



Projet d'établissement
Foyer d'hébergement et d'animation rurale
Le Fhar « Paul-André »
Et
La maison relais « Jean Martin »
Site de Gammareix
24140 BELEYMAS



2015/2020

SOMMAIRE

1 - L'HISTOIRE ET LE PROJET DE L'ASSOCIATION.....	4
1.1 - L'HISTOIRE	4
1.2 - LE PROJET DE L'ASSOCIATION.....	4
2 - LES REPÈRES JURIDIQUES	7
2.1 - LES TEXTES RELATIFS À LA CATÉGORISATION DE L'ÉTABLISSEMENT OU DU SERVICE (CASF)	7
2.2 - LES SCHÉMAS RÉGIONAUX ET DÉPARTEMENTAUX	7
2.3 - LES ARRÊTÉS D'AUTORISATION / AGRÉMENTS / HABILITATIONS	8
2.4 - LES CONVENTIONS	8
2.5 - LES RBPP	8
3 - LE POTENTIEL DE L'ÉTABLISSEMENT OU DU SERVICE.....	9
3.1 - L'HISTOIRE DE L'ÉTABLISSEMENT OU DU SERVICE.....	9
3.2 - LE BILAN DU PRÉCÉDENT PROJET	9
3.3 - LES ENJEUX DU PRÉSENT PROJET.....	11
4 - LE PUBLIC ET SON ENTOURAGE	12
4.1 - LE PUBLIC ACCUEILLI	12
4.2 - LES DYNAMIQUES DE PARCOURS DES USAGERS	16
4.3 - L'EXPRESSION ET LA PARTICIPATION DES USAGERS.....	16
4.4 - LES RELATIONS AVEC L'ENTOURAGE	17
5 - LA NATURE DE L'OFFRE DE SERVICE ET SON ORGANISATION	18
5.1 - LA NATURE DE L'OFFRE DE SERVICE	18
5.2 - L'ORGANISATION INTERNE DE L'OFFRE DE SERVICE	22
5.3 - L'ANCRAGE DES ACTIVITÉS DANS LE TERRITOIRE : PARTENARIATS ET OUVERTURE	25
6 - LES PRINCIPES D'INTERVENTION.....	27
6.1 - LES SOURCES DES PRINCIPES D'INTERVENTION	27
6.2 - LA GESTION DE PARADOXES.....	31
6.3 - LES MODALITÉS DE RÉGULATION	32
7 - LES PROFESSIONNELS ET LES COMPÉTENCES MOBILISÉES.....	32
7.1 - LES PROFESSIONNELS	32
7.2 - LES RÉUNIONS	35
7.3 - LA DYNAMIQUE DU TRAVAIL D'ÉQUIPE	36
8 - LES OBJECTIFS D'ÉVOLUTION, DE PROGRESSION, ET DE DÉVELOPPEMENT	37
8.1 - LA DÉMARCHE QUALITÉ ET LES ÉVALUATIONS	37
8.2 - L'ÉVALUATION DU PROJET.....	39
8.3 - CONCLUSIONS SUR LES PERSPECTIVES D'ÉVOLUTIONS.....	39

PRÉAMBULE

Ce projet d'établissement se veut un outil qui conforte les droits des usagers, ce projet est donc un outil pragmatique qui permet de donner du sens aux pratiques, d'en identifier le cadre organisationnel, et d'en rappeler la finalité, c'est-à-dire répondre au plus près des besoins et des attentes des usagers qui sont confiés à l'établissement.

L'article L.311-8 du CASF stipule que « *pour chaque établissement ou service social ou médico-social, il est élaboré un projet d'établissement 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. [...] »*

Ce projet émane donc d'une large concertation des protagonistes que sont les usagers et leurs représentants légaux, les professionnels de la structure les membres de la direction et les partenaires impliqués dans la vie courante des résidents de ce foyer.

Au travers des réunions de travail qui ont été réalisées, des questionnaires de satisfaction, des rencontres et des concertations avec tous ces acteurs, il a été tenté de traduire, dans ce projet, la pensée la plus juste et la plus représentative des volontés de chacun à mettre en œuvre et s'investir dans un certain nombre d'axes de travail visant tous un seul but, à savoir : l'épanouissement et le respect des droits des personnes accueillies.

Ce projet a été validé au CVS du 9 février 2015 et par le conseil d'administration du 20 mars 2015.

1 - L'histoire et le projet de l'association

1.1 - L'histoire

L'association des Papillons Blancs de Bergerac s'inscrit dans un mouvement parental issu des années 1960. À l'époque, hormis la psychiatrie, il n'existait pas d'établissement spécialisé dans l'accompagnement des personnes handicapées mentales. C'est pourquoi un groupe de parents d'enfants handicapés s'est battu pour créer le premier établissement de l'association l'IME Rosette, en rachetant le château du même nom. L'IME a ouvert ses portes aux premiers enfants en 1965. Ont suivi quelques années plus tard, les premiers CAT, appelés aujourd'hui Esat, puis les foyers d'hébergement.

Aujourd'hui l'association « les Papillons Blancs » de Bergerac comporte 16 établissements et services, pour un total de 693 places.

1.2 - Le projet de l'association

1.2.1 - Les valeurs

Les valeurs de l'association les Papillons Blancs, extraites du projet associatif 2012-2017, sont les suivantes :

« [...] L'écoute et le soutien aux familles sont des valeurs phares. Celles-ci peuvent obtenir des informations concernant le handicap mental et les solutions existantes auprès de l'association et des professionnels.

L'association se doit de proposer, à chaque usager, une solution adaptée à son handicap. Le maintien ou le retour en milieu ordinaire est privilégié lorsque cela est envisageable.

*Le but principal est de favoriser **le bien vivre et le bien-être de l'usager.***

*L'association s'engage à maintenir ses **principes fondateurs** :*

- *respecter la dignité et les droits de la personne handicapée ;*
- *respecter la place et le rôle de la famille ;*
- *respecter la place et le rôle du représentant légal ;*
- *respecter la place et le rôle des professionnels ;*
- *comprendre, appréhender et anticiper l'évolution du contexte économique et social.*

tout en préservant les valeurs fondamentales que sont :

- *les valeurs de solidarité, sous toutes ses formes, quel que soit la nature ou le degré du handicap mental, tant à l'intérieur qu'à l'extérieur de l'association pour essayer de trouver des solutions à toutes les personnes qui n'en ont pas ;*
- *les valeurs de tolérance, en combattant toute forme d'intolérance et de discrimination pouvant porter atteinte au respect et à la dignité des personnes handicapées mentales ;*
- *l'engagement, l'implication et la prise de responsabilités effectuées de manière concertée entre tous les responsables de l'association, en rendant compte des décisions prises. »*

1.2.2 - Les orientations du projet associatif

*« Nous nous engageons à ne faire vivre les **partenariats** [...] que s'ils ont du sens par leur apport [...] à la qualité de l'offre de service proposée aux usagers en lien avec leur projet. »*

*L'association a dégagé les axes de réflexion suivants concernant la **communication** :*

- *« Développer le sentiment d'appartenance à l'association [...]*
- *Développer le site internet de l'association [...]*
- *Développer des actions de participation à la vie de la cité*

- Rendre les outils suivants plus accessibles à tous les usagers :
 - livret d'accueil
 - charte des droits et libertés
 - médiateur
 - règlement de fonctionnement
 - contrat de séjour (ou DIPC ou CSAT)
 - projet d'établissement ou de service
 - conseil de la vie sociale (ou autre forme de participation) »

« Le **parcours de vie de la personne handicapée** doit se construire dans le temps, selon les différents stades de sa vie et de son évolution [...] Les professionnels doivent proposer l'accompagnement le plus adapté que ce soit en interne ou en externe à l'association. Ils doivent faire preuve de flexibilité et d'innovation pour s'adapter à chaque usager et mettre en place des projets à géométrie variable.

Les équipes doivent se doter d'outils accessibles à l'utilisateur, garantissant sa participation à son projet [...]. [Il s'agit] de formaliser le suivi réalisé et d'en rendre compte dans le dossier de l'utilisateur.

Lorsque deux établissements interviennent auprès d'un même usager, il y a la nécessité de mettre en place un dispositif de coordination pour rester dans une **cohérence des accompagnements**.

Enfin, le **projet de la personne** doit s'appuyer sur ses besoins, sur ses compétences et les opportunités pouvant favoriser son autonomie et son insertion dans la vie sociale, professionnelle... Il s'agit de ne pas porter le regard uniquement sur son handicap, mais de mettre en lumière ses potentialités. »

« Lorsque [**les liens avec la famille**] existent, les professionnels doivent les prendre en compte et les préserver. [...] L'objectif est de favoriser les échanges et de renforcer la nature des liens entre les parents et les professionnels dans un contexte informel »

- « [Les] **réseaux** doivent s'inscrire dans un soutien de la personne handicapée [...], il convient :
- de situer ou resituer les usagers au cœur de ce travail en réseau
 - de mettre en place une organisation construite, voulue, organisée, qui nécessite une réflexion sur son bien fondé
 - de clarifier son champ d'intervention, ses missions, mais aussi ses limites structurelles, professionnelles, personnelles, pour garder le cap et contribuer à faire évoluer les pratiques
 - d'élaborer des valeurs partagées, de se baser sur le respect mutuel, la confidentialité, l'acceptation des différences, et des logiques différentes. »

L'association a identifié quatre grandes orientations :

- La petite enfance
- L'autisme
- L'insertion socioprofessionnelle
- Le vieillissement

1.2.3 - L'inscription de l'établissement ou du service dans ces orientations

1.2.3.1 - La petite enfance

L'établissement n'est pas concerné par cette dimension.

1.2.3.2 - L'autisme

Depuis 2005, le foyer accueille des personnes repérées comme porteuses de troubles autistiques. Ces personnes sont intégrées dans une logique de travail en Esat et de vie en foyer d'hébergement au même titre que toutes les autres. Ces personnes bénéficient au sein de cet établissement d'un accompagnement éducatif qui se veut le plus adapté possible avec les moyens à disposition.

Cette grande diversité des handicaps mobilise aussi un large champ de compétences des professionnels (pôle médical, pôle paramédical, pôle éducatif). Elle nécessite une dynamique d'équipes pluridisciplinaires quotidiennement, les réponses face à la complexité des comportements violents, notamment, doivent conduire à une réponse psychothérapeutique et organisationnelle, repoussant l'intervention psychiatrique.

Dans le cadre de l'élaboration et de la conduite du projet personnalisé de la personne autiste, des axes de travail plus spécifiques ont été développés au fil des ans, tels que :

- **la structuration de l'espace** : identification des lieux pour se repérer.
- **la structuration du temps** : emploi du temps.
- **la structuration temporelle des activités** matérialisées par des agendas visuels l'utilisation de méthodes de communication alternatives (image, pictogrammes, son).
- **Le lien affectif avec la famille** : celui-ci est valorisé à travers un partenariat étroit avec les familles, co-actrices, essentiel du projet personnalisé de leur enfant.
- **la mise en place d'activités motrices** en utilisant le contexte rural dans lequel est implanté l'établissement (randonnée pédestre ou à VTT).
- **la socialisation** en utilisant les villages voisins dans lesquels les personnes autistes peuvent faire leurs courses dans des conditions plus sécurisantes.

Le foyer a également entrepris la formation du personnel sur les méthodes de prise en charge des personnes présentant des troubles autistiques. La mise en œuvre concrète de certaines techniques validées par des professionnels de l'autisme est un apport indispensable pour l'équipe éducative. Cet axe est à développer de manière **permanente** pour maintenir une qualité de prise en charge en adéquation avec la complexité des comportements développés par les personnes atteintes d'autisme.

Il va de soi que le foyer ne pourra accueillir des personnes souffrant de troubles autistiques, que si les moyens mis en œuvre dans leur accompagnement permettent de garantir leur santé, leur sécurité et leur épanouissement personnel.

Action n°1 : Former le personnel aux nouvelles pathologies des personnes accueillies (TED et TSA), dans le cadre du PAUF, des formations internes, et des participations aux colloques organisés par le CRA.

1.2.3.3 - L'insertion socioprofessionnelle

L'établissement n'est pas concerné par cette dimension.

1.2.3.4 - Le vieillissement

L'augmentation de l'espérance de vie des personnes handicapées pose de nombreuses questions, concernant la prise en charge dans l'établissement, pour les personnes handicapées elles-mêmes, leurs familles et les professionnels.

Le projet personnalisé reste l'outil le plus fiable d'évaluation des effets du vieillissement des personnes accueillies.

La mixité des âges de la population accueillie dans ce foyer crée une dynamique positive pour les plus âgés, la grande adaptabilité des activités et des rythmes sont également un facteur important de bien être face à une inertie plus importante des personnes qui avancent en âge.

La faible taille du groupe de personnes vivant dans ce foyer a permis jusqu'à présent de répondre aux besoins de chacun.

Néanmoins le travail de collaboration étroit entre le milieu professionnel et le lieu de vie doit se renforcer pour anticiper la cessation du travail qui entraîne, comme la loi le prévoit, l'impossibilité de rester hébergé au foyer.

2 - Les repères juridiques

2.1 - Les textes relatifs à la catégorisation de l'établissement ou du service (CASF)

L'article L312-1 du CASF dit : « I.-Sont des établissements et services sociaux et médico-sociaux [...] les établissements et les services [...] énumérés ci-après :[...] 7° Les établissements et les services [...] qui accueillent des personnes adultes handicapées, quel que soit leur degré de handicap ou leur âge, ou des personnes atteintes de pathologies chroniques, qui leur apportent à domicile une assistance dans les actes quotidiens de la vie, des prestations de soins ou une aide à l'insertion sociale ou bien qui leur assurent un accompagnement médico-social en milieu ouvert. »

Il n'existe pas d'article de loi qui décrive précisément le rôle et la mission d'un foyer d'hébergement. Les éléments cités proviennent du site internet : « <http://vosdroits.service-public.fr> ».

« Foyer d'hébergement pour travailleurs handicapés : Ces établissements assurent l'hébergement et l'entretien des personnes adultes handicapées qui exercent une activité pendant la journée, en milieu ordinaire, en entreprise adaptée ou en milieu protégé (Esat). [...] Le fonctionnement de ces établissements peut varier au niveau de la formule d'hébergement (pouvant aller du bâtiment spécifique et autonome, aux petits groupes de logements diffus dans l'habitat ordinaire) et de l'encadrement, qui peut laisser une part plus ou moins importante à l'autonomie sociale (participation à la vie du foyer : courses, préparation des repas, par exemple). »

La fiche signalétique de l'établissement :

N° FINESS :	24 000 643 7
N° SIRET :	775 569 825 00216
Date d'ouverture :	01 janvier 1991
N° FINESS de l'entité juridique de rattachement :	24 000 640 3 (siège)
Catégorie de l'établissement :	Foyer Hébergement Adultes Handicapés
Statut juridique de l'EJ :	Association Loi 1901 non Reconnue d'Utilité Publique
Mode de tarification :	Président du Conseil Général

2.2 - Les schémas régionaux et départementaux

2.2.1 - Le schéma régional

- Développer la prévention dans un objectif de réduction des inégalités de santé
- Favoriser un accès pertinent et équitable aux soins et aux prises en charge sanitaires et médico-sociales
- Renforcer la qualité des soins et des prises en charge et la capacité à faire face aux crises sanitaires

2.2.2 - Le schéma départemental d'organisation sociale et médico-sociale en faveur des personnes handicapées 2012-2017

- Agir en faveur de la citoyenneté et de la participation à la vie sociale des personnes handicapées.
- Favoriser la continuité des parcours de vie et des accompagnements
- Adapter l'offre médicosociale à l'évolution des publics et des besoins
- Garantir une approche territoriale de l'offre et des besoins
- Favoriser les coopérations et les décloisonnements entre les acteurs et les secteurs social / médico-social / sanitaire

- Proposer aux personnes handicapées vieillissantes des solutions adaptées à leurs besoins et leur projet de vie

2.3 - Les arrêtés d'autorisation / agréments / habilitations

L'arrêté du 2 mai 2014 indique : « L'autorisation prévue à l'article L 313-1 du [CASF] est délivrée au Président de l'association Les Papillons Blancs de Bergerac pour l'extension du Foyer d'Hébergement et d'Animation Rurale de 18 à 20 places, à Beleymas. [...] Le foyer a pour vocation d'accueillir des personnes handicapées mentales adultes des deux sexes bénéficiant de la part de la [CDAPH] d'une orientation professionnelle en [Esat] et d'une orientation en foyer d'hébergement. [...] La présente autorisation vaut habilitation à recevoir 20 bénéficiaires de l'aide sociale du département. »

2.4 - Les conventions

Des conventions et partenariats sont formalisés via l'association :

- Convention HAD,
- GCSMS « Différent et compétent »,
- GCSMS « Sport adapté »,
- Membre du bureau de DMS24 (développement médico-social),
- Réseau socioprofessionnel lié au SIPB,
- Participation à la commission santé de la communauté d'agglomération,
- Convention avec l'association « Culture du cœur » Dordogne.

2.5 - Les RBPP

Les recommandations ne constituent pas une liste exhaustive d'exigences mais un outil de dialogue et de responsabilité destiné à une mise en œuvre adaptée selon les besoins et le contexte. Elles sont aussi un support théorique nécessaire lors de l'élaboration des procédures liées à l'offre de service que propose cet établissement aux usagers.

INTITULÉS	DATES
L'accompagnement à la santé de la personne handicapée	Juillet 2013
Participation des personnes protégées dans la mise en œuvre des mesures de protection juridique	Juillet 2012
Le questionnement éthique dans les établissements et services sociaux et médico sociaux	Octobre 2012
Élaboration, rédaction, et animation du projet d'établissement ou de service	Mai 2010
Pour un accompagnement de qualité des personnes avec autisme ou troubles envahissants du développement	Janvier 2010
Concilier vie en collectivité et personnalisation de l'accueil et de l'accompagnement	Novembre 2009
La conduite de l'évaluation interne dans les établissements et services visés à l'article L.312-1 du code de l'action sociale et des familles	Juillet 2009
Mission du responsable d'établissement et rôle de l'encadrement dans la prévention et le traitement de la maltraitance	Décembre 2008
Ouverture de l'établissement à et sur son environnement	Décembre 2008
Les attentes de la personne et le projet personnalisé	Décembre 2008
Mise en œuvre d'une stratégie d'adaptation à l'emploi des personnels au regard des populations accompagnées	Juillet 2008
La bientraitance : définition et repères pour la mise en œuvre	Juillet 2008

3 - Le potentiel de l'établissement ou du service

3.1 - L'histoire de l'établissement ou du service

Depuis 1980, le site de Gammareix avait son foyer d'hébergement, situé sur le lieu actuel du FOG. En 1985, une partie foyer occupationnel s'ajoutait au foyer d'hébergement de travailleurs existant. Enfin, en février 1992, le foyer occupationnel et le foyer d'hébergement se séparaient pour donner lieu au FOG et au Fhar.

C'est dans un magnifique corps d'habitation, chargé d'histoire et progressivement réaménagé, que le Fhar a accueilli ses premiers occupants : 15 à l'ouverture. Ces personnes avaient un objectif particulier : elles avaient fait le choix de vivre et de travailler à la campagne, sur des activités encore pour beaucoup agricoles. Le foyer proposait, en plus, une ouverture sur l'environnement rural (communes de Beleymas et d'Issac) avec une participation aux manifestations locales et l'animation d'activités au sein du foyer, à caractères, elles aussi, locales. Les résidents, accueillis sur ces bases de projet, devaient avoir une autonomie suffisante pour se prendre en charge dans leur vie quotidienne et faire preuve d'une participation active aux tâches ménagères et à l'entretien des locaux, avec un accompagnement réduit. Le personnel apportant protection et sécurité psychologique aux personnes accueillies, devait aussi proposer, coordonner et animer des activités en rapport avec cet environnement rural et relativement isolé de la ville.

Aujourd'hui, le Fhar héberge toujours une quasi-totalité de personnes travaillant sur le site de Gammareix (16 sur 20) mais sur des activités de plus en plus industrielles – conserverie, scierie, construction de palettes – et, de ce fait, sans les contraintes inhérentes aux travaux agricoles ou d'animaux à entretenir tous les jours.

3.2 - Le bilan du précédent projet

Le bilan des actions concrètes mises en œuvre tout au long du précédent projet font état d'un certain nombre de points positifs à conforter et également de points d'amélioration à prendre en compte dans ce nouveau projet. Les axes d'amélioration de la prise en charge des usagers permettent de tenir compte des remarques émises dans le cadre de l'audit interne de Février 2013 et de l'évaluation externe réalisé en Juin 2013.

3.2.1 - Les points positifs, à conforter

- La qualité de l'accueil aux visiteurs, tout en n'autorisant les visites que dans les lieux collectifs, protégeant ainsi l'intimité des résidents. Une grande convivialité émane aussi bien du groupe de résidents de ce foyer que de l'équipe de professionnels. Une culture de l'accueil s'est développée depuis l'ouverture de ce foyer, ceci a pour effet de favoriser les échanges et de mettre en avant une réelle volonté de socialisation des usagers.
- L'individualisation des accompagnements et le respect des choix des usagers et également une dimension importante, les usagers de ce foyer en tirent un grand bénéfice dans leur vie quotidienne. La taille réduite du groupe est un atout majeur dans la volonté de l'équipe de répondre au plus près aux besoins des personnes accueillies.
- Le respect et la liberté de culte est effective au Fhar. L'accompagnement pour permettre aux usagers d'exercer leur croyance est une notion totalement intégrée dans le projet personnalisé. Cette dimension est traitée au même titre que toutes les autres demandes formulées par la personne accueillie.
- L'intégration dans la vie locale est un axe majeur développé dans le cadre de l'inscription de l'établissement dans son environnement. Un accent fort est porté sur l'utilisation des ressources locales et le déploiement du réseau des professionnels pour permettre aux résidents de pratiquer les activités souhaitées, dans des clubs ordinaires : judo, VTT, basket, dessin, peinture. Certains

résidents font aussi partie d'associations locales : comité des fêtes, association religieuse, etc. Ils rencontrent beaucoup de monde au travers des repas organisés en interne par le foyer : poule au pot, repas Halloween, repas des familles etc. Au travers de cette implication dans la vie locale, les résidents du Fhar ont acquis l'habitude de participer à différents groupes de vie, d'être avec d'autres. Ces démarches 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. Le Fhar propose de faire ses courses seul après avoir été véhiculé en ville par un éducateur, cette possibilité est une alternative aux défauts de moyens de déplacement autonomes. Le projet personnalisé est le moyen d'évaluer au plus juste la capacité de la personne à s'autonomiser de l'équipe éducative, tout en pouvant compter sur son soutien en cas de difficulté.
- La participation aux tâches collectives l'organisation du quotidien favorise une forte implication des résidents aux tâches collectives, que ce soit autour des repas, du linge, de l'entretien des lieux communs. Cela contribue à développer leur autonomie et l'acquisition de certaines compétences. On peut alors observer de réelles habitudes de vie que les usagers mettent en place spontanément (mettre la table, gérer le bois pour le feu de cheminée, nettoyer la cour...) au-delà de l'organisation des services.
- La posture éducative est induite par plusieurs facteurs qui ont tous un rôle déterminant dans l'attitude des professionnels face aux usagers résident dans ce foyer. La nature du projet d'établissement, les principes de management, les conditions d'accompagnement du Fhar, la taille restreinte du groupe, favorisent une proximité. Toute cette attention reste néanmoins dans une juste distance pour permettre un accompagnement adapté. L'équipe éducative reste dans un professionnalisme qui évite les confusions et les ambiguïtés auprès des usagers. Cette posture est à consolider grâce à certains dispositifs, comme par exemple la mise en place de temps d'analyse de la pratique professionnelle.
- L'accessibilité et la disponibilité des professionnels auprès des résidents. Les éducateurs rencontrent individuellement les résidents dont ils sont référents au moins une fois par quinzaine. Ils font avec eux le point sur leur projet, leurs attentes, leurs problèmes... Cette démarche leur permet de recentrer les demandes afin de les soumettre en réunion d'équipe pour étudier leur faisabilité. Les professionnels organisent aussi des temps en tête à tête sous forme d'activités, de moments privilégiés, de sorties... Ils peuvent être spontanés ou formalisés, ces temps d'individuation de la relation sont nécessaires à l'épanouissement dans un collectif. Cette pratique correspond à la recommandation « Concilier vie en collectivité et personnalisation de l'accueil et de l'accompagnement » et est facilitée par le dispositif des chambres de veille. Le chef de service est très présent sur le lieu de vie et disponible pour les résidents, qu'il rencontre de manière quotidienne.
- L'esprit d'équipe est un élément moteur dans l'accompagnement des personnes accueillies. Les professionnels font preuve d'un véritable esprit d'équipe. Quand l'un d'entre eux est absent, il informe ses collègues de ses activités en cours, anticipe son remplacement, etc.... Cette cohésion, dans une équipe restreinte, est bénéfique à l'ambiance de travail et à l'accompagnement des usagers.

3.2.2 - Les points d'amélioration

- La mise en conformité nécessite un travail au niveau des règles d'hygiène, notamment au niveau de la cuisine pédagogique. Une formation HACCP est à poursuivre pour le personnel de cuisine, un nouveau fonctionnement du traitement du linge est à imaginer en tenant des règles RABC.
- La place et le rôle des deux agents de services intérieur. En effet la structuration du travail et le lien étroit avec les usagers indique qu'il s'agit plutôt d'une fonction de maîtresse de maison. Cette notion permet d'intégrer et de valoriser la place qu'occupent réellement les agents de service

auprès des usagers de cette structure. Par conséquent une formation de maitresse de maison est envisagée à court terme.

- Optimiser la traçabilité les interventions, cela permettra de mieux circonscrire l'information et d'optimiser les réponses à apporter aux usagers. Dans ce cadre, il convient également de clarifier et de formaliser des conventions avec les partenaires et mettre en œuvre un dispositif pour les personnes bénévoles intervenant auprès des usagers de la structure. D'une manière plus générale il s'agit, à travers ce projet, de travailler la logique des accompagnements en intégrant davantage les principes d'une démarche qualité opérationnelle.
- Le contexte rural nécessite des moyens plus importants qu'en milieu urbain ou périurbain pour se véhiculer vers les principaux rendez-vous des usagers. Cette dimension nécessite une grande adaptabilité du fonctionnement pour palier à des trajets parfois très chronophages.
- Le suivi et l'accompagnement médical des usagers est une donnée prioritaire, actuellement en partie à la charge de l'équipe éducative. Cette dimension doit être optimisée avec le recrutement dans l'équipe pluridisciplinaire de personnel infirmier pouvant prendre en charge :
 - La gestion quotidienne des soins (petits bobos, maux divers...)
 - La gestion des médicaments (piluliers, pharmacie...)
 - Le suivi et l'accompagnement des usagers aux rendez-vous médicaux.
 - Le traitement des données médicales et leur traçabilité.

Action n°2 : Prévoir le recrutement de personnel infirmier (IDE) mutualisé sur le complexe de Gammareix en vue de l'accompagnement et du suivi médical des usagers accueillis au Fhar.

3.3 - Les enjeux du présent projet

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 l'équipe d'encadrement depuis des années, en tenant compte des critères qui font les spécificités de cet établissement.

- Maintenir et accroître les capacités d'autonomie et d'intégration sociale des personnes accueillies
- Veiller à poursuivre le développement de relations socialisées et structurées des usagers, celles-ci doivent être harmonieuses et enrichissantes.
- 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 dans la structure telle qu'elle a été définie par le projet associatif.
- Être à l'écoute de manière permanente des souhaits de la personne de sa famille et/ou de son représentant légal.
- Entretenir le lien avec le réseau de partenaires qui contribue grandement à l'épanouissement des usagers dans leur vie quotidienne.

Dans un second temps, on doit prendre en compte que cette qualité de service est étroitement liée aux moyens à disposition pour fonctionner. Il faut donc veiller à rationaliser et optimiser ces moyens pour répondre également à l'accueil d'un public en évolution avec parfois des besoins très spécifiques en termes d'accompagnement.

Une extension de 3 places supplémentaires est demandée dans le cadre du budget prévisionnel. Cette hausse sensible de l'agrément répond notamment à une demande en hébergement croissante. Le manque de création de place d'Esat, l'absence d'augmentation des budgets des collectivités territoriales ne permettent pas à ce jour d'ouvrir de nouvelles structures d'accueil. Cette extension de 3 places est une dynamique intéressante pour le foyer, la possibilité de questionner les pratiques, d'augmenter sensiblement les moyens et de poursuivre le travail d'ouverture avec un groupe d'usagers un peu plus important.

4 - Le public et son entourage

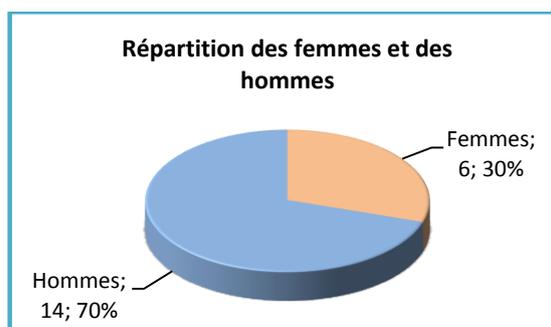
4.1 - Le public accueilli

4.1.1 - Étude de la population actuellement accompagnée

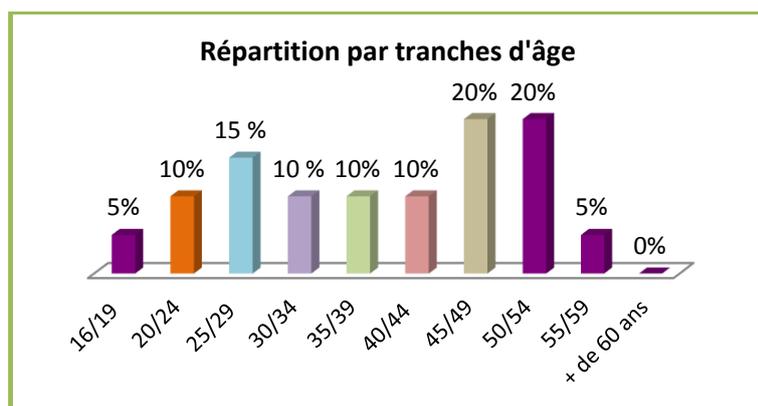
Le foyer accueille, 345 jours par an, 20 personnes adultes travaillant toutes en Esat. L'âge varie de 19 à 56 ans.

4.1.1.1 - Répartitions hommes/femmes

L'accueil de 70% d'homme dans ce foyer s'explique par la forte majorité masculine de la population de l'Esat de Gammareix compte tenu de son activité principale liée à la filière bois.



4.1.1.2 - Répartitions par tranches d'âge

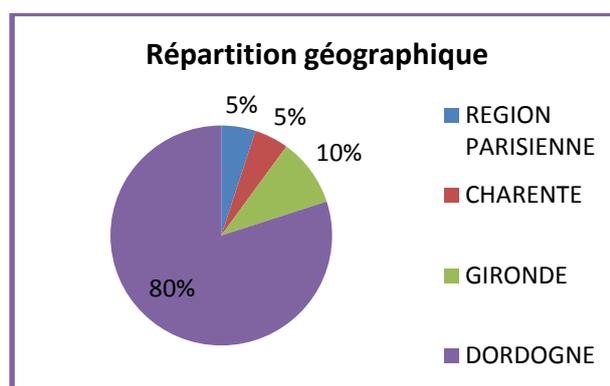


On constate que suite à l'ouverture du FAM pour personnes handicapées vieillissantes, un mouvement s'est opéré permettant l'accueil d'une population plus jeune 25/29 ans).

Le graphique met en exergue une population vieillissante (45 % de plus de 45 ans).

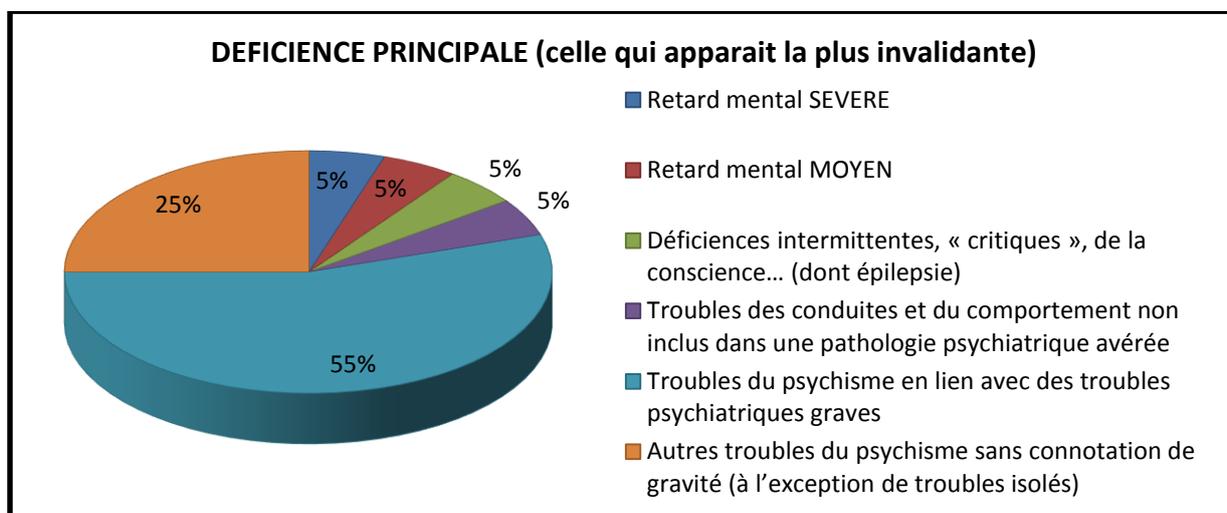
4.1.1.3 - Répartitions géographique en fonction du domicile de secours

Cette répartition géographique montre la prévalence de la réponse sur le bassin départemental et, plus particulièrement local, sur le bergeracois.



4.1.1.4 - Répartitions par déficience principale

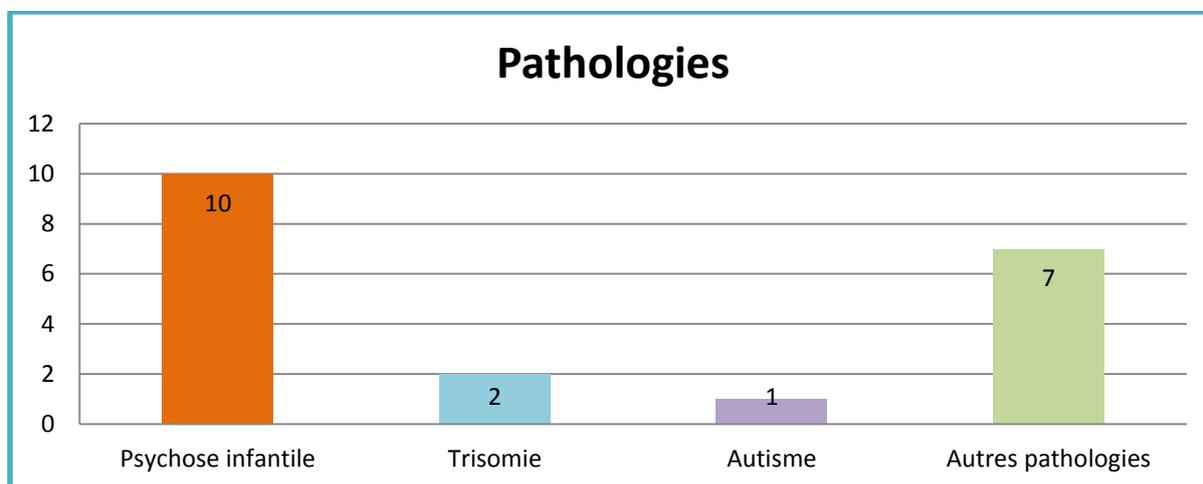
Deux nomenclatures distinguent la « pathologie » (maladie ou accident) et la déficience principale.



Ce graphique met en avant, une nette évolution au niveau de la déficience intellectuelle des usagers accueillis. En outre, on observe une augmentation significative, des problématiques de type psychique.

Ce constat amène à la question de l'évolution de l'accompagnement à envisager pour les personnes ayant des troubles d'ordre psychique avec des difficultés comportementales et relationnelles, une plus grande instabilité.

4.1.1.5 - Répartitions par pathologie



4.1.2 - Les besoins et attentes du public accompagné

Globalement les usagers hébergés au Fhar ainsi que leur famille et/ou leur représentant sont satisfait de leur mode de vie, celui tend à se rapprocher le plus possible « de la vie comme à la maison ». Le fait de recueillir l'avis régulièrement de ces usagers sur le fonctionnement de la structure donne concrètement le sentiment de prise sur son environnement, d'avoir son mot à dire.

Cette concertation intégrée depuis des années dans l'âme même du fonctionnement de la structure est un atout majeur qui contribue notamment :

- à la qualité de vie des résidents ;

- à la remise en question permanente du positionnement éthique et professionnel des encadrants ;
- à renforcer les dispositifs de lutte contre une maltraitance institutionnelle, ceci arbitré par un regard collectif et multidirectionnel.

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

- Une autodétermination dans son projet de vie.
- Un maintien des relations familiales les plus régulières possibles.
- La préservation de son espace personnel (la chambre) comme lieu privé.
- La possibilité de rencontrer librement les membres de l'équipe médicosociale (médecin coordonnateur, psychologue, psychiatre, assistante sociale) 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 dans la région)
 - Les accompagnements pour les courses
 - Les camps organisés par le foyer (mer, campagne, sport ...)
 - Les week-ends de rupture institutionnelle
 - Les repas à thèmes organisés par le foyer avec la population locale
 - Les fêtes de fin d'année
 - Les activités sportives en interne et celles proposées par les partenaires

4.1.3 - L'évolution de ces besoins et attentes (en cours et à venir)

4.1.3.1 - Le vieillissement des personnes accueillies

Suite à l'étude de la pyramide des âges de la population accueillie dans le foyer, le constat est fait que 55% des usages ont plus de 40 ans et que 25% d'entre eux ont plus de 50 ans. Ce phénomène se traduit dans le quotidien par des modifications des comportements, qui induisent obligatoirement une adaptation du mode d'accompagnement. **Le projet personnalisé reste un outil consensuel déterminant pour évaluer voir réévaluer les besoins de la personne en fonction de son état et de ses besoins.**

En s'appuyant sur les observations réalisées depuis quelques années des personnes accompagnées, il est noté un certain nombre de « symptômes » qui doivent interpeller et amener l'équipe à modifier son mode de prise en charge :

- Difficultés à maintenir les liens familiaux et sociaux,
- Fatigabilité / pénibilité (difficulté à supporter la dynamique de vie de groupe)
- Difficultés de mémorisation,
- Perte de dynamisme, envie de se reposer,
- Perte progressive d'autonomie donc une plus grande dépendance,
- Apparition de nouvelles déficiences liées au vieillissement
- Perte de repères,
- Difficultés à se projeter dans l'avenir (inquiétude sur son devenir).

Cette avancée en âge a parfois pour conséquence des modifications plus ou moins définitives des potentialités et aspirations des personnes, de leurs besoins ou encore de leur statut social (notamment la crainte de ne pas pouvoir conserver le statut de travailleurs en Esat et donc de perdre leur place au foyer). Ce vieillissement mêle ainsi des changements physiologiques à des changements de la perception de soi, dont les conséquences varient en fonction du parcours de vie et des potentialités de chaque individu.

Cependant, « toutes les personnes handicapées ne sont pas concernées par un vieillissement prématuré et les bornes qui identifieraient la précocité (décalage entre l'âge d'apparition des

manifestations du vieillissement et l'âge attendu pour ces manifestations) sont difficiles à définir avec précision ».¹

Tous les professionnels s'accordent sur le fait que les personnes handicapées accompagnées sont particulièrement fragiles et que **le maintien d'une stabilité psychologique et affective est essentiel** à leur accompagnement. Comme toute autre personne, leur parcours de vie est jalonné d'événements pouvant avoir un impact sur leur lieu de vie.

Ainsi, **l'accompagnement vers la retraite** constitue, pour les personnes exerçant une activité dans les Esat de l'association et vivant dans ce foyer d'hébergement, une bifurcation majeure dans leur parcours de vie et **il est nécessaire de rapprocher les équipes d'encadrement** de l'Esat, du SAJ et du foyer pour déterminer des axes de travail commun dans le projet personnalisé.

Action n°3 : Mettre en place des passerelles entre les sections d'accueil de jour, les Esat et l'équipe éducative du Fhar.

Action n°4 : Réaliser des bilans intermédiaires de prise en charge pour les personnes repérées comme vieillissantes.

4.1.3.2 - Les personnes autistes et autres troubles envahissants du développement

L'accueil d'un public porteur d'autisme ou de troubles envahissants du développement est directement lié à la capacité des Esat de l'association à intégrer ces personnes dans le secteur travail. Ceci implique que les notions d'accueil doivent inévitablement rechercher une convergence thérapeutique dans les projets du foyer d'hébergement et du secteur travail protégé.

Dans le cadre du foyer, la prise en charge peut être adaptée et personnalisée en fonction des moyens dont dispose l'établissement pour répondre en premier lieu à 3 critères principaux :

- Etre en mesure d'assurer la santé physique et mentale de personne accueillie
- Etre en mesure d'assurer la sécurité envers elle-même et les autres membres du groupe
- Etre en mesure de proposer à la personne un accompagnement visant à son épanouissement, son bien-être, son intégration sociale, ainsi que le respect de ses droits fondamentaux.

Action n°5 : Créer des espaces de rencontre entre l'équipe éducative et l'équipe médico-sociale qui intervient au niveau des Esat pour renforcer les liens autour du projet personnalisé.

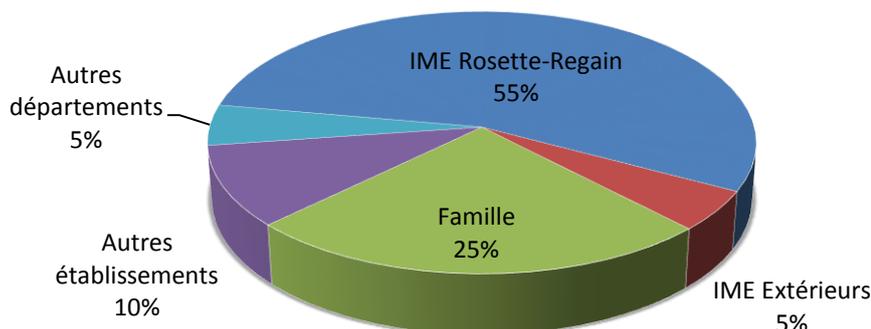
4.1.3.3 - L'accueil d'un public plus jeune

Le départ à la retraite vers d'autres structures de certains usagers libérant ainsi des places pour un public provenant d'IME engendre un changement dans le fonctionnement de l'établissement. Il s'agit d'adapter la prise en charge à de nouvelles demandes en termes d'autonomie en interne et vers l'extérieur, d'intégration sociale et d'ouverture sur son environnement.

Cette situation tend à s'accroître depuis quelques années avec l'accueil d'un public radicalement plus jeune, plus en demande d'activités extérieures. La personnalisation de l'accompagnement tel qu'elle est proposée dans cet établissement, la réponse au plus près des **demandes et des besoins, l'engagement de l'équipe de professionnels sur la mise en œuvre des objectifs fixés, demande une gestion optimisée des moyens à disposition.**

¹ CNSA, Cahier des charges pour l'organisation d'un atelier d'échanges et de pratiques ; L'offre médico-sociale adaptée pour les personnes handicapées vieillissantes, novembre 2009, p 5.

4.2 - Les dynamiques de parcours des usagers



La moitié des usagers du foyer proviennent de l'IME des Papillons Blancs, avec lequel un travail en partenariat est mis en œuvre depuis de nombreuses années. Des périodes de stage concomitantes au stage en Esat permettent à ces jeunes usagers de renforcer leur autodétermination sur leur volonté de vivre en foyer d'hébergement. Ces stages de sensibilisation qui s'échelonnent tout au long de la construction du parcours professionnel du jeune, laissent le temps nécessaire à la réflexion sur son devenir aussi bien au jeune lui-même qu'à sa famille et aux équipes de professionnels.

Certains parents avançant en âge et ne pouvant plus prendre en charge quotidiennement leur enfant ont été amenés à solliciter une place dans le foyer d'hébergement. Cette situation parfois tragique pour la famille mais surtout pour la personne devant quitter le domicile familial pour vivre en foyer d'hébergement demande parfois une adaptation et une souplesse dans les conditions d'accueil et les modalités de retours en famille.

Le foyer accueille enfin des personnes provenant d'IME de la région voire d'autres départements.

4.3 - L'expression et la participation des usagers

4.3.1 - Sur le plan individuel

Le projet personnalisé est l'outil utilisé dans l'établissement pour mettre en évidence les besoins et attentes de la personne accueillie. Ce projet a un début mais pas de fin, il dure aussi longtemps que la personne restera hébergé au foyer.

Les usagers de l'établissement rencontrent leur référent tous les quinze jours, pour certains le week-end, en semaine, pour les autres, s'ils sont en famille le week-end. Les remarques, les attentes, les souhaits voir les besoins perçus par les professionnels sont rapportés en réunion hebdomadaire afin qu'une réponse soit donnée à l'utilisateur sans délais trop important par rapport à la date de la demande.

Dans ce cadre, l'élaboration du projet personnalisé est donc une co-construction issue :

- des demandes de l'utilisateur de sa famille et/ou son représentant,
- des remarques et observations que font les professionnels,
- des indications que posent les professionnels qui suivent la personne.

La mise en œuvre de ce projet concerne tous les acteurs qui contribuent de près ou de loin à l'accompagnement de la personne accueillie.

Une des missions du référent est de prendre en compte et transmettre au chef de service toutes les demandes de l'utilisateur qui ont un lieu direct avec son cadre de vie même si celles-ci ne relèvent pas directement de son projet personnalisé, une réponse adaptée sera donnée.

4.3.2 - Sur le plan collectif

4.3.2.1 - La réunion d'expression

Au cours de cette réunion mensuelle, à laquelle peuvent participer tous les résidents présents, l'équipe éducative, les agents de service et le chef de service, chacun peut s'exprimer librement sur le sujet de son choix. Le chef de service prend acte des demandes particulières.

Les thèmes fréquemment abordés tournant autour des conditions d'hébergement peuvent être renvoyés vers le conseil à la vie sociale.

4.3.2.2 - Les groupes de parole

Des thématiques plus personnelles peuvent être débattues en petit groupe au sein de l'établissement. Ces sujets qui ne préoccupent qu'un petit nombre de personnes mais qui nécessitent d'être abordés pourront être animés par les éducatrices. Des revues, des ouvrages ou des journaux pourront servir de support à la discussion.

Action n°6 : Mettre en place des groupes de parole animés par l'équipe éducative une à deux fois par mois, basés sur une participation volontaire de quatre à cinq personnes maximum par séances.

4.3.2.3 - Le CVS

Le conseil à la vie sociale est une instance officielle et déterminante pour l'expression des usagers et de leur famille. Cet espace leur permet de prendre la parole et de s'associer aux décisions intéressant le fonctionnement de l'établissement tel que :

- L'organisation intérieure
- La vie quotidienne,
- Les activités,
- L'animation socioculturelle,
- Les projets de travaux et d'équipements, etc.

Le directeur de site et le chef de service participent sur un mode consultatif au CVS, ils peuvent être sollicités par les membres du CVS sur des questions réglementaires voir d'organisation interne. Le directeur commente l'avancé des projets structurels en cours ou présente les réalisations à venir.

4.4 - Les relations avec l'entourage

4.4.1 - Une pratique intégrée dans l'établissement

Depuis son origine, ce foyer a toujours privilégié le travail de partenariat avec les familles et les responsables légaux. L'équipe estime qu'il est indispensable d'entretenir des relations courtoises et professionnelles dans un souci de dialogue constant. La qualité de la communication, qu'on cherche à maintenir, permet de travailler dans le même sens et obtenir la meilleure collaboration possible.

Pour cela **les moments d'échanges et de partages sont favorisés**, comme les invitations aux manifestations festives organisées par le foyer ou en recevant les familles autour d'une table pour parler de leurs préoccupations de parents. Certaines familles sont également rencontrées de manière hebdomadaire. Les professionnels du foyer ont intégré depuis plusieurs années cette dimension d'écoute de la famille. Il est important de maintenir ce climat de confiance mutuelle.

Le compte rendu du conseil de la vie sociale est un vecteur d'information important qui doit être adressé aux familles après chaque réunion. C'est une source d'informations objectivées sur la vie de leur proche.

Le foyer organise une réunion d'information avec les familles tous les ans au mois de Juillet, celle-ci permet d'échanger et de s'interroger ensemble sur des sujets de préoccupation communs. Cette réunion s'achève par un repas pour poursuivre les échanges dans la convivialité.

Le travail avec les organismes de tutelle est plus technique mais tout aussi important. Ce sont des partenaires complémentaires dans l'accompagnement et le suivi du projet personnalisé des personnes accueillies.

Action n°7 : Envoyer ou remettre le compte rendu du CVS à chaque famille après chaque réunion.

4.4.2 - Une volonté de dialogue, basée sur des principes et des valeurs

Cette disponibilité à l'écoute ne plaide pas pour un éclairage basé sur l'aspect thérapeutique, mais bien sur un dialogue d'une autre nature. Il est souhaitable que les rapports à instaurer soient basés sur une confiance suffisamment solide, sans qu'il y ait de place laissée à de quelconques formes de rivalité, il y a donc nécessité pour tous d'un respect mutuel devant servir l'intérêt de l'utilisateur. Cette mise en confiance et la qualité du lien susceptible d'en découler préfigurent pour la famille une garantie de la prise en charge de qualité de l'utilisateur ; l'existence de l'environnement familial est prise en compte.

Le respect dû aux familles, le respect dû à l'utilisateur supposent, pour le professionnel, de travailler avec la plus grande rigueur, ce qui ne signifie en rien qu'il doive mettre de côté son humanité et son désir de proximité. Le professionnel sait qu'un équilibre retrouvé pour la famille est une victoire de plus, une avancée pour la prise en charge de l'utilisateur car la réussite de la personne n'est pas grand-chose quand elle n'est pas reçue, comprise, approuvée par la famille.

Le rôle des rencontres avec la famille, c'est tout d'abord de travailler à prendre place à l'intérieur d'un système convenu. Cela permet de bâtir un travail de réflexion commun dans un espace structuré. L'intimité de l'utilisateur à l'intérieur de cet espace doit être préservée.

4.4.3 - La mise en œuvre d'un parrainage affectif

Lorsque les usagers accueillis au Fhar n'ont plus de famille ou de lien avec des personnes extérieures aux Papillons Blancs, il arrive alors que certaines de ces personnes souffrent de solitude. Bien que notre établissement offre de nombreuses possibilités aux personnes de s'épanouir en participant aux animations et rencontres organisées sur le plan social, il ne peut pas toujours pallier à cet isolement voir au manque d'affection.

C'est la raison pour laquelle nous proposons à celles et ceux qui le souhaitent un accompagnement pour la mise en place d'un parrainage dans le cadre du projet personnalisé (tel que défini dans le dossier de parrainage For N°13-01).

« Le parrainage est une démarche humaniste, qui fait prendre conscience que tous les hommes appartiennent à la même communauté d'intérêts et c'est de cette manière que l'association des Papillons Blancs de Bergerac engage ses nombreuses actions et projets. »

5 - La nature de l'offre de service et son organisation

5.1 - La nature de l'offre de service

5.1.1 - Le quotidien de l'utilisateur

Le projet du Fhar « Paul-André » vise à intégrer les usagers dans l'environnement social local. Il s'agit ici d'être un acteur de la vie locale à part entière. Les espaces de rencontres extérieurs permettent aux usagers de se confronter à l'autre, mais ils permettent aussi à l'environnement social local de faire évoluer le regard qu'il porte sur eux.

Le foyer propose une aide à une forme, non pas d'insertion, mais de socialisation, passant par la compréhension et le respect des règles de vie. Il s'agit donc de donner du sens à ces règles.

Le quotidien au Fhar Paul André s'articule autour de trois axes :

- **la vie de groupe** (sur les temps du quotidien, les repas, les soirées, les anniversaires, etc.) ;
- **les accompagnements individualisés** aussi bien dans la structure qu'à l'extérieur ;
- **les activités en petits groupes** (sorties dans des animations locales, activités sportives, courses, etc.).

Ce fonctionnement exige :

- **une souplesse et une adaptation** dans l'organisation de l'emploi du temps du personnel,
- **une disponibilité** des moyens humains en adéquation avec les accompagnements prévus
- **une transversalité** avec les partenaires pour les activités et animations extérieures.

La configuration actuelle des locaux du foyer, la convivialité mise en œuvre chaque jour et le respect de l'intimité et des choix de chacun que l'équipe s'impose, permettent à chaque résident de ce foyer de bénéficier d'une vie au quotidien de la meilleure qualité possible.

5.1.1.1 - L'après-midi

L'équipe éducative embauche à 16h30. Après un passage de consignes et la répartition des informations jusqu'à 17h, les éducateurs procèdent à l'accueil des résidents qui rentrent de leur journée de travail. Un goûter est proposé à chacun. C'est un temps collectif où l'éducateur peut mesurer l'état psychologique des résidents, ceci va en partie induire la relation éducative à proposer pour la soirée. À 18h, les usagers travaillant sur Bergerac arrivent au foyer par le bus mis à leur disposition pour les transports.

L'équipe s'organise quotidiennement pour assurer :

- l'accompagnement aux gestes d'hygiène dans la vie quotidienne.
- les accompagnements individuels ou en petits groupes.
- le suivi de la santé des usagers.

a) L'accompagnement à l'hygiène

L'accompagnement à l'hygiène s'organise autour du suivi de la toilette. Les usagers sont invités à prendre une douche quotidiennement.

Selon les besoins, il peut être proposé :

- une simple stimulation verbale,
- des encouragements et une aide physique
- une aide totale lorsque la personne ne peut momentanément gérer seule son hygiène.

Pour l'habillement, les personnes peuvent être aidées :

- au niveau de la préparation des vêtements pour s'habiller.
- au niveau de conseil pour l'adéquation de la tenue vestimentaire avec la saison.

b) Les accompagnements extérieurs

Il s'agit des petites courses à l'extérieur, des rendez-vous médicaux et paramédicaux, des soins de beauté (ex : coiffeur, esthéticienne...), les démarches administratives ou activités en intégration (ex : sport, activités culturelles, dessin, couture, peinture), principalement dans le cadre d'un partenariat avec des associations locales.

5.1.1.2 - Le diner

Du lundi au vendredi, une équipe d'usagers aide, selon un planning établi à l'avance, à la mise du couvert et à la préparation du repas avec une des maitresses de maison. À la fin du repas, l'équipe de service participe au débarrassage, à la vaisselle, et au rangement de la cuisine.

Un éducateur procède à l'accompagnement à la prise des médicaments qui ont été au préalable préparés par la pharmacie et conditionnés dans des piluliers nominatifs.

Les usagers dînent avec les personnes qu'ils souhaitent. Le repas est un moment d'échange et de discussion. Les éducateurs favorisent la convivialité en partageant le repas avec les usagers. Ils sont attentifs à l'alimentation, ils veillent au bon suivi des régimes alimentaires.

5.1.1.3 - La détente après le repas

L'après repas est un moment de détente. Chacun choisit de gérer son moment de détente seul dans sa chambre, en écoutant de la musique ou en regardant la télévision, ou peut rester avec les autres usagers dans le salon commun ou dans la cour. Ces moments peuvent être aussi centrés autour de petits soins esthétiques (vernis à ongles, coiffure...).

La soirée est dans tous les cas un temps favorisé pour l'échange, la discussion et les attentions particulières.

5.1.1.4 - La nuit

L'éducateur assure seul une veille de nuit couché en chambre de veille :

- il s'assure que tous les usagers sont dans leurs chambres aux environs de 22h30.
- Il procède à une vérification générale des lieux communs (portes, fenêtres, issues de secours, extinction des appareils électriques...)
- Il effectue ensuite une ronde vers 23h pour s'assurer du sommeil des usagers.
- La nuit, il peut être alerté par un usager pour diverses raisons (maladie, soin d'hygiène, angoisses nocturnes...).
- Durant la nuit l'éducateur peut être joint via le téléphone ou en se rendant directement au bureau des éducateurs.

5.1.1.5 - Le matin

Le matin beaucoup de choses doivent se passer sur un temps très court. Cela demande de la coordination et de l'organisation afin que les usagers partent travailler dans les meilleures conditions possibles.

- Le réveil des usagers a lieu en semaine entre 7h et 7h30.
- L'éducateur met en route le petit déjeuner qui s'échelonne jusqu'à 8h30.
- Une équipe d'usagers est de service chaque jour pour débarrasser, faire la vaisselle et ranger la cuisine avant de partir travailler.
- L'accompagnement à la prise de médicaments se fait individuellement dans le bureau des éducateurs où se situe l'armoire médicale.
- Une attention est portée sur la présentation générale des usagers qui partent au travail. Ils peuvent être invités, éventuellement, à retourner dans leur chambre afin de revoir leur hygiène ou leur tenue vestimentaire.
- L'éducateur transmet à chacun les éléments exceptionnels relatifs au déroulement de la journée (rendez-vous médicaux, prise en charge psychologique, etc.).
- L'éducateur remplit le cahier de transmission entre le foyer et les Esat avec les consignes et les informations du jour.
- À 8h, les usagers qui travaillent à Bergerac prennent le bus qui va les transporter jusqu'aux Esat du Bergeracois.

- À 9h, les usagers qui travaillent à l'Esat de Gammareix partent seuls sur leur lieu de travail. (Selon la nécessité un usager peut être accompagné par l'éducateur pour une médiation ou un passage d'information particulière avec le moniteur d'atelier).
- De 9h à 9h30, les éducateurs procèdent à la transmission d'informations pour leurs collègues de l'après-midi (cahier de liaison, échanges, prise de rendez-vous médicaux etc.). Ils anticipent également sur la préparation et l'organisation de la soirée. Avant de quitter leur service, les éducateurs font le tour de tous les locaux de l'établissement et de la maison relais pour s'assurer qu'aucun risque lié à la sécurité des bâtiments ne pourrait subvenir. Ils consignent leurs remarques notamment sur l'état des chambres dans le cahier de liaison.

5.1.1.6 - Le week-end

Le week-end débute le vendredi à partir de 17h et se poursuit jusqu'au lundi à 9h. Chaque week-end le groupe est accompagné par deux éducateurs et une maîtresse de maison.

Le rythme du week-end est en rupture avec celui de la semaine (le petit déjeuner peut être « étalé » jusqu'à 10h...). L'objectif est de créer des conditions offrant aux usagers des loisirs et de la convivialité :

- le repos : physique et psychique après une semaine de travail,
- la détente : sport, piscine, pique-nique, jeux...
- la distraction : théâtre, sorties diverses telles que des concerts et spectacles, cinéma, restaurant...

Ces temps de week-end sont aussi l'occasion de faire le point avec son référent sur son projet de vie. Le week-end est la période consacrée à la réalisation des souhaits individuels.

5.1.2 - L'accompagnement

5.1.2.1 - Le projet d'accompagnement éducatif et pédagogique

Ce foyer d'hébergement est un lieu de vie au quotidien, sans cesse modelé et construit par la parole et les désirs de chacun. C'est en considérant chacun, qu'un collectif peut prendre vie.

Le projet personnalisé est l'outil de référence dans la mise en œuvre de l'accompagnement. Ce projet personnalisé est une démarche dynamique, une co-construction dans le sens où l'échange, l'expression, le dialogue entre l'usager et sa famille et/ou son représentant légal et les professionnels se veut régulier ; ce qui permet d'être au plus près des évolutions des personnes, des situations et par conséquent de réinterroger et d'ajuster les interventions. Le projet personnalisé est un support qui n'est pas figé dans le temps ; il constitue une base commune où demeure la possibilité de l'adapter, de le faire évoluer en permanence en fonction des besoins et attentes de la personne.

Afin de faciliter la mise en œuvre de ce projet personnalisé, l'organisation du foyer d'hébergement prévoit qu'une fonction de **coordinateur et référent de projet** soit assurée par un professionnel de l'équipe éducative signifiant ainsi à l'usager et à ses proches qu'il est l'interlocuteur privilégié et qu'il veille aux différentes phases de réalisation du projet personnalisé, à la continuité de l'accompagnement, et à la cohérence des interventions.

5.1.2.2 - Le projet de soin

Au travers de ce projet de soin il s'agit de veiller au suivi médical non seulement en termes de prescription médicale mais aussi de faciliter l'accompagnement des usagers vers les praticiens et les structures de soins.

Un médecin coordonnateur et un médecin psychiatre présent sur le site une fois par semaine ont pour mission :

- d'informer l'équipe éducative sur les conduites à tenir par rapport aux pathologies des usagers,

- d'assurer une éducation à la santé,
- de coordonner les soins nécessaires à la bonne santé de chacun.

Les usagers peuvent rencontrer ces médecins durant leur temps de travail à leur demande.

Chaque usager a le choix de son médecin traitant, les éducateurs du foyer ont la charge d'accompagner les usagers chez les différents praticiens en fonction des besoins de la personne.

5.1.2.3 - Le projet d'animation

La singularité de l'établissement se traduit au travers d'un projet d'animation ambitieux et résolument orienté sur la socialisation des usagers. Ce projet d'animation est porté institutionnellement depuis de nombreuses années, il recueille l'adhésion de tous les professionnels et des usagers de l'établissement qui en sont les co-animateurs et les bénéficiaires principaux.

Les axes majeurs de travail ont pour mission de :

- fédérer les différents partenariats au travers de repas festifs organisés en interne (poule au pot, loto, repas halloween, etc.)
- proposer une alternative institutionnelle au travers de différents camps organisés tout au long de l'année et encadrés par les professionnels du foyer (mer, montagne, sportifs, etc.)
- renforcer le lien avec la famille et les amis par le biais du repas des familles du mois de Juillet pendant lequel l'échange et la convivialité traduisent la capacité de l'établissement à partager des valeurs communes à tous.

5.2 - L'organisation interne de l'offre de service

5.2.1 - Les modes d'organisation interne

L'accueil des usagers dans cet établissement est organisé sur deux lieux distincts, actuellement le Fhar « Paul-André » propose 17 places, la maison relais « Jean Martin » dispose d'un accueil pour trois personnes revendiquant davantage d'autonomie, cette capacité devant être portée à six personnes suite à la mise en œuvre d'un projet d'extension de trois places supplémentaires.

Les professionnels interviennent prioritairement sur le Fhar « Paul-André ». Chaque jour deux éducateurs travaillent en soirée (de 16h30 à 22h) pour accompagner le groupe dans les actes de la vie quotidienne, les animations et les sorties. Un troisième professionnel embauché à 20h30, cette personne est chargée de terminer la soirée avec ses collègues et d'assurer la veille de nuit et le lever.

Deux fois par semaine, généralement le mardi soir et le jeudi soir un professionnel organise un repas à la maison relais avec six à sept usagers. Ce repas est destiné aux usagers qui le souhaitent, chaque personne a la possibilité de s'inscrire sur un tableau prévu à cet effet dans le couloir du foyer. La participation de l'éducateur est définie pendant le temps de coordination mis en place chaque jour de 16h30 à 17h, cet éducateur devient donc responsable de l'organisation du repas.

Quasiment tous les soirs de la semaine, un éducateur gère les accompagnements extérieurs avec le véhicule du foyer ou un des véhicules mutualisés sur le site. Le second éducateur a donc la charge de gérer les accompagnements dans la vie quotidienne des usagers présents au foyer et à la maison relais. La maîtresse de maison complète ce dispositif par la vigilance qu'elle exerce sur le groupe pendant que l'éducateur propose des accompagnements individualisés.

Pour être efficient ce dispositif doit fonctionner chaque soir en flux tendu, tous les intervenants sont mobilisés sur l'intégralité de leur plage horaire. La notion d'accompagnement fait sens à partir du moment où chaque usager peut bénéficier si il le souhaite d'un temps d'attention de la part des professionnels.

L'équipe souhaite, à terme, proposer un accompagnement à l'autonomie répondant davantage aux besoins des personnes accueillies au sein de la maison relais. La complémentarité

entre les maitresses de maison et les éducateurs au sein de cette petite unité est un levier extrêmement pertinent pour encourager certains usagers dans une démarche d'autonomisation.

Action n°8 : Renforcer le dispositif d'accompagnement éducatif en soirée pour palier à l'aspect chronophage des accompagnements extérieurs en milieu rural.

Action n°9 : Mettre en œuvre des prises en charge éducatives quotidiennes au sein de la maison relais Jean Martin.

Cette augmentation d'effectif doit se mettre en œuvre par le biais d'une extension de l'agrément de la structure.

5.2.2 - Les moyens matériels

C'est dans un magnifique corps de ferme, chargé d'histoire et progressivement réaménagé, que le foyer accueille ses occupants.

Le foyer le Fhar se compose d'un bâtiment avec dix-sept chambres et d'un pavillon, la maison relais équipée de trois chambres, devant passer à 6 chambres suite au projet d'extension.

Dans le bâtiment principal, les chambres sont réparties sur un rez-de-chaussée et un étage, toutes sont individuelles et équipées de salles de bain et WC. Sur une partie de ce bâtiment, les chambres du rez-de-chaussée sont accessibles depuis la cour intérieure, celles de l'étage par un escalier interne, il n'y a pas d'ascenseur. Une salle à manger collective et un salon sont à disposition des usagers.

La maison relais « Jean Martin » est située à une centaine de mètres du foyer principal, c'est une construction récente qui offre en premier lieu trois chambres avec salon, cuisine, une salle de bain (partagée) et un garage, tout ceci constitue une maison d'habitation de type « pavillonnaire ». Cette petite structure accueille trois usagers dans les mêmes conditions qu'au foyer lui-même ; cependant, cet habitat indépendant induit une autonomie plus importante pour y résider.

Le foyer est doté d'un véhicule 9 places et de deux véhicules 5 places (qui sont eux mutualisés sur le site de Gammareix). Cette flotte de véhicules est le moyen incontournable qui permet de réaliser les sorties et accompagnements extérieurs. Les transports en commun et le train sont également des moyens de locomotion utilisés, notamment pour les personnes souhaitant développer leur autonomie de déplacement.

Action n°10 : Prévoir à court terme la réalisation de travaux pour permettre à chaque usager de la maison relais Jean Martin de disposer d'une salle de bain individuelle.

5.2.3 - Les principales procédures

5.2.3.1 - L'admission

L'admission d'un usager au foyer est soumise à l'obtention d'une notification de la MDPH de la Dordogne d'orientation en foyer d'hébergement, celle-ci doit être concomitante avec une admission dans un des Esat des Papillons Blancs de Bergerac. Cette admission est obligatoirement 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 la procédure N° 03-12.

Toutes les demandes d'admission dans cet établissement sont intégrées dans la liste d'attente tenue par le secrétariat du site, un dossier de candidature est remis au demandeur après chaque demande écrite au directeur.

5.2.3.2 - Le projet personnalisé

L'établissement vise à promouvoir la participation des usagers dans leur accompagnement au quotidien. Ainsi, les échanges, le dialogue entre les usagers et les professionnels se veulent réguliers afin d'être au plus près des évolutions de ces personnes en situations de handicap.

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 usager. Dès l'admission, l'expression et le positionnement d'adulte des usagers est sollicité lors des entretiens proposés (un entretien avec son référent tous les quinze jours sur le week-end ou en soirée). Ce projet de vie regroupe des dimensions éducatives, pédagogiques, thérapeutiques et sociales.

Chaque usager accueilli au Fhar 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 les professionnels de l'équipe pluridisciplinaire.

Dès les premiers contacts, les professionnels du foyer manifestent clairement leur intention de croire à la capacité des usagers 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 accueillies n'est pas spontanément évidente : la relation qui s'instaure entre le professionnel et l'usager doit aider ce dernier à faire émerger ses attentes que le référent formalisera sur une fiche préparatoire 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 comme élément indispensable au travail d'accompagnement que chacun va, à sa place, mettre en œuvre.

La traduction concrète de toute cette démarche réside dans l'articulation entre les différents projets qui constituent l'environnement d'une institution : projet associatif, projet d'établissement, et projets personnalisés.

Ainsi la démarche projet permet de mettre en lien les valeurs (projet associatif) avec le fonctionnement et l'organisation du travail (projet d'établissement) et les prestations proposées (projets personnalisés).

Action n°11 : Faire valider la procédure d'élaboration de suivi et d'évaluation du projet personnalisé, cette procédure fixe les étapes point par point et la place de chacun au sein de ce dispositif.

5.2.3.3 - La sortie

Les projets de réorientation des personnes accueillies au Fhar sont toujours motivés prioritairement par le choix, le besoin et les attentes des personnes, de sa famille et/ou son représentant légal.

Quelle que soit la raison de la réorientation de la personne, celle-ci s'opère systématiquement dans la concertation avec l'usager sa famille et/ou son représentant légal, les établissements futurs accueillants, qui sont associés au projet d'orientation. Les réorientations sont soumises systématiquement à la décision de la MDPH.

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 prématurément par les effets du vieillissement.

- 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 souhaite être hébergée dans un autre foyer ou SAVS des papillons blancs.
- La personne retourne vivre en famille ou se loge à l'extérieur de l'association des Papillons Blancs.
- La personne a trouvé un autre Esat ou souhaite vivre en milieu ordinaire dans ce cas elle ne peut plus prétendre à un hébergement dans l'établissement
- La personne quitte définitivement l'association des Papillons Blancs.

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.

Action n°12 : Élaborer et faire valider une procédure de sortie définitive, cette procédure fixera clairement la place de chacun dans ce dispositif.

5.3 - L'ancrage des activités dans le territoire : partenariats et ouverture

L'Anesm fixe, au travers de sa recommandation sur la bienveillance, des repères à prendre en compte pour situer l'ancrage territorial dans le cadre de l'accompagnement qui est proposé à chaque usager de ce foyer.

« Quelles que soient la pluridisciplinarité et la richesse de l'équipe intervenant au sein de la structure, l'ouverture à des ressources extérieures apporte un potentiel de rencontres, de savoirs et d'inscription dans la vie citoyenne dont il est très intéressant de faire bénéficier les usagers. Il est recommandé que les structures recherchent activement les contributions les plus à même de compléter leur propre compétence et savoir-faire [...] rencontre des usagers avec des personnes différentes de celles que la structure accueille ou accompagne. »²

Ce fonctionnement en réseau inspiré et porté depuis de très nombreuses années par l'ensemble des professionnels de la structure amène aujourd'hui à entretenir des liens fiables avec les partenaires. Ces partenaires sont impliqués directement ou indirectement dans la dynamique d'accompagnement des usagers, ils interviennent quasiment quotidiennement auprès des résidents.

Ces partenariats dont la liste n'est pas exhaustive regroupent à ce jour une partie des associations sportives locales, le comité des fêtes du village d'Issac, la pharmacie de Villamblard, des associations départementales de sport adapté, culturelles, religieuses, etc.

Chacun d'entre eux émane d'une demande particulière d'un usager qui ne peut être gérée en interne, ces rencontres sont formalisées dans le projet personnalisé de l'utilisateur.

La mise en œuvre de ces partenariats ne signifie pas obligatoirement dans un premier temps la mise en place d'une convention écrite ; l'essence d'un partenariat peut-être active dans des relations moins cadrées. Cependant à terme pour garantir à l'utilisateur la pérennité des engagements pris, l'écrit reste une référence objective sur laquelle il est possible de s'appuyer.

Action n°13 : Formaliser les partenariats de l'établissement par des conventions ou des accords-cadres écrits à chaque fois que cela est possible (préserver la singularité de l'accompagnement).

5.3.2 - Les partenaires internes à l'association

Des partenaires internes à l'association sont impliqués directement dans la prise en charge des usagers hébergés dans l'établissement. Ces partenaires sont les Esat de Gammareix et de Bergerac et notamment les professionnels qui interviennent au quotidien auprès des usagers. Les relations

² Recommandations de bonnes pratiques professionnelles
La bienveillance : définition et repères pour la mise en œuvre p.30

nécessaires entre les équipes du foyer et celles des Esat fonctionnent sur un mode ponctuel notamment autour du suivi et de la mise en cohérence des objectifs du projet personnalisé.

Les équipes médico-psycho-sociales des Esat prennent en charge les usagers du foyer pendant leur temps de travail, le lien s'opère lors de la réunion de coordination des Esat, le jeudi matin.

Un partenariat existe avec le secteur enfant des Papillons Blancs notamment l'IME Rosette-Regain pour la mise en place de stage de sensibilisation de jeunes usagers souhaitant découvrir la vie en foyer d'hébergement.

D'autres actions de partenariat restent à mettre en œuvre en interne avec les foyers d'hébergement du secteur Bergeracois et le foyer occupationnel. Ce partenariat pourrait permettre de mutualiser des moyens pour répondre à des besoins spécifiques, d'échanger sur les pratiques professionnelles, de mettre en œuvre des activités d'animations communes.

Action n°14 : Préciser, dans une procédure, les modalités de rencontre autour du projet personnalisé, entre le Fhar et les Esat (en garantissant la confidentialité des informations inhérentes au mode de vie de chacun).

Action n°15 : Mettre en œuvre des actions concrètes de formation et d'échanges sur les pratiques professionnelles avec les foyers d'hébergements du Bergeracois, la SAJ de Gammareix et le foyer occupationnel.

5.3.3 - Les partenaires externes

5.3.3.1 - Les partenariats liés aux missions

Le foyer dispose à ce jour d'un certain nombre de partenariats repérés comme fonctionnels. Ceux-ci s'imposent à lui et sont incontournables, ils sont étroitement liés aux missions que se fixe l'établissement :

- Les familles et représentants légaux
- La MDPH (maison départementale des personnes handicapées)
- Les services de soins spécialisés, les CHS (ex : Centre hospitalier de Vauclaire à Bergerac)
- Les organismes défendant les intérêts des usagers et de l'établissement, qui sont les vecteurs indispensables pour que les actions soient reconnues/entendues, tels que par l'Unapei, l'Urapei, l'Udapei...
- Les médecins traitant et institutionnel,
- Les services sociaux et les associations du secteur médico-social local.
- Les bénévoles ou intervenants extérieurs qui contribuent à renforcer temporairement les moyens humains lors de l'organisation des manifestations festives.
- Les organismes de formation, CEF, Geiq DMS24...
- Les associations de mandataires judiciaires
- Le service HAD de la clinique Pasteur de Bergerac.

Action n°16 : Évaluer les partenariats liés aux missions sous la forme de bilans annuels, d'enquêtes de satisfaction, mettre en avant les services rendus par rapport aux services attendus par l'établissement.

5.3.3.2 - L'ouverture sur les ressources locales

L'établissement se trouve à une vingtaine de kilomètres de Bergerac et à une dizaine de Villamblard. Du fait de sa situation en zone rurale, il convient par conséquent d'intégrer, dans son fonctionnement, des contraintes spécifiques liées à cette situation. Ce sont un paramètre et des coûts dont il faut tenir compte dans l'accompagnement des usagers et l'ouverture de l'établissement sur son territoire.

Les différents intervenants veillent à ce que les usagers du foyer participent à la vie locale en menant des actions d'accompagnement de groupe et individuel, mais aussi en organisant au sein de l'établissement des rencontres régulières autour de moments festifs.

Travailler en réseau permet aux usagers de tisser des liens et de s'intégrer dans la cité, de développer de pratiques nouvelles, dans une dynamique de coopération pour mieux se connaître et se reconnaître pour déterminer et apporter une réponse globale et cohérente aux projets des usagers :

- Le réseau médical, ou celui du médecin institutionnel permet des rendez-vous plus rapides entre médecins. Il vise à assurer une meilleure orientation de l'utilisateur-patient, à favoriser la coordination et la continuité des soins.
- Le réseau culturel, le partenariat avec l'association culture du cœur est un des moyens de favoriser la rencontre entre le milieu ordinaire et le médico-social.
- Le réseau personnel de l'utilisateur engendre des relations dont les usagers sont acteurs et deviennent même les seuls acteurs, sans la présence de leurs éducateurs référents.

Le travail en réseau est une démarche qui permet d'enrichir les modes d'actions afin de s'adapter à des besoins spécifiques des usagers et ainsi proposer des actions innovantes. Chacun devient « l'inventeur du quotidien ». Le travail en réseau requiert de l'imagination, du dynamisme et de la créativité, il implique des notions comme la reconnaissance et l'acceptation de la diversité de l'autre.

De ce fait, l'intégration sociale de l'utilisateur lui permet de diversifier ses rôles et d'acquérir un statut, d'exercer ses compétences et un pouvoir sur différents milieux. Le réseau doit être regardé comme un outil d'intervention qui laisse une place importante à l'humain, il peut s'appuyer aussi sur des contacts personnels des professionnels.

La mise en place d'un tel dispositif en zone rurale doit donc être regardé comme une particularité qui impacte significativement l'encadrement dans sa fonction d'accompagnement social :

- D'une part, par la mission du foyer, qui vise cette intégration et cette ouverture sur la vie locale,
- D'autre part, par la notion concrète de temps nécessaire à consacrer à tous ces accompagnements vers l'extérieur de l'établissement.

Action n°17 : Formaliser un dispositif sous la forme d'évaluation annuelle des activités extérieures proposées aux usagers (ce dispositif doit être en phase avec les moyens humains et organisationnels).

6 - Les principes d'intervention

6.1 - Les sources des principes d'intervention

6.1.1 - Les principes généraux d'intervention

Les principes fondamentaux sur lesquels s'appuient tous les professionnels du foyer sont les suivants :

- La personne handicapée est avant tout une personne. Elle a, en tant que telle, des droits et des devoirs. Elle a droit aussi à la reconnaissance de sa différence.
- La personne accueillie doit être respectée dans sa dignité, son intégrité physique et mentale, sa vie privée, son intimité.
- La personne accueillie a droit à un service de qualité soucieux de sa sécurité, de son bien-être et de l'évolution de ses besoins.

- La personne accueillie a droit à un projet de prise en charge individualisé, respectueux de ses besoins, de ses choix et aspirations, établi en partenariat avec son environnement familial et social, ainsi qu'avec le concours de toute personne ou organisme pouvant l'aider à s'épanouir harmonieusement.
- La personne accueillie a droit à une information claire et précise sur tous ses droits, devoirs et obligations, ainsi que sur le fonctionnement de l'établissement qui l'accueille.
- La personne accueillie a droit à la protection des informations personnelles la concernant.

L'établissement est conscient de la nécessité de la reconnaissance du travail accompli au quotidien par les équipes de professionnels auprès des usagers de ce foyer. Cette reconnaissance s'inscrit dans un principe plus global de maintien et d'amélioration de la qualité de vie au quotidien dans cette structure.

La finalité intrinsèque de ce travail doit aboutir au fait que les usagers accueillis :

- aient la meilleure réponse possible quant à leurs besoins fondamentaux, quel que soit leur âge ou leurs difficultés,
- puissent se situer entre individualité, personnalisation et vie en collectivité,
- assument leur statut d'adulte, entre un besoin de sécurité et la prise de risques inhérente à l'expérimentation,
- vivent ou évoluent dans des locaux qui leur procurent tout le confort et la sécurité nécessaire
- soient écoutés, accompagnés, rassurés tout au long de leur parcours au sein de l'établissement.

6.1.2 - La vie affective des résidents

Un cadre de référence a été travaillé et mis en place par les professionnels en matière de vie affective en lien avec une formation commune parents-professionnels sur deux ans (2012-2014).

Cette formation intitulée « *accompagner la vie affective et sexuelle de la personne en situation de handicap mental* » a permis de lever des tabous et des représentations. Elle a élaboré des outils concrets pour mieux communiquer sur ce thème avec les usagers, comme la charte vie affective et sexuelle (Doc N°05-01).

Le foyer accueillant des adultes préserve les droits des personnes accueillies. Les équipes éducatives doivent être vigilantes quant au respect de l'intimité et de la vie privée. Il est important que les lieux où l'intimité fait sens soient repérés, à savoir la chambre des résidents. Frapper avant d'entrer, accepter qu'ils puissent fermer leur chambre à clé et y accueillir les personnes de leur choix, sont autant de façon de reconnaître leur intimité.

Accompagner, si besoin est, les personnes dans leur vie personnelle affective, amoureuse, sexuelle est ainsi un objectif du foyer. Cela suppose un travail d'écoute et d'analyse de ce qui peut en être de cette complexe réalité humaine.

6.1.3 - Mise en place d'une politique de prévention des risques à l'égard du personnel et des usagers

En matière de prévention des risques liés à la santé (hygiène alimentaire, sédentarité, MST, tabagisme...), l'établissement a une action d'information et de formation en direction des usagers (notamment par l'intervention collective de spécialistes sur l'établissement ou l'Esat) et des personnels (documentation, plans de formation, complémentarité technique des professionnels).

L'établissement propose aux personnels une formation incendie et techniques d'évacuations des locaux ainsi que des techniques de secourisme (deux évacuations par an sont simulées). Pour ce

dernier thème, les Papillons Blancs disposent d'un personnel diplômé en capacité de former le personnel et les usagers.

6.1.4 - L'accompagnement vers une vie sociale et citoyenne

Tous les usagers accueillis au Fhar sont considérés comme des acteurs sociaux. Pour les professionnels, il s'agit de déterminer leurs capacités et les raisons qui les poussent à agir.

Sur ce principe, ces actions visent :

- à faciliter les parcours entre le milieu protégé et le milieu ordinaire
- à contribuer à l'évolution du regard porté sur l'intégration des personnes en situation de handicap dans la cité, pour plus généralement améliorer leur insertion sociale.

De plus, tout usager est considéré comme acteur social, il vit en interaction avec son environnement. De fait, l'établissement souhaite appliquer les principes d'une économie sociale, solidaire et citoyenne.

Chaque usager n'est pas considéré seulement comme un consommateur de services mis à sa disposition selon ses besoins (hébergement, actions d'accompagnement socio-éducatives, activités sociales et culturelles...). Il est encouragé à agir également comme une personne responsable de ses choix et de ses comportements à l'égard de son environnement dont il est bénéficiaire et donc redevable. C'est pourquoi, l'équipe l'accompagne aussi à la mise en œuvre d'actions utiles et respectueuses de l'environnement dans lequel il évolue (participer à des actions caritatives, gérer sa consommation énergétique, contribution financière aux activités proposées dans l'établissement...).

6.1.5 - La relation éducative basée sur des principes éthiques

Les principes de la relation éducative au sein de l'établissement s'appuient sur un positionnement éthique et professionnel. Ce positionnement revêt trois dimensions majeures décrites par Paul Ricoeur³ au sujet de soi et de l'autre :

- Le « souci de soi », chaque professionnel doit être en mesure de porter attention à sa propre subjectivité et se montrer lucide quant au « réservoir sens » à partir duquel se construit l'expérience de soi dans la rencontre avec la personne accueillie. Le souci de soi, c'est porter le doute et l'incertitude inhérents à toute décision à prendre, à toute action à mettre en œuvre. C'est donc la nécessité de porter attention à sa propre disponibilité d'écoute et de présence à l'autre, et à ce qui intervient dans la rencontre avec l'usager dans son entière altérité.
- Le « souci de l'autre », qui s'exprime par le regard que l'on porte sur la personne, par la manière dont on la considère et dont on établit les rapports avec elle. Cela consiste pour chaque professionnel, à reconnaître que l'autre est à la fois semblable et différent de lui, et que ses façons de voir et de faire les choses peuvent parfois diverger, et même à l'occasion entrer en conflit avec celles qu'il estime bonnes pour lui. Cette dimension du souci de l'autre s'exprime dans la relation aux usagers mais aussi envers les autres professionnels avec qui l'équipe est amenée à travailler.
- Le « souci de l'institution », qui implique la connaissance et le respect de la mission et des orientations que l'établissement s'est fixé. Cela implique également de la part des professionnels, l'application des règles déontologiques associées à leur fonction, au devoir de contextualiser leur action en la situant dans un environnement global vis-à-vis duquel ils conserveront une analyse critique.

Cette triple dimension fait partie de l'action à mener quotidiennement pour ne pas laisser s'installer la démobilité ou la toute-puissance, qui peuvent à tout moment survenir.

3 P. RICOEUR, 1990, « Soi-même comme autre », Evreux, Seuil.

6.1.6 - Le management participatif

Le secteur médico-social connaît, depuis quelques années, d'importantes transformations. Il a vu en effet des réformes se succéder et modifier son environnement, notamment par des injonctions réglementaires appelant à le rendre plus efficient et plus performant.

Pour réussir ces démarches et garantir une forte exigence de qualité lors de l'accompagnement des usagers, il convient d'articuler toutes ces mutations dans la gestion de l'établissement, avec l'obligation de gérer l'impact de ces changements.

Il est nécessaire, plus que jamais, de mettre en place un management de proximité pour organiser, piloter et gérer avec réactivité les difficultés rencontrées, de dégager des points de consensus et d'adapter régulièrement l'organisation.

Par conséquent, dans ce déplacement culturel, il convient de travailler sur des facteurs de régulation tels que l'analyse des pratiques, ceci permettant :

- D'avoir des lieux d'échanges et des pratiques de reliance et d'altérité,
- D'avoir les moyens de coopérer,
- De combattre la souffrance éthique.

Dans cet esprit, est mis en place une organisation et un organigramme de travail qui permet :

- De bâtir un management participatif
- Une philosophie managériale axée sur la confiance
- Un appui sur les recommandations de bonnes pratiques de l'Anesm
- D'optimiser la communication
- La construction d'une autonomie encadrée
- Le renforcement d'un esprit collectif

Conformément au projet associatif, lui-même réalisé sous la forme d'un mouvement participatif, la philosophie managériale dans l'établissement s'inspire largement de ces méthodes participatives pour développer ce projet d'établissement.

L'état d'esprit participatif reste un des moyens pour permettre :

- l'évolution vers une démarche qualité active,
- la mise en place des innovations nécessaires au secteur,
- le positionnement de tous en qualité d'acteur,
- une culture nécessaire à l'évolution des pratiques professionnelles.

6.1.7 - La bientraitance

La bientraitance est un sujet central dans la prise en charge au quotidien des personnes accompagnées. Divers dispositifs sont déjà en œuvre pour sensibiliser l'ensemble du personnel de l'établissement à cette notion :

- En 2013, participation à une formation collective de l'intégralité du personnel du foyer, avec l'intervention de Jean-Louis CHAPPELLIER sur la thématique « Bien » et « Mal » traitance. Cette formation avait pour vocation d'interroger les pratiques individuelles et collectives, questionner les valeurs institutionnelles, à partir de situations cliniques.
- Des réunions plénières mensuelles, en présence du directeur et du chef de service, durant lesquelles ont lieu des échanges autour des recommandations de bonnes pratiques de l'Anesm.
- Des fiches de dysfonctionnement, permettant de faire remonter des situations complexes, d'en assurer le traitement, de rendre lisible la communication jusqu'au siège de l'association et d'en vérifier le suivi effectif.
- Un registre de signalement interne des situations à risque de maltraitance.

- Une organisation interne de signalement et de traitement en cas de situations pouvant conduire à de la maltraitance. Cette organisation se réfère à la procédure associative de gestion des risques de maltraitance (Pro N°12-01). Elle permet la circulation de l'information au niveau du staff de cadres et des personnes concernées.

Action n°18 : Mettre en œuvre des indicateurs fiables sur le degré d'implication du personnel dans la dynamique d'information et de formation sur la bientraitance.

6.2 - La gestion de paradoxes

6.2.1 - Autonomie et liberté

La notion de projet personnalisé se doit d'intégrer la gestion des risques pour concilier sécurité et liberté d'action des usagers. Afin d'expérimenter et d'utiliser leur droit à disposer d'eux-mêmes, leurs capacités d'inclusion sociale, leur accès aux équipements et services, leurs droits civiques, les usagers de l'établissement dispose d'une liberté de circulation.

Du fait d'un contexte rural ceux-ci sont dans l'obligation d'utiliser leurs propres moyens de transport ou ceux dont le foyer dispose en interne pour se rendre sur le lieu de leurs activités.

Les professionnels de l'établissement construisent l'accompagnement des usagers en tenant compte de cette contrainte. Leur connaissance des usagers et la proximité qu'ils ont avec eux, contribuent à ce balisage. La prise de risque inhérente au facteur d'amélioration de l'autonomie de la personne accueillie est mesurée dans le cadre de l'élaboration et du suivi du projet personnalisé.

La mise en place de ces objectifs avec l'accord de tous les acteurs intervenants dans le suivi du projet de la personne, passe par :

- des phases d'expérimentation durant lesquelles l'équipe éducative guide, rassure et encourage la personne,
- Plusieurs phases de bilans intermédiaires durant lesquels tous les acteurs mesurent les effets réels de la prise de risque et des résultats constatés.
- une phase de consolidation durant laquelle l'équipe éducative se met en retrait pour laisser la personne s'émanciper.

6.2.2 - Activités de socialisation et ruralité

Le foyer travaille depuis de nombreuses années la dimension de socialisation des personnes accueillies, ceci a abouti à ce jour à une intégration réelle et stable des usagers dans cet environnement rural. Des liens très étroits ont été tissés avec de nombreux acteurs locaux. Cette richesse dans l'échange est un atout majeur pour l'épanouissement des usagers dans leur vie quotidienne.

La gestion pratique des accompagnements vers l'extérieur bien que toujours en adéquation avec la mission d'intégration que s'est fixé l'établissement met souvent en tension les moyens à mettre en œuvre conjointement en interne et en externe.

La recherche de nouveaux modes d'accompagnement, l'implication plus forte de l'utilisateur, de sa famille et/ou de son représentant légal dans les dispositifs d'intégration sociale sont des pistes de travail à interroger pour pérenniser l'ensemble de ces dispositifs.

Action n°19 : Détailler dans le projet personnalisé les moyens réels requis pour mener à bien les objectifs fixés, apporter des réponses claires à la double exigence d'individualisation de la prise en charge dans un contexte rural et du maintien de la qualité de l'accompagnement collectif.

6.3 - Les modalités de régulation

6.3.1 - L'accompagnement dans le projet par la mise en place de l'analyse des pratiques

L'analyse des pratiques concerne tous les professionnels de l'établissement, elle porte sur les actes et les gestes que peuvent poser ces professionnels dans le cadre de l'exercice de leur métier en lien avec le projet d'établissement. Les réunions sont au rythme de deux heures par mois.

L'analyse des pratiques se situe donc sur deux plans :

- L'éclairage disciplinaire sur les pratiques et leurs « conséquences » pour les usagers.
- L'aide à la théorisation de sa pratique professionnelle.

Cet espace ressource, à partir d'une pratique quotidienne, capitalise l'expérience en la reliant à des concepts théoriques, mais a aussi comme objectif de développer la capacité des membres de l'équipe à échanger, à se questionner, à réfléchir sur leurs pratiques : dans ce sens on peut parler d'analyse de pratiques didactique.

Il s'agit de faire progresser sa capacité à réfléchir et à échanger sur sa pratique.

L'analyse des pratiques est un espace ressource qui a également des objectifs pédagogiques centrés sur le développement de la capacité de chaque membre de l'équipe, à échanger avec ses collègues sur la pratique sous le regard d'un intervenant qui reste extérieur à la structure et non d'un supérieur hiérarchique.

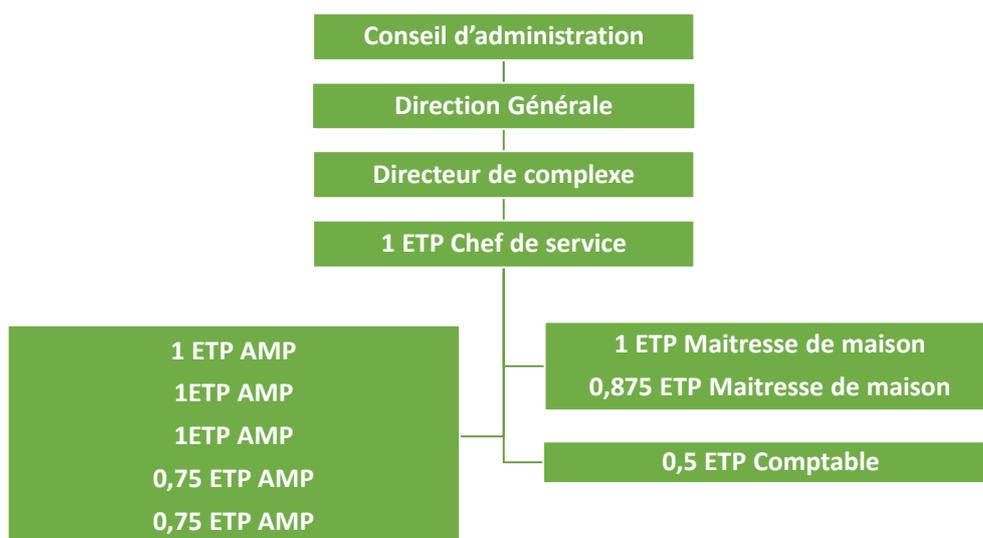
Action n°20 : Réaliser un bilan annuel de l'analyse des pratiques et procéder aux réajustements nécessaires le cas échéant afin de conserver les objectifs initiaux, qui sont « le soutien aux professionnels dans leur mission d'accompagnement des usagers au quotidien ».

7 - Les professionnels et les compétences mobilisées

7.1 - Les professionnels

7.1.1 - L'organigramme

7.1.1.1 - Généralités



7.1.1.2 - Les fonctions mutualisés du site

a) La direction

Le directeur doit garantir, pour l'ensemble du complexe, la conformité des services rendus aux usagers et à leur famille, dans le respect des dispositions réglementaires et des politiques et objectifs de l'association.

b) Les services généraux

Les agents techniques d'entretien sont responsables de la maintenance de l'établissement, ils effectuent ces opérations en tenant compte des normes de qualité, d'hygiène et de sécurité, ils contribuent de ce fait à la sécurité des usagers et des professionnels du foyer. Dans le cadre de leur mission ils sont amenés à circuler dans l'établissement pour y réaliser des travaux en respectant la confidentialité, l'intimité et toutes les règles liées à la protection de la vie privée des occupants.

c) Les services administratifs

Ces services interviennent au quotidien dans le fonctionnement du foyer, l'accueil, les courriers, la frappe de document, la gestion administrative des documents internes, l'événementiel, la comptabilité.

7.1.2 - Les compétences et missions particulières

7.1.2.1 - La gestion du personnel

a) Les fiches de postes

Les fonctions et responsabilités de chaque professionnel de l'établissement sont inscrites dans leur fiche de poste respective celles-ci sont signée lors de leur entretien annuel. Les fiches de poste garantissent l'adéquation entre la fonction globale et le projet associatif, les missions et activités et le projet de service ainsi que les compétences requises et les moyens mis à disposition.

Une fiche a été élaborée pour le personnel éducatif à partir d'une trame associative, elle contient des éléments liés à la fonction et au poste et intègre les spécificités de la mission et du service. Ces fiches de poste ne sont pas figées, elles gardent un caractère évolutif toujours en lien avec les besoins de l'établissement et de la population qu'il accueille.

Un travail de réflexion est entrepris pour la mise en œuvre de la fonction de maitresse de maison qui correspond à un besoin repéré en termes d'accompagnement dans certains actes de la vie quotidienne ainsi que pour un soutien à l'équipe éducatif. Une fiche de poste sera élaborée pour répondre à ces besoins.

Une fiche de poste pour la fonction de chef de service doit être élaborée pour satisfaire aux exigences en matière de démarche qualité, de management et de conduite de projet. Cette fiche de poste fera état du positionnement de la fonction dans l'équipe de direction et répondra aux exigences liées au bon fonctionnement de la structure.

Action n°21 : Élaborer une fiche de poste pour la fonction de maitresse de maison.

Action n°22 : Élaborer une fiche de poste pour la fonction de chef de service éducatif.

b) Les entretiens annuels et de deuxième partie de carrière

Chaque année, des entretiens annuels sont réalisés par le chef de service auprès des professionnels de l'établissement. Ces entretiens viennent préciser et évaluer les objectifs de chaque salarié pour l'année passée et fixer de nouveaux objectifs pour l'année à venir.

L'objectif principal des entretiens professionnels est de donner les moyens à chaque salarié :

- d'être acteur du développement de ses compétences,
- d'anticiper l'orientation de son métier,
- de faire partager ses satisfactions, ses difficultés,
- de participer à l'amélioration de ses conditions de travail.

En action depuis 2011, ces entretiens permettent de construire ou d'ajuster les plans de formation au niveau institutionnel.

c) La politique de formation

Le « prévisionnel plan de formation » (ancien Pauf) permet chaque année à une partie du personnel de se perfectionner (en lien avec les métiers et l'activité de l'établissement) ; soit individuellement, soit par des actions collectives construites selon leurs demandes par le biais d'organismes agréés. Des formations collectives intra-muros sont également organisées sur des thématiques plus généralistes pouvant regrouper plusieurs types de métiers (qualité, vie affective et sexuelle, secret professionnel...)

D'autre part, les salariés participent à des actions de formations proposées régulièrement dans le cadre associatif sur des fonds mutualisés, ou à des APR et des APN.

Les salariés sont également sollicités pour leur participation à des colloques départementaux ou régionaux sur des thématiques plus globales telles que, l'accueil de nouveau public, l'autisme, les mutations du secteur médico-social.

7.1.2.2 - Perspectives d'évolution et de formation

Mise en place d'une fonction de maitresse de maison

Depuis plusieurs années une réflexion est menée par la direction de l'établissement autour des missions spécifiques des agents de service intérieur au foyer d'hébergement. Le lien étroit de ces agents de service ainsi que leur implication auprès des usagers amène à réorienter ces agents vers une fonction de maitresse de maison.

Selon l'article 2 de l'avenant 285 du 8 juillet 2003 à la convention collective nationale du travail des établissements et services pour personnes inadaptées et handicapées du 15 mars 1966 : « *La maîtresse de maison assume dans une structure d'hébergement ou unité de vie une fonction polyvalente dans l'organisation quotidienne du cadre de vie : entretien des locaux, cuisine, lingerie, tâches ménagères de gestion simple. Sa mission s'effectue en lien avec l'équipe éducative : il (elle) peut contribuer à l'accompagnement de l'usager dans les actes de la vie quotidienne...* »

La mise en place de ce nouveau dispositif passe par plusieurs phases de travail :

- Bilan de la situation actuelle pour déterminer les besoins réels de l'établissement, les tâches à effectuer, l'implication auprès du groupe d'usager, le lien avec l'équipe éducative.
- Inscrire les professionnels dans un processus de formation « maitresse de maison » par le biais des organismes de formation agréés et/ou de la validation des acquis de l'expérience.
- Redéfinition du contexte d'intervention par l'élaboration de nouvelles fiches de poste en adéquation avec les besoins de la structure.

Action n°23 : Mettre en œuvre, en 2015, un plan de formation pour faire évoluer les fonctions des agents de service en maitresse de maison.

7.2 - Les réunions

Titre	Fréquence, jour et horaire	Sujet / contenu	Participants	Animateur	Compte-rendu (O/N et qui)
Réunion hebdomadaire	Tous les jeudis de 14h à 17h	1h de Suivi et accompagnement médical 1h de fonct° et coordination 1h de clinique	Équipe éducative	Chef de service	Oui secrétaire
Réunion plénière	Le premier jeudi de chaque mois de 14h à 15h30	Informations générales	Chef de service, tous les professionnels du foyer, secrétaire	Directeur	Oui secrétaire
Réunion Staff	Hebdo. Lundi 14 à 15 h	*pilotage *stratégies *orientations *prospectives *fonctionnement *planification	Cadres hiérarchiques	Directeur	OUI participants à tour de rôle
Copili Comité de pilotage interne	Mensuel Le mercredi toutes les 4 semaines (sem. Impaire) 9h – 10h30	Mise en œuvre de la démarche qualité	Staff, PRQ, 1 membre du CA, responsable qualité	Directeur	OUI secrétaire
Analyses des pratiques	1° mardi de chaque mois 14h/16h	Analyses cliniques des situations de travail	Équipe éducative Maitresses de maison	Intervenant extérieur	NON
Étayage clinique	1 jeudi / mois De 14h à 15h30	Soutien et analyse des situations cliniques des usagers	Chef de service Équipe éducative	Psychologue	OUI secrétaire
Réunion de coordination médicale	2 jeudi / mois de 14h/15h	Soutien aux éducateurs dans le cadre du suivi et de l'accompagnement médical des usagers	Chef de service Équipe éducative	Médecin coordonnateur	OUI secrétaire

La réunion hebdomadaire, un espace de coordination indispensable

Les réunions au foyer ont lieu tous les jeudis après-midi de 14h à 17h (voir tableau ci-dessus).

Ces réunions sont découpées en trois temps égaux pendant lesquels sont abordés :

- les problématiques liées au suivi et à l'accompagnement médical des usagers, l'organisation de l'accompagnement pour les rendez-vous médicaux ;
- le fonctionnement et sa planification pour la semaine suivante : qui, quand, où, comment ;
- un espace clinique pour faire le point des demandes des usagers et/ou réviser les projets personnalisés.

Ces temps de réunion sont indispensables pour coordonner les actions éducatives, en raison des anomalies du rythme de travail liées au fonctionnement en internat. Cette situation implique une reprogrammation hebdomadaire voire quotidienne des prises en charge pour tenir compte des demandes et besoins personnels de chaque usager du foyer.

7.3 - La dynamique du travail d'équipe

7.3.1 - La notion de référent

Chaque usager accueilli au foyer d'hébergement est suivi plus particulièrement par un éducateur référent, celui-ci est désigné par le chef de service. Cette notion de référence introduit l'idée d'un échange régulier entre l'usager et son éducateur référent, et au-delà, avec l'ensemble de l'équipe éducative du foyer d'hébergement.

Les référents ont pour mission principale d'élaborer et de mettre en œuvre le projet d'accompagnement individualisé de l'usager. Ce « projet personnalisé » est défini et convenu en « réunion de projet » ou peuvent se retrouver tous les intervenants de l'équipe éducative (éducateurs, maitresses de maison, psychologue, médecin coordinateur, psychiatre, chef de service, directeur) internes à l'institution. Les éducateurs référents mettent en œuvre toutes les dispositions nécessaires au bon suivi individualisé des usagers. Ils coordonnent notamment les diverses actions développées autour de la personne dont ils s'occupent.

Parmi les missions concrètes du référent, il y a :

- aider l'usager dans le suivi de sa santé, en aménageant et coordonnant les divers rendez-vous et veiller à ce que soit fait un compte-rendu de chaque événement concernant la situation médicale de la personne.
- aider et soutenir l'usager dans ses démarches administratives en lien avec son responsable légal.
- accompagner l'usager dans le rangement et l'agencement de sa chambre et de ses lieux de vie privés.
- développer une action éducative dans le souci permanent d'adéquation entre la situation du résident et son projet individualisé, et dans le respect de ses besoins, de ses désirs et de ses capacités.
- participer aux rencontres officielles entre l'usager et l'équipe médico-sociale.
- être les interlocuteurs privilégiés de la famille, des proches et du représentant légal
- être également, un interlocuteur « privilégié » pour l'ensemble de l'équipe éducative et l'équipe médico-sociale
- être responsable de la bonne tenue du dossier pédagogique de l'usager et de sa mise à jour.
- participer et s'assurer de la bonne mise en œuvre des actions développées autour du résident et de leur coordination dans le sens souhaité pour chacun.

Lors d'une réunion dite « clinique » concernant un usager le référent a la responsabilité de remplir la fiche de compte-rendu de la réunion sur le projet personnalisé et de rappeler les objectifs initialement fixés dans le projet individualisé défini jusqu'au jour de la réunion de projet.

« Être référent » ne signifie donc en rien « être le seul interlocuteur » ni « la seule personne compétente pour... ». En ce sens, l'éducateur se doit de faire « vivre sa référence ».

7.3.2 - Les outils de transmission de l'information

7.3.2.1 - Le cahier de liaison

L'outil incontournable, vecteur d'information et de coordination, est le cahier de liaison. Dans ce cahier, figurent toutes les informations liées à la bonne marche de l'établissement. On y retrouve en quelques lignes les informations nécessaires au fonctionnement de la journée de travail qui commence pour le professionnel prenant son service.

7.3.2.2 - Les fiches d'observation

Des annotations dans le cahier de liaison renvoient le cas échéant aux fiches d'observation clinique ou de suivi médical qui sont rangées dans le dossier pédagogique de chaque usager. Ces fiches contiennent les éléments de la vie de l'usager. Ces éléments confidentiels sont accessibles pour le personnel de l'établissement à savoir les aides médico psychologique, les maitresses de maison et le chef de service.

La traçabilité des informations cliniques relevées tout au long de la semaine sur des fiches individuelles constituent la somme des éléments qui viennent alimenter la réflexion de l'équipe de professionnels, celles-ci permettant ainsi de réajuster les pratiques, décider la mise en œuvre d'actions, arrêter ou poursuivre des dispositifs de prise en charge, ceci avec une grande réactivité.

7.3.2.3 - La navette foyer/Esat

Une navette est utilisée sous la forme d'un cahier de liaison rangé dans une sacoche cadernassée pour véhiculer des informations, des documents, voire des piluliers entre le foyer d'hébergement et les Esat. Le cahier de liaison est utilisé pour des informations essentiellement matérielles et organisationnelles.

7.3.2.4 - Les agendas

Divers agendas (rendez-vous médicaux, sorties animations, départ en familles etc.) sont à disposition des professionnels. Ils permettent de tracer, prévoir, organiser les actions dans différents domaines. Ce sont des supports indispensables pour borner le temps, savoir qui fait quoi, où, comment.

Action n°24 : Sensibiliser régulièrement le personnel de l'établissement sur la notion d'individuation des informations concernant les usagers.

Action n°25 : Mettre en œuvre un outil informatique sécurisé permettant de regrouper les informations existantes sur des supports multiples, tous inhérents à la prise en charge de chaque usager accueillis dans l'établissement (Projet Imago).

8 - Les objectifs d'évolution, de progression, et de développement

8.1 - La démarche qualité et les évaluations

8.1.1 - Présentation

La coordination de la démarche qualité associative est assurée par le siège social. Ce dernier :

- Donne la ligne de conduite
- Pose certaines actions comme prioritaires
- Assure la gestion documentaire du système qualité
- Assure une veille documentaire et réglementaire
- Conseille et assiste les établissements et services :
 - dans la mise en place de nouvelles organisations de travail
 - dans la rédaction de rapports, projets, formulaires, procédure, etc.
- Contrôle le bon respect des règles législatives et associatives, via des audits notamment
- Assure les choix stratégiques (planning, modalités, prestataires...) en ce qui concerne les évaluations internes et externes.

Chaque établissement et service dispose d'un ou plusieurs PRQ. Cette (ces) personne(s) est (sont) chargée(s) d'animer la démarche qualité en lien avec le directeur et le chef de service. Elle reçoit une formation à la démarche qualité.

Un comité de pilotage qualité est en place dans chacun des complexes de l'association. Il est composé des cadres intermédiaires et des PRQ des différents établissements et services ainsi que de l'assistante qualité. Il est animé par le directeur du complexe. Il a pour but d'organiser, de coordonner et de planifier la mise en œuvre de la démarche qualité sur le complexe.

8.1.2 - L'évaluation interne

Le rapport de l'évaluation interne a été terminé le 22 mai 2009 et validé par le conseil d'administration le 27 octobre 2009. Il a été réalisé par le service qualité de l'association.

Le rapport de l'évaluation concernait le Fhar Paul-André et le relais Jean Martin de Gammareix en définissant un plan d'action comprenant 55 actions classées par thématiques :

- Le projet d'établissement,
- L'admission,
- Les projets personnalisés,
- La maltraitance,
- La sortie,
- Les partenaires du foyer
- La communication / gestion de l'information,
- La place des familles.

La réunion institutionnelle sur la démarche qualité, la rencontre des professionnels avec les évaluateurs internes et les premières formations de personnes ressources qualité ont contribué à bâtir une première appropriation de la démarche pour tous les professionnels de l'établissement. L'évaluation interne a permis de mettre en évidence un certain nombre d'axes d'amélioration qui ont servi de point d'appui pour revoir les organisations, questionner et éclaircir les fonctionnements opérationnels, et au final s'engager dans la notion de suivi d'un plan d'action qualité.

8.1.3 - L'évaluation externe

Elle a été finalisée le 22/07/2013. Elle a été réalisée selon deux analyses :

- Le siège et les fonctions transversales,
- Le Fhar Paul André et la maison relais Jean Martin.

Une réunion de cadrage de la démarche a permis de définir les priorités évaluatives et les modalités de recueil des données à évaluer. Ce projet évaluatif contenait à la fois les fonctions transversales du siège de l'association, et celles de l'établissement. Ce dernier a été validé par le comité de pilotage.

La visite des évaluateurs externes s'est déroulée dans un climat de confiance et de disponibilité de tous les acteurs. La coopération de la direction, des professionnels et des usagers a été entière, ce qui a permis aux évaluateurs d'obtenir des réponses claires à leur questionnement.

Un pré-rapport a été envoyé à l'établissement et au siège associatif par les évaluateurs. Ce rapport a été construit spécifiquement sur la base des 22 points proposés par l'Anesm.

Le débat contradictoire a permis de s'assurer que les informations recueillies avaient été correctement interprétées. Les observations de l'établissement ont été intégrées, après discussions contradictoires, dans ce rapport d'évaluation externe.

Le rapport de l'évaluation externe a relevé quelques points importants qui témoignent de la nécessité de poursuivre l'investissement constaté dans le processus de démarche qualité :

- Le cadre réglementaire est connu et reste présent dans la définition des organisations, droits des usagers, personnalisation de l'accompagnement, recommandations des bonnes pratiques...
- Une démarche qualité permet d'identifier les axes de progrès, des plans d'actions sont mis en œuvre. Certains encore centrés sur les résultats de l'évaluation interne, la démarche qualité demande à être démultipliée. Les professionnels doivent poursuivre l'appropriation de cette démarche.
- L'organisation en cuisine doit être optimisée par la mise en place d'un PMS tout en poursuivant la convivialité et la participation des usagers à la préparation des repas.
- Les partenariats en lien avec la prise en charge des usagers doivent être formalisés.

8.1.4 - Les autres modes d'évaluation en interne

L'audit est une mesure qui s'appuie sur la mise en œuvre de la démarche qualité, des protocoles et instructions spécifiques à l'établissement. Il propose des recommandations devant permettre une évolution du fonctionnement et de l'accueil de l'utilisateur.

Un audit complet du Fhar Paul André a été effectué du 24 Janvier au 9 Février 2013 par les représentants du service qualité de l'association.

8.2 - L'évaluation du projet

8.2.1 - Le suivi du projet

Le suivi du plan d'action (du projet, mais pas seulement) est réalisé au fil de l'eau par chacun des responsables. Un bilan annuel est étudié au comité de pilotage qualité du mois de février, en prévision de la rédaction des comptes administratifs. En amont de ce CoPil, chaque cadre recense les informations auprès de ses équipes.

8.2.2 - La révision du projet

Le projet est rédigé pour une période de cinq ans (CASF, art. L.311-8). Cette durée peut être raccourcie (et en aucun cas prolongée) en fonction des évolutions constatées sur la structure.

Au bout de quatre années, la démarche d'évaluation globale est lancée, en prévision de la révision du projet. Selon le moment où intervient l'évaluation (interne ou externe) dans le cycle du projet, les conclusions évaluatives participeront à l'actualisation du projet.

8.3 - Conclusions sur les perspectives d'évolutions

Il existe un plan d'action associatif (le PAQ, pour plan d'amélioration de la qualité) où est formalisé le suivi de toutes les actions de l'association de diverses provenances : évaluations internes et externe, audits, inspections, actions décidées en réunion, etc. Les actions de ce projet d'établissement sont intégrées dans ce plan d'action.

Afin d'optimiser le service rendu aux usagers qu'il accueille, le foyer traduit à travers ce projet d'établissement sa détermination à poursuivre sa mission d'accueil en tenant compte dans une logique actuelle :

- de son histoire,
- de son implantation géographique,
- du contexte d'évolution des politiques sociales.

Orienté clairement dans la ligne politique fixée par le projet associatif, ce foyer répond plus que jamais à une volonté d'accueil de personnes handicapées dans des conditions aussi proches que possible d'une vie ordinaire.

Les lois successives de 2002-2 sur le droit de l'usager, de 2005 sur la citoyenneté et de 2007 sur les modalités d'évaluation des prestations fixent le cadre juridique qui vient border les pratiques professionnelles.

Ce projet tient compte, dans ses objectifs de mise en œuvre, de ces notions réglementaires et poursuit sa volonté de proposer un accompagnement au plus près des intérêts de la personne accueillie, de sa famille et de son représentant légal.

Une orientation nouvelle est proposée dans le cadre du fonctionnement avec l'agrandissement de la maison relais Jean Martin conduisant à une extension d'agrément de trois places supplémentaires. Ceci portera la capacité d'accueil à 23 places.

Les moyens financiers dégagés par cette extension d'agrément permettront de :

- renforcer l'équipe éducative dans sa mission d'aide.
- garantir l'équilibre entre une prise en charge en interne de qualité et un accompagnement externe nécessaire pour une intégration sociale réussie.
- Palier au surcoût lié aux déplacements dans un environnement rural dépourvu de moyen de transport collectif.

Un effort toujours plus grand doit concerner le maintien et le développement du réseau de partenaires locaux. Ces partenaires, sont étroitement liés à la capacité de l'établissement, à répondre bien au-delà des moyens internes, aux besoins spécifiques en termes de socialisation des personnes accueillies au foyer.