

APH des Vosges du Nord

Projet d'établissement FAS ACCUEIL DE JOUR

“Association œuvrant pour les
Personnes en situation de Handicap
des Vosges du Nord”

2018 - 2022



IT.DIR.82



SOMMAIRE

INTRODUCTION.....	3
I. LE PROJET ASSOCIATIF.....	4
II. L'ORGANISATION GENERALE.....	8
A. L'ORGANISATION DES SERVICES	9
B. LA CARTOGRAPHIE	10
C. LE COMITE DE DIRECTION (CODIR)	11
1. <i>Organisation.....</i>	11
2. <i>Fonctionnement.....</i>	11
3. <i>Modalités de contrôle de gestion garantissant la maîtrise budgétaire.....</i>	11
D. ORGANISATION GEOGRAPHIQUE	12
E. SECTEUR D'INTERVENTION.....	14
III. L'EVALUATION INTERNE.....	15
A. LE SYSTEME DE MANAGEMENT PAR LA QUALITE	15
B. LE LIEN AVEC LES RECOMMANDATIONS DE L'HAS-ANESM.....	16
IV. LA BIENTRAITANCE.....	17
A. INTRODUCTION	17
B. ZONES DE VIGILANCE.....	17
1. <i>Les axes communs à l'ensemble des structures.....</i>	17
2. <i>Les structures d'accompagnement.....</i>	18
3. <i>Les structures de vie collective.....</i>	19
4. <i>Les prestations de soin.....</i>	19
5. <i>Le travail adapté.....</i>	19
V. LE FOYER D'ACCUEIL SPECIALISE – ACCUEIL DE JOUR.....	20
A. L'HISTOIRE ET LE PROJET DU SERVICE.....	20
B. LES MISSIONS.....	20
1. <i>Cadre légal d'intervention.....</i>	20
C. LE PUBLIC ET SON ENTOURAGE	21
1. <i>Description du public.....</i>	21
2. <i>Expression et participation des usagers.....</i>	21
3. <i>Place de l'entourage.....</i>	22
D. LA NATURE DE L'OFFRE DE SERVICE ET SON ORGANISATION.....	23
1. <i>La nature de l'offre de service.....</i>	23
2. <i>L'organisation interne de l'offre de service.....</i>	25
3. <i>L'ancrage des activités dans le territoire : partenariats et ouverture.....</i>	27
E. LES PRINCIPES D'INTERVENTION.....	27
F. LES OBJECTIFS D'EVOLUTION, DE PROGRESSION, DE DEVELOPPEMENT.....	28

INTRODUCTION

L'APH des Vosges du Nord, une organisation dynamique

L'Association œuvrant pour les Personnes en situation de Handicap des Vosges du Nord, ex-APAEIIE, est une association à but non lucratif créée en 1969, qui œuvre à l'accompagnement de personnes en situation de handicap intellectuel. Aujourd'hui, l'APH des Vosges du Nord accueille et accompagne des usagers de tous âges et réalise des missions allant du dépistage précoce et du diagnostic de handicap intellectuel, à l'accompagnement et aux soins de personnes handicapées vieillissantes.

Les évolutions sociales, professionnelles et techniques se sont accélérées ces vingt dernières années avec pour conséquence des changements dans les rapports sociaux, familiaux, communautaires ou professionnels. Nos repères traditionnels s'en trouvent affectés et une impression de mouvement et de changement permanent bousculent nos habitudes et nos rythmes de vie. Les organisations qui étaient relativement stables jusque-là sont contraintes de s'adapter.

Deux attitudes à adopter, soit résister et tenter de revenir au passé, soit intégrer les nouvelles connaissances et les nouveaux systèmes afin d'être en capacité de vivre dans un monde changé, en adoptant ses nouveaux modes de pensée. Accepter le changement et le mouvement ne signifie pas un abandon de nos valeurs humanistes, mais au contraire favorise une attitude positive qui permet de les animer dans cette nouvelle dynamique. C'est le choix qu'a fait l'APH des Vosges du Nord, en améliorant son organisation et son système d'information.

C'est ainsi que nous avons engagé depuis plusieurs années cette démarche de mise en synergie de l'ensemble du dispositif APAEIIIE, aujourd'hui l'APH des Vosges du Nord, en créant une organisation par processus, construite à partir des différents métiers de notre secteur professionnel. Cette orientation nous permet de sortir de la logique de structure, centrée sur elle-même et d'intégrer une logique de service et de projet.

L'objectif principal est d'éviter le repli sur soi et sur la sphère professionnelle immédiate, en s'ouvrant aux espaces internes à l'Association et en communiquant mieux avec l'environnement social et professionnel externe à l'établissement ou au service.

Cette nouvelle façon de travailler se traduit dans la conception de nos projets d'établissements et de services qui ne peuvent plus être pensés de manière isolés, mais comme un ensemble interactif et dynamique. C'est pour cette raison que nous avons élaboré un document unique qui regroupe tous les processus de l'APH des Vosges du Nord en interactions avec les structures, dans un cadre global qui les rende lisible et compréhensible.

I. LE PROJET ASSOCIATIF

PREAMBULE

La dynamique de rapprochement associatif

L'APH des Vosges du Nord est née de la volonté de l'APAEIIE d'INGWILLER et de l'AAPAH de WINGEN-SUR-MODER de lier leurs destins en rapprochant ces deux associations situées sur un territoire de proximité, et dont nombre de membres et de bénéficiaires sont proches.

2014 : Cette dynamique a été engagée dès juillet 2014 avec la signature d'une première convention cadre, reconduite en 2015, en vue d'un rapprochement associatif entre l'APAEIIE d'Ingwiller et l'AAPAH de Wingen sur Moder.

2016 : En novembre 2016, les Conseils d'Administration de l'AAPAH et de l'APAEIIE, réunis lors d'une même séance, décident de travailler à la fusion de leurs deux associations à l'horizon du 1er janvier 2018.

2017 : Signature du Traité de fusion le 30 juin 2017 et validation de ce Traité par les Assemblées générales extraordinaires de l'AAPAH, le 12 octobre, et de l'APAEIIE, le 16 novembre de la même année.

2018 : Fusion des deux associations, devenue effective le 1er janvier 2018. Modification des statuts associatifs de l'APAEIIE et adoption du nouveau projet associatif 2018 – 2022 lors de l'AG mixte du 11 janvier 2018.

Historiques

L'APAEIIE : l'Association Participant à l'Accompagnement, à l'Education et à l'Intégration des personnes en situation de handicap d'Ingwiller et environs, a été créée en 1969, à l'initiative de quelques membres fondateurs, en collaboration avec le Rotary Club de la région. Ses statuts ont été modifiés en 2006.

L'Association a pour but essentiellement :

- L'accompagnement de toute personne concernée par le handicap au cours de sa vie.
- L'éducation comme cœur de la mission.
- L'accompagnement social dans la poursuite de la mission d'éducation.
- La formation permettant la compensation du handicap par l'accès à la connaissance, au savoir et savoir-faire indispensables à un parcours professionnel adapté ainsi que l'accès à la culture et aux loisirs.
- Les soins nécessitant des moyens spécifiques sur le plan thérapeutique.
- La prise en compte de la famille comme lien et repère, avec la volonté d'associer et de soutenir les parents et la cellule familiale.

Pour parvenir à ce but, l'Association crée et gère des Etablissements et Services d'accueil et d'accompagnement pour les personnes en situation de handicap ainsi que toute structure et activité conformes à son objet.

L'Association est à but non lucratif.

L'AAPAH : l'Association des Amis et Parents des Adultes Handicapés du Pays de la Petite Pierre et de ses Environs, a été fondée en 1998.

La Résidence du Hochberg a ouvert ses portes en 2004. Elle est née de la volonté partagée de l'AAPAH et de la Communauté de Communes du Pays de la Petite Pierre de répondre aux besoins des personnes handicapées adultes dépendantes dans le cadre d'une politique de développement économique, d'amélioration du cadre de vie et de maintien de la population existante sur le territoire.

La résidence comprend :

- un FAS (foyer d'accueil spécialisé) en hébergement permanent
- un FAM (foyer d'accueil médicalisé) en hébergement permanent
- un FAM, accueil de jour.

L'Association a pour but essentiellement de :

- Poursuivre auprès des pouvoirs publics départementaux et des autorités publiques ainsi que de tout organisme public ou privé, toute action en faveur des personnes en situation de handicap, afin de favoriser leur plein épanouissement et leur insertion sociale ;
- Gérer la Résidence du Hochberg, située au 1, rue du Château Teutsch, à Wingen-sur-Moder ;
- Créer et gérer tout service ou établissement répondant aux buts de l'association ;
- Apporter des réponses adaptées à des situations, des demandes et des besoins très divers.

L'Association est à but non lucratif.

LES VALEURS ASSOCIATIVES

Des valeurs associatives communes

Le présent projet associatif de l'APH des Vosges du Nord reprend les principes qui guident l'action des associations qui ont concouru à sa naissance.

Les valeurs défendues par ces associations constituent des repères pour la pratique de tous ses acteurs.

Les valeurs portées par l'APH des Vosges du Nord sont :

Des valeurs à l'égard des personnes

- La reconnaissance de la différence et le refus de toute pratique discriminatoire

- Le respect fondamental de la personne, de sa vie et de son devenir
- Le droit à la dignité pour chacun
- La participation à une vie sociale au sein de la société et de la cité
- La promotion de la solidarité sous toutes ses formes

Des valeurs du vivre ensemble

- La reconnaissance de tout être humain comme acteur à part entière de la société
- La foi en la capacité humaine à créer et à participer à une vie collective
- L'accueil et l'accompagnement des personnes tout au long de leur vie
- La recherche incessante du bien-être de la personne accueillie et accompagnée

Des valeurs citoyennes

- La participation de la personne handicapée et des structures adaptées à la vie citoyenne
- Le rôle actif dans une meilleure reconnaissance des personnes en situation de handicap
- La participation aux instances professionnelles ou administratives par des réflexions et propositions
- L'intégration dans les réseaux professionnels
- L'action dans la référence constante à l'éthique et à la déontologie.

LES ORIENTATIONS STRATEGIQUES

S'inscrire dans le cadre des politiques publiques

- Œuvrer afin que l'inclusion sociale des personnes en situation de handicap permette un changement en profondeur du regard qu'on leur porte.
- Répondre à l'ensemble des besoins de la personne (éducation, formation professionnelle, soins, accompagnement social...),
- Développer et promouvoir les actions culturelles, sportives et de loisirs dans tous les établissements et services, et auprès de tous les publics.
- Mettre en place des plates-formes techniques communes, pour offrir des solutions adaptées.
- Veiller à ce que les établissements et services s'appuient sur les recommandations de bonnes pratiques : promouvoir la bienveillance, garantir les droits, la qualité de vie et la protection des personnes, sans entraver leur liberté, en les accompagnant dans leurs choix et dans la mise en œuvre de leurs projets individuels.
- Prendre en compte la famille comme lien et repère, avec la volonté d'associer et de soutenir les parents et la cellule familiale.
- Développer la coopération avec d'autres associations.

Prendre en compte l'évolution du secteur médico-social

- Maintenir et développer une association vivante, grâce à une veille stratégique, appuyée sur une connaissance des textes nouveaux et de leurs modalités d'application
- S'inspirer de ce que d'autres associations ont pu mettre en place avec succès, participer à des colloques et congrès, se tenir informés des progrès techniques et théoriques du secteur

- Faire vivre le partenariat existant, en rechercher de nouveaux, pour sortir d'une logique de segmentation et permettre un parcours de vie, facile et personnalisé
- Se tenir prêts à répondre à des besoins et à des appels à projets, pour conforter l'existant et développer des compétences nouvelles
- Rechercher des fonds et ressources financières hors aides publiques : tel que mécénat, philanthropie ...pour conserver une part d'autonomie et une capacité d'innovation
- Veiller à mettre en œuvre une gouvernance associative démocratique, ouverte sur son environnement et tournée vers l'avenir

LA DYNAMIQUE ASSOCIATIVE

Toute l'action des établissements et services est également sous tendue par la dynamique associative, autour des idées d'innovation, d'actions en réseau, de développement de la participation, d'évaluation, d'optimisation et de mutualisation.

Cela se traduit notamment par :

- Une unité associative affirmée,
- La poursuite et l'adaptation des actions entreprises,
- L'innovation, la pérennisation de l'activité.
- La volonté de s'informer des évolutions scientifiques et techniques du secteur médico-social et des domaines liés.
- L'adaptation des structures aux besoins et l'évolution de ces derniers,
- La valorisation des spécificités de chaque établissement,
- La définition de pôles de compétences et leurs transversalités et articulations favorisées,
- Le concours de collaborateurs, équipes de professionnels formés, informés, créatifs et associés,
- La participation active des personnes et des familles,
- La responsabilisation des professionnels, la lisibilité des projets, la mise en place d'outils de formalisation,
- La lisibilité et la valorisation des initiatives à l'égard des partenaires et des acteurs de la vie sociale,
- Le respect des objectifs issus de la charte associative,
- Le respect de la réglementation,
- Le renforcement de la protection des usagers,
- L'élaboration d'un plan de communication, pour se faire connaître et promouvoir nos valeurs.

LES PERSPECTIVES D'AVENIR

Les perspectives du nouvel ensemble -APH des Vosges du Nord- résultant de la fusion de l'APAEIE et de l'AAPAH et d'une modification des statuts sont, pour la période 2018-2022 :

- La consolidation et l'intégration du nouveau périmètre associatif, afin de trouver une unité associative et professionnelle.
- Le développement de l'organisation par processus et le maintien de la certification ISO 9001, ou d'autres éventuellement appelées à lui succéder.

- La reconnaissance de l'APH des Vosges du Nord en tant qu'acteur médico-social sur le territoire.
- Le lancement de nouveaux projets et la réponse à des appels à projets, d'accueil, d'accompagnement et de propositions de services nouveaux ou de prestations nouvelles dans le domaine du médico-social ou d'autres domaines liés.

II. L'ORGANISATION GENERALE

L'organisation des établissements et services a évolué depuis une dizaine d'années, dans le but de mieux intégrer dans ses projets et dans ses pratiques, l'évolution des compétences professionnelles, l'ouverture à l'environnement professionnel, scolaire et social ainsi que les besoins et demandes des usagers et de leurs familles.

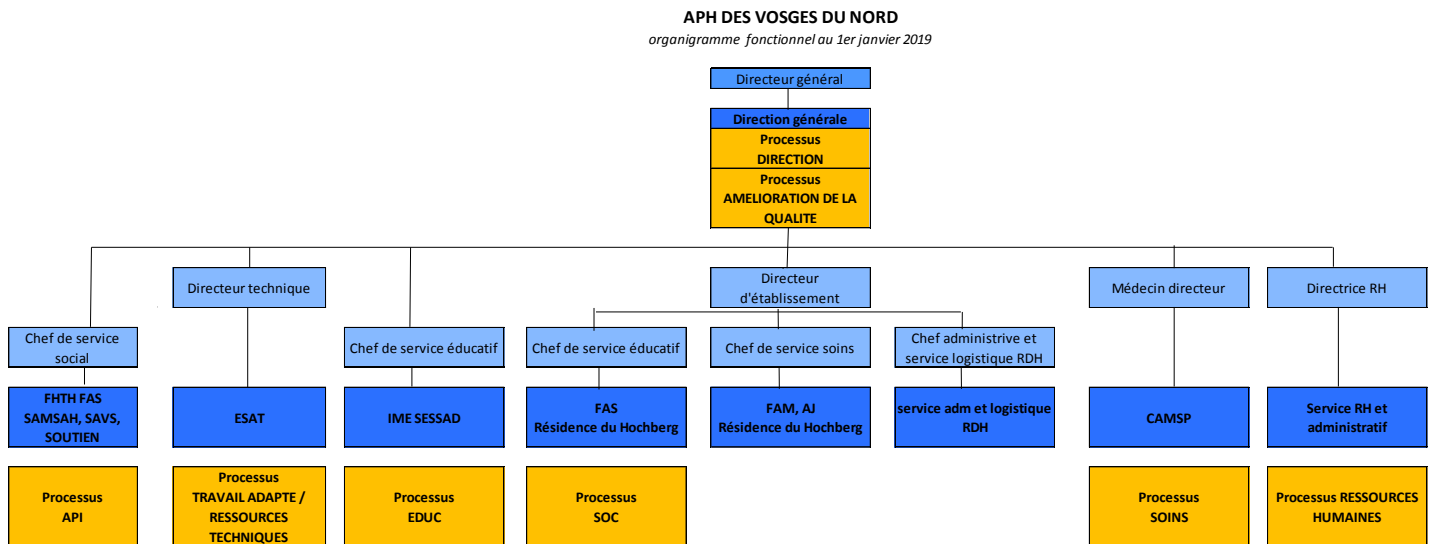
La logique dite de structure, historique et fortement marquée par un modèle institutionnel hiérarchique, est encore présente dans le fonctionnement, mais la logique fonctionnelle est maintenant bien en place. Elle permet de structurer les projets d'accueil et d'accompagnement mis en œuvre, dans une dynamique professionnelle au service des projets individuels et collectifs. Ce modèle de fonctionnement a permis une mise en synergie des structures qui s'organise à partir des emplois et des compétences.

Les directeurs opérationnels intègrent ces logiques de l'organisation, ils occupent une double fonction :

- **Hiérarchique** pour assurer la direction de la structure en ce qui concerne :
 - La mise en œuvre du projet d'établissement ou de service ;
 - L'animation d'équipe et l'organisation du travail dans les structures ;
 - La sécurité et la bienveillance ;
 - L'accueil des usagers et les relations avec les familles ;
 - L'élaboration et la mise en œuvre des projets individuels ;
- **Fonctionnelle** pour la coordination et l'animation des professionnels concernés par le processus :
 - Réunions régulières ;
 - Formations professionnelles ;
 - Réseau professionnel ;
 - Elaboration, mise en œuvre et évaluation d'outils communs.

A. L'ORGANISATION DES SERVICES

L'organisation de l'APH des Vosges du Nord intègre cette double fonction hiérarchique et fonctionnelle. L'organigramme fonctionnel est défini selon le découpage suivant :

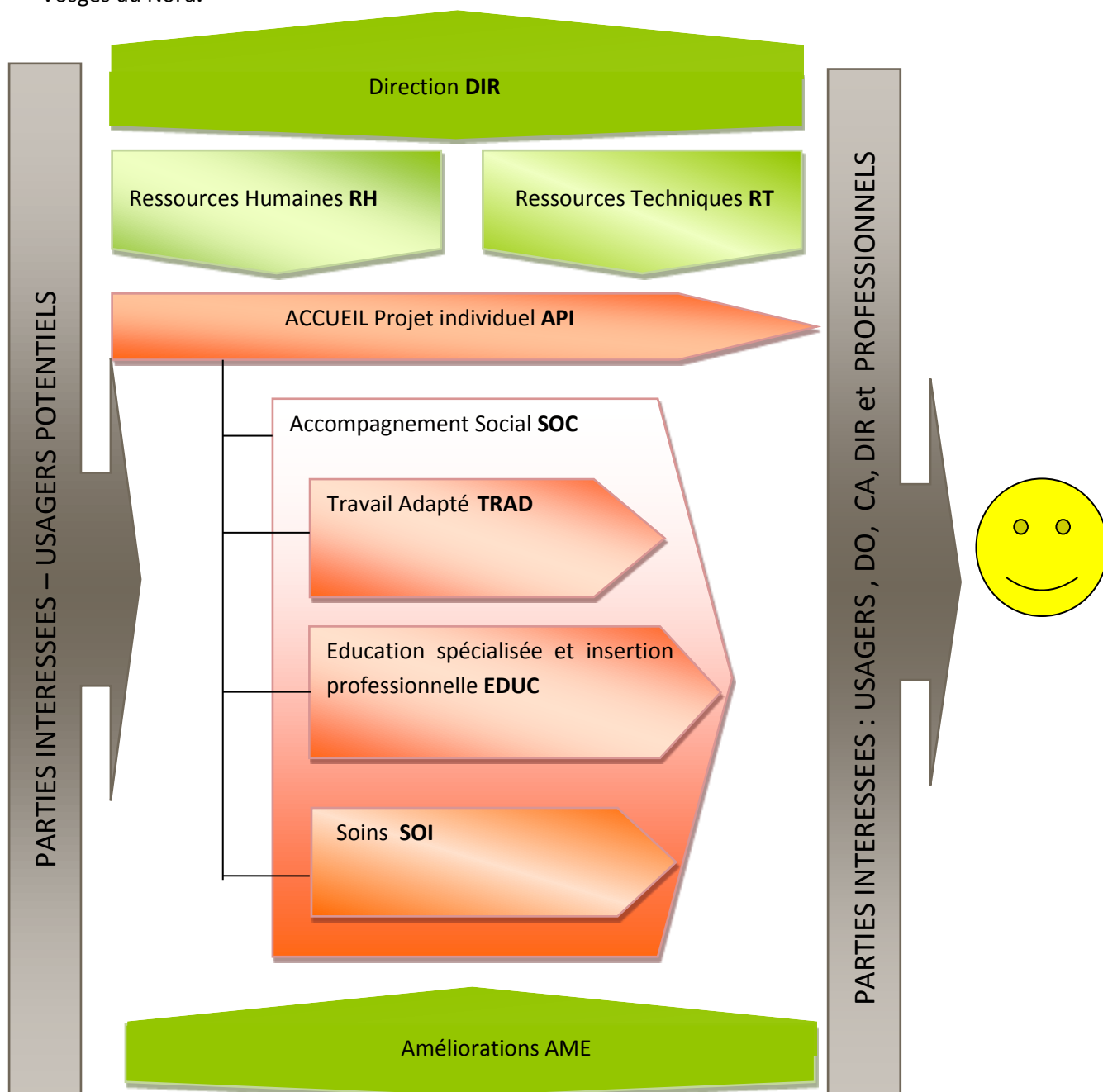


La dynamique qui s'est développée dans ce cadre, a permis de mettre en place une organisation par processus métier.

Cette organisation nous permet de valider une certification **ISO 9001 version 2015** (*hors résidence du Hochberg en 2018 et 2019*).

B. LA CARTOGRAPHIE

La cartographie illustre le fonctionnement par processus tel qu'il est mis en œuvre à l'APH des Vosges du Nord.



PROCESSUS SUPPORTS

DIR : Direction
RH : Ressources humaines
RT : Ressources techniques
AME : Amélioration

PROCESSUS OPERATIONNELS

API : Accompagnement Projet Individuel
SOC : Social
EDUC : Education spécialisée et insertion professionnelle
TRAD : Travail Adapté
SOI : Soins

L'organisation par processus est décrite dans le Manuel de Management.

C. LE COMITE DE DIRECTION (CODIR)

1. ORGANISATION

Le Comité de direction est composé de l'ensemble des cadres hiérarchiques de l'Association.

2. FONCTIONNEMENT

Le CODIR est animé par le Directeur général. Il traite notamment les sujets suivants :

- La mise en œuvre du projet associatif défini par l'Association ;
- Les questions qui relèvent de la gestion et de l'administration des différents processus ;
- La bienveillance ;
- La Gestion des Ressources Humaines ;
- L'Évaluation et le Management par la qualité ;
- La place des dispositifs associatifs sur notre territoire d'intervention ;
- L'intégration des évolutions législatives dans nos projets ;
- Le traitement de problématiques ponctuelles qui peuvent avoir une incidence plus globale au niveau de l'Association et nécessite des ajustements du cadre de fonctionnement ou des orientations.
- De toute question en lien avec l'organisation des structures, la sécurité au travail ou des usagers, l'animation des projets et la communication interne et externe.

Les moyens pour mettre en œuvre cette politique sont divers, en fonction du projet.

Les moyens managériaux prévus dans la planification sont :

- *Les réunions « CODIR »*
Elles sont mensuelles et traitent de l'organisation et de l'administration générale de l'Association et des structures.
- *Les réunions « AME »*
Elles sont mensuelles et traitent de l'amélioration continue et de l'innovation.
- *Les réunions thématiques*
Elles sont ponctuelles et traitent d'un point particulier. Elles réunissent l'ensemble ou une partie seulement des membres de la direction, les professionnels compétents et impliqués dans le projet concerné. Elles sont animées par le manager en charge du projet à traiter.

3. MODALITES DE CONTROLE DE GESTION GARANTISSANT LA MAITRISE BUDGETAIRE

- Un suivi mensuel de l'activité réalisée par le service est assuré dans le cadre de la réunion CODIR ;

- Un suivi mensuel des indicateurs de dépenses est assuré par la personne en charge du contrôle de gestion interne, en lien avec le directeur général ;
- Une procédure d'achat est en place :
 - validation et suivi de la commande par le cadre autorisé ;
 - réception et contrôle de la prestation ou de la marchandise par une personne habilitée ;
 - contrôle du BL et de la facture avant paiement ;
 - enregistrement comptable et paiement par le service financier.
- Une procédure de mise en paiement des paies est en place :
 - Centralisation des données variables durant le mois ;
 - Intégration des absences, congés, heures supplémentaires... en fin de mois ;
 - Etablissement du bulletin de paie par le service en charge des paies ;
 - Contrôle des bulletins par le contrôle de gestion interne et mise en paiement.

La comptabilité et les paiements sont contrôlés annuellement par un cabinet d'expertise comptable et certifiés par un commissaire aux comptes, avant la présentation au CA puis en AG. Le commissaire aux comptes s'assure de la bonne gestion des établissements et services de manière globale.

D. ORGANISATION GEOGRAPHIQUE

Les établissements et services de l'APH des Vosges du Nord sont situés à Ingwiller, Wingen-sur-Moder et Saverne. Une permanence est effectuée régulièrement par les professionnels du CAMSP à Sarre-Union.

Les adresses des différents sites sont les suivantes :

IME "Léonard de Vinci" / Institut Médico-Educatif

Rue des Ecoles - 67340 INGWILLER

Tél. : 03 88 89 44 55

FAS / Foyer d'Accueil Spécialisé - Accueil de jour

Rte d'Uttwiller - 67340 INGWILLER

Tél. : 03 88 89 99 81"

FOYER D'HEBERGEMENT

Rte d'Uttwiller - 67340 INGWILLER

Tél. : 03 88 89 29 57"

ESAT "Les Ateliers du Herrenfeld"

Rte d'Uttwiller - 67340 INGWILLER

Tél. : 03.88.89.51.82"

SESSAD / Service d'Education Spéciale et de Soins A Domicile

Rue du Pasteur Herrmann - 67340 INGWILLER

Tél. : 03 88 89 88 86"

SAMSAH / Service d'Accompagnement Médico-Social pour Adultes Handicapés
15, rue du 11 Novembre - 67340 INGWILLER
Tél. : 03 88 89 20 81"

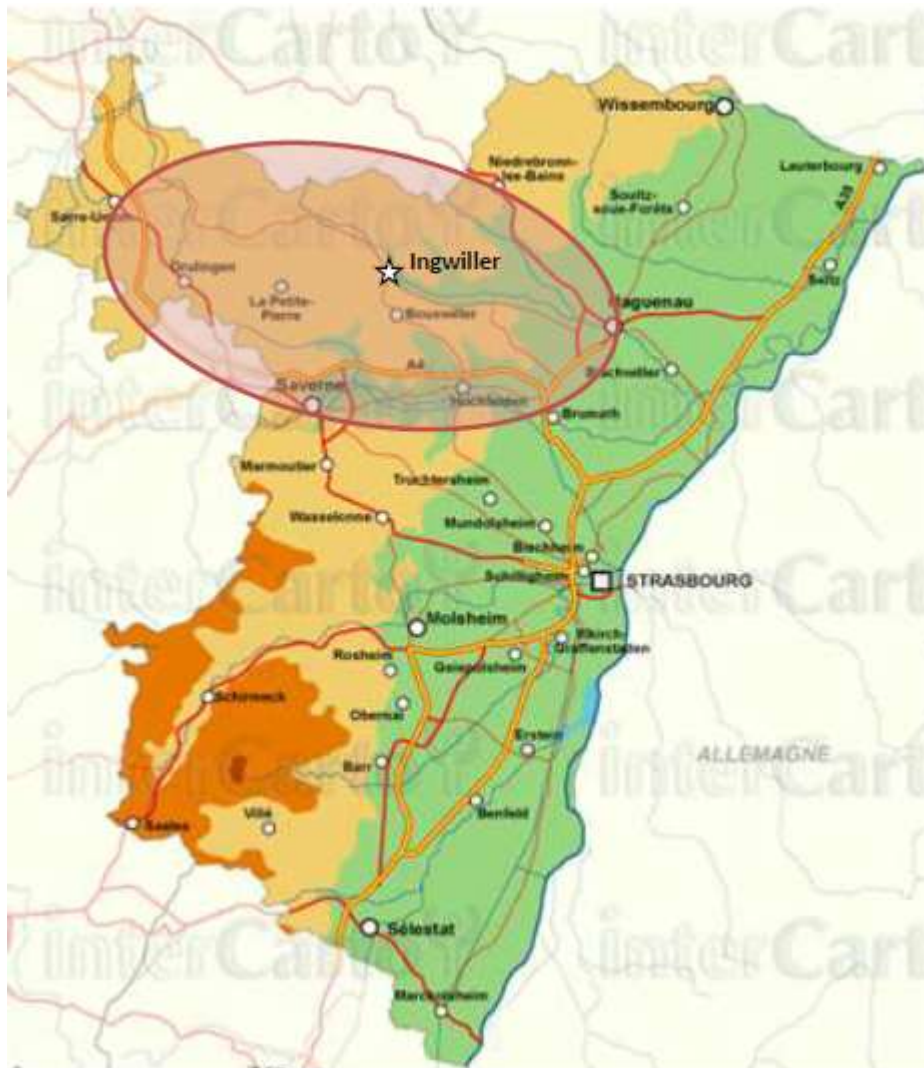
SAVS / Service d'Accompagnement à la Vie Sociale
15, rue du 11 Novembre - 67340 INGWILLER
Tél. : 03 88 89 20 81"

CAMSP "Raphaël" / Centre d'Action Médico-Sociale Précoce
Rue du Pasteur Herrmann - 67340 INGWILLER
Tél. : 03 88 89 88 89
2 rue de l'Artisanat - 67700 SAVERNE
Tél. : 03 88 02 03 06

Résidence du HOCHBERG / FAS - FAM - Accueil de jour
1, rue du Château Teutsch - 67290 Wingen-sur-Moder
tél. : 03.88.89.88.54"

APH des Vosges du Nord / Siège social
Route d'Uttwiller - 67340 Ingwiller
Standard : 03.88.89.51.82"

E. SECTEUR D'INTERVENTION



III. L'ÉVALUATION INTERNE

A. LE SYSTEME DE MANAGEMENT PAR LA QUALITE

Les modalités d'évaluation interne s'inscrivent dans le cadre de la démarche qualité en lien avec la législation, la réglementation, les recommandations de bonnes pratiques. Elle intègre les données externes : partenariat, réseaux professionnels et associatifs locaux.

Elle fait partie du système de management mis en œuvre.

Elle s'appuie notamment sur :

- Les réunions CODIR, AME et thématiques ;
- Une organisation par processus ;
- Un système d'information qui s'appuie sur un réseau informatique favorisant une certaine fluidité de l'information ;
- Une base documentaire commune à toutes les structures ;
- Des objectifs en lien avec les besoins et demandes des usagers ;
- Des tableaux de bord qui déclinent les indicateurs dans le but d'évaluer les objectifs fixés par processus, de manière continue ;
- Des enquêtes de satisfaction ;
- Des projets individuels qui associent les usagers et leurs familles ;
- La revue de direction ;
- Des audits internes annuels réalisés par des auditeurs formés ;
- Des audits externes annuels réalisés par le Société Suisse pour la Qualification SQS ;
- L'évaluation externe telle qu'elle est prévue par la loi.

B. LE LIEN AVEC LES RECOMMANDATIONS DE L'HAS- ANESM

Reco de BPP de l'ANESM	CAM SP	IME	FH	FAS	RDH	Sess.	SAVS	ESAT
Mise en œuvre d'une stratégie d'adaptation à l'emploi des personnels au regard des populations accompagnées	X	X	X	X	X	X	X	X
Concilier vie en collectivité et personnalisation de l'accueil et de l'accompagnement	X	X	X	X	X	X	X	X
Le questionnement éthique dans les établissements sociaux et médico-sociaux	X	X	X	X	X	X	X	X
La bientraitance : Définition et repères pour la mise en œuvre	X	X	X	X	X	X	X	X
Elaboration, rédaction et animation du projet d'établissement ou de service	X	X	X	X	X	X	X	X
Mission du resp. d'établissement et rôle de l'encadrement dans la prévention et le traitement de la maltraitance	X	X	X	X	X	X	X	X
Ouverture de l'établissement à et sur son environnement	X	X	X	X	X	X	X	X
La conduite de l'évaluation interne dans les ESSMS relevant de l'art. L.312-1 du CASF	X	X	X	X	X	X	X	X
L'accompagnement à la santé de la personne handicapée	X	X	X	X	X	X	X	X
Prévention des risques liés à la structure	X	X	X	X	X			X
L'accompagnement des jeunes en situation de handicap pour les SESSAD						X		
Mission du resp. de service et rôle de l'encadrement dans la prévention et le traitement de la maltraitance à domicile						X	X	
L'évaluation interne : repères pour les services à domicile au bénéfice des publics adultes							X	
Adaptation de l'accompagnement aux attentes et besoins des travailleurs handicapés en ESAT								X
Cadre de vie en collectivité Hygiène			X		x			
Cadre de vie en collectivité, Alimentation, Nutrition		X	X	X	x			X
Programme « Qualité de vie en MAS et en FAM »					x			
Le repérage, le diagnostic, l'évaluation pluridisciplinaire et l'accompagnement précoce et personnalisé en CAMSP	x							
Les spécificités de l'accompagnement des adultes handicapés psychiques			x	x	x		x	X
Les « comportements-problèmes » au sein des établissements et services accueillant des enfants et des adultes handicapés : Prévention et réponses	x	x	x	x	x	x	x	X
Les espaces de calme-retrait et d'apaisement	x	x	x	x	x	x	x	X
Pratiques de coopération et de coordination du parcours de la personne en situation de handicap	x	x	x	x	x	x	x	X
Troubles du spectre de l'autisme : interventions et parcours de l'adulte			x	x	x		x	X

IV. LA BIEN TRAITANCE

A. INTRODUCTION

La démarche de bientraitance s'inscrit dans la continuité de la loi du 2 janvier 2002 grâce à laquelle l'évaluation et la protection des personnes ont été renforcées. L'ANESM à travers la publication de ses recommandations accompagne les structures dans une démarche d'amélioration continue de la qualité mais aussi de la prévention des risques de maltraitance. La gestion des risques de maltraitance s'inscrit dans une démarche plus globale et complexe comprenant un volet préventif et un volet curatif.

La maltraitance renvoie à des situations allant de la négligence à la violence (infantilisation, humiliation, abus de confiance, défaut de soins, privation de droits, brutalité, sévices, etc.). Elle correspond le plus souvent à une succession de petits actes qui, réunis, créent les conditions de l'isolement et de la souffrance des personnes.

B. ZONES DE VIGILANCE

1. LES AXES COMMUNS A L'ENSEMBLE DES STRUCTURES

Information des dispositifs d'aide et de repérage des faits de maltraitance dans les livrets d'accueil et les règlements de fonctionnement

Chaque document comporte une information sur l'existence du numéro national d'aide aux personnes âgées et aux personnes handicapées victimes de maltraitance, le 3977. Cette plateforme téléphonique nationale centralise l'ensemble des appels et assure une première écoute. Elle oriente et transmet ensuite aux centres locaux tout appel nécessitant une analyse, des conseils ou des informations.

Développement d'une culture de sécurité et de confiance permettant aux professionnels de rapporter les erreurs, de les discuter, d'en tirer des enseignements pour mettre des mesures de prévention en place

Les membres du personnel par leur disponibilité et leur écoute contribuent également en toute circonstance à prévenir et empêcher toute forme d'agressivité, de violence ou de maltraitance.

Les pratiques et les situations socio-éducatives sont reprises et régulées par les cadres et leurs équipes à l'occasion des temps de réunions et de briefing, définis et repérés.

La qualité de la coordination et du passage de consignes est importante. Des transferts de consignes sont organisés par la voie informatique, fiche de transmission soc au sein des dossiers usagers, cahier de liaison informatisé, mais aussi par des temps d'information directe : briefing.

Existence de protocole d'intervention en cas de faits de maltraitance ou de fait de violence

Des procédures spécifiques sont en place au sein de l'établissement. Elles précisent la marche à suivre pour les professionnels en cas de violence avérée d'un usager envers un autre, d'un professionnel envers un usager, en cas de suspicion de faits de maltraitance mais aussi en cas de révélation de faits de maltraitance. Elles sont régulièrement présentées et reprises en réunion d'équipe.

Garantie à l'usager en lien avec son représentant légal et sa famille, d'être coauteur de son projet à travers la mise en place d'une fonction de Coordinateur de Projet Individuel (CPI)

Chaque professionnel dédié à cette fonction a été formé à l'écoute de l'usager et de son entourage ainsi qu'à la gestion de situations conflictuelles, de manière à garantir à tous une qualité de suivi de leur projet. Des temps particuliers et bien définis sont dédiés à cette fonction de manière afin d'accorder le temps nécessaire à l'accompagnement dans l'annonce et l'acceptation de certaines étapes du parcours de la personne accueillie, réorientation, régression, divergence de vue...

Mise en place d'un seul et unique Projet Individuel par personne accueillie

L'existence d'un seul projet pour une personne accueillie dans plusieurs structures lui garantit une cohérence dans les accompagnements et une meilleure coordination des prises en charge.

Recherche constante de l'amélioration des services à la personne accueillie au travers des PR API SOC, EDUC, TRAD et SOI

A travers la démarche qualité en cours, les services rendus aux usagers sont régulièrement évalués. Annuellement un état de satisfaction des usagers et de leur entourage est effectué.

2. LES STRUCTURES D'ACCOMPAGNEMENT

Respect des habitudes de vie de la personne accueillie

A l'admission de chaque nouvelle personne, un bilan socio-éducatif (compétences sociales, comportement...), le cas échéant un bilan infirmier (régularité de la nutrition et prise de médicaments) et un bilan en ergothérapie (agencement sécurisation logement, déplacements...), sont effectués afin de recueillir les habitudes et le rythme de vie, ainsi que les besoins et les souhaits de la personne accompagnée dans son cadre de vie habituel. Il est tenu compte de ces données tout au long de l'accompagnement.

Respect de l'intimité dans l'accompagnement aux actes d'hygiène et de soins corporels

Les toilettes et soins d'hygiène à domicile sont proposés et négociés avec la personne. Ils se déroulent dans un cadre sécurisé et de confort pour l'usager et le professionnel du soin.

Respect de l'environnement de la personne accompagnée.

Les personnes proches de l'usager sont associées aux démarches d'aide et d'accompagnement à domicile.

3. LES STRUCTURES DE VIE COLLECTIVE

Prise en compte dans l'organisation collective des habitudes de vie de chaque personne accueillie. (Personnalisation des aspects domestiques)

Adaptation des moyens de développement de l'autonomie (vie domestique) aux capacités et aux souhaits de chaque personne.

Garantie d'un espace privatif dans le cadre de l'hébergement et respect de la confidentialité et de l'intimité des personnes accueillies.

Gestion des perturbations de la vie collective (rappel régulier des règles de fonctionnement et réajustement des règles aux nouvelles problématiques, échange réguliers autour des règles de vie...)

4. LES PRESTATIONS DE SOIN

Respect de la confidentialité concernant la situation médicale mais aussi sociale, auprès des partenaires notamment ; obtention de l'accord de l'utilisateur et de la famille pour toute transmission d'information.

Respect de l'intégrité physique et psychique de la personne.

Prévention, mise en évidence et prise en charge des douleurs physique et/ou morale.

Observation et prise en compte de toute modification comportementale.

Coordination des soins proposés dans la structure et par les partenaires : afin de respecter les objectifs, en prenant en compte le rythme et l'organisation de la personne accueillie et de ses parents.

5. LE TRAVAIL ADAPTE

Personnalisation et adaptation du poste et du rythme de travail en fonction des capacités physiques et des compétences cognitives et psychiques du travailleur en situation de handicap.

Formation et sensibilisation des professionnels aux troubles psychiatriques et à leurs conséquences sur le public accueilli.

V. LE FOYER D'ACCUEIL SPECIALISE – ACCUEIL DE JOUR

A. L'HISTOIRE ET LE PROJET DU SERVICE

17 octobre 1989 : signature de l'agrément initial autorisant la création d'un Foyer d'accueil spécialisé de 7 places en semi-internat.

Extension de l'agrément à 11 places

26 février 2018 : refus d'extension d'agrément de 3 places

Conformément au référentiel de bonnes pratiques, ce projet d'établissement a été élaboré en concertation avec les professionnels, les représentants des usagers et des familles, les représentants du personnel, le Conseil d'Administration.

Ce projet d'établissement a reçu l'avis favorable du CVS du pôle adultes, et a été validé en Conseil d'Administration le 10 janvier 2019.

B. LES MISSIONS

L'intervention des professionnels du Foyer d'Accompagnement Social s'inscrit dans un cadre légal, qui croise à la fois les chemins du droit commun, pour exemple concernant le secret professionnel, l'obligation de dénoncer les crimes ou délits dont on a connaissance ou l'autorité parentale, mais également ceux du secteur social et médico-social en particulier.

1. CADRE LEGAL D'INTERVENTION

Textes réglementaires

Les décrets de la DGAS (N°77-1547 et 77-1548 du 31 décembre 1977) du 31 décembre 1977 qui définissent les missions précises des foyers d'hébergement et services d'accompagnement pour personnes adultes handicapées :

- Un accueil-accompagnement de jour de personnes handicapées adultes : elles ne peuvent pas ou plus travailler en ESAT, elles ne relèvent pas encore d'une prise en charge de la dépendance (de type foyer d'accueil médicalisé).
- Un accueil-accompagnement de personnes handicapées adultes qui seront en outre hébergées soit dans une solution autonome (famille) soit dans un foyer.

C. LE PUBLIC ET SON ENTOURAGE

1. DESCRIPTION DU PUBLIC

Le Foyer d'Accueil Spécialisé (FAS) d'Ingwiller accueille 11 adultes en situation de handicap orientés par la CDAPH. Cet accueil peut se faire à temps partiel ou à temps plein.

Ces personnes présentant une déficience intellectuelle avec ou sans troubles associés sont :

- Des jeunes adultes sortant d'IME qui ne sont pas en capacité de travailler en milieu adapté
- Des personnes en perte d'autonomie et n'étant plus capables de travailler.

Le public du FAS est marqué par une hétérogénéité au niveau du type de handicaps, des troubles associés (troubles de la concentration, troubles de l'humeur, TSA...) du degré de déficience et de l'âge.

La déficience est plus ou moins sévère selon les personnes, certaines sont en capacité de s'exprimer verbalement, alors que d'autres auront accès à une communication non verbale plus ou moins élaborée.

Face à cette diversité tant au niveau de l'âge que du type de handicaps, il est nécessaire d'adapter régulièrement l'accompagnement en lien avec les besoins et les attentes des personnes accueillies.

2. EXPRESSION ET PARTICIPATION DES USAGERS

A l'APH des Vosges du Nord, l'expression et la participation des usagers est réfléchi et mise en œuvre en lien avec la recommandation de l' HAS¹, dans le cadre des processus Direction, Accueil Projet Individuel et Accompagnement Social.

Les formes d'expression mises en place au FAS, sont des outils permettant de favoriser les échanges autour de quatre registres essentiels de la vie en société :

- 1) La citoyenneté
- 2) La capacité à prendre la parole
- 3) La capacité à prendre des initiatives et à agir
- 4) Le pouvoir de revendiquer une qualité de service, en tant qu'utilisateur - client²

Ces outils peuvent être mis en place de manière individuelle et/ou collective.

Les modalités d'expression individuelles :

- Les projets individuels
- Les entretiens avec la psychologue de l'établissement
- Les entretiens psychosociaux avec les référents du pôle social

¹ Expression et participation des usagers dans les établissements relevant du secteur de l'inclusion sociale, ANESM, mars 2008

² Les *clientis* représentaient chez les Romains de l'Antiquité des personnes bénéficiant de protection de la part d'une famille notable (CF, JR Loubat)

- Le questionnaire de satisfaction

Les modalités d'expression collectives :

Dans leur pratique quotidienne, les professionnels favorisent l'expression et la participation des usagers dans différentes instances. Ces diverses réunions font l'objet de compte-rendu, mis à la disposition de l'ensemble à travers un affichage et une lecture orale systématique.

- Le conseil de Vie Sociale qui se réunit une fois par trimestre
- Les commissions restauration
- Les réunions quotidiennes avec les usagers permettant la mise en place l'organisation de la journée
- Les réunions d'expression deux fois par semaine

L'accompagnement des usagers dans la compréhension de ces différentes instances est porté par l'ensemble des équipes, mais est coordonné plus particulièrement par les CPI.

3. PLACE DE L'ENTOURAGE

L'intervention des équipes auprès de l'entourage de l'utilisateur s'inscrit dans la recommandation de la HAS concernant les attentes de la personne et le projet personnalisé.

Pour prendre en compte les personnes dans leur globalité et pour favoriser leur épanouissement, il est important de travailler avec leur entourage (Représentant légal, famille...).

En ce sens l'entourage de la personne accueillie est un acteur primordial du projet de la personne.

Les professionnels du FAS s'assurent que la parole de la personne accueillie soit entendue.

Ils veillent que soit respectée la confidentialité des informations souhaitée par l'utilisateur, dans les limites données par les éventuelles dispositions légales et judiciaires.

Les professionnels du FAS interviennent également auprès des aidants non professionnels, selon la recommandation de la HAS, pour soutenir les aidants des personnes adultes en situation de handicap.

Ils leur apportent écoute, conseil, soutien et les orientent vers des partenaires pouvant leur proposer du répit.

D. LA NATURE DE L'OFFRE DE SERVICE ET SON ORGANISATION

1. LA NATURE DE L'OFFRE DE SERVICE

Conformément aux décrets de la DGAS et aux recommandations de bonnes pratiques professionnelles de la HAS, les objectifs du FAS sont d'assurer un soutien et un accompagnement adapté, dans le cadre du projet individuel et à travers de l'animation sociale. L'équipe du FAS décline son offre de service en référence à la *Pyramide des Besoins de Maslow*.³ L'accent est mis sur la participation active des usagers pour développer l'autonomie et l'indépendance.

- **Favoriser l'accès aux soins et à la prévention**
- **Développer et accompagner l'indépendance dans les actes de la vie quotidienne**
 - Maintien et développement de l'autonomie dans la vie quotidienne
 - Accompagnement à l'organisation des tâches quotidiennes
 - Autonomie dans les déplacements
 - Mise en place d'actions éducatives individuelles et/ou collectives
 - Coordination avec les différents partenaires et intervenants à domicile
 - Accompagner la perte d'autonomie
- **Accompagner à la gestion administrative**
 - Aide à la gestion du budget
 - Accès aux droits et maintien des droits
- **Favoriser le lien social et l'inclusion sociale**
 - Maintien et médiatisation des relations avec les acteurs de la société (voisins, commerçants, associations...)
 - Favoriser l'accès à la culture et aux loisirs
 - Aide dans le choix et l'organisation des vacances

³ Abraham Harold Maslow, né le 1er avril 1908 à New York et mort le 8 juin 1970 à, est un psychologue américain considéré comme le père de l'approche humaniste.

- **Accompagner à la citoyenneté**
 - Informations et sensibilisation sur les droits et des devoirs civiques
 - Sensibiliser au développement durable
 - Encourager à la participation d'actions citoyennes
 - Accès à l'information et aux échanges autour des faits de société

- **Veiller au maintien et au développement des acquis**
 - Soutien scolaire
 - Maintien et développement de la motricité
 - Maintien et développement de l'autonomie dans la vie quotidienne
 - Maintien et développement des habiletés sociales

- **Soutien à la vie relationnelle et affective, bien être**
 - Favoriser l'estime de soi
 - Médiation des relations avec l'entourage proche, la famille, le conjoint, les enfants.
 - Soutien psychologique
 - Coordination avec les psychologues et les psychiatres

Modalités de prise en charge

Conformément à la réglementation en vigueur, le FAS n'assure pas les transports. Ainsi les usagers viennent par leur propre moyen.

Ils sont accueillis à partir de 8h15. Chaque début de journée commence par un temps de réunion de groupe où se discute le programme de la journée.

Pour permettre une bonne dynamique de groupe, la semaine débute par un temps d'échange durant lequel est élaboré le planning de la semaine, en collaboration avec les usagers.

Différents supports sont utilisés lors de ces réunions pour permettre la participation et la compréhension de tous.

Le FAS est actuellement organisé en un groupe unique. En fonction des besoins et des projets de chacun, des sous-groupes peuvent être constitués, ainsi que des temps individuels.

Cette organisation favorise aussi les activités transversales ou en lien avec les partenaires.

La journée se découpe en plusieurs temps :

- Des temps d'accueil/départs
- Des temps d'ateliers (activités culturelle, manuelles, sportives, soutien scolaire, cuisine, d'utilité sociale, de prévention, d'habiletés sociales...)
- Des temps individuels (entretiens psychologiques, pour le PI...)
- Des temps de services (rangement vaisselle, préparer la pause...)

- Des temps de repos
- Des temps libres
- Des temps de repas, de pauses

Un planning type des activités est élaboré, fonctionnant par cycles. Cela permet un accompagnement adapté et au plus proche des besoins des usagers.

Au-delà de la finalité de l'activité, l'équipe du FAS met l'accent sur l'importance des différentes étapes de préparation avant, pendant et après les activités.

Cela permet de mettre l'utilisateur au centre de ces différents temps décrits ci-dessus et de le rendre acteur tout au long de sa journée.

2. L'ORGANISATION INTERNE DE L'OFFRE DE SERVICE

Equipe pluridisciplinaire : fonctions et compétences

L'équipe pluridisciplinaire du FAS est composée de :

- **Un chef de service**

Il anime et coordonne l'équipe du FAS et veille à la cohérence de l'action et des projets concernant les usagers. Il rencontre les futurs usagers et leurs familles dans le cadre des admissions et anime le réseau des partenaires du FAS. Il assure la sécurité des locaux et la bonne gestion opérationnelle de la structure.

- **Un coordinateur des projets individuels**

Il conçoit, coordonne et assure la mise en œuvre du projet individuel des usagers qu'il suit. Il accompagne les usagers et leur famille dans les démarches administratives et favorise le lien entre l'équipe pluridisciplinaire et l'ensemble des partenaires, en se positionnant comme un interlocuteur privilégié.

- **Des chargés d'accompagnement éducatif et social**

Ils accueillent et évaluent les besoins des usagers et leur proposent un accompagnement éducatif personnalisé, individuel et/ou en groupe.

Ils conçoivent, mettent en place et évaluent des activités d'animation sociale au sein de l'accueil de jour et à l'extérieur.

Dans ce cadre chaque éducateur se voit confier ou peut être à l'origine de projets d'animation, de loisirs ou autres.

Ils ont également un rôle de médiateur entre les usagers et favorisent la dynamique de groupe.

Un éducateur sportif compose l'équipe et propose également des activités sportives adaptées aux usagers.

- **Un psychologue**

Le psychologue conçoit, élabore et met en œuvre des actions préventives, curatives et de recherche à travers des démarches prenant en compte la vie psychique des individus, le fonctionnement des groupes et leur interaction avec l'organisation afin de promouvoir l'autonomie et le bien-être de la personne.

Il participe aux réunions de service et se positionne en appui auprès des équipes notamment pour analyser les problématiques individuelles et collectives.

Une fonction dite d' «éducateur référent» est attribuée à chaque professionnel.

Le référent est garant plus particulièrement de la mise en œuvre du projet individuel de la personne dont il assure le suivi.

Communication et travail collectif

La dimension co-participative est essentielle dans l'action de l'établissement. L'utilisateur est l'interlocuteur privilégié de l'équipe et le principal acteur de son projet.

L'équipe du FAS va favoriser et développer des temps d'échanges réguliers avec le résident et son environnement proche (famille, représentant légal), tout en respectant le cheminement de ce dernier par rapport à son vécu de personne en situation de handicap.

Les instructions de travail concernant les démarches d'admission, d'accueil, de fin de prise en charge et de suivi du PI sont développées dans la partie prestations du PR API

Les outils de communication au quotidien

La communication entre les professionnels est primordiale pour assurer un accompagnement de qualité.

Elle se fait dans le respect du partage d'informations à caractère secret, à travers différents outils :

- Les outils informatiques :
 - Les transmissions écrites
 - Les écrits professionnels
 - La messagerie électronique
 - Le calendrier /planning des activités

- Les réunions d'équipe

La réunion d'équipe hebdomadaire est animée par le chef de service. Un partenaire extérieur à l'équipe et/ou au service peut y être convié.

La réunion a pour objectifs :

- De communiquer les informations générales concernant l'Association
- De discuter de l'organisation du service
- De discuter des admissions et des sorties des usagers
- De réguler et de partager les informations nécessaires à l'accompagnement des usagers
- Apporter un regard croisé sur l'accompagnement des usagers en vue d'élaborer son projet personnalisé

3. L'ANCRAGE DES ACTIVITES DANS LE TERRITOIRE : PARTENARIATS ET OUVERTURE

Pour permettre des accompagnements complets et réussis l'équipe pluridisciplinaire créé et entretient un réseau important de partenaires dans différents domaines que sont :

- Domaine social (ESMS, MDPH, CAF, ARS, Collectivités locales et territoriales, MJPM, association tutélaire...)

- Domaine culturel et sportif (SPA, Parc Régional Naturel des Vosges du Nord, musées,)

- Domaine paramédical (Kinésithérapeute, orthophoniste, psychiatre, CMP...)

L'équipe a également recours à des prestataires de services (Les Agapes'Hôtes, Ther Arc en Ciel, Association les Piverts, Association Impro'glio, organismes de vacances adaptées, club hippique...)

E. LES PRINCIPES D'INTERVENTION

Les principes d'intervention font référence :

- A la Charte des Droits et Libertés de la Personne Accueillie
- Aux Recommandations des Bonnes Pratiques professionnelles de la HAS et de l'ANAP
- Aux principes de laïcité et d'équité
- A la confidentialité au secret partagé
- A l'éthique de chacun

La gestion des paradoxes

Chaque principe cité ci-dessus peut engendrer des paradoxes, et notamment :

Comment répondre aux attentes et besoins individuels tout en faisant fonctionner un collectif ?

Comment faire respecter des règles de sécurité sans enfreindre les libertés individuelles ?

Comment répondre aux demandes de la personne tout en restant dans un principe de réalité ?

Comment répondre au mieux aux besoins des personnes en l'absence de places en structures adaptées ?

La réponse à ces différentes questions se fait, d'une part, par le biais de la réactualisation du règlement de fonctionnement et d'autre part au cas par cas dans le respect des individus et de nos contraintes de fonctionnement.

F. LES OBJECTIFS D'EVOLUTION, DE PROGRESSION, DE DEVELOPPEMENT

- Un projet de reconstruction du Foyer d'hébergement est à l'étude et permettrait une réhabilitation des locaux en vue d'un déménagement du FAS, permettant d'avoir des locaux plus grands et mieux adaptés au fonctionnement du service.
- Mener une réflexion autour de l'adaptation de l'offre de service en fonction des rythmes et des besoins de chacun, afin d'adapter l'offre de service à l'hétérogénéité du groupe ainsi qu'aux nouveaux publics qui nous sollicitent.