

# PROJET D'ETABLISSEMENT

Secteur Habitat Foyer d'Hébergement • 2024-2029

---



# SOMMAIRE

<b>GLOSSAIRE</b>	page 04
<b>INTRODUCTION</b>	
a- La méthodologie d'élaboration du Projet d'Etablissement	page 05
b- Le bilan du précédent projet	page 08
<b>I. PRESENTATION DE L'ORGANISME GESTIONNAIRE</b>	
a- L'association Adapei de l'Ariège à travers son projet associatif	page 10
b- Présentation du Pôle Travail-Habitat et du Secteur Habitat	page 13
c- Présentation du Foyer d'Hébergement	page 14
<b>II. LES MISSIONS</b>	
a- Le contexte juridique	page 17
b- Les enjeux	page 18
c- L'adéquation des missions de l'établissement avec les orientations publiques	page 20
c-1 : Le schéma départemental de l'autonomie du Conseil Départemental	page 20
c-2 : Le Plan Régional de santé	page 21
c-3 : Le règlement général sur la protection des données	page 21
c-4 : La Réponse Accompagnée Pour Tous	page 22
c-5 : La Responsabilité Sociétale des Entreprises	page 22
<b>III. LES PERSONNES ACCOMPAGNEES, LEURS PROCHES ET LA FAMILLE</b>	
a- L'évolution du public accompagné	page 24
b- L'état des lieux des besoins et des attentes des personnes accompagnées	page 27
c- La participation de la personne accompagnée dans la vie de l'établissement	page 28
d- La place des proches et de la famille et de la pair-aidance dans l'accompagnement	p 29
<b>IV. L'OFFRE DE SERVICE DU FOYER D'HEBERGEMENT ET SES PRESTATIONS SOCIALES</b>	
a- L'admission	page 32
b- La sortie	page 33
c- La co-construction du Projet d'Accompagnement Personnalisé	page 33
d- L'organisation des équipes et des journées	page 34
e- Les prestations règlementées	page 35
f- Les prestations éducatives	page 36
g- Les prestations de soins, de bien-être et thérapeutiques	page 37

h-	Les prestations d'activités physiques adaptées	page 43
i-	Les prestations de logistiques et fonctions support	page 45
<b>V. LES PRINCIPES D'INTERVENTION</b>		
a-	Les droits et devoirs de la personne accompagnée	page 46
b-	Agir dans une logique de continuité et de fluidité de parcours	page 51
c-	La gestion des comportements « problèmes »	page 51
d-	Le référent et ses missions	page 53
e-	Les valeurs au cœur de l'accompagnement	page 53
f-	L'éthique et la bientraitance	page 55
g-	La gestion des risques	page 57
h-	L'amélioration continue de la qualité d'accompagnement	page 60
<b>VI. LES PROFESSIONNELS ET LES COMPETENCES MOBILISEES</b>		
a-	La stratégie des Ressources Humaines	page 62
b-	Le management et le pilotage du Foyer d'Hébergement	page 62
c-	La composition de l'équipe	page 65
d-	La dynamique d'équipe et l'organisation de l'interdisciplinarité	page 66
e-	Le développement des compétences et le soutien aux professionnels	page 68
f-	L'amélioration de la qualité de vie, des conditions et des relations au travail	page 69
<b>VII. LA PLACE DE L'ETABLISSEMENT SUR LE TERRITOIRE</b>		
a-	L'impact de l'établissement sur l'offre de service du territoire	page 72
b-	Les partenaires et réseaux	page 73
c-	L'appui et les ressources institutionnelles	page 74
<b>VIII. LES PERSPECTIVES D'EVOLUTIONS</b>		
a-	L'évaluation de la satisfaction des personnes accompagnées	page 75
b-	L'évaluation de la satisfaction des familles et des proches	page 78
c-	Les actions d'amélioration de l'offre et de la qualité de service	page 80

<b>CONCLUSION</b>
-------------------

page 83

<b>ANNEXES</b>
----------------

- ◆ Projet de service administratif
- ◆ Projets de service des 4 résidences d'hébergement

## GLOSSAIRE

### A

**AMP** : Aide médico-Psychologique

**ANAP** : Agence Nationale d'Analyse des Pratiques

**ARS** : Agence Régionale de Santé

### C

**CESF** : Conseillère en Économie Sociale et Familiale

**CNIL** : Commission National De l'Informatique et des Libertés

**CODIR** : Comité de DIRection

**COFIL** : Comité de PIlotage

**CPF** : Compte Personnel de Formation

**CPOM** : Contrat Pluriannuel d'Objectifs et de Moyens

**CSE** : Comité Social et Économique

**CVS** : Conseil à la Vie Sociale

### D

**DPO** : Délégué à la Protection des Données

**DRH** : Direction des Ressources Humaines

**DUERP** : Évaluation des Risques Professionnels

### E

**EHPAD** : Établissement d'Hébergement pour Personnes Âgées Dépendantes

**EI** : Événements indésirables

**EI(G)** : Événements indésirables Graves

**ESAT** : Établissement ou Service d'Aide par le Travail

**ESSMS** : Établissements et Services Sociaux et Médicaux Sociaux

**ETP** : Équivalent Temps Plein

**ETP** : Éducation Thérapeutique du Patient

### F

**FALC** : Facile à Lire et à Comprendre

**FH** : Foyer d'hébergement

**FV** : Foyer de Vie

### G

**GAPAS** : Groupement des Associations Partenaires d'Actions Sociales

**GEPP** : Gestion des Emplois et Parcours Professionnels

### H

**HACCP** : Hazard Analysis Critical Control Point

**HAS** : Haute Autorité de Santé

### P

**PAP** : Projet d'Accompagnement Personnalisé

**PTP** : Projet de Transition Professionnelle

**PTSM** : Projet Territorial de Santé Mentale

### R

**RGPD** : Règlement général sur la Protection des Données

**RH** : Ressources Humaines

### S

**SISM** : Semaines d'information sur la santé mentale

**SATP** : Section à Temps Partiel

**SAVS** : Service d'Accompagnement à la Vie Sociale

### Q

**QVCT** : Qualité de Vie et de Condition de Travail

### V

**VAD** : Visite à Domicile

**VAE** : Validation des Acquis de l'Expérience

## INTRODUCTION

*Le terme d'équipe éducative doit être entendu au sens pluridisciplinaire, englobant tous les acteurs de l'accompagnement des personnes accompagnées : Educateurs spécialisés, Moniteurs éducateurs, Aide Médico Psychologique, Aide-soignant et Surveillant de nuit.*

### **a- La méthodologie d'élaboration du Projet d'Etablissement**



Comme l'exige le Code de l'Action Sociale et des Familles, à l'Article L311-8, « *chaque établissement ou service social ou médico-social, [doit] élaborer un Projet d'Etablissement ou de service, qui définit ses objectifs, notamment en matière de coordination, de coopération et d'évaluation des activités et de la qualité des prestations, ainsi que ses modalités d'organisation et de fonctionnement. [...] Le Projet d'Etablissement est établi pour 5 ans maximum après consultation du CVS\* ou autre forme de participation* ».

Fin d'année 2023, après la révision du Projet Associatif, la direction du Secteur Habitat a engagé la réécriture de l'ensemble des projets d'établissements et de services.

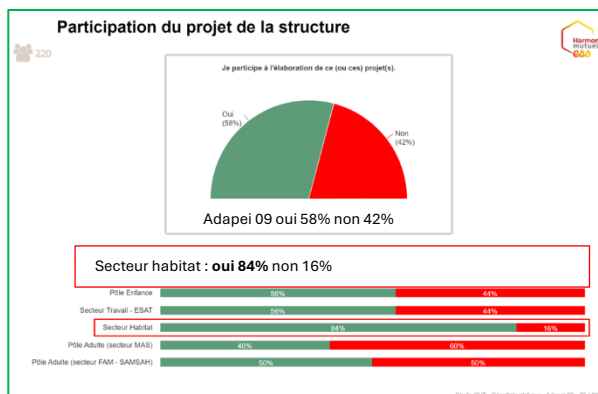
La participation des parties prenantes de l'entourage des personnes accompagnées a été privilégiée : professionnels, familles, représentants de l'association et bien sûr, les personnes accompagnées elles-mêmes.

La nouvelle nomenclature du plan du projet a fait l'objet de 4 réunions de cadrage au niveau du COPIL\* associatif.

Le Projet d'Etablissement repose sur le CPOM\* signé en 2022, les attentes de l'HAS\* pour l'évaluation externe, ainsi que sur le décret n° 2024-166 du 29 février 2024 « *relatif au projet d'établissement ou de service des établissements et services sociaux et médico-sociaux* ».

Les objectifs de la révision consistent à :

- Indiquer l'évolution possible pour chaque partie du Projet d'Etablissement, d'après la synthèse de l'évaluation externe ;
- Déterminer des objectifs par processus (Pilotage, métiers, supports).



D'octobre 2023 à septembre 2024, soit, dès la réception du rapport de l'évaluation externe, les professionnels se sont mobilisés en groupes de travail dits « Groupe Qualité », ainsi que les personnes accompagnées et leurs familles en sous-commission CVS\*. Cela a permis d'aborder plusieurs thématiques pour réfléchir à leurs orientations, leurs mises en œuvre sur les services, fixer des indicateurs, des plans d'actions et échéanciers. Les professionnels ont été amenés à décrire, argumenter et formaliser

l'évolution de l'activité et le fonctionnement des équipes sur chaque résidence afin d'en décliner les 4 projets de services de l'établissement, et d'illustrer par leur pratique ce projet d'établissement. L'articulation finale et la rédaction ont été réalisées conjointement par la directrice et le responsable qualité à partir des éléments recueillis auprès des parties prenantes.

Les sources utilisées pour la rédaction du Projet d'Etablissement :

- L'autorisation délivrée par le tarificateur
- La réglementation en vigueur du secteur d'activité :
  - Les lois et décrets ;
  - Les schémas départementaux et régionaux ;
  - Les Recommandations de Bonnes Pratiques de l'HAS.
- Le projet associatif 2024-2029 ;
- Le projet d'établissement 2017-2022 ;
- La caractérisation de la population : Données ANAP\* au 31/12/2023 ;
- Les rapports d'évaluation interne de 2022 et de l'évaluation externe de 2023 ;
- Le dernier rapport d'activité 2023 ;
- Le plan d'amélioration de la qualité ;
- La cartographie des partenariats.

### **Les instances et les personnes impliquées au niveau du Secteur Habitat**

#### **◆ Le comité de pilotage**

*Composition* : la Directrice, les Responsables de Services Educatifs, l'Animateur Qualité

*Missions* : Composer des groupes de travail (professionnels, usagers, familles) et créer des outils de sondage (enquêtes de satisfaction), décliner le plan du projet d'établissement en respectant la trame associative, rassembler les sources, accompagner les équipes à la rédaction du projet d'établissement et de services, contrôler le respect des échéances fixées, valider, amender, compléter les productions des groupes de travail.

#### **◆ les groupes de travail de professionnels : une volonté participative**

*Composition* :

- Un groupe « Démarche-Qualité » composé d'un représentant de chaque service du Secteur Habitat qui peut, ne pas être toujours le· la même professionnel· le, selon s'il· elle travaille le jour de programmation de la réunion, soit 4 salarié· es pour le Foyer d'Hébergement, 1 pour le Foyer de Vie, 1 pour le SAVS\* et 1 pour la SATP\*, l'animateur qualité et la directrice du Secteur Habitat.
- Des groupes de professionnels ont travaillé ensemble, sur chaque service du Secteur Habitat, y compris sur le centre administratif de Visa-Cité où secrétaires, comptables, agent

technique, animateur qualité et la directrice du Secteur Habitat, ont pris le parti de compléter le projet d'établissement par un projet de Service Administratif.

*Missions :*

- Impliquer tous les acteurs dans une démarche de réflexion et d'écriture des projets de service ;
- Nourrir le projet d'établissement de réflexions autour de thématiques choisies dans le cadre des réunions « démarche qualité » et autour des critères d'évaluation des ESSMS\* de l'HAS ;
- Illustrer les orientations stratégiques par des exemples de situations concrètes et vécues avec les personnes accompagnées.

◆ **L'implication des personnes accompagnées**

*Composition :* Tout volontaire parmi les personnes accompagnées pour les 4 résidences du Foyer d'Hébergement, du Foyer de Vie, la SATP et le SAVS.

*Missions :* Avec l'appui des CVS, en séances collectives ouvertes à toute personne accompagnée du Secteur Habitat, s'interroger sur des définitions de thématiques, analyser en quoi celles-ci les concernent, et de quoi auraient elles besoin dans les domaines travaillés ?

- La bientraitance et la maltraitance ;
- La promotion de la santé ;
- La pair-aidance ;
- La gestion des risques ;
- La citoyenneté ;
- Les droits et devoirs.

Les séances étaient animées par l'animateur qualité, la directrice, ou des intervenants extérieurs.

◆ **L'implication des familles et des représentants légaux**

Malgré nos sollicitations, très peu de familles se mobilisent au sein du Secteur Habitat. Seul un parent a proposé sa candidature au CVS du Foyer d'Hébergement pour le mandat actuel, alors que le siège restait vide jusqu'alors.

La direction a souhaité engager avec les professionnels, la question de la place des proches dans les projets d'accueil des personnes accompagnées lors d'une réunion « démarche-qualité » qui a fait l'objet de débats, et permis d'enrichir le chapitre III « d- *La place des proches et de la famille et de la pair-aidance dans l'accompagnement* » page 29.

### **La gestion des instances participatives**

En amont de chaque rencontre : la date, l'heure et le thème à l'ordre du jour sont annoncés 1 mois en avance afin que les équipes ciblent un représentant au sein de leur service et informent les personnes accompagnées des séances programmées à leur attention.

### **La méthodologie retenue pour la conception du projet d'établissement et des projets de services**

A partir du sommaire du projet d'établissement établi en COPIL associatif, la direction a pris le parti de construire les écrits à partir de la logique de l'évaluation externe. A savoir

- Le projet d'établissement est consacré aux orientations stratégiques du Secteur Habitat en référence au chapitre 3 de l'évaluation HAS.  
Il a été rédigé essentiellement par les cadres, la directrice et l'animateur qualité. Pour la rédaction, nous avons utilisé les comptes-rendus des travaux transversaux réalisés avec les professionnels, les CVS et les personnes accompagnées volontaires.
- Parallèlement, les équipes ont toutes travaillé sur leur projet de service, à partir des données ANAP 2023 pour la présentation du public et à partir des orientations du PE 2024-2029.
- ➔ Les projets de service viennent illustrer la mise en œuvre concrète des orientations, dans l'esprit du chapitre 2 « les professionnels » de l'évaluation externe.

#### **b- Le bilan du précédent projet**

##### b.1 - Les points positifs, à conforter



#### ♦ **La personnalisation des accompagnements et le respect des choix des personnes accompagnées :**

les personnes accompagnées, tirent un grand bénéfice dans leur vie quotidienne de la place faite à leur autodétermination. Les offres de service déclinées ci-après, page 32 sont un atout majeur dans la volonté des équipes de répondre au plus près aux besoins, mais également aux souhaits de chacun.e.

#### ♦ **L'intégration et l'inclusion dans la vie locale :**

Il s'agit d'un axe majeur développé dans le cadre de l'inscription de l'établissement dans son environnement. Une attention toute particulière est portée sur l'utilisation des ressources locales et le déploiement du réseau des professionnels pour permettre aux personnes accompagnées de pratiquer les activités de leurs choix : activités culturelles, de loisirs, sportives...-dans des clubs et associations de droit commun.

L'ouverture sur les institutions, services, et commerces de droits commun favorise la prise d'initiative. Par de cette implication dans la vie locale. les personnes accompagnées ont acquis l'habitude de participer à différents groupes sociaux, d'être avec d'autres citoyens.



Le recours au droit commun est une ligne de conduite importante dans divers autres domaines comme pour le choix de son médecin traitant, de son coiffeur, de l'utilisation du bus de ville, du train ... autant de démarches qui leur permettent d'acquérir une ouverture sur l'extérieur qui est à mettre en avant et à préserver.

◆ **Un concept d'autonomie travaillé au quotidien :**

L'accompagnement à la vie quotidienne repose sur le principe du « vivre chez soi » : apprendre à faire ses courses seul, à cuisiner, à entretenir son appartement, son linge, à prendre soin de soi, à bénéficier de VAD\* , pour planifier l'organisation et favoriser l'accompagnement personnalisé. Le projet personnalisé est le moyen d'évalué au plus juste la capacité de la personne à s'autonomiser, tout en pouvant compter sur le soutien professionnels d'accompagnement en cas de difficulté.

◆ **La posture éducative**

La posture éducative est induite par plusieurs facteurs qui ont tous un rôle déterminant dans l'attitude des professionnels. Les valeurs associatives véhiculées, la nature du projet d'établissement, les principes de management, les conditions d'accompagnement, la taille restreinte du groupe, favorisent une proximité avec la personne accompagnée. Toute cette attention doit préserver une juste distance pour permettre un accompagnement adapté. L'équipe éducative reste dans un professionnalisme qui évite les confusions et les ambiguïtés auprès des personnes accompagnées.

- Cette posture est à consolider grâce à certains dispositifs, comme par exemple, la mise en place de temps d'analyses de la pratique professionnelle, l'autodétermination ou la pair-aidance pour favoriser la place d'un tiers dans la relation.

b-2 - Les points d'amélioration

◆ **Optimiser la traçabilité des interventions :**

La traçabilité permet de mieux circonscrire l'information et de travailler la logique des accompagnements en intégrant davantage les principes d'une démarche qualité opérationnelle.



- Dans ce cadre, il convient également de clarifier et de formaliser des conventions avec les partenaires.

◆ **Le contexte rural :**

Vivre en milieu rural nécessite des moyens plus importants qu'en milieu urbain ou périurbain pour se véhiculer vers les principaux lieux de rendez-vous des personnes accompagnées. Cette

dimension nécessite une grande adaptabilité du fonctionnement pour palier à des trajets parfois très chronophages.

→ Développer l'autonomie des personnes accompagnées à travers l'utilisation des transports en commun, la mise à disposition de voitures sans permis, en encourageant l'effort physique via la marche ou le vélo pour les déplacements ...

◆ **Le suivi et l'accompagnement médical des personnes accompagnées :**

Il s'agit là d'un point d'amélioration non pas parce que cela n'est pas fait à ce jour, mais pour des raisons d'organisation et de répartition des rôles puisque cette mission incombe en grande partie aux équipes éducatives qui n'ont pas de formation médicale.

- Le recrutement début avril 2024 d'un aide-soignant a permis d'améliorer considérablement la qualité des accompagnements physiques en consultations, de développer le réseau médical et para médical et d'apporter une meilleure compréhension des diagnostics et des soins prodigués à la personne accompagnée.
- cette mission a été rendu possible par la transformation d'un poste d'Aide Médico Psychologique à hauteur de 0.70 ETP\*. La direction espère trouver les moyens d'augmenter ce temps vers un temps plein compte tenu des besoins pour répondre à la demande des 4 sites.

I. **PRESENTATION DE L'ORGANISME GESTIONNAIRE**



c- **L'association Adapei de l'Ariège à travers son projet associatif (cf. synthèse)**

L'Adapei 09 (Association Départementale de parents, de personnes handicapées mentales et de leurs amis de l'Ariège) est une association à but non lucratif et d'intérêt général fondée conformément aux dispositions de la loi du 1er juillet 1901. Elle est composée et gérée par des parents et amis de personnes en situation de handicap et rayonne sur le département de l'Ariège.

Affiliée à l'UNAPEI, l'Adapei 09 a pour objet :

- De défendre les intérêts moraux, matériels et financiers des personnes en situation de handicap mental, avec ou sans troubles associés, en vue de favoriser leur intégration, de veiller à leur épanouissement, de lutter contre toute discrimination et d'assurer leur pleine citoyenneté ;

- De valoriser la place de la personne en situation de handicap dans la société, de promouvoir l'égalité de traitement devant la loi en matière de droit à l'éducation, à la formation, à l'emploi, à la culture, au sport et plus généralement à tout droit auquel elle peut prétendre ;
- De mettre en œuvre tous les moyens nécessaires au meilleur développement moral, physique et intellectuel des personnes en situation de handicap mental tout au long de leur parcours de vie ;
- De favoriser, d'entretenir et de veiller au maintien du lien familial, des liens relationnels hors institution, de favoriser l'ouverture vers l'extérieur ;
- De gérer et de créer des établissements et des services concourant à son objet social ;
- D'apporter aux personnes en situation de handicap mental et à leurs familles de l'appui moral et matériel dont elles ont besoin, de développer entre elles un esprit d'entraide et de solidarité ;
- D'informer et de conseiller les personnes en situation de handicap et leurs familles, et les inciter à participer activement à la vie associative ;
- D'optimiser et développer une vision prospective dans le but de mieux identifier les besoins internes et du territoire en accord avec nos tarifificateurs.

A ce jour, l'association accompagne plus de 586 personnes en situation de handicap, enfants et adultes au sein de 15 établissements médico-sociaux et une structure sociale pour l'emploi accompagné.

- 2 Instituts Médico-Educatifs (IME),
- 1 Unité d'Enseignement Maternelle (UEM),
- 1 Service d'Education Spécialisée et de Soins à Domicile (SESSAD),
- 2 Maisons d'Accueil Spécialisées (MAS),
- 2 Foyers d'Accueil Médicalisés (FAM),
- 1 service d'Accompagnement Médico-Social pour Adultes Handicapés (SAMSAH),
- 2 Etablissements et Services d'Aide par le Travail (ESAT\*),
- 1 Service de Pôle de compétences et de Prestations Externalisées (PCPE) rattaché à l'un des ENM (FAM)
- 1 Foyer d'Hébergement sur plusieurs sites (FH),
- 1 Service d'Accompagnement à la Vie Sociale (SAVS),
- 1 Foyer de Vie (FV\*),
- 1 plateforme départementale « Emploi Accompagné »

Elle gère, aussi, quatre entreprises adaptées dans différents secteurs d'activité : blanchisserie industrielle, restauration collective, espaces verts et usinage.

Elle gère un budget de 39 millions d'euros et compte 550 salariés.

Elle dispose d'un Siège social agréé qui est responsable et intervient au profit des établissements dans les domaines :

- De la bonne exécution des décisions des Instances Statutaires de l'Association ;
- De la mise en œuvre de la politique Associative en matière de gestion sociale, comptable et financière ;
- De l'animation et de la coordination d'une équipe de Directeurs ;

- Du contrôle, de l'évaluation, du conseil en matière comptable, financière et des ressources humaines ;
- De la conduite des études, recherches et mise en place de projets dans le cadre local, régional, national ou européen ;
- De la gestion du patrimoine de l'association ;
- De la veille technologique, de la veille documentaire et de l'information ;
- De la sécurité générale des personnes et des biens ;
- Du fonctionnement matériel et financier des établissements et des équipements ;
- De la bonne application des lois et des réglementations spécifiques aux différents établissements ;
- De l'acheminement des personnes handicapées accueillies dans ses établissements et services.

Le siège est structuré autour de pôles :

- Gestion des Ressources humaines ;
- Gestion financière, comptable et contrôle de gestion ;
- Gestion informatique avec l'intervention d'un prestataire de service ;
- Sécurité des biens et des personnes ;
- Service transport et logistique.

La cohérence de la bonne marche de l'ensemble des établissements et services est assurée par le directeur général dans le cadre d'une organisation verticale fondée sur le principe de la supervision directe et de l'ajustement.

Un nouveau Projet Associatif 2024-2029 a été validé en Conseil d'administration en mars 2024 et présenté à l'Assemblée Générale en juin.

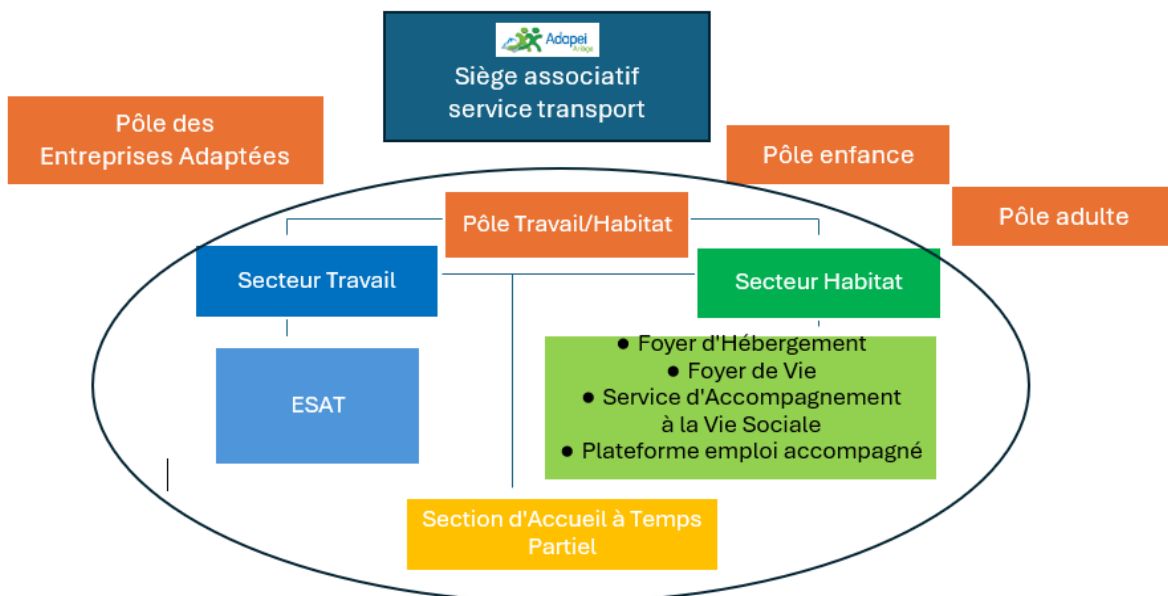
Les éléments principaux de l'actuel sont les suivants :

◆ Les valeurs

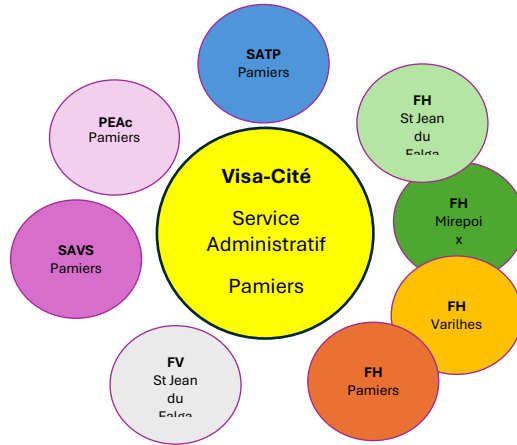
- Au niveau Associatif :
  - La solidarité et l'esprit d'entraide ;
  - L'engagement bénévole et désintéressé ;
  - La neutralité politique et religieuse ;
  - Le militantisme, l'humanisme et la tolérance.
  
- Au niveau de la personne accueillie :
  - La valorisation de la personne et le développement de ses compétences et de ses potentialités ;
  - La promotion de ses droits et de sa citoyenneté ;
  - La promotion de la qualité de l'accompagnement.
  
- Au niveau ressources humaines :
  - La valorisation des rôles professionnels par l'emploi de personnels qualifiés et le développement continu des compétences

- ◆ Les engagements associatifs
  - Agir pour une réelle effectivité des droits des personnes en situation de handicap ;
  - Valoriser et promouvoir les actions de l'association sur son territoire : faire reconnaître les compétences de l'association dans les réponses apportées pour les personnes en situation de handicap.
  
- ◆ Maintenir une dynamique prospective et innovante, en développant des projets et des offres de service diversifiées.
- ◆ Promouvoir la qualité de l'accompagnement des personnes accueillies et des pratiques managériales.
  
- ◆ Développer une politique organisationnelle associative valorisant les ressources humaines et les savoir-faire internes, et assurant l'équilibre financier.

**d- Présentation du Pôle Travail-Habitat et du Secteur Habitat :**



## Secteur Habitat



*« Vivre l'Insertion Sans Attendre dans la Cité »*

### e- Présentation du Foyer d'Hébergement

En 1972, la volonté d'externaliser l'hébergement des ouvriers des C.A.T. (Centre d'Aide par le Travail - actuel ESAT) de leur lieux de travail, en privilégiant un principe de « *citoyenneté clairement réaffirmé: l'adulte, doit pouvoir bénéficier d'un logement type T1 bis..., et jouir d'un accompagnement individualisé...* » \* a engagé la recherche de divers sites géographiques pouvant accueillir les Hébergements par petites unités de vie. \*Extrait d'un document de présentation des Hébergements en date du 24 mars 1997.

En 1983 l'Hébergement, c'était 139 lits, répartis comme suit :

Secteur Hébergement collectif		Structures
Foyer de Monié à St Jean du Falga	16	12 lits + 4 appartements T1 bis individuels
Foyer La Prairie à Pamiers (actuel ESAT)	19	16 lits d'internat + 1 appartement T4 collectif
Foyer Mirepoix	16	15 lits d'internat + 1 appartement T1 bis individuel
Foyer Bellevue à Pamiers	6	1 Villa F6 + 1 Studio T1 bis
Foyer de Lezat sur Leze	9	Appartements individuels type T1 bis
Visa appartements Pamiers	3	Appartement T4
La Gloriette IV à Pamiers	3	Appartement T4
Le Pont Neuf à Pamiers	3	Appartement T4

Secteur Hébergement individuel	Nombre de personnes	Structures
Foyer St Jean à Pamiers	8	appartements individuels T1 bis
Foyer jeunes travailleurs (actuel FH de Loumet) à Pamiers	16	11 appartements T1 bis + 4 appartements T2 (couples)

Tous ces foyers que l'on appellera aujourd'hui résidences pour ne pas confondre avec l'agrément unique d'un Foyer d'Hébergement en sites éclatés, ont toujours évolué sur la référence du droit commun. Ce qui s'applique dans le droit commun s'applique dans les différentes résidences, lieux de vie intégrés à la cité en privilégiant le recours aux services et activités proposés dans le droit commun.

Chaque projet de service composant le Foyer d'Hébergement est présenté en annexe.

#### c-1 - Les modes d'organisation interne

L'accueil des adultes en situation de handicap au Foyer d'hébergement est organisé sur 4 lieux distincts : Pamiers, St Jean du



Falga, Varilhes et Mirepoix, pour un agrément global de 80 places réparties comme suit :

- 60 places en foyer intra-muros : prestation type studio kitchenette, T1 bis & T2 ;
- 14 places en appartement satellites répartis à proximité des 4 foyers de type T1 à maison T3 loués. Les appartements sont loués auprès de bailleurs privés de droit commun par Visa-Cité, et mis à disposition des personnes accompagnées qui bénéficient des mêmes prestations d'accompagnement qu'en accueil intra-muros ;
- 6 places en logement éclatés sont réparties sur les communes environnantes du foyer d'hébergement ;
- Ce concept de logement éclaté se situe à l'interface entre l'institution et le domicile.  
Il a pour ambition de permettre aux personnes en situation de handicap bénéficiant d'une notification « Foyer d'Hébergement », de choisir leur habitat partagé avec des personnes qui ne dépendent pas d'un foyer d'hébergement : conjoint, enfant ...  
La personne bénéficiaire d'une orientation « logement éclaté », n'est plus accueillie au sein d'un foyer ou en appartement satellite, mais vit chez elle.  
Elle assure les charges et dépenses afférentes au logement (loyer, eau, électricité, gaz, assurance...)  
Les prestations et services d'accompagnement se déterminent en fonction des choix et des besoins de la personne. Ils sont définis dans le cadre des objectifs fixés dans son Plan d'Accompagnement Personnalisé.

Lorsque l'agrément du Foyer était de 99 places, nous n'arrivions plus à atteindre le taux d'activité attendu par le Conseil Départemental pour couvrir les frais de fonctionnement et avons accusé sur 2 années consécutives des déficits. En concertation avec la gouvernance associative, lors de la négociation du CPOM, nous avons pris le parti de diminuer l'agrément en nombre de lits (appartements) dont la transformation permettra la création de 8 places complémentaires en SAVS et 12 places pour la nouvelle Section d'Accompagnement à temps Partiel.

La diminution de places FH\* a impacté le nombre d'appartements satellites loués dans le droit commun auprès de bailleurs privés, afin de privilégier l'accueil des personnes en structure et d'équilibrer ainsi le budget de fonctionnement.

Avec le départ à la retraite des personnes vieillissantes vers des structures plus adaptées et l'arrivée d'une population de jeunes adultes (50% de 18/25 ans) qui présente de moins en moins de déficiences intellectuelles mais de plus en plus de troubles psychiques, les désirs d'autonomie et de vie en milieu ordinaire augmentent et passent de plus en plus par le désir d'être logé en appartement satellite. Une liste d'attente a été mise en place, tandis que parallèlement, nous proposons aux personnes des stages sur des appartements satellites qui se libèrent lors de projet de sortie FH. Ces mises en situation permettent aux personnes d'expérimenter la vie en milieu ordinaire, leur indépendance, le voisinage, tout en bénéficiant de Visites à Domicile : VAD.

La répartition des 14 places en appartement satellite et les 6 en logement éclaté peut être rattachées indifféremment à l'un ou l'autre des foyers du bassin appaméen. Cette répartition géographique permet d'équilibrer le nombre d'accompagnement personnalisé sur chaque structure afin de garantir une équité en termes de référence pour chaque professionnel des 4 résidences.



## II. Les missions

### a) Le contexte juridique



Réglementés par les lois n° 75-534 et 75-535 du 30 juin 1975 ; n° 86-17 du 6 janvier 1986 et les décrets n° 77-1547 et 77-1548 du 31 décembre 1977, « les Foyers d'Hébergement se définissent comme des espaces de vie collective n'abandonnant pas les personnes handicapées à leur solitude et à leur souffrance. Il s'agit de nouer des relations, d'aider à l'acquisition du statut d'adulte, de favoriser l'intégration des règles de vie collective. En même temps, les foyers d'hébergement doivent préserver la **sphère privée** de chaque usager, lui permettre d'acquérir son autonomie... »

La loi de décentralisation du 6 janvier 1986, a placé les Foyers d'Hébergement sous la responsabilité des Conseils Généraux.

Les lois n° 2002-2 du 2 janvier 2002 et n° 2005-102 du 11 février 2005 rénovant l'action sociale et médico-sociale ont précisé le cadre de l'action médico-sociale et sociale en mettant l'accent sur le droit des usagers et l'égalité des droits et des chances, la participation et la citoyenneté des personnes en situation de handicap et le droit pour les personnes la compensation des conséquences de leur handicap.

Les centres d'hébergement de l'Adapei de l'Ariège ont été habilités par l'arrêté du préfet de la région Midi-Pyrénées en date du 15 février 1983. L'arrêté du président du Conseil Général de l'Ariège en date du 1er janvier 1984 et la convention entre ce même Conseil Général et l'Adapei de l'Ariège en date du 9 novembre 1984. Le dernier arrêté d'autorisation date du 1er janvier 2022. Le Foyer est financé par le Conseil Départemental. Les 4 résidences qui le composent sont ouvertes toute l'année.

Le Foyer d'Hébergement (FH) est une structure d'accueil collectif ayant pour objectif d'accompagner la personne accueillie dans une dynamique d'insertion sociale en assurant l'hébergement, la restauration, l'entretien et l'accompagnement des adultes en situation de handicap qui exercent une activité en ESAT la journée.

Les Foyers d'Hébergement viennent en complément des actions engagées pour la réinsertion professionnelle que cela soit en milieu ordinaire ou en milieu protégé en Établissement ou Service d'Aide par le Travail (ESAT), ou dans une Entreprise Adaptée (EA), ce qui ne fait que se confirmer depuis le décret du 13 décembre 2022 relatif au parcours professionnel et aux droits des travailleurs handicapés admis en établissements et services d'aide par le travail.

Les personnes accueillies sont bénéficiaires d'une orientation C.D.A.P.H. (Commission des Droits et de l'Autonomie des Personnes Handicapées) en « Foyer d'Hébergement ».

Jusqu'en 2017, l'accompagnement des personnes de plus de soixante ans ou en cessation d'activité en ESAT pouvait être maintenu en hébergement si l'on n'avait pas trouvé de structures adaptées à leur besoin ou s'ils souhaitent rester au Foyer.

Les usagers des Foyers d'Hébergement sont des personnes reconnues travailleurs handicapés par la MDPH (Maison Départementale des Personnes Handicapées).

Le but d'un Foyer d'Hébergement est de promouvoir l'autonomie de la personne en situation de handicap et son intégration dans la vie sociale en respectant ses droits fondamentaux, l'information, la sécurité, le respect de la vie privée et de l'intimité des personnes accueillies.

Cela passe par la co-construction de son projet de vie à partir des attentes de la personne, de ses difficultés, de la perception qu'elle a de son propre devenir, de ses potentialités apparentes ou de celles qui restent à faire émerger.

L'accueil sur le Foyer se fonde sur la confiance, la considération et le respect mutuel.

Bien que le Foyer soit non médicalisé, la santé des personnes accueillies est particulièrement accompagnée.

Le Foyer d'Hébergement est le lieu de vie de l'utilisateur. Il offre les conditions nécessaires sur le plan humain, matériel et organisationnel afin de favoriser l'intégration sociale de la personne.

### Les enjeux

Les enjeux de ce projet sont multiples.

**Dans un premier temps, il s'agit de garantir la poursuite de la dynamique d'accompagnement** mise en œuvre par les équipes d'encadrement depuis des années, en tenant compte des critères qui font les spécificités de cet établissement pour lesquels le lecteur peut trouver des illustrations concrètes dans les projets de services de chaque foyer. A savoir :



- Maintenir et accroître les capacités d'autonomie et d'intégration sociale des personnes accompagnées ;
  - Veiller à poursuivre le développement de relations socialisées, structurées, harmonieuses et enrichissantes, des personnes accompagnées ;
  - Favoriser l'émancipation de la personne par le biais de son projet personnalisé en mettant l'accent sur la concertation des objectifs visés et l'évaluation des résultats obtenus ;
  - Garantir une qualité de vie pour les personnes accompagnées et les professionnels ;
  - Être à l'écoute de manière permanente des souhaits de la personne, de son entourage et/ou de son représentant légal ;
  - Entretenir le lien avec le réseau de partenaires favorisant le bien-être et l'épanouissement des personnes dans leur vie quotidienne.
- Tous ces points sont repris dans les chapitres à suivre sur l'offre de service page 32.

**Dans un second temps, il est nécessaire de prendre en considération que cette qualité de service est étroitement liée aux moyens alloués.**

Il faut donc veiller à rationaliser et optimiser ces moyens pour répondre à l'accueil d'un public en évolution avec parfois des besoins très spécifiques en termes d'accompagnement, de plus en plus individualisés et personnalisés.

- Cette rationalisation tient compte des fortes inflations subies ces dernières années dans différents domaines comme l'énergie, l'alimentation, les transports... qui obligent la direction à freiner certaines dépenses comme le nombre de sorties restaurant, à recycler d'anciens véhicules sur des services où ceux-ci font défaut pour répondre aux missions liées aux visites à domicile par exemple. Le groupe 2 du budget des établissements, relatif à la gestion du personnel, est un poste très délicat qui nécessite de bien analyser les moyens de remplacement alors que les éducateurs travaillent souvent en effectif restreint, voire de façon isolée le week-end.

Par ailleurs, la direction du Secteur Habitat s'est engagée sur 4 orientations prioritaires dans le cadre du **CPOM 2022-2027** :



◆ **Créer un service d'accueil de jour pour les résidents du Foyer d'Hébergement qui ne travaillent qu'à temps partiel en ESAT** et qui n'ont pas la capacité ou la volonté de rester seuls sur ces temps chez eux, ou qui ont le désir d'être accompagnés sur ces temps libérés pour des actions d'aide au maintien de leur poste de travail, d'aide d'ordre plutôt social ou médical et de bien-être.

- Avec la réorientation des personnes vieillissantes en Foyer d'Hébergement vers des petites unités de vie pour personne en situation de handicap, en EHPAD\*, en milieu ordinaire avec un étayage à domicile ...

le nombre de personnes ciblées pour intégrer ce service s'avère moins important. Les jeunes adultes admis à ce jour en Foyer d'Hébergement aspirent peu à ce type de projet qui fait déjà l'objet de réflexions coordonnées avec le Conseil Départemental pour faire évoluer la prestation.



◆ **Développer les actions de promotion et d'éducation à la santé**

- Sensibiliser et accompagner la santé des personnes accompagnées, en lien avec les engagements nationaux de santé.
  - Mener des actions de promotion pour une alimentation équilibrée et une pratique régulière des activités physiques adaptées, en lien avec les programmes d'éducation thérapeutique du patient (ETP\*), C'Diet (programme de nutri-santé) et le sport santé
  - Promouvoir le droit et l'accès à une vie affective et sexuelle dans le respect et la dignité, et soutenir le statut de parent des personnes en situation de handicap
  - Sensibiliser les personnes accompagnées aux actions de prévention et de soutien face aux conduites addictives
- Actions présentées au chapitre IV « g- Santé – bien-être et thérapeutique » page 37.



◆ **Redynamiser l'animation qualité**

- Renforcer la dynamique qualité au sein des établissements et services ;
- Permettre à la personne d'être actrice de son parcours ;
- Accompagner les transformations des organisations ;
- Promouvoir une démarche porteuse de sens.

➔ Voir chapitre V « g- L'amélioration continue de qualité » Page60.



◆ **Engager le secteur Habitat dans une politique écoresponsable et de développement durable**

- Valoriser et amplifier la démarche de réduction et tri des déchets ;
- Mener une politique d'achats responsables ;
- Engager un programme de la lutte contre le gaspillage.

➔ Voir chapitre VII « c- Adéquation des missions de l'établissement/service avec les politiques publique » page 74.

**Enfin, parmi les enjeux pour satisfaire les besoins des personnes accompagnées et répondre aux exigences du cadre réglementaire**, ce projet d'établissement (pour les critères relatifs à l'ESMS) et les projets de services annexés (pour les critères s'adressant aux professionnels) mettent en exergue **les 18 critères impératifs du référentiel d'évaluation de l'HAS** visant à :



- Permettre à la personne d'être actrice de son parcours ;
  - Renforcer la dynamique qualité au sein des établissements et services ;
  - Promouvoir une démarche porteuse de sens pour les ESSMS et leurs professionnels.
- ➔ Tous ces critères sont développés dans les chapitres à suivre.

**b) Adéquation des missions de l'établissement avec les orientations publiques.**

La direction est très attentive à la sortie périodique des orientations publiques, afin de les prendre en considération et de décliner dans les missions d'accompagnement des professionnels.



**c-1: Le Schéma départemental de l'autonomie est en cours**

d'élaboration. Nous restons donc sur les orientations 2016-2020, actualisées par les éléments directeurs du CPOM signé en 2022, dans lequel une 1<sup>ère</sup> fiche action répondait aux attentes des tarificateurs par la réorientation des personnes vieillissantes et retraitées des ESAT vivant toujours en FH, vers des institutions de droit commun comme les EHPAD, maisons de l'autonomie, et petites unités pour personnes handicapées vieillissantes.



### c-2 : Le Plan Régional de santé (PRS)



Le PRS\* a également fait l'objet d'une fiche action du CPOM autour de la promotion et de l'éducation à la santé qui s'appuie sur diverses références déclinées dans le chapitre relatif à l'offre de service « *g-les prestations de soin, de bien-être et thérapeutiques* » page 37.

**c-3 : Parmi les critères impératifs de l'HAS ; il a celui qui engage l'ESSMS à garantir la confidentialité et la protection des informations et données relatives à la personne accompagnée** qui renvoie à la mise en œuvre des recommandations et démarches nécessaires pour garantir la protection des données et leur confidentialité (recommandations RGDP\*, CNIL\*...).



→ A ce titre, les professionnels sont sensibilisés à ces démarches et mettent en œuvre les bonnes pratiques associées à :

- ◆ Une politique RGPD\* définie au niveau associatif qui se traduit par exemple par l'inscription du texte suivant dans les documents de communication :
  - « *Les informations portées sur ce formulaire sont obligatoires pour la mise en œuvre du présent contrat/document. Elles font l'objet d'un traitement dont la finalité est de collecter les informations nécessaires afin de pouvoir établir et mettre en œuvre un contrat xxx par xxx. En communiquant vos données personnelles, vous acceptez que les professionnels du service concerné les utilisent uniquement dans le traitement de ce contrat* ».
  - Pour le consentement de la personne : « *J'ai bien pris connaissance de la présente note d'information concernant la collecte et l'utilisation de mes données personnelles, et je donne mon consentement au recueil et au traitement de ces données par xxx, service de l'Adapei 09. Je prends note que je peux à tout moment demander à connaître les éléments conservés sur moi et que, conformément aux dispositions légales et réglementaires applicables sur la protection des données personnelles, je bénéficie d'un droit d'accès, de rectification, de suspension et d'opposition aux informations et messages me concernant. En conformité avec les dispositions du règlement RGPD, si vous souhaitez exercer ce droit et obtenir communication des informations vous concernant, veuillez-vous adresser à la Direction du Secteur Habitat c.bernelin@adapei09.fr ou au DPO\* de l'association dpo@adapei09.fr. Les informations collectées seront conservées pendant toute la durée du présent contrat.*
- ◆ Des outils et procédures de protections des données sont mis en place
  - Par un accès nominatif et sécurisé au dossier unique informatisé de la personne ;
  - Les documents papier sont mis sous clé ;
  - Une charte de confidentialité des données a été rédigée au niveau associatif.

L'association est actuellement accompagnée par un cabinet extérieur afin d'évaluer la qualité des protocoles et supports utilisés afin de les faire évoluer, former les cadres et sensibiliser les professionnels à ce sujet.

#### **c-4 : la Réponse Accompagnée Pour Tous (RAPT)**



La participation à la démarche RAPT est un engagement pris par la direction et l'association, inscrite dans la mise en œuvre et le suivi de Via-Trajectoire.

- ◆ Une équipe pluriprofessionnelle ; secrétaire, cadre de proximité, directrice et éducateurs ont été formés à cet outil informatisé pour en comprendre les objectifs et les enjeux. Ce logiciel permet de gérer toutes les notifications de la Maison du Handicap à destination de l'un des établissements et services du Secteur Habitat. Une personne nouvellement inscrite sur Via Trajectoire reçoit systématiquement une plaquette d'information afin qu'elle puisse si elle le désire, prendre contact avec le service concerné auprès de Visa-Cité.
- ◆ La plateforme est mise régulièrement à jour tant au niveau du statut des personnes en situation de handicap qu'au niveau de la présentation des structures.
- ◆ La direction participe à toutes les réunions du Groupe Opérationnel de Synthèse (GOS) auxquelles elle est conviée.
- ◆ La présence d'appartements stagiaires sur le Foyer d'Hébergement favorise l'accueil en urgence de personnes sans solution.

#### **c-5 : Les politiques publiques se sont ouvertes ces dernières années sur le champ de la Responsabilité Sociale des Entreprises (RSE) qui conjugue performance économique, performance sociale et performance environnementale.**



A ce titre, la fiche n°4 du CPOM intitulée : Engagement dans une politique écoresponsable et de développement durable nous permet d'agir dans les domaines suivants :

##### ◆ **Valoriser et amplifier la démarche de tri et de réduction des déchets**

Tous les services du Secteur Habitat sont équipés de poubelles différenciées favorisant le tri-sélectif : papier – verre – recyclables –et tout venant.

Un rapide sondage en CVS démontre la nécessité de rappeler régulièrement la nécessité d'opérer le tri-sélectif y compris dans les appartements des usagers.

Concernant la réduction des déchets, toutes les poubelles individuelles étant jetées dans des containers collectifs, il nous a été difficile d'en évaluer les volumes par personne. Cependant, un effort de sensibilisation auprès des personnes accompagnées sur la lutte contre le gaspillage a été opérant.

- ➔ Depuis la création de cette fiche action CPOM, chaque service a été équipé d'un composteur et toutes les personnes accompagnées ont été sensibilisées par le SMECTOM qui leur a délivré une poubelle individuelle à cet effet.

◆ **Mener une politique d'achats responsables**

Cette ambition est à rapprocher de la gestion budgétaire. En effet, acheter bio, artisanal ou local n'est que rarement concurrentiel par rapport aux centrales d'achats vers lesquelles nous avons pour habitude de fonctionner et dont les tarifs correspondent mieux aux moyens alloués.

Cependant, depuis quelques années, la direction a fait le choix d'investir dans l'achat d'ampoules basse-tension afin d'équiper tous les bâtiments et appartements individuels tandis que des hublots extérieurs nous ont été offerts par un fournisseur spécialisé dans la vente d'écoproduits. Nous avons installé dans chaque salle de bain des douchettes qui intègrent un limiteur de débit.

◆ **Engager un programme de la lutte contre le gaspillage**

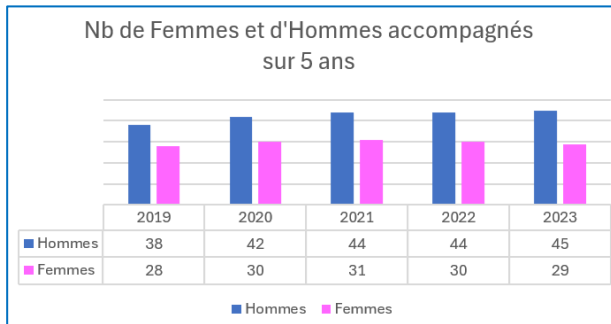
Les postes où nous notons le plus de gaspillage sont :

- Le papier, avec une surconsommation des éditions et des copies qui nécessite de sensibiliser régulièrement les salariés pour arrêter d'imprimer tous les mails, pour se servir de papiers brouillons et par la même occasion, imprimer en noir et blanc et recto/verso ;
  - L'alimentaire bien qu'en nette diminution en raison du fait qu'il y a de moins en moins de personnes qui commandent leurs repas en liaison froide, et de plus en plus de monde qui sollicite la somme équivalente pour faire soi-même ses achats. Phénomène qui peut paraître un bon levier pour leur autonomisation, mais qui s'avère d'un autre côté, un réel problème quant au recours à la « restauration rapide et à la malbouffe » ;
  - Les énergies. Les éducateurs et l'agent technique sont souvent obligés de rappeler de ne pas laisser couler l'eau ni de laisser les lumières allumées quand on quitte une pièce, sans compter que certaines personnes laissent leur fenêtre ouverte dans l'appartement avec la clim ou le radiateur en état de marche.
- Des tableaux de bord nous permettent de suivre les consommations, et de réagir auprès des personnes en surconsommation.

### III. Les personnes accompagnées, leur proches et la famille

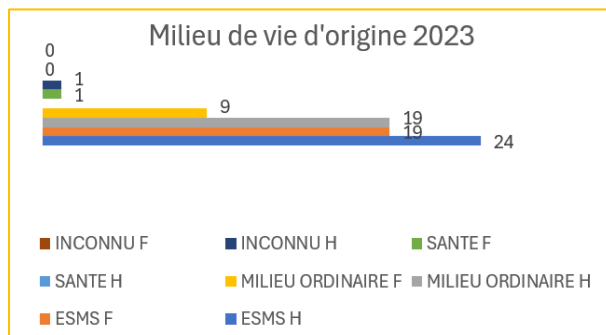
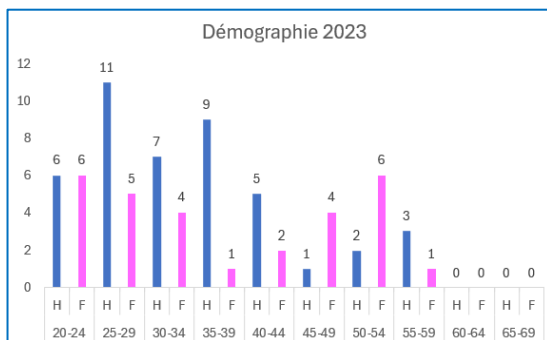
#### a) Evolution du public accompagné

Données ANAP au 31/12/2023



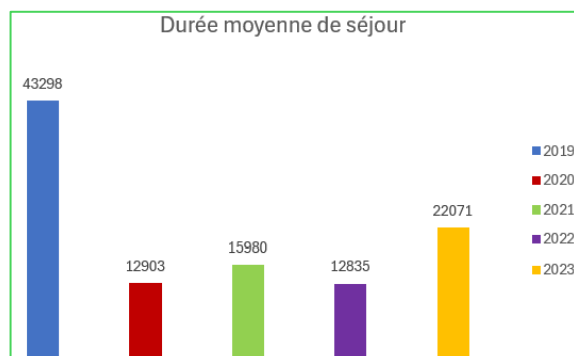
Traditionnellement, le Foyer d'hébergement accompagne une majorité d'hommes, avec une certaine stabilité quant au nombre, dans chacune des catégories.

La répartition des personnes accompagnées sur les 4 services d'hébergement est plus fluctuante au niveau de l'équilibre des sexes, compte tenu du fait que sont pris en compte pour l'orienter vers un service plus qu'un autre, le niveau d'autonomie de la personne, ainsi que son projet de vie. A cela s'ajoute l'inévitable question, des places disponibles sur tel ou tel site.

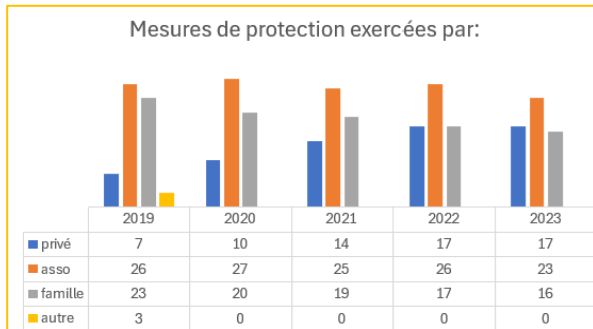


Au 31/12/2023, il n'y avait plus aucun accueil par dérogation d'âge au sein du Foyer d'Hébergement. Le travail d'orientation notamment des personnes trop âgées pour continuer une activité en ESAT, est aujourd'hui mieux anticipée.

Le graphisme ci-contre sur les durées moyennes de séjour, démontre le travail entrepris entre 2017 et 2019 pour accompagner les personnes sous dérogation d'accueil (c'est-à-dire qui ne sont plus travailleuses ESAT), vers d'autres projets de vie.

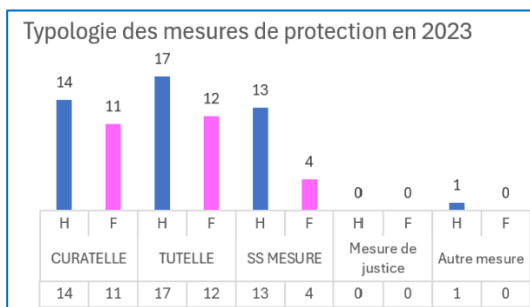






Pour autant, il est à souligner la difficulté pour certaines personnes, de trouver des modes de vie adaptés à leurs besoins et leurs envies. Peu de places dans les institutions, trop autonomes pour entrer en EHPAD, mais pas toujours assez pour un suivi en SAVS ou pour vivre en milieu ordinaire.

Le renouvellement des effectifs favorise l'admission de jeunes issus en majorité du secteur médicosocial. Ce rajeunissement de la population modifie les modes d'accompagnement des professionnels qui doivent adapter leurs accompagnements à de nouveaux modes de vie et habitudes : l'usage souvent excessif des écrans, la découverte d'une vie affective et sexuelle qui nécessite une éducation et un accompagnement spécifique autour des notions du consentement, de la contraception, de l'intimité ... autant d'exemples que le lecteur peut retrouver dans les projets de services des 4 sites, annexés.

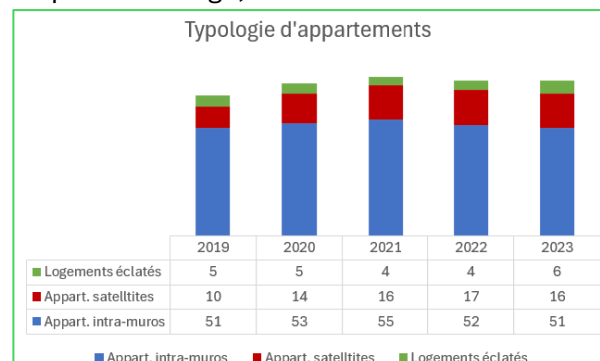


Les hommes sont plus nombreux que les femmes à bénéficier de mesures de protection, et sont aussi majoritaires à ne pas bénéficier de mesure du tout.

Les familles s'impliquent assez fortement sur la question des protections de leurs proches. Pour autant, elles ne s'emparent pas des instances dans lesquelles elle pourraient s'exprimer au sujet des conditions de leurs accompagnements . cf chapitre 3 « d- La place des proches et de la famille et de la pair-aidance dans l'accompagnement » 29.

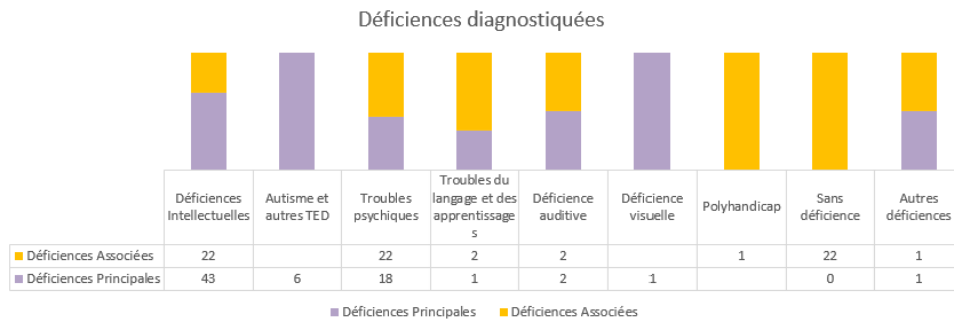
Une des spécificités du Foyer d'Hébergement à l'Adapei de l'Ariège, est la richesse des modes d'accueil qui se veulent le plus adapté possible aux besoins et aspirations des personnes.

Les appartements en intra-muros au sein même des différents services sont les plus nombreux. Pour autant, les personnes accompagnées sollicitent de plus en plus d'accueil en appartement satellite, synonymes de plus d'autonomie, de plus de liberté et de normalité grâce à l'inclusion dans le droit commun. Il est



donc nécessaire d'ici la fin du CPOM en 2026, de réfléchir à la répartition actuelle des places afin potentiellement de faire évoluer l'agrément.

Le nombre de places en logement éclaté est quant à lui tributaire du budget global du Foyer d'Hébergement. En effet, sans les prix de journées des appartements en intra mural ou satellites, ce dispositif ne pourrait être viable financièrement. (Voir définition des logements éclatés chapitre 1 « c- Présentation du Foyer d'Hébergement » page 14.



Les personnes accompagnées en Foyer d'Hébergement ont été diagnostiquées par le médecin psychiatre de l'ESAT. Apparaît une nette majorité de personnes déficientes intellectuelles. Viennent ensuite les troubles psychiques.

Cependant il est important de souligner que les personnes présentant des troubles psychiques stabilisés d'un point de vue médical notamment par un recours médicamenteux, peuvent ne pas être comptabilisées dans les déficiences intellectuelles.

C'est pourquoi, dans la notion d'accompagnement au quotidien, il est important de prendre aussi en considération le retentissement ; la perturbation sur les professionnels. Il s'agit alors de mesurer à quel point les troubles de la personne sont perturbants pour l'accompagnant ; est-ce que le comportement de la personne augmente sa charge de travail ; lui coûte des efforts, du temps et le perturbe sur le plan émotionnel ou psychologique ?

Pour cela, un groupe de professionnels du Secteur Habitat a été formé à l'utilisation d'un outil validé par les hautes autorités de la santé, l'Inventaire Neuropsychiatrique, dans sa version pour les Equipes Soignantes (NPI-ES).

Les résultats de ces études sur les ressentis impactant les professionnels dans leurs accompagnement quotidiens, augmentent le taux de présence de troubles psychiques par rapport au diagnostic médical de + 15 personnes.

Cette donnée est importante à prendre en considération estime également le médecin psychiatre afin d'adapter les outils et modes d'accompagnement, de veiller à l'équilibre de la personne et du groupe, soutenir et former les professionnels.

**b) Etat des lieux des besoins et attentes des personnes accompagnées**

Globalement, les personnes accompagnées sur les résidences du Foyer d'Hébergement sont satisfaites de leur mode de vie. Vivre en Foyer, c'est se rapprocher le plus possible « de la vie comme à la maison ; de la vie dans le droit commun ».

Le fait de recueillir l'avis régulièrement des personnes accueillies sur le fonctionnement donne concrètement le sentiment de prise sur son environnement, d'avoir son mot à dire, d'être considéré comme une personne actrice qui peut contribuer à améliorer son cadre de vie. Cette concertation qui jusqu'ici était essentiellement orale, via les comités des usagers, se concrétise à présent, par la mise en œuvre d'une enquête de satisfaction annuelle, afin de contribuer :

- ◆ à la qualité de vie des personnes accueillies ;
- ◆ à la remise en question permanente du positionnement éthique et professionnel des accompagnants ;
- ◆ à renforcer les dispositifs de lutte contre une maltraitance institutionnelle, arbitrée par un regard collectif et multi professionnels.

les besoins et attentes recensés en amont de l'élaboration de ce projet d'établissement font apparaître un certain nombre d'items incontournables à maintenir et à intégrer dans ce projet :

- L'autodétermination de chaque personne dans son projet de vie ;
- Le maintien des relations familiales les plus régulières possible ;
- La préservation de l'intimité et de la sphère privée ;
- La possibilité de rencontrer librement les membres de l'équipe en fonction de ses besoins ;
- Le large choix dans les animations proposées par l'équipe du foyer :
  - Les sorties et accompagnements individualisés ;
  - Les sorties à thème : animations et activités programmées en milieu ordinaire ;
  - Les accompagnements pour les courses, pour la confection des repas ... ;
  - Les séjours organisés par l'établissement (mer, campagne, sport ...) ;
  - Les repas collectifs organisés sur le foyer ;
  - Les animations organisées par le comité des fêtes ;
  - Les activités sportives en interne et celles proposées par les partenaires ;
  - Les actions de prévention avec des intervenants : addiction France, services mandataires, planning familial ... ;
  - Etc ...
- ➔ La synthèse des résultats de l'enquête de satisfaction 2024 est à retrouver au chapitre VIII sur les perspectives d'évolutions « a- L'évaluation de la satisfaction des personnes accompagnées et des familles » page 75.



Le Projet d'Accompagnement Personnalisé est l'outil qui permet de synthétiser les besoins et attentes prioritaires de la personne accueillie. Ce projet est réévalué tous les ans, et adapté en tant que de besoin dans ce laps de temps. Voir chapitre IV sur l'offre de service « c- La co-construction du Projet Personnel d'Accompagnement » page 33.

### **c) Participation de la personne accompagnée à la vie de l'établissement et des instances réglementaires**

#### **◆ Le Comité de la Vie Sociale**

Le CVS est par essence, l'instance de représentation de la vie de l'établissement et est reconnu comme lieu d'expression des personnes accompagnées élues, porte-paroles de leurs pairs préalablement consultés en comité des usagers. Il est composé :

- D'un titulaire et d'un suppléant élus pour représenter chaque service : les 4 foyers et la SATP ;
- D'un représentant des salariés ;
- D'un représentant des familles ou des mandataires ;
- La direction ;
- Et d'invités comme l'Animateur Qualité.

Le CVS se réunit à minima 3 fois par an, et peut programmer plusieurs réunions à thème en cours d'année selon l'actualité et l'envie des élus.

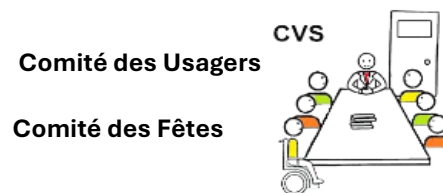
#### **◆ Le Comité des usagers**

est une instance qui permet de réunir l'ensemble des personnes accompagnées où sont évoquées des préoccupations d'ordre organisationnel, pour la programmation d'animations, afin de débattre sur une thématique ou pour préparer, puis, retranscrire la réunion du CVS.

#### **◆ Le Comité des fêtes**

est également composé de 2 représentants par service et en soutien, de quelques professionnels au service du groupe pour la programmation et la mise en œuvre de projets festifs :

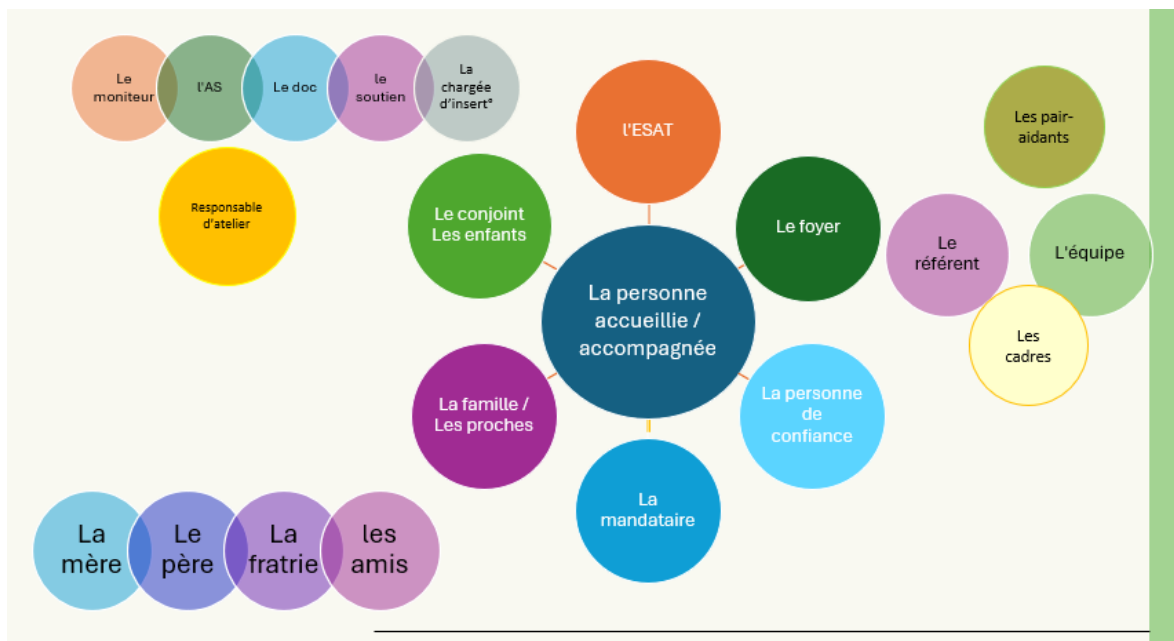
- ➔ Fête du printemps, journées olympiques, concerts ...



#### **d) La place des proches, de la famille et de la pair-aidance dans l'accompagnement**

La reconnaissance grandissante de l'aidant familial replace la famille au cœur du dispositif d'accompagnement des personnes accueillies en institution.

L'ensemble des personnes gravitant autour de la personne accompagnée : professionnels, proches, familles, mandataires, prestataires doivent être guidées vers un objectif commun : le bien-être de la personne.



En réalisant cette cartographie des personnes susceptibles d'accompagner ou d'interférer dans les relations avec la personne accompagnée et sur son projet, il apparaît comme une évidence la nécessité de bien définir la place, le rôle et la mission de chacun tout en veillant à ce que la personne reste maîtresse de ses choix, de ses projets, de sa vie d'adulte.

C'est dans ce sens qu'est réinterrogée la co-construction du PAP en partenariat avec les ESAT.

Comment prendre soin de n'oublier personne parmi les parties prenantes souhaitées par la personne pour l'accompagner dans son projet ?

La mise en œuvre d'outils, de recueils adaptés à chacun, ainsi qu'une procédure et une coordination du projet claire ont été mis au travail, afin de respecter la place et la compétence de chacun au profit de la personne, sans réunir tous les acteurs au même moment autour d'une table comme cela se faisait par le passé, au risque « d'étouffer » la personne et sa parole.

Cf chapitre IV- l'offre de service « c- la co-construction du Projet d'Accompagnement Personnalisé » page xxx

### **La famille est invitée à s'investir sous diverses formes :**

- Au CVS, Conseil de la Vie Sociale, où nous peinons à trouver des représentants des familles pour s'impliquer dans une fonction qui consiste entre autres, à interpeler les proches des personnes accompagnées afin de leur transmettre et recueillir de l'information qui sera mise à l'ordre du jour des réunions ;
- En renseignant les enquêtes de satisfaction à destination des familles et des mandataires afin de les associer à cette démarche éthique ;
- En définissant avec l'accord de la personne accompagnée, leur place dans l'accompagnement de leurs projets et démarches d'autonomisation.
  - Bien que la famille soit un partenaire souvent important pour la personne, elle peut parfois avoir du mal à respecter la volonté de son enfant par crainte pour lui. *elle*, par habitude de le.*la* guider dans ses choix, pour ne pas avoir le sentiment que l'enfant devenu adulte lui échappe ...

### **Des temps forts dans le parcours institutionnel de la personne permettent d'associer les familles et les proches toujours selon la volonté de la personne accompagnée.**

- L'accueil avec la visite de l'établissement et l'entretien avec l'équipe de la résidence ;
- La grille SERAFIN-PH à renseigner ainsi que le dossier de « demande d'accueil » qui peut se faire avec le soutien de la famille ;
- La présentation annuelle de la révision du PAP\* à la demande de la personne accompagnée ;
- L'élaboration de la grille sur la place des familles dans la mise en œuvre du PAP ou d'un projet ;
- L'évaluation du partenariat conclu entre la famille, la personne et l'équipe d'accompagnement ;
- Les CVS et les enquêtes associatives contribuent comme nous l'avons évoqué, à donner la parole de manière plus générale aux familles sur la vie de l'établissement ;
- Enfin, les familles sont encouragées dans une association parentale telle que l'Adapei de l'Ariège, à prendre une adhésion et s'engager dans les instances de participation comme le conseil d'administration, le bureau, ou dans des commissions de travail (révision du projet associatif, comité éthique et de bientraitance, le journal de l'association, la commission sport et culture ...).

Malgré tous ces moyens pour s'investir, les familles sont peu présentes sur le Secteur Habitat. Elles ne s'engagent guère sur le plan associatif, ni ne répondent aux sollicitations de l'institution pour participer à des instances, à des enquêtes de satisfaction. En revanche, il peut arriver qu'au départ de leur proche du Foyer, elles rédigent des actes de dons de matériel ou d'argent au bénéficiaire des autres personnes accueillies ou plus largement de l'institution.

### **Des actions à développer :**

- ◆ **L'accueil du proche et de la famille pour :**
  - Être disponible dans l'écoute des besoins ;
  - Légitimer et accueillir les émotions (peur, stress, colère, angoisse, soulagement, etc.) ;

- Tenir compte de leur âge et de leur situation physique et cognitive ;
- Instaurer une relation de confiance, garder le contact et communiquer régulièrement ;
- Respecter l'autonomie et le choix de la personne accompagnée ;
- Associer le proche ou la famille au partage d'informations, avec l'accord de la personne accompagnée ;
- Evoquer en équipe + APP, les situations complexes (mécanismes de défenses qui influencent la triade famille, usagers et équipe) ;
- Encourager les familles à s'investir dans le CVS ou auprès de leur représentant, car au-delà de l'instance, le CVS est un vecteur important pour porter à la connaissance des familles un certain nombre de réflexions sur la vie de l'établissement via les comptes rendus notamment ;
- Investir le journal de l'association avec la présentation d'un foyer ou d'un projet à chaque édition ;
- Proposer des interventions à thème, des portes ouvertes et des temps de convivialité pour favoriser leur implication.

La pair-aidance est un concept qui a été travaillé avec les professionnels mais également avec les personnes accompagnées qui ont pu exprimer ce que la pair-aidance leur apporte, et relater des exemples venus conforter le fait que si cette relation d'entraide entre paire n'est rarement définie comme telle, et n'en demeure pas moins naturelle. Ce constat vient témoigner de la place laissée aux personnes accompagnées pour s'autonomiser d'une part, et valoriser d'autre part leurs compétences à partager.




## Témoignages de situations de pair-aidance entre usagers


*Pendant la grève du service transport de l'Adapei, on ne pouvait pas rentrer au foyer. Alors ceux qui savaient prendre le bus de ligne entre Mirepoix et Pamiers, ont appris aux autres comment faire et les ont accompagnés.  
Maintenant, ils savent prendre le bus, et certains le prennent même tout seul.  
Anaïs*

*Quand il y a un nouveau on le présente et on lui explique ce qu'il y a à savoir, à quelle heure on mange, quand passent les infirmiers  
Rose-Marie*

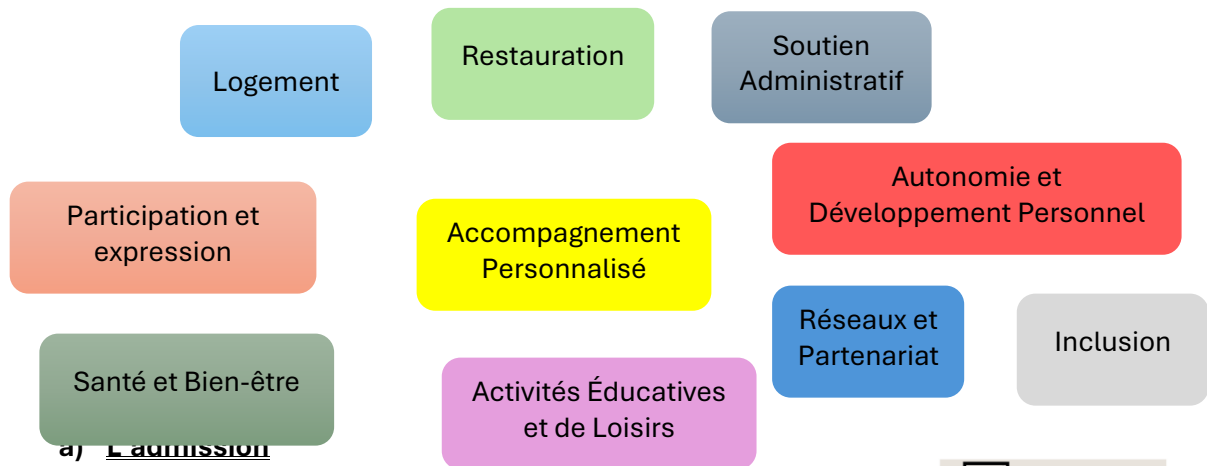
*Quand je suis arrivée sur le foyer, les éducateurs m'ont présenté des choses et après il y a eu des résidents qui m'ont expliqué à quelle heure arrivent les veilleurs, comment fonctionnent les plateaux repas  
Caroline*



A vous la parole !



## IV. L'offre de services de l'établissement



### a) L'admission



L'admission d'une personne au Foyer d'Hébergement, est soumise à l'obtention d'une notification de la Maison Départementale des Personnes en Situation de Handicapées (MDPSH) qui doit être concomitante avec une admission en Esat. Cette admission est précédée d'un ou plusieurs stages durant lesquels sont étudiées les capacités de l'établissement à répondre aux besoins de la personne. Ces démarches sont décrites dans une procédure qui référence également tous les documents à remettre et présenter aux personnes, comme le livret d'accueil, le règlement de fonctionnement, la charte des droits et libertés et celle de la vie affective et sexuelle. Toutes les demandes d'admission font l'objet d'un dossier de candidature remis au demandeur afin d'évaluer en amont les besoins de la personne à l'aide de la grille SERAFIN-PH, des informations d'ordre administratives et médicales.

Les périodes de stage permettent également de préparer la personne accompagnée qui jusqu'à présent vivait en famille ou bien en institution de découvrir, le règlement de fonctionnement mais aussi la possibilité d'investir son propre espace de vie en prenant possession de l'appartement mis à sa disposition.

Cette découverte du secteur adulte pour beaucoup, vient bousculer les comportements et représentations. Elles découvrent la liberté d'aller et venir, de posséder la clé de leur appartement, d'avoir un chez soi ou l'on peut cuisiner, recevoir ses amis, sa famille... D'avoir une plus grande autonomie, d'autogestion et de prise de décision... c'est aussi une période d'expérimentation, d'auto-évaluation de ses capacités et de ses limites à vivre seule en appartement privatif.

Ces périodes de stage nécessitent une très grande vigilance de la part des professionnels qui veillent à ce que les stagiaires ne soient ni perdus, ni isolés. Les équipes, conscientes de cette nouveauté qu'implique leur nouveau statut de travailleurs ESAT vivant en Foyer d'Hébergement, s'assurent qu'il n'y a pas de mise en danger. Pour évaluer les bénéfiques risques, des entretiens et des visites a domiciles sont organisés à l'aide de grille. Les demandes des personnes commencent à émerger et les besoins à être repérés. L'objectif est de leur permettre de jauger leur degré d'autonomie et de clairvoyance dans la prise de décision...



Le fait de bénéficier de 4 sites d'accueil différents permet également de répondre au mieux aux besoins et aux souhaits des futurs admis en réalisant des stages quand cela s'avère utile sur différentes résidences.

Une fois l'admission validée, la personne est reçue par un professionnel qui deviendra son référent. Ensemble, dans un souci de co-construction, ils vont affiner le Projet d'Accompagnement Personnalisé (PAP) à l'aide de la grille SERAFIN-PH (qui a été adaptée afin de préciser si le besoin est là) et du recueil de la demande. En croisant les regards sur les besoins repérés et les demandes formulées, des actions soit mises en place pour y répondre. Cela permet d'identifier ce qui pourrait être un frein dans certains projets comme l'hygiène corporelle, l'autonomie dans les déplacements ... tout en respectant le choix de la personne à ne pas vouloir être accompagnée dans certains domaines par les éducateurs, d'où la nécessité d'informer la personne des partenaires existants dans le droit commun.

### b) La sortie



Les projets de réorientation des personnes accompagnées sont toujours motivés par leur choix, les besoins et leurs attentes, et de l'expertise des professionnels. Quelle que soit la raison de la réorientation de la personne, celle-ci s'opère systématiquement dans la concertation avec la personne, sa famille si elle le désire, son représentant légal et l'établissement ou le service futur accueillant qui est associé au projet d'orientation. Les réorientations sont soumises systématiquement à la décision de la MDSPH. La sortie définitive de l'établissement peut être la résultante de plusieurs cas de figure, notamment :

- ◆ La personne arrive à la fin de sa carrière en Esat :
  - La personne est touchée par les effets d'un vieillissement précoce ;
  - La personne souhaite un rapprochement géographique de sa famille ;
  - La personne ne peut plus ou ne veut pas continuer à travailler en Esat ;
  - La personne retourne vivre en famille ou en milieu ordinaire ;
  - La personne démissionne de son travail en ESAT.

Pour toutes ces situations l'établissement s'engage à accompagner l'utilisateur sa famille et/ou son représentant légal dans les démarches qui lui permettront de mener à bien son projet de réorientation.

### c) La co-construction du Projet d'Accompagnement Personnalisé : PAP

Le Projet d'Accompagnement Personnalisé vise à fixer les objectifs considérés comme prioritaires dans l'accompagnement de la personne. Ainsi, les échanges, le dialogue entre les personnes accompagnées et les professionnels se veulent réguliers afin d'être au plus près des évolutions des besoins et attentes. Chaque professionnel de l'équipe éducative dans le



cadre de sa mission de référent prend le temps nécessaire afin de recueillir les demandes, la parole de chaque personne. Dès l'admission, l'expression et le positionnement d'adulte des personnes est sollicité lors des entretiens proposés.

Ce projet de vie regroupe des dimensions éducatives, pédagogiques, thérapeutiques et sociales. Chaque personne accueillie au Foyer d'Hébergement se voit proposer la construction d'un projet personnalisé qui tient compte non seulement de ses demandes, de ses attentes, (et/ou celles de sa famille et de son représentant légal) mais aussi des besoins repérés par l'équipe pluridisciplinaire dont une mise au travail peut être proposée à la personne afin qu'elle puisse si elle le désire s'en saisir.

Dès les premiers contacts, les professionnels de la structure manifestent clairement leur intention de croire à la capacité des personnes à faire des choix. Ils leur signifient qu'ils sont acteurs de leurs demandes et co-auteurs de leur projet. Cette démarche se veut dynamique dans la mesure où l'émergence des attentes des personnes accompagnées n'est pas spontanément évidente : la relation qui s'instaure entre le référent et la personne doit aider cette dernière à faire émerger ses attentes que celui-ci formalisera assez simplement en vue de l'élaboration du projet personnalisé.

L'expression de chaque personne accueillie est recherchée afin de déterminer quels sont les éléments d'accompagnement qui vont agir au niveau de la sphère individuelle mais également dans la dimension collective du foyer. La place de la famille et/ou du représentant légal est prise en compte en identifiant de quelle manière elle interviendra dans l'accompagnement.

En 2024, un travail de concertation avec le secteur Travail a permis d'acter le fait que la personne accompagnée en Foyer d'hébergement et ouvrière ESAT ne faisait qu'un, et qu'à ce titre, nous ne réaliserons à l'avenir qu'un seul projet personnalisé composé de 2 grands chapitres : l'un sur l'accompagnement social et l'hébergement, et l'autre sur le travail. Cela se traduit par un travail coopératif important entre la personne et ses 2 référents (1 par secteur), le cadre valideur du projet et l'environnement de la personne : famille, proches, autres professionnels. La personne étant alors considérée dans son entièreté.

La méthodologie arrêtée par la procédure a également pour avantage de rapprocher les 2 secteurs Travail et Habitat dans une logique de pôle : mêmes outils validés (mais potentiellement adaptés), même logique de parcours et d'accompagnement. Cela participe enfin à l'identité et à la cohérence du Pôle.

#### **d) L'organisation des équipes et des journées**

Chaque résidence a sa propre identité dans la composition des équipes, la répartition des appartements entre intra-muros, satellites ou logements éclatés, qui nécessitent des organisations différentes. Certains foyers bénéficient d'une surveillance de nuit, d'autres d'astreinte.



C'est pourquoi, pour plus de détail, le lecteur est invité à prendre connaissance des projets de service annexés au projet d'établissement.

### e) Les prestations réglementées

#### Les objectifs du Foyer d'Hébergement :

« Le foyer d'hébergement pour travailleurs handicapés propose un hébergement et un accompagnement aux adultes en situation de handicap qui exercent une activité professionnelle. »  
- 01 avril 2024 - Direction de l'information légale et administrative (Premier ministre) – [www.service-public.fr](http://www.service-public.fr)

#### Ses missions :

- ◆ **Héberger et accompagner des personnes travaillant en ESAT ;**
  - ➔ Nous avons réfléchi à ouvrir les résidences à d'autres travailleurs en situation de handicap embauchés dans le droit commun ou en entreprise adaptée, mais en vain, car leurs revenus sont d'un côté, trop élevés pour mobiliser de l'aide sociale et de l'autre, trop faibles pour assumer des frais d'hébergement d'une centaine d'euros par jour.
  
- ◆ **Proposer un cadre de vie adapté, un lieu de vie agréable et sécurisant ;**
  - ➔ Chaque équipe et personnes accueillies s'accordent à embellir et personnaliser les différentes résidences. Cf projets de service.
  - ➔ La sécurité est un domaine important qui est pris en considération par un entretien constant des bâtiments, des contrôles périodiques et des mises aux normes régulières.
  - ➔ La sécurité psychique et affective des personnes accueillies est également prise en compte au titre de la bienveillance, des activités de bien-être proposées par les équipes, l'accompagnement aux soins ...
  - ➔ Afin d'assurer un cadre de vie de qualité, nous avons installé des boîtes aux lettres afin de recueillir les doléances des personnes accueillies avec le souci d'améliorer les prestations.
  
- ◆ **Proposer un accompagnement personnalisé visant à favoriser l'acquisition et la progression dans les actes de la vie quotidienne, dans une logique de recherche d'autonomie des personnes ;**

La recherche d'autonomie est une mission centrale de l'accompagnement réalisé par les professionnels.

L'accès à plus d'autonomie passe aussi par une réflexion régulière sur la notion de risque mesuré au titre de l'expérimentation et de l'accession à plus d'autonomie. Il y a, dans cette notion, deux aspects qui peuvent paraître contradictoires explique Pierre VERDIER dans son ouvrage « *peut-il y avoir éducation sans risque ?* » revue Reliance (18, 2006) :

- L'idée d'une protection ;
- et, l'idée d'une liberté progressive et donc d'une prise de risque.

Afin de ne pas associer « risque » et « danger », il est nécessaire de :

- Connaître les règles et les lois, de droit commun, et propre à l'institution : règlement intérieur règlement de fonctionnement, instructions et protocoles ... ;

- Evaluer, échanger et informer : Une décision de prendre ou faire prendre à autrui un risque doit être débattu en équipe pour mesurer le bénéfice-risque, et rechercher la validation d'un cadre « *responsable civil des dommages causés par ses salariés, sauf si ceux-ci ont agi en dehors de leurs fonctions, sans autorisation, à des fins étrangères à leurs attributions* » cass. Civ. 9 mai 1990 ;
- Faire appel au bon sens afin que le risque n'empêche pas l'action, mais la permette dans de meilleures conditions en tenant compte des capacités de la personne.

◆ **Contribuer à l'épanouissement, au bien-être et à la santé ;**

Les orientations de la direction et la qualité des accompagnements par les professionnels jouent un rôle actif dans le développement personnel, le confort et la santé physique et mentale des personnes accompagnées. Elles offrent des services et des activités adaptés pour favoriser leur épanouissement et leur qualité de vie. Cela inclut des soins médicaux appropriés, un environnement sécurisant et des programmes qui encouragent l'interaction sociale et le bien-être émotionnel.

◆ **Développer la socialisation des personnes accueillies.**

Nombre d'initiatives pour encourager les interactions sociales entre les résidents en encourageant la pair-aidance, par la programmation d'activités collectives, des ateliers, des sorties, des espaces de rencontre... L'objectif en favorisant les relations sociales, est de rompre l'isolement, tandis que certaines personnes accompagnées revendiquent un sentiment d'appartenance à un groupe, un foyer, une association, alors que d'autres chercheront plutôt l'anonymat également respecté par et pour tous, en ne recherchant que des relations sociales à l'extérieur de leur lieux de vie.

**f) Les prestations éducatives**

Les prestations éducatives reposent sur une triangulation de prestations à la fois éducatives, pédagogiques et thérapeutiques.

Dans notre secteur adulte, la notion de prestations éducatives interroge. Doit-on parler d'éducation pour des adultes ? Dans les faits, se sont bien des éducateurs qui interviennent auprès du public dont certaines actions éducatives touchent le champ du savoir, savoir-faire, savoir-être.

Les actions d'apprentissage : apprendre à faire ses courses, un budget, faire une lessive, entretenir son appartement, gérer la solitude. Apprendre à appréhender les prestations et son intégration dans un club de droit commun ..., passent par des actions éducatives mobilisant une pédagogie adaptée à l'adulte en général, et à la personne en particulier. Les prestations dites thérapeutiques relèvent quant à elles de la définition de l'OMS « *qui vise à aider les « patients » à acquérir ou maintenir les compétences dont ils ont besoin pour gérer au mieux leur vie avec une maladie chronique* ». Définition qui adaptée à notre secteur remplace la notion de « patient » par « la personne accompagnée » et la notion « *de maladie* » par « le handicap ». A ce titre, une quinzaine de salariés du Secteur Habitat, ont été formés et ont obtenus une qualification professionnelle relative à l'éducation Thérapeutique du patient, concept qui facilite la relation avec la personne dans divers domaines comme la diététique, le bien-être ...

### g) Les prestations de soins, bien-être et thérapeutiques

La promotion de la santé est donc un axe fort repris dans le CPOM, qui inclut la prévention, l'éducation pour la santé et l'Education Thérapeutique du Patient (ETP). Dans notre approche médico-sociale, nous nous permettons la traduction d'ETP par l'Education Thérapeutique « Personnalisée » plutôt que du « Patient », terme utilisé dans le secteur sanitaire, sans pour autant déroger au concept et à la méthode d'intervention validée. Elle s'appuie sur les définitions déclinées entre autres, par :

- ◆ **l'OMS et la Charte d'Ottawa** qui font aujourd'hui encore référence.

La promotion de la santé est :

« Le processus qui permet aux populations d'améliorer la maîtrise de leur santé et de ses déterminants et, par conséquent, de l'améliorer ».

(OMS 2012)



Une autre référence incontournable pour notre secteur d'activité est

- ◆ **la recommandation de bonnes pratiques professionnelles de l'HAS : Haute Autorité de la Santé, sur « l'accompagnement à la santé de la personne handicapée »** sur :

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



Les orientations en matière de promotion et de prévention santé se déclinent du national avec



- ◆ **le projet de stratégie nationale de santé 2023 – 2033 de la Haute Autorité de Santé publique** prévue par la loi et définie par le Gouvernement, constitue le cadre de la politique nationale de santé en France. Elle détermine les domaines d'action considérés comme prioritaires et fixe les objectifs d'amélioration de la santé et de la protection des populations pour une période de 10 ans.

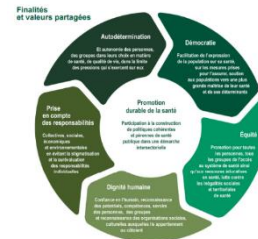
Si toutes les finalités dressées dans ce projet ne concernent pas directement l'action de notre secteur d'activité, en revanche, la direction retient plus particulièrement 5 des 8 principes d'actions au cœur du projet du Secteur Habitat.

A savoir :

- **L'éthique** qui inclue, « *le respect de l'autonomie des personnes bien portantes ou vulnérabilisées par des pathologies ou des difficultés sociales (capacité à prendre des décisions concernant sa propre santé et sa propre vie), la bienfaisance (faire ce qui est dans l'intérêt de la personne, la non-malfaisance (éviter de nuire à la personne) et la justice (le fait de distribuer les ressources de manière équitable et d'éviter toute forme de discrimination).* »
- Cette définition de l'HAS reprend l'ensemble des orientations vers lesquelles la gouvernance est attentive pour que leurs applications soient réelles, sans cesse réinterrogées pour une offre de service et d'accompagnement de qualité.
  
- **La co-construction des politiques de santé avec tous les acteurs** dans « *une démarche participative qui vise à impliquer tous les acteurs concernés par la santé (représentants d'usagers et des personnes concernées ainsi que de leurs proches, professionnels de santé, mais aussi le tissu associatif, les collectivités, les chercheurs, les acteurs économiques du champ de la santé...)* dans le processus de prise de décision politique en favorisant la collaboration entre eux ».
- A ce titre la direction du Secteur Habitat siège dans différentes commissions comme la PTSM\*, le comité de pilotage des SISM\*, ...
  
- **L'universalisme proportionné** dans le sens où « *des actions, notamment de prévention, seront ainsi proposées à tous, avec des moyens adaptés et plus importants envers les plus fragiles et les plus éloignés du système de santé* ».
- A ce jour, nous trouvons de plus en plus d'outils validés en matière de prévention et de promotion de la santé, adaptés aux personnes en situation de handicap qui permettent aux professionnels éducatifs non médicalisés, de se les approprier pour devenir des outils de communication engageant des actions et accompagnements à la santé.
  
- **La prise en compte de la dimension du genre** en matière de santé : « *Egalité et non-discrimination dans l'accès à la santé exigent de mieux intégrer sexe et genre dans les stratégies de santé publique et leur déclinaison opérationnelle* ».
- Ce concept de genre, est à considérer en tant que « prendre soin » au-delà de l'accès aux soins proprement parler. En effet, le Secteur Habitat accueille et accompagne des personnes qui ont la volonté d'être reconnues par le genre de leur choix, et non celui assigné à leur naissance. Les professionnels respectent le choix de la personne en prenant en considération toute conséquence que cela peut impliquer dans la vie quotidienne et sociale de la personne afin de garantir l'expression de ses préférences.
- Une sensibilisation sur cette thématique a été suivie par l'ensemble des salariés du SAVS, une CESF\* du Foyer d'Hébergement et la directrice du Secteur Habitat afin de poursuivre la réflexion de l'accueil et de l'accompagnement de personnes d'orientations sexuelles, d'identités et d'expressions de genres diverses, dans nos écrits institutionnels et procédures et par un accompagnement adapté et respectueux. A ce titre, l'utilisation d'une police dite inclusive a été un choix qui s'est tout naturellement imposé pour l'écriture de ce projet d'établissement.

- **Le pouvoir d’agir de chacun** : « Le processus d’« empowerment » est défini comme « un processus permettant aux personnes, aux organisations et aux communautés d’acquérir des compétences sur leur propre vie, afin de changer leur environnement social et politique pour améliorer l’équité et la qualité de vie ».
- ➔ Une des valeurs soutenue par le Secteur Habitat est l’autodétermination qui rejoint le pouvoir d’agir ou d’empowerment. A ce titre, le lecteur est invité à se reporter au chapitre V « e- Les valeurs au cœur de l’accompagnement » page 53.

◆ **La roue pour une promotion durable empruntée à Fédération Nationale d’Education et de promotion de la Santé dans son projet fédératif 2020-2024** permet de poser les finalités et valeurs à partager entre direction, équipes, personnes accueillies et plus largement, l’ensemble des parties prenantes, dans le cadre d’un projet de promotion et d’éducation à la santé 2024-2029.



▪ **Promotion durable de la santé :**



Considérant que la promotion de la santé ne peut s’inscrire que dans la durée et la continuité, la direction s’est engagée via le CPOM 2022-2026 du secteur Habitat à œuvrer en faveur de la prévention et de la promotion de la santé, notamment sur les axes suivants :

- ➔ Sensibiliser et accompagner la santé des personnes accompagnées, en lien avec les engagements nationaux santé mis à jour : 2023-2030, qui seront réactualisés et adaptés en fonction de la sortie du prochain PRS Occitanie ;
  - ➔ Mener des actions de promotion pour une alimentation équilibrée et une pratique régulière des activités physiques adaptées, en lien avec les programmes ETP, C’Diet et sport santé ;
  - ➔ Promouvoir le droit et l’accès à une vie affective et sexuelle dans le respect et la dignité, et soutenir le statut de parents des personnes ;
  - ➔ Sensibiliser les personnes accompagnées aux actions de prévention et d’accompagnement face aux conduites addictives.
- **Autodétermination et autonomie** des personnes et des groupes dans leurs choix et décisions en matière de santé et de qualité de vie. Cet axe se décline par la volonté de la direction à inscrire dans le plan continu de l’amélioration de la qualité, des sensibilisations et formations à destination des parties prenantes : personnes accueillies, professionnels, cadres, famille et proches.
  - ➔ La direction s’est associée à une orientation associative afin de proposer au plan de formation 2025-2026 des sessions de sensibilisation auprès des salariés.
  - ➔ Au-delà de cette formalisation, la parole, le choix, l’expression, la transcription des propos et idées des personnes accompagnées doit-être systématiquement recherchée par les professionnels.

- Un travail sur les PAP a permis de rappeler l'importance du souhait exprimé qui ne doit pas être réprimé par le professionnel au titre de la capacité de la personne à réaliser ou pas ses désirs. Ses choix doivent être écoutés et retranscrits.
  
- **Prise en compte des responsabilités collectives, sociales, économiques et environnementales.** Des actions en faveur de la prise en compte de l'environnement des personnes ont été inscrites dès 2018, dans les programmes sur l'Education Thérapeutique du patient, ainsi qu'en instaurant des VAD : Visites au domicile des personnes accompagnées, via :
  - l'aide à l'aménagement et l'embellissement de leur appartement, leur entretien, la capacité de la personne à l'investir comme un lieu ressource, d'intimité et de partage avec les personnes de son choix, permettant l'accueil y compris en nuitée, de proches à partir du moment où le visiteur adhère au règlement de fonctionnement et s'y conforme.
  - La prise en compte des responsabilités collectives se déclinent également au quotidien par de simples gestes citoyens qui doivent devenir avec le temps une préoccupation de tous. Une sensibilisation a été réalisée auprès de plusieurs élus aux CVS et en au comité des usagers.
  
- **Dignité humaine** : La confiance en l'humain et la reconnaissance des potentiels, des compétences et des savoirs des personnes et des groupes, est ce que l'on appelle plus couramment dans notre jargon, la VRS : Valorisation des Rôles Sociaux. Il s'agit d'une valeur portée depuis des années par les diverses directions qui se sont suivies et bien ancrée dans les postures des professionnels afin de :
  - Favoriser le plus possible les interactions avec les autres membres de la cité ;
  - Favoriser une participation maximale aux activités de droit commun de chaque personne accueillie (loisirs, consommation, instances de décision...) ;
  - Utiliser des moyens aussi ordinaires et valorisés que possible dans les interventions et les relations interpersonnelles ;
  - Offrir des conditions de vie semblables à celles qui sont courantes en milieu ordinaire ;
  - Valoriser, dans le respect des différences, les comportements, les expériences, le statut de chaque personne.
  
- **Équité** : Si la promotion et l'éducation à la santé s'adressent à toute personne, l'accès au système de santé et aux ressources territoriales en revanche, nous renvoie à des inégalités sociales et territoriales qui ne doivent empêcher en rien nos accompagnements, quitte à devoir faire régulièrement des kilomètres hors département, quitte à réorganiser les services dans les limites de nos moyens.
  - La création d'une mission d'aide-soignant grâce à une transformation d'un poste d'AMP\* en avril 2024, a permis de :
    - Coordonner et de redéployer l'ensemble des accompagnements médicaux avec consultations sur ses missions ;
    - Développer le réseau soin, santé mentale et d'être repérer comme acteur ressource ;



- Contribuer à renforcer la prévention, la promotion et l'éducation à la santé auprès de tous, via une information adaptée et efficiente et un soutien auprès des professionnels du Foyer d'Hébergement.

- **Démocratie** : La direction entend démocratiser la notion de santé auprès de population longtemps éloignée des informations la concernant y en matière de santé.
  - Le recours à des outils adaptés et validés est un axe de travail engagé en partenariat avec le Projet Territorial de Santé Mentale (PTSM) ou par l'utilisation de supports comme ceux proposés par Santé BD, intimagir ...

◆ Vient ensuite le **Plan de Régional de Santé de l'ARS\* Occitanie** qui présente à son tour, 10 clés de lecture dont 6 sont ici déclinés à titre d'exemple pour illustrer la mise en œuvre d'action en faveur de la promotion et de l'éducation à la santé sur le Secteur Habitat :



- **Refonder la santé, c'est partir des besoins** :
  - Au même titre que les professionnels réalisent un recueil des souhaits et des besoins de la personne pour son projet social, la question de la santé et du bien-être sont également interrogés et introduits dans le guide du professionnel PAP pour mémoire.
- **Les solutions sont dans nos territoires** :
  - Face à la pénurie de médecins notamment dans le secteur psychiatrique, mais pas que, les solutions sont bien souvent à trouver au-delà du territoire Ariègeois, ce qui implique d'étendre la notion de territoire et de prendre en considération des conséquences : plus de trajets, plus longs, se faire connaître et reconnaître par les partenaires.
- **Mieux répondre aux besoins des personnes les plus vulnérables** :
  - Les personnes dites vulnérables sont repérées par typologie de risques : canicule, grand froid, risques infectieux, par leur défaut de mobilité en cas d'évacuation ... Celles-ci sont identifiées dans le plan bleu et le plan de continuité de l'activité.
- **Agir d'abord par davantage de prévention** :
  - La direction propose au centre de formation infirmier les établissements et services comme lieu d'accueil pour des stagiaires en formation sanitaire. Cela permet aux étudiants la mise en place d'outils et de séances de sensibilisation à la promotion santé à destination du public accompagné : l'hygiène buccodentaire, les risques numériques, la prévention addiction et alcool ...
  - Une convention signée avec l'association Addiction France permet également l'animation d'ateliers de prévention avec les personnes accompagnées et les professionnels.

- **Maintenir et renforcer l'offre de soins, sa qualité et sa sécurité :**

- En intégrant la notion de projet de soin dans le Projet d'Accompagnement Personnalisé, cela permet de ne pas oublier ce pan de l'accompagnement.

L'utilisation de la grille SERAFIN d'évaluation des besoins permet également de balayer bon nombre de sujets relatifs à la santé et au soin.

- **Habitants, citoyens, usagers, patients... tous appelés à être acteurs de notre santé :**

Rendre acteur de leur santé les personnes accompagnées consistent à encourager les personnes à prendre des décisions éclairées concernant leur santé et leur bien-être. Cela inclut l'apprentissage et l'utilisation des compétences nécessaires pour gérer leur propre santé de manière autonome.

- Le recueil des informations pour l'inclusion et le suivi de l'usager à l'auto-gestion et auto-administration de ses médicaments illustre la volonté de la direction de permettre à la personne d'être pleinement actrice de sa santé de manière éclairée et sécurisée.

C'est aussi s'assurer que les informations sur la santé sont accessibles et compréhensibles pour les personnes en situation de handicap accompagnées afin de favoriser leur participation active dans leurs projets et démarches de soin.

Rendre acteur les personnes, c'est une fois encore reconnaître et valoriser leur expertise personnelle en leur donnant les moyens d'exprimer leurs besoins ou leurs douleurs.



- A ce titre, il reste nécessaire de trouver ou adapter un outil validé tel qu'une échelle de la douleur, comme nous avons pu le faire avec un « harcélomètre » car à ce jour, la prise en compte de la douleur d'une personne en situation de handicap avec des troubles psychiatriques et en l'absence de professionnels de santé au sein de l'établissement. Cette tâche s'avère souvent délicate pour les éducateurs, car le rapport à la douleur et la capacité à exprimer cette douleur peuvent-être très différents selon les personnes.

Les professionnels essaient d'identifier les signes non verbaux de douleur tels que des expressions faciales (grimaces, pleurs), des mouvements corporels (agitation, tension musculaire), et des changements de comportement (agressivité, retrait). Ils peuvent noter des changements dans les habitudes alimentaires, de sommeil, et d'activité.

L'utilisation d'outils d'évaluation spécifiques pour les personnes avec des troubles cognitifs, reste à être expérimenté.

Les professionnels ont plutôt recours à des moyens de communication appropriés : expression verbale ou non verbale de la douleur, en posant des questions simples et en offrant un environnement sécurisant.

Les référents épaulés par l'aide-soignant, préparent également l'Intervention des professionnels de santé par des liaisons et prises de rendez-vous avec des médecins et spécialistes.

◆ Et enfin, **le schéma territorial de santé de l'Ariège** avec 3 axes qui ont déjà été déclinés ci-dessus que nous nous contenterons de citer :

- Adapter la stratégie de prévention et promotion de la santé aux besoins des publics prioritaires dont les publics vulnérables ;
- Renforcer le pouvoir d'agir des personnes et leur connaissance du système de santé ;
- Soutenir l'expression et l'accompagnement du projet de vie de la personne vulnérable.



◆ Et enfin, l'orientation 1 du **projet associatif** encourage le fait de se maintenir en bonne santé via les actions suivantes :



- Poursuivre la structuration des partenariats avec le secteur sanitaire (et plus spécifiquement somatique et psychiatrique) ;
- S'appuyer sur les dispositifs facilitants l'accès à la prévention santé pour les personnes accompagnées ;
- Développer des actions en prévention santé sur les différents établissements.

#### **h) Les prestations d'activités culturelles et sportives adaptées**

L'établissement soutient la mise en place de prestations d'activités culturelles et physiques en offrant annuellement à chaque personne accueillie qui en formule la demande, une adhésion dans une association ou un club de son choix.

Le détail des associations et clubs auprès desquels les personnes accompagnées adhèrent est à retrouver dans les projets de services de chaque résidence.

On peut citer ici quelques exemples d'activités auxquelles les personnes participent le plus :

- Des sports collectifs comme le foot, le rugby, l'ultimate, ...
- Des sports individuels comme le tir à l'arc, la musculation, le Karaté, la danse ...
- Des activités de pleine nature comme la marche en montagne, la marche nordique ...
- Des activités de loisirs comme la pêche, la pétanque, le laser Game ...
- Des activités créatives et artistiques comme la peinture, la poterie, les arts créatifs ...
- Des activités culturelles comme le cinéma, le théâtre, le spectacle vivant ...
- Des activités de week-end comme les lotos, les brocantes, les marchés ...

◆ Des conventions sont également passées avec certaines associations pour lesquelles les établissements ont œuvré à la création d'une section adaptée comme pour :



- Le théâtre qui a été très longtemps animé par des professionnels du Secteur Habitat, puis qui a eu recours à une intermittente du spectacle. En 2023, une convention a été signée afin que la troupe sorte des ateliers internes au secteur habitat et soit intégrée directement à l'association des ateliers d'expression à Pamiers.

L'établissement verse à ce titre une subvention annuelle et continue à mettre à disposition une animatrice et lors des représentations, les personnels nécessaires à leur réalisation.



- Le sport santé, encadré par un professionnel diplômé qui intervient 2 fois par semaine auprès de personnes en surpoids ou sédentaires.



- le club de foot de St Jean du Falga qui a d'abord accueilli une équipe du Secteur habitat sur ses terrains, avant de mettre à disposition un éducateur sportif adapté, puis qui a ouvert une section adaptée agréée et ouverte à toute personne en situation de handicap y compris, hors Adapei 09. Des joueurs accèdent aujourd'hui aux équipes seniors ordinaires (hors sport adapté). 1 en 2023, et 2 en 2024.



- L'association Echappées Culturelle de la ville de Mirepoix qui encourage et soutient toute forme d'expression culturelle dont la peinture qui attire et fidélise les artistes peintres de la résidence du Chêne Vert.

♦ Le Secteur Habitat siège également dans certaines instances comme au Conseil d'Administration de l'association Pyrhando : Pyrénées, Handicap, Randonnée... qui organise tous les 3 ans, pour des personnes en situation de handicap mental, la traversée des Pyrénées sur 13 semaines, de la Méditerranée à l'Océan, à pied, à cheval ou en VTT (<https://pyrhando.fr>).



♦ Des partenariats plus ponctuels peuvent également s'opérer entre les établissements et les associations et clubs.

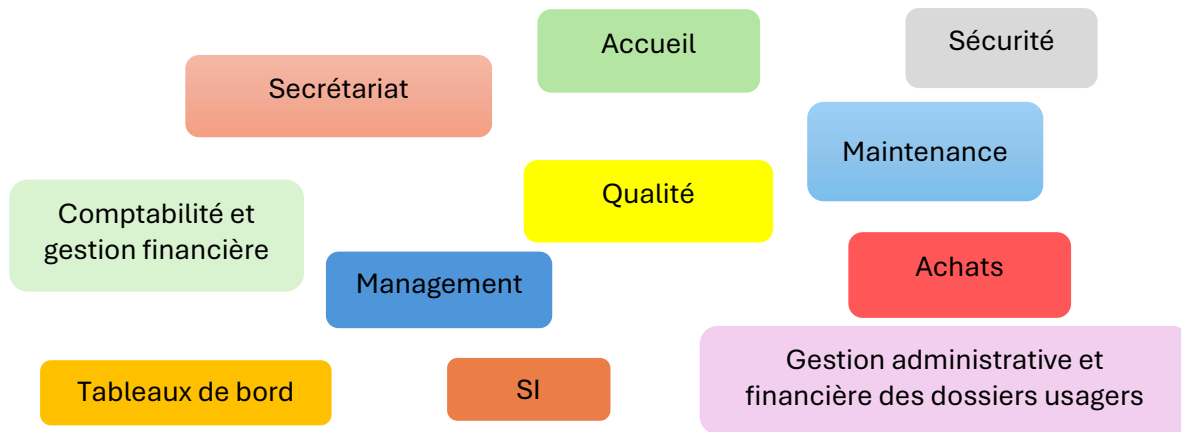
Il est important et nécessaire de s'attarder sur la question des activités physiques au regard de la sédentarité et du surpoids observé chez un grand nombre de personnes accompagnées sur le Foyer d'hébergement.



Un éducateur sportif et des animateurs

- animent de nombreuses activités telles que la piscine, la marche, la marche en montagne, le vélo, la musculation ...
- accompagnent les personnes dans des club où ils peuvent être accompagnés ;
- encouragent les volontaires à se rendre seuls et à s'investir dans des clubs adaptés ou de droit commun.

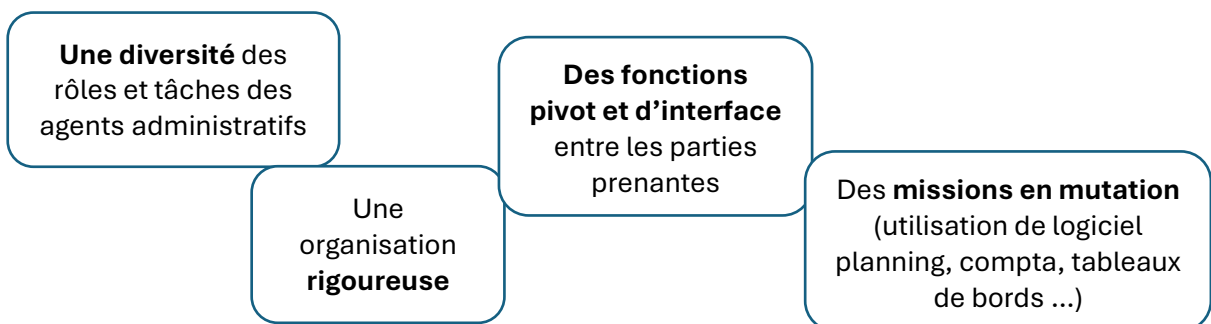
## i) Les prestations logistiques et fonctions support



Les prestations logistiques et les fonctions support englobent la gestion administrative, la comptabilité, les ressources humaines, la maintenance des infrastructures, et la gestion des technologies de l'information. Ces fonctions permettent de garantir une gestion efficace et transparente, d'assurer la conformité réglementaire, et d'optimiser l'utilisation des ressources. En soutenant les équipes, les familles, les partenaires, les fonctions support contribuent indirectement mais de manière significative au bien-être des personnes accompagnées, la Qualité de Vie au Travail des professionnels et plus largement à la qualité des services.

Les professionnels exerçant sur le Service administratif de Visa-Cité doivent s'adapter au fonctionnement de chaque établissement et service du Secteur, tout en attendant en retour, la compréhension des équipes éducatives quant à leurs propres contraintes et limites.

Le Service Administratif est un service exigeant qui fait appel à :



C'est également un service qui impacte :



La nature de l'offre de service et son organisation repose sur les objectifs suivants :

- Offrir aux personnes accueillies et accompagnées, aux familles et/ou représentants légaux et partenaires, un cadre administratif sécurisant ;
- Assurer la stabilité financière des établissements et services ;
- S'appuyer sur le CPOM pour nourrir une réflexion concertée avec les financeurs ;
- Doter le service de moyens à garantir une gestion administrative efficace dans de bonnes conditions de travail ;
- Garantir la sécurité et la maintenance de tous les sites rattachés à Visa-Cité.

Contrairement au projet d'établissement qui répond à une obligation légale et réglementaire de la loi 2002-2 du 2 janvier 2002 et de l'article L 311-8 du code de l'action sociale et des familles, un projet de service administratif n'est pas obligatoire. Mais partant du postulat selon lequel le projet d'établissement ou de service définit « *ses objectifs, notamment en matière de coordination, de coopération et d'évaluation des activités et de la qualité des prestations, ainsi que ses modalités d'organisation et de fonctionnement* », il a semblé important à la direction d'y associer le Service Administratif « Visa-Cité » qui s'inscrit pleinement dans ces directives.

Chaque prestation et leurs enjeux ont donc été déclinés en détail dans le projet de service administratif de Visa-Cité annexe.

## V. Les principes d'intervention

### a) Les droits et devoirs de la personne accompagnée

Depuis la loi du 2 janvier 2002, la question de la reconnaissance et de l'exercice des droits des personnes accompagnées dans les établissements et services du secteur social et médicosocial est sans cesse réaffirmée, et les directions sollicitées pour expliciter ce qui est mis en œuvre dans les établissements pour les garantir. Les recommandations de bonnes pratiques professionnelles publiées par la Haute Autorité de Santé (HAS) viennent conforter les textes existants.

Pourtant, la mise en œuvre concrète par des pratiques adaptées reste une question récurrente. Les équipes professionnelles continuent de s'interroger, de telle sorte que les faits et paroles respectent la loi sans souffrir d'un décalage avec la réalité des situations rencontrées qui sont parfois inédites et singulières. En effet, si le premier repère pour respecter les droits des personnes accompagnées est la loi, il est nécessaire d'interroger l'environnement comme l'accueil sur un collectif et de prendre en considération la vulnérabilité des personnes.

#### ◆ **L'ESSMS favorise l'exercice des droits et libertés de la personne accompagnée**

- ➔ Une déclinaison de la charte des droits et libertés des personnes accompagnées a été réalisée afin de réfléchir à chaque domaine, vérifier et conforter le respect porté à chacun d'eux dans l'accompagnement des personnes accueillies sur les services.

- Principe de non-discrimination s'illustre dans différents domaines :
  - Au niveau religieux, les personnes qui souhaitent suivre le Ramadan par exemple sont accompagnées dans le rythme de vie qui leur permet de vivre pleinement ce mois sacré ;
  - Au niveau culturel, des personnes d'origines étrangères n'hésitent pas à proposer de faire partager avec leurs pairs et les éducateurs leur cuisine locale ;
  - Au niveau de la vie affective et sexuelle, les professionnels ont travaillé sur une charte qui reconnaît la diversité des attirances sexuelles. Des professionnels commencent à se former également sur l'accompagnement des transgenres et trans-sexes. Des femmes qui ont souhaité mettre fin à leur grossesse ont été accompagnées en ce sens tandis que d'autres apprennent à devenir maman.

- Droit à une prise en charge ou à un accompagnement adapté : Chaque personne bénéficie d'un accompagnement personnalisé et le plus adapté possible à ses besoins et ses attentes, dans la continuité des interventions.

Un recueil de la demande et des besoins est réalisé annuellement avec notamment l'appui de la grille SERAFIN-PH.

Des adaptations sont portées au fil du temps afin de répondre au mieux aux besoins, ou à la santé physique et mentale de la personne.

- Droit à l'information : La personne accompagnée a droit à une information claire, compréhensible et adaptée sur son accueil, l'organisation et le fonctionnement de l'établissement, ou de la nature de son accompagnement.

La personne accueillie reçoit dès son arrivée sur le Foyer d'Hébergement, plusieurs documents : le livret d'accueil, le règlement de fonctionnement et le règlement intérieur du site accueillant, la charte des droits et libertés, la charte de la vie affective et sexuelle, et un certain nombre de formulaires comme le droit à l'image, le consentement à ce que des informations dont il a accès soit transcrites dans son Dossier Unique Informatisé.

Lors de l'admission, elle est également reçue par la direction ou le contrat de séjour lui est présenté ainsi que le concept de la personne de confiance et des personnes qualifiées qui peuvent œuvrer à la défense de ses droits.

- La majeure partie de ces documents ont été imagés. Ceux qui ne le sont pas encore le seront dans les 5 prochaines années.

Les instances d'expression telles que les CVS, comités des usagers, groupes de paroles ainsi que les tableaux d'informations sur les services favorisent la communication de l'information dans tous les domaines qui concernent les personnes accompagnées. Des notes d'information de la direction peuvent également venir renforcer la communication d'informations importantes.

- La direction travaille également à l'évolution du Dossier Unique Informatisé de l'usager par la création d'un accès direct à son dossier.

- Principe du libre choix, du consentement éclairé et de la participation de la personne :

Dès son arrivée sur un site du Foyer d'Hébergement, les professionnels ne cesseront de rappeler à la personne accueillie qu'elle est adulte et qu'à ce titre, si ce n'est pas encore acquis, alors elle sera accompagnée à formuler ses choix progressivement. Ces étapes feront l'objet d'une évaluation pour vérifier si ceux-ci sont atteignables à plus ou moins longs termes, s'en encourir un danger.

Le consentement est recueilli de manière systématique pour l'utilisation de son image et l'utilisation du logiciel Médiatream (DUI) ainsi que pour faire appel à un tiers comme un parents, un conjoint, un enfant ou autre interlocuteur.

→ En cas de refus, il est expliqué à la personne qu'il y a 3 domaines pour lesquels la direction pourrait prendre la décision de déroger :

La photo lorsqu'elle est liée à document administratif (carte d'identité, carte vitale...) ; photo qui pourra alors servir en cas de disparition pour permettre aux secours de lancer des recherches et pour l'application sur les piluliers confiés aux professionnels afin de réduire toute erreur de distribution conformément à la procédure de sécurisation du circuit du médicament.

Le consentement pour Médiatream au titre d'un outil à destination de l'utilisateur mais surtout de la continuité de sa prise en charge par les professionnels qui garantissent en écrivant la fluidité de l'information et la sécurisation des informations.

La notion de choix éclairé peut-être remis en cause par les professionnels et faire l'objet d'un travail en vue d'une sécurisation de la personne ou de ses biens par le biais d'une mesure de protection.

▪ Droit à la renonciation :

Le contrat de séjour n'engage pas la personne sur une durée illimitée. À tout moment, de manière éclairée, c'est-à-dire en privilégiant un travail préalable de réorientation dans un autre ESMS ou dans le droit commun, la personne peut mettre fin à son accueil sur le Foyer. Il peut également juste demander à bénéficier d'un déménagement sur un des 3 autres sites.

La personne peut à tout moment changer d'avis, ne plus vouloir s'engager sur tel ou tel projet. Son choix ne sera pas remis en cause mais elle sera alors informée si nécessaire des conséquences possibles : Payer un séjour auquel elle a renoncé au dernier moment, régler ses frais d'hébergement d'une journée qu'elle avait initialement prévue sur le foyer et qui a fait l'objet de la commande des repas, dont la présence participait au calcul du taux d'encadrement ...

▪ Droit au respect des liens familiaux :

Toutes les personnes accueillies en foyer bénéficie d'un appartement où elles peuvent accueillir leurs amis et leur famille y compris la nuit pour un court séjour. Seuls les mineurs non accompagnés, sans décharge de leur représentant légal, ne sont pas autorisés à se rendre sur le foyer pour des raisons de responsabilité et de sécurisation de l'enfant.

Dans le respect du projet d'accompagnement personnalisé et du souhait de la personne, la participation de la famille aux projets et activités de la vie quotidienne sont favorisées. Un document a été conçu afin d'aider la personne à exprimer ses attentes quant à la place qu'il souhaite laisser à sa famille dans un projet, une action bien ciblée. Une grille d'évaluation permet ensuite d'analyser les besoins potentiels de réajustement ou les objectifs atteints.

→ Cet outil reste encore peu utilisé par les équipes et doit faire l'objet d'une appropriation plus systématique.

Afin de garantir les liens familiaux, la direction a négocié en 2018, la création de logements éclatés aujourd'hui inscrits dans l'agrément afin de favoriser le maintien de personnes en FH qui vivent avec un conjoint qui n'a pas de notification et qui ne l'autorise donc pas à vivre dans un appartement mis à disposition par Visa-Cité. Cet agrément permet également l'accueil des enfants auprès de leurs parents.



- Droit à la protection comprend l'ensemble des garanties et des mesures mises en place pour assurer la sécurité, le bien-être et les droits des personnes accueillies dans les services  
La direction garantit la sécurité physique des personnes accueillies et des salariés, en s'assurant que les locaux soient adaptés et sécurisés.

- La mise aux normes accessibilité des locaux a été une priorité de ces dernières années, qui a été confortée par des audits hygiène et sécurité des services.

L'agent technique intervient ou à recours à un prestataire afin de réparer ou aménager tout biens ou bâtiments qui pourraient présenter des défaillances.

- Des visites périodiques sont réalisées avec l'agent technique et la Responsable de Service Educatif dans chaque appartement afin de contrôler l'usure et l'entretien des bâtiments, mais également vérifier l'utilisation de matériels sécurisés comme des multiprises aux normes par exemple.

Un gros travail sur la prévention de la maltraitance fait l'objet d'un paragraphe dédié en page 55.

La santé physique et mentale des personnes accompagnées est garantie par le suivi des rendez-vous médicaux liés à la pathologie, des examens préconisés (dépistages, dentiste, gynécologie ...). Le recours auprès du médecin psychiatre des ESAT est fréquent, ainsi qu'auprès des médecins choisis par les personnes.

- Droit à l'autonomie :

Direction et professionnels veillent à respecter le droit à l'autonomie de chaque personne accompagnée en favorisant son autodétermination. Cela se traduit par la prise en compte de ses choix, préférences et besoins dans la gestion de sa vie quotidienne, tout en lui offrant un accompagnement adapté pour renforcer son indépendance. Le respect de la dignité et des libertés individuelles est au cœur de cet engagement, permettant ainsi à chaque personne de participer activement aux décisions le concernant. Cette ambition est déclinée à travers ce projet d'établissement.

- Principe de prévention et de soutien :

Le principe de prévention et de soutien envers chaque personne accueillie se traduit par des actions anticipatives pour éviter toute situation de vulnérabilité, tout en assurant un accompagnement personnalisé. C'est ce que nous appelons notamment la prise de risque mesuré dans l'accompagnement à l'autonomie.

Le soutien apporté aux personnes accompagnées vise à renforcer le bien-être physique, psychologique et social de tous, en prenant en compte leurs besoins spécifiques et en les aidant à surmonter les difficultés qu'elle pourrait rencontrer.

Pour toute action de prévention et de soutien, l'équipe éducative peut s'appuyer sur des professionnels tels que l'aide-soignant des FH, la psychologue et le médecin psychiatre des ESAT, ou tout autre prestataire de droit commun, plus spécialisés dans des domaines tels que la santé ou sur les réseaux sociaux par exemple, lorsque nous faisons intervenir les gendarmes de la maison de la protection des familles à titre préventif sur les risques. Une convention avec Addiction France favorise la programmation de séances de prévention individuelles ou collectives.

▪ Droit à l'exercice des droits civiques attribués à la personne accueillie :

Chaque service du Secteur Habitat garantit le respect du droit à l'exercice des droits civiques de chaque personne accueillie. Il veille à ce que celle-ci puisse pleinement participer à la vie citoyenne, notamment en facilitant l'exercice de son droit de vote, l'accès à l'information et la possibilité de s'engager dans des actions sociales ou politiques. Le foyer s'assure que chaque personne est informée de ses droits et soutenue dans ses démarches pour les faire valoir.

→ La formation citoyenne au titre de l'éducation politique est un domaine qui fait parfois défaut dans nos accompagnements, faute de trouver des supports adaptés à la population accueillie qui permettent de parler des programmes politiques, des syndicats, des partis, qui pourraient être repris par les professionnels en toute neutralité.

▪ Droit à la pratique religieuse :

Chacun a le droit d'être accueilli et accompagné quelle que soit sa pratique religieuse, ou son culte. Direction et professionnels s'engagent à garantir un environnement tolérant et ouvert, permettant à chacun d'exercer librement sa foi, dans le respect des autres et des règles de vie en collectivité. Les personnes accueillies doivent en revanche respecter le fait que tout établissement est laïque, et qu'à ce titre, toute pratique religieuse ou culturelle doit s'opérer dans leur lieu de vie privé : les appartements. Les professionnels veillent quant à eux, à ce que l'accompagnement proposé soit conforme aux convictions spirituelles de chacun.

→ Des menus spécifiques peuvent être commandés et des organisations adaptées en période de jeûne par exemple.

▪ Respect de la dignité de la personne et de son intimité :

Cela se traduit par un accompagnement qui préserve la vie privée et l'intégrité de chacun, par :

- la mise à disposition d'appartements privatifs dans lesquels personne n'entre sans autorisation. Des rideaux opaques ont pu être installés lorsque les fenêtres donnent sur des espaces collectifs. Les éducateurs apprennent également aux personnes accueillies, qu'être respecté dans sa dignité, c'est d'abord se respecter soi. A ce titre l'hygiène de soi et de son environnement sont très souvent mis au travail ;
- en assurant la confidentialité des informations personnelles sur le logiciel informatisé et sécurisé ;
- en garantissant des espaces de vie adaptés sur les espaces collectifs et certains appartement conformément aux règles d'accessibilité ;
- Chaque personne accompagnée est traitée avec respect, sans discrimination, et ses besoins individuels sont pris en compte dans un cadre bienveillant et sécurisé.

▪ Valorisation des rôles sociaux et valorisation des rôles professionnels

Dans tous les actes, les professionnels veillent à mettre en œuvre des pratiques qui développent les aptitudes et les compétences de la personne et à valoriser son image. Entre eux, les professionnels sont vigilants à valoriser leurs rôles respectifs et à coordonner le travail d'équipe.

→ Voir paragraphe ci-dessous : « e-Les valeurs au cœur de l'accompagnement » page 53.



Un travail autour du règlement intérieur des résidences en lien avec le règlement de fonctionnement du Foyer d'Hébergement a permis de vérifier que ces derniers ne posent pas d'interdit qui viendraient restreindre les droits des personnes accueillies en fixant par exemple des horaires de repas, des couvre-feux ...



A l'occasion de l'écriture du projet d'établissement, les membres des CVS FH/FV élargi ont abordé en sous-commission la question des droits et des devoirs plus particulièrement dans deux domaines :

- Le droit de vote avec une focale sur les élections Européennes ;
- Les devoirs via le règlement de fonctionnement.



Au-delà des devoirs intégrés au règlement de fonctionnement, il est important de rappeler une fois encore la référence au droit commun.

### **b) Agir dans une logique de continuité et de fluidité de parcours**

A l'intra, la continuité du parcours est assurée par les passages d'un hébergement à un autre : il peut s'agir d'un changement de résidence, d'une demande d'accès à l'appartement satellite, en logement éclaté, la nécessité d'une réorientation institutionnelle ou l'accession à un logement de droit commun. Chaque projet est réfléchi, accompagné et organisé à partir d'un travail pluridisciplinaire coconstruit avec toutes les parties prenantes.

Pour agir dans une logique de continuité et de fluidité des parcours des personnes accompagnée sur le Secteur Habitat, plusieurs actions sont mises en œuvre par :

- La coordination des acteurs qui favorise une collaboration étroite entre : personnes accompagnées, éducateurs, familles, partenaires... pour assurer une prise en charge cohérente et continue ;
- Le Projet d'Accompagnement Personnalisé murement réfléchi afin d'élaborer les étapes du parcours de vie de la personne et les interventions nécessaires ;
- Un suivi régulier des actions mises en place et ajustables en fonction des besoins de la personne, permettant de réévaluer et adapter les interventions en fonction de l'évolution de sa situation ;
- En facilitant les transitions entre les différentes structures et en assurant une passation d'informations et un accompagnement adapté à chaque étape et auprès de chaque interlocuteur ;

- L'accessibilité des services de soutien pour les soins médicaux, psychologiques, pour l'accès à des activités éducatives adaptées ;
- La formation des professionnels aux spécificités des parcours des personnes en situation de handicap pour améliorer la qualité de l'accompagnement ;
- La participation active des personnes dans les décisions concernant leur parcours, pour mieux répondre à leurs besoins et préférences ;
- L'utilisation d'outils numériques comme le dossier unique de la personne pour assurer le suivi des parcours et la communication entre les différents intervenants ;
- La participation à la démarche de la Réponse Accompagnée Pour Tous en s'inscrivant pleinement dans la mise en œuvre et le suivi de Via-Trajectoire ;
- Par l'évaluation et l'amélioration des dispositifs en place et à adapter en fonction des retours d'expérience.

### **c) La gestion des comportements « problèmes » :**

Repérer les situations de "comportements-problèmes" au sein du Foyer d'Hébergement nécessite une approche multi-facette qui combine l'utilisation de divers outils de traçabilité, des méthodes d'observation directe et des techniques d'évaluation à caractère plus comportementale.

- L'utilisation des fiches d'Evènements Indésirables dans lesquelles les professionnels rapportent les incidents, les comportements perturbateurs et les contextes associés et qui font l'objet d'une analyse en équipe éducative et cadres ;
- L'utilisation de la grille issue de l'Inventaire Neuropsychiatrique (Version pour Equipe Soignante NPI-ES) qui permet :
  - D'évaluer l'impact des troubles des personnes accompagnées sur les professionnels ;
  - De recueillir le ressenti du professionnel afin de le prendre en considération par la recherche d'un relai par un collègue, une orientation vers un médecin de la personne accompagnée ou du salarié vers la médecine du travail.
- ➔ Les professionnels du Secteur Habitat ont également édité « un guide des bonnes pratiques en accompagnement psy », qui se veut être une aide pour tous les intervenants de l'accompagnement sur le pôle Travail (ESAT) - Habitat (FH-SAVS-FV). Celui-ci a été validé par un médecin psychiatre et supervisé par une infirmière psy. Il est fondé sur des observations, sur les expertises qui en découlent mais aussi sur des analyses de pratiques. IL s'agit ainsi de proposer un référentiel commun en termes de définitions, de postures et de savoirs-être.
- Des analyses de la pratique avec une approche clinique en tant qu'étude de cas peut venir soutenir le repérage, l'analyse et la gestion des comportements problèmes ;
- Les entretiens avec les personnes accompagnées sont privilégiés, pour comprendre les causes sous-jacentes des comportements et tenter d'identifier des déclencheurs et des conséquences des problématiques.
- ➔ Le soutien du médecin psychiatre des ESAT est à ce titre d'un grand recours pour les équipes du Foyer d'Hébergement.
- Des groupes de paroles s'organisent également sur les Foyers d'Hébergement ;

- La formation et des programmes de formation continue sur la gestion des conflits, des troubles psy... sont privilégiés au plan de formation du Secteur Habitat ;
- Des activités thérapeutiques, de bien-être et d'estime de soi sont proposées afin de rechercher à réduire le stress et l'anxiété des personnes accompagnées.

#### **d) Le référent et ses missions :**

Toute personne accompagnée bénéficie d'un « référent » de projet, à distinguer d'un référent à la personne. En effet, le référent n'est en aucun cas l'unique interlocuteur de la personne accompagnée. Des échanges réguliers avec d'autres membres de l'équipe sont essentiels pour éviter une relation exclusive. Le rôle du référent consiste à centraliser les informations et limiter les interlocuteurs, assurant la continuité et la cohérence de l'accompagnement en collaboration avec l'équipe, les proches et partenaires. Il doit être réactif et avoir une vision globale du projet d'accompagnement, en adaptant les objectifs selon l'évolution de la personne ou de son environnement. Les dispositifs d'accompagnement sont régulièrement discutés et évalués en réunion d'équipe, et des interventions spécifiques peuvent être coordonnées avec le référent et un Co référent qui vient en soutien ou en relai.

#### **e) Les valeurs au cœur de l'accompagnement :**



##### **♦ Valeurs associatives :**

##### **▪ Humanisme et tolérance :**

Toute personne accompagnée en situation de handicap a droit au respect absolu et inconditionnel, de sa qualité de personne à part entière. Il est ainsi établi comme une priorité que chaque personne soit prise en compte et accompagné dans sa singularité, quelle que soit sa culture, son origine, sa pathologie, sa religion, ...

Elle doit bénéficier d'une qualité de vie basée sur la prise en compte de sa parole, du principe d'autodétermination\* (pouvoir d'agir) et d'une organisation éthique et bienveillante qui respecte notamment son rythme de vie et sa citoyenneté.

##### **▪ Entraide et Solidarité :**

Essence de notre association, l'entraide et la solidarité lient professionnels, familles, aidants, bénévoles et partenaires vers un objectif commun : accompagner ensemble et au mieux, chaque personne dans son individualité et son libre choix de projet de vie.

Ces valeurs viennent enrichir le Secteur Habitat de temps réflexifs, d'échange et de partage. De ce perpétuel dialogue, nés la considération et le respect qui s'inscrivent dans toutes nos actions, autour et en faveur des personnes accompagnées.

Plus que des valeurs, l'entraide et la solidarité sont une force.

- **La prise en compte de la dignité** : Au niveau du Secteur Habitat la dignité c'est promouvoir une approche centrée sur le respect et l'autonomie de chaque personne accompagnée et envers chaque professionnel. Cela implique de garantir des conditions de vie et de travail adaptés et sécurisés, de respecter les choix et préférences des personnes accompagnées, et de favoriser la participation active de tous dans les orientations stratégiques de l'établissement.
- ➔ Les interventions auprès des personnes sont personnalisées et visent à maintenir l'estime de soi et la qualité de vie.
- ➔ La formation continue du personnel sur les principes de bientraitance qui font référence au respect et à la dignité est essentielle, tout comme la mise en place de mécanismes de recueil de la parole des personnes accompagnées pour s'assurer que leurs droits, envies et besoins sont systématiquement pris en compte.

◆ **Valeurs relatives au Secteur Habitat :**

▪ **L'Autodétermination :**

Ce droit, qui s'impose à tous, est la liberté de gouverner sa vie sans influence externe indue et à la juste mesure de ses capacités.

L'accompagnement devient alors un outil et un tremplin vers le « *devenir soi* » de la personne accompagnée à travers son pouvoir de décider par elle-même et pour elle-même.

La personne construit son identité par sa liberté d'expérimenter, de se tromper, d'apprendre, de persévérer, d'impulser et toutes autres actions qui lui sont dues et préservées par l'environnement social personnalisé mis en place.

Plus qu'un concept, l'autodétermination est le leitmotiv de l'accompagnement opéré par les salariés œuvrant vers une culture professionnelle qui se soumet naturellement et fièrement au secteur habitat.

▪ **La Valorisation des Rôles Sociaux (VRS) :**

La VRS consiste à reconnaître et promouvoir les capacités des personnes en situation de handicap à jouer des rôles significatifs et valorisés au sein de la société. Cela implique de leur offrir des opportunités d'engagement dans des activités qui renforcent leur estime de soi et leur sentiment d'appartenance, telles que le travail, les loisirs, et la participation communautaire.

Si les établissements et services du Secteur Habitat sont déjà très sensibilisés à la VRS et à l'inclusion des personnes accompagnées dans le droit commun, les services Alternatives du GAPAS\* en régions Îles de France et Haut de France, ont créé au sein de leurs hébergements un projet inclusif d'utilité sociale « action bénévole » qui inspire fortement la direction au niveau du projet d'avenir de la SATP : Section d'Accompagnement à Temps Partiel des ouvriers ESAT :

- Permettre à des personnes en situation de handicap de pratiquer une activité bénévole au cœur de la société ;
- Contribuer au bien vivre ensemble, en répondant à des besoins de terrain ;
- Valoriser les compétences des bénévoles et leur permettre d'en développer de nouvelles ;
- Favoriser l'engagement et la responsabilité des personnes accompagnées, dans un cadre sécurisant et repérant ;
- Soutenir leur intégration dans la cité, en répondant à leur besoin d'utilité contre la stigmatisation du handicap ;
- Changer les regards sur le handicap de personnes vivant en institution considérée encore trop souvent comme « folles » voir « dangereuses ».

Cette réflexion pourrait s'étendre à l'accueil de personnes hors Adapei, vivant dans le droit commun et isolée de la société sur cette Section à Temps Partiel, afin de les accompagner elles aussi à bénéficier de cette nouvelle activité.

Est-ce que ce projet verra le jour, il est encore trop tôt pour le dire, mais elle démontre la volonté de la direction de faire évoluer les services au titre d'une offre toujours plus inclusive et valorisante pour les personnes accompagnées vers les droit commun.

- **L'inclusion** : « C'est chercher « à favoriser la participation des différents groupes qui composent la société inclusive, pour leur permettre de vivre ensemble en cherchant à répondre à leurs besoins et en les impliquant dans les décisions qui les concernent. » (source : l'ARS).

Sur un autre plan, le dépassement de soi est également encouragé, avec la recherche de l'équilibre entre la sécurité des personnes accompagnées et leur autonomie, concepts qui reposent sur des décisions prises en réunions d'équipe au cas par cas, soutenues notamment par les niveaux d'autonomie définis pour chacun dans leur PAP.

#### f) **Ethique et Bienveillance** :

L'éthique et la bienveillance s'interrogent en continue pour garder du sens dans chacune des missions, pour rester vigilant et accompagner avec bienveillance.

- ◆ Les éducateurs sont invités à répondre en équipe, sur chaque service à différentes questions telles que :
- Qu'évoque pour vous la notion d'éthique dans votre travail ?
- Pour vous, la notion de bienveillance passe avant tout par ?

- Sur votre structure, pour vous la bientraitance est travaillée avec quels moyens ?
  - D'après-vous, par quels moyens peut-on acquérir des valeurs communes en équipe ?
  - Comment et par quels moyens peut-on favoriser et respecter l'expression de la personne sur la bientraitance dans le cadre de l'amélioration des pratiques professionnelles ?
  - Comment et par quels moyens peut-on favoriser et respecter l'expression de la personne sur la bientraitance dans le cadre de l'amélioration des organisations ?
  - .../...
- ♦ Les personnes accompagnées se sont également exprimées sur la bienveillance :




Au niveau de l'Adapei, la Direction Générale a initié la création d'un guide pratique et une charte éthique associative.

La charte a été travaillée avec les salariés d'un secteur, puis proposée à divers groupes de lecture : Bureau, CODIR\*, COPIL Qualité, CSE\* avant d'être validée par le Président et diffusée sur tous les services. Le guide, quant à lui a fait l'objet d'un groupe de travail par pôle, réunissant donc des salariés des ESAT et du Secteur Habitat, afin de personnaliser une première version proposée par le Secteur Adulte de l'association.

→ Fin 2024 début 2025, il est envisagé la mise en place d'un Comité Ethique Associatif, ainsi qu'un Comité par pôle ou secteur.

La prise en compte d'un plan « bienveillance » est réfléchi de manière indissociable avec la gestion des risques de manière générale.



## g) La gestion des risques



La gestion des risques est abordée sous différents angles avec les professionnels.

- ◆ **Les risques relatifs à la gouvernance du Secteur Habitat, aux supports et à la logistique**
  - ➔ Tous ces risques liés à la gestion de l'établissement et des équipes renvoient aux enjeux définis dans le projet de service administratif annexé au projet d'établissement ; au chapitre sur « VI- les professionnels et les compétences mobilisées » page 62.
  
- ◆ **Les risques liés à l'accompagnement des professionnels**
  - Afin de définir avec les professionnels « un plan de prévention et de gestion des risques de maltraitance et de violence au bénéfice des personnes accompagnées » (HAS), il a été acté de réfléchir de manière transversale c'est-à-dire avec un représentant de chaque service du FH, FV, SAVS et SATP sur « la Cartographie des situations à risque de maltraitance en établissement » proposée par l'HAS. Nous avons ainsi une photographie très générale qui a permis non pas un consensus mais de débattre, d'analyser les pratiques, et définir un plan d'amélioration du plan de lutte contre la maltraitance.
    - ➔ Dans les années à venir, chaque équipe pourra se servir de cette base dite 0, pour réinterroger son fonctionnement et corriger les points de faiblesse sous la supervision de la direction et de l'animateur qualité.
    - ➔ La Recommandation des Bonnes Pratiques Professionnelles et le guide méthodologique sur « le déploiement de la bientraitance » de l'HAS seront des supports accompagnés pour ce travail de réflexion.
  - « **L'ESSMS traite les signalements de faits de maltraitance et de violence, et met en place des actions correctives** » (HAS – évaluation). Les signalements passent par des fiches d'Evènements Indésirables qui dans ces situations, sont transmises aux autorités du Conseil Départemental et de l'ARS, ainsi qu'à l'interne, à la direction générale et la responsable de la sécurité associative.

- Les traitements ont pu varier avec des signalements auprès du procureur, avec un bilan circonstancié pour informer la Maison du Handicap d'une sanction allant d'un renvoi temporaire à définitif.
- Les victimes sont invitées à faire valoir leurs droits et porter plainte. Selon leur désir, les proches peuvent être informés, ou pas. Les personnes accompagnées au Foyer d'Hébergement, sont toutes invitées à rencontrer la psychologue et le médecin psychiatre des ESAT ou des confrères du droit commun.
- Les agresseurs sont également entendus et après un rappel à la loi, seront accompagnés dans les étapes qui suivront : gendarmerie, tribunal, écoute, recherche d'orientation ...
- **« L'ESSMS organise le recueil et le traitement des évènements indésirables [ET] communique ... aux parties prenantes »** (HAS – évaluation)
  - Toutes les fiches EI(G)\* sont traitées par un cadre dès réception s'il y a urgence, sinon, elles sont analysées avec le retour de l'équipe en réunion cadres hebdomadaire. C'est également ici qu'elles seront ensuite évaluées et clôturées.
  - Sur les formulaires des EI, la direction a fait ajouter un coupon réponse à destination de l'auteur de la fiche afin qu'il sache que celle-ci est en cours de traitement. La RSE fait systématiquement un retour sur le traitement de la situation en réunion de coordination afin d'être communiqué à suivre aux équipes.
- **« L'ESSMS organise le recueil et le traitement des plaintes et des réclamations [ET] communique ... aux parties prenantes »** (HAS – évaluation)
  - Des boîtes aux lettres sont à disposition dans les services sur lesquelles ont été mentionnées les indications « PLAINTES – RECLAMATIONS ET SATISFACTIONS ».

En effet, il était important pour la direction que les personnes accueillies comme toute autre partie prenante puisse aussi exprimer sa reconnaissance aux professionnels.

A ce jour, les réclamations portent essentiellement sur la qualité des repas et les plaintes sur le non-respect du règlement de fonctionnement au niveau de la vie collective : trop de bruit dans les communs étant le motif le plus souvent présent.

- **La sécurité de la prise en charge médicamenteuse :** (HAS – évaluation)

La sécurité de la prise en charge médicamenteuse, bien qu'elle ne soit pas juridiquement obligatoire sur les établissements du Secteur Habitat et qu'elle n'apparaisse pas comme un critère d'évaluation de la part de l'HAS, est une démarche essentielle pour la direction.

Adopter une démarche proactive de sécurité permet de diminuer les erreurs médicamenteuses, en améliorant la traçabilité des prescriptions et des administrations, ainsi qu'en sensibilisant les éducateurs gardiens, ou administrateur de traitements.

La gestion des médicaments engendre une responsabilité morale de fournir des soins sécurisés et de qualité aux personnes accompagnées. Les éducateurs qui ne sont pas des professionnels de santé ont le devoir de faire tout ce qui est en leur pouvoir pour protéger les personnes de potentiels dangers. La mise en place d'une procédure sécuritaire dans la gestion des médicaments prévient plus facilement les risques d'erreur et répond éthiquement au devoir de sécurité qui incombe à la direction.

L'émargement participe à une traçabilité efficiente qui diminue le risque d'erreur.

Au-delà d'une procédure à destination des professionnels sur la gestion et le stockage des médicaments, pour les personnes qui prennent leur traitement par auto-administration la direction a créé une fiche de « recueil des informations pour l'inclusion et suivi de l'usager à l'auto-administration de ses médicaments » inspirée de l'outil n°2 de la boîte à outil de la recommandation des bonnes pratiques professionnelles de l'HAS en date de juillet 2022, afin d'évaluer leur capacité de préparer, gérer et stocker en toute sécurité leur traitement.

Mettre en place cet outil d'évaluation permet ainsi de minimiser les risques et d'assurer une meilleure prise de conscience des potentiels dangers de la part de la personne concernée, actrice de sa santé.

#### ◆ Les risques relatifs aux relations avec l'extérieur :

- Le Plan Bleu a été entièrement réactualisé en 2023 et présenté aux équipes en réunion institutionnelle. Il leur a été ensuite demandé, que chaque semaine, lors d'une réunion, elles s'imprègnent d'un risque et des recommandations qui lui sont liées ;
- Deux fois par an, l'animateur qualité rencontre les équipes pour présenter plus particulièrement le plan canicule et le plan grand froid ;
- L'animateur qualité recueille la liste des personnes fragiles qu'il communique à la direction pour être intégrée au plan de gestion de crise ;
- Avec les personnes accompagnées, un CVS élargi a permis d'aborder la gestion des risques autour des communes d'implantation des différents établissements et résidences. Les gestes qui sauvent et les conduites à tenir ont été présentés pour chaque risque. Un compte rendu laisse une trace affichée dans chaque service à disposition du public.



- **L'organisation de la gestion de crise** (HAS – évaluation), fait l'objet d'un plan de gestion de crise et de continuité de l'activité type qui peut être complété et adapté selon le caractère de la crise.  
Sa réactualisation est faite à minima chaque année et les listes des personnes vulnérables à minima 2 fois par an.
- La direction jusqu'à l'évaluation externe, ne communiquait pas le plan de gestion de crise en interne, mais uniquement aux tutelles que sont le Conseil Départemental et l'ARS.  
Sa présentation auprès des équipes a donc été inscrite au plan d'amélioration continue de la qualité.

#### **h) L'amélioration continue de la qualité de l'accompagnement :**

La démarche qualité est un processus structuré d'amélioration continue qui vise à améliorer la qualité de l'accompagnement, la satisfaction des personnes accompagnées, et la performance globale de toute l'organisation.

C'est une démarche volontaire, collective et sur le long terme, inscrite comme une priorité et un engagement fort du CPOM 2022-2027.

La démarche qualité impacte tous les domaines d'activités des établissements et services du Secteur Habitat : accompagnement, sécurité, entretien, hygiène, soin, ressources humaines, qualité de vie au travail...

Au niveau associatif, la démarche qualité est structurée de la façon suivante : un COPIL (COmité de PIlotage), composé des 4 animateurs et 5 directeurs de chaque pôle, du Directeur Général, de la Directrice des Ressources Humaines et de la Responsable Qualité, Hygiène et Sécurité de l'association qui l'anime. Le COPIL définit, notamment à partir de l'évaluation HAS, du projet associatif, des 4 CPOM et des textes législatifs, les axes de travail à mettre en place dans les établissements. Ses principales missions consistent à :

- Proposer une organisation et une harmonisation des pratiques transversales et adaptées ensuite à chaque pôle ;
- Elaborer les instructions et procédures transversales ;
- Fixer les échéances, suivre les actions, les analyser ;
- Coordonner l'élaboration et le suivi des plans de prévention et du document unique d'évaluation des risques professionnels ;
- Organiser et coordonner les évaluations internes et externes.

L'animateur qualité fait le lien entre le COPIL et le groupe qualité du Secteur où il exerce. Des groupes de travail sont ensuite organisés afin de permettre la participation de salariés représentants de chaque service (les 4 FH, le FV, le SAVS, la SATP), sur une même réunion dite Démarche Qualité. L'animation est conjointe entre l'animateur qualité et la directrice, responsable qualité des établissements et services du Secteur.

Les réunions « Démarche Qualité » sur le Secteur sont programmées une fois par mois.

Les professionnels qui y participent, sont alors missionnés en tant que référents qualité. Ils font le lien avec leurs collègues lors des réunions hebdomadaires d'équipe.

Les missions des animateurs qualité sont définies par le COPIL et les attendus des évaluations externes qui précisent un certain nombre d'axes devenus incontournables et repérant :

- Mobiliser, sensibiliser les professionnels à la démarche qualité ;
- Prendre en compte les recommandations et les propositions des équipes ;
- Initier et finaliser les outils de la démarche qualité ;
- Valider les travaux des groupes de travail ;
- Suivre le plan d'amélioration de la qualité ;
- Suivre, évaluer et améliorer le système documentaire ;
- Réfléchir à différentes thématiques liées à un accompagnement de qualité : la bientraitance, la gestion des risques, les normes HACCP\* ... ;
- Suivre et analyser des actions menées du plan d'action découlant des préconisations d'amélioration à la suite de l'évaluation externe ;
- Mettre en place une démarche d'amélioration continue de la qualité et gestion des risques en instaurant des groupes de travail et de réflexion avec les professionnels travaillant sur différents thèmes (bientraitance, éthique, co-construction des projets d'accompagnement personnalisé...) ;
- Mettre en place un recueil des événements indésirables, des plaintes et réclamations auprès des professionnels, des personnes accompagnées et de leurs familles ;
- Mettre en place un questionnaire annuel de satisfaction pour les personnes accompagnées, leurs familles et leurs proches ;
- Évaluer annuellement et mettre à jour le DUERP\* en concertation avec les équipes des différentes structures ;
- Élaborer annuellement un plan de gestion de crise et de continuité de l'activité (Plan bleu) ;
- Sécuriser les établissements et services par la correction des non-conformités des différents contrôles (APAVE, BIOQUAL...) ;
- Prendre en compte la RSE (Responsabilité Sociétale des Entreprises) par la réduction de son empreinte carbone (achat ampoules LED, réducteur de débit d'eau douche, tri des déchets et composteurs sur les différents foyers).

## VI. Professionnels et compétences mobilisées

### a) La stratégie des Ressources Humaines



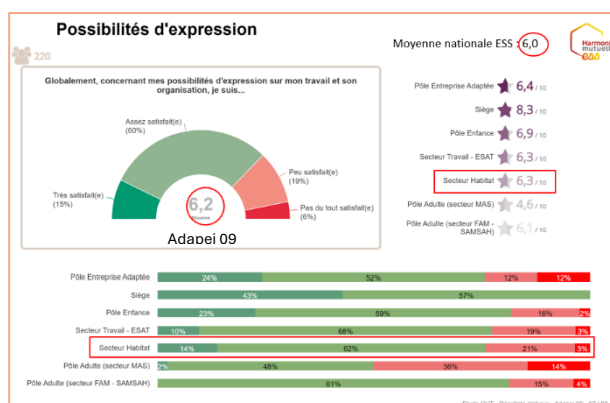
Les objectifs de l'établissement en matière de Ressources Humaines sont :

- D'offrir aux salariés un cadre de travail confortable et sécurisé en adaptant les outils professionnels aux nouvelles technologies ;
- D'améliorer les conditions de vie au travail ;
- De favoriser le dialogue social ;
- D'impulser des méthodes de travail prenant en compte l'expression, la communication, la participation ;
- D'offrir des possibilités d'évolution aux salariés qui le souhaitent en investissant sur la formation et la professionnalisation ;
- D'engager l'établissement dans une démarche d'évaluation continue de la qualité en développant des procédures « sur mesure » adaptées aux problématiques spécifiques de l'établissement dans l'intérêt des personnes accompagnées.

La stratégie des Ressources Humaines repose sur :

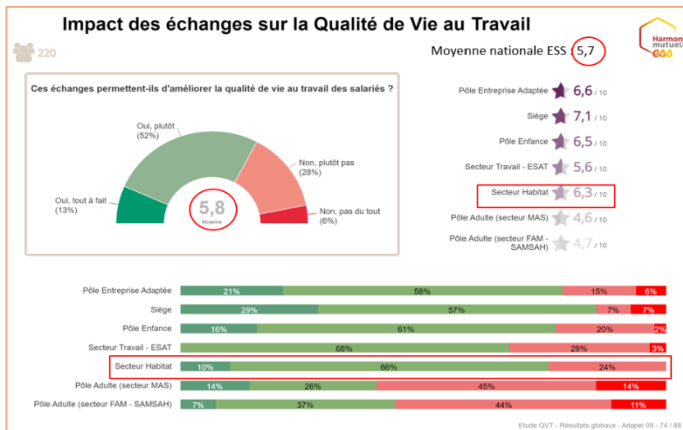
- L'évaluation des besoins (entretiens professionnels, baromètre de la QVCT\*, DUERP, GEPP\*...);
- La planification (recrutement, programme de formation, gestion des congés...);
- L'organisation (des remplacements, de l'accueil des nouveaux salariés, des groupes de travail...);
- L'accompagnement et le soutien aux salariés (entretiens individuels, renforts, participation aux réunions, aménagement de poste ...);
- Le contrôle : respect des procédures, application des critères impératifs de l'HAS...

### b) Le management et le pilotage du secteur Habitat

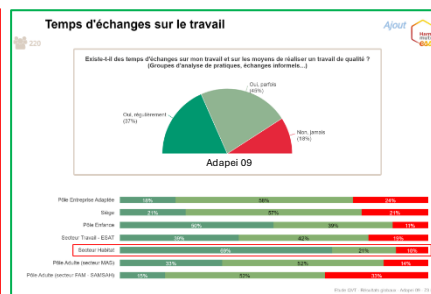
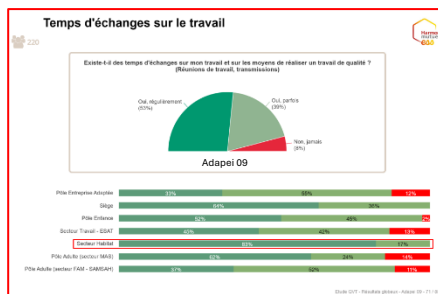


**Le management de l'encadrement, se veut participatif** : chaque catégorie socioprofessionnelle et chaque professionnel peut s'investir, s'impliquer et exprimer son point de vue. L'esprit d'équipe est fortement recherché.

➔ Cependant, la méthode d'expression doit être réinterrogée afin d'être plus efficace.



Chaque professionnel bénéficie d'une fiche de poste spécifique à sa mission révisée tous les 2 ans lors de l'entretien professionnel, afin d'assurer la continuité de l'accompagnement et la qualité des prestations proposées.



Les coordinateurs et la RSE animent les équipes avec le souci d'une participation active et constructive formalisée par des objectifs opérationnels.

Les cadres mettent également en œuvre les orientations du Conseil d'Administration et mènent les projets des différents services. Des temps de réflexions sont organisés lors de réunions cadres hebdomadaires et de revues de direction hebdomadaires.

### La politique de recrutement et la promotion interne :

La Direction du secteur Habitat organise et anime les entretiens de recrutement du personnel. Une adéquation des personnes aux postes à pourvoir est recherchée afin que la qualité des prestations soit assurée. La promotion ou le reclassement interne peuvent éventuellement être privilégiés. Toute décision d'embauche est validée ou invalidée par la direction des Ressources Humaines ou la Direction Générale de l'Association. La promotion interne est possible au sein de l'association, voire encouragée pour l'accèsion aux postes de cadres.

### La politique d'intégration des nouveaux arrivants :

La politique d'intégration des nouveaux salariés, des étudiants, des stagiaires et des remplaçants passe par la formalisation de procédures et de protocoles spécifiques qui consistent à livrer l'information nécessaire à la personne pour l'aider dans sa prise de fonction et à comprendre les organisations du service comme du Secteur Habitat.

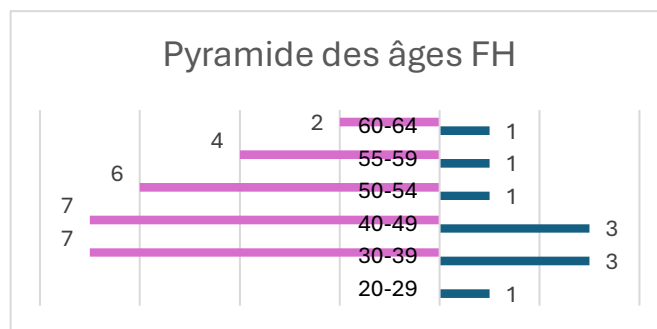


- Cela se concrétise par la rencontre des différents professionnels de Visa-Cité avec la remise du livret d'accueil, du règlement intérieur, la rencontre avec l'Agent Technique qui pourra aborder les questions de sécurité, l'animateur qualité qui pourra présenter le dossier informatisé des documents nécessaires et facilitant le travail et l'accompagnement. Une rencontre avec le service administratif permet de comprendre comment sont établis les frais d'hébergement, les documents navette entre le service et Visa-Cité (tableau des présences usagers, commandes de repas, versements des montants repas sur les comptes bancaires des usagers...).

Les stagiaires bénéficient également d'un encadrement et d'un suivi, par le biais d'une référence professionnelle ou du tutorat. L'objectif est de faciliter leur intégration tant au niveau de l'équipe pluridisciplinaire qu'en vue de l'accompagnement des personnes accompagnées. Le Secteur Habitat s'est investi avec d'autres professionnels de l'association, pour créer un guide d'accueil du stagiaire et des outils d'accompagnement et d'évaluation.

### Le renouvellement des effectifs

La pyramide des âges des professionnels d'accompagnement en FH (sans le personnel du service de Visa-Cité), permet de repérer :



- Un net déséquilibre entre le nombre de femmes (26) et le nombre d'hommes (10), ce qui correspond à une tendance nationale dans le secteur médicosocial. Bien qu'il soit regrettable qu'il n'y ait pas plus d'hommes dans les services, lors des embauches, ce critère ne peut être priorisé qu'à compétence égale au regard du profil recherché.
- Cela s'explique, essentiellement, en raison des reclassements internes associatifs qui ne permettent pas toujours de recruter en externe.

Par un travail d'anticipation, la direction souhaite travailler à l'équilibre de la pyramide des âges en adaptant les recrutements dans les 5 prochaines années afin de :

- Pourvoir la tranche d'âge 20-35 ans dans un souci de rééquilibrage des générations ;
- Favoriser la pluridisciplinarité des fonctions pour un accompagnement diversifié et spécialisé.



### **L'entretien professionnel :**

Les entretiens professionnels sont organisés au sein de l'établissement avec l'ambition de rendre les salariés acteurs de leur vie professionnelle. Il s'agit d'accompagner les professionnels dans leurs perspectives d'évolution professionnelle (qualifications, changement de poste, promotion), d'identifier leurs besoins d'accompagnement et/ou de formation, aménagement de poste, et de les impliquer dans la construction et la gestion de leur parcours professionnel. Une information papier sur les dispositifs existant d'accès à la formation prof. continue (CPF\*, VAE\*, PTP\*...) leur est adressée durant l'échange.

Un bilan des entretiens professionnels a lieu tous les 6 ans.

Ces entretiens incluent une analyse de la fiche de poste mise à jour tous les 2 ans.

### **Le développement des compétences**

La direction du Secteur Habitat investit sur la formation pour ses salariés au-delà du minimum réglementaire et du plan de formation associatif, afin d'offrir la possibilité aux professionnels de progresser, et aux personnes accompagnées, de bénéficier d'une meilleure qualité de prestations.

La formation est également un levier managérial de motivation des équipes.

Les formations en intra-établissement sont privilégiées en priorisant les formations favorisant l'adaptation au poste de travail et à la sécurité. Voir chapitre VI « *e-développement des compétences et e soutien professionnels* » page 68.

### **Les instances représentatives du personnel :**

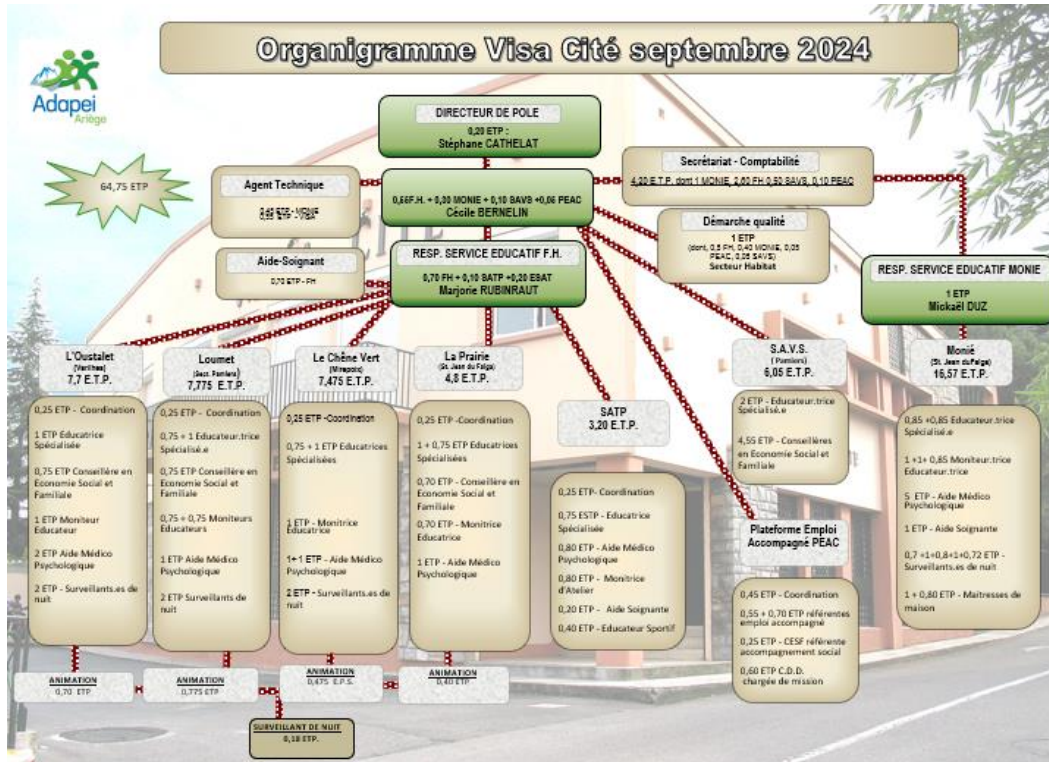
Les Représentants de Proximité sont au nombre de 4 pour l'ensemble du secteur Habitat. Une rencontre avec la direction est planifiée mensuellement et fait l'objet d'un compte-rendu de la part de la direction.



### **c) Composition de l'équipe du Foyer d'Hébergement :**

L'organigramme du Foyer d'Hébergement est à rapprocher de celui du Secteur Habitat avec les fonctions administratives, le qualitatif, l'agent technique et la directrice dont les missions sont transversales à l'ensemble des établissements et services.

La composition de chaque site du Foyer d'Hébergement est renseignée dans les projets de service annexés.



#### d) **La dynamique d'équipe et l'organisation de l'interdisciplinarité :**

Partant du postulat selon lequel une stratégie d'équipe cohérente est un facteur essentiel à l'instauration d'un climat serein et une qualité d'accompagnement optimisée, la direction doit veiller à une composition pluridisciplinaire des équipes avec des fiches de postes spécifiques par métier. Une équipe étant bien plus que la somme des personnes qui la composent, il s'agit d'apprendre à se connaître, à s'accepter, à travailler ensemble avec ses défauts et ses qualités, avec ses compétences et spécificités, mais tous dans un objectif commun.



Les différences de cursus de formation, d'expériences, de personnalités, déterminent

- La manière dont chacun vit le groupe et les membres qui le composent ;
- La manière dont chacun « se » vit dans le groupe ; trouve sa place où la place qu'on lui a accordée ;
- La manière dont chacun perçoit les autres, et la distance « sociale » éprouvée plus ou moins à l'égard de chacun ;
- La manière dont chacun est perçu par les autres ; où l'image que l'on se fait de la perception des autres.

Une approche de la Qualité Relationnelle au Travail (QRT) a été engagée sur le Secteur en 2023, permettant aux professionnels sensibilisés de prendre conscience de ces enjeux, de les considérer dans leurs relations, leurs modes de communication, et enfin, de respecter la différence perçue.

→ La direction envisage de sensibiliser l'ensemble des équipes à ce concept de QRT.

- ◆ L'organisation de l'équipe fait référence à la planification des interventions réalisée par le cadre. Elle prend en compte les fonctions, le nombre de salariés en poste par séquences de travail, en face à face pédagogique avec les personnes accompagnées, en temps de réunion ou de bureau.

Des réunions hebdomadaires de coordination réunissent les coordinateurs des 4 services d'hébergement avec le cadre de proximité, les réunions d'équipes, les Analyses de Pratiques Professionnelles, sont des moyens mis à disposition pour faciliter les échanges et les décisions relatifs notamment à l'organisation de travail.

- ◆ Au-delà de l'organisation, on peut également relever dans la dynamique d'équipe, un certain nombre de « normes ou de règles » que le groupe va se donner et qui déterminent, souvent, de façon implicite, le fonctionnement du groupe. Il peut également s'agir de codes de valeurs qui varient plus ou moins d'un groupe à un autre.

- Le cadre, en assistant à des réunions ou en prenant connaissance des compte rendus de réunions, doit veiller à ce que ne s'organise pas une forme de hiérarchie au sein même de l'équipe et doit permettre l'émergence de pensées différentes sans jugement de valeur. C'est à lui le cas échéant, de poser le cadre, de valider ou invalider la norme du groupe.

- ◆ L'existence de buts collectifs et communs de l'équipe est primordiale et doit être cohérente avec la stratégie de management et d'orientations de la direction.

- Le fait de réfléchir sur certaines thématiques de manière transversale au sein du Secteur Habitat en invitant autour de la table des représentants de chaque service, permet de reposer ces objectifs communs qui fixent le cadre d'intervention des professionnels.

- ◆ L'existence d'émotion et de sentiment collectifs engage des actions ou des réactions collectives.

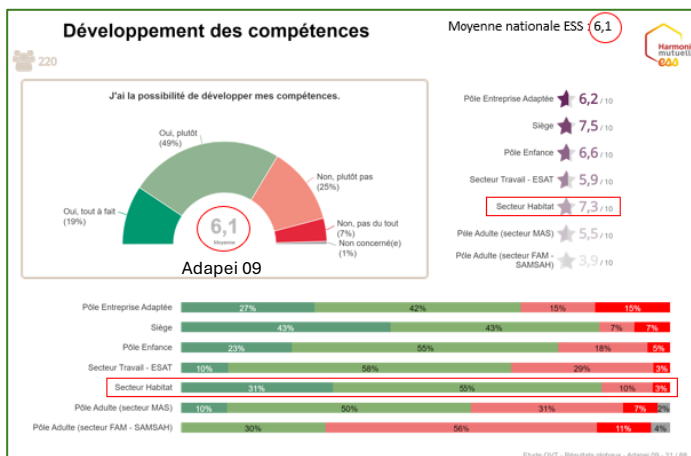
- Une des manifestations la plus courante de l'émotion collective, est un changement qui intervient au sein même d'une équipe : un changement de planning, des mobilités de personnels, l'accueil de nouvelles populations...
- La direction doit rester attentive aux conséquences et aux besoins d'accompagnement au changement de l'équipe et des individus qui la composent. Le changement est très souvent perçu comme déstabilisant. L'équilibre entretenu par une équipe forgera durablement son identité, sa cohérence, la complémentarité des uns envers les autres. Les réactions face au changement sont souvent réactionnelles et empreintes d'émotions.

→ La direction souhaite instaurer plus d'échanges sous la forme de retours d'expériences qui sont un bon vecteur pour identifier les causes, les enchaînements et les conséquences ayant abouti à la situation de déstabilisation, voire de désorganisation engendrée, et repérer ensuite les bénéfices ou échecs de la décision d'un changement.

On voit bien qu'à travers les caractéristiques de l'équipe, la vigilance s'impose pour trouver un équilibre interne et un système de relations stables avec l'environnement. L'interdisciplinarité peut être un vecteur facilitateur au sein d'une équipe pour apporter de la dynamique si chacun reconnaît l'autre à travers sa spécialisation professionnelle et de cursus.

La mobilité choisie a été un des facteurs régénérant et revitalisant observé par la Direction. Mobilité rendue possible lors du redéploiement de janvier 2023.

### e) Le développement des compétences et le soutien aux professionnels

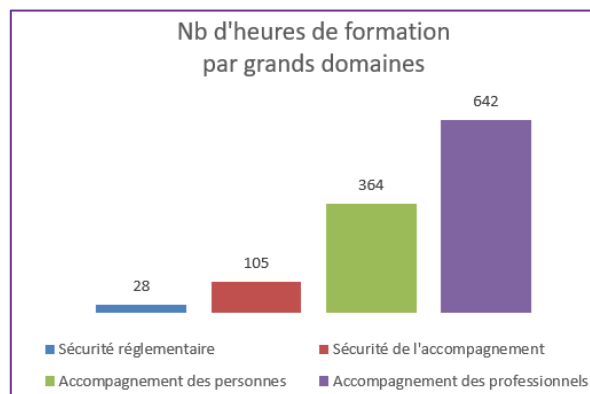


Chaque année, plusieurs formations sont offertes aux salariés :

- via le plan de compétence associatif qui favorise essentiellement les formations collectives ;
- celles commandées par la direction qui finance des sessions via les budgets d'établissement ;

- celles repérées par les professionnels qui peuvent s'inscrire à des colloques ou autres conférences ou formations dispensés par nos partenaires.

Les thématiques de formation sont adaptées en fonction des besoins de l'établissement et des professionnels :



Intitulés formations	Somme de Nb de participants	Nb d'heures
Incendie et manipulation extincteurs	5	10
Comprendre les loyautés familiales	1	14
La qualité relationnelle au travail	6	198
Les 1ers secours en santé mentale	2	28
La gestion des conflits	5	35
L'effectivité des droits des usagers	5	35
La gestion de la violence	2	42
Conseil conjugal	4	56
L'accompagnement à domicile des personnes présentant des troubles psychiques	4	56
L'approche systémique en institution	2	56
Les relations avec les familles	3	63
Synthétiser pour transmettre l'information essentielle	5	70
Journée nationale d'échanges et de formation	1	7
L'évaluation interne	1	7
SST	1	7
Entretiens motivationnels	4	84
défibrillateur	5	9
APP/GEP	36	642

➔ Les thématiques à prendre en compte pour les cinq années à venir :

- La transformation de l'offre des ESSMS dans le secteur du handicap ;
- L'autodétermination ;
- La connaissance et les problématiques des publics accompagnés (approche des nouveaux publics : problématiques sociales, troubles du comportement ...) ;
- Les Premiers Secours en Santé Mentale ;
- L'intelligence collective ...

**f) L'amélioration de la Qualité, des Relations et des Conditions de Vie au Travail :**

Les partenaires sociaux ont proposé dans l'Accord National Interprofessionnel (ANI) de 2013 la définition suivante de la QVCT :

« *Un sentiment de bien-être au travail perçu collectivement et individuellement qui englobe l'ambiance, la culture de l'entreprise, l'intérêt du travail, les conditions de travail, le sentiment d'implication, le degré d'autonomie et de responsabilisation, l'égalité, un droit à l'erreur accordé à chacun, une reconnaissance et une valorisation du travail effectué* ».



La politique qualité de vie au travail de l'Adapei de l'Ariège vise à concilier un accompagnement approprié et bienveillant des personnes accueillies au sein des services et établissements de l'association et de prévenir et améliorer la santé des salariés et garantir leurs conditions de travail.

Elle est fondée sur un engagement commun de la direction et des salariés et leurs représentants.

Le pilotage de la démarche est garanti par la mise en place d'un Comité de pilotage « Qualité de vie au travail » associatif relais des comités de pilotage par Pôle ou secteur. Au sein des comités de pilotage par Pôle des référents qualité de vie au travail sont nommés sur la base du volontariat et formés pour travailler collectivement des objectifs concrets.

Les actions à mener s'appuient sur un partage des constats et des priorités réalisé associativement et par établissement à la suite d'un baromètre réalisé tous les 4 ans.

En janvier 2024, le résultat du nouveau baromètre QVCT a été publié. 220 répondants ont participé à l'enquête par questionnaire sur un total de 523 salariés, soit un taux de réponse de 42%.

La perception globale de la QVCT par les professionnels est plutôt bonne (6,3/10). Les professionnels trouvent du sens dans le travail proposé (6,92/10), où ils considèrent avoir une bonne capacité à s'exprimer et à agir (6,53/10) avec plutôt de bonnes relations et du soutien social (6,1/10).

Cependant, 42% des professionnels interrogés déclarent que cette QVCT s'est plutôt dégradée ces dernières années. L'organisation du travail (5,6/10) et la gestion du changement (5,35/10) sont les deux thématiques sur lesquelles ils indiquent qu'il reste encore à travailler.

Pour le nouveau plan action 2024 2028, 5 axes de travail ont été priorisés par le comité de direction de l'association et les référents QVCT :

- Améliorer la communication ;
- Améliorer l'organisation (fonction claire, travail excessif, ...) ;
- Réduire les craintes d'être maltraitant ;
- Accompagner la montée en compétence, la reconnaissance des professionnels ;
- Réduire les Troubles Musculo Squelettiques.

Les acteurs de cette politique sont :

- Le pilote de projet : la direction des ressources humaines, le/la directeur.rice de Pôle ou de Secteur ;
- Le responsable projet : le responsable de service ;
- L'animateur terrain : Le référent QVCT en lien avec l'animateur.rice qualité.

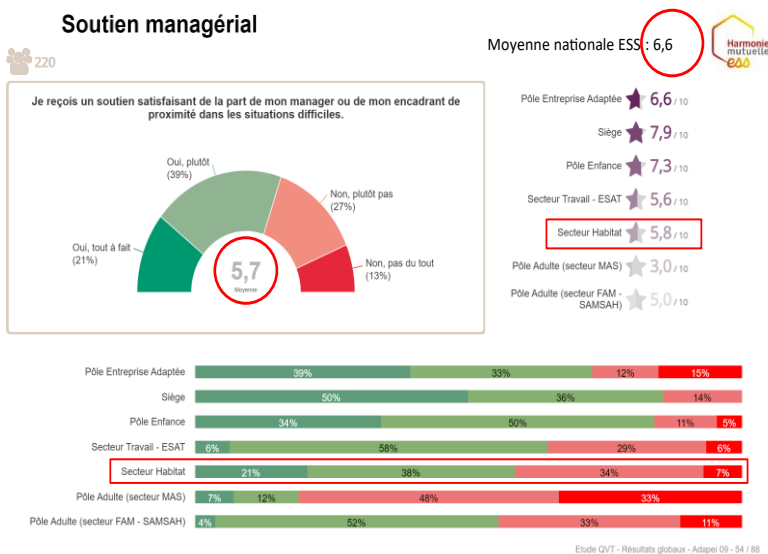
Les résultats du baromètre QVCT réalisé en décembre 2023, sont dans l'ensemble rassurants sur la qualité de vie au travail, mais également par rapport aux moyennes nationales.

Les items pour lesquels un plan d'amélioration prioritaire s'impose sont :

- les relations sociales et de soutien des cadres ;
- L'appréhension d'agressions verbales et physiques par les personnes accueillies ;
- le sentiment de maltraitance en lien avec les conditions de travail ;

- la qualité de la communication ;
- l'ambiance au sein des services.

Concernant le soutien aux professionnels les résultats du baromètre QVCT réalisé en 2023, démontrent la nécessité pour la direction de prendre en considération un défaut important d'accompagnement et de présence auprès d'eux dans des situations vécues comme difficiles.



Cet item sur le soutien managérial fait partie des priorités que s'est donnée la direction afin de bien saisir les attentes des professionnels et engager un plan d'amélioration.

Fin 2024, 2 professionnels se sont portés volontaires pour être référent QVCT sur le Secteur Habitat. Ils iront interroger leurs collègues afin de mieux cerner les attentes vis-à-vis des cadres en matière de soutien.

- Plus de reconnaissance pour que leurs efforts soient reconnus ?
- Plus d'écoute active pour qu'ils sentent que leurs préoccupations, idées sont entendues et prises en compte ?
- Plus d'encouragement pour maintenir un bon moral, surtout en période de stress ou de changement ?
- Plus de ressources : outils, technologies et informations nécessaires pour accomplir efficacement leur travail ?
- Plus de sécurité dans l'accomplissement de leur travail ?
- Plus de formation en termes de développement professionnel ?
- Plus de clarté des attentes et des objectifs pour que les professionnels sachent ce qui est attendu d'eux ?
- Plus de flexibilités favorables à l'équilibre entre la vie professionnelle et personnelle ?

- Plus d'accès à des services de soutien psychologique ou des programmes d'aide aux salariés ?
- Plus d'implication dans les décisions qui affectent leur travail ?
- Plus de communication concernant les décisions prises par la direction ?

Une enquête portée par les référents QVT, permettra d'établir in fine, un plan d'amélioration de la Qualité de Vie au Travail et des relations avec la hiérarchie qui sera soumis à un comité de pilotage composé des référents QVCT, de l'animateur qualité et des cadres.

L'analyser des retours-équipes sera le socle du plan d'action soumis à validation à un comité élargi. Celui-ci sera composé en plus du comité de pilotage, d'un représentant de chaque établissement et service du Secteur Habitat, soit 5 salariés issus des FH, FV, SAVS/Deac, SATP et du service administratif.

## VII. La place de l'établissement sur le territoire

### a) L'inscription de l'établissement dans l'offre de services du territoire

L'inscription de l'établissement dans l'offre de services du territoire consiste à s'intégrer de manière stratégique dans le réseau partenarial du département, en matière de politiques publiques et de développement de projets en faveur des personnes en situation de handicap, afin de répondre efficacement aux besoins de la population accompagnée.

Concrètement, cela se traduit par la présence de la direction, mais également de professionnels dans diverses instances.

- Nous sommes également régulièrement invités à répondre à la phase de diagnostic en vue de la parution des schémas départementaux de l'autonomie ou de la santé.
- La direction siège à des commissions de travail ou collectifs comme sur les Conseils Locaux ou le Projet Territorial de Santé Mentale (CLSM et PTSM), tandis que des professionnels participent aux équipes pluridisciplinaires de la Maison du Handicap.
- Des projets sont imaginés chaque année en fonction du thème national afin de participer aux Semaines d'Information sur la Santé Mentale à destination du grand public (SISM). Informer la population locale de l'existence des services et établissements à travers des campagnes de communication adaptées permet également d'accroître la visibilité de l'association sur le territoire.
- Le Foyer d'Hébergement éclaté, offre une couverture géographique non négligeable sur le territoire des portes de l'Ariège afin de répondre aux besoins des personnes accueillies et de leurs familles en maintenant des relations de proximité.



Le Secteur Habitat a toujours été animé par la volonté de travailler en réseau avec des acteurs du territoire de droit commun.

- L'évaluation externe a mis en lumière cette spécificité tout en opposant le fait, qu'à contrario, nous collaborons peu avec d'autres associations et institutions qui permettrait de créer des synergies et d'optimiser les ressources.

De manière générale, la direction a à cœur de rester flexible pour adapter les services aux évolutions des besoins du territoire et des personnes accueillies.

### **b) Les partenariats et les réseaux**

Comme souligné à plusieurs reprises, les diverses directions successives sur le Secteur Habitat, ont toujours valorisé l'ouverture des établissements et services sur l'environnement.

A ce titre, de nombreux partenariats se sont créés au fil du temps avec une riche cartographie des réseaux locaux, dans divers domaines :

- Médical
  - Médecins généralistes et spécialistes ;
  - Psychologues et psychiatres ; CMP ... ;
  - Pharmacies ;
  - Cabinets infirmiers ;
  - Hôpitaux ;
  - Pédicurie, esthétique ... ;
  - Sexologues ;
  - Association de prévention face aux addictions ;
  - Kinésithérapeutes ;
  - Diététique ;
  - .../...
- Des Loisirs (cf page xxx) ;
- Des séjours adaptés ;
- De la protection judiciaire ;
  - Mandataires privés et associatifs
- Autres ESSMS ;
- Commerçants ;
- Collectivités locales ;
- Des écoles professionnelles ;
- .../...

Certains de ces partenaires et réseaux font l'objet d'une convention avec l'établissement.

### **c) L'appui-ressources et partenariats institutionnels (comprenant les bénévoles)**

Le Secteur Habitat n'est pas isolé sur le territoire comme nous venons de l'évoquer et bénéficie à l'interne de ressources également importantes :

#### **◆ La Direction Générale**

- qui fixe les orientations avec la gouvernance associative ;
- pour l'appui aux décisions d'ordre stratégique ;
- pour soutenir une identité et une dynamique commune au sein de l'Adapei.

#### **◆ La Direction des Ressources Humaines**

- qui supervise et valide le processus de recrutement de la direction ;
- met en place des outils et des processus pour évaluer régulièrement les besoins en formation et les opportunités d'évolution ;
- qui organise des formations continues et des programmes de développement ;
- qui aide à gérer des situations complexes, qu'elles soient liées à des questions de personnel, de gestion de crise, ou de changement organisationnel ;
- La DRH\* communique sur les obligations légales et réglementaires en matière de droit du travail, de santé et de sécurité au travail ;
- veille à ce que les politiques RH\* définies au niveau de l'association soient bien appliquées ;
- suit les indicateurs clés en matière de ressources humaines (tels que le turnover, l'absentéisme, etc.).

#### **◆ La Direction Financière et des Système Informatiques**

- qui collabore avec la directrice et la cadre comptable pour élaborer les budgets annuels ;
- met en place des outils et des processus pour suivre les dépenses tout au long de l'année ;
- établit des prévisions pour anticiper les besoins financiers des établissements et éviter les déficits ou les surplus non planifiés ;
- gère les flux de trésorerie de l'association, des établissements et des services ;
- aide la directrice à identifier les risques financiers ;
- aide les directeurs de l'association à analyser et à optimiser leurs coûts, en identifiant des économies possibles sans compromettre la qualité des services offerts ;
- assure la sécurité, le développement et la maintenance des systèmes informatiques.

#### **◆ La Responsable Qualité, Sécurité, Environnement et de la RGPD**

- elle développe et met en œuvre des procédures visant à garantir que les services ou produits de l'association répondent aux exigences de qualité ;
- supervise les audits internes en matière de sécurité et d'hygiène ;
- avec l'animateur qualité et la direction, identifie et évalue les risques professionnels pour assurer la sécurité des salariés.

- rend compte régulièrement à la gouvernance de l'association des performances Qualité, Hygiène, Sécurité, Environnement, des progrès réalisés et des axes d'amélioration ;
- assure une veille réglementaire pour garantir la conformité de l'association avec les lois et règlements en vigueur et adapte les pratiques de l'association et sur les établissements ;
- assure la fonction de Délégué à la Protection des Données (DPO) et s'assure que l'organisation respecte les réglementations relatives à la protection des données personnelles des personnes accompagnées et des salariés.

## VIII. Les perspectives d'évolution

### a) L'évaluation de la satisfaction des personnes accompagnées

#### ◆ **Retour de l'enquête de satisfaction des personnes accompagnées, réalisée en 2024 :**

- 41 personnes ont répondu au questionnaire sur 74 sollicitées, soit un taux de réponse de 55% de la population accompagnée ;
- 5 personnes ont utilisé l'accès en ligne au questionnaire via un QR Code, toutes les autres ont préféré la version papier.

Afin d'aider à répondre au questionnaire, un professionnel n'exerçant pas sur le Foyer d'Hébergement a été mis à disposition des personnes accompagnées.

Elle a été sollicitée par 27 d'entre elles.



Pour chaque question, un visage de satisfaction était proposé ainsi qu'un espace d'expression libre.

Le questionnaire a été conçu autour de 5 thématiques :

1. Mon habitat ;
2. Mes repas ;
3. Mes loisirs ;
4. Mon accompagnement ;
5. Mes droits, mes devoirs.

Le résultat sur l'ensemble des questions pour ces 5 thématiques est de :

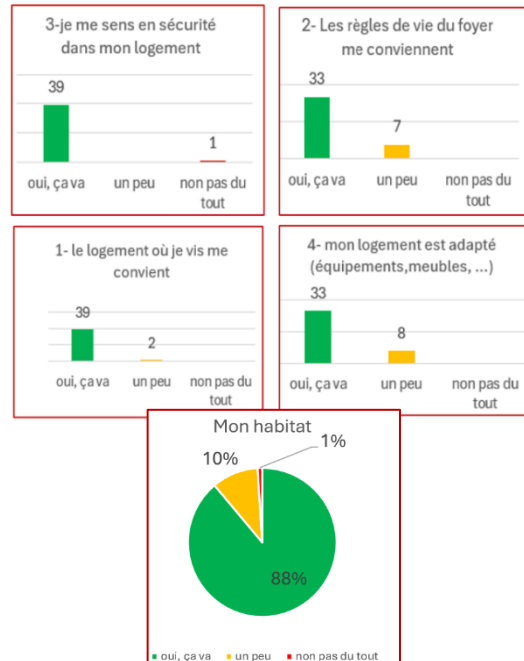
- 72% de personnes satisfaites ;
- 18% de personnes moyennement satisfaites ;
- 10% de personnes pas du tout satisfaites.

## 1. Mon habitat

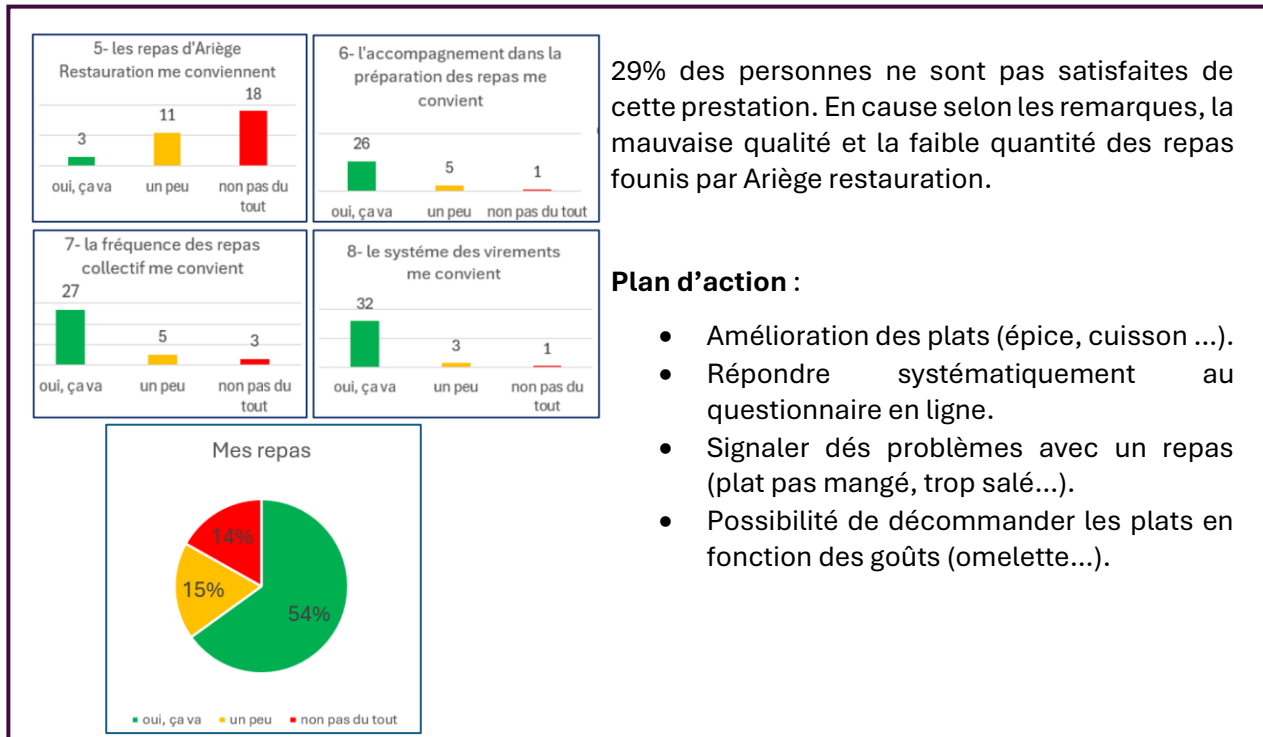
Parmis les remarques, le logement trop petit, des difficultés de voisinage, des problèmes avec les personnes extérieures intervenant pour le ménage et des incompréhensions autour des règles de vie peuvent expliquer les 11% d'insatisfaction.

### Plan d'action :

- Une relecture et une explication du règlement du foyer collectivement ou individuellement ;
- Information sur la possibilité de faire une plainte ou réclamation en cas de non-respect des règles de vie.



## 2. Mes repas

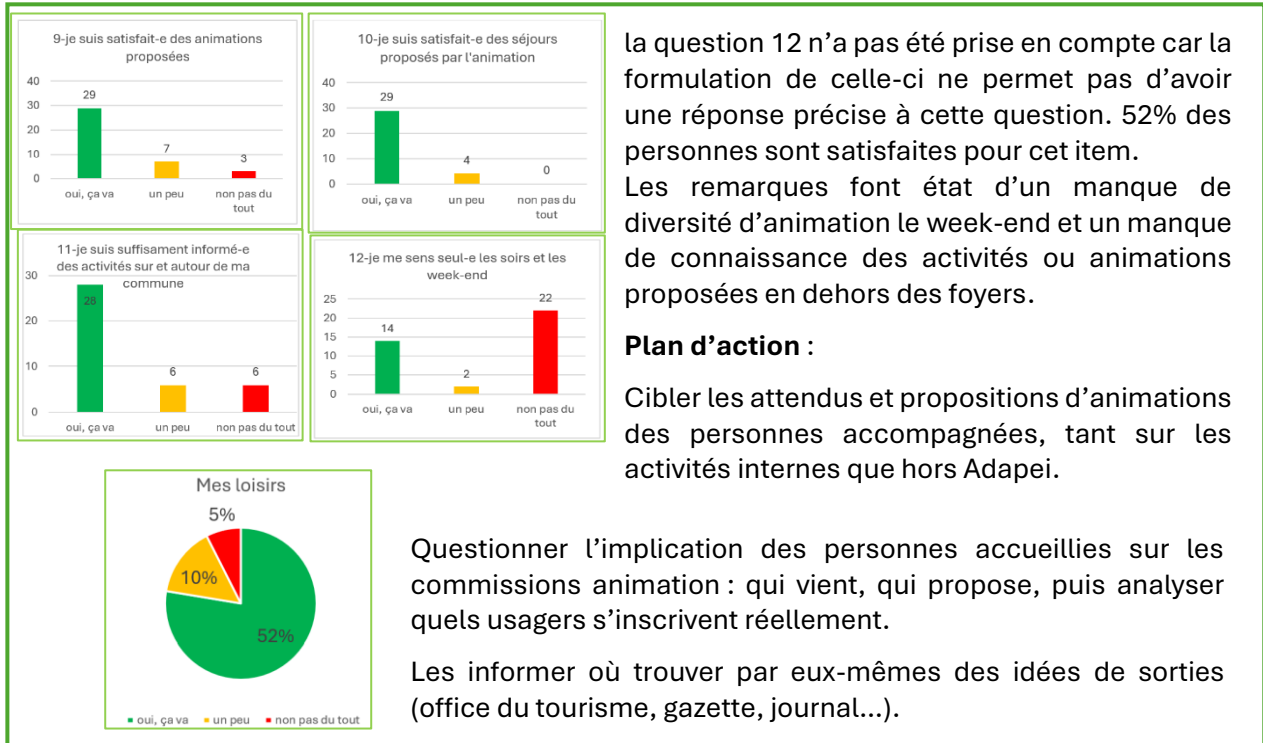


29% des personnes ne sont pas satisfaites de cette prestation. En cause selon les remarques, la mauvaise qualité et la faible quantité des repas fournis par Ariège restauration.

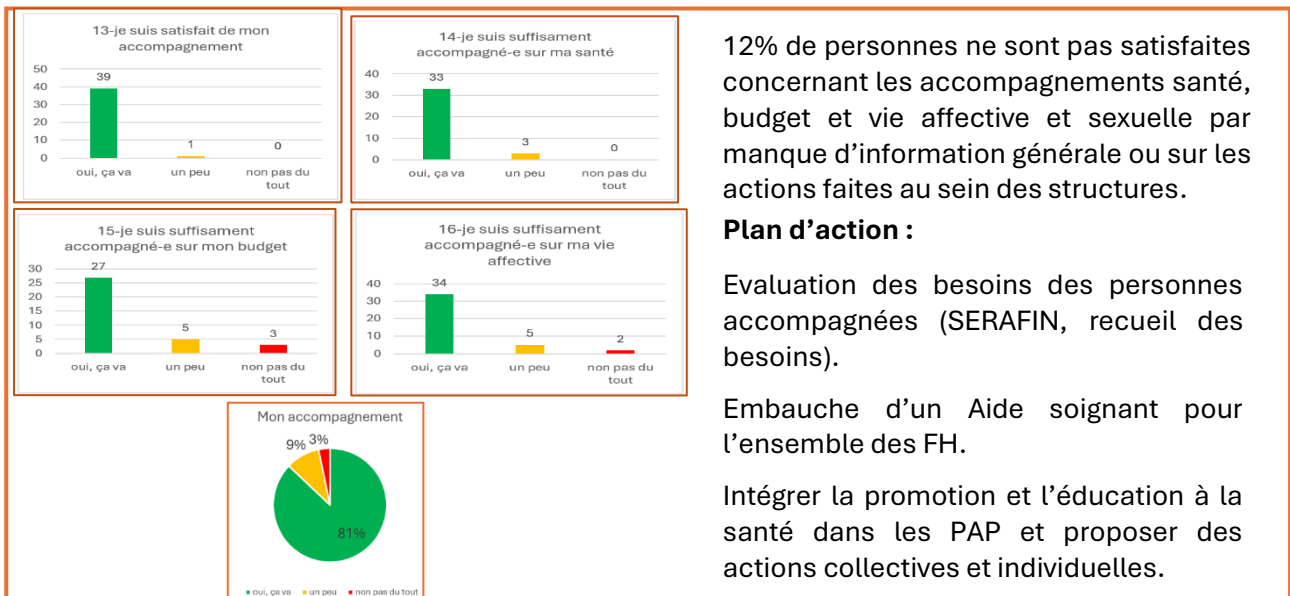
### Plan d'action :

- Amélioration des plats (épice, cuisson ...).
- Répondre systématiquement au questionnaire en ligne.
- Signaler dès problèmes avec un repas (plat pas mangé, trop salé...).
- Possibilité de décommander les plats en fonction des goûts (omelette...).

### 3. Mes loisirs

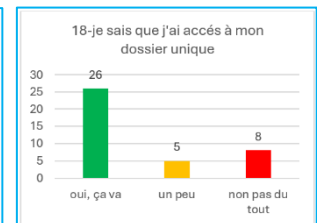
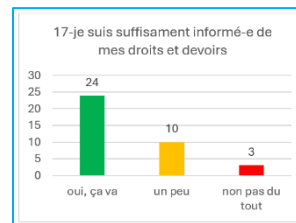
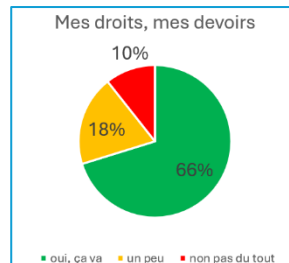


### 4. Mon accompagnement

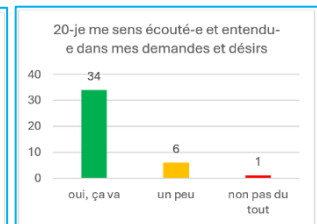
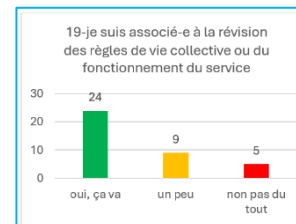


## 5. Mes droits, mes devoirs

13 personnes sont insuffisamment informées sur leurs droits, et ne savent qu'elles ont accès à leur dossier unique informatisé.



Certaines personnes expriment de l'incompréhension entre les règles de vie demandées par les foyers et leur applications.



### Plan d'action :

Intégrer au paramétrage de Mediateam l'accès usagers à leur dossier.

Permettre aux usagers l'appropriation du règlement du foyer et sa compréhension.

Programmer des temps d'informations individuelles et collectives pour les personnes accompagnées sur leurs droits et devoirs.

## b) L'évaluation de la satisfaction des familles et des proches

Pour cette enquête 2024, nous avons envoyés 137 questionnaires par Courriel. Nous avons eu en retour 7 réponses. Ce nombre rend l'analyse non-représentative.

Quel enseignement en tirer ?

- Diversifier les sources d'envoi : courriel, courrier, main propre ... ;
- Nécessité de renforcer les liens avec les familles et leur expliquer l'importance de leur contribution à l'amélioration de notre offre de service ;
- Se faire appuyer avec la gouvernance en tant qu'association de parents et amis par un mot du président ;
- Interroger les familles sur les items qu'ils aimeraient trouver dans le questionnaire de satisfaction.

Ceux proposés portaient sur :

- Leur connaissance de l'association, du soutien qu'elle peut offrir aux familles et les moyens d'implication des parents et des proches ;
- Leur connaissance du projet d'établissement ; le CVS ;

- Leur degré de satisfaction relatif à :
  - L'accueil sur les services ;
  - La qualité des rencontres et échanges avec les équipes ;
  - La qualité d'accompagnement de leurs enfants et de leurs proches.

Et des questions plus ciblées relatives aux critères du référentiel d'évaluation de l'HAS autour de la prise en compte et du respect :

- Des convictions religieuses ;
- Des besoins et des souhaits de la personne accompagnée dans sa participation à la vie citoyenne ;
- De l'intimité ;
- De la confidentialité des échanges ;
- Du projet personnalisé ;
- De la place du parent ou du proche dans l'accompagnement et le projet de la personne ;
- De la bientraitance ;
- De la vie affective et sexuelle.

Ont été interrogés également le cadre de vie et les prestations qui en découlent : la restauration, le logement, l'entretien, le vie sociale de la personne...

Au total 42 questions pour balayer l'ensemble du champ d'activité et les missions du Foyer d'Hébergement.

Au-delà de ce questionnaire qui n'a pas reçu l'impact escompté, aucune plainte ni réclamation des familles n'a été relevée de manière officielle.

Cependant, des familles, très à la marge, se plaignent parfois des orientations prises par la direction au matière d'autonomie et de vie d'adulte. Il est alors reproché aux équipes de ne pas assez surveiller les personnes accompagnées dans leur dépenses financières, dans leur relation amoureuse pas toujours autorisée par les parents, ou sur le recours à des boissons alcoolisées, des sorties en boîte de nuit...

Ces sujets font souvent dilemme entre surveiller une personne et lui laisser vivre ses choix d'adulte qui reposent sur la tension entre sécurité et autonomie. D'un côté, la surveillance vise à prévenir les risques et à garantir la protection de la personne face aux dangers potentiels liés à son handicap. De l'autre, accorder l'autonomie, c'est respecter sa dignité, ses droits et son développement personnel, en lui permettant de faire des choix même s'ils comportent des risques. Ceci nécessite un équilibre subtil entre assistance et respect de la liberté individuelle, basé sur une évaluation personnalisée des capacités et des besoins de la personne comme nous avons pu l'exposer précédemment.

### c) L'évolution et l'amélioration de l'offre de service

Domaines d'actions HAS	Objectif de l'action	Personne référente de l'action	Echéancier	Critères de réussite
<b>Chapitre 1</b> : Coconstruction et personnalisation du projet d'accompagnement 1.11 - L'entourage est associé dans l'accompagnement de la personne.	Mieux accueillir, écouter et impliquer les familles dans le respect des attentes de la personne accompagnée	La Responsable de Service Educatif	au 31/12 de chaque année	Nb de projets personnalisés dans lesquels la place de la famille est définie
<b>Chapitre 1</b> : Droits de la personne accompagnée 1.2 - La personne accompagnée est informée de ses droits de façon claire et adaptée. Sa compréhension est recherchée et favorisée.	Illustrer l'ensemble des outils de la loi 2002 en FALC / ou illustrés	L'animateur qualité	Fin 2026	Nb de documents réalisés en FALC / ou illustrés
<b>Chapitre 1</b> - Droits de la personne accompagnée 1.2 - La personne accompagnée est informée de ses droits de façon claire et adaptée. Sa compréhension est recherchée et favorisée.	Programmer des temps d'informations individuelles et collectives pour les personnes accompagnées sur leurs droits et devoirs	Equipes	2025	CR comités des usagers
<b>Chapitre 1</b> : Droits de la personne accompagnée 1.2.4 - La personne a accès aux informations relatives à son accompagnement	Ouvrir l'accès à son dossier unique informatisé à chaque personne accompagnée	La directrice	2026	Nb de codes d'accès délivrés aux personnes accompagnées
<b>Chapitre 1</b> - Droits de la personne accompagnée 1.2 - La personne accompagnée est informée de ses droits de façon claire et adaptée. Sa compréhension est recherchée et favorisée. 1.3 - La personne accompagnée est associée à la révision des règles de vie collective ou des modalités de fonctionnement du service.	Réviser et faire respecter le règlement du foyer collectivement ou individuellement par une relecture et appropriation du document	Equipes	2026	CR comités des usagers
<b>Chapitre 1</b> : Accompagnement à la santé 1.16 - La personne accompagnée bénéficie d'une prise en charge de ses douleurs.	Rechercher ou adapter des outils d'évaluation de la douleur, spécifiques aux personnes avec des troubles cognitifs	L'équipe	2026	Création d'un outils adapté



Domaines d'actions HAS	Objectif de l'action	Personne référente de l'action	Echéancier	Critères de réussite
<b>Chapitre 2</b> : Bientraitance et éthique 2.1 - Les professionnels contribuent aux questionnements éthiques.	Utiliser la base dite 0, de la grille d'auto-évaluation de la maltraitance de l'HAS pour réinterroger le fonctionnement de chaque service, et corriger les points de faiblesse sous la supervision de la direction et de l'animateur qualité.	La Responsable de Service Educatif et l'animateur qualité	au 31/12 de chaque année	Grilles renseignées sur chaque service
<b>Chapitre 2</b> : Accompagnement à l'autonomie 2.5 - Les professionnels adaptent le projet d'accompagnement pour favoriser l'autonomie de la personne.	Développer l'autonomie des personnes accompagnées à travers l'utilisation des transports en commun, la mise à disposition de voitures sans permis, en encourageant l'effort physique via la marche ou le vélo pour les déplacements ...	Les équipes éducatives	au 31/12 de chaque année	Conventionnement avec les ESAT pour la mise à disposition de voitures sans permis Nb de personnes accueillies qui prennent les transports en commun
<b>Chapitre 2</b> - Accompagnement à la santé 2.6 - Les professionnels adaptent le projet d'accompagnement en santé mentale de la personne.	Intégrer la promotion et l'éducation à la santé dans les PAP et proposer des actions collectives et individuelles	cadres	2026	Paramétrage médiatèam volet PAP
<b>Chapitre 2</b> : Continuité et fluidité des parcours <b>Chapitre 3</b> : La co-construction et la personnalisation de son projet d'accompagnement	Clarifier et formaliser des conventions avec les partenaires	Les cadres	au 31/12 de chaque année	Nb de réunions programmées Nb de conventions signées annuellement
<b>Chapitre 3</b> : Bientraitance et éthique 3.1 - L'ESSMS définit et déploie sa stratégie en matière de bientraitance.	Création d'un comité éthique pôle et participation au comité éthique associatif	les cadres	2027	Réalisation d'un cahier des charges relatif au comité éthique de pôle
<b>Chapitre 3</b> : Coconstruction et personnalisation du projet d'accompagnement 3.4 - L'ESSMS coconstruit sa stratégie d'accompagnement et son inscription dans le territoire, dans une approche inclusive	Collaborer avec d'autres associations et institutions pour créer des synergies et d'optimiser les ressources	La Responsable de Service Educatif	2027	Nb de rencontres réalisées
<b>Chapitre 3</b> - Coconstruction et personnalisation du projet d'accompagnement 3.4 - L'ESSMS coconstruit sa stratégie d'accompagnement et son inscription dans le territoire, dans une approche inclusive	Cibler les attendus et propositions d'animations des personnes accompagnées, tant sur les activités internes que hors Adapei	Animateurs et Moniteurs éducateurs	2025	Comptes rendus réunions animation
<b>Chapitre 3</b> - Coconstruction et personnalisation du projet d'accompagnement 3.4 - L'ESSMS coconstruit sa stratégie d'accompagnement et son inscription dans le territoire, dans une approche inclusive	Questionner l'implication des personnes accueillies sur les commissions animation : qui vient, qui propose, puis analyser quels usagers s'inscrivent réellement	Animateurs et Moniteurs éducateurs	2025	Tracer dans le CR le nom des participants aux réunions animation à comparer avec les listes d'inscription
<b>Chapitre 3</b> : Politique ressources humaines 3.8.3 - L'ESSMS adapte sa gestion des emplois et des parcours professionnels aux évolutions du secteur et de sa stratégie.	Encourager l'intergénération au sein des équipes afin de veiller à l'enrichissement des uns et des autres par des formations et expériences diverses	La directrice	Lors des périodes de recrutement	évolution de la pyramide des âges

Domaines d'actions HAS	Objectif de l'action	Personne référente de l'action	Echéancier	Critères de réussite
<b>Chapitre 3</b> : Politique ressources humaines 3.8.6 - Les professionnels sont régulièrement sensibilisés et/ou formés aux RBPP, procédures et références spécifiques à leur cadre d'intervention.	S'approprier la Recommandation des Bonnes Pratiques Professionnelles et le guide méthodologique sur le déploiement de la bientraitance de l'HAS	La Responsable de Service Educatif et l'animateur qualité	2028	Nb de recommandations étudiées
<b>Chapitre 3</b> : Politique ressources humaines 3.9 - L'ESSMS met en œuvre une politique de qualité de vie au travail.	Sensibiliser l'ensemble des équipes à ce concept de QRT	La directrice	2027	Nb de professionnels formés ou sensibilisés
<b>Chapitre 3</b> : Démarche qualité et gestion des risques 3.9 - L'ESSMS met en œuvre une politique de qualité de vie au travail.	Améliorer le cadre d'intervention et d'animation des réunions institutionnelles pour les rendre plus participatives	La directrice	2026	Taux de satisfaction de l'enquête QVT dans le domaine "possibilités d'expression"
<b>Chapitre 3</b> : Politique ressources humaines 3.9 - L'ESSMS met en œuvre une politique de qualité de vie au travail	Améliorer le soutien des cadres auprès des professionnels	Les cadres	2026	taux de satisfaction de l'enquête QVT dans le domaine "soutien managérial"
<b>Chapitre 3</b> : Politique ressources humaines 3.9 - L'ESSMS met en œuvre une politique de qualité de vie au travail. 3.13 - L'ESSMS assure le recueil et le traitement des événements indésirables.	Travailler sur les items : * les relations sociales et de soutien des cadres * L'appréhension d'agressions verbales et physiques par les personnes accueillies * le sentiment de maltraitance en lien avec les conditions de travail * la qualité de la communication * l'ambiance au sein des	La directrice	2026	Comparer le taux de satisfaction de l'enquête QVT par rapport à l'évaluation 2024
<b>Chapitre 3</b> : « Démarche qualité et gestion des risques » 3.11.1 - L'ESSMS définit, avec les professionnels, un plan de prévention et de gestion des risques de maltraitance et de violence au bénéfice des personnes accompagnées	La direction s'engage à définir, avec les professionnels, un plan de prévention et de gestion des risques de maltraitance et de violence au bénéfice des personnes accompagnées	Directrice et équipe	2025	Plan de prévention
<b>Chapitre 3</b> : Démarche qualité et gestion des risques 3.12 - L'ESSMS assure le recueil et le traitement des plaintes et des réclamations (et satisfactions)	Interroger les familles et les proches sur ce qu'ils attendent d'un questionnaire de satisfaction	Animateur qualité	2025	Envoie d'un questionnaire Nb de retours
<b>Chapitre 3</b> - Démarche qualité et gestion des risques 3.12 - L'ESSMS assure le recueil et le traitement des plaintes et des réclamations.	Informers les usagers sur la possibilité de faire une plainte ou réclamation en cas de non-respect des règles de vie / problèmes sur les repas ...	CVS/Comité des usagers	2025	CR comités des usagers et CVS
<b>Chapitre 3</b> : Démarche qualité et gestion des risques 3.14.2 - L'ESSMS communique son plan de gestion de crise en interne et en externe.	Présenter le plan de Continuité de l'Activité aux équipes annuellement	L'animateur qualité	chaque année	Feuille de présence des professionnels lors de la présentation
<b>Chapitre 3</b> : Démarche qualité et gestion des risques 3.14.3 - Les professionnels participent aux exercices et aux retours d'expérience partagés, organisés par l'ESSMS.	Favoriser les retours d'expériences pour faire évoluer les pratiques	La directrice	2027	Nb de RETEX réalisés dans divers sujets

## Conclusion

Ce projet d'établissement a mis plus de temps qu'escompté pour être finalisé.

Le changement d'orientation voulu par la direction à l'issue de l'évaluation de l'HAS a quelque peu perturbé les habitudes de travail sur cet exercice, en laissant une part importante aux stratégies de la gouvernance qui s'appuient sur les pratiques et les organisations, au plus proche du terrain. D'où l'intérêt de pousser la méthodologie encore plus loin en étayant ce projet d'établissement par des illustrations concrètes de situations de travail dans les projets de service des différentes résidences du Foyer d'Hébergement.

Une dernière étape est venue clore les travaux par un travail qui repose sur ce que l'on appelle l'intelligence collective, qui a consisté à recueillir ce que l'on veut particulièrement mettre en valeur de ce projet d'établissement, afin de réaliser une plaquette d'information synthétique diffusable, ainsi qu'un support d'information qui accueillera tout visiteur dans chaque service et améliorer ainsi notre communication.

## Annexes

- Le projet de service administratif
- Les 4 projets de service des résidences du Foyer d'Hébergement