



## Projet d'établissement 2018-2022

### Arseaa - Pôle Adultes Henri Cros Foyer d'Hébergement « La Glacerie »

1466 RD 813 - Lieu-dit « Brotz » - 82400 Goudourville

FINESS : 82 000 461 2

Tél. : 05 63 39 96 80 - Télécopie : 05 63 39 58 30 - Courriel : [accueil.fhglacerie@arseaa.org](mailto:accueil.fhglacerie@arseaa.org)

Direction et services administratifs :

Route d'Auvillar 82400 Valence d'Agen

Tél. : 05 63 29 67 00 - Télécopie : 05 63 29 67 11 - Courriel : [poleadulteshenricros@arseaa.org](mailto:poleadulteshenricros@arseaa.org)

# SOMMAIRE

<b>LE MOT DU DIRECTEUR</b> .....	<b>4</b>
<b>1.1</b> <b>Présentation de l'Arseaa</b> .....	<b>5</b>
<b>1.2</b> <b>Présentation du Pôle Adultes Henri Cros</b> .....	<b>6</b>
<b>1.3</b> <b>Valeurs et principes d'action</b> .....	<b>6</b>
<b>1.4</b> <b>Le projet de Pôle et son schéma d'organisation</b> .....	<b>7</b>
<b>1.5</b> <b>Le cadre légal et de référence de l'établissement : lois 2002-2, 11 février 2005, décret du 11 mars 2005, loi HPST, PERS, Schéma départemental et les recommandations de l'ANESM</b> .....	<b>12</b>
▶ Le cadre légal et les orientations médico-sociales .....	12
▶ Les références de bonnes pratiques de l'ANESM.....	13
▶ La capacité d'accueil, l'autorisation et le financement du foyer d'hébergement. ....	14
▶ Les missions du Foyer d'Hébergement La Glacerie.....	14
<b>1.6</b> <b>L'établissement et son organisation</b> .....	<b>15</b>
▶ Les logements proposés .....	16
<b>II.     DEFINITION ET CARACTERISTIQUES DES PERSONNES ACCUEILLIES</b> .....	<b>18</b>
<b>2.1</b> <b>Définition, caractéristiques et évolution</b> .....	<b>18</b>
<b>2.2</b> <b>Quelques données statistiques</b> .....	<b>19</b>
<b>2.3</b> <b>Analyses des besoins des personnes accueillies</b> .....	<b>22</b>
<b>III.    REFERENCES ETHIQUES ET NOTIONS CLES AU SEIN DE L'ETABLISSEMENT</b> .....	<b>24</b>
<b>3.1</b> <b>Les fondamentaux liés à l'accompagnement proposé : valeurs et éthique d'intervention</b> .....	<b>24</b>
<b>3.2</b> <b>Les différentes approches mobilisées au sein de l'établissement</b> .....	<b>24</b>
<b>IV.    PRESENTATION DES MODES D'ACCOMPAGNEMENT AU FOYER D'HEBERGEMENT LA GLACERIE</b> .....	<b>25</b>
<b>4.1</b> <b>Les modes d'accompagnement et les prestations proposés</b> .....	<b>26</b>
<b>4.2</b> <b>Les axes d'intervention des accompagnements proposés</b> .....	<b>28</b>
<b>4.3</b> <b>Le projet de soins et la continuité des soins en lien avec le Projet de Pôle</b> .....	<b>31</b>
<b>V.     LES MODALITES D'ACCOMPAGNEMENT PROPOSEES : ACCUEIL, ADMISSION, OBSERVATION, PROJET PERSONNALISE, ORIENTATION</b> .....	<b>33</b>
<b>5.1</b> <b>Les critères d'admission</b> .....	<b>33</b>
<b>5.2</b> <b>Les étapes de l'admission et de l'accueil</b> .....	<b>33</b>
<b>5.3</b> <b>La dynamique autour de la fluidité des parcours de vie</b> .....	<b>35</b>
<b>5.4</b> <b>Le projet d'accompagnement personnalisé et la notion de référence projet</b> .....	<b>36</b>
<b>VI.    LES METHODES ET LES OUTILS DE MISE EN ŒUVRE</b> .....	<b>37</b>

<b>6.1</b>	<b><i>La mise en œuvre de la Loi du 2 janvier 2002 et de la personnalisation de l'accompagnement.....</i></b>	<b>37</b>
<b>6.2</b>	<b><i>Les instances et les outils de travail en équipe.....</i></b>	<b>39</b>
<b>VII.</b>	<b><i>LES RESSOURCES MOBILISEES .....</i></b>	<b>40</b>
<b>7.1</b>	<b><i>Les ressources professionnelles .....</i></b>	<b>41</b>
<b>7.2</b>	<b><i>La Gestion des Ressources Humaines (GRH) et gestion administrative .....</i></b>	<b>43</b>
<b>VIII.</b>	<b><i>LE TRAVAIL AVEC LES FAMILLES ET / OU REPRESENTANTS LEGAUX .....</i></b>	<b>44</b>
<b>8.1</b>	<b><i>Principes, définition et objectifs.....</i></b>	<b>44</b>
<b>8.2</b>	<b><i>Les modalités de travail avec les familles et / ou représentants légaux .....</i></b>	<b>44</b>
<b>IX.</b>	<b><i>LE PARTENARIAT, LE RESEAU ET L'OUVERTURE SUR L'ENVIRONNEMENT .....</i></b>	<b>45</b>
<b>9.1</b>	<b><i>La définition des notions de partenariat et de réseau .....</i></b>	<b>45</b>
<b>9.2</b>	<b><i>Les principaux partenaires / réseaux identifiés et formalisés .....</i></b>	<b>46</b>
<b>X.</b>	<b><i>LA DEMARCHE D'EVALUATION ET LE SUIVI DU PLAN D'AMELIORATION CONTINUE DE LA QUALITE (PACQ).....</i></b>	<b>49</b>
<b>10.1</b>	<b><i>Une démarche d'amélioration continue de la qualité des activités et des prestations du Pôle qui prend appui sur l'évaluation .....</i></b>	<b>49</b>
<b>10.2</b>	<b><i>Une démarche d'amélioration continue de la qualité qui présentent de réels atouts .....</i></b>	<b>51</b>
<b>10.3</b>	<b><i>Le plan d'amélioration continue de la qualité au sein du Foyer d'Hébergement « La Glacerie ».....</i></b>	<b>52</b>
<b>XI.</b>	<b><i>LES OBJECTIFS OPERATIONNELS DU FOYER D'HEBERGEMENT .....</i></b>	<b>53</b>
<b>XII.</b>	<b><i>ANNEXES .....</i></b>	<b>58</b>
	<b>▶ Annexe 1 : Le schéma de l'organisation du pole.....</b>	<b>58</b>
	<b>▶ Annexe 2 : Quelques données statistiques.....</b>	<b>60</b>
	<b>▶ Annexe 3 : Tableau des modes de régulation et de coordination du foyer centré sur les personnes accueillies. ....</b>	<b>65</b>
	<b>▶ Annexe 4 : Organigramme .....</b>	<b>66</b>
	<b>▶ Annexe 5 : Le PACQ (Plan d'Amélioration Continu de la Qualité).....</b>	<b>67</b>

## LE MOT DU DIRECTEUR

---

Ce Projet d'Établissement a été élaboré à partir d'une réflexion transdisciplinaire. Il définit les orientations conceptuelles et techniques générales sur lesquelles, tout professionnel devra prendre appui pour mettre en œuvre et développer son action quotidienne auprès de la personne en situation de handicap et de sa famille. Ce projet tient compte des conditions théoriques et pratiques de mise en œuvre d'activités culturelles, physiques et de loisirs ainsi que de celles nécessaires au développement d'actions d'inclusion dont toute forme doit être recherchée.

La dynamique de cette démarche d'élaboration du projet d'établissement du FH « La Glacerie » du Pôle Adultes Henri Cros s'inscrit tout d'abord dans la logique du projet associatif de l'Arseaa : « L'Arseaa a toujours fait le choix, dans son organisation et son fonctionnement, de la co-construction fondée sur l'intelligence collective ». Puis dans les orientations du plan stratégique médico-social de l'association et particulièrement : « mettre en adéquation les projets avec les besoins des usagers et prendre en compte leurs besoins spécifiques ».

Enfin dans le développement du projet de Pôle notamment au travers de ses 2 axes stratégiques : « Promouvoir le droit des usagers, la participation, la bientraitance et l'éthique d'intervention » et « Fédérer la qualité et l'amélioration continue de l'action au sein du Pôle ».

Depuis 2013 des groupes de travail transversaux se sont réunis régulièrement pour s'accorder sur le document final proposé. Celui-ci s'articule avec les recommandations issues des évaluations interne, externe, des Recommandations des Bonnes Pratiques Professionnelles ainsi que des objectifs du Plan d'Amélioration Continu de la Qualité afin de garantir une cohérence globale. La participation des personnes a été constamment recherchée singulièrement au travers des réunions hebdomadaires de groupes, du CVS, mais aussi dans les différentes commissions comme celle de la restauration ou des comités de suivi du PACQ. Cette démarche peut s'illustrer par exemple lors de l'élaboration de nouveaux projets comme la « salle de restauration », la mise en place de voyage à l'étranger...

Plus globalement, d'une manière continue et personnalisée, la participation des personnes se met en œuvre par une écoute attentive et un dialogue permanent précisément lors de la co-construction des projets personnalisés. L'élaboration de ces derniers se veut transdisciplinaire, en lien avec les usagers, leurs familles et représentants légaux. Ces derniers sont élaborés à partir de l'identification et de la prise en compte des besoins spécifiques du sujet, et tiennent compte des modalités les plus ajustées à l'accompagnement de celui-ci vers l'optimisation de ses aptitudes propres à l'inscrire dans les dimensions affectives et sexuelles, relationnelles, professionnelles, culturelles et sociales de la vie. Le présent Projet d'Établissement prend également en compte les dispositions réglementaires et légales applicables dans ce domaine aux institutions sociales et médico-sociales. Il constitue le document par lequel l'équipe, sous la responsabilité et l'autorité de la direction, a traduit les orientations du Projet Associatif, du projet de Pôle et a défini les orientations générales de son travail institutionnel.

Il expose les attendus conceptuels, les modalités pratiques et organisationnelles visant la conduite de la mission d'accueil et d'accompagnement des personnes qui sont accueillies au titre de l'autorisation de l'établissement. 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 de l'établissement. Il permet tout à la fois de clarifier pour chacun ce que sont les orientations données au travail institutionnel et ce que sont les perspectives de développement de l'offre de services dans les prochaines années.

# I. Histoire, mission, cadre de référence et présentation des dispositifs

## 1.1 Présentation de l'Arseaa

Créée en 1943, l'**Arseaa** est une association loi 1901, **reconnue d'utilité publique** (RUP). Elle est **labellisée ESUS** (Entreprise Solidaire d'Utilité Sociale), gestionnaire de multiples **missions d'intérêt général**.

Elle se donne pour buts :

- « *d'assurer à des enfants, adolescents et adultes en difficulté toute aide et accompagnement spécifiques tout au long de leur vie,*
- *de lutter contre toute forme d'exclusion, de ségrégation, et d'enfermement,*
- *de participer à la recherche en travail social et à la formation des professionnels de ces secteurs d'activités,*
- *de participer à l'œuvre de prévention et à l'information de la population<sup>1</sup> ».*

Son siège social et sa direction générale sont basés à Toulouse. Elle accueille près de **16 600 personnes** en Midi-Pyrénées dans ses **54 structures** (autorisations), réparties sur **80 sites**, regroupées en pôles (10) et établissements (2). Ces structures couvrent pratiquement toutes les catégories d'établissements et services du secteur médico-social (ITEP, IME, SESSAD, CMPP, Accueil familial, SAVS, SAMSAH, MAS, Foyers, ESAT, Maisons d'Accueil pour Personnes Handicapées Vieillissantes, etc.). L'association intervient également dans le **secteur sanitaire** (hôpitaux de jour, CMP, CATTP) et sur le **volet social, elle intervient dans le champ de la protection de l'enfance et dans celui de l'inclusion**. Elle gère ainsi des MECS, des services d'AED, un service d'AEMO, un Centre d'Accueil de Demandeurs d'Asile (CADA) et un Centre Provisoire d'Hébergement (CPH) pour réfugiés. Depuis le 1<sup>er</sup> juin 2015, **elle assure également une mission d'accompagnement et de prévention socio-judiciaire** et intervient sur ordonnance du juge ou du procureur de la République, notamment dans le cadre de mesures alternatives à la détention.

**L'Arseaa intervient aussi dans le secteur de la formation des professionnels**, au travers de son Pôle Formations en Travail Social **et de l'apprentissage adapté** grâce au Centre de Formation d'Apprentis Spécialisés (CFAS Midi-Pyrénées).

L'Arseaa emploie environ **1 600 salariés** avec une dominante médico-socio-éducative, 160 travailleurs handicapés et gère un budget annuel global avoisinant les 100 millions d'euros.

N° FINESS : 310782446

Adresse : 7, chemin de Colasson - 31100 Toulouse Tél. : 05 61 19 24 00 Télécopie : 05 62 94 63 30

Courriel : [accueil.directiongenerale@arseaa.org](mailto:accueil.directiongenerale@arseaa.org) Présidente du Conseil d'Administration : Hélène Mignon

---

<sup>1</sup> Extrait de l'Article 2 des Statuts 2013 de l'Arseaa, [en ligne], [http://www.arseaa.org/sites/default/files/atoms/files/STATUTS\\_2013.pdf](http://www.arseaa.org/sites/default/files/atoms/files/STATUTS_2013.pdf) (Page consultée le 31 juillet 2017).

## 1.2 Présentation du Pôle Adultes Henri Cros

Le Pôle Adultes Henri Cros est une entité administrative composée des services suivants :

- **Le Foyer d'Hébergement de l'ESAT « La Glacerie », situé sur la commune de Gouderville et autorisé pour 28 places en 2016.**
- L'ESAT « Terres de Garonne », situé sur la commune de Pommevic et autorisé pour 67 places en 2004 ;
- Le SAVS pour les externes de l'ESAT, situé sur la commune de Valence d'Agen et autorisé pour 26 places en 2016.
- La Résidences « Las Canneles », située sur la commune de Valence d'Agen, composée des deux dispositifs suivants :
  - ✓ La Maison d'Accueil pour Personnes Handicapées Vieillissantes (MAPHV), créée et autorisée pour 30 places en 1999 et disposant de 20 places depuis décembre 2012 ;
  - ✓ Le Foyer d'Accueil Médicalisé (FAM), 10 places (décembre 2012) par transformation de places de la MAPHV.
- Le Foyer Occupationnel « La Résidence des Cèdres », situé sur la commune de Valence d'Agen et autorisé en 2013 pour 63 places en internat et 3 places en accueil de jour.

## 1.3 Valeurs et principes d'action

L'Arseaa a réaffirmée ses valeurs dans son projet associatif 2017-2027<sup>2</sup>. Celles-ci « *guident son action, s'ancrent dans son histoire et se nourrissent des enjeux sociétaux présents et à venir* ».

Ainsi l'Arseaa est une **association solidaire, humaniste, productrice de lien social, laïque, pluraliste et militante**<sup>3</sup>.

L'association s'appuie sur **9 grands principes d'actions** qu'elle détaille dans son projet associatif<sup>4</sup> :

1. « Donner consistance à notre spécificité associative (...) »
2. « Garantir la qualité et la continuité de la prise en charge et/ou l'accompagnement des personnes (...) »
3. « Adapter, au regard de l'évolution des problématiques sociétales notre offre d'accompagnement et/ou de prise en charge (...) »
4. « Favoriser l'innovation et les expérimentations (...) »
5. « Investir résolument dans la prévention et pas seulement dans le soin ou la réparation

<sup>2</sup> Arseaa, *Projet associatif 2017-2027*, [en ligne], [http://www.arseaa.org/sites/default/files/atoms/files/02-projet\\_associatif.pdf](http://www.arseaa.org/sites/default/files/atoms/files/02-projet_associatif.pdf) (Page consultée le 26 juillet 2017).

<sup>3</sup> Ibid p. 10.

<sup>4</sup> Ibid p. 10-11.

(...) »
6. « Promouvoir la participation active de tous (...) »
7. « Faire vivre une organisation collaborative (...) »
8. « Renforcer [son] ancrage territorial (...) »
9. « S'inscrire dans une logique de développement durable (...) »

## 1.4 Le projet de Pôle et son schéma d'organisation

### ► Définition et objectifs

Dans le contexte associatif présenté ci-dessus, les grandes orientations du projet du Pôle Adultes Henri Cros (ESAT, Foyer d'hébergement, SAVS, Foyer Occupationnel, MAPHV et FAM) sont les suivants :

#### 1) Promouvoir le droit des personnes accueillies, la participation, la bientraitance et l'éthique d'intervention ;

Dans le cadre de ses principes, valeurs et orientations, le Projet de 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 attentes, ses besoins et de ses droits.

**Les missions du Pôle s'appuient sur les axes de la loi 2002-2 qui visent à promouvoir : l'autonomie et la protection de personnes, la cohésion sociale, l'exercice de la citoyenneté, la prévention des exclusions et la correction de ses effets. Pour tendre vers cela, l'article 7 de la loi définit sept droits garantis lors de l'accueil et de l'accompagnement des personnes :**

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

#### 2) Formaliser une veille sur la population et renforcer la fluidité des parcours des personnes, tant en interne qu'en externe ;

Le Pôle s'engage à :

- Analyser les attentes et les besoins des personnes accompagnées ;
- Adapter les réponses aux évolutions des besoins ;
- Favoriser l'actualisation des connaissances et accompagner l'évolution des pratiques professionnelles ;
- Ouvrir l'établissement à et sur son environnement ;

De plus, afin de favoriser et renforcer la fluidité des parcours des personnes, une commission de fluidité des parcours au niveau du pôle a été mise en place.

### **3) Définir les orientations autour d'un projet « soins / santé et prévention » :**

Le projet soins / santé / prévention s'inscrit en prenant en compte la personne en situation de handicap dans sa singularité et sa 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 et les professionnels de l'établissement.

De plus, l'infirmière coordinatrice a été recrutée sur le Pôle afin de coordonner le projet de soin et de prévention, ainsi que les activités des infirmières.

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

Il est essentiel d'adapter les compétences de chacun à la nécessité d'un service et d'un accompagnement de qualité et aux changements auxquels les établissements et service sont confrontés (nouvelles populations, nouvelles missions, nouveaux outils...), avec l'objectif de rechercher une meilleure adéquation entre emplois et compétences. Il semble nécessaire de travailler en transversalité et en transdisciplinarité, pour une prise en compte globale des personnes accompagnées et éviter l'épuisement professionnel. De plus, la formation professionnelle est à favoriser Il s'agit de co-construire les actions et les interventions auprès des personnes accompagnées pour créer une réelle cohérence dans les accompagnements proposés par les services et établissements du pôle.

### **5) Développer, soutenir et optimiser les services et fonctions mutualisés au niveau du Pôle**

La constitution du pôle appelle à renforcer le partage des savoir-faire autour des accompagnements des personnes. Il s'agit de promouvoir la capacité des professionnels à co-agir à inventer de nouvelles possibilités d'accompagnement : temps partiels à l'ESAT, activité de mise au travail, stages internes, accueils de jour, prises en charge conjointes, parcours des usagers, formations transversales, groupes d'analyse des pratiques... et par le renforcement du système d'information et par la mutualisation des ressources matérielles.

Il est donc essentiel de :

- Définir une politique et un système de communication institutionnelle,
- Valoriser, formaliser et uniformiser les pratiques et procédures partagées au niveau du pôle
- Développer et renforcer les fonctions mutualisées des services administratifs et généraux ; repérer les besoins, adapter les moyens et les procédures liés à l'augmentation du nombre de personnes accueillies 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...);
- Développer et renforcer une culture professionnelle, une identité de Pôle.

## **6) Favoriser l'adaptation des équipements et les locaux en lien avec l'évolution des besoins et les exigences réglementaires.**

Pour cela, il semble nécessaire :

- D'assurer une veille juridique et d'analyser l'évolution des besoins.
- Décliner en plan d'actions les diverses obligations réglementaires mises en œuvre : DARDE, accessibilité, DTA, carnet sanitaire... ;
- Mettre en place une commission achats au niveau des personnes accompagnées pour choisir certains investissements (mobiliers, décoration des lieux de vie par exemple) ;
- Réaliser, formaliser et suivre divers états des lieux et inventaires des équipements et des locaux (état de vétusté, qualité des équipements et infrastructures...).
- Accompagner les divers projets de travaux : extension de la MAPHV, conservation des bâtiments et accessibilité, restructuration de l'ESAT...

## **7) Fédérer la qualité et l'amélioration continue de l'action au sein du 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. Ainsi, il faut :

- 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 COPIL du Pôle et des Comités de suivi des PAQ (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.

**Les orientations du Projet de Pôle Henri Cros ont fait l'objet d'une définition et d'approfondissements dans un document de référence validé lors du 1<sup>er</sup> trimestre 2014 (cf. annexe 1).**

## **8) Promouvoir le droit des personnes accueillies, la participation, la bientraitance et l'éthique d'intervention ;**

Dans le cadre de ses principes, valeurs et orientations, le Projet de 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 attentes, ses besoins et de ses droits.

**Les missions du Pôle s'appuient sur les axes de la loi 2002-2 qui visent à promouvoir : l'autonomie et la protection de personnes, la cohésion sociale, l'exercice de la citoyenneté, la prévention des exclusions et la correction de ses effets. Pour tendre vers cela, l'article 7 de la loi définit sept droits garantis lors de l'accueil et de l'accompagnement des personnes :**

- Le respect de sa dignité, de son intégrité, de sa vie privée, de son intimité et de sa sécurité ;
- Le libre choix des prestations (à domicile ou en établissement...) ;
- Un accompagnement individualisé et de qualité, respectant un consentement éclairé ;
- La confidentialité des données concernant la personne ;

- L'accès à toute information la concernant ;
- Une information sur ses droits fondamentaux, sur les protections légales et contractuelles dont elle bénéficie et les voies de recours à sa disposition ;
- Sa participation directe au projet d'accueil et d'accompagnement.

#### **9) Formaliser une veille sur la population et renforcer la fluidité des parcours des personnes, tant en interne qu'en externe ;**

Le Pôle s'engage à :

- Analyser les attentes et les besoins des personnes accompagnées ;
- Adapter les réponses aux évolutions des besoins ;
- Favoriser l'actualisation des connaissances et accompagner l'évolution des pratiques professionnelles ;
- Ouvrir l'établissement à et sur son environnement ;

De plus, afin de favoriser et renforcer la fluidité des parcours des personnes, une commission de fluidité des parcours au niveau du pôle a été mise en place.

#### **10) Définir les orientations autour d'un projet « soins / santé et prévention » ;**

Le projet soins / santé / prévention s'inscrit en prenant en compte la personne en situation de handicap dans sa singularité et sa 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 et les professionnels de l'établissement.

De plus, IDEC a été recrutée sur le Pôle afin de coordonner le projet de soin et de prévention, ainsi que les activités des infirmières.

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

Il est essentiel d'adapter les compétences de chacun à la nécessité d'un service et d'un accompagnement de qualité et aux changements auxquels les établissements et service sont confrontés (nouvelles populations, nouvelles missions, nouveaux outils...), avec l'objectif de rechercher une meilleure adéquation entre emplois et compétences. Il semble nécessaire de travailler en transversalité et en transdisciplinarité, pour une prise en compte globale des personnes accompagnées et éviter l'épuisement professionnel. De plus, la formation professionnelle est à favoriser Il s'agit de co-construire les actions et les interventions auprès des personnes accompagnées pour créer une réelle cohérence dans les accompagnements proposés par les services et établissements du pôle.

#### **12) Développer, soutenir et optimiser les services et fonctions mutualisés au niveau du Pôle**

La constitution du pôle appelle à renforcer le partage des savoir-faire autour des accompagnements des personnes. Il s'agit de promouvoir la capacité des professionnels à co-agir à inventer de nouvelles possibilités d'accompagnement : temps partiels à l'ESAT, activité de mise au travail, stages internes,

accueils de jour, prises en charge conjointes, parcours des usagers, formations transversales, groupes d'analyse des pratiques professionnelles et par le renforcement du système d'information et par la mutualisation des ressources matérielles.

Il est donc essentiel de :

- Définir une politique et un système de communication institutionnelle,
- Valoriser, formaliser et uniformiser les pratiques et procédures partagées au niveau du pôle
- Développer et renforcer les fonctions mutualisées des services administratifs et généraux ; repérer les besoins, adapter les moyens et les procédures liés à l'augmentation du nombre de personnes accueillies 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...);
- Développer et renforcer une culture professionnelle, une identité de Pôle.

### **13) Favoriser l'adaptation des équipements et les locaux en lien avec l'évolution des besoins et les exigences réglementaires.**

Pour cela, il semble nécessaire :

- D'assurer une veille juridique et d'analyser l'évolution des besoins.
- Décliner en plan d'actions les diverses obligations réglementaires mises en œuvre : DARDE, accessibilité, DTA, carnet sanitaire... ;
- Mettre en place une commission achats au niveau des personnes accompagnées pour choisir certains investissements (mobiliers, décoration des lieux de vie par exemple) ;
- Réaliser, formaliser et suivre divers états des lieux et inventaires des équipements et des locaux (état de vétusté, qualité des équipements et infrastructures...).
- Accompagner les divers projets de travaux : extension de la MAPHV, conservation des bâtiments et accessibilité, restructuration de l'ESAT...

### **14) Fédérer la qualité et l'amélioration continue de l'action au sein du 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. Ainsi, il faut :

- 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 COPIL du Pôle et des Comités de suivi des PAQ (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.

## 1.5 *Le cadre légal et de référence de l'établissement : lois 2002-2, 11 février 2005, décret du 11 mars 2005, loi HPST, PERS, Schéma départemental et les recommandations de l'ANESM*

### ► **LE CADRE LEGAL ET LES ORIENTATIONS MEDICO-SOCIALES**

Le Foyer d'Hébergement s'inscrit dans le cadre légal suivant :

#### ✓ **La Loi n°2002-2 du 2 janvier 2002**

La Loi 2002-2 du 2 janvier 2002 rénovant l'action sociale et médico-sociale<sup>5</sup> replace la personne accueillie en établissement au centre du dispositif et réaffirme ses droits. Elle met l'accent sur sa participation, que l'on retrouve dans l'élaboration du projet personnalisé et par voie de représentation au sein du Conseil de la Vie Sociale.

Il en est ainsi des dispositions du 3<sup>ème</sup> alinéa de l'article L.311.3 du code de l'action sociale et des familles qui prévoit que « *les structures médico-sociales doivent offrir à leurs bénéficiaires : une prise en charge et un accompagnement individualisé de qualité, favorisant le développement, l'autonomie et l'insertion adaptés à l'âge et aux besoins de chacun, en recueillant le consentement des personnes concernées* ».

Ce principe est complété par le 7<sup>ème</sup> alinéa de ce même article qui prévoit que « *chaque personne prise en charge doit, seule ou avec l'aide de son représentant, participer à la conception et à la mise en œuvre de son projet d'accueil et d'accompagnement personnalisé* ».

L'évaluation de la qualité des activités et des prestations constitue également une disposition importante de cette loi. De ce fait, les établissements et services sont constamment amenés à évaluer les prestations proposées et à mettre en place un plan d'actions. L'évaluation contribue à repenser de façon continue les manières de travailler dans le secteur social et médico-social.

De plus, la loi du 2 janvier 2002 met en avant les outils / supports suivants visant à garantir les droits des usagers :

- Le livret d'accueil ;
- Le règlement de fonctionnement ;
- La chartre des droits et libertés des personnes accueillies ;
- Le contrat de séjour ;
- Le Conseil de la Vie Sociale ;
- Le projet d'établissement ou de service ;
- La personne qualifiée.

#### ✓ **Loi n° 2005-102 du 11 février 2005**

Avec la Loi du 11 février 2005<sup>6</sup>, législateur créé une Maison Départementale des Personnes Handicapées (MDPH). Les COTOREP et les CDES sont ainsi remplacées par la CDAPH<sup>7</sup>.

<sup>5</sup> La Loi du 2 janvier 2002 renove la loi n° 75-535 du 30 juin 1975 relative aux institutions sociales et médico-sociales complète la première, en s'attachant au fonctionnement et à la création des établissements.

<sup>6</sup> Loi du 11 février 2005 n° 2005-102 pour l'égalité des droits et des chances, la participation et la citoyenneté des personnes handicapées.

<sup>7</sup> Commission des Droits et de l'Autonomie des Personnes Handicapées.

La loi définit les missions et le fonctionnement de la Caisse Nationale de Solidarité pour l'Autonomie (CNSA).

De plus, un droit à compensation est énoncé. Il constitue l'un des principes fondamentaux de la loi. Ainsi la personne en situation de handicap a droit à la compensation de son handicap, quel que soit l'origine ou la nature. Plusieurs décrets apparaissent concernant différents domaines tels que l'emploi, la scolarité, la citoyenneté, l'accessibilité, les ressources etc.

✓ **Loi HPST n° 2009-979 du 22 juillet 2009**

La Loi HPST, portant réforme de l'hôpital et relative aux patients, à la santé, et aux territoires (dite Loi HPST) formalise une nouvelle organisation régionale de la santé, en créant notamment les ARS (Agence Régionale de Santé). Celles-ci regroupent sept structures complémentaires, dont le pôle médico-social.

Dans le cadre de l'actualisation des projets de service, la prise en compte du Plan Régional de Santé (PRS) de l'ARS Midi Pyrénées s'avère nécessaire pour que les dispositifs inscrivent leurs actions et leurs projets en lien avec les orientations régionales concernant notamment le Schéma Médico-Social.

✓ **Le Schéma départemental des adultes handicapés (DSD – Conseil Départemental 82)**

Le Schéma départemental des adultes handicapés<sup>8</sup> a été élaboré par la Direction de la Solidarité Départementale du Tarn et Garonne pour la période 2011-2015.

Ce dernier définit 6 grandes orientations dont certaines sont en lien direct avec la mission et les objectifs de l'établissement (notamment l'orientation n° 4) :

- **Orientation 1 : Evolution et adaptation de l'offre d'accompagnement** (selon 4 niveaux : l'offre d'équipement, taux d'équipement ; les listes d'attentes, l'origine géographique des personnes handicapées accueillies dans les structures pour adultes : FO/FH/FAM/HV) ;
- **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 a prise en charge des personnes handicapées vieillissantes** (prendre en compte les réalisations récentes sur le département, faire aboutir les orientations du précédent schéma, rechercher des solutions pour la médicalisation de l'établissement pour personnes handicapées vieillissantes de la Résidence Las Canneles à Valence d'Agen) ;
- **Orientation 5 : Mutualisation des moyens et des compétences au niveau du fonctionnement des établissements et de la prise en charge des résidents ;**
- **Orientation 6 : S'assurer de la mise en œuvre effective et dans la durée de la démarche qualité** (communication par les établissements des démarches réalisées, le recueil des attentes des résidents et de leurs familles dans les bilans d'activité annuels...).

► **LES REFERENCES DE BONNES PRATIQUES DE L'ANESM**

Les Recommandations de Bonnes Pratiques Professionnelles (RBPP) instaurent une culture de la bientraitance. Différentes recommandations ont été élaborées et validées par l'ANESM.

---

<sup>8</sup> Schéma départemental des adultes handicapés (2011-2015), DSD, Conseil Général du Tarn et Garonne.

« L'objet de l'Agence est de développer, à travers la promotion des pratiques d'évaluation, une culture de la bientraitance, au sein des établissements et services qui accueillent des personnes vulnérables ».

Le Pôle Adultes Henri Cros et le foyer s'appuient sur ces recommandations et mettent en place une veille juridique sur celles à venir. Les recommandations sont un support pour élaborer les différents piliers d'un accompagnement adapté et guidé par la notion de la bientraitance.

Les dispositifs d'accueil, d'accompagnement et d'hébergement prennent en compte (information et diffusion, formations, groupes de réflexion, appropriation des recommandations et des synthèses existantes...) les recommandations transversales et celles spécifiques à la réalisation de leurs missions et objectifs.

L'encadrement du site et les professionnels se tiennent informés et assurent une veille concernant les évolutions législatives et les recommandations adaptées au foyer.

### ► LA CAPACITE D'ACCUEIL, L'AUTORISATION ET LE FINANCEMENT DU FOYER D'HEBERGEMENT.

Le Foyer d'Hébergement La Glacière, créé en 1976, **est autorisé depuis 2017 pour l'hébergement de 28 résidents bénéficiant d'une notification d'orientation en foyer d'hébergement par la MDPH**. Au regard des résultats de l'évaluation externe, il a vu son autorisation renouvelée pour 15 ans, portant celle-ci au 4 janvier 2032.

L'établissement permet l'accueil de personnes adultes, hommes ou femmes, voire en couple, travaillant en Etablissement et Service d'Aide par le Travail (ESAT).

Le foyer est autorisé et financé par le Conseil départemental du Tarn et Garonne.

### ► LES MISSIONS DU FOYER D'HEBERGEMENT LA GLACIERIE

Le foyer a pour mission d'héberger les personnes en situation de handicap, en les préparant à vivre au plus près du milieu ordinaire. Il favorise toute démarche d'inclusion sociale, avec un soutien adapté aux capacités de la personne et de son projet. L'établissement assure leur protection matérielle et relationnelle.

De manière globale, il vise à favoriser et à développer l'épanouissement de chaque personne accueillie et répondre aux attentes et besoins de chacun, par un accompagnement personnalisé et adapté.

Les foyers d'hébergement n'ayant pas de cadre légal bien défini leurs missions s'appuient sur l'article D344-5-3 du CASF :

- Favoriser la relation des individus aux autres et l'expression de leurs choix et de leur consentement ;
- Développer les potentialités des personnes accueillies, maintenir leurs acquis et favoriser leur apprentissage et leur autonomie par des actions socio-éducatives ;
- Favoriser la participation des personnes accueillies à une vie sociale, culturelle et sportive par des activités adaptées ;
- Porter une attention permanente à toute expression d'une souffrance physique ou psychique des personnes accueillies ;
- Veiller au développement de la vie affective des personnes accueillies et au maintien du lien avec leur famille ou leurs proches ;
- Garantir l'intimité des personnes accueillies en leur préservant un espace de vie privatif ;

- Assurer un accompagnement médical coordonné des personnes accueillies qui leur garantisse la qualité des soins ;
- Proposer un accompagnement psychologique.

## 1.6 L'établissement et son organisation



Le Foyer d'Hébergement La Glacerie est constitué de plusieurs sites d'accueil qui permettent de proposer un mode d'accompagnement adapté, en lien avec les besoins et les projets des personnes.

Les structures d'accueil sont situées sur les communes de Goudourville, de Valence d'Agen et de Pommevic.

Chaque logement est adapté aux attentes des personnes accueillies et des prestations d'accompagnement sont proposées, à la mesure des capacités et des besoins des personnes. Les agencements des logements accordent une attention spécifique aux articulations entre espaces privés et espaces collectifs.

Ainsi, l'offre d'hébergement s'organise ainsi :

- **Un premier dispositif**, contenant et protecteur, avec des animations, des médiations matérielles et relationnelles au quotidien, des prestations en proximité des personnes. Ces habitations permettent des apprentissages à l'autonomie, de façon individuelle et collective ;
- **Un second dispositif**, externalisé, réparti sur deux sites (sur Pommevic et Valence d'Agen) avec des médiations matérielles et relationnelles séquencées, des prestations individualisées tout en maintenant une vie de petit collectif dans l'environnement de la communauté des communes ;

**Un troisième dispositif**, externalisé, sous forme d'appartements individuels situés dans le proche environnement, visant à préparer à la sortie de l'établissement, par le biais d'un appartement « tremplin », pour permettre d'approfondir l'évaluation des capacités réelles des personnes, en favorisant une situation d'inclusion dans la cité.

## ► LES LOGEMENTS PROPOSES

Chaque personne dispose, selon les lieux, d'une chambre individuelle ou d'un logement de type studio (ou T1). En fonction des disponibilités, le service peut répondre à des situations de vie en couple.

Les différents sites d'hébergement du foyer sont répartis ainsi :



### • *Les logements situés sur Goudourville :*

#### « *La Glacerie* » : 5 à 7 personnes

Cette maison est composée de 6 lieux de vie distincts, dont une chambre réservée à l'accueil de stagiaire et une, réservée à l'accueil d'urgence (repli d'une personne provenant d'un logement externalisé). L'aménagement d'un espace convivial a été co-construit avec les personnes accueillies au rez-de chaussée.

Elle comporte aussi le bureau du chef de service, le bureau des éducateurs, le bureau de la psychologue, une-salle de réunion et une infirmerie.



#### « *Les 4 Saisons* » : 6 personnes

Cet espace est composé de 5 habitations (4 studios et 1 duplex pouvant accueillir deux personnes). Une cuisine et une salle à manger, ouvertes à tout le site, permettent aux personnes de partager repas et animations. Elles ont été revues et repensées récemment avec les personnes.

Cet espace comporte la buanderie, à la disposition de tous.

**« Le Pigeonnier » : 3 personnes**

Il est composé d'un appartement et d'une chambre au rez-de-chaussée et d'un studio à l'étage.



L'ensemble du site a connu des travaux de réhabilitation, pensés avec les personnes accueillies et qui se poursuivront par des aménagements extérieurs, terrasse, cuisine, peintures, isolations, décorations, accès internet ... .

- **Les logements situés dans le village de Pommevic (au bourg) :**

- **« Les Lavandiers » : 5 personnes**

- Cette grande maison est située dans le village de Pommevic. Elle est composée de 4 studios et d'une chambre individuelle avec salle d'eau. Les personnes accueillies y partagent une salle à manger.

- **Logements situés à Valence d'Agen :**

- Tous ces logements sont au centre-ville et à proximité des commerces et des services.

- **« Les Hirondelles » : 10 personnes**

- Cet ensemble d'appartements situé dans un même bâtiment comprend des espaces collectifs composés d'une terrasse, d'une cuisine, d'un salon commun, de deux WC et de deux salles de bains. Cet ensemble est complété par trois T2 indépendants, trois studios, ainsi qu'une chambre accueillant, de manière ponctuelle, des personnes selon leur projet de vie (pour le Week-End par exemple).

**Des logements individuels répartis sur Valence :** Ces logements sont loués à des bailleurs privés. Dans une démarche d'inclusion, ils sont accessibles aux adultes souhaitant s'expérimenter à une vie dans la cité, seuls ou en couple, et de façon autonome. La personne est impliquée dans la recherche de son logement. L'aide éducative est organisée avec la personne selon ses besoins. Leur nombre est variable suivant les projets des personnes.

<b>AXE 1</b>	<b>Objectifs opérationnels et actions relatives aux logements proposés :</b>
	Garantir un espace de vie confortable pour chacun en poursuivant l'amélioration de l'hébergement et des lieux de vie (privés et collectifs)

## II. DEFINITION ET CARACTERISTIQUES DES PERSONNES ACCUEILLIES

---

### 2.1 Définition, caractéristiques et évolution

Le Foyer d'Hébergement « La Glacière » a ouvert ses portes en 1976, pour l'accueil des premières personnes alors que l'ESAT (ex CAT) entrait en activité. Les attentes de l'époque visaient à proposer un hébergement à des personnes en situation de handicap qui, pour une grande part, étaient entrées dans un parcours nécessitant un accompagnement soutenu. Le foyer proposait ainsi une inscription sociale de caractère communautaire. Les temps de la vie s'articulaient autour du collectif et de la proximité des lieux de travail.

Plus de 30 années ont passé, le foyer a parcouru le temps en s'adaptant toujours à la population reçue. Aujourd'hui, devenu davantage une étape d'accompagnement avec un hébergement, le foyer « La Glacière » a vocation à répondre à des attentes de plus en plus diversifiées. Actuellement, les personnes bénéficient davantage d'un parcours non linéaire et le foyer d'hébergement est une étape dans cet accompagnement.

#### ► Du côté du vieillissement

Une partie des personnes présentes aujourd'hui sont arrivées dès leur entrée à l'âge adulte dans les années 1980 et dans la continuité d'un accompagnement médico-social.

L'avancée en âge donne lieu à des cheminements différenciés qui se traduisent par des adaptations individuelles des temps de travail à l'ESAT. Elle questionne en même temps les modes d'accompagnements proposés par le foyer. Un des problèmes essentiels que pose ce vieillissement est lié à l'obligation administrative de quitter le foyer pour ceux qui cessent leur activité à l'ESAT. Ceci peut parfois conduire à des ruptures dans les parcours de vie de ces personnes et demande en retour de s'adresser de façon anticipée à des ressources tierces.

#### ► Du côté d'un jeune public

La population accueillie a désormais des attentes de plus en plus proches de la vie citoyenne dite ordinaire. Elle aspire à ne pas laisser l'institution construire sa vie à sa place, penser et agir pour elle, même sous couvert d'une intention des plus bienveillante. En même temps, les personnes accueillies actuellement ont des attentes fortes en matière d'inclusion sociale nécessitant un accompagnement adapté.

Pour les plus jeunes, l'établissement doit répondre à des besoins qui s'inscrivent dans une temporalité limitée. En effet, les personnes les plus jeunes bénéficient d'un accompagnement de plus courte durée au sein du foyer.

## 2.2 Quelques données statistiques

Selon le rapport d'activité de 2017, il est possible de repérer les principales caractéristiques de la population accueillie au Foyer d'Hébergement « La Glacerie » :

- **Nombre de personnes accueillies au 31/12/2017**

	2013	2014	2015	2016	2017
<b>Autorisation</b> (Nb places / nb actes pour CMPP nb de mesures pour AED/AEMO au 31/12)					
FH	29	29	29	29	28
<b>Nombre de personnes accompagnées/prises en charge</b> = file active annuelle [indicateur ANAP 2Pr7.2]					
FH	29	29	26	32	29
<b>Nombre de personnes dans l'effectif au 31.12</b> [indicateur ANAP]					
FH	29	29	26	29	28

Commentaires : La modification d'autorisation a été effective en octobre 2017 avec le départ d'une personne vers le SAVS conformément à son projet, passant ainsi le nombre de places de 29 à 28 pour le FH.

- **Répartition par sexe au 31/12/2017.**

Mode d'accueil/ Type de mesure/ type d'activité	Sexe féminin		Sexe masculin		TOTAL	
	Nombre	Taux	Nombre	Taux	Nombre	Taux
FH	4	14,30%	24	85,70%	28	100%
<b>TOTAL</b>	<b>4</b>	<b>14,30%</b>	<b>24</b>	<b>85,70%</b>	<b>28</b>	<b>100%</b>

Le foyer permet l'accueil et le suivi des personnes qui ont choisi de vivre en couple. Le parc de logements de l'établissement offre ces possibilités. Ainsi, en 2014, 3 couples ont pu être accueillis au sein des hébergements.

### Âge moyen

L'âge moyen est fin décembre 2017 de **33 ans**

L'amplitude d'âge entre la personne accueillie la plus jeune et la plus âgée est de 38 ans (de 20 ans à 61 ans).

L'évolution de l'âge moyen (tendance constatée sur les 5 dernières années) : 32 ans

Il est observé une évolution progressive de l'âge moyen sur les 5 dernières années

### **Pyramide des âges**

Au 31/12/2017, 60,70% des personnes accueillies au FH sont âgées de moins de 30 ans. Cette tendance est observée depuis 2011.

L'admission ces 5 dernières années de personnes ayant moins de 25 ans est la résultante du travail de partenariat engagé avec les IME en collaboration avec l'animateur de service social du Pôle.

Les jeunes se retrouvent totalement dans la dynamique et le projet du FH qui a su s'adapter aux attentes de ces jeunes personnes. Ainsi, l'équipe pluri professionnelle s'appuie sur les besoins et attentes exprimées pour proposer des activités de type loisirs à connotation sportive. Ces projets émergent de propositions des personnes accompagnées, eux même et sont co-construits avec eux.

La mise en place systématique de questionnaire de satisfaction à l'issue d'un projet permet de réajuster ceux à venir tout en rendant pleinement actrices les personnes.

Dans les 5 ans à venir 4 personnes (âgées de plus de 55 ans aujourd'hui) seront amenées à quitter leur activité à l'ESAT et par là-même le foyer. Nous avons mis en place pour l'un d'entre eux (âgé de 61 ans) un travail de partenariat sous la forme de passerelles avec la MAPHV du Pôle visant à favoriser au mieux la notion de fluidité des parcours.

### **Situation antérieure avant l'admission**

24 personnes étaient âgées de moins de 30 ans à leur arrivée au foyer d'hébergement. Plus de 80% viennent du secteur médico-social et principalement d'IME et d'IMPRO ceci expliquant leur jeune âge à leur admission.

Provenance	2015		2016		2017	
	nb	taux	nb	taux	nb	taux
Domicile/milieu ordinaire		%		%		%
Etablissement de santé		%	1	3.45%	1	3.60%
Structure médico-sociale	22	85%	24	82.75 %	23	82.10%
Structure sociale		%		%		%
Autre.... Précisez : famille	4	15 %	4	13.80 %	4	14.30%
Inconnue		%		%		%
<b>TOTAL</b>	<b>26</b>	<b>100%</b>	<b>29</b>	<b>100%</b>	<b>28</b>	<b>100%</b>

### **Origine géographique**

Origine des personnes au 31/12/17										
Mode d'accueil	Moins de 10 Km		10-20 Km		20-30 Km		Au-delà de 30 Km		TOTAL	
	Nb	Taux	Nb	Taux	Nb	Taux	Nb	Taux	Nb	Taux
Internat	3	10,70%	1	3,60	8	28,55%	16	57,15%	28	100
<b>TOTAL</b>	<b>3</b>	<b>10,70%</b>	<b>1</b>	<b>3,60</b>	<b>8</b>	<b>28,55%</b>	<b>16</b>	<b>57,15%</b>	<b>28</b>	<b>100%</b>

Le périmètre de recrutement va au-delà de notre bassin de santé.

La question des longs déplacements n'est pas un frein car pour majorité des entrants l'apprentissage en amont de l'utilisation des transports en commun a été réalisé par l'établissement d'origine.

Nous observons toutefois combien il est important pour ces jeunes entrants de ne pas avoir leurs ancrages familiaux très éloignés géographiquement. Des liens forts existent et perdurent entre la personne et sa famille ou son environnement, nous visons à respecter ceci. Pour majorité ils regagnent le domicile familial très régulièrement toutes les fins de semaines ainsi que lors des périodes de congés.

### **Durée d'accompagnement**

La durée moyenne de séjour au Foyer d'Hébergement « La Glacerie » est de plus 10 ans.

Il est constaté depuis les dernières années que plus de deux personnes en moyenne quittent le foyer par an (fin de carrière et départ de l'ESAT).

La plupart des départs, suite à un long séjour au sein du foyer, se sont inscrits progressivement auprès d'autres dispositifs de type : SAVS, MAPHV...

### **Les pathologies des personnes présentes**

Classification	Problématiques			
	2016		2017	
	Nb	Taux	Nb	Taux
<b>Déficiences intellectuelles</b>		%		%
Personnes présentant une déficience intellectuelle à titre principal	6	20,67%	10	<b>34.50%</b>
Personnes présentant une déficience intellectuelle à titre associé		%		%
<b>Autisme et autres TED</b>		%		%
Personnes atteintes d'autisme et d'autres TED à titre principal		%		%
Personnes atteintes d'autisme et d'autres TED à titre associé		%		%
<b>Troubles psychiques</b>		%		%
Personnes présentant des troubles psychiques à titre principal	12	<b>41,39%</b>	13	<b>44.80%</b>
Personnes présentant des troubles psychiques à titre associé	8	<b>27,59%</b>	1	<b>3.45%</b>
<b>Troubles du langage et des apprentissages</b>		%		%
Personnes présentant des troubles du langage et des apprentissages à titre principal		%		%
Personnes présentant des troubles du langage et des apprentissages à titre associé		%	2	<b>6.90%</b>
<b>Déficiences auditives</b>		%		%
Personnes présentant des déficiences auditives à titre principal	1	<b>3,45%</b>	1	<b>3.50%</b>
Personnes présentant des déficiences auditives à titre associé	1	<b>3,45%</b>		%

Déficiences visuelles	0	%	0	%
Déficiences motrices		%		%
Personnes présentant des déficiences motrices à titre principal	2	<b>6,90%</b>	2	<b>6.90%</b>
Personnes présentant des déficiences motrices à titre associé		%		%
Déficiences métaboliques	0	%	0	%
Cérébro-lésions		%		%
Personnes cérébro-lésées à titre principal		%		%
Personnes cérébro-lésées à titre associé		%	1	<b>3.45%</b>
Polyhandicap	0	%	0	%
TTC		%		%
Personnes atteintes de troubles du comportement et de la communication (TTC) à titre principal		%		%
Personnes atteintes de troubles du comportement et de la communication (TTC) à titre associé		%	10	<b>34.50%</b>
Diagnostics en cours		%		%
Personnes en cours de diagnostic	8	<b>27.59%</b>	3	<b>10.40%</b>
Autres types de déficiences	0	%	0	%
<b>TOTAL</b>	<b>29</b>	<b>100%</b>	<b>28</b>	<b>100%</b>

Nous pouvons noter que le nombre de diagnostics en cours a nettement diminué comparativement à 2016 grâce à une collaboration avec des structures de soins extérieures (collaboration nécessaire avec l'augmentation des troubles psychiques).

### 2.3 Analyses des besoins des personnes accueillies

**Face à ces données, les besoins d'accompagnement en lien avec l'évolution des besoins de la population peuvent être les suivants :**

⇒ **Besoins de sécurité et de contenance :**

- Besoin d'un accompagnement sécurisé : le cadre, les règles de vie...;
- Besoin de continuité dans l'accompagnement, besoin de repères, d'être rassuré, de se sentir en sécurité, d'un cadre de vie rassurant... ;
- Apprendre à contenir ses angoisses ;
- Mettre un cadre donnant des limites, afin de trouver une contenance psychique ;
- Sortir de l'errance perpétuelle.

⇒ **Besoin d'appartenance et de réalisation de soi :**

- Besoin de créer des liens sociaux et familiaux, de s'inscrire dans la cité ;
- Besoin d'accessibilité à ses droits et obligations de citoyen... ;
- Besoin d'être acteur de projets, de choisir, de se réaliser, d'être acteur de sa vie ;
- Besoin d'identification à un groupe de vie...

⇒ **Besoin d'identité**

- Aider à se construire une identité ;
- Prendre soin de soi ;
- Accepter ce que l'on est ;

⇒ **Besoins d'estime de soi :**

- Besoin de respect de l'intégrité et l'intimité de chacun (groupe de parole, CVS...), accepter les différences de soi et des autres...
- Besoin de reconnaissance comme personne par autrui ; besoin de confiance en soi ...

⇒ **Besoins liés à l'autonomie de la personne**

- Besoin de développer des capacités ;
- Aider à faire émerger une demande ;
- Aider à l'élaboration de la pensée, afin de mettre en œuvre les actions choisies pour le projet de vie.

⇒ **Besoins d'individualisation et/ou d'émancipation**

- Besoin de personnalisation et de se développer comme individu ;

⇒ **Besoins de socialisation :**

- Apprendre à avoir une juste place ;
- Éviter le retrait social ;
- Travailler le rapport à l'autre ;
- S'ouvrir à l'extérieur (vers la cité).

⇒ **Besoin d'une vie affective et sexuelle.**

- Attentes autour des questions relatives à la vie affective et sexuelle ;
- Dialogue, écoute, information autour de ces questions.

La déclinaison de ces besoins chez les résidents prend sens aussi autour des 5 champs d'intervention présents au sein de la Glacière :

- **Social** : accompagnement administratif (travail de l'animateur de service social, la personne qui exerce une mesure de protection des professionnels administratifs du pôle), aide et soutien à l'insertion sociale, culturelle et citoyenne, les loisirs (rôle des référents de projet) ;
- **Educatif** : identification des potentialités, règles de vie en collectivité, maintien du cadre, besoin de référence (PAP), développement et maintien des capacités, aide dans la gestion des interrelations, des relations familiales et des proches, accueil des personnes, accompagnements divers à l'intérieur comme à l'extérieur... ;
- **Médical** : évaluation et diagnostic, conseil, surveillance médicale, suivi et réajustement des traitements, travail en partenariat avec les spécialistes présents sur le bassin de santé... ;
- **Psychologique** : Afin de développer l'individualisation, l'estime de soi, de faire émerger une parole singulière, d'élaborer, autour de ses angoisses et de ses problématiques individuelles. Faire émerger un désir.

- **Vie quotidienne** : Bien être, écoute, recueil de la parole de la personne, réassurance, accompagnement autour des repas et de l'alimentation (prévention...), hygiène corporelle, achat / vêture, entretien et aménagement des espaces de vie (privés et collectifs...), gestion d'un budget....

Le foyer d'hébergement reçoit progressivement une nouvelle génération de jeunes adultes, cette tendance étant 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.

Les formes d'accompagnement souhaitées peuvent se résumer autour de demandes d'appui en vue d'une prise d'indépendance rapide.

L'évolution du type de population accueillie (handicap psychique) conduit à une sollicitation moins importante de la dimension la plus collective de l'hébergement. Elle a conduit aussi les professionnels à devoir inventer de nouvelles façons d'accompagner ces jeunes personnes qui, comme l'ensemble de leur génération, connaissent un passage à l'âge adulte suivant de nouvelles formes.

### III. REFERENCES ETHIQUES ET NOTIONS CLES AU SEIN DE L'ETABLISSEMENT

---

#### 3.1 *Les fondamentaux liés à l'accompagnement proposé : valeurs et éthique d'intervention*

L'éthique repose sur la charte des droits et libertés de la personne accueillie.

L'accompagnement est appréhendé sans perdre de vue les notions de handicap, de souffrance et de pathologie afin de s'adapter à la singularité et aux besoins de la personne accueillie. Le désir des personnes doit être soutenu et accompagné. Les solutions doivent être réfléchies avec la personne et adaptées à sa problématique.

Les fondamentaux de l'accompagnement proposés par les professionnels de l'établissement visent à prendre en compte les dimensions suivantes en lien avec les besoins de chaque résident :

- Les trajectoires institutionnelles des personnes accueillies ;
- Une écoute des personnes et la recherche de leur consentement éclairé ;
- La volonté d'une prise en compte bien traitante au quotidien ;
- Les relations avec les tiers ;
- Les coopérations institutionnelles et les partenariats ;
- Les droits et la participation des personnes
- La citoyenneté ;
- Une éthique professionnelle basée sur une quête de sens permanente ;
- Une dynamique de projet ;
- La transversalité organisationnelle et la pluri professionnalité ;
- La formation professionnelle.

En résumé, l'accompagnement du foyer est articulé et bâti autour du parcours personnel, quel que soit la durée de séjour et les potentialités de la personne.

#### 3.2 *Les différentes approches mobilisées au sein de l'établissement*

Au sein du Pôle Adultes Henri Cros, divers concepts clés sont mis en avant et trouvent leur niveau d'application de façon adaptée au sein du Foyer d'Hébergement La Glacière :

- **« Prendre en compte avant d'accompagner »**

L'accompagnement des personnes en situation de handicap inclut des approches éducatives, sociales, psychologiques et médicales, dont une des priorités est de permettre à chaque personne : **confort, bien-être et plaisir dans le respect des différences.**

- **La personnalisation de l'accompagnement et la mise en œuvre d'un projet d'accompagnement et de soins adapté aux attentes et besoins des personnes.**

Le projet institutionnel est basé sur la reconnaissance de la personne en situation de handicap en tant que **personne à part entière, auteure et actrice de son projet.**

Ceci passe par un respect des rythmes et des potentialités, mais aussi la définition d'un Projet d'Accompagnement Personnalisé (PAP) élaboré à minima une fois par an avec la personne et/ou sa famille, et mise en œuvre par l'ensemble de l'équipe. Le PAP priorise les attentes et besoins de chacun pour développer des projets en fonction de chaque individu.

- **L'inscription dans un environnement et le maintien des liens sociaux et familiaux**

Ces différentes activités tendent également à favoriser la création d'un **tissu de relations sociales extérieures** et à multiplier les occasions de contact avec les ressources tierces et environnementales.

La continuité des **relations familiales** est entretenue, selon le souhait de la personne.

La participation des personnes accueillies aux différentes instances est encouragée.

- **Le développement des compétences professionnelles au service du projet**

- La formation des professionnels est privilégiée, afin de faire évoluer les compétences et de pouvoir s'adapter au mieux aux nouvelles problématiques.
- La pluridisciplinarité est un atout qui est encouragé, permettant des regards croisés sur les problématiques rencontrées, toujours dans l'objectif de répondre au mieux aux attentes et besoins des personnes accompagnées.

<b>AXE 2</b>	<b>Objectifs opérationnels et actions relatives au développement des compétences professionnelles au service du projet et de la qualité :</b>
	<p>La volonté de promouvoir une qualité de service aux personnes accueillies nécessite de développer :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Les <b>compétences pluri-professionnelles</b> au niveau de toutes les fonctions présentes dans l'établissement ;</li> <li>• La <b>participation à la démarche d'amélioration continue de la qualité et de l'évaluation</b></li> </ul>

## IV. PRESENTATION DES MODES D'ACCOMPAGNEMENT AU FOYER D'HEBERGEMENT LA GLACERIE

---

## 4.1 Les modes d'accompagnement et les prestations proposés

Les modalités d'accompagnement proposées par le foyer prennent essentiellement comme appui la relation individualisée d'une part, et la relation aux différents collectifs d'autre part. Ces deux formes d'approche se veulent complémentaires.

### ► **Les accompagnements individuels**

Ils se déploient dans différents domaines. Ils sont centrés parfois sur des problèmes qui peuvent être résolus à court terme, ou à plus long terme si le problème est complexe ou si les ressources doivent être construites dans le temps. Les entretiens individuels sont assurés par l'éducateur référent de projet. Ce référent travaille en lien avec ses collègues de façon à garantir une continuité des actions à mener, les accompagnements individuels pouvant être menés par chaque membre de l'équipe.

Les interventions sont essentiellement de l'ordre d'un accompagnement technique (médiation de la vie quotidienne, médicale, sociale...) et permettent d'instaurer une relation de confiance entre le résident et le professionnel. Les accompagnements proposés développent un double objectif à la fois technique et de soutien aux personnes accueillies.

### ► **Les interventions en direction du collectif**

En relation avec la population accueillie et ses besoins, le foyer propose régulièrement des animations fondées sur les observations et les demandes recueillies auprès des personnes. Ces échanges permettent la construction de supports de rencontres et de liens entre les personnes.

Dès lors, les groupes constitués permettent l'émergence des potentialités et des ressources propres à chacun. Cette forme de travail aide ainsi le résident à se réinscrire progressivement dans des liens sociaux afin de lutter contre l'isolement et le repli sur soi. Les interventions collectives participent au maintien des liens sociaux et au développement de l'identité sociale de chaque personne.

### ► **Les prestations du quotidien**

Les principales prestations du quotidien du foyer sont les suivantes :

#### - **La restauration.**

Les repas sont servis par le foyer en salle à manger commune. Les plats sont préparés par la cuisine centrale du Pôle, sous forme de liaison froide. Chacun est invité à participer au service de table.

Dans une démarche d'autonomisation, certains peuvent être amenés à préparer leurs repas avec le soutien de l'équipe.

#### - **Le partage de temps et de lieux :**

- **Dans la vie quotidienne** : l'équipe organise les tâches suivantes, pour articuler la vie des personnes entre les espaces privés et les espaces collectifs :
  - Il est proposé un partage équitable des tâches quotidiennes concernant les espaces collectifs (repas, vaisselles, ménages) organisé sous forme de calendrier ;
  - Les personnes sont aussi impliquées dans l'achat des consommables (produits d'entretien et fournitures courantes) ainsi que dans la gestion des matériels usuels et des fournitures d'hôtellerie (utilisation de la buanderie et des matériels de lavage du linge...).

- **Lors des moments de détente :**

L'équipe propose des animations à l'occasion de fêtes ou d'anniversaires par exemple. Elle organise fréquemment des sorties ou des activités de divertissement (cinéma, jeux de société, moments récréatifs particuliers, décoration des espaces de vie...), après avoir pris le soin de recueillir les demandes et les propositions des personnes.

De plus, le projet du foyer vise à promouvoir divers ateliers/animations orientés selon trois registres : **l'expression** (vie affective et sexualité...), **les apprentissages** (ateliers cuisine, bricolage...) et **les animations/temps de loisirs** (moments festifs, anniversaires, participation à des spectacles, restaurants, pique-nique, activité foot, marche...).

- **Lors des week-ends et durant les périodes de congés :** l'équipe éducative peut proposer la participation à des « événements » comme des petits séjours (montagne, en bord de mer, randonnée, ski, raquettes...), un tournoi de foot ou autres, des sorties culturelles ou encore une sortie discothèque, toujours en concertation avec les résidents.

Le foyer est inscrit dans le réseau « Sport adapté » ce qui permet de proposer la participation des personnes accueillies à diverses rencontres sportives.

► **Les transports des résidents**

La problématique du transport des personnes dans les divers lieux de vie, de travail ou sociaux restent une donnée importante au sein du Pôle. Diverses modalités existent mais nécessitent réflexions et améliorations afin d'être au plus près des besoins et des objectifs propres au foyer en lien principalement avec l'ESAT.

Ainsi au sein du Foyer d'Hébergement La Glacerie :

- **Le matin :** deux navettes assurent le transport des différents lieux d'hébergement des personnes vers les différents lieux de travail ou d'accueil (ESAT, Résidence Les Cèdres...) ;
- **14h30 :** une navette assure le retour des travailleurs handicapés de l'Atelier cuisine vers le foyer La Glacerie ;
- **17h30 :** retour des autres ouvriers de l'ESAT sur le foyer soit par leurs propres moyens ou par la navette (18h le jeudi).
- **En interne au foyer :** de nombreux transports sont effectués dans le cadre des accompagnements en lien avec la mise en œuvre du projet personnalisé des personnes.

Ainsi, tous les mardis, une navette assure le trajet des résidents afin d'effectuer diverses courses individuelles et collectives pour la semaine. Il en est de même le vendredi après-midi, l'ESAT terminant à 12h.

Le foyer La Glacerie permet également le transport des résidents vers certaines activités de loisirs et autres ateliers (vie affective et sexualité, foot, achats de vêtements...).

- **Les contraintes de déplacement observées :** les déplacements sont ainsi nombreux et doivent être pris en compte dans l'organisation de l'établissement en lien avec l'ESAT. En effet, les soutiens sont nombreux (Commission sociale, Commission repas, rendez-vous divers (psychiatre, médecins, assistante sociale...)...

<b>AXE 3</b>	<b>Objectifs opérationnels et actions relatives au transport des résidents du Foyer d'Hébergement :</b>
--------------	---

	Afin de préciser les contours des modalités liées à la prestation transport proposée par le Pôle, une réflexion en cours doit être poursuivie pour retenir les options les plus pertinentes selon les besoins à couvrir ainsi que la faisabilité technique et financière. Dans cette perspective, une Commission transversale au Pôle doit pouvoir être de nouveau remise en place.
--	---

► **En résumé :**

Les accompagnements menés par les professionnels visent à laisser une grande part à la personne en tant qu'actrice, tant au quotidien que dans la construction de son avenir. La cohérence des interventions a pour objectif de favoriser une relation de confiance dans le respect de la personne, de ses droits et de son intimité.

L'accompagnement mis en place au sein du foyer entend se concentrer sur les moyens, matériels et humains, visant à aider la personne à réaliser par elle-même, ou de manière accompagnée, son projet. Cette relation cherche à minimiser les liens de dépendance, au bénéfice d'une aide séquencée et définie dans le temps, axée sur un accompagnement visant l'appropriation de son cheminement par la personne elle-même.

## 4.2 Les axes d'intervention des accompagnements proposés

► **Les accompagnements dans les actes de la vie quotidienne**

L'ensemble des accompagnements liés à la vie quotidienne est réalisé par l'intégralité de l'équipe en lien avec l'éducateur référent du projet de la personne. Il s'agit notamment de graduer les diverses interventions en lien avec les besoins et les capacités de chaque personnes.

Les accompagnements peuvent concerner la gestion du budget autour des achats au quotidien (courses), mais aussi éventuellement pour des investissements (meubles, électroménager...). Cet accompagnement éducatif ne se substitue pas à celui des représentants légaux éventuels. Il peut également s'agir d'un accompagnement dans l'usage du logement (installation et entretien d'un appartement...), dans le domaine administratif (dossiers, courriers, démarches auprès de la Poste et des banques), une orientation vers les dispositifs de droit commun (CCAS, PMI...) ou vers les organismes publics (MDPH, CPAM, CAF...).

Ceci suppose un travail en coordination et en complémentarité avec les représentants légaux (tuteurs, curateurs) des personnes.

De même, le maintien des relations familiales est favorisé lorsque cela correspond à l'intérêt de la personne accueillie. Les visites sont favorisées et les familles peuvent être reçues par l'équipe éducative. Dans le respect des personnes et de leur statut, des rencontres individuelles avec les différents accompagnateurs et des réunions avec les familles peuvent être envisagées.

► **Le temps libéré à l'ESAT et le lien avec le foyer La Glacerie**

A ce jour, le foyer propose sur le temps libéré à l'ESAT un accompagnement spécifique. Les réponses se situent plutôt vers des accompagnements individualisés en fonction des besoins et des objectifs déclinés dans le projet personnalisé du résident.

Les accompagnements sur cet axe peuvent concerner les personnes à temps partiels à l'ESAT et pour lesquelles il est important de les habituer au temps libre, à d'autres activités hors du travail. D'autres modalités permettent d'accueillir au sein du Pôle (Résidence des Canneles, Foyer Occupa-

tionnel) des personnes dans des projets différents et individualisés (alternance d'un accueil avec la famille, activités de jour...).

► **L'accompagnement dans les relations sociales**

Il s'agit de soutenir les relations sociales des bénéficiaires avec leur environnement familial et leurs proches et plus largement avec l'environnement social. Cet axe prend en compte les objectifs et les moyens définis dans le cadre de l'élaboration du projet personnalisé de chaque résident.

► **L'accompagnement autour des familles et des proches**

Sur l'axe des liens avec les familles et les proches des résidents, le foyer se positionne de façon pragmatique en respectant les relations que maintiennent les personnes avec leurs proches. Il s'agit d'accorder à ces relations une juste place en gardant en vue que la famille constitue une ressource pour le résident.

Dans ce sens, l'équipe du foyer se propose de partir du principe selon lequel un travail en direction des familles n'est envisageable qu'avec le consentement des personnes accueillies. Des rencontres et des entretiens peuvent être mis en place dans l'intérêt du résident, de ses désirs et de son projet. Durant ces entretiens, la présence du résident est la règle et leur absence l'exception.

Au sein du foyer, il est possible de distinguer deux types d'entretien avec les familles ou proches :

- **L'entretien lors de leur accueil** : ce premier entretien est réalisé par la chef de service et un éducateur se déroule durant la période d'essai de trois mois. Un de ses objectifs est d'explicitier le sens du travail au sein du foyer La Glacerie, son fonctionnement et son champ d'intervention. Un second objectif vise à repérer les liens qui se jouent dans la relation entre le futur résident et sa famille, comprendre le positionnement de chacun et les enjeux relationnels en présence ;
- **Les entretiens au cours du séjour** : afin de ne pas répondre principalement dans l'urgence, des rendez-vous réguliers peuvent être proposés aux familles en fonction des besoins. Ils peuvent avoir lieu soit au sein de l'établissement soit au domicile de la famille.

► **L'accompagnement vers l'environnement social**

Afin de favoriser l'inclusion sociale des personnes accueillies, des accompagnements sont proposés ayant pour objectif l'accès à divers lieux de sociabilité hors du foyer.

Il s'agit donc d'encourager les expériences afin de favoriser l'acquisition de compétences sociales (donner aux personnes la capacité à agir, la capacité à organiser leur temps de loisirs...).

Un des objectifs est de permettre la mutualisation des compétences des personnes et, ainsi, la capacité de planifier ensemble des projets de sorties, d'animations, de loisirs...

Afin de soutenir cette dimension le foyer propose deux niveaux d'intervention :

- **Des animations proposées par l'équipe éducative** : ici, l'éducateur tient une place prépondérante puisqu'il organise, prépare l'activité, la mène et en fait le bilan ;
- **Des animations proposées par les personnes accueillies** : dans ce cas, elles prennent une part très active dans l'élaboration du projet dont elles sont à l'initiative. L'éducateur est présent dans un rôle de conseil, d'accompagnement mais les démarches sont effectuées par les personnes elles-mêmes.

<b>AXE 4</b>	<b>Objectifs opérationnels et actions d'ouverture de l'établissement à et sur son environnement et favorisation de l'inclusion sociale :</b>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Permettre l'accès à un logement autonome aux personnes qui le souhaitent et en fonction des capacités de chacun ;</li> <li>• Développer les relations avec autrui, tant en interne qu'en externe ;</li> <li>• Développer les activités à l'extérieur.</li> </ul>

► **Le projet « vie affective et sexuelle ».**

Les lois de 2002 et de 2005 réaffirment le droit à l'intimité, à la vie privée, à la citoyenneté.

En cela, elles participent à considérer la vie affective et sexuelle non plus comme un tabou avec des interdits arbitraires mais comme une composante essentielle au bien-être et participe à la qualité de vie des personnes accueillies.

Déjà la structure Henri Cros, qui n'était pas encore dans son entité Pôle avait cherché à réfléchir afin de développer des attitudes bien traitantes visant à promouvoir l'expression de l'affectivité et de la sexualité des personnes accueillies.

Les professionnels des différents services et ce de façon collective sont amenés régulièrement à repenser leurs pratiques, en proposant de nouvelles formes d'accompagnements en la matière : *groupes de paroles proposés jusqu'à lors au F.O et au F.H, formation régulière en interne du personnel éducatif, aménagement de lieux spécifiques à la vie de couple (appartement...), coopération de partenaires spécialisés (planning familial, CODES, IREPS)*. L'expression citoyenne de la vie affective et sexuelle dans les établissements reste délicate et en permanence entre nos considérations individuelles et les contraintes liées à la vie collective. L'émergence d'une réflexion institutionnelle incluant chaque service est recherchée et revisitée, afin d'améliorer les connaissances et les repères en vue de cibler nos pratiques professionnelles, afin de répondre au mieux aux attentes et besoins des personnes accueillies sur ce thème.

<b>AXE 5</b>	<b>Objectifs opérationnels et actions d'ouverture de l'établissement à et sur son environnement et favorisation de l'inclusion sociale :</b>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Permettre l'accès à un logement autonome aux personnes qui le souhaitent et en fonction des capacités de chacun ;</li> <li>• Développer les relations avec autrui, tant en interne qu'en externe ;</li> <li>• Développer les activités à l'extérieur.</li> </ul>
	<b>Objectifs opérationnels et actions relatives à l'accompagnement du développement des capacités de chaque personne :</b>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Proposer des situations où la personne s'expérimente ;</li> <li>• Solliciter des situations où la personne développe ses capacités et plus particulièrement est amenée à faire des choix ;</li> <li>• Développer des capacités dans la gestion d'un budget et l'entretien des logements.</li> </ul>

### 4.3 *Le projet de soins et la continuité des soins en lien avec le Projet de Pôle*

En lien avec les orientations du Projet de Pôle mais aussi les recommandations de l'ANESM, la question de la santé et du soin est une dimension importante pour les résidents du Foyer d'Hébergement La Glacière. Cette dimension est déclinée de manière transversale selon une approche médico-sociale.

#### ► **Les accompagnements médicaux et paramédicaux : l'accompagnement à la santé**

Une infirmière en fonction de coordination anime une équipe de soin sur le Pôle et une IDE travaille sur l'établissement, à mi-temps.

L'infirmière assure les activités comme les soins primaires, les accompagnements des personnes, une assistance si nécessaire (accueil et écoute), l'accompagnement dans l'organisation des rendez-vous, le suivi des médicaments, des préventions, le suivi des dossiers médicaux... Elle travaille en collaboration avec les partenaires médicaux (médecins, pharmaciens du secteur), les paramédicaux (kinésithérapeutes...) et étroitement avec la personne elle-même ainsi que l'équipe pluridisciplinaire. Ce travail de coordination peut impliquer aussi les mandataires judiciaires.

Dans ce sens, l'éducation thérapeutique vise à ce que la personne devienne ou redevienne actrice et autonome sur la question des soins au sens large du terme. Il s'agit de proposer un accompagnement qui vise à prévenir les difficultés de santé, mais aussi, de permettre l'existence d'interventions thérapeutiques extérieures au foyer.

En relation avec l'environnement, un relai est réalisé vers les ressources médicales existantes, en particulier vers le médecin référent de chaque personne, mais aussi, selon les besoins, vers les structures hospitalières. Si nécessaire, un accompagnement vers les dispositifs sanitaires est mis en place. Le lien avec les ressources de soins extérieures est réalisé par l'infirmière. Celle-ci propose une aide au maintien de traitement mais aussi des actions de prévention et d'information.

Le foyer se situe comme un relai dans le suivi médical et paramédical, par l'information et l'orientation vers les services existants dans l'environnement : hôpitaux, généralistes, spécialistes, soins...

#### ► **L'accompagnement psychologique des personnes accueillies**

Cette dimension, au regard des pathologies présentes au sein du FH prend tout son sens. La psychologue du service propose des entretiens de soutien lors du temps de travail de la personne, ceci dans le respect de la personne et de la confidentialité des informations à caractère personnel.

Les entretiens réalisés par le psychologue s'inscrivent dans les objectifs du projet personnalisé de la personne. Dans ce cadre, les entretiens individuels permettent l'émergence d'une parole et l'expression d'une singularité.

Ces temps permettent aux personnes de formuler leurs questions, leurs attentes, leurs besoins et leurs difficultés. Ces accompagnements peuvent donner lieu à l'élaboration de nouveaux repères, tenant compte de la réalité psychique de chacun. Cette démarche relève d'un choix personnel qui ne peut être contraint.

#### ► **Les interventions croisées dans le domaine éducatif, psychologique et de soins**

Selon une approche croisée et complémentaire l'ensemble des professionnels du foyer La Glacière, en lien avec les compétences médicales et paramédicales du Pôle, participe à la mise en œuvre des objectifs liés à la santé et au soin des personnes accueillies. Il s'agit de prendre en compte l'inclusion sociale, l'autonomie et l'épanouissement au cœur du bien-être de personnes. En ce sens :

⇒ **Les objectifs éducatifs sur ce thème visent à :**

- Développer des capacités ;
- Promouvoir la responsabilisation.

⇒ **Les objectifs en matière de santé cherchent à :**

- Développer l'éducation et la prévention ;
- Amener la personne à être responsable de sa santé, à être actrice de son projet de soin ;
- Développer la cohérence, la continuité et la permanence des soins autour de la personne ;
- Apporter des soins, promouvoir la notion de « prendre soin » ;
- Apporter de l'information, retraduire en terme adapté pour aider la personne à mieux comprendre les actions en faveur de leur sa santé et bien-être.

⇒ **Les objectifs concernent l'intervention de la psychologue selon deux axes :**

- Le soutien psychologique des résidents ;
- Le soutien auprès des professionnels.
- Le soutien psychologique auprès des résidents du foyer La Glacerie :
  - Evaluer les ressources psychiques lors des admissions ;
  - Contribuer à ce que la personne soit dans un mieux-être, un équilibre ;
  - Permettre aux personnes une élaboration autour de leur souffrance ;
  - Donner des espaces de parole, des temps d'écoute ;
  - Faciliter l'accès à des professionnels externes ;
  - Soutenir les personnes dans leur projet.
- Le soutien auprès des professionnels du foyer :
  - Donner un éclairage sur la dynamique psychique de chaque résident ;
  - Aider à la réflexion et à l'analyse des situations rencontrées ;
  - Proposer des thèmes de réflexion et d'analyse à l'équipe.

<b>AXE 6</b>	<b>Objectifs opérationnels et actions relatives au projet de soins et à la continuité des soins dans le cadre du projet de Pôle :</b>
	<ul style="list-style-type: none"><li>• Mettre en place des actions autour du « prendre soin » ;</li><li>• Associer les partenaires à des actions d'information et de prévention autour du soin et de la santé.</li></ul>

## V. LES MODALITES D'ACCOMPAGNEMENT PROPOSEES : ACCUEIL, ADMIS- SION, OBSERVATION, PROJET PERSONNALISE, ORIENTATION

---

### 5.1 Les critères d'admission.

Pour être admis au sein du Foyer d'hébergement, les personnes doivent bénéficier d'une orientation en ESAT, notifiée par la MDPH et être travailleurs de l'ESAT. Les personnes doivent être âgées à minima de 18 ans.

La personne ne pourra être admise que si l'établissement est en mesure de répondre aux attentes et besoins de la personne.

### 5.2 Les étapes de l'admission et de l'accueil

#### ► La procédure d'admission :

Elle prend en compte :

- **Une identification de l'origine de la demande**, du projet de la personne. Il est à noter que le projet du foyer vise un accompagnement volontaire de la personne et ne se conçoit pas comme inscrit dans une dimension contraignante ;
- **Une évaluation des attentes, besoins et des capacités de la personne ;**
- **L'existence de professionnels de santé désignés par la personne**. Le foyer ne se substitue pas aux ressources existantes ;
- **Un engagement à suivre les traitements médicaux ;**
- **La définition d'un PAP**, prenant en compte l'ensemble des points ci-dessus articulés avec les objectifs élaborés et co-construits entre la personne et l'équipe.

Les grandes lignes de la procédure d'admission sont les suivantes :

1. **Pour toute demande**, qu'elle émane directement d'une personne, sa famille, son représentant légal ou d'un professionnel, qu'elle se manifeste par courrier, téléphone ou déplacement physique, celle-ci est dirigée vers l'animateur de service social et/ou la secrétaire de direction du Pôle ;
2. **Une première visite** est proposée par l'animateur de service social à la personne adulte en situation de handicap, accompagnée de la personne de son choix (institutions, familles, représentants légaux, ...) afin de découvrir l'environnement institutionnel ;
3. Si les conditions administratives, de faisabilité d'un futur projet d'hébergement sont réunies et validées par la chef de service avec l'appui technique de l'animateur de service social, **un dossier de candidature** est remis et devra être retourné au professionnel chargé d'insertion qui en assure le suivi. Toute information médicale est mise sous pli cacheté, puis transmise à l'infirmerie pour traitement et conservation. Si nécessaire, une information partagée est transmise au chef de service et/ou à la direction.
4. **Une période de stage** est alors proposée, généralement d'une durée de 15 jours (week-end compris) ; ces modalités sont modulables et personnalisées en fonction de la situation particulière de la personne (1 semaine supplémentaire, pas de weekend...). Toute personne en stage bénéficie d'un référent provisoire et chaque stage fait l'objet d'une éva-

luation en équipe pluri professionnelle, afin que la commission d'admission et de fluidité des parcours puisse statuer sur une possible admission, ou proposer un éventuel stage complémentaire.

► *Les réponses apportées :*

- *Si la décision en termes d'admission est positive*, un courrier est envoyé afin de proposer une date et un lieu d'hébergement, en fonction des besoins d'accompagnement de la personne, si une place est disponible et selon la liste d'attente.
- Afin de valider ou invalider la réponse, une période de stage complémentaire peut être proposée à la personne si la période précédente apparaît trop courte, soit pour la personne qui a besoin d'un temps d'expérience supplémentaire, soit pour l'équipe afin d'affiner les observations ;
- *Si la décision en termes d'admission est négative*, l'animateur de service social informe les personnes concernées et produit un courrier destiné aux différents acteurs concernés ;

► *L'admission et l'accueil au foyer La Glacerie*

La procédure d'admission et d'accueil permet de mettre en place une relation de confiance entre les personnes accompagnées et les professionnels. Dès lors, il s'agit de créer l'ensemble des conditions permettant de faciliter le repérage des lieux, de l'environnement et des personnes, de comprendre le fonctionnement du foyer et d'éclairer la personne sur le mode de vie qui lui est proposé.

► *L'accompagnement*

Le projet du foyer met en œuvre des adaptations constantes en fonction des attentes et besoins des personnes accueillies (volonté de changements, vieillissement, demande d'accueil séquentiel...). La prise en compte de cette réalité entraîne donc une adaptation et une individualisation/personnalisation des accompagnements pour chaque résident.

Ainsi, le foyer La Glacerie pose certains critères comme préambule nécessaire pour favoriser l'accès des résidents à une vie sociale et décentrée du site contenant.

- **La mobilité** : Le foyer doit appuyer la personne accueillie dans ses déplacements et favoriser l'acquisition d'un moyen de locomotion (achat d'un véhicule), par l'accompagnement dans l'apprentissage et l'obtention du permis de conduire, BSR...
- **La vie quotidienne** : Les professionnels du foyer accompagnent les personnes accueillies dans les gestes de la vie quotidienne (hygiène et toilette corporelle, entretien des vêtements, entretien du logement...). Il est à noter cependant que la personne accueillie doit avoir acquis un minimum d'autonomie dans l'exécution de ces tâches.
- **La sécurité** : Le résident devra avoir intégré l'usage courant d'un téléphone, et apprendre les numéros de téléphone essentiels, afin d'appeler au secours si un danger se présentait (incendies, accidents de la vie, événements indésirables...).
- **L'organisation du temps libre** : Le foyer vise l'inclusion en milieu ordinaire en accompagnant les résidents dans la projection et la construction de leurs temps libres (congés, absences, sorties, loisirs, prise de rendez-vous, vacances...).
- **La communication et le lien** : Le foyer participe à l'intégration de certaines règles et codes sociaux, notamment le vivre ensemble, le respect d'autrui et la participation citoyenne.

### 5.3 La dynamique autour de la fluidité des parcours de vie

La question de la fluidité des parcours conduit à s'interroger et adapter l'accompagnement proposé, de manière permanente, aux attentes et besoins des personnes (vieillesse de certains résidents, demandes de mobilité ou de changement d'établissement...).

#### ► *La Commission d'admission et de fluidité des parcours*

Dans ce contexte, une réflexion au niveau du Pôle vise à asseoir l'analyse et l'adaptation des réponses à proposer aux personnes accueillies. Depuis juillet 2013, la **Commission d'admission et de fluidité des parcours de vie** a pour mission de réfléchir dans ce sens.

Celle-ci a pour objectifs :

- D'évaluer les situations, de repérer les besoins au niveau interne, de décider des suites possibles aux stages (admission, refus de candidature, inscription sur liste d'attente, renouvellement de stage, suspension de parcours, suivi de période d'essai en cours...);
- D'être vigilant sur les mouvements et la fluidité des personnes sur chaque établissement/service (ESAT, SAVS, Foyers, MAPHV)
- De mener un travail de réflexion dans le respect des attentes et des besoins des personnes.
- De préparer les arrivées et départs.

Cette commission se réunit une fois par mois. Les chefs de service de l'ESAT, du Foyer d'Hébergement et du SAVS, un membre de la direction, l'animateur de service social y sont présents.

L'avis de la commission est formalisé par un courrier, adressé à la personne et à la structure d'origine.

#### ► *Le travail autour de la fluidité des parcours de vie s'envisage :*

- **Au sein de Foyer d'Hébergement « La Glacière »**, il est observé de nos jours que des passerelles souples existent entre les différents lieux de vie.
- **Au sein du Pôle Adultes Henri Cros**, sans changer la notification de la personne et pour favoriser le bien-être de la personne, un échange de lieu de vie peut être proposé. Par exemple, des stages pour les résidents du FH vers le FO sont possibles. Le foyer d'Hébergement souligne son réel engagement dans une démarche qui viserait à créer des projets communs et développer les collaborations entre les divers établissements et services du Pôle.
- **Au sein d'un réseau constitué**, la notion de fluidité externe au Pôle Adultes Henri Cros est une réflexion qui est menée au sein de la Commission d'admission et de fluidité des parcours de vie. Cette instance aborde la question du développement du travail en partenariat et en réseau pour apporter des réponses souples et le plus adaptées possibles aux attentes et besoins des résidents.

<b>AXE 7</b>	<b>Objectifs opérationnels et actions relatives à l'amélioration de la fluidité des parcours :</b>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>Au sein du foyer, la notion de souplesse est à poursuivre en favorisant les mouvements entre les différents lieux d'habitation proposés par le foyer (La glacerie, les Lavandiers, les Hironnelles) : soit en proposant davantage de changements de lieux de vie lors des réunions de projet d'accompagnement personnalisé, soit en proposant des changements de chambre sur le même lieu de vie : mobilité interne, dynamique nouvelle au sein même des paliers... ;</i></li> <li>• Afin de créer des projets communs et développer les collaborations entre les différents établissements et services du Pôle, une organisation pourrait être réfléchi, en faisant abstraction des expériences négatives du passé afin qu'elles ne pénalisent pas les personnes accueillies d'aujourd'hui qui pourraient bénéficier d'une telle démarche.</li> <li>• Les liens avec la MAPHV Les Canneles et le Foyer d'hébergement doivent être renforcés, comme cela peut être le cas avec les autres établissements du Pôle, autour de diverses activités (par exemple : une éducatrice du Foyer d'Hébergement peut intervenir à la MAPHV). De plus, il s'agit d'anticiper et de préparer les départs à la retraite des résidents par des entrées progressives au sein de la MAPHV (accueil en demi-journée, passerelles, stages).</li> </ul>

#### 5.4 *Le projet d'accompagnement personnalisé et la notion de référence projet.*

**Le Projet d'Accompagnement Personnalisé (PAP)** est défini par la Loi 2002-2 et fait l'objet de recommandations par l'ANESM. Il implique une démarche dynamique de co-construction entre les professionnels, la personne accueillie et, selon les cas, la famille ou le représentant légal.

Ce document s'inscrit dans une approche globale de la personne. Il prend en compte les éléments liés à la connaissance de la personne, l'expression de ses besoins, de ses attentes et de ses aspirations ainsi qu'une réflexion en équipe pluridisciplinaire sur ses potentialités permettant d'élaborer le projet de la personne.

Le premier PAP est élaboré dans les 6 mois suivant l'admission de la personne au foyer d'hébergement. Il est ensuite revu a minima une fois par an, lors d'une réunion, préparée en amont par l'équipe professionnelle et le résident

La référence du Projet d'Accompagnement Personnalisé (PAP) se définit dans un cadre institutionnel propre à soutenir le projet de vie de la personne accueillie.

Elle n'est plus directement liée à la personne accompagnée mais bien au projet personnalisé qui définit la conception et la mise en œuvre de l'accompagnement proposé par l'équipe pluridisciplinaire.

Elle est donc l'expression d'un regard pluriel proposant une vision décloisonnée de l'accompagnement mettant en pratique la notion et la pratique de la pluri professionnalité.

Le référent du projet n'a pas vocation à remplacer un intervenant particulier, il représente un relais, une interface, un interlocuteur privilégié dans la mise en œuvre et la dynamique des projets personnalisés au sein du FO.

En somme, la référence du projet consiste à faire vivre le Projet d'Accompagnement Personnalisé avec la personne elle-même et les professionnels internes et externes. Sa fonction principale est de

contribuer à l'évaluation de ses objectifs par la valorisation des compétences afin de progresser collectivement.

## VI. LES METHODES ET LES OUTILS DE MISE EN ŒUVRE

---

### 6.1 *La mise en œuvre de la Loi du 2 janvier 2002 et de la personnalisation de l'accompagnement*

Dans le cadre de la mise en œuvre de la Loi du 2 janvier 2002, l'ensemble des supports mis en œuvre, et adaptés de manière continue, participent à la promotion du droit des personnes accueillies :

► **La charte des droits et libertés de la personne accueillie**

La charte des droits et libertés (arrêté du 8 septembre 2003) a pour vocation d'affirmer les grands principes éthiques centrés sur la personne accueillie.

Ce document met l'accent sur les droits et libertés de tout individu et insiste sur les principes éthiques guidant l'intervention des professionnels : non-discrimination, choix, droits à l'information, au respect de la personne et des liens familiaux, à la protection, à l'autonomie, à un accompagnement adapté. Il est aussi remis sous une forme plus adaptée facilitant l'accessibilité du document.

► **Le livret d'accueil**

Le Livret d'accueil (circulaire du 24 mars 2004) est un support qui a pour objectif d'informer de façon claire les personnes en situation de handicap et leurs familles (ou représentants légaux) sur ce que propose les établissements et services du site, il est régulièrement réactualisé.

► **Le règlement de fonctionnement**

Le règlement de fonctionnement (décret du 14 novembre 2003) est le support de référence qui précise les droits, les obligations et les règles organisationnelles au sein de l'établissement. Ce support, s'articule autour des points suivants et sera revisité en collaboration avec les personnes accueillies sur l'établissement :

- **Les droits** de la personne accueillie et de l'établissement dans l'intérêt des publics accueillis ;
- **Les obligations** de la personne, des familles, du dispositif au regard de ses missions ;
- **L'organisation institutionnelle** (locaux, biens des personnes, transports et déplacements, organisation et règlement des lieux de vie...).

► **Le contrat de séjour (CDS)**

Le contrat de séjour (décret du 26 novembre 2004) définit les objectifs et la nature de l'accompagnement dans le respect des principes déontologiques et éthiques, des recommandations de bonnes pratiques professionnelles et du projet d'établissement. Il détaille la liste et la nature des prestations offertes.

Ce document est signé (personne accueillie et représentant légal et directeur du Pôle) et remis à la personne dans le cadre de l'accueil et l'accompagnement dispensés dans l'établissement.

Ce document est complété, dans les 6 mois, par un avenant qui précise les objectifs et les « prestations » adaptés à la personne et réactualisés chaque année. Eux-mêmes sont déclinés dans le cadre du Projet d'Accompagnement Personnalisé (PAP).

► **Le Conseil de la Vie Sociale (CVS)**

Le Conseil de la Vie Sociale (décret du 25 mars 2004) est une instance consultative qui donne son avis et fait des propositions sur toute question intéressant le fonctionnement des établissements/services du Pôle.

Afin de rendre plus opérant ce dispositif, il est retenu un Conseil de la Vie Sociale commun au Pôle Adultes Henri Cros et composé de membres représentants les divers dispositifs (ESAT, FH, SAVS, FO, MAPHV-FAM) et collèges concernés (personnes accueillies, familles et représentants légaux, salariés, direction, représentants de l'organisme gestionnaire et autres).

Conformément au cadre réglementaire, cette instance se réunit au moins trois fois par an et le nombre des représentants des personnes accueillies et de leur famille sont majoritaires. Le président est élu parmi les membres du collège des personnes accueillies.

► **Le projet personnalisé et sa méthodologie**

Les étapes de la personnalisation de l'accompagnement (déclinées au sein du PAP) sont repérées ainsi :

• **Le Projet d'Accompagnement Personnalisé (PAP)**

Il est formalisé après une période d'observation et d'accompagnement de 6 mois. Il est révisé annuellement. Sa co-construction implique plusieurs temps forts.

- ✓ Recueil des attentes de la personne par le référent projet. Le référent projet réalise un repérage des besoins en s'appuyant sur les fiches supports d'évaluation du projet personnalisé.
- ✓ Définition des objectifs du projet fixés (objectifs, moyens, actions, rapport au temps...) ;
- ✓ Formalisation du document : rédaction par le référent projet, complétés par les écrits de la psychologue, de l'infirmière, échanges en équipe pluridisciplinaire. Les écrits professionnels pourront être amendés par tous les professionnels (surveillants de nuit, services généraux). Finalisation du document sur un temps formel avec la présence de la personne, du référent projet et du chef de service. A la demande de la personne accueillie il peut être réalisé un diagnostic partagé avec la famille.
- ✓ L'évaluation des objectifs est réalisée avec le référent projet et la personne accueillie en fonction de l'actualité et au minimum tous les ans.

Cette dynamique de co-construction du projet personnalisé développe l'objectif commun de prendre en compte le bien être de la vie de la personne accueillie au sein du foyer.

Cette démarche de projet favorise la cohérence des actions des différents intervenants.

► **La personne qualifiée**

Toute personne accueillie peut faire appel à un tiers désigné par la MDPH du 82 en cas de désaccord sur les objectifs et les prestations dans l'accompagnement qui lui est proposé.

<b>AXE 8</b>	<b>Objectifs opérationnels et actions relatives à la garantie de l'effectivité des droits des personnes, à la participation et à la personnalisation de l'accompagnement :</b>
	<ul style="list-style-type: none"><li>• Faciliter l'expression des attentes des personnes ;</li><li>• Améliorer la connaissance et la pratique des droits aux personnes accueillies ;</li><li>• Réviser le règlement de fonctionnement en co-construction avec les résidents et élaborer des règles de vie notamment par sa participation au PAP (si elle le souhaite) ;</li><li>• Faire participer les personnes aux différents projets du Foyer (aménagement des bâtiments, activités, animations...)</li><li>• Rechercher des orientations de vie en fonction des demandes et des capacités de chacun ;</li><li>• Améliorer la fonction d'acteur de la personne dans l'élaboration de son projet de vie,</li></ul>

## 6.2 Les instances et les outils de travail en équipe

► **La notion d'équipe et de coordination**

La notion d'équipe est la base fondamentale de l'organisation du travail au sein de l'établissement. Cela représente un appui pour les professionnels et les personnes accueillies et se met en œuvre au sein de la réunion pluri professionnelle hebdomadaire.

Celle-ci permet l'élaboration du projet d'accompagnement personnalisé, d'aborder des points d'actualités et de traiter les questions d'organisation et de fonctionnement en deux temps distincts.

La coordination c'est : soutenir et faire vivre le projet d'établissement et développer la communication dans l'intérêt de la personne accompagnée.

► **Les réunions d'analyse et de coordination**

Sur l'établissement, il existe les instances de travail suivantes :

- La réunion de projet d'accompagnement personnalisé (réunion PAP)
- Les réunions d'équipe pluridisciplinaire
- La réunion clinique animée par la psychologue du service
- Des groupes de travail se mettent en place en fonction de l'actualité
- L'analyse de la pratique professionnelle (groupes transversaux au Pôle)
- La commission d'admission et de fluidité des parcours : FH/SAVS/ESAT

► **Les dispositifs de coordination entre les établissements et service (ESAT, Foyer d'Hébergement et SAVS)**

Dans le cadre du développement des projets personnalisés et de la fluidité des parcours, un dispositif de coordination est proposé entre le FH et l'ESAT et le FH et le SAVS. Ces temps permettent d'aborder le suivi, les ajustements du projet personnalisé (PAP) mis en œuvre et de favoriser la fluidité des parcours des personnes accueillies.

La coordination retenue s'envisage :

- Autour du projet d'accompagnement personnalisé ;
- Interservices pour un suivi, ajustement et amélioration des modes d'interventions ;

Ces dispositifs ont pour but de :

- Favoriser la cohérence des actions mises en œuvre ;
- Faire vivre les projets par l'évaluation et les ajustements nécessaires ;
- Améliorer la communication et l'ajustement des projets personnalisés

**Instances centrées sur la dynamique des professionnels et la régulation de leurs actions**

► **Les différents écrits professionnels et outils de coordination des professionnels**

Afin d'organiser, de suivre, d'évaluer et de rendre compte de l'action, des objectifs mais aussi des moyens mis en œuvre pour chaque résident, divers outils et supports professionnels sont formalisés en référence aux obligations légales actuelles.

Les principaux supports écrits sont les suivants :

- Le dossier de candidature et d'admission (en lien avec l'animateur de service social du Pôle) ;
- Le dossier unique de la personne accueillie avec ses 3 volets : médical (en lien avec l'infirmière), administratif (en lien avec l'administration) et d'accompagnement socio-éducatif (livrets d'observations, bilans...) ;
- Le projet personnalisé (PAP) et ses avenants ;
- Le dossier de la personne accueillie (support papier et informatique) ;
- Le projet d'établissement ;
- Les cahiers de liaison ;
- Les comptes rendus de réunions ;
- Les fiches d'évènements indésirables ;
- Le registre de sécurité (en lien avec le Pôle) ;
- Le document unique d'évaluation des risques professionnels (en lien avec le Pôle) ;
- Le registre des accidents bénins.

## VII. LES RESSOURCES MOBILISEES

---

## 7.1 Les ressources professionnelles

### ► L'organigramme hiérarchique et fonctionnel

Vous trouverez l'organigramme 2017 avec le détail des Equivalents Temps Plein (ETP) des professionnels du Foyer d'Hébergement La Glacière en annexe 4.

### **Les divers professionnels et leurs fonctions**

La convention collective applicable à l'ensemble du personnel est la convention collective nationale de travail du 15 mars 1966. L'équipe du Foyer d'Hébergement La Glacière est composée comme suit :

#### **Fonctions socio-éducatives**

De façon globale, ces fonctions sont chargées de conduire des actions éducatives auprès des personnes en situation de handicap dans le cadre d'un projet élaboré en équipe pluridisciplinaire.

##### **- Fonction éducative : Animateur(trice)s 1<sup>ère</sup> catégorie**

*Directement auprès des personnes accompagnées* : son action s'inscrit dans l'accompagnement des actes de la vie quotidienne. Il est chargé également d'élaborer, réaliser, suivre et mettre en place des actions, pour soutenir les projets des personnes.

*En relation avec l'ensemble de l'équipe du Foyer d'Hébergement La Glacière* : il participe aux différentes réunions et à l'écriture du projet d'accompagnement personnalisé.

*En relation avec les ressources environnementales* : son activité implique d'accompagner, suivant la demande des bénéficiaires vers les dispositifs de droit commun. Concernant les personnes sous protection juridique, il doit assurer un lien avec les mandataires judiciaires.

##### **- Animateur social : Animateur 2<sup>ème</sup> catégorie**

En tenant compte des différentes attentes et besoins des personnes accueillies et en coordination avec les autres fonctions exercées au Foyer d'Hébergement, ce professionnel a pour mission de proposer des temps d'animation : soirées, week-ends, week-ends prolongés. Son action s'inscrit aussi dans l'accompagnement de la vie quotidienne.

##### **- Accompagnant médico-psychologique (AMP)**

Ce professionnel assure une fonction d'accompagnement et d'aide dans la vie quotidienne auprès de personnes en situation de handicap ou dont la situation nécessite « une aide au développement ou au maintien de l'autonomie sur le plan physique, psychique ou social ». Au sein du foyer La Glacière, l'AES assure les soins d'hygiène et de confort notamment, ainsi que le temps d'animation.

##### **- Agent de service Intérieur : Surveillant de nuit**

Il est chargé de veiller à la sécurité, au bien-être et au confort des personnes accueillies durant la nuit. Le cadre d'astreinte est en cas de besoin un appui. Il a aussi pour mission de veiller à la sécurité générale des bâtiments. Il participe à des réunions de fonctionnement et assure la continuité des accompagnements lors des temps de liaison avec les équipes éducatives de jour.

#### **Fonctions médicales ou paramédicales**

##### **- Infirmière**

Ce professionnel a pour mission de garantir la santé des personnes. D'un point de vue strictement médical, il joue un rôle indispensable dans l'observance, la prévention des rechutes, l'accompagnement de la santé somatique. Ses moyens d'actions sont, pour une part, médicaux : l'infirmier est le premiers relais du médecin et facilite l'application des prescriptions médicales. Mais l'accompagnement des personnes travaillant à l'ESAT implique aussi un engagement dans des activités plus larges que le seul domaine directement médical. Plus précisément ces tâches s'exercent :

- Directement auprès des résidents ;
- En relais avec les ressources environnementales ;
- En relation avec l'équipe de l'ESAT ;
- En relation avec l'ensemble de l'équipe du Foyer d'Hébergement La Glacerie ;
- En relation avec l'équipe du SAVS.

#### - **Psychologue**

Le psychologue conçoit et met en place des actions curatives et préventives à partir du diagnostic des personnes accueillies. Pour cela, il effectue des entretiens individuels qui permettent l'émergence d'une parole et l'expression d'une singularité. Il soutient ainsi le désir de la personne et son élaboration. Son accompagnement se fonde sur la singularité des résidents et s'appuie sur une approche psychodynamique. Son expertise lui permet d'évaluer la pertinence de l'orientation et de l'admission du candidat.

Son rôle implique aussi une dimension de conseil et d'accompagnement de l'équipe pluridisciplinaire. Il participe ainsi à l'élaboration des projets d'accompagnements personnalisés et à des groupes à thème. Sa participation se fonde aussi sur les projets institutionnels et aux divers groupes de réflexions.

#### **Fonctions de services généraux**

Ils assurent une fonction d'observation et d'écoute des personnes accueillies lors de la réalisation de leurs interventions.

#### - **Ouvrier d'entretien qualifié**

Suivants des formes spécifiques à leurs qualifications, ils sont chargés du maintien et de l'entretien des locaux et des équipements du service, de veiller à l'entretien des véhicules.

#### ► **Les fonctions supports / mutualisations au niveau du Pôle**

Il existe de nombreuses fonctions supports ou mutualisations organisées au niveau du Pôle Adultes Henri Cros et précisé dans son projet datant de 2015.

Il s'agit principalement des axes suivants :

- **Une équipe de direction** : une direction commune et de proximité propre au Pôle qui permet une cohérence des actions entre les établissements et service et une cohésion des interventions professionnelles, afin de développer une logique stratégique d'adaptation du Pôle.
- Une IDEC a pour mission principale de coordonner les actions de soins et de prévention sur l'ensemble des établissements du Pôle, ainsi que la coordination des activités des infirmières (management du service, élaboration d'un plan d'action soin/santé et prévention). De plus, elle met en place le circuit du médicament et est chargée de développer les réseaux et partenariats avec le secteur soin.

- **Un animateur de service social** : il contribue à améliorer la fluidité des parcours des personnes accompagnées au sein des établissements et service du Pôle. Ainsi, il est en charge de la collecte de tous les documents administratifs nécessaires à l'orientation et la réorientation des personnes dans les structures les plus à même à répondre aux attentes et besoins des personnes et à l'obtention de prestations. De plus, il gère les listes d'attentes des établissements et service du Pôle, oriente les personnes et leur famille vers les établissements les plus à même de répondre aux besoins des personnes, assure l'accueil des personnes et de leurs famille, il informe les personnes, familles et autres professionnels des dispositions légales et réglementaires, notamment concernant leur droit. Enfin, il développe le travail en réseau et les partenariats pour les établissements du Pôle.
- **Un Service Administratif, Financier et Ressources Humaines** : la nouvelle organisation participe à une meilleure lisibilité, structuration et efficacité de l'action. Les lignes de responsabilités et de compétences ont été redéfinies en étroite collaboration avec l'Association de manière à favoriser :
  - La centralisation administrative afin de dégager des synergies entre les établissements du Pôle pour gagner en efficacité et en qualité ;
  - La centralisation exécutive : le Pôle doit parler d'une seule voix ;
  - La centralisation financière : les évolutions administratives et la perspective d'une tarification globale (enveloppe fermée) nécessitent une gestion financière et budgétaire unifiée.

## 7.2 *La Gestion des Ressources Humaines (GRH) et gestion administrative*

De même, diverses fonctions liées à la Gestion des Ressources Humaines sont travaillées et mises en œuvre avec les ressources présentes au sein du Pôle Adultes Henri Cros et des appuis et conseils de la Direction des Ressources Humaines de l'association au niveau de sa direction générale.

Plus globalement, le Pôle a pu engager pour l'ensemble de ses établissements et service une harmonisation des pratiques aussi bien au niveau de la gestion financière (outils de suivi et de gestion financière, suivi de l'activité, élaboration en cours de PPI...), que de la gestion des ressources humaines (procédures relatives à l'application de la CCNT du 15/03/66, utilisation du PAUF associatif...). Tout cela se fait en lien étroit avec les ressources des services de la Direction Générale (DAF et DRH) et les travaux des conseils et/ou commissions associatives spécifiques (Conseil des Directeurs, COTAR, Com RH...),

Le Pôle développe une approche transversale d'autres dossiers comme par exemple :

- Les entretiens professionnels ;
- Le soutien aux professionnels et la formation continue ;
- L'accueil de stagiaires ;
- Les Instances Représentatives du Personnel (IRP) ;
- La Gestion Prévisionnelle des Emplois et des Compétences (GPEC) ;
- La prévention des Risques Psycho-Sociaux.

De plus, le Projet de Pôle met en œuvre une politique de formation du personnel centrée sur le maintien des compétences et des connaissances professionnelles en lien avec les évolutions actuelles

(cadre réglementaire, recommandations de bonnes pratiques professionnelles, évolutions des besoins et des caractéristiques de la population accueillie...).

Cette dynamique prend en compte :

- Les enjeux et orientations des politiques sociales et des impacts possibles pour les établissements et services sociaux et médico-sociaux ;
- Les droits des personnes handicapées ;
- Les pratiques professionnelles en direction des résidents accompagnés.

Au sein de la politique de formation du Pôle, le Foyer d'hébergement s'envisage comme site qualifiant qui accueille de nombreux stagiaires du secteur médico-social.

## VIII. LE TRAVAIL AVEC LES FAMILLES ET / OU REPRESENTANTS LEGAUX

---

### 8.1 Principes, définition et objectifs

**L'objectif de l'établissement est la préservation et le maintien des liens ainsi que des relations familiales lorsqu'ils existent en tenant compte du souhait des personnes accueillies.**

Lorsqu'une personne bénéficie d'une mesure de protection, il s'agit de favoriser le travail de partenariat avec les mandataires judiciaires.

### 8.2 Les modalités de travail avec les familles et / ou représentants légaux

Les principales modalités peuvent être :

#### ✓ **Échange d'information**

Le service transmet aux personnes accueillies, et à la famille lorsqu'elle est présente, les informations sur la vie institutionnelle notamment par l'intermédiaire des documents fournis lors de l'admission :

- Livret d'accueil ;
- Charte des Droits et des Libertés de la personne Accueillie ;
- Règlement de fonctionnement ;
- Contrat de séjour.

Le droit à l'information des personnes accompagnées est inscrit dans le CASF, à l'article L 311-3 (cadre juridique concernant le droit de la personne à l'intimité, la confidentialité etc). Il est un des droits fondamentaux défini par la loi 2002-2.

#### ✓ **Rencontre et lien entre la personne et sa famille**

La direction et l'ensemble de l'équipe met en place les conditions favorables à la rencontre de la personne accompagnée et sa famille (mise à disposition d'une salle).

Ils s'engagent à accompagner la personne accueillie, avec son consentement, et/ou dans l'intérêt de cette dernière à maintenir un lien avec sa famille (contacts téléphoniques, courriers, médiatisés ou non par un professionnel).

✓ **Rencontre avec les mandataires judiciaires**

La direction et l'équipe s'entendent à faciliter la communication et assurer la cohérence concernant la réalisation du Projet d'accompagnement personnalisé.

✓ **Participation**

Les familles et/ou représentants légaux sont représentés dans le cadre du Conseil de la Vie Sociale par un membre et un suppléant élu.

Lorsque la personne bénéficie d'une mesure de tutelle, le représentant légal est convié à la présentation et à la signature du projet d'accompagnement personnalisé. Les familles, l'entourage ou toute autre personne du choix de la personne sont amenées, si la personne accueillie le demande, à participer à son projet personnalisé.

Les professionnels s'efforcent de recueillir l'adhésion et de solliciter la participation des familles et/ou représentants légaux chaque fois que nécessaire.

De plus, les familles peuvent adhérer à l'association au sein d'un collège représentatif du conseil d'administration.

✓ **Aide, soutien et accompagnement auprès des familles**

La direction et l'équipe se rendent disponibles pour toute rencontre à la demande de la famille, et ce, en accord avec la personne accueillie.

<b>AXE 9</b>	<b>Objectifs opérationnels et actions relatives à la préservation et au maintien des liens familiaux et/ou travail auprès des représentants légaux :</b>
	<ul style="list-style-type: none"><li>Faciliter les liens sociaux et familiaux, selon les souhaits de la personne</li></ul>

## IX. LE PARTENARIAT, LE RESEAU ET L'OUVERTURE SUR L'ENVIRONNEMENT

### 9.1 La définition des notions de partenariat et de réseau

Les évolutions législatives, les attentes des personnes, la diversité des parcours, les besoins actuels des personnes accueillies conduisent à ce que le foyer d'hébergement, outre les relations communes au Pôle Adultes Henri Cros, développe des relations avec des tiers.

#### ► **Du côté des professionnels**

Le travail en réseau est caractérisé par la réciprocité des échanges entre les acteurs qui reconnaissent partager des valeurs communes, afin de permettre une plus grande cohérence dans leurs interventions auprès des résidents. Les finalités du réseau professionnel s'expriment en termes d'innovation, de complémentarité, de coordination, d'actions transversales et sur les notions de valeurs partagées qui sont traduites de manière formelles par des chartes, des conventions entre institu-

tions ou différents partenaires, dans l'objectif commun d'accompagner dans leur trajectoire de vie les personnes.

Dans la complexité des situations où se croisent partenariat et travail en réseau, il convient de souligner leur complémentarité.

#### ► **Du côté des résidents**

Les différentes formes de travail en réseau impliquent de maintenir une cohérence entre toutes les actions menées, de les coordonner, d'élaborer des outils de communication, ceci pour permettre la lisibilité, la transparence et donc la continuité du travail mis en place avec les différents acteurs. Le travail en réseau doit être fluide, éviter le morcellement et avoir comme seul objectif la mise en œuvre du PAP en créant ou maintenant les liens avec son environnement.

Ainsi, ces diverses coopérations constituent une part importante du projet d'établissement du foyer.

## 9.2 *Les principaux partenaires / réseaux identifiés et formalisés*

Le tissu partenarial et les divers réseaux mobilisés concernent principalement les axes suivants :

#### ► **En relation avec les dispositifs de droit commun de la Communauté de Commune des Deux Rives**

Des rapprochements avec les partenaires du territoire sont réalisés, afin de favoriser l'inclusion des personnes en situation de handicap et leur intégration dans les dispositifs de solidarité de droit commun.

#### ► **Coopérations avec d'autres dispositifs du secteur médico-social.**

Les personnes accueillies présentes au sein foyer d'hébergement ont, pour certains, des parcours inscrits dans le champ médico-social. Dès lors, les relations et des visites avec d'autres institutions médico-sociales sont entretenues dans le temps. Elles visent plus largement au maintien et au développement d'une interconnaissance des pratiques et à l'ouverture des trajectoires des personnes accueillies.

Ainsi, il existe des relations avec d'autres établissements du secteur médico-social, que ce soit entre établissements de l'Arseaa ou avec d'autres associations. Ces relations permettent de mettre en place et de proposer aux personnes accueillies des stages, divers loisirs, vacances ou encore des activités sportives.

#### ► **Secteur psychiatrique**

Certaines des personnes accueillies sont issues 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. Ces liens prennent la forme d'échanges, de rencontres et d'accompagnements thérapeutiques ciblées. En fonction des besoins, il existe également des possibilités de suivi psychiatrique pour les personnes accueillies au Foyer d'hébergement.

Actuellement, le secteur psychiatrique dispose à Valence d'Agen d'une antenne de CMP, pouvant recevoir des personnes accueillies au sein du Foyer d'hébergement. De plus, un travail en réseau existe entre le foyer d'hébergement et le secteur psychiatrique de Montauban et des conventions, au cas par cas, sont formalisées avec l'hôpital d'Agen.

► **Coopérations avec les mandataires judiciaires liées à la protection juridique des personnes accueillies**

Il apparaît primordial de collaborer avec les mandataires judiciaires, afin de tenter de protéger au mieux les personnes accueillies. La coopération entre les mandataires et le foyer d'hébergement est donc à favoriser pour accompagner au mieux les personnes en situation de handicap. L'expérience montre que les personnes accompagnées distinguent clairement ces rôles et savent user de leur complémentarité.

► **Les relations avec le Service d'Accompagnement à la Vie Sociale (SAVS)**

Plus spécifiquement, Il existe un lien étroit entre les deux dispositifs que sont le foyer d'hébergement La Glacerie et le SAVS. En effet, ceci est indispensable dans le cas de trajectoires visant à quitter le foyer pour intégrer un hébergement autonome avec un suivi possible par le SAVS.

► **Les partenariats avec les autres établissements du Pôle Adultes Henri Cros**

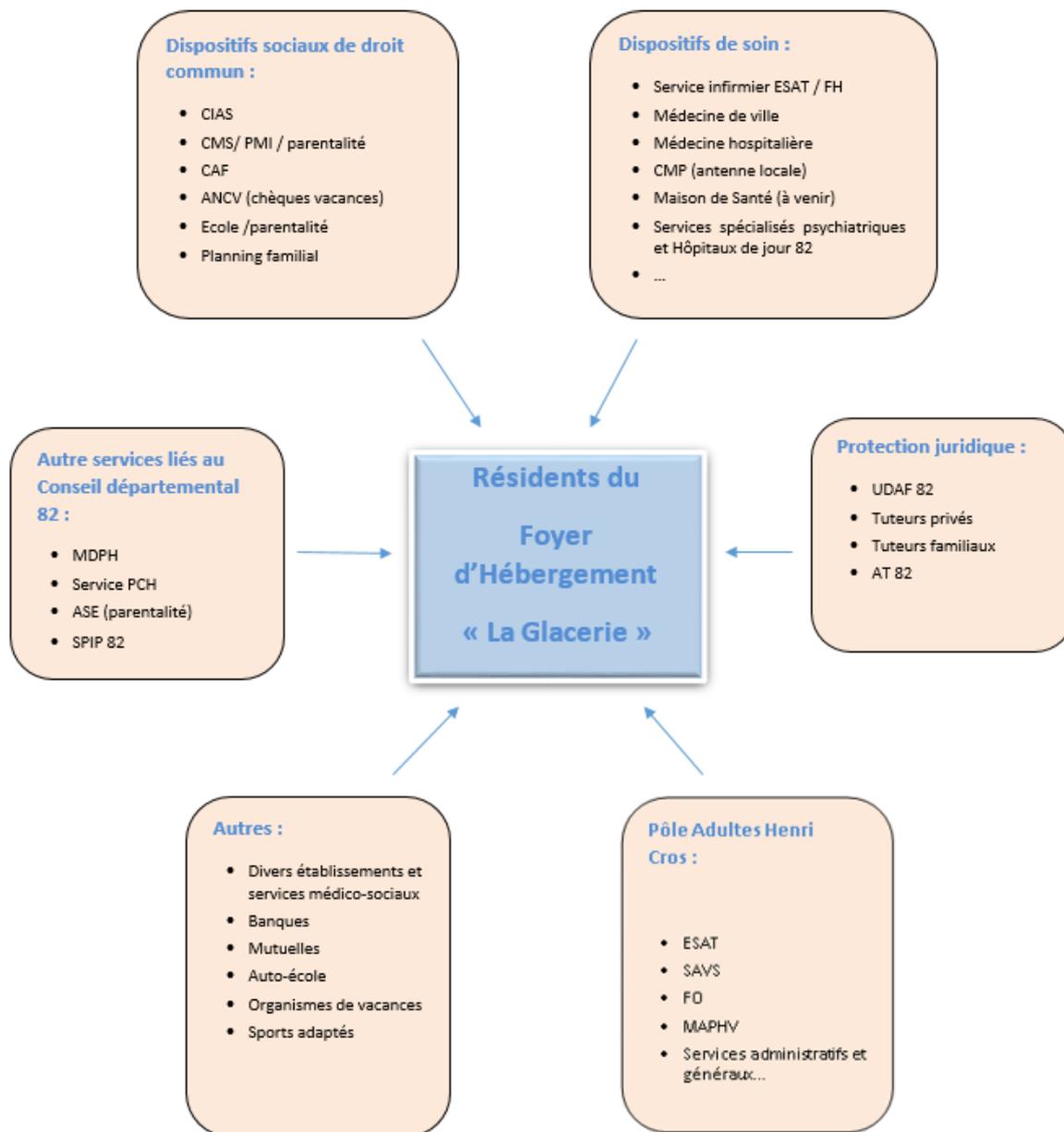
Les partenariats se font avec :

- Le Foyer occupationnel « Résidence Les Cèdres »
- La MAPHV – FAM : « Les Canneles »
- ESAT « Terre de Garonne »

Les évolutions législatives et des besoins des personnes accueillies, concourent à ce que les relations entre les différents dispositifs s'accroissent et se renforcent. Plus spécifiquement, l'accompagnement doit être assuré par les différents acteurs. Les passerelles entre les dispositifs du Pôle permettent des réponses souples, adaptées et complémentaires en lien étroit avec l'évolution des besoins des personnes dans le temps. Dans ce sens, le Pôle s'est doté depuis 2014 d'une « Commission d'admission et de fluidité des parcours des personnes accueillies pour étudier, analyser et proposer des réponses ciblées au plus près des situations rencontrées.

Des relations particulières existent entre le foyer d'hébergement, le SAVS et l'ESAT. En effet, des rencontres entre les professionnels du foyer et de l'ESAT ont lieu, ainsi que des rencontres entre les professionnels du SAVS et de l'ESAT pour favoriser la fluidité des parcours et la cohérence des objectifs.

<b>AXE 10</b>	<b>Objectifs opérationnels et actions relatives aux partenariats :</b>
	<ul style="list-style-type: none"><li>• Développer les partenariats et réseaux avec le secteur sanitaire, social et médico-social</li><li>• Favoriser les suivis en matière de soins psychiatriques et répondre au mieux aux besoins des personnes au sein du foyer en conventionnant avec les deux hôpitaux d'Agen et de Montauban.</li><li>• Associer les partenaires à des actions d'information et de prévention autour du soin et de la santé</li></ul>



## X. LA DEMARCHE D'EVALUATION ET LE SUIVI DU PLAN D'AMELIORATION CONTINUE DE LA QUALITE (PACQ).

---

### *10.1 Une démarche d'amélioration continue de la qualité des activités et des prestations du Pôle qui prend appui sur l'évaluation*

#### ► **Evaluation interne et externe : des impératifs d'amélioration issus de la loi 2002-2**

Suite aux dispositions de la loi du 2 janvier 2002 des évaluations internes et externes ont dû se mettre en place dans l'ensemble des établissements et services médico-sociaux. Elles offrent l'occasion aux professionnels de réinterroger les pratiques, les dispositions et l'organisation des établissements du Pôle, dans l'objectif d'améliorer la qualité des prestations et des activités afin de les faire évoluer en faveur des personnes accueillies. De plus, elles concourent à une réactualisation des projets d'établissements et de services.

#### ► **La démarche associative : méthodologie du premier cycle de l'évaluation interne**

La démarche d'évaluation a été initiée au Pôle Adultes Henri Cros en toute fin de l'année 2006. Les résultats de la première évaluation interne ont été transmis à la direction générale de l'Arseaa en novembre 2011 et aux autorités compétentes en juillet 2013.

Pour ce premier cycle évaluatif, l'Arseaa a fait le choix d'un outil référentiel commun à tous les établissements et services de l'association : le référentiel « Périclès » de l'ANCREAI et d'un accompagnement de la démarche par un prestataire unique : le CREAL Midi-Pyrénées.

#### ► **2013 et 2014 : la réalisation de l'évaluation externe et 2017 : le renouvellement d'autorisation**

La première évaluation externe de ce premier cycle d'autorisation du foyer s'est déroulée au sein du Pôle de novembre 2013 à février 2014<sup>9</sup>. Les résultats ont fait l'objet d'un rapport rédigé par les évaluateurs externes qui a été communiqué au Conseil départemental en juin 2014<sup>10</sup>.

Les résultats de l'instruction du rapport de l'évaluation externe par les services du Conseil départemental ont permis le renouvellement tacite de l'autorisation du foyer d'hébergement. L'autorisation a été ainsi renouvelée pour 15 ans à compter du 4 janvier 2017 et court donc jusqu'au 4 janvier 2032<sup>11</sup>.

#### ► **La démarche associative : méthodologie du second cycle de l'évaluation interne**

La démarche d'amélioration continue de la qualité et notamment la démarche relative à l'évaluation interne fait l'objet chaque année d'un état d'avancement retracée au sein du rapport d'activité du

---

<sup>9</sup> Cf. rapport d'activité 2014 du foyer.

<sup>10</sup> Rapport consultable sur le Commun associatif : Z:\Commun Associatif\EVALUATION Ext\Rapports d'évaluation externe 2014 et PAQ\POLE ADULTES HENRI-CROS et sur l'IntrArseaa

<sup>11</sup> Cf. Arrêté du Conseil départemental du Tarn-et-Garonne n° 2016-2342 en date du 30 décembre 2016

foyer. Son élaboration est également l'occasion d'effectuer un point sur la formalisation du projet d'établissement, sa mise en œuvre et le cas échéant son actualisation.

La démarche d'amélioration continue de la qualité déployée à l'Arseaa s'appuie sur les évaluations, que celles-ci soient internes ou externes. Ces principes ainsi que la démarche sont précisés en introduction du référentiel associatif d'évaluation interne<sup>12</sup>. L'association indique notamment que l'évaluation interne est « *une démarche continue qui s'inscrit dans un processus annuel d'évaluation, permettant d'engager les réflexions et travaux de façon annuelle et continue* ». Si la démarche s'appuie sur une approche associative, elle est ensuite déclinée au niveau du Pôle Adultes Henri Cros et du foyer d'hébergement « La Glacerie ».

Dès 2016, l'Arseaa a débuté la réalisation de son second cycle d'évaluation interne par l'élaboration d'un référentiel associatif d'évaluation interne. Celui-ci a été réalisé par un groupe ad hoc rassemblant des participants issus de l'ensemble des grands secteurs d'activité de l'association. Des représentants des personnes accueillies et des professionnels ont notamment été sollicités afin d'apporter leur contribution à ce travail<sup>13</sup>. Ce référentiel se compose de quatre volets sectoriels, dont l'un concerne tout particulièrement le secteur « médico-social adultes » et par conséquent le foyer « La Glacerie ». En 2017 le référentiel a été complété d'un volet associatif.

Le principe d'annualité de l'évaluation interne ayant été retenu, les années 2017 à 2019 devraient être à proprement parler, consacrés à la réalisation de l'évaluation interne au sein de la très grande majorité des établissements et services de l'Arseaa. Au sein du Pôle Adultes Henri Cros, ce sera le cas pour la plupart des établissements et services, dont le Foyer d'Hébergement « La Glacerie ».

### ► **La démarche d'amélioration continue de la qualité au niveau du Pôle et des établissements.**

La démarche d'amélioration continue de la qualité est mise en œuvre depuis le début de la démarche d'évaluation interne (soit 2007). Suite au processus d'évaluation interne et externe, le Pôle a défini un plan d'actions transversal à l'ensemble des établissements et services, qui a été validé par l'Arseaa et transmis aux autorités. Celui-ci a ensuite été décliné à l'ensemble des établissements et fait l'objet d'un suivi, d'une actualisation et d'ajustements réguliers.

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

Depuis fin 2012, et en relation avec la direction associative, la nouvelle direction du Pôle a décidé d'organiser le suivi des démarches liées à la qualité du service à partir du schéma suivant :

- Un Comité de pilotage du Pôle, composé par l'équipe de direction, qui a pour principaux objectifs de : *Superviser et d'étayer les travaux réalisés par les comités de suivi opérationnel des PACQ ; Valider la réactualisation des PACQ de chaque dispositif ; Piloter le PAQ du Pôle (actions transversales aux établissements); Intégrer les apports de l'évaluation externe et des nouveaux projets d'établissements.*
- Un Comité de suivi des PACQ par établissement / service, composé par le chef de service, le référent qualité du Pôle et de professionnels. Son objet est l'appropriation, la réactualisation et la mise en œuvre opérationnelle du Plan d'action (PACQ). Ce groupe de travail est représentatif de l'équipe pluri professionnelle : éducateurs, moniteurs éducateurs, AES, psychologue, infirmière sont présents dans ce comité au sein du FH. Il a pour objectif de : *De mettre en place les actions d'amélioration de la qualité ; Faire circuler*

<sup>12</sup> Cf. « Référentiel d'évaluation interne », 2016-2020, Arseaa et Arseaa, *La démarche continue d'amélioration de la qualité*, [en ligne], <http://www.arseaa.org/la-d%C3%A9marche-continue-d%E2%80%99am%C3%A9lioration-de-la-qualit%C3%A9> (Page consultée le 26 juillet 2017)

<sup>13</sup> Cf. « Propos liminaire » du Référentiel d'évaluation interne déjà cité.

*l'information au sein de l'établissement ; De faire vivre le PACQ en priorisant les actions à déployer.*

Depuis 2016, afin de les associer à la démarche d'amélioration continue de la qualité, des personnes accompagnées participent à ces comités de suivi.

Ces groupes se réunissent suivant les besoins et, tout au moins, plusieurs fois par an.

## *10.2 Une démarche d'amélioration continue de la qualité qui présentent de réels atouts*

L'évaluation, interne et/ou externe, à travers ses dimensions dynamiques et stratégiques, 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.

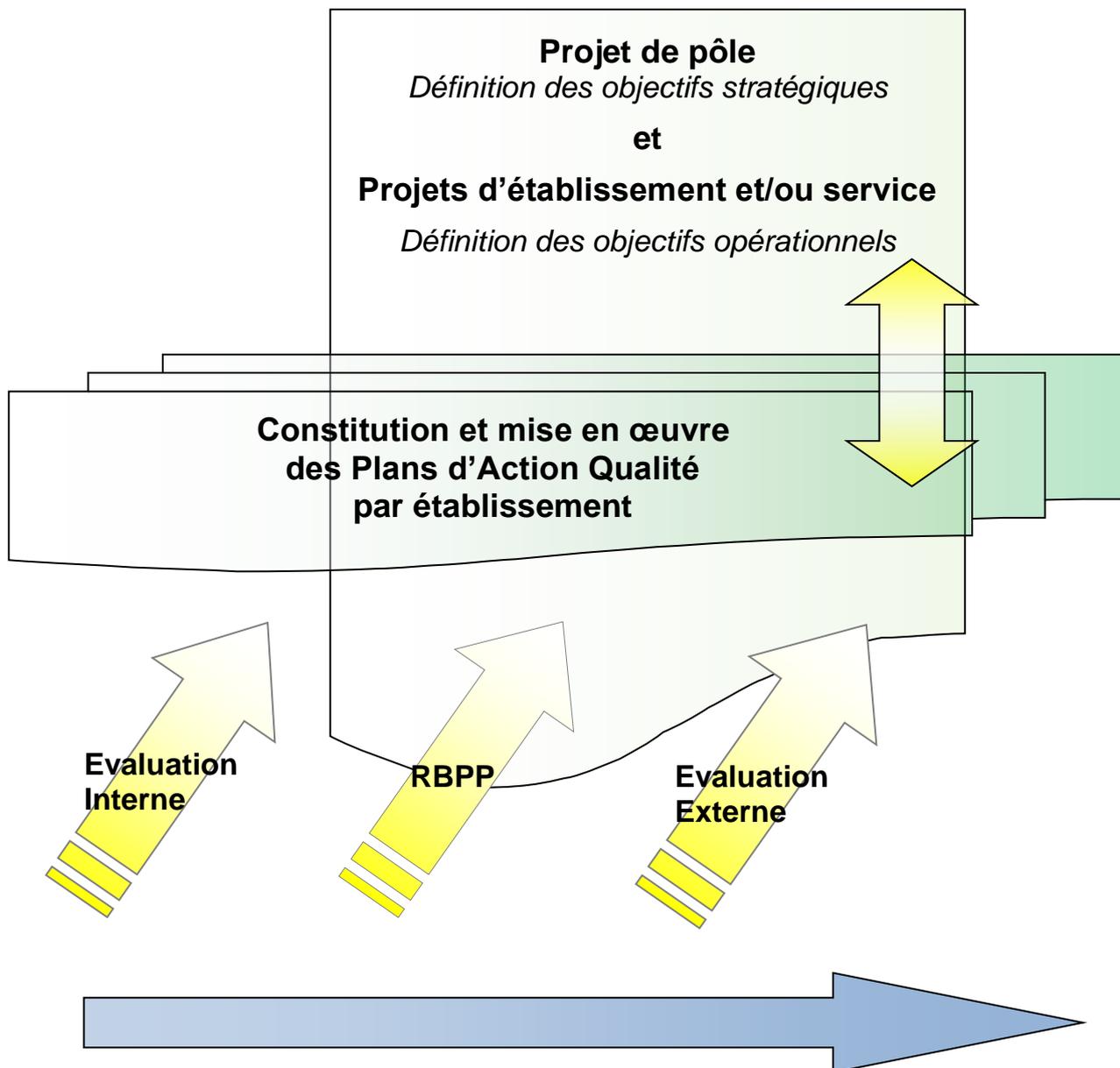
Elle offre une réelle opportunité, à différents niveaux :

- Anticiper les besoins sociaux, s'adapter, interpellier, 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 les 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.

### 10.3 Le plan d'amélioration continue de la qualité au sein du Foyer d'Hébergement « La Glacerie ».

#### ► Constitution du Plan d'Amélioration continue de la Qualité

Le pilotage de la démarche qualité peut ainsi, être résumé à partir du schéma suivant :



## XI. LES OBJECTIFS OPERATIONNELS DU FOYER D'HEBERGEMENT

Sont récapitulés ici, au sein d'un tableau synthétique, les différents objectifs opérationnels/différentes actions du projet d'établissement du foyer, dans la perspective de suivre leur réalisation.

Axe	Objectif opérationnel/Action	Pilote	Echéance prévisionnelle	Lien avec les principes d'action du projet associatif	Lien avec les axes du plan stratégique médico-social	Lien avec les orientations stratégiques du Pôle
<b>1. Logements proposés</b>	Garantir un espace de vie confortable pour chacun en poursuivant l'amélioration de l'hébergement et des lieux de vie (privés et collectifs)	Equipe éducative	2021	2. Garantir la qualité et la continuité de l'accompagnement des personnes	Mise en conformité et ajustement des espaces architecturaux, qualité des équipements	Favoriser l'adaptation des équipements et les locaux en lien avec l'évolution des besoins et les exigences réglementaires (OS 6)
<b>2. Développement des compétences professionnelles au service du projet et de la qualité</b>	Développer les compétences pluriprofessionnelles au niveau de toutes les fonctions présentes dans l'établissement	CDS	2021	2. Garantir la qualité et la continuité de l'accompagnement des personnes	Développer la qualité	Définir une politique d'adaptation de emplois et des compétences au regard de la population accueillie et de ses évolutions (OS 4)  Fédérer la qualité et l'amélioration continue de l'action au sein du Pôle (OS 7)

	Développer la participation à la démarche d'amélioration continue de la qualité et de l'évaluation	Groupe PACQ	2021			
<b>3. Modalités liées à la prestation transport proposée par le Pôle</b>	Poursuivre la réflexion en cours afin de retenir les options les plus pertinentes selon les besoins à couvrir ainsi que la faisabilité technique et financière	PÔLE	2021	2. Garantir la qualité et la continuité de l'accompagnement des personnes	Harmoniser et consolider les pratiques au regard des missions	Formaliser une veille sur la population et renforcer la fluidité des parcours des usagers tant en interne qu'en externe (OS 2)
<b>4. Ouverture de l'établissement à et sur son environnement et favorisation de l'inclusion sociale</b>	Permettre l'accès à un logement autonome aux personnes qui le souhaitent et en fonction des capacités de chacun	Equipe pluri professionnelle	2021	2. Garantir la qualité et la continuité de l'accompagnement des personnes	Renforcer l'inscription des structures dans leur environnement	Formaliser une veille sur la population et renforcer la fluidité des parcours des usagers tant en interne qu'en externe (OS 2)
	Développer les relations avec autrui, tant en interne qu'en externe					
	Développer les activités à l'extérieur					
<b>5. Accompagnements proposés</b>	Favoriser l'écoute, l'information et leur développement, notamment dans leur vie affective et sexuelle. Améliorer l'expression autour de ces thèmes	Equipe pluri professionnelle	2021	2. Garantir la qualité et la continuité de l'accompagnement des personnes	Harmoniser et consolider les pratiques au regard des missions	Définir des orientations autour d'un projet « soins/santé et prévention » (OS 3)

	Développer des animations et des activités pour répondre aux besoins d'une nouvelle génération					
	Proposer un accompagnement qui favorise la contenance de chaque personne en maintenant notamment une présence rassurante, un cadre institutionnel et des rituels					
	Développer des situations où la personne s'expérimente					
	Solliciter des situations où la personne développe ses capacités et plus particulièrement à faire des choix					
	Développer des capacités dans la gestion d'un budget et l'entretien des logements					
<b>6. Projet de soins et continuité des soins dans le cadre du projet de Pôle</b>	Mettre en place des actions autour du « prendre soin »	IDE	2018	2. Garantir la qualité et la continuité de l'accompagnement des personnes	Développer les actions de prévention santé (...)	Définir des orientations autour d'un projet « soins/santé et prévention » (OS 3)
<b>7. Fluidité des parcours</b>	Favoriser les mouvements entre les différents lieux d'habitation proposés par le foyer (La Glacerie, Les Lavandiers, les Hirondelles)	Equipe pluri professionnelle	2018	3. Adapter, au regard de l'évolution des problématiques sociétales notre offre d'accompagnement	Organiser des parcours, sans rupture pour les personnes accueillies	Formaliser une veille sur la population et renforcer la fluidité des parcours des usagers tant en interne qu'en externe (OS 2)
	Développer les collaborations et interactions entre établissements et services du Pôle					

	Renforcer les liens entre la MAPHV Les Cannelles et le foyer d'hébergement, notamment dans le cadre de la préparation des départs en retraite des résidents					
<b>8. Garantie de l'effectivité des droits des personnes, participation et personnalisation de l'accompagnement</b>	Faciliter l'expression des attentes des personnes	Equipe pluri professionnelle	2018	6. Promouvoir la participation de tous	Porter une attention particulière au respect du droit des personnes accompagnées et à leur participation	Promouvoir le droit des usagers, la participation, bien-être et l'éthique d'intervention (OS 1)
	Améliorer la connaissance et la pratique des droits aux personnes accueillies					
	Réviser le règlement de fonctionnement en co-construction avec les résidents et élaborer des règles de vie notamment par sa participation au PAP (si elle le souhaite)					
	Faire participer les personnes aux différents projets du Foyer (aménagement des bâtiments, activités, animations...)					
	Améliorer la fonction d'acteur de la personne dans l'élaboration de son projet de vie					
<b>9. Préservation et maintien des liens familiaux et/ou travail auprès des représentants légaux</b>	Faciliter les liens sociaux et familiaux, selon les souhaits de la personne	Equipe éducative +IDE	2021	2. Garantir la qualité et la continuité de l'accompagnement des personnes	Harmoniser et consolider les pratiques au regard des missions	Définir des orientations autour d'un projet « soins/santé et prévention » (OS 3)

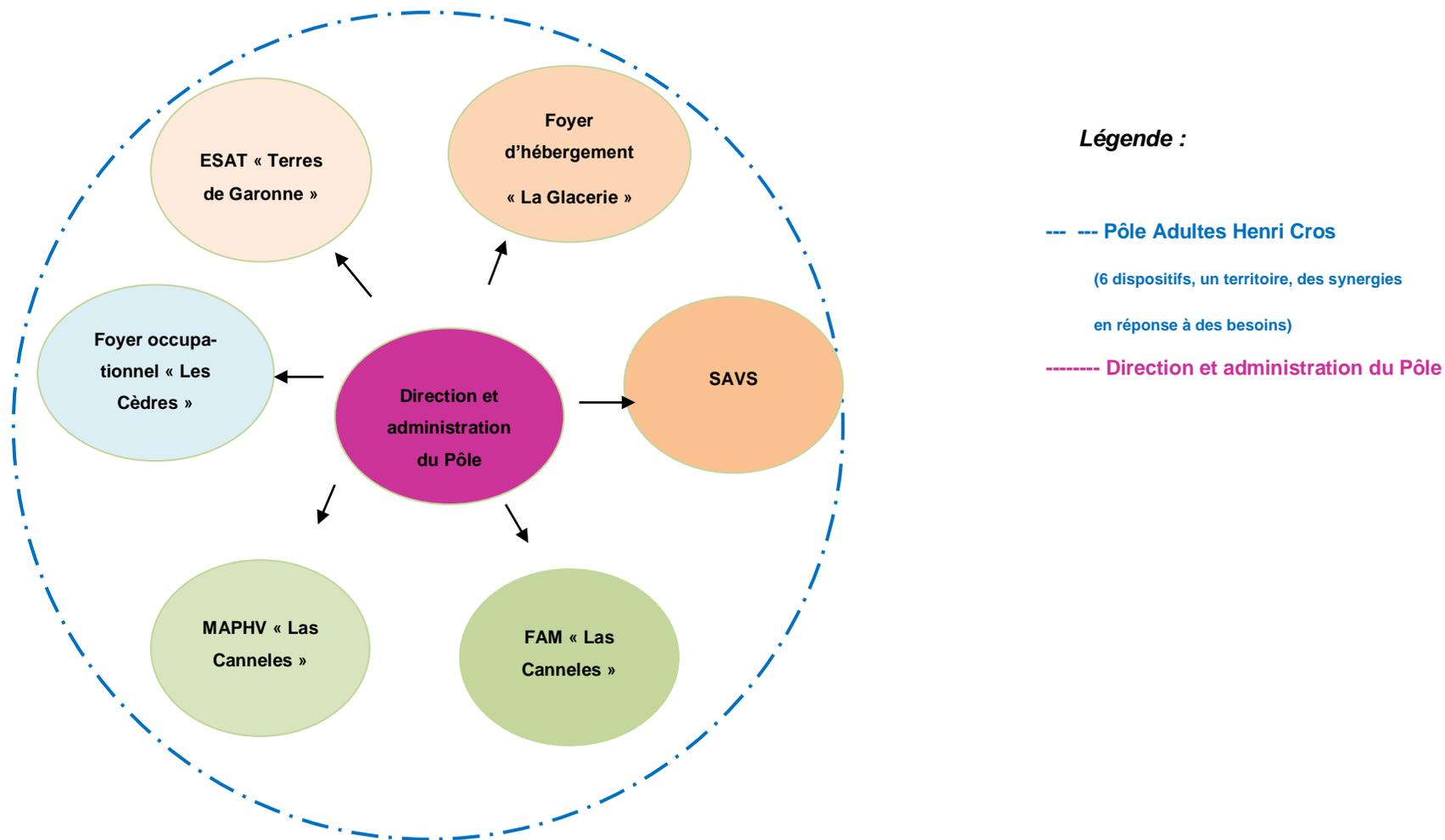
<b>10. Partenariats</b>	Développer les partenariats et réseaux avec le secteur sanitaire, social et médico-social	Equipe pluri professionnelle	2021	8. Renforcer l'ancrage territorial de l'Arseaa	Consolider les partenariats	Définir des orientations autour d'un projet « soins/santé et prévention » (OS 3)
	Favoriser les suivis en matière de soins psychiatrique et répondre aux mieux aux besoins des personnes accueillies au sein du foyer					
	Associer les partenaires à des actions d'information et de prévention autour du soin et de la santé					

## XII. ANNEXES

### ► ANNEXE 1 : LE SCHEMA DE L'ORGANISATION DU POLE

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.



**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 Gonzalez)

Fonctions mutualisées : Service administratif, Ressources Humaines et Comptabilité / Services généraux et gestion du patrimoine / Animateur en Service Social / Référent Qualité / Coordination Pôle Soins

Nom établissement / service	ESAT « Terres de Garonne »	Foyer d'Hébergement « La Glacerie »	SAVS	Foyer Occupationnel « La Résidence des Cèdres »	Maison d'Accueil pour Per- sonnes Handicapées Vieil- lissantes« Résidence Las Canneles »	Foyer d'Accueil Médicalisé (FAM) « Las Canneles »
<b>Coordonnées</b>	2, avenue de Toulouse 82400 Pommevic  Tél : 05 63 39 61 83 / Fax : 05 63 95 71 65  <a href="mailto:accueil.esatdrg@arseaa.org">accueil.esatdrg@arseaa.org</a>	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 Va- lence 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  1er janvier 1977	N° FINESS : 82 000 461 2  1er janvier 1977	N° FINESS : 82 000 627 8  9 novembre 2006	N° FINESS : 82 000 471 1  1er janvier 1983	N° FINESS : 82 000 158 4  1er 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 situa- tion de handicap tra- vaillant à l'ESAT (252)	Service d'Accompagnement à la Vie Sociale (SAVS) (446)	Foyer de Vie pour adultes handicapés (382)	Établissement Expérimen- tal pour Adultes Handica- pés Vieillissants (379)	Foyer d'Accueil Médicalisé (437)
<b>Capacité d'accueil</b>	67 places	28 places	26 places	63 places	15 places + 5 places MR	10 places
<b>Chef de service</b>	Karine LORENZON	Corinne BERNOCCO	Corinne BERNOCCO	Didier LANDOIS	Marlène NOGARET	Marlène NOGARET
<b>Nombre d'ETP professionnels</b>	13.57	12.91	3.48	49.47	10.50	9.33

## ► ANNEXE 2 : QUELQUES DONNEES STATISTIQUES

Selon le rapport d'activité, il est possible de repérer les principales caractéristiques de la population accueillie à la résidence « Les Cèdres » :

**Age moyen :** 33 ans

**Amplitude (plus jeune et plus âgé) :** De 20 ans à 61 ans soit un écart de 41 ans entre le plus jeune et le plus âgé.

**Evolution de l'âge moyen (tendance constatée sur les 5 dernières années) :** 32 ans

**Evolution de l'âge moyen d'entrée en établissement ou service (tendance constatée sur les 5 dernières années) :**  
32 ans

### Age à l'entrée dans l'établissement ou le service

FH « La Glacerie »		
Tranche d'âge	Personnes présentes au 31/12/17	
	nb	taux
[0 à 2 ans]		%
[3 - 4 ans]		%
[5 - 6 ans]		%
[7 - 10 ans]		%
[11 - 15 ans]		%
[16 - 19 ans]	5	17,80%
[20 - 24 ans]	17	60,70%
[25 - 29 ans]	1	3,60%
[30 - 34 ans]	1	3,60%
[35 - 39 ans]		%
[40 - 44 ans]	2	7,15%
[45 - 54 ans]	2	7,15%
[55 - 59 ans]		%
[60 - 64 ans]		%
[65 - 69 ans]		%
[70 - 74 ans]		%
[75 - 79 ans]		%
[80 - 84 ans]		%
[85 - 95 ans]		%
96 ans et plus		%
<b>TOTAL</b>	<b>28</b>	<b>100%</b>

### **Commentaire :**

Pas d'admission en 2017.

24 personnes étaient âgées de moins de 30 ans à leur arrivée au foyer d'hébergement. Plus de 80% viennent du secteur médico-social et principalement d'IME et d'IMPRO ceci expliquant leur jeune âge à leur admission.

## Pyramide des âges

FH « La Glacerie »		
Tranche d'âge	au 31/12/17	
	nb	taux
[0 à 2 ans]		%
[3 - 4 ans]		%
[5 - 6 ans]		%
[7 - 10 ans]		%
[11 - 15 ans]		%
[16 - 19 ans]		%
[20 - 24 ans]	8	28,60%
[25 - 29 ans]	9	32,10%
[30 - 34 ans]	1	3,60%
[35 - 39 ans]	1	3,60%
[40 - 44 ans]	3	10,70%
[45 - 54 ans]	2	7,10%
[55 - 59 ans]	3	10,70%
[60 - 64 ans]	1	3,60%
[65 - 69 ans]		%
[70 - 74 ans]		%
[75 - 79 ans]		%
[80 - 84 ans]		%
[85 - 95 ans]		%
96 ans et plus		%
<b>TOTAL</b>	<b>28</b>	<b>100%</b>

### **Commentaire :**

Au 31/12/2017, 60,70% des personnes accueillies au FH sont âgées de moins de 30 ans. Cette tendance est observée depuis 2011.

L'admission ces 5 dernières années de personnes ayant moins de 25 ans est la résultante du travail de partenariat engagé avec les IME en collaboration avec l'animateur de service social du Pôle.

Les jeunes se retrouvent totalement dans la dynamique et le projet du FH qui a su s'adapter aux attentes de ces jeunes personnes. Ainsi, l'équipe pluri professionnelle s'appuie sur les besoins et attentes exprimées pour proposer des activités de type loisirs à connotation sportive. Ces projets émergent de propositions des personnes accompagnées, eux même et sont co-construits avec eux.

La mise en place systématique de questionnaire de satisfaction à l'issue d'un projet permet de réajuster ceux à venir tout en rendant pleinement actrices les personnes.

Dans les 5 ans à venir 4 personnes (âgées de plus de 55 ans aujourd'hui) seront amenées à quitter leur activité à l'ESAT et par là-même le foyer. Nous avons mis en place pour l'un d'entre eux (âgé de 61 ans) un travail de partenariat sous la forme de passerelles avec la MAPHV du Pôle visant à favoriser au mieux la notion de fluidité des parcours.

## Provenance

Provenance	2015		2016		2017	
	nb	taux	nb	taux	nb	taux
Domicile/milieu ordinaire		%		%		%
Etablissement de santé		%	1	3.45%	1	3.60%
Structure médico-sociale	22	85%	24	82.75%	23	82.10%
Structure sociale		%		%		%
<i>Autre.... Précisez : famille</i>	4	15%	4	13.80%	4	14.30%
Inconnue		%		%		%
<b>TOTAL</b>	<b>26</b>	<b>100%</b>	<b>29</b>	<b>100%</b>	<b>28</b>	<b>100%</b>

## Prescripteur

Demandeur	2015		2016		2017	
	nb	taux	nb	taux	nb	taux
La Personne elle-même		%		%		%
Famille/Proches	2	8%	4	13.80%	4	14.30%
Etablissement de santé		%	1	3.45%	1	3.60%
Structure médico-sociale	24	92%	24	82.75%	23	82.10%
Structure sociale		%		%		%
Structure Protection de l'Enfance		%		%		%
Structure Education Nationale		%		%		%
<i>Autre.... Représentant légal</i>		%		%		%
Inconnue		%		%		%
<b>TOTAL</b>	<b>26</b>	<b>100%</b>	<b>29</b>	<b>100%</b>	<b>28</b>	<b>100%</b>

### Commentaire :

L'accompagnement d'une personne venant du secteur sanitaire a pu se réaliser avec la mise en place d'une convention avec son établissement d'origine. Toutefois, nous pouvons relever les limites de cette coopération liée au fait que cet établissement ne se situe pas dans notre bassin de santé mais cependant limitrophe à notre département. Le travail de coopération mis en place avec le CMP voisin va favoriser la prise de relais dans l'accompagnement de cette personne.

La tendance à venir laisse à penser que nous serons sollicités pour accueillir des personnes ayant bénéficié d'un long parcours antérieur dans le secteur sanitaire.

Il apparaît indispensable que le partage de compétences, d'expertise, les relais entre notre dispositif et le sanitaire puissent se réaliser et ce, sur du long terme. La signature d'une convention avec l'HAD psy et notre Pôle pourrait ainsi favoriser l'accueil de ces personnes et en faciliter l'accompagnement et la prise en charge.

## Origine des personnes

Origine des personnes au 31/12/17										
Mode d'accueil	Moins de 10 Km		10-20 Km		20-30 Km		Au-delà de 30 Km		TOTAL	
	Nb	Taux	Nb	Taux	Nb	Taux	Nb	Taux	Nb	Taux
Internat	3	10,70%	1	3,60	8	28,55%	16	57,15%	28	100
<b>TOTAL</b>	<b>3</b>	<b>10,70%</b>	<b>1</b>	<b>3,60</b>	<b>8</b>	<b>28,55%</b>	<b>16</b>	<b>57,15%</b>	<b>28</b>	<b>100%</b>

### **Commentaire :**

Le périmètre de recrutement va au-delà de notre bassin de santé.

La question des longs déplacements n'est pas un frein car pour majorité des entrants l'apprentissage en amont de l'utilisation des transports en commun a été réalisé par l'établissement d'origine.

Nous observons toutefois combien il est important pour ces jeunes entrants de ne pas avoir leurs ancrages familiaux très éloignés géographiquement. Des liens forts existent et perdurent entre la personne et sa famille ou son environnement, nous visons à respecter ceci. Pour majorité ils regagnent le domicile familial très régulièrement toutes les fins de semaines ainsi que lors des périodes de congés.

Origine des personnes au 31/12								
Mode d'accueil	Département		Région		Autre Région...		TOTAL	
	Nb	Taux	Nb	Nb	Nb	Taux	Nb	Taux
FH	15	53.60%	5	17.85%	8	28.55%	28	100%
<b>TOTAL</b>	<b>15</b>	<b>53.60%</b>	<b>5</b>	<b>17.85%</b>	<b>8</b>	<b>28.55%</b>	<b>28</b>	<b>100%</b>

### **Commentaire :**

La nouvelle région reste majoritairement l'aire de recrutement des personnes accompagnées par le foyer d'hébergement.

Les 8 personnes venant d'une autre région résident en Lot et Garonne, département limitrophe au nôtre.

## Profil des personnes accompagnées selon déficiences/Pathologies observées au 31/12

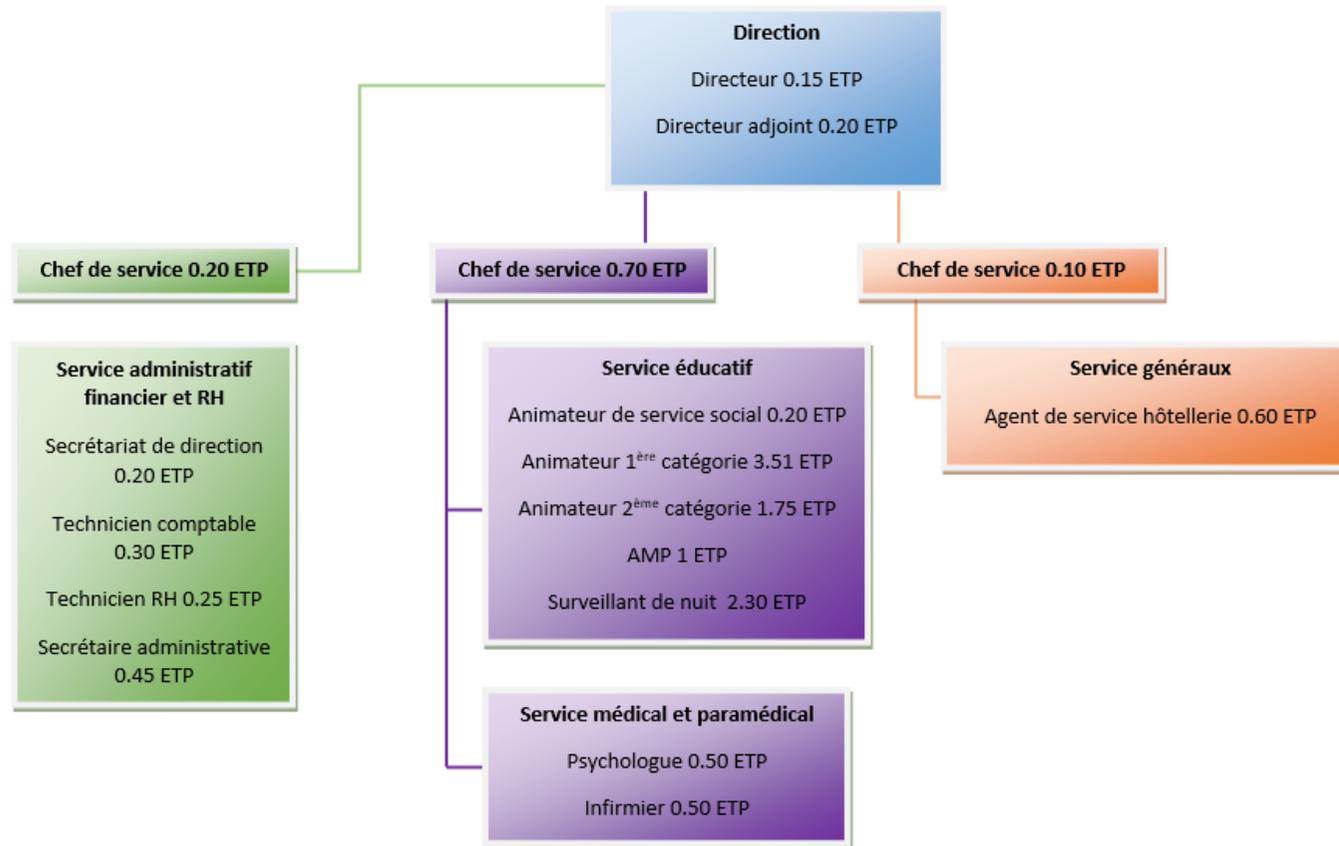
Classification	Problématiques			
	2016		2017	
	Nb	Taux	Nb	Taux
<b>Déficiences intellectuelles</b>		%		%
Personnes présentant une déficience intellectuelle à titre principal	6	20,67%	10	<b>34.50%</b>
Personnes présentant une déficience intellectuelle à titre associé		%		%
<b>Autisme et autres TED</b>		%		%
<b>Troubles psychiques</b>		%		%
Personnes présentant des troubles psychiques à titre principal	12	<b>41,39%</b>	13	<b>44.80%</b>
Personnes présentant des troubles psychiques à titre associé	8	<b>27,59%</b>	1	<b>3.45%</b>
<b>Troubles du langage et des apprentissages</b>		%		%
Personnes présentant des troubles du langage et des apprentissages à titre principal		%		%
Personnes présentant des troubles du langage et des apprentissages à titre associé		%	2	<b>6.90%</b>
<b>Déficiences auditives</b>		%		%
Personnes présentant des déficiences auditives à titre principal	1	<b>3,45%</b>	1	<b>3.50%</b>
Personnes présentant des déficiences auditives à titre associé	1	<b>3,45%</b>		%
<b>Déficiences visuelles</b>		%		%
<b>Déficiences motrices</b>		%		%
Personnes présentant des déficiences motrices à titre principal	2	<b>6,90%</b>	2	<b>6.90%</b>
Personnes présentant des déficiences motrices à titre associé		%		%
<b>Déficiences métaboliques</b>		%		%
<b>Cérébro-lésions</b>		%		%
Personnes cérébro-lésées à titre principal		%		%
Personnes cérébro-lésées à titre associé		%	1	<b>3.45%</b>
<b>Polyhandicap</b>		%		%
<b>TTC</b>		%		%
Personnes atteintes de troubles du comportement et de la communication (TTC) à titre principal		%		%
Personnes atteintes de troubles du comportement et de la communication (TTC) à titre associé		%	10	<b>34.50%</b>
<b>Diagnostics en cours</b>		%		%
Personnes en cours de diagnostic	8	<b>27.59%</b>	3	<b>10.40%</b>
<b>Autres types de déficiences</b>		%		%
<b>TOTAL</b>	<b>29</b>	<b>100%</b>	<b>28</b>	<b>100%</b>

► **ANNEXE 3 : TABLEAU DES MODES DE REGULATION ET DE COORDINATION DU FOYER CENTRE SUR LES PERSONNES ACCUEILLIES.**

Type	Mode	Objet	Fréquence
<b>Régulation administrative</b>	Rencontre chef de service et service administratif.	Point sur les aspects administratifs, financiers (versements) liés au fonctionnement du foyer La Glacerie.	Régulière
<b>Groupe d'analyse des pratiques professionnelles</b>	Réunions sur la base du volontariat avec professionnels des autres services. Animé par une psychologue extérieure	Réflexion sur la pratique à partir de l'exposé de situations rencontrées. Analyse des enjeux et des projets personnalisés auprès des personnes accueillies.	2 heures tous les 2 mois
<b>Points sur le suivi médical et thérapeutique</b>	Chef de service + Infirmière. Chef de service et psychologue	Coordination transversale au sein de l'établissement.	Régulière
<b>Régulation entre le FH et le SAVS</b>	Par roulement, animateurs des équipes du Foyer et du SAVS. Chef de Service	Réunions visant à coordonner les interventions des professionnels entre les deux services.	Toutes les 6 semaines
<b>Régulation entre le Foyer d'Hébergement et l'ESAT</b>	Chefs de service Foyer d'Hébergement et ESAT.	Réunions visant à coordonner les interventions des professionnels entre les deux services.	Toutes les 6 semaines
<b>Réunion centrée sur le suivi du Plan d'amélioration continu de la qualité</b>	Direction, Chef de service, Psychologue, membre de l'équipe éducative	Ces réunions visent au suivi de la mise œuvre des objectifs de ce plan et des actions programmées.	1 réunion par trimestre

► ANNEXE 4 : ORGANIGRAMME

**FOYER D'HEBERGEMENT LA GLACERIE**



Réf BP 2018

**TOTAL : 12.91 ETP**

## ► ANNEXE 5 : LE PACQ (PLAN D'AMELIORATION CONTINU DE LA QUALITE)

Pôle concerné : **FOYER D'HEBERGEMENT : "La Glacerie"**.

Date de mise à jour :

THEMES	SOURCE(S) : Evaluation externe 2014	OBJECTIFS STRATEGIQUES	OBJECTIFS OPERATIONNELS	MOYENS et/ou METHODES	EFFET(S) ATTENDU(S)	INDICATEUR(S) de SUIVI	EVALUATION
1. La démarche d'évaluation interne	Source EE 2014 : <i>Poursuivre le recueil du point de vue des personnes accueillies sur le plan d'Amélioration de la Qualité.</i>	Fédérer la qualité et l'amélioration continue de l'action au sein du Pôle.	Accroître la participation des personnes accueillies.	Compte rendu de l'évaluation externe et du PAQ aux PA. Participation des PA aux comités de suivi en 2016.	Investissement des personnes accueillies dans l'amélioration de la qualité (donc participation à la vie et aux améliorations de l'établissement).	Effectivité des réunions d'information en direction des PA.	
4. L'ouverture de l'établissement ou du service sur son environnement institutionnel, géographique, socioculturel et économique	Source EE 2014 : <i>Renforcer et formaliser les partenariats avec les acteurs sanitaires locaux.</i>	Définir les 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. Sécuriser le circuit du médicament.	Effectivité des conventions dans le secteur soin.	Des conventions ont été signées avec plusieurs pharmacies du territoire et avec l'HP (admission et accueil séquentiel des personnes). Des conventions ont été établies : Pour le rapprochement et immersion d'IDE du Pôle et l'HP et pour les DASRI.
5. Personnalisation de l'accompagnement	Source EE 2014 : <i>Poursuivre le travail d'élaboration du PAP en renforçant l'approche pluridisciplinaire. Améliorer l'articulation pluridisciplinaire autour du PAP et la définition interdisciplinaire des objectifs et des moyens à l'occasion de son actualisation. Améliorer l'information aux résidents sur le PAP. Mettre en place un calendrier des synthèses relatives aux projets personnalisés. Associer les tuteurs et proches à l'élaboration du PAP (avec accords des usagers).</i>	Promouvoir le droit des personnes accueillies, la participation et l'éthique d'intervention.	Améliorer le processus participatif de mise en œuvre et suivi des PAP.	Produire un calendrier annuel des PAP. Revoir le processus pluri-professionnel de co-construction des PAP, avec la participation formalisée des personnes accompagnées et des services supports.	Plus grande association de la personne, comme auteur et acteur, de son projet. Enrichissement du projet par la pluri-professionnalité.	Formalisation de la participation des personnes aux PAP. Effectivité du calendrier annuel des PAP transmis aux personnes accueillies.	Recueil des attentes et des besoins de la personne accueillie est en œuvre. Action qui se met en œuvre progressivement.
6. L'expression et la participation individuelle et collective des usagers	Source EE 2014 : <i>Recueillir le niveau de satisfaction des besoins des personnes sur le traitement du linge et le nettoyage des locaux.</i>	Promouvoir le droit des personnes accueillies, la participation et l'éthique d'intervention.	Renforcer les explications données aux personnes accueillies sur le cycle de traitement du linge sur la nouvelle organisation. Recueillir leurs propositions.	Une commission blanchisserie transversale au Pôle, avec la participation des personnes accueillies.	Prévenir la destabilisation des personnes accueillies face à des changements importants du quotidien. Compréhension de la nouvelle organisation par les personnes accueillies. Prise en compte de leurs attentes.	La participation effective des personnes accueillies à la commission.	Les PA ont participé à la commission blanchisserie trimestrielle. Les enjeux de la nouvelle organisation ont été compris et ils ont pu faire remonter leurs propositions. La commission s'arrête en 2016, l'objectif ayant été atteint. <b>Action mise en œuvre</b> , mais certaines difficultés dans le traitement du linge persistent.
	Source EE 2014 : <i>Poursuivre les améliorations relatives à la participation des personnes accueillies.</i>	Promouvoir le droit des personnes accueillies, la participation et l'éthique d'intervention.	Promouvoir la participation collective des personnes accueillies au projet du FH dans ses différentes composantes (depuis le club citoyen, jusqu'au PE, RF, PAQ ...).	Recueil des attentes et besoins dans le cadre des PAP. Temps d'expression institués avec les résidents.	Augmenter la confiance en soi pour s'exprimer. Associer les personnes au fonctionnement de l'établissement et à l'élaboration des documents (favoriser la participation des PA).	Identification des temps de préparation.	La participation au PAP est à l'œuvre. Participation croissante aux instances.

7. La garantie des droits et la politique de prévention et de gestion des risques	Source EE 2014 : <i>Se mettre prioritairement en conformité en ce qui concerne le contrat de séjour. Favoriser les moyens d'expression adaptés à l'intention des personnes accueillies ayant des difficultés de communication.</i>	Promouvoir le droit des personnes accueillies, la participation et l'éthique d'intervention.	Mettre en œuvre la signature des contrats de séjour.	Organiser les RDV avec les usagers et leur représentant légaux.	Renforcement de la connaissance des droits et obligations.	Effectivité des documents signés.	Tous les contrats ont été signés. <b>Action mise en œuvre.</b>	231
	Source EE 2014 : <i>Développer une information sur la charte et le Règlement de fonctionnement à l'intention des usagers</i>	Promouvoir le droit des personnes accueillies, la participation et l'éthique d'intervention.	Développer une information des PA 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.	La charte est adaptée et accessible.	232
	Source EE 2014 : <i>Prendre en compte et donner des réponses adaptées aux inquiétudes liées à la sécurité des locaux et à celle des aménagements extérieurs.</i>	Favoriser et Adapter équipements et locaux / l'évolution des besoins et exigences réglementaires.	Améliorer la sécurité routière de l'accès à « la Glacière ».	Demande auprès du Département et de la DDE de mettre en place une signalétique permettant de ralentir la vitesse des véhicules sur la départementale, à l'approche du FH. Projet de travaux d'amélioration interne du plan de circulation au FH (validation du PPI).	Diminution de la vitesse des véhicules à l'approche du FH. Renforcer la sécurité.	Réalité matérielle du dispositif.	Marquage au sol d'une ligne continue blanche => interdiction aux véhicules de doubler devant le FH. Modification du panneau STOP, plus grand.	233
	Source EE 2014 : <i>Veiller à transmettre les données nominatives aux partenaires avec l'accord de la personne.</i>	Promouvoir le droit des personnes, la participation et l'éthique d'intervention.	Rendre acteur la personne accompagnée.	Transmettre les informations à caractère personnel avec l'autorisation des PA et demander le consentement éclairé des PA pour la transmission.	Plein exercice de la mise en œuvre des droits des personnes accompagnées.	Veille permanente sur la transmission des informations partagées en équipe.		23
9. Définir une politique d'adaptation des emplois et des compétences par rapport à la population accueillie.	Source EE 2014 : <i>Améliorer l'appropriation des synthèses de RBPP aux professionnels, notamment celles spécifiques aux ESAT.</i>	Fédérer la qualité et l'amélioration continue de l'action au sein du Pôle.	S'enrichir des RBPP.	Partager la lecture des RBPP lors de la construction de nouveaux projets et de leur évaluation.	Accompagner les changements.	Accessibilité de l'information mise en œuvre en groupe de travail.	Les synthèses des RBPP ont été transmises, partagées et prises en compte lors de séance de travail autour des PAP, du PE et de l'ouverture de l'établissement. <b>Action mise en œuvre.</b>	210
10. Favoriser et adapter les équipements et locaux par rapport à l'évolution des besoins et des exigences réglementaires.	Source EE 2014 : <i>Développer un protocole dédié à l'entretien du linge et au nettoyage des locaux.</i>	Favoriser et adapter équipements et locaux / l'évolution des besoins et exigences réglementaires.	Clarifier le protocole lié à l'entretien des locaux FH et de la MAPHV	Protocoles rédigés en lien avec le fournisseur de lessivels, des cahiers de procédures et des tableaux de suivis.	Conformité, respect des normes d'hygiène, maîtrise des risques.	Fiches de suivi des protocoles.	Les fiches de suivi des protocoles sont effectives et mises en œuvre dans les deux services. <b>Action mise en œuvre.</b>	234
11. Le système d'information et de communication.	Source EE 2014 : <i>Développer des outils de communication au niveau local.</i>	Développer, soutenir et optimiser les services ainsi que les fonctions mutualisées du Pôle.	Créer un dépliant pour présenter chaque service dans ses dimensions sociales et économiques à des tiers.	Améliorer les documents existants pour présenter les différents services du Pôle. Travailler avec l'appui d'un service de communication/infographie. Etapes : Valider en COPIL. Valider par l'ARSEAA + Logistique. Réalisation.	Mieux connaître et être mieux connu de l'environnement local (du point de vue des usagers, de leurs proches, des acteurs économiques ou sociaux).	Plaquettes.	Les plaquettes ont été réalisées et sont opérationnelles. <b>Action mise en œuvre.</b>	124
	Source EE 2014 : <i>Améliorer les supports de communication entre les services de l'établissement.</i>	Développer, soutenir et optimiser les services ainsi que les fonctions mutualisées du Pôle.	Création d'un espace de documentation pour les différents services de 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 les échanges pluridisciplinaires permettant un suivi plus cohérent et articulé des usagers. Accroître la bienveillance des personnes accueillies.	Réalisation de cet espace.	Les travaux sont en cours pour l'aménagement de cet espace.	247