement en passant par le PAUF / financement)	Meilleure connaissance du droit et du statut.	Via le suivi des actions du Plan de formation travailleur ESAT Via le bilan d'activité annuel (atelier de soutien) <b>évaluation 2015</b> : F° des élus du CVS et plan pluriannuel en 2016	Chef Sce ESAT	2015 - Tri 4	OUI	201
	7.1 EE ESAT 2014 Mettre en place le registre de sécurité de l'établissement.	ESAT	Favoriser & Adapter équipements et locaux / l'évolution des besoins et exigences réglementaires	Renforcer les moyens qui contribuent à la sécurité de l'établissement.	Tenue à jour suivant les établissements, des registres de sécurité	Renforcer le sentiment de sécurité chez les usagers.	Suivi de la mise à jour du registre de sécurité. <b>évaluation 2015</b> : programmer en 2016	Chef Sce Généraux	2015 - Tri 4	OUI	216
	7.2 EE ESAT 2014 Prévoir des exercices d'évacuation en cas d'incendie, par secteur d'activité.	ESAT	Favoriser & Adapter équipements et locaux / l'évolution des besoins et exigences réglementaires	Prévoir des exercices d'évacuation en cas d'incendie	La classification des locaux ne semble pas impliquer une obligation à ce titre. Cependant et de façon préventive il est proposé de prévoir une formation visant à savoir mettre en oeuvre de tels exercices, puis à les faire régulièrement.	Sensibilisation au risque incendie, maîtrise des risques, sécurité des locaux et des personnes	Nombre d'exercices, registre de sécurité <b>évaluation 2015</b> : mise en œuvre septembre 2015	Chef Sce Généraux, Chef Sce ESAT	2015 - Tri 4	OUI	215
	6.4 EE FO Favoriser des moyens d'expression adaptés à l'attention des usagers ayant des difficultés de communication.	FO	Promouvoir le droit des usagers, la participation, et l'éthique d'intervention	Rendre accessible le livret d'accueil et d'autres docs via une écriture en langage adaptée	Groupe de travail transversal au niveau du pôle. Réunions d'info des usagers adaptées aux usagers	Appropriation d'éléments liés aux droits et obligations par les usagers	Réalité de ces documents adaptés <b>évaluation 2015</b> : seule la charte est en langage adapté poursuite en 2016 et 17	Chef Sce FO, Dir adj de Pôle	2016 - Tri 4	OUI	43
	7.4 EE ESAT 2014 Mettre les locaux en conformité avec la loi du 11 février 2005.	ESAT	Favoriser & Adapter équipements et locaux / l'évolution des besoins et exigences réglementaires	Adaptation architecturale de l'ESAT	Une fiche doit être élaborée en relation au projet architectural de rénovation (étude de faisabilité et de coût). L'ensemble des obligations liées à l'accessibilité sera mis en œuvre au fur et à mesure du passage du chantier plus large de rénovation de l'ESAT, avec une fin sans doute en 2019.	Conformité au droit ; capacité à accueillir des personnes ayant une mobilité réduite	Réalisation suivant le passage des travaux <b>évaluation 2015</b> : cahier des charges en lien avec la fiche action modernisation de l'ESAT 2016	Dir de Pôle, PAE, Chef Sce ESAT	2019 - Tri 1	OUI	199

10. Favoriser & Adapter équipements et locaux par rapport à l'évolution des besoins et des exigences réglementaires	7.3 EE FO 2014 Veiller à la qualité d'hébergement des usagers	FO	Favoriser & Adapter équipements et locaux / l'évolution des besoins et exigences réglementaires	Améliorer le résultat, le suivi et la traçabilité des travaux d'entretien des logements des usagers	A partir des états des lieux réalisés lors de la signature des contrats de séjour, élaboration d'un plan de maintenance curative / préventive avec intégration dans le PPI. Prise en compte aussi des demandes formulées dans d'autres cadres par les usagers (via les éducateurs, interpellation directe de la maintenance, demandes formulées en CVS...). Plan de maintenance préventive et curative et amélioration des espaces collectifs par tranche, également au niveau des espaces collectifs. Cependant et au delà des remontées des remarques des usagers, une revue régulière est à maintenir .	Amélioration espaces privatifs ; Amélioration du confort des hébergements	Fiches de suivi des demandes d'intervention maintenance et tableau de bord annuel <b>évaluation 2015 :</b> Action ouverte dans le temps. Se poursuit avec le PPI. De nombreux travaux de rénovation ont eu lieu en 2015 tant dans les espaces collectifs que privés, à la MAPHV, au FO et au FH.	Chef Sce FO, Chef Sce Généraux	2014 - Tri 4	OUI	220
	7.2 EE FH 2014 Développer un protocole dédié à l'entretien du linge et au nettoyage des locaux. 7.1 EE MAPHV 2014 Développer un protocole dédié à l'entretien du linge et au nettoyage des locaux.	FH, MAPHV	Favoriser & Adapter équipements et locaux / l'évolution des besoins et exigences réglementaires	Clarifier le protocole lié à l'entretien des locaux du FH et de la MAPHV.	MAPHV : comme pour le FO, il existe des protocoles rédigés en lien avec le fournisseur de lessiviels, des cahiers de procédures et des tableaux de suivi. FH : le secteur ménage intervient en renfort de l'entretien réalisé en 1er lieu par les usagers, il existe donc des protocoles, procédures et fiches de suivi mais moins détaillés.	Conformité - Respect normes d'hygiène - Maîtrise des risques	Fiches de suivi des protocoles <b>évaluation 2015 :</b> les fiches de suivi des protocoles sont mises en œuvre aussi bien au FH qu'à la MHPHV	Chef Sce Généraux, Chef Sce FH, Chef Sce MAPHV	2015 - Tri 2	OUI	234
11. Le système d'information et communication	4.1 EE ESAT 2014 Développer des outils de diffusion et de communication présentant la diversité des activités de l'ESAT, au plus grand nombre. 4.2 EE MAPHV 2014 Développer des outils de communication au niveau local.	ESAT, FH, FO, MAPHV, SAVS	Développer, soutenir et optimiser les services ainsi que les fonctions mutualisées au niveau du pôle	Créer un dépliant pour présenter chaque Sce dans ses dimensions sociales et économiques ( ESAT) à des tiers	il s'agit d'améliorer les documents existants pour présenter les différents sces du pôle. W avec l'appui d'un service de communication/infographie. Etapes : valider en COPIL ; validation ARSEAA + logistique. Réalisation	Mieux connaitre et être mieux connu de l'environnement local que ce soit du point de vue des usagers, de leur proches, des acteurs économiques ou sociaux.	Effectivité de cette plaquette <b>évaluation 2015 :</b> plaquettes réalisées et opérationnelles	Dir de Pôle	2014 - Tri 2	OUI	124


11. Le système d'information et communication	3.1 EE FO 2014 Améliorer les supports de communication entre les services de l'établissement.	FO	Développer, soutenir et optimiser les services ainsi que les fonctions mutualisées au niveau du pôle	faire mieux circuler les informations et les échanges entre professionnels	travailler en transversalité fournir des informations écrites diffuser les CR de réunions	développer de l'intelligence collective	CR de Réunions, de retours de formation groupe travail et réunions institutionnelles pluri professionnelles <b>évaluation 2015 :</b> avec les équipements en nouvelle technologie, les informations circulent plus entre les professionnels. Les CR sont accessibles les réunions pluri professionnelles comme les GAPP transversaux sont en place	RAF, Chef Sce FO	2015 - Tri 3	OUI	240
	6.2 EE MAPHV 2014 Se réapproprier le contenu des documents réglementaires (règles, droits, libertés) au sein des instances de concertation des usagers.	MAPHV	Fédérer la qualité et l'amélioration continue de l'action au sein du pôle	Accueil et information des nouveaux salariés et des	Mis à part les documents légaux liés au contrat de travail et qui restent du ressort du RAF, il a été acté que tout salarié devrait recevoir un minimum d'info et de documentation (tout au moins les CDI, la question des CDD reste à l'appréciation du Cds / durée du CDD en particulier). Ces documents sont : - projet associatif - projet de pôle - projet sce - règlement intérieur (salarié/assoc) - le chef de sce généraux devrait préparer une fiche par rapport aux risques professionnels Par ailleurs et suivant les fonctions , il est aussi utile que soit remis : - documentations liées à la loi de 2002 et en particulier le règlement de fonctionnement (usager/service) Au delà de la remise de cette doc, il est convenu que chaque chef de sce devait prendre le temps d'une présentation et d'explications du fonctionnement du sce et du pôle.	Si un effet direct de connaissance pour les PRO est ici attendu, ce sont aussi les USAGERS qui sont visés indirectement par cette action : à la mesure de l'évolution de ces derniers , il s'agit de les amener plus fortement dans une posture de sujet en particulier par la capacité à mobiliser ces outils juridiques.	Disponibilité des différents documents (classeur par exemple) <b>évaluation 2015 :</b> journées d'accueil des nouveaux salariés au niveau associatif classeur mis à disposition à la MAPHV	Chef Sce MAPHV	2015 - Tri 3	OUI	160
	3.1 EE FO 2014 Améliorer les supports de communication entre les services de l'établissement.	FO	Développer, soutenir et optimiser les services ainsi que les fonctions mutualisées au niveau du pôle	Mise en place d'un outil informatique pour transmission d'informations, pour outil de travail éducateurs	Prévu dans la salle de documentation. Il faudra un pilote, une organisation, un calendrier et une formalisation des usages.	Contribuer à faciliter les échanges pluridisciplinaires au sein d'un établissement vaste et complexe. Contribuer à un suivi plus cohérent et articulé des usagers. In fine, accroître la bienveillance des usagers	Mise en œuvre et usage des outils . <b>évaluation 2015 :</b> un bureau et 2 ordinateurs à disposition du service éducatif en attente des travaux 2016.	Chef Sce FO	2015 - Tri 4	OUI	92
	3.1 EE FO 2014 Améliorer les supports de communication entre les services de l'établissement.	ESAT, FH, FO, MAPHV, SAVS.	Développer, soutenir et optimiser les services ainsi que les fonctions mutualisées au niveau du pôle	Création d'un espace de documentation pour les différents sces du pôle	Création d'un lieu spécifique à inclure dans la tranche de travaux. Ceci est prévu au rez de chaussée du château (à droite). Cette action est donc à inclure dans le PPI.	Contribuer à faciliter l'échange d'informations au pôle. Contribuer à un suivi plus cohérent et articulé des usagers. In fine, accroître la bienveillance des usagers.	Réalisation de cet espace. <b>évaluation 2015 :</b> travaux en cours pour l'aménagement de cet espace	Dir de pôle	2017 - Tri 4	OUI	247

12. Développer, soutenir et optimiser les services ainsi que les fonctions mutualisées au niveau du pôle	3.3 EE ESAT 2014 Diversifier le parcours professionnel par le changement d'atelier, les stages, les détachements sur d'autres établissements.	ESAT	Renforcer la fluidité des parcours des usagers tant en interne qu'en externe. Formaliser une veille.	Mettre en œuvre des actions coordonnées entre l'ESAT et les autres services du pôle	La mise en œuvre est de la responsabilité de chaque service.	Renforcer et faciliter la fluidité des parcours des usagers	Réalité des temps de coordination Réalité d'actions communes <b>évaluation 2015 :</b> travail en cours dans le PE finalisé 1 <sup>er</sup> semestre 2016	Chef Scc ESAT	2016 - Tri 4	OUI	237
12. Développer, soutenir et optimiser les services ainsi que les fonctions mutualisées au niveau du pôle	3.1 EE FO 2014 Améliorer les supports de communication entre les services de l'établissement.	FO	Développer, soutenir et optimiser les services ainsi que les fonctions mutualisées au niveau du pôle	Amélioration de la coordination (via les réunions) des formes d'interventions (Médical, MS, SG, ...) du FO.	Plus précisément, de façon interne au FO, il convient d'améliorer la communication entre l'ensemble des services. Cette réorganisation sera traitée dans le projet de service et constitue un objectif prioritaire. Cela passe par la revue des différentes réunions de coordination existantes.	Contribuer à faciliter les échanges pluridisciplinaires au sein d'un établissement vaste et complexe. Contribuer à un suivi plus cohérent et articulé des différents domaines d'interventions (y compris SG) autour des usagers. In fine, accroître la bienveillance des usagers.	CR de Réunions, de retours de F <sup>o</sup> gr travail et réunions pluri pro <b>évaluation 2015</b> : avec les équipements en nouvelle technologie, les informations circulent plus entre les professionnels. Les CR sont accessibles ainsi que les réunions pluri professionnelles comme les GAPP	Dir adj de Pôle, Chef Scc FO	2015 - Tri 1	OUI	91
	3.6 EE ESAT 2014 Interroger les motifs d'insatisfaction relatifs à la réunion concernée et procéder aux améliorations nécessaires.	ESAT	Développer, soutenir et optimiser les services ainsi que les fonctions mutualisées au niveau du pôle	Améliorer la qualité des réunions des professionnels de l'ESAT.	Dans le cadre du Projet d'Etablissement, clarifier, réorganiser les réunions au sein de l'établissement.	Améliorer le travail d'équipe.	Evaluation de la qualité et de l'organisation des réunions <b>évaluation 2015 :</b> travail en cours dans le PE finalisé 1 <sup>er</sup> semestre 2016	Chef Scc ESAT, Moniteur princip ESAT	2015 - Tri 1	OUI	212

GLOSSAIRE :											
FO : Foyer Occupationnel				PAUF ⇒ PPF : Plan Prévisionnel de Formation							
FH : Foyer d'Hébergement				PAP : Projet d'Accompagnement Personnalisé							
MAPHV : Maison d'Accueil pour Personnes Handicapées Vieillissantes				MS : Médico Social							
ESAT : Etablissement et Service d'Aide par le Travail				ARS : Agence Régionale de Santé							
SAVS : Service d'Accompagnement à la Vie Sociale				SSR : Soins de Suite et de Réadaptation							
CVS : Conseil à la Vie Sociale				RAE : Reconnaissance des Acquis de l'Expérience							
RBPP : Recommandation des Bonnes Pratiques Professionnelles				VAE : Validation des Acquis de l'Expérience							
ESSMS : Etablissement ou Service Social ou Médico Social				CIPS : Contrat de Mise à Disposition							
CG : Conseil Général											
DDE : Direction Départementale de l'Équipement											
RF : Règlement de Fonctionnement											
SG : Services Généraux											

# ANNEXE 3

## 6 – Plan d'Amélioration de la Qualité Pôle Adultes Henri Cros

		<b>Plan d'Amélioration continu de la Qualité (PAQ)</b>					
<b>Fiche de suivi d'une action</b>		<b>THEME 1 : Démarche d'évaluation interne.</b>					
<b>Fiche de suivi</b>	<b>PÔLE ADULTES HENRI CROS</b>					<b>Nouvelle échéance</b>	
168	<i>Service concerné : ESAT, FH, FO, MAPHV, SAVS</i>						
<i>Source EE 2014 : Poursuivre le recueil du point de vue des personnes accueillies sur le Plan d'Amélioration de la Qualité.</i>							
Objectif(s) stratégique(s) :	Fédérer la qualité et l'amélioration continue de l'action au sein du Pôle.						
Objectif(s) opérationnel(s) / Action(s) :	Accroître la participation des personnes accueillies.						
Moyen(s)/Méthodes à mettre en place :	Compte rendu de l'évaluation externe et du PAQ aux personnes accueillies. Participation des usagers aux comités de suivi en 2016.						
Résultat(s)/effet(s) attendu(s) :	Investissement des personnes accueillies dans l'amélioration de la qualité.						
Indicateurs :	Effectivité des réunions d'information en direction des personnes accueillies.						
Sous la responsabilité de :	Directeur adjoint de Pôle.						
Groupe projet :							
Etat des lieux : <i>Mise à jour le 3/06/2016</i>	Première participation d'une personne accueillie (Christine Launay) à la réunion du 3 juin 2016.						
Document(s) réalisé(s)/support(s) produit(s) :	PAQ						
Reste à réaliser :	<b>Action mise en œuvre.</b> A réitérer et faciliter la participation des personnes accueillies.						
Maintien de l'échéance	OUI	Si non, proposition nouvelle échéance :					

# GLOSSAIRE

ARSEAA : ASSOCIATION REGIONALE POUR LA SAUVEGARDE DE L'ENFANT, DE L'ADOLESCENT ET DE L'ADULTE

FO : FOYER OCCUPATIONNEL

FH : FOYER D'HEBERGEMENT

ESAT : ETABLISSEMENT ET SERVICE D'AIDE PAR LE TRAVAIL

MAPHV : MAISON D'ACCUEIL POUR PERSONNES HANDICAPEES VIEILLISSANTES

FAM : FOYER D'ACCUEIL MEDICALISE

SAVS : SERVICE D'ACCOMPAGNEMENT A LA VIE SOCIALE

EHPAD : ETABLISSEMENT D'HEBERGEMENT POUR PERSONNES AGEES DEPENDANTES

IME : INSTITUT MEDICO EDUCATIF

IMPRO : INSTITUT MEDICO PROFESSIONNEL

CMP : CENTRE MEDICO PSYCHOLOGIQUE

SSIAD : SERVICE DE SOINS INFIRMIERS A DOMICILE

MAS : MAISON D'ACCUEIL SPECIALISEE

CAMPS : CENTRE D'ACTION MEDICO-SOCIALE PRECOCE

SESSAD : SERVICE EDUCATION SPECIALE ET SOINS A DOMICILE

SAMSAH : SERVICE D'ACCOMPAGNEMENT MEDICO-SOCIAL POUR ADULTES HANDICAPES

CHSCT : COMITE D'HYGIENE, DE SECURITE ET DES CONDITIONS DE TRAVAIL

DARDE : DOCUMENT D'ANALYSE DES RISQUES LIES A LA DEFAILLANCE EN ENERGIE

DTA : DIRECTION TERRITORIALE ARS

PAQ : PLAN D'AMELIORATION DE LA QUALITE

CNIL : COMMISSION NATIONALE DE L'INFORMATIQUE ET DES LIBERTES

CVS : CONSEIL A LA VIE SOCIALE

PRS : PROGRAMME REGIONAL DE SANTE

CMS : CENTRE MEDICO-SOCIAL

CIAS : CENTRE INTERCOMMUNAL D'ACTION SOCIALE

CREAI : CENTRE REGIONAL D'ETUDES, D'ACTIONS ET D'INFORMATIONS

ANCREAI : ASSOCIATION NATIONALE DES CENTRES REGIONAUX POUR L'ENFANCE ET L'ADOLESCENCE INADAPTEE

ANESM : AGENCE NATIONALE DE L'EVALUATION ET DE LA QUALITE DES ETABLISSEMENTS ET SERVICES SOCIAUX ET MEDICO SOCIAUX

RBPP : RECOMMANDATION DES BONNES PRATIQUES PROFESSIONNELLES

IRP : INSTANCES REPRESENTATIVES DU PERSONNEL

OPDHLM : OFFICE PUBLIC DEPARTEMENTAL D'HABITATIONS A LOYER MODERE

PADA : PLAN D'ACTION ET DE DEVELOPPEMENT ASSOCIATIF

MDPH : MAISON DEPARTEMENTALE DES PERSONNES HANDICAPEES

CDAPH : COMMISSION DES DROITS ET DE L'AUTONOMIE DES PERSONNES HANDICAPEES  
ARS : AGENCE REGIONALE DE SANTE  
OMS : ORGANISATION MONDIALE DE LA SANTE  
CESF : CONSEILLER EN ECONOMIE SOCIALE ET FAMILIALE  
CAFERUIS : CERTIFICAT D'APTITUDE AUX FONCTIONS D'ENCADREMENT ET DE RESPONSABLE D'UNITE D'INTERVENTION SOCIALE  
DPC : DEVELOPPEMENT PROFESSIONNEL CONTINU  
VAE : VALIDATION DES ACQUIS DE L'EXPERIENCE  
GRH : GESTION DES RESSOURCES HUMAINES  
RH : RESSOURCES HUMAINES  
GPEC : GESTION PREVISIONNELLE DE L'EMPLOI ET DES COMPETENCES  
CDI : CONTRAT A DUREE INDETERMINEE  
ETP : EQUIVALENT TEMPS PLEIN  
ISS : INSTITUT SAINT SIMON  
HACCP : « HAZARD ANALYSIS CRITICAL CONTROL POINT » - SYSTEME D'ANALYSE DES DANGERS, POINTS CRITIQUES POUR LEUR MAITRISE  
DUERP : DOCUMENT UNIQUE D'EVALUATION DES RISQUES PROFESSIONNELS  
PPI : PLAN PLURIANNUEL D'INVESTISSEMENTS  
CASF : CODE DE L'ACTION SOCIALE ET DES FAMILLES  
IDE : INFIRMIERE DIPLOMEE D'ETAT  
CE : COMITE D'ETABLISSEMENT  
GAPP : GROUPE D'ANALYSE DES PRATIQUES PROFESSIONNELLES  
RPS : RISQUES PSYCHO SOCIAUX  
CIF : CONGE INDIVIDUEL DE FORMATION  
DIF : DROIT INDIVIDUEL A LA FORMATION  
CPF : COMPTE PERSONNEL DE FORMATION  
IRP : INSTANCE REPRESENTATIVE DU PERSONNEL  
TSA : TROUBLE DU SPECTRE AUTISTIQUE