



2022-2026

PROJET D'ÉTABLISSEMENT LE CHARDON BLEU ESPOIR 73



secretariat.chardonbleu@espoir73.fr

Le Chardon Bleu Espoir 73

18/01/2022

Table des matières

1	Préambule.....	1
2	Partie 1 : Contexte	3
2.1	L'histoire et le projet de l'association	3
2.1.1	L'histoire d'ESPOIR 73	3
2.1.2	La réhabilitation psychosociale	3
2.1.3	Le schéma d'organisation sociale : SROSM et schéma départemental 2014 - 2019	4
2.1.4	Le cadre légal, administratif, les RBPP et les préconisations de l'évaluation externe.....	5
2.2	L'utilité sociale du Chardon Bleu.....	7
2.3	Les autorisations et agréments du Chardon Bleu	7
2.4	Les financements	8
2.5	Les missions du Chardon Bleu.....	9
2.6	Les enjeux pour le site du Chardon Bleu.....	10
2.6.1	Finaliser l'organisation en prestations de services du Chardon Bleu	10
2.6.2	Le vieillissement et la perte d'autonomie.....	10
2.6.3	La désinstitutionnalisation	11
2.6.4	Le logement de droit commun.....	12
2.6.5	L'inclusion sociale dans la cité	12
2.6.6	La déstigmatisation et la lutte contre l'auto-stigmatisation.....	13
2.6.7	L'accompagnement des proches et des aidants	13
2.6.8	La promotion de la santé	14
3	Partie 2 : Réponse aux besoins	15
3.1	Le public et son entourage.....	15
3.1.1	Les personnes en situation de handicap psychique.....	15
3.1.2	Repères démographiques	15
3.1.3	Besoins des personnes fréquentant les services du Chardon Bleu	15
3.1.4	Evolution des besoins et articulation avec SERAFIN-PH	17
4	Partie 3 : Prestations.....	18
4.1	La nature de l'offre de service et son organisation	18
4.1.1	Les prestations sur le site du Chardon Bleu.....	18
5	Prestation bloc 3 : Fonctions gérer, manager, coopérer	29
5.1	Gestion des ressources humaines et du dialogue social	29
5.1.1	La GPEC	29
5.1.2	La formation	30
5.1.3	Conditions de travail et dialogue social	30
5.2	Pilotage et Direction	30

5.3	Gestion budgétaire, financière et comptable	31
5.4	Le Système d'information et les réunions	31
5.4.1	Le système d'information	31
5.4.2	Le dossier unique du locataire	31
5.4.3	Communication (interne et externe), statistiques, rapport annuel et documents collectifs 2002-2... ..	32
5.4.4	Gestion des données des personnes accueillies	32
5.4.5	Les modalités de transmissions	32
5.5	Fonctions logistiques.....	32
5.5.1	La restauration	32
5.5.2	L'entretien des locaux collectifs et privés	33
5.5.3	La lingerie	33
5.5.4	Le transport.....	33
5.5.5	L'entretien et la sécurité des bâtiments	33
5.5.6	Les locaux.....	34
6	Partie 5 : Les ressources et la méthodologie	35
6.1	L'organigramme	35
6.2	Les fonctions et les missions sur le site du Chardon Bleu.....	35
6.3	Les enjeux de l'articulation	37
6.4	L'aménagement du temps de travail	37
6.5	L'organisation interne de l'offre de service	38
6.5.1	Les modalités d'articulation des différents services.....	38
6.6	Organisation type d'une journée au service de l'habitant	39
6.7	L'ancrage des activités dans le territoire : partenariats et ouverture	39
6.7.1	Coopérations, conventions avec les acteurs spécialisés et du droit commun	39
6.7.2	Appui-ressources.....	41
6.8	Les dispositions garantissant les droits des bénéficiaires.....	41
6.8.1	La garantie des droits (dont contractualisation et avenants, libre choix du médecin)	41
6.8.2	L'information et la communication auprès des locataires de l'établissement.....	42
6.8.3	La procédure d'admission et d'accueil.....	42
6.8.4	La vie affective et intime	43
6.8.5	L'expression et la participation des locataires et de sa famille / proches	44
6.8.6	La promotion de la bientraitance et la prévention de la maltraitance.....	45
6.8.7	La gestion des plaintes et réclamations	46
6.8.8	La gestion des risques	47
6.8.9	La gestion des paradoxes	48
7	Partie 6 : La prospective et les perspectives de la plateforme de service ESPOIR 73	53
	ANNEXE	65

ANNEXE I : Analyse des besoins	66
ANNEXE II : TABLEAU DE CONVERSION SERAPHIN PH/ BESOINS	70
Annexe III : ORGANISATION DES REUNIONS.....	71
Annexe IV : ORGANIGRAMME	75
Annexe V : DONNEES DEMOGRAPHIQUE 2021	77
ANNEXEVI : FICHES ACTIONS	81

1 Préambule

Le présent document constitue le projet d'établissement du « Chardon Bleu ». Ce document est établi conformément à l'article L311-8 du code de l'action sociale et des familles qui précise que : « *Pour chaque établissement où 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* ».

Le projet constitue une « déclaration d'utilité sociale », répondant à deux questions fondamentales :

- Quels objectifs l'établissement ou le service se propose-t-il d'atteindre ?
- Quel processus met-il en œuvre pour y parvenir ?

À l'interne, il sert à conférer à une communauté d'action, une raison d'être et une identité.

Le projet d'établissement est établi dans le respect de la loi de janvier 2002 relative au fonctionnement des établissements et services du secteur social ; et de la loi de février 2005 relative à l'égalité des droits et des chances, la participation et la citoyenneté des personnes handicapées, de la circulaire du 2 mai 2017 relative à la transformation de l'offre d'accompagnement des personnes en situation de handicap dans le cadre de la démarche « **une Réponse Accompagnée Pour Tous** », et dans le cadre des principes et objectifs du Projet Associatif de Espoir 73.

Il définit les modalités en matière de coordination, de coopération et d'évaluation des prestations mais également les modalités d'organisation et de fonctionnement de la structure.

Ce projet a été d'abord travaillé entre mai 2017 et avril 2018 de manière participative, avec des professionnels et des locataires.

L'enjeu majeur de cette démarche participative résidait dans le fait que le premier projet d'établissement avait été réalisé avant l'ouverture du Chardon Bleu, ne s'appuyant donc pas sur les besoins des personnes habitant ou fréquentant les services de la plateforme Espoir 73 depuis 2012, ou sur l'évolution des compétences des professionnelles.

Les professionnels ont été associés à l'élaboration du projet dans le cadre :

- ✓ De l'accompagnement des pratiques orientées sur un travail régulier autour du référentiel commun à partir des pratiques des professionnels animés par un consultant spécialisé,
- ✓ De commissions thématiques animées par le consultant spécialisé en réhabilitation psychosociale,
- ✓ De réunions d'équipes,
- ✓ D'analyse des besoins des locataires à partir des projets personnalisés via ELADEV et des évaluations professionnelles via EAS.

Les locataires et le Conseil de la Vie Sociale ont été consultés dans le cadre de la participation effective des locataires dans :

- ✓ Des commissions régulières : qualité des repas, réunions des locataires sur les conditions d'hébergement,
- ✓ La réalisation d'enquêtes de satisfaction régulières,
- ✓ La consultation du CVS pour avis sur le projet d'établissement,
- ✓ La consultation du représentant des locataires au Conseil d'Administration lors des CA.

Une consultation des locataires a été réalisée en octobre 2018 afin de valider le terme utilisé pour nommer les personnes habitant au Foyer de Vie. Le terme choisi est : « locataire ».

Ce document s'appuie enfin sur les préconisations de l'évaluation externe menée par le cabinet SOCRATES en 2016 et les RBPP.

Le projet d'établissement est valable pour une durée maximale de cinq ans. Il sera évalué et réadapté régulièrement dans le cadre de la démarche qualité de l'Association, par un comité de pilotage composé des cadres, des professionnels de divers champs de compétence, avec la participation des locataires, du siège et des administrateurs. Afin de faciliter l'évaluation régulière, des fiches actions sont élaborées pour chaque prestation et thématique spécifique, mises en annexes sous forme de PACQ (Plan d'Amélioration Continue de la Qualité).

Le présent projet d'établissement a reçu un avis favorable par le CVS du Chardon Bleu, en date du 06/10/2021.

Le CSE a été consulté le 7/11/2021. Il a été validé par le Conseil d'administration d'ESPOIR 73 réuni en session le 18/01/2022.

Ce présent projet était initialement prévu pour la période 2019-2023, un changement de direction et la crise sanitaire ont suspendu la finalisation du projet qui n'a pu reprendre qu'en janvier 2021.

2 Partie 1 : Contexte

2.1 L'histoire et le projet de l'association

2.1.1 L'histoire d'ESPOIR 73

Fondée en 1990 pour répondre aux besoins des familles adhérentes à l'UNAFAM, ESPOIR 73 (ex UDAFAM Savoie) a pour but de mettre en œuvre sur le territoire de la Savoie, les moyens susceptibles de favoriser l'amélioration de l'état et des conditions de vie des personnes sujettes à des troubles psychiques, notamment par la création et la gestion de structures appropriées.

Dans le projet associatif, la valeur de respect est essentielle. L'association s'engage à la promouvoir.

Ce respect implique :

- une pédagogie adaptée dans l'accompagnement des fragilités et des incapacités de la personne accueillie,
- la prise en compte de sa singularité, dont la fragilité est un élément constitutif. Il s'agit de l'aider à s'adapter à la réalité.
- La prise en compte de son histoire, des étapes de sa vie, de son âge.
- La prise en considération de sa souffrance et de celle de sa famille.
- Une aide pour tout ce qui menace sa dignité.
- La mise en évidence du potentiel de la personne que cette dernière pourra progressivement exploiter, notamment pour s'ouvrir aux autres et devenir ainsi, à son tour acteur.

ESPOIR73 fonde son action sur la conviction que chaque personne a des ressources, des capacités et des compétences, et qu'il est de sa responsabilité de l'aider à les mobiliser au mieux et de les développer.

Le personnel est l'acteur principal de la mise en œuvre de ces valeurs. Il doit adhérer aux valeurs d'ESPOIR 73 et aux modalités de leur mise en pratique. Il se réfère à une charte déontologique. La formation accompagne les évolutions individuelles et collectives et assure le développement des compétences professionnelles.

2.1.2 La réhabilitation psychosociale

Espoir73 a dans ses objectifs la réhabilitation psycho-sociale et le rétablissement des personnes accompagnées.

La réhabilitation psychosociale se caractérise par un processus d'inclusion sociale et de soins de réadaptation visant au rétablissement, **donc un processus personnel qui va amener la personne souffrant de troubles psychiques :**

- À gérer sa maladie et/ou les conséquences de cette dernière,
- À faire face à ses limitations,
- À s'appuyer sur ses forces pour retrouver un équilibre dans sa vie quotidienne et dans son environnement social.

L'objectif est « l'insertion, la citoyenneté, la qualité de vie, la dignité, l'accès à une formation et au travail et plus généralement la lutte contre la fatalité, l'abandon et la relégation dont sont trop souvent victimes les personnes vivant avec des troubles psychiques.¹ »

Les grands principes de la réhabilitation psychosociale :

- L'utilisation maximale des capacités humaines : chaque personne est capable d'améliorer son niveau de fonctionnement.
- Doter les personnes d'habiletés : c'est la présence ou l'absence d'habiletés (sociales et techniques), et non la disparition des symptômes cliniques, qui est le facteur déterminant dans le succès de la réhabilitation.
- L'autodétermination : les personnes ont le droit et la capacité de participer à la prise de décision concernant leur vie.

¹ Ministère chargé de la Santé, Ministère chargé des Solidarités. Plan psychiatrie et santé mentale 2011-2015.
www.sante.gouv.fr

- La normalisation : il s'agit de permettre aux personnes souffrant de troubles psychiques d'avoir accès aux mêmes conditions de vie que tout un chacun (logements, loisirs, éducation, travail).
- L'individualisation des besoins et des services : chaque personne a des besoins propres.
- L'engagement des intervenants : engagement personnel des intervenants qui sont soucieux du bien-être de la personne et qui ont foi dans ses capacités de progresser.
- La « déprofessionnalisation » de la relation d'aide ou autrement appelé l'assertivité : peu importe sa fonction et sa mission professionnelle, il faut prioriser la relation d'aide ; les intervenants ne doivent pas se cacher derrière les limites de leur mission professionnelle, de même les spécialistes de la relation ne doivent pas contester aux autres cette compétence partagée.
- Intervenir précocement : il est essentiel d'intervenir le plus précocement possible dès les premiers signes avant-coureurs de rechute ou de dysfonctionnement.
- Changer l'environnement plus large : tenter de modifier le regard de l'autre et lutter contre la stigmatisation.
- Pas de limite à la participation : la réhabilitation psychosociale est un processus continu qui nécessite continuité des soins et du soutien et qui doit être constamment revu en fonction de l'évolution.
- La valeur du travail au sens de fournir une action utile à soi, à son épanouissement et son autonomie.
- Priorité au social par rapport au médical : il ne s'agit pas d'opposer les institutions mais bien de mettre l'accent sur la personne et ses potentialités plutôt que sur ses symptômes et plus généralement la maladie.²

Une nouvelle étape dans le processus de la réhabilitation psychosociale : le rétablissement. La notion de rétablissement implique tout d'abord l'idée que la personne a conscience de sa maladie et l'accepte et qu'elle se sent capable d'agir pour reprendre son destin en main. Rétablir, d'après Le Larousse, signifie remettre en vigueur, remettre dans un état satisfaisant. Le synonyme est « restauré ».

Le rétablissement vise la restauration des capacités d'action, du pouvoir d'agir afin de permettre à la personne de se projeter dans l'avenir avec un espoir d'amélioration.³

Se rétablir d'une maladie mentale signifie pouvoir se dégager d'une identité de malade psychiatrique et retrouver une vie active et sociale. L'enjeu n'est plus un retour à l'état précédant la maladie, mais de parvenir à se rétablir dans une vie satisfaisante.

Il existe 4 éléments essentiels au processus de rétablissement :

- l'espoir, qui est fondamental et va permettre de se prendre en main (qui est à l'origine du nom de l'association)
- la redéfinition de l'identité avec prise de conscience de sa maladie et de son acceptation
- la découverte d'un sens à la vie. Les projets qui existaient avant la maladie peuvent être remis en question. La personne va rechercher de nouveaux projets et redonner un sens à sa vie
- la responsabilité du rétablissement. C'est le pouvoir d'agir de la personne pour faire ses choix de vie (qui est à l'origine de la devise de l'association)

Le rétablissement est un processus. C'est un mouvement et non pas un état. On n'est pas « rétabli », mais « en rétablissement ».

Ni déni ni désintérêt pour la maladie, c'est une prise de conscience de la maladie et de ses conséquences, mais également une reconnaissance de ses ressources, ses savoir-faire qui impulsent cette volonté de rebondir et d'agir pour contrôler sa vie. C'est une expérience singulière, autodéterminée.

L'accent est mis sur les transformations positives que vit la personne au fil de son parcours de rétablissement.

2.1.3 Le schéma d'organisation sociale : SROSM et schéma départemental 2014 - 2019

Dans le cadre du schéma départemental 2014 – 2019, plusieurs objectifs ressortent sur lesquels ESPOIR 73 s'appuie pour développer de futurs projets au service des personnes en situation de handicap psychique :

- « La coordination et le partenariat comme principes d'intervention à deux niveaux pour les établissements et services, afin de renforcer les interactions entre les ESMS mais aussi entre les ESMS et les établissements de santé dans une démarche de décloisonnement des secteurs sanitaires et médico-sociaux »

² CNAAN R.A. et al. Psychosocial Rehabilitation : Toward a Definition, Psychosocial Rehabilitation Journal, 11:4, p. 61-77, 1988

³ Une expérience d'art-thérapie, à dominante musique, avec des personnes souffrant de schizophrénie et en situation de handicap nécessitant de vivre en institution. D.U. Jacqueline GEISER année 2014, p. 70

- L'exigence d'accessibilité, **de continuité des parcours**, les besoins de prévention, d'accompagnement et de prise en charge médico-sociaux, les modalités d'évolution de l'offre médico-sociale sont posées aux deux schémas. Ces compétences partagées invitent à une complémentarité des réponses »
- Le développement du recours à l'accueil séquentiel – de manière concertée entre les différents acteurs intervenants autour d'une situation - est une marge d'amélioration identifiée par les services du Conseil Général
- Favoriser l'étayage des compétences parentales via des actions de formation,
- « Favoriser le croisement des compétences du secteur de la gérontologie et du handicap dans les lieux d'accueil »
- « Renforcer l'accessibilité de l'offre de droit commun, renforcer la cohérence de l'offre existante et des besoins (information, observation, coordination), assurer la fluidité des parcours individuels
- Des solutions d'accueil en urgence à identifier
- Réfléchir à la création de palettes d'offres décloisonnées et territorialisées, portées respectivement par un acteur local (ou via l'articulation avec d'autres porteurs), induisant ainsi une flexibilité entre les dispositifs d'accompagnement et de prises en charge

2.1.4 Le cadre légal, administratif, les RBPP et les préconisations de l'évaluation externe

L'exercice des droits et des libertés individuelles est garanti à toute personne prise en charge par des établissements et services sociaux et médico-sociaux. Dans le respect des dispositions législatives et des réglementations en vigueur, lui est assuré : « une prise en charge et un accompagnement individualisé de qualité, favorisant son développement, son autonomie et son insertion, adaptés à son âge et à ses besoins, respectant son consentement éclairé qui doit systématiquement être recherché lorsque la personne est apte à exprimer sa volonté et à participer à la décision » (Loi n°2002-2 du 2 Janvier 2002 rénovant l'action sociale et médico-sociale, section 2, article 7, art, L, 311-3).

Les missions du Chardon Bleu se réfèrent à des textes législatifs et réglementaires dont les principaux sont (non exhaustifs) :

Le Code de l'Action Sociale et des Familles : Art L.312-8 et suivants

La circulaire du 2 mai 2017, relative à la transformation de l'offre d'accompagnement des personnes handicapées dans le cadre de la démarche « **une réponse accompagnée pour tous** », de la stratégie quinquennale de l'évolution de l'offre médico-sociale (2017- 2021) et de la mise en œuvre des décisions du CIH du 2 décembre 2016

La loi N° 2002-2 du 2 janvier 2002 rénovant l'action sociale et médico-sociale, en déterminant la promotion des droits du locataires et l'adaptation des structures à l'évolution de leurs besoins, indique dans l'article 2 du chapitre 1^{er} : « *L'action sociale et médico-sociale tend à promouvoir...l'autonomie et la protection des personnes, la cohésion sociale...Elle repose sur une évaluation continue des besoins et des attentes..., en particulier des personnes handicapées...* »

La loi N° 2005-102 du 11 février 2005 pour l'égalité des droits et des chances, la participation et la citoyenneté des personnes handicapées, « *garantir aux personnes le libre choix de leur projet de vie grâce à la compensation des conséquences de leur handicap et à un revenu d'existence favorisant une vie autonome digne* »

Le décret N°2009-322 du 20 mars 2009 relatif aux obligations des établissements et services accueillant ou accompagnant des personnes handicapées adultes n'ayant pu acquérir un minimum d'autonomie.

L'article 15 de la Charte sociale européenne : « Toute personne handicapée a droit à l'autonomie, à l'intégration sociale et à la participation à la vie de la communauté »

Le rapport de Niels MUIZNIEKS, commissaire aux droits de l'homme du 17 février 2015, suite visite en France concernant les droits des personnes en situation de handicap :

- Principe de la désinstitutionnalisation et de l'inclusion sociale
- Placements inadaptés en institution

La circulaire N°DGAS/2A/2007/112 du 22 mars 2007 relative au développement de la Bientraitance. « Prévenir la maltraitance passe par la diffusion et l'appropriation des bonnes pratiques professionnelles et par la généralisation des démarches d'évaluation »

Circulaire DGAS/SD5 n°2002-265 sur le renforcement des procédures de traitement des signalements de maltraitance et d'abus sexuels envers les personnes accueillies en établissements sociaux et médico-sociaux

L'arrêté du 8 septembre 2003 relatif à la charte des droits et libertés de la personne accueillie, « ...droit à un accompagnement adapté, droit à l'information, principe du libre choix, du consentement éclairé et de la

participation de la personne..., respect de la dignité de la personne et de son intimité... »

Le décret n°2007-975 du 15 mai 2007 fixant le contenu du cahier des charges pour l'évaluation des activités et de la qualité des prestations

Le décret n°2004-1274 du 26 novembre 2004, relatif au contenu du contrat de séjour, « les établissements disposent d'un délai de 1 mois pour signer le contrat de séjour ou un document individuel de prise en charge, et de 6 mois pour signer l'avenant »

Le décret n° 2004-287 du 25 mars 2004 relatif au conseil de vie sociale et aux autres formes de participation, « le conseil de vie sociale donne son avis et peut faire des propositions sur toutes questions intéressant le fonctionnement de l'établissement, l'animation socio-culturelle, les activités, les projets de travaux et d'équipement... »

Décret n°1977-1547 relatif à la contribution des personnes handicapées aux frais de leur hébergement et de leur entretien en établissement

Décret n° 2004-231 concernant l'accueil temporaire

Décret 2001-1016 référence au document unique de sécurité

La circulaire N°62 AS du 28 décembre 1978 relative aux modalités d'application de l'article 46 de la loi 75-534 du 30 juin 1975 dite d'orientation en faveur des personnes handicapées précise : « Les grands handicapés autonomes ou semi autonomes, n'ont pas vocation à être accueillis dans des Maisons d'Accueil Spécialisées, ce sont des formules telles que les foyers où ils seront pris en charge par l'aide sociale, médicalisées autant que nécessaire et conçus compte tenu de leurs besoins qui leur sont destinés. »

La circulaire N°86-6 du 14 février 1986 met en évidence l'existence de foyers de vie Occupationnels. Les structures ont pour mission selon l'article 168 du code de la famille de proposer : « Un hébergement à temps plein, de personnes handicapées ne pouvant travailler en structures protégées, sans pour autant relever d'une maison d'accueil spécialisée ou d'un foyer à double tarification. Des activités de jour sont proposées aux bénéficiaires. Il existe également des formules de jour. »

Le cadre de référence institutionnel s'appuie également sur les Recommandations de Bonnes Pratiques Professionnelles, et parmi elles :

Les fondamentaux.

- Le questionnement éthique dans les établissements et services sociaux et médico-sociaux
- La bientraitance : définition et repères pour la mise en œuvre

Les points de vigilance et la prévention des risques.

- Mission du responsable de service et rôle de l'encadrement dans la prévention et le traitement de la maltraitance.

Le soutien aux professionnels.

- L'évaluation interne : repères pour les services à domicile au bénéfice des bénéficiaires.
- Élaboration, rédaction, animation du projet d'établissement ou de service.
- La conduite de l'évaluation interne dans les établissements et services sociaux ou médico-sociaux.
- Mise en œuvre d'une stratégie d'adaptation à l'emploi des personnels au regard de la population accompagnée.

Les relations avec l'environnement.

- Ouverture de l'établissement à et sur son environnement.

Les relations avec les familles et les proches.

- Le soutien des aidants non-professionnels, une recommandation à destination des professionnels du secteur social et médico-social pour soutenir les aidants des personnes âgées, adultes handicapés ou souffrant de maladie chronique vivant au domicile

La qualité de la vie.

- Pratiques de coopération et de coordination du parcours de la personne en situation de handicap
- Les attentes des personnes et le projet personnalisé
- Concilier vie en collectivité et projet personnalisé
- Concilier vie en collectivité et personnalisation de l'accueil et de l'accompagnement.

- Spécificité de l'accompagnement des adultes handicapés psychiques
- Qualité de vie en MAS – FAM (volet 1) : Expression, communication, participation et exercice de la citoyenneté
- Qualité de vie en MAS – FAM (volet 2) : Vie quotidienne, sociale, culture et loisirs
- Qualité de vie en MAS – FAM (volet 3) : Le parcours et les formes souples d'accueil et d'hébergement
- L'adaptation de l'intervention auprès des personnes handicapées vieillissantes
- L'accompagnement à la santé de la personne handicapée
- Prise en compte de la souffrance psychique de la personne âgée : prévention, repérage et accompagnement
- Participation des personnes protégées dans la mise en œuvre des mesures de protection juridique

Le Chardon Bleu s'engage dans une démarche anticipatrice sur l'évolution des textes réglementaires, en prenant en compte le rapport Piveteau, la mission Dessaule et le rapport Sérafin-PH dans l'élaboration de ce projet.

Les préconisations du rapport d'évaluation externe réalisée en 2016 :

Voir en annexe l'ensemble des préconisations et le plan pluri annuel de qualité.

L'élaboration du présent projet d'établissement s'appuie essentiellement sur les recommandations suivantes :

- Appropriation des RBPP par les professionnels
- Poursuivre la mise à jour du projet en incluant l'ensemble des parties prenantes conformément aux RBPP
- Restructurer le contenu du nouveau projet en respect des RBPP : formaliser une partie descriptive et une partie prospective sur 5 ans, comportant des fiches actions intégrant les plans d'action issus de l'évaluation interne et externe
- Organiser une réunion avec les locataires dans le cadre de la mise à jour du projet d'établissement pour recueillir leurs besoins et leurs attentes en matière d'accompagnement (animation notamment)
- Mettre à jour les fiches de poste et les formaliser en prenant en compte l'articulation des fonctions
- Redéfinir les réunions
- Améliorer et mieux formaliser l'articulation soin – accompagnement social
- Mieux formaliser et organiser la prévention des risques

2.2 L'utilité sociale du Chardon Bleu

Le Chardon Bleu remplit une mission d'intérêt général et s'inscrit dans une commande et un financement d'autorités publiques.

Le Chardon Bleu propose à des personnes en situation de handicap présentant des affections psychiques des hébergements, des prestations diverses et un dispositif favorisant l'inclusion sociale et la citoyenneté.

Le fondement même du Chardon Bleu s'appuie sur le concept de la désinstitutionnalisation et la notion de parcours de vie. Habiter au Chardon Bleu c'est être un citoyen à part entière, dont la reconnaissance première est sa personnalité, ses habitudes, ses projets et ensuite seulement la notion de handicap qui est prise en compte pour adapter si nécessaire le coaching ou l'accompagnement.

L'accès et le maintien au domicile personnel sont un des axes fort du Chardon Bleu. Ainsi un accompagnement multimodal et personnalisé sera envisagé afin de garantir à chacun la perspective d'une vie ordinaire.

Ce dispositif est composé de différents services ayant des missions spécifiques contribuant à ce que la personne soit actrice de son projet, et, d'actions pour qu'elle puisse reprendre le pouvoir sur sa vie.

L'ensemble de ces services ont pour missions de rechercher les prestations répondant aux besoins des personnes, dans les dispositifs de droit commun car l'objectif du chardon bleu n'est pas de se substituer à la société civile.

La réhabilitation psychosociale a pour but dans ce projet de poser le socle philosophique de l'accompagnement. L'organisation et la structuration doivent s'inscrire pleinement dans la réhabilitation psychosociale, et sont des niveaux de lecture différents mais complémentaires dans le projet d'établissement proposé.

2.3 Les autorisations et agréments du Chardon Bleu

Les autorités administratives compétentes concernant l'habilitation des agréments du Chardon Bleu sont le Conseil départemental de Savoie ainsi que l'ARS (spécifiquement pour le FAM).

Le Chardon Bleu se compose de 3 agréments et d'un PCPE :

- Le Foyer de Vie Spécialisé de 27 places dont 2 d'accueil temporaire, qui propose un hébergement et un accompagnement personnalisé à la vie sociale sur 365 jours.
- Le Foyer Accueil Médicalisé de 16 places dont 1 d'accueil temporaire qui propose un hébergement et un accompagnement personnalisé à la vie sociale sur 365 jours.
- L'Accueil de jour de 5 places propose un accompagnement à la journée, du lundi au samedi, sans hébergement. Il est limité dans le temps suivant une programmation définie annuellement.
- En complément aux 3 agréments, le Chardon Bleu propose de l'Accueil temporaire permettant d'accueillir une personne, avec proposition d'hébergement et de prestations spécifiques pour un temps déterminé, soit pour des raisons liées à une urgence, soit du répit, soit pour aider la personne à préparer son projet de vie futur. Cet Accueil Temporaire est d'une durée minimale de 2 semaines et maximale de 5 semaines, renouvelable, avec maximum 90 jours par an.
- L'ARS a validé un label PCPE à Espoir 73, rattaché au Chardon Bleu, dont l'objet est la coordination de situations complexes sur les territoires d'Albertville, de Maurienne et de Tarentaise. Le PCPE s'appuie sur la plateforme de services Espoir 73 et sur les services de droit commun et spécialisé sur le secteur

Nom de l'établissement	Chardon Bleu
Adresse	260 chemin de la charrette 73200 Albertville
Coordonnées téléphoniques secrétariat	04 57 96 10 02
Mail secrétariat	Secretariat.chardonbleu@espoir73.fr
Nom du directeur en exercice	BOUQUET Lyderic
Type d'établissement	Foyer de Vie, FAM, SAJ
Capacité d'accueil	48 places
Numéro FINESS	Foyer de vie : 730007069 FAM : 730007648 SAJ : 730011723
Autorisation initiale	13 mars 2009
Organisme gestionnaire	Espoir 73

La période de fonctionnement :

Le chardon Bleu est ouvert 365 jours par an pour le FAM et le Foyer de Vie, et, 302 jours pour l'accueil de jour. Les horaires d'accueil de jour des bénéficiaires sont du lundi au samedi : de 8h30 à 19h00.

2.4 Les financements

Concernant les frais de séjour, l'établissement étant habilité à l'aide sociale, les locataires versent 90 % de leurs ressources et l'intégralité de leurs allocations logement, sans que le minimum « reste à vivre » laissé à leur disposition soit inférieur au minimum légal qui correspond à 30% de l'AAH.

ESPOIR 73 a signé un Contrat Pluriannuel d'Objectifs et de Moyens avec le Conseil Départemental et l'Agence Régionale de Santé pour la période 2019 - 2024.

Les objectifs stratégiques sont les suivants :

- Axe 1 : Prestations d'accompagnement des personnes garantissant l'autonomie et la qualité de vie des personnes
 - Accompagner et sécuriser de la prise en charge des personnes, fluidité des parcours et réponses aux droits des bénéficiaires et citoyenneté dans le cadre de la « Réponse Accompagnée pour tous »
 - Adapter l'offre aux nouveaux besoins :
 - Vieillesse dépendance,
 - Inclusion sociale
 - Insertion professionnelle
 - Rendre les projets personnalisés plus opérationnels
 - Recomposer l'offre existante en dispositifs inclusifs

- Axe 2 : Pilotage de la démarche d'amélioration continue de la qualité
 - Articuler les besoins et les prestations pour repenser l'offre
 - Passage de la logique de place à la logique de parcours « besoins => prestations => ressources »
 - Mettre en œuvre d'une démarche qualité au niveau associatif
 - Créer une dynamique d'accompagnement et de soutien par les pairs
 - Mettre en place une dynamique de recherche-action formalisée, validée et reconnue par les financeurs, les partenaires
 - Développer des indicateurs d'évaluation de l'amélioration continue de la qualité
- Axe 3 : Mise en place d'une organisation efficiente
 - Harmonisation technique et managériale
 - Mettre en œuvre d'une organisation efficiente, un organigramme maîtrisé :
 - Mettre en œuvre d'une gestion prévisionnelle, anticipative et prospective des emplois et des compétences
 - Conduite du changement
 - Sécuriser le dossier informatisé des locataires et les informations
- Axe 4 : Inscription des ESMS dans la dynamique territoriale
 - Adapter et renforcer la démarche territoriale en fonction des besoins émergés par le Schéma Départemental et le Programme Régional de Santé (PRS)
 - Déploiement d'une réponse territorialisée

2.5 Les missions du Chardon Bleu

Le site du Chardon Bleu se caractérise par la revendication d'options :

- La priorité à la reconnaissance du statut de citoyen, du respect des droits et d'une logique de parcours de vie personnelle et personnalisée à ses besoins et attentes
- L'entrée en institution (pour un séjour généralement long) ne possède pas pour autant de caractère définitif ; l'Association veille à une dynamique de « désinstitutionnalisation » en priorisant l'utilisation des services de droit commun, la réhabilitation psychosociale et l'intégration en milieu ordinaire
- La prise en compte de toutes les dimensions de la vie dans une logique de parcours : vie quotidienne, vie affective, vie sociale, la santé... et l'implication optimale de la personne dans chacune de ces dimensions, à la mesure de ses attentes, de ses capacités et de ses ressources
- La reconnaissance pour chaque personne habitant au Chardon Bleu, que la chambre qui lui est louée est son domicile privatif effectif : appropriation matérielle par le mobilier et la décoration, espace privé dans lequel les autres ne rentrent pas sans autorisation (sauf urgence)
- Le maintien et développement de l'ouverture sur l'environnement et la possibilité pour la personne de conserver et développer des liens extérieurs familiaux ou amicaux ;

L'hébergement au Chardon Bleu à vie est une possibilité et non une fin en soi. Ainsi, chacun est accompagné pour pouvoir évoluer dans et hors de l'établissement. Le locataire définira son projet d'inclusion sociale et d'évolution personnelle.

Il contient des actions qui abordent les domaines de vie du locataire dans sa globalité, en considérant ses difficultés psychiques mais surtout ses potentialités et ses attentes.

Ce projet élaboré dans les instances de l'établissement, a pour objectif de :

- Permettre à chacun d'être l'auteur et l'acteur de son projet, dans une démarche d'autonomie ;
- Organiser le quotidien en conciliant le respect de la vie privée, des droits et devoirs de chacun avec les contraintes inhérentes à la vie collective ;
- Développer toutes les formes d'activités sociales, culturelles et sportives tendant à l'épanouissement maximal de chacun ;
- Travailler à l'aménagement des espaces intérieurs et extérieurs du bâtiment pour les rendre toujours plus chaleureux et rassurants mais néanmoins ouverts sur le monde.

Les actions conduites concourent à :

- Situer la personne dans son entourage
- L'accompagner dans son parcours de vie
- Mettre en place les accompagnements et rééducations possibles et appropriées
- Assurer son suivi médical
- Maintenir, restaurer et développer ses acquis
- Soutenir son intégration dans la vie de la cité
- Garantir au locataire un repère stable au sein de la structure par la désignation d'un coordinateur de projet et de parcours afin qu'il élabore son projet personnalisé, individuel, négocié et réactualisé autant que nécessaire en vue de son évolution vers plus d'autonomie
- Lui garantir un repère dans la vie quotidienne par la désignation d'un référent.

Le projet est susceptible d'évoluer en fonction des objectifs personnalisés propres à chaque personne.

2.6 Les enjeux pour le site du Chardon Bleu

L'évolution des besoins⁴ des personnes hébergées et accompagnées depuis l'ouverture et de celles susceptible de l'être dans les années à venir, interroge le fonctionnement et l'organisation et nécessite de faire constamment évoluer les missions et les prestations.

Les orientations sont les suivantes :

2.6.1 Finaliser l'organisation en prestations de services du Chardon Bleu

Le site du Chardon Bleu est déjà engagé depuis 6 ans dans la dynamique de plateforme de services. Le projet est de continuer progressivement son déploiement,

L'enjeu majeur des différents services est de promouvoir la réhabilitation psychosociale ainsi que la citoyenneté, l'inclusion dans la cité, le retour au logement ordinaire dès que possible ou organiser le fonctionnement sous forme de désinstitutionalisation, d'accompagner le vieillissement et la perte d'autonomie.

2.6.2 Le vieillissement et la perte d'autonomie

L'avancée en âge des personnes en situation de handicap n'échappe pas aux règles du vieillissement commun.

L'espérance de vie des personnes en situation de handicap connaît une évolution similaire à celle de la population générale (progrès de la médecine, amélioration des conditions générales de vie...). Les personnes en situation de handicap sont donc amenées à vivre jusqu'à un âge de plus en plus avancé, rendant nécessaire l'adaptation des accompagnements pour répondre aux besoins nouveaux dus au vieillissement.

Les effets liés à l'avancée en âge consistent généralement en l'apparition simultanée :

- D'une baisse des capacités fonctionnelles (habiletés techniques et sociales) déjà altérées par la situation de handicap
- D'une augmentation du taux de survenue des pathologies liées à l'âge (maladies dégénératives ou métaboliques)

Le vieillissement n'est pas un processus linéaire ni continu et il s'exprime de façon différente pour chaque personne. L'objectif est de créer un accompagnement multimodal avec des partenaires, spécialisés dans le vieillissement, du département.

La fluidité du parcours de vie permettra d'éviter le maintien par défaut dans une structure devenue inadaptée du fait du vieillissement.

La promotion de la notion de parcours de vie fluide garantit le décroisement entre les secteurs sanitaires, médico-sociaux secteur handicap et secteur personnes âgées (Rapport Piveteau – travail en cours dans le cadre du schéma PA/PH).

L'établissement, confronté au vieillissement des personnes hébergées et accompagnées, compte à ce jour 8 personnes de plus de 60 ans. Dans 5 ans ce chiffre sera porté à 14, auquel s'ajouteront les maladies neurodégénératives.

⁴ Référence à la partie 2 du PE : « besoins des personnes fréquentant les services du Chardon Bleu »

Actuellement, deux personnes sont évaluées en GIR 2 et 5 personnes en GIR 3, chaque année cette dépendance s'accroît.

Objectifs :

- *L'évolution et le renforcement des prestations de soins sur la compensation de perte d'autonomie, au sein de la structure, aura l'avantage de permettre aux personnes, avec un handicap psychique, de vieillir dans leur lieu de vie habituel.*
- *Un partenariat avec une équipe de HAD (Hospitalisation à domicile) ou une équipe mobile de gérontopsychiatrie aidera un maintien à domicile garantissant une bonne qualité de vie.*

2.6.3 La désinstitutionalisation

Le projet architectural du Chardon Bleu a été réalisé dans un fonctionnement avec une offre de services in situ : « all inclusive ».

Dans le cadre de l'amélioration continue de la qualité et de la dynamique du Projet Associatif, l'enjeu est à ce jour de passer du tout en un, intramuros, à l'intégration dans la cité et du « hors les murs ».

Ce projet est rendu complexe du fait d'une configuration architecturale intramuros, mais représente un enjeu majeur répondant d'une part aux attentes des personnes et d'autre part à la dynamique de désinstitutionalisation.

Cela passe par :

- ✓ Un management du projet visant l'inclusion,
- ✓ Une forme de désinstitutionalisation des services,
- ✓ L'organisation et l'accompagnement des Projets d'Accompagnement Personnalisé (PAP) en termes de parcours de vie

Les concepts clefs :

- ✓ Passer de la notion de place à la notion de parcours
- ✓ Manager l'institution en dehors des murs physiques du bâtiment :
 - A chaque situation sollicitée par une personne, les professionnels s'engagent à s'assurer de l'existence d'une solution dans le système de droit commun et à accompagner le locataire à rechercher ses solutions
- ✓ Encourager la personne à utiliser les ressources extérieures de proximité pour développer ses compétences au quotidien afin de garantir sa recherche d'autonomie et si besoin, adapter l'environnement pour y répondre,
- ✓ La plateforme de service répond aux sollicitations des personnes dans le cadre des projets personnalisés ; ces services fonctionnent de façon identique à ceux du droit commun.
- ✓ La fonction d'animateur/éducateur évolue vers une fonction de « coach » social afin de développer le réseau et d'accompagner le locataire dans ce réseau. Cela implique une nouvelle approche du management de la fonction d'animation et d'accompagnement social.

Le service de Coordination de parcours et de projet est la pierre angulaire de la « désinstitutionalisation » et de la notion de parcours de vie.

Objectifs :

- *Continuer la formation des professionnels sur la fonction de coaching*
- *Former les locataires à utiliser les services de droits communs*
- *Réaménager les locaux en enlevant les images institutionnelles dès que possible (boîte aux lettres, accueil, affichages, interphone de type immeuble ordinaire...)*
- *Organiser la gestion du collectif pour que ce soit les locataires qui en soient les acteurs : organisation des règles de vie collectives*

2.6.4 Le logement de droit commun

Extrait du livre blanc :⁵

« En tant que citoyens, les personnes en situation de handicap psychique ont droit à un logement de droit commun et au maintien à domicile. Les troubles psychiques peuvent toutefois amener à des pertes de capacités qui empêchent la personne de vivre en logement autonome ou assisté, voire avec un accompagnement social ou médico-social. Ces situations nécessitent des solutions d'hébergement social ou médico-social diversifiées, adaptées aux personnes, pérennes (ce qu'il ne veut pas dire à vie) et dont les règles de fonctionnement et l'organisation permettent une vie sociale harmonieuse avec la plus grande autonomie possible, et favorisent la responsabilité et l'initiative. Il doit s'agir pour elles d'un parcours de vie et en ce sens l'hébergement doit être conçu comme un étayage social ou médico-social autour du « logement ».

Une offre de logements adaptés existe dans le secteur médicosocial permettant de répondre pour partie aux besoins des personnes en situation de handicap psychique.

Dans le cadre de la mise en place du service de coordination de projets et de parcours au sein d'Espoir 73, les attentes des bénéficiaires ont pu évoluer et s'orienter vers des demandes d'intégrer un logement de droit commun, et en parallèle envisager d'accéder au monde du travail.

Afin de répondre à ces nouvelles demandes, courant 2015, le Chardon Bleu a mis en place une réorganisation du projet des studios interne au Foyer de Vie, en identifiant de manière spécifique 2 salariés (sur des temps de travail précis) pour accompagner les personnes en studio et développer le projet de logement de droit commun, définir les outils et créer le réseau avec les partenaires concernés (ESPLOR, REHPSY, SAVS, aide à domicile, CMP, GEM, IDE libérales...), en lien avec le service de coordination de projets et de parcours.

Ce travail a permis la sortie de 10 personnes à ce jour vers des appartements dans le droit commun, extérieurs au Chardon Bleu, et dans les années à venir, nous anticipons d'autres sorties.

Objectifs :

- ✓ *Mettre en place un dispositif d'accueil temporaire afin de prévenir d'éventuelles rechutes et/ou pertes d'autonomie ponctuelles pour les personnes dans un logement de droit commun.*
- ✓ *Eviter le recours à l'hospitalisation et assurer le maintien des compétences nécessaires pour un retour rapide à son domicile.*
- ✓ *Sur base de la plateforme de services, développer Dispositif d'Inclusion Sociale (DIS) intégré dans les prestations de participation sociale, sous forme de visite à domicile, afin de favoriser l'accès au logement ordinaire pour tout à chacun sans avoir besoin de passer obligatoirement par le FDV ou les studios, service à faire évoluer vers un SAVS en intégrant l'évolution du SAJ*
- ✓ *Déplacer hors les murs le service CPP et Dispositif d'Inclusion Sociale*

2.6.5 L'inclusion sociale dans la cité

La notion de société inclusive a fait son entrée dans le vocabulaire de l'accompagnement des personnes en situation de handicap, suite à une réflexion des politiques européennes.

Une société inclusive doit faire en sorte que les personnes [quelles que soient leurs difficultés] soient en mesure de vivre en société et de mener une vie normale avec le niveau d'assistance nécessaire qui doit être efficace et efficient. L'inclusion est une manière de penser et de vivre qui réclame la participation active de tous les citoyens, ce qui suppose l'égalité des chances et la justice sociale.

L'accès à un travail ordinaire ou à des activités de loisirs (sportives, culturelles) ou encore le recours aux services à la personne, comme tout un chacun, est la garantie que les bénéficiaires jouissent de cette vie ordinaire tel que notre société la promeut.

Le chardon Bleu s'engage à orienter prioritairement les personnes vers les services de droit commun. Quand cela est rendu impossible du fait de la vulnérabilité de la personne ou de l'absence de compétences disponibles sur le territoire, le relais est pris, soit par un service spécialisé, et en dernier lieu par les services du Chardon Bleu.

Aujourd'hui, nous utilisons régulièrement :

- ✓ Les services médicaux du territoire

⁵ « Livre blanc Rhône-Alpes AGAPSY logement »

- ✓ Les transports en commun
- ✓ Les services culturels (médiathèque, cinéma, etc.)
- ✓ Les clubs, les associations
- ✓ Les commerces
- ✓ Les services publics
- ✓ Les entreprises

Par exemple, lors de l’emménagement d’un locataire, des temps de repérage des principaux services de la cité (banque, commerces, services, etc.) sont organisés par les accompagnants.

Les freins à l’inclusion dans la cité sont à ce jour, les suivants :

- ✓ Accessibilité des transports en commun pour personne à mobilité réduite
- ✓ Insuffisance de certaines infrastructures (désert médical, réseau urbain insuffisant, etc.)
- ✓ Surcoût de l’inclusion (services de droits communs plus onéreux que les services proposés par le Chardon Bleu)

Objectifs :

- ✓ *Enlever la systématisation des accompagnements par les professionnels dans des actions d’inclusion sociales en renforçant la capacité des personnes à le faire*
- ✓ *Poursuivre les actions de renforcement de la confiance en soi et de l’affirmation de soi*

2.6.6 La déstigmatisation et la lutte contre l’auto-stigmatisation

La stigmatisation renvoie au terme de « stigmaté », défini comme une trace, une marque qui révèle une dégradation qui est définie, par GOFFMAN, comme un « attribut qui jette le discrédit profond ». C’est le fait pour un individu de « cesser d’être une personne accomplie et ordinaire et de tomber au rang d’individu vicié, amputé ».

L’auto-stigmatisation, conséquence de la stigmatisation, probablement plus grave, constitue le terme au travers duquel le condamné accepte sa sentence et l’avis populaire comme une réalité pour lui et donc n’ayant pas les mêmes droits.

Le Chardon Bleu veille à ne pas être vecteur de la stigmatisation en portant une réflexion systématique sur son organisation et son fonctionnement.

Même s’il est illusoire de penser pouvoir mener des actions de fond visant à changer durablement les représentations sociales négatives de la population générale sur le handicap psychique, toute action, si minime soit-elle, peut avoir un impact au quotidien dans l’environnement de proximité des bénéficiaires.

Concernant l’auto-stigmatisation, il y a beaucoup à faire pour que les personnes en situation de handicap psychique reprennent confiance et retrouvent l’estime d’elles-mêmes.

Objectifs :

- ✓ *Participer au forum des associations pour communiquer et déstigmatiser, en priorisant la participation active des bénéficiaires*
- ✓ *Participer aux différentes instances du territoire*
- ✓ *En interne au Chardon Bleu, renforcer au sein des prestations autonomie et soin des appartements du rez-de-chaussée (FAM), des actions de déstigmatisation : formation, supervision, changement des pratiques et postures professionnelles et surtout renforcement des locataires dans leur estime et leur prise de pouvoir sur leur vie*
- ✓ *Mettre en place une organisation de l’habitat et de l’accompagnement par prestations*

2.6.7 L’accompagnement des proches et des aidants

Le trouble psychique n’est pas sans conséquence sur les proches, il convient de prendre en compte leurs inquiétudes, questionnements, et d’être en mesure de leur proposer des espaces d’écoute voire de les orienter vers des instances plus spécifiques.

Le Chardon Bleu se donne pour objectif de favoriser les liens familiaux en proposant :

- ✓ Aux bénéficiaires, des ateliers d’entraînement aux habiletés sociales afin de travailler sur les difficultés de communication ou le manque d’autodétermination
- ✓ Aux familles : un lien avec l’UNAFAM pour défendre leurs intérêts, les informer et les orienter

- ✓ Le Chardon Bleu propose aux familles différents lieux où elles peuvent être avec le locataire, en dehors du collectif : salon d'entretiens, salle de restaurant, chambre du locataire. Les espaces collectifs sont accessibles mais au préalable l'accord des autres colocataires est sollicité.

Concrètement, dans le cadre de la plateforme de service, « ESPOIR 73 » :

- ✓ Sollicite les familles et proches, si le locataire en fait la demande, lors de l'élaboration et l'évaluation du projet personnalisé.
- ✓ Veille à la participation des familles et proches aux enquêtes de satisfaction.
- ✓ Prend en compte le contexte familial dans le cadre de l'admission
- ✓ S'appuie sur l'organisation d'accompagnement ponctuel au sein des familles et des proches pour maintenir et faciliter les liens.
- ✓ Favorise le rapprochement géographique si le locataire le sollicite dans le cadre de son Projet d'Accompagnement Personnalisé.

Objectifs :

- ✓ *Mieux former les professionnels au partenariat avec les familles*
- ✓ Organiser la participation des familles et proches dans le cadre de la démarche d'amélioration continue de la qualité.

2.6.8 La promotion de la santé

La Plateforme de Services Espoir 73 veille à ce que les prestations de soin soient en priorité organisées via le droit commun. Dans le cadre de la réhabilitation psychosociale, les prestations proposées s'orientent vers des ateliers en termes d'habiletés, d'apprentissage, d'aide à mieux comprendre et gérer sa maladie, à mieux prendre soin de soi, à mieux gérer ses médicaments, son dossier de soin, son parcours de soin.⁶

Objectifs :

- ✓ *Organiser le fonctionnement du service sous forme de Visite à Domicile (VAD)*
- ✓ *Développer les ateliers en termes d'habiletés techniques et sociales relatifs au soin*
- ✓ *Mettre en place une organisation garantissant la sécurité et l'autonomie de la personne dans son parcours de soin*
- ✓ *Former les professionnels aux écrits professionnels en termes de traçabilité et de transmission*
- ✓ *Former les professionnels en termes d'identification de prévention des risques*
- ✓ *Formaliser les accords des bénéficiaires et leur consentement éclairé dans le partage des informations les concernant et dans leurs choix des prestations*
- ✓ *Actualiser la procédure du dossier de soin et du circuit du parcours de soin*

⁶ Référence au livret méthodologique « service santé bien-être » en annexe

3 Partie 2 : Réponse aux besoins

3.1 Le public et son entourage

3.1.1 Les personnes en situation de handicap psychique

L'Association a pour mission de favoriser la réhabilitation psychosociale et la qualité de vie des personnes en situation de handicap.

Le Chardon Bleu est un établissement pour personnes adultes en situation de handicap psychique, reconnues inaptes au travail, stabilisées, de façon à leur garantir un mode de vie se rapprochant des conditions « ordinaires ».

Le handicap psychique se définit par la reconnaissance d'une limitation de la participation d'une personne à la vie sociale du fait de troubles psychiques graves qui perdurent et entraînent une gêne dans son quotidien, des souffrances et/ou des troubles comportementaux légers, moyens à sévères selon la maladie.

Les personnes accueillies possèdent une notification de la MDPH / CDAPH.

Le Chardon Bleu dispose de logements individuels accessibles à des personnes présentant une mobilité réduite. Il propose également des chambres communicantes afin d'accueillir des couples.

L'établissement accueille prioritairement des bénéficiaires de la Savoie, exceptionnellement des départements limitrophes.

3.1.2 Repères démographiques

Le focus démographique des personnes accueillies permet de mener une réflexion afin de mieux répondre aux besoins actuels des bénéficiaires et d'anticiper l'évolution nécessaire des moyens d'accompagnement. (les tableaux sont en annexe V)

- ✓ Le tableau « répartition par âge » met en évidence deux points importants :
 - 1) Le vieillissement sera une préoccupation importante dans les cinq ans à venir avec plus de 30 % de personnes concernées.
 - 2) Par ailleurs, l'établissement se doit également d'accompagner la population accueillie, plus jeune, par des programmes plus spécifiques à leurs besoins.
- ✓ Le graphique « répartition par lieu d'origine » montre que les personnes viennent essentiellement des centres hospitaliers, ensuite des familles et d'autres institutions
- ✓ Le graphique « répartition par motivation de la demande d'admission » permet de visualiser que les principales demandes portent sur l'accompagnement social/vie quotidienne et une solution d'hébergement.
- ✓ Le graphique « protection judiciaire » montre que la plupart des locataires bénéficient d'une protection judiciaire ce qui porte notre attention et vigilance sur la vulnérabilité des personnes accueillies.
- ✓ Le graphique « sortie de l'ESMS » montre deux grandes catégories de sortie soit vers le logement autonome, soit vers les ESMS spécialisé dans le grand âge.

3.1.3 Besoins des personnes fréquentant les services du Chardon Bleu

A ce jour, la notion de « besoin » et de « réponse aux besoins » avec la nomenclature issue des travaux de Serafin-PH, repositionne l'action sociale dans le processus « besoins - prestations – ressources ». Les ESMS se doivent d'être en capacité d'identifier les besoins des personnes accompagnées et de prévoir leur évolution afin de proposer les prestations en adéquation.

La définition du besoin, telle que posée au début des travaux Serafin-PH, est la suivante : « Le besoin se définit dans l'écart à la norme de réalisation en s'appuyant sur les capacités et potentialités, les habitudes et le projet de vie de la personne ». L'identification du besoin prend en compte les attentes de la personne, ou à défaut les attentes exprimées par les proches ou une interprétation des attentes de la personne par les professionnels, et en identifiant ses capacités et potentialités par l'évaluation réalisée par les professionnels.

Le besoin est également défini par un écart à la norme de réalisation, cet écart traduisant une difficulté pour réaliser une activité ou une difficulté liée au fonctionnement (physiologique et psychologique). Ainsi identifier les besoins revient à identifier les difficultés rencontrées par la personne pour réaliser une activité (limitation d'activité ou restriction de participation) ou des difficultés relatives à ses fonctions physiques, organiques et/ou psychologiques (déficiences).

En annexe I il est répertorié les données concernant les besoins

L'analyse des besoins des 54 locataires qui sont accompagnés dans la construction de leur projet personnalisé ont permis relever les éléments suivants :

La première partie de l'analyse porte sur les problèmes identifiés et leur intensité.

En effet, les problèmes les plus souvent identifiés en pourcentage (>20%) le sont également en intensité (>43%). Ce sont les suivants dans l'ordre décroissant :

- Santé psychique
- Santé physique
- Tâches administratives
- Famille
- Finances
- Relations sentimentales
- Lieu de vie
- Travail

Les problèmes les moins souvent identifiés en pourcentage (<15%) le sont également en intensité (<28%). Ce sont les suivants dans l'ordre décroissant :

- Enfants
- Droit et justice
- Fréquentations des lieux publics
- Spiritualité et croyances

En revanche, certains problèmes qui sont peu identifiés en pourcentage (entre 15% et 18%) sont d'une intensité importante (entre 29% et 38%). Ce sont les suivants dans l'ordre décroissant :

- Temps libre
- Addiction
- Entretien du ménage
- Traitement
- Hygiène corporelle
- Alimentation
- Connaissances et amitiés
- Déplacements

La seconde partie de l'analyse porte sur les besoins d'aides identifiés.

En effet, les besoins d'aide les plus souvent identifiés en pourcentage (>20%) le sont également en degré d'urgence (>43%). Ce sont les domaines suivants dans l'ordre décroissant :

- Lieu de vie
- Santé physique
- Famille
- Santé psychique

Les besoins d'aide moins souvent identifiés en pourcentage (<20%) le sont également en degré d'urgence (>32%), sont les suivants dans l'ordre décroissant :

- Tâches administratives
- Finances
- Travail
- Connaissances et amitiés
- Déplacements
- Entretien du ménage

Les besoins d'aide rarement identifiés en pourcentage (<15%) le sont également en degré d'urgence (>11%), sont les suivants dans l'ordre décroissant :

- Temps libre
- Fréquentations des lieux publics
- Traitement
- Droit et justice
- Relations sentimentales

- Hygiène corporelle
- Enfants
- Addiction
- Alimentation
- Spiritualité et croyances

3.1.4 Evolution des besoins et articulation avec SERAFIN-PH

Grâce à l'analyse des besoins ci-dessus, le Chardon Bleu travaille sur l'adaptation des prestations en fonction des besoins repérés. Pour ce faire, le projet d'établissement se base sur les domaines explorés dans ELADEB retranscrit sur base de la nomenclature SERAFIN PH. Ce tableau est en annexe II.

4 Partie 3 : Prestations

4.1 La nature de l'offre de service et son organisation

4.1.1 Les prestations sur le site du Chardon Bleu

4.1.1.1 Méthodologie pour le choix des prestations en fonction des capacités et ressources de chacun

En réponse aux besoins et attentes identifiés, les prestations proposées suivent le circuit de recherche de solutions dans l'ordre de priorité suivant :

Droit commun :

Dans une perspective d'inclusion sociale, il est indispensable que les personnes accueillies au Chardon Bleu aient accès au droit commun, comme tout un chacun, sans notion de discrimination négative ou positive, de façon égalitaire et citoyenne impliquant droits et devoirs.

Services spécialisés externes :

Afin de compenser le désavantage constitué par le handicap, des services spécialisés accessibles sous condition, proposent des prestations spécifiques et spécialisées.

Ces services apportent aux personnes concernées un soutien de transition vers le droit commun.

Services Espoir 73 site du Chardon Bleu :

En complément le Chardon Bleu propose des actions de réhabilitation afin d'accompagner les personnes vers le retour à la vie sociale. Cet accompagnement constitue une étape, certes indispensable mais intermédiaire, l'objectif final étant, via éventuellement les services spécialisés, l'accès au droit commun ou le cas échéant une organisation désinstitutionnalisante.

4.1.1.2 Accompagnements à l'expression du projet de vie, à l'élaboration du projet personnalisé et à la garantie du parcours de vie

Références :

- **Circulaire du 2 mai 2017, relative à la RAPT**
- **Article L311-4 du CASF, Circulaire DGAS/SD 5 n°2004-138 du 24 mars 2004, Arrêté du 8 septembre 2013 relatif à la charte des droits et libertés, Articles R311-33 à R311-37 du CASF, Article D311 du CASF, Article D344-5-4 du CASF**
- **RBPP-ANESM « Attentes de la personne », RBPP-DGAS « Le dossier de la personne accueillie ou accompagnée » p.19, RBPP-ANESM « La bienveillance » p.24, RBPP- ANESM « Vie en collectivité et personnalisation » p. 22 et suivantes, préconisations évaluation externe**
- **RBPP-ANESM « Pratiques de coopération et de coordination du parcours de la personne en situation de handicap » 2108**
- **Schéma départemental Savoie 2014-2019**
- **Prestation « accompagnement pour exercer ses droits » de la nomenclature SERAFIN-PH**

Le service de Coordination de Parcours et de Projets propose à des personnes en situation de handicap, présentant des affections psychiques, un soutien pour mener à bien leur *parcours de vie*.

Sur la base du *projet de vie* des personnes bénéficiaires, il coordonne les étapes de leur parcours de vie en relation avec les divers partenaires de leur environnement.

Il intervient également en matière de coordination de *situations complexes* dans le cadre du Pôle de Compétences et de Prestations externalisées Espoir 73.

Le service de Coordination de Parcours de vie et de projets propose les prestations suivantes :

- Recueillir et évaluer les attentes et besoins des personnes bénéficiaires émanant de leur projet de vie
- Les aider dans l'élaboration d'un plan d'accompagnement personnalisé
- Les orienter dans leur recherche des prestations adaptées à leurs attentes et besoins
- Leur fournir un appui à la négociation avec les partenaires concernés
- Les aider dans l'expression de leurs droits et libertés
- Les aider à évaluer la qualité des prestations délivrées et leur niveau de satisfaction

Chaque résidant du Chardon Bleu bénéficie d'un accompagnement avec une coordinatrice de projets et de parcours avec pour objectif d'exprimer son projet de vie et son plan personnalisé sur un principe de Co-construction, l'objectif ultime étant que la personne reprenne du pouvoir sur sa vie.

A « Espoir 73 », notre méthode vise, dans un premier temps, à aider le locataire à formuler un projet de vie, à évaluer ce qu'il peut faire et quel type de soutien lui est nécessaire pour aboutir dans son projet personnalisé.

Dans un second temps, la démarche comportera l'enseignement de nouvelles aptitudes, complété par un programme d'apprentissage, et la mobilisation de ressources pour aider le locataire à atteindre son objectif.

- ✓ Identifier l'aide dont la personne a besoin et valoriser les solutions qu'elle propose
- ✓ L'accompagner à définir un projet personnel basé sur un plan d'actions inscrit, après négociation, dans un principe de réalité garantissant le maximum de réussite à son projet.
- ✓ L'accompagner à développer ou à maintenir des compétences dans la gestion la plus autonome de sa vie.
- ✓ Mise en place d'un plan de compensation suivant l'évaluation des compétences des personnes. Développer les habiletés sociales pour tendre vers une inclusion dans la cité.

La mise en œuvre du projet personnalisé s'appuie sur différentes prestations.

L'accompagnement à l'expression du projet personnalisé est rythmé par des temps d'échanges formalisés :

- ✓ Entretiens individuels avec la coordinatrice de projets et de parcours qui définit le projet de vie et les attentes et besoins à partir **d'ELADEB**
- ✓ Une réunion entre services pour définir un plan de prestations, à partir **d'EAS (échelle d'évaluation de l'autonomie sociale)** et en tenant compte de son projet de vie et des attentes et des besoins
- ✓ Une réunion de **négociation** des prestations avec Le locataire sous forme de réunion ou d'entretien de projet réunissant Le locataire, les intervenants internes/externes/famille pour formaliser **le projet personnalisé**
- ✓ **La contractualisation** des prestations avec la direction
- ✓ **Des bilans** intermédiaires avec Le locataire pour évaluer la satisfaction de l'avancement, de la qualité de son projet : soit enquêtes de satisfaction du service, soit auto-questionnaires de satisfaction, enquête qualité de vie.

Le projet personnalisé est régulièrement réactualisé pour être au plus proche de l'expression des besoins de la personne et de son évolution.

4.1.1.3 Prestations de soins, de maintien et de développement des capacités fonctionnelles

Références :

- **L'article L. 313-26 du Code de l'Action Sociale et des Familles devient l'article L. 313-27 et il est rétabli un article L. 313-26**
- **Article 21 de la Loi HPST**
- **RBPP « l'accompagnement à la santé de la personne handicapée »**
- **Prestations « Soins, maintien et développement des capacités fonctionnelles » de la nomenclature SERAFIN-PH**

Soins somatiques et psychiques

Soins médicaux à visée préventive, curative et palliative

Le service « santé - bien être » à une vigilance préventive et d'accompagnement sur les problématiques liées :

- ✓ A l'équilibre alimentaire
- ✓ A la prévention de la perte d'autonomie
- ✓ A la dépression et au risque suicidaire
- ✓ Aux addictions
- ✓ A l'Education à la Santé
- ✓ A la gestion de situations difficiles ou complexes

Ces situations peuvent être diverses :

- Refus de soin, refus de traitement,
- Situation de crise psychique
- Relations affectives et consentement mutuel
- Maladie grave et fin de vie

Soins des infirmiers, des aides-soignants à visée préventive, curative et palliative

Le service « santé bien-être » coordonne le dossier de soin en lien avec le médecin coordonnateur et le médecin généraliste référent de chaque résidant :

- ✓ Le suivi médical
- ✓ La tenue et la mise à jour des dossiers médicaux, la traçabilité des actes médicaux réalisés
- ✓ Les soins nécessaires au maintien d'une santé optimale de chacun

Afin de sécuriser le circuit du médicament et la continuité de la distribution, les traitements sont préparés par la pharmacie, sont livrés sous forme de sachets individuels nominatifs et sécurisés.

Le circuit du médicament est relié à un logiciel informatique permettant une traçabilité sécurisée du médicament depuis la prescription jusqu'à la distribution.

Prestations du psychologue, y compris à destination de fratries et des aidants

Les prestations du psychologue sont :

- ✓ Des prestations de soutien psychologique
- ✓ Des prestations de soutien et d'accompagnement aux équipes sur des situations complexes
- ✓ Mise en place d'ateliers d'entraînement aux habiletés sociales et techniques

Prestations des pharmaciens et préparateurs en pharmacie

Cette prestation consiste à mettre à la disposition de la structure, un approvisionnement en produits pharmaceutiques permettant le traitement médicamenteux des personnes que la structure accompagne.

Le trajet du médicament, du prescripteur au patient, passe par un certain nombre d'étapes dont chacune est potentiellement source d'erreurs d'où l'importance d'une vigilance extrême dans le circuit des médicaments et dans la distribution. La responsabilité de chacun est concernée dans le circuit du médicament.

La prescription médicale est un acte médical qui doit être rédigée sur une ordonnance.

Rééducation et réadaptation fonctionnelle

La rééducation vise à rétablir ou maintenir une fonction du corps, la réadaptation vise à élaborer les stratégies de contournement permettant à la personne de réaliser les activités et de participer en tenant compte de ses caractéristiques individuelles (les fonctions de son corps). Différents intervenants sont sollicités : masseur-kinésithérapeute, pédicure-podologue, psychomotricien, orthophoniste, audioprothésiste, diététicien, manipulateur en électroradiologie médicale, technicien de laboratoire médical, opticien-lunetier.

4.1.1.4 Proposer au locataire un soutien psychologique.

Références RBPP :

- ***RBPP « L'accompagnement à la santé de la personne handicapée »***
- ***RBPP « Mission du responsable d'établissement et rôle de l'encadrement dans la prévention et le traitement de la maltraitance »***
- ***RBPP « La bientraitance : définition et repères pour la mise en œuvre »***
- ***Prestations « Soins, maintien et développement des capacités fonctionnelles » nomenclatures SERAFIN-PH***

Le soutien dit psychologique est avant tout une relation d'aide, et n'est donc pas un domaine réservé aux thérapeutes ou psychologues.

En accompagnant la vie quotidienne des locataires, les professionnels partagent avec eux les moments difficiles de leur vie. Les équipes pluriprofessionnelles sont donc amenées à proposer à chaque locataire un soutien moral et psychologique qui peut revêtir plusieurs formes.

Il s'agit donc, en premier lieu, de les aider à exprimer, comprendre et maîtriser leurs émotions et comportements, afin de mieux appréhender les situations auxquelles ils seront confrontés.

Il s'agit également d'aider les locataires à surmonter les événements difficiles de la vie en leur offrant un soutien moral de circonstance.

Enfin, cela peut également consister à réguler les tensions interpersonnelles afin d'éviter et de contenir les débordements, l'objectif étant de vivre quotidiennement des relations sociales les mieux adaptées aux circonstances.

Ce soutien est assuré en relation avec le(a) psychologue de l'établissement. Un suivi psychologique est parfois nécessaire afin d'abaisser les tensions et les angoisses de la personne. Un suivi psychologique plus régulier, peut être réalisé par des spécialistes externes.

4.1.1.5 Prestations en matière d'autonomie

Références :

- **RBPP « Qualité de vie en MAS-FAM (volet 2) : "Vie quotidienne, sociale, culture et loisirs" »**
- **RBPP « Concilier vie en collectivité et personnalisation de l'accueil et de l'accompagnement »**
- **RBPP « Spécificité de l'accompagnement des adultes handicapés psychiques » 2015**
- **RBPP « Les 'comportements-problèmes' au sein des établissements et services accueillants des enfants et adultes handicapés » : prévention et réponses (volet 1-2 : 2016)**
- **RBPP « Les 'comportements-problèmes' au sein des établissements et services accueillants des enfants et adultes handicapés » : les espaces de calme – retrait – apaisement (volet 3 : 2017)**
- **Prestations « Autonomie » de la nomenclature SERAFIN-PH**

Prestations en matière d'autonomie

Les prestations en matière d'autonomie s'inscrivent dans une logique de reprise de pouvoir sur son existence et donc sur ses actes de vie quotidienne. S'il y a besoin de compensation, la démarche intègre les nuances d'un accompagnement qui a pour objectif l'acquisition et le maintien du maximum d'autonomie de la personne. Cette démarche peut aller jusqu'à la suppléance de la personne mais ne s'y limite pas.

Accompagnements pour les actes essentiels

Au Chardon Bleu, l'accompagnement pour les actes essentiels est indifférent selon l'agrément ou l'orientation de la personne. Ce sont les prestations qui doivent venir au domicile de la personne et s'adapter en fonction de ses besoins identifiés.

L'accompagnement pour les actes essentiels et la mobilité comprend l'ensemble des actions suivantes :

- ✓ Soins de nursing, liés à l'entretien personnel
- ✓ Alimentation de la personne
- ✓ Mise en œuvre de ses transferts et de sa mobilité

Accompagnements pour la communication et les relations avec autrui

Les professionnels sont dans une posture de proposer des coachings individuels ou des ateliers afin de renforcer les habiletés techniques et sociales des bénéficiaires : apprendre à gérer des moyens de communication, à engager une conversation, respecter les règles de civilité par exemple...

La démarche doit respecter des méthodes, des techniques et utiliser des outils validés et évalués régulièrement.

Accompagnements à l'extérieur avec déplacement d'un professionnel pour mettre en œuvre une prestation en matière d'autonomie

Cette prestation vise les situations où un ou des professionnels est présent avec la personne lors d'un déplacement en dehors de son cadre de vie habituel afin de délivrer, le cas échéant, une ou des prestations en matière d'autonomie.

Accompagnements pour prendre des décisions adaptées et pour la sécurité

C'est un ensemble d'actions réalisées par des professionnels permettant à la personne de prendre des décisions adaptées et par conséquent de garantir sa sécurité et/ou celle des autres. Le point commun de ces différents accompagnements est la sécurité. En effet, il s'agit de l'accompagnement pour réaliser des tâches dont la non-réalisation ou le mauvais choix de réalisation, dans les situations les plus extrêmes, conduirait à une mise en danger, à une situation de crise, à une situation d'insécurité.

4.1.1.6 Prestations pour la participation sociale

Références :

- **RBPP « Qualité de vie en MAS-FAM (volet 1) : "Expression, communication, participation et exercice de la citoyenneté »**
- **RBPP « Ouverture de l'établissement à et sur son environnement »**
- **Prestations « Participation sociale » de la nomenclature SERAFIN-PH**

Les objectifs opérationnels sont :

- ✓ Organiser l'accompagnement en intégrant l'idée que la personne puisse vivre de manière autonome, avec les moyens matériels usuels et communs comme par exemple :
 - Mettre à disposition une buanderie pour permettre aux personnes de laver leur linge, le repasser ;
 - Évaluer un budget alimentation mensuel s'ils habitent en appartement autonome et à partir de ce budget développer des temps de préparation de repas ;
- ✓ Organiser les services avec des prises de rendez-vous afin de sortir de la notion d'assistantat,
- ✓ Favoriser les services de proximité : bus, coiffeur, professionnels de santé, libéraux, services publiques...
- ✓ Inscrire les bénéficiaires dans une dynamique préprofessionnelle (à défaut de professionnel eu égard à la reconnaissance actuelle « inapte au travail ») : stage de préparation au travail entreprise, convention de bénévolat...

Accompagnements pour exercer ses droits

Accompagnements à l'exercice des droits et libertés

Le Chardon Bleu garantit l'expression du libre exercice de leurs droits par les locataires ainsi que la connaissance de leurs droits fondamentaux dont le droit de vote, le droit d'avoir des convictions politiques et le droit à la pratique religieuse ainsi que la possibilité de faire du bénévolat.

L'accessibilité à ces droits nécessite un accompagnement adapté.

Il ne suffit pas de porter les droits à la connaissance du locataire, ni de s'assurer de sa bonne compréhension mais in fine, de lui permettre le plein exercice de ses droits.

Pour rappel, « le Droit est l'ensemble des règles qui régissent la conduite des hommes et des femmes en société et les rapports sociaux », le Droit est par conséquent, l'ensemble des libertés et devoirs de chaque citoyen.

Un atelier sur la compréhension des droits et devoirs sera développé par le pôle de participation sociale du Chardon Bleu.

✓ **Libre choix entre les prestations**

Les prestations viennent répondre à des besoins identifiés, mises en œuvre par l'intermédiaire de la négociation avec la CPP et les prestataires.

Quel que soit l'accompagnement individualisé, le contenu de la prestation et ses modalités de mise en œuvre doivent être expliqués afin d'obtenir le consentement éclairé du locataire. Bien entendu, le locataire peut modifier son choix et interrompre sa participation à une activité avec un délai de prévenance motivé. Ce délai de prévenance doit être notifié dans le projet.

Accompagnements au logement

Le logement est entendu comme individuel ou collectif et peut prendre plusieurs formes :

- ✓ Appartement Co-locatif
- ✓ Appartement individuel locatif ou propriétaire
- ✓ Hébergement en famille

Les professionnels qui interviennent dans l'accompagnement au logement sont :

- ✓ Les coordinateurs de parcours et projets
- ✓ Les accompagnants du dispositif d'inclusion sociale
- ✓ Les accompagnants de l'autonomie et de la participation sociale
- ✓ Les Aides-soignants et/ou infirmières

Accompagnements pour vivre dans un logement

Cette prestation est transversale entre le service autonomie et le service participation sociale selon l'objectif visé : maintien au domicile ou accession à un logement.

Cette prestation recouvre les accompagnements réalisés pour permettre à la personne d'acquérir un logement, de le meubler de manière appropriée, de maintenir ou développer des capacités liées au fait d'habiter.

Les actions d'accompagnement réalisées : aide à l'embellissement, à la personnalisation et au confort de l'espace personnel d'hébergement (achats de mobiliers, objets de décoration, de confort,), accompagnement des temps familiaux.

La prestation d'accompagnement est principalement orientée vers le maintien et le développement de leurs compétences acquises ainsi que l'acquisition de nouvelles compétences.

Accompagnement à l'acquisition de savoir-faire pratiques liés à l'habitat autonome (gestion locative : gérer une fuite d'eau, payer son loyer, ses factures liées au logement...)

Accompagnement pour repérer les difficultés liées au fait d'habiter et les résoudre.

Pour ce faire une équipe mobile a été détaché dans l'organisation afin de répondre à ces besoins en interne et externe pour les bénéficiaires du SAJ

Cette équipe appelé DIS a pour objectifs des interventions précoces, ciblées et rapides. L'objectif étant d'inscrire l'action menée dans une transition entre 2 situations. La situation initiale sera toujours la même : un projet de parcours de la personne vers l'accession à un logement autonome ou bien le maintien dans le logement au travers d'un parcours accompagné. La seconde phase de l'intervention aura pour objectif : la stabilisation de la vie en logement autonome ou accompagné, sous plusieurs formes, soit par un passage de relais auprès des partenaires disponibles sur le territoire ou par des contacts réguliers avec la personne afin de s'assurer de la stabilité du projet (hors file active). Le DIS s'inscrit dans une durée d'intervention de 1 an à 3 ans. A partir de la demande de la personne et la stabilisation de ce parcours de vie. Le DIS délivre en direct des prestations et s'appuiera sur un solide réseau territorial pour une majorité des prestations.

Il sera nécessaire de délivrer rapidement un plan de prestations à la personne afin de garantir la stabilisation de la vie en logement et au fur et à mesure de l'avancée du projet, le DIS assure le relais de ses prestations vers les services de droit commun et spécialisés de manière qu'à la fin de l'accompagnement il n'y ait plus qu'une prestation de coordination pour le passage de relais complet.

Les prestations se font toujours en fonction des besoins de la personne et dans une logique de recherche suivante : en premier lieu en direction du droit commun, ensuite auprès des services spécialisés et en dernier lieu par l'équipe du DIS. Nous inscrivons notre action en partenariat avec l'ensemble des services disponibles sur le bassin de vie. Notre objectif n'est pas de substituer à l'existant mais de permettre à la personne d'accéder aux services et prestations dont elle aura besoin lorsque nous n'interviendrons plus.

Accompagnements pour accomplir les activités domestiques

Cette prestation est transversale entre le service autonomie et le service participation sociale selon l'objectif visé : maintien au domicile ou accéder à un logement.

Cette prestation comprend les actions mises en œuvre par les accompagnants sociaux pour permettre à la personne d'accomplir des activités domestiques ou y participer dans un logement, que celui-ci soit en milieu ordinaire, en gestion médico-sociale ou en établissement.

Les activités domestiques sont celles liées à l'entretien de la maison, et à l'alimentation de ses occupants (faire les courses, le ménage, préparer des repas, gérer les poubelles).

Les besoins identifiés sont :

- ✓ Acquérir des produits et services
- ✓ Les tâches ménagères

Les actions d'accompagnement réalisées :

- ✓ Accompagnement pour les achats de vêtements, de produits d'hygiène et des appareils électroménagers (TV, Hifi,) et des outils
- ✓ Accompagnement à l'entretien de leur espace personnel : il s'agira de stimulation plus ou moins constante.

Accompagnements pour exercer ses rôles sociaux

Les statuts sociaux sont définis par la collectivité, les rôles sociaux correspondent, eux, à la façon dont chaque individu se comporte par rapport au statut qu'il occupe.

Les locataires du Chardon Bleu sont reconnus comme citoyen en situation de handicap. Ce statut est intangible et notre action portera sur les rôles sociaux attendus.

Notre accompagnement portera sur l'exercice de ces rôles et la promotion du plein droit de ces rôles et des droits du citoyen.

Accompagnements pour mener sa vie d'apprenant

Un apprenant est une personne qui est en situation d'apprentissage et qui est acteur de sa formation.

Au chardon bleu, l'accompagnement de cette prestation consiste à orienter vers les services de droit commun et spécialisés afin que la personne sollicite les prestations les plus appropriées du secteur.

L'accompagnement de cette prestation se base sur le réseau suivant :

- ✓ Education nationale
- ✓ Formation continue (AFPA, GRETA ...)
- ✓ Formation et orientation spécialisées (remise à niveau, ADAPT, CAP emploi...)

Accompagnements pour préparer sa vie professionnelle

Cette prestation est proposée pour les locataires qui souhaitent retourner vers un emploi. Elle s'appuie essentiellement sur le pôle « insertion professionnelle » de la plateforme de services Espoir 73 et les acteurs de droit commun (Cap Emploi par exemple).

Une fois le besoin évalué, le locataire est orienté vers les différents dispositifs correspondant à son besoin en priorisant le droit commun :

- ✓ Pôle emploi
- ✓ Les stages en entreprises
- ✓ Les recruteurs
- ✓ Bilan de compétence
- ✓ CIO

Les services spécialisés :

- ✓ Cap emploi
- ✓ Missions locales
- ✓ LADAPT
- ✓ Pôle insertion professionnelle de la Plateforme de services Espoir 73
- ✓ Stage en ESAT, atelier protégé
- ✓ Job coaching

Les services du Chardon Bleu :

- ✓ Stages préprofessionnels en services généraux, administratifs, accompagnement social.
- ✓ Autres lieux que celui de l'appartement d'habitation

Cette prestation ne se substitue pas à la prestation sur la formation « apprenant » car celle-ci ne vise pas l'acquisition d'apprentissages mais la validation par le locataire d'un projet au retour à l'emploi.

Accompagnements pour mener sa vie professionnelle

Au regard du cadre réglementaire strict, cette prestation ne serait pas possible pour les personnes accueillies en FDV, FAM et SAJ car pour l'obtention des notifications relatives aux agréments, il faut être reconnu inapte au travail.

Dans l'absolu, cette prestation ne peut être réalisée par les services du Chardon Bleu, mais par les services de droit commun et les services spécialisés.

Avec l'évolution du cadre législatif, la mise en place de SERAFIN-PH et le partenariat avec la MDPH dans le cadre de la RAPT (réponse accompagnée pour tous), cette problématique d'inaptitude devra évoluer et sera négociée au cas par cas afin de maintenir le logement en institution, si nécessaire.

Accompagnements pour réaliser des activités de jour spécialisées

Cette prestation concerne exclusivement les activités qui se déroulent intra-muros au Chardon Bleu.

Les activités de développement personnel

L'accès aux activités de développement personnel s'effectue par un préalable : le diagnostic éducatif. Les activités sont proposées en fonction des besoins recueillis au cours d'ELADEB.

- ✓ Collectives : sportives, culturelles, intellectuelles, sociales
- ✓ Individuelles : coaching qui permet de préparer l'intégration dans des activités collectives ou de renforcer des compétences spécifiques.

Les activités de loisirs

Elles sont collectives ou individuelles, sur proposition des locataires.

Accompagnements de la vie familiale, de la parentalité, de la vie affective et sexuelle

Cette prestation s'adresse au locataire directement ou en lien avec ses proches. Elle est réalisée par les accompagnants sociaux au sein de l'établissement, ou directement dans les services de droits communs.

En termes de parentalité et de vie familiale, si besoin, le locataire est accompagné à l'exercice de ses rôles sociaux soit en s'inscrivant dans des ateliers spécifiques, soit en lui permettant de bénéficier d'un logement adapté (chambre de couple, possibilité d'accueillir ses enfants la journée) ou en l'orientant vers les services appropriés :

- ✓ Planning familial
- ✓ CESF
- ✓ SASSEP
- ✓ Médiateurs familiaux
- ✓ Thérapeute de couple, familial
- ✓ Service d'aide aux aidants de la Plateforme de Service Espoir 73

Pour ce qui est en particulier de la vie affective et sexuelle, nous agissons dans le respect des recommandations de bonnes pratiques de l'Anesm (en particulier de la recommandation qualité de vie en MAS et FAM- Volet 2. P49) .

Nous accompagnons le locataire en adaptant l'accompagnement ou le type d'accueil (chambre de couple) ou en orientant et conseillant vers les services appropriés :

- ✓ Planning familial
- ✓ Service de rencontre
- ✓ Accompagnement aux codes sociaux des relations affectives et sexuelles sous forme de groupe de pairs ou individuellement.
- ✓ Thérapeute de couple
- ✓ Service « santé – bien-être » pour questionnement sur tout empêchement à l'effectivité de la vie sexuelle

Accompagnements pour l'exercice de mandats électoraux, la représentation des pairs et la pair-aidance

Il s'agit des accompagnements permettant à la personne d'exercer ses mandats électoraux, de représenter ses pairs. Il s'agit, au Chardon Bleu, dans le cadre du CVS (Conseil de la Vie Sociale) d'accompagnement pour renforcer les compétences d'actions collectives des personnes et d'accompagnement physique lors des déplacements pour l'exercice d'un mandat.

Les locataires sont encouragés à participer au GEM (Groupe d'Entraide Mutuelle). Même si, à ce jour, on constate qu'ils en sont essentiellement usagers, la perspective de l'établissement est que, de plus en plus, ils prennent une part plus active à l'organisation de ces instances.

Les actions de bénévolat sont soutenues par l'établissement. Un accompagnant est mis à disposition si nécessaire pour permettre aux bénéficiaires concernés d'exercer leur bénévolat (Croix-Rouge, Bouchons d'amour, le grand Bivouac, Sapaudia...).

Concernant la pair-aidance, une réflexion est actuellement menée à Espoir 73 et plus particulièrement au Chardon Bleu afin de mettre en place un accompagnement spécifique qui pourrait se concrétiser par des formations.

Une démarche est engagée sur la mise en place de tuteur-locataire qui, de par sa trajectoire et son expérience, peut soutenir et guider un autre bénéficiaire à sa réussite dans son projet.

Accompagnements pour participer à la vie sociale

La notion de vie sociale est l'aptitude, pour une personne, à s'engager et à interagir socialement, quel que soit son âge. Toute personne s'inscrit dans une vie sociale, que ce soit dans ses relations avec les proches, le voisinage, avec d'autres locataires d'un établissement ou service médico-social, dans les activités de loisirs, ou lors des déplacements à l'extérieur. L'accompagnement à la sortie du Chardon Bleu implique également l'accompagnement à la vie sociale.

Accompagnements du lien avec les proches et le voisinage

Au-delà du cadre général proposé par le Chardon Bleu et qui pourrait se traduire par le « vivre ensemble », des actions individuelles et collectives sont menées au quotidien par les professionnels pour favoriser le lien social et les relations d'équité.

- ✓ Sur les hébergements, une activité nommée « bien vivre ensemble » est régulièrement proposée aux locataires et en fonction des besoins. Il s'agit d'un groupe expression-débat autour d'un thème, co-animé par les locataires et les professionnels, à termes par des locataires « tuteurs ».
- ✓ Une réunion des locataires chaque mois permet d'aborder les difficultés rencontrées dans la colocation et l'organisation. Cette réunion est co-animée par les locataires et les professionnels.
- ✓ Les actions individuelles de médiations menées par les professionnels au quotidien.
- ✓ Dans la perspective de favoriser les relations avec le voisinage, une réflexion est poursuivie pour, améliorer les liens de voisinage et lutter contre la stigmatisation.

Accompagnements pour la participation aux activités sociales et de loisirs

Cette prestation regroupe les accompagnements effectués par des professionnels sociaux de l'accompagnement pour permettre la participation des personnes accompagnées aux activités sociales qui correspondent à leurs besoins.

Accompagnements pour le développement de l'autonomie pour les déplacements

Cette prestation regroupe les accompagnements pour permettre le maintien et le développement de l'autonomie des personnes dans leurs déplacements au sein de la cité.

- ✓ Accompagnement pour permettre une utilisation autonome des transports en commun

En fonction des besoins collectifs, l'établissement propose aux locataires un atelier « se repérer dans la ville » dans l'objectif de connaître les principaux « points » d'intérêt et connaître le réseau de transport en commun pour pouvoir se déplacer efficacement d'un lieu à un autre.

L'établissement permet des accompagnements individualisés pour l'utilisation des transports ferroviaires afin de se déplacer d'une ville à une autre.

Les locataires et bénéficiaires sont accompagnés afin d'obtenir les cartes et services dont ils peuvent prétendre tel que les réductions liées à la détention de la carte d'invalidité et/ou les services spécifiques de la SNCF.

- ✓ Soutien pour la connaissance des règles de la circulation routière, en tant qu'utilisateur de la voie publique

L'établissement propose des actions ponctuelles, au cas par cas, lorsqu'il en a été évalué la nécessité, de l'éducation à la circulation routière.

Accompagnements après la sortie du Chardon Bleu

Actuellement, le Chardon Bleu permet un accompagnement individualisé et au cas par cas après la sortie, en fonction des demandes des locataires.

Cela peut prendre la forme de visites ponctuelles au domicile ou de contacts téléphoniques réguliers dans l'objectif de maintenir le lien social et prévenir l'isolement.

Par ailleurs, le SAJ (service d'accueil de jour) propose des activités sociales et le maintien d'un lien aux travers de rencontres au Chardon Bleu ou à domicile.

Pour chaque départ, un protocole individuel de sortie définit des conditions de prestations d'accompagnement pendant et après la sortie, afin de sécuriser (éviter un retour ou une hospitalisation inadéquate) d'une part et de garantir un service après sortie de qualité d'autre part.

Accompagnements en matière de ressources et d'autogestion

Au Chardon Bleu, ces prestations concernent le soutien de la personne accompagnée afin qu'elle ait accès à l'ensemble des droits et aides dont elle peut bénéficier, qu'elle soit en capacité de gérer ses ressources ou qu'elle soit, le cas échéant, suppléée par un mandataire judiciaire qui peut porter directement une mesure de protection.

Accompagnements pour l'ouverture des droits

Le Chardon Bleu assure la délivrance d'informations sur l'aide sociale et oriente vers les gestionnaires de prestations sociales de droit commun. Ces prestations sont versées afin de réduire la charge financière que représente la protection d'une personne contre les six grandes catégories de risques :

- ✓ La vieillesse et la survie (pensions de retraite, pensions de réversion, prise en charge de la dépendance).
- ✓ La santé (prise en charge totale ou partielle de frais liés à la maladie, à l'invalidité, aux accidents du travail et aux maladies professionnelles).
- ✓ La maternité-famille (prestations familiales : prestations liées à la maternité, allocations familiales, aides pour la garde d'enfants).
- ✓ La perte d'emploi (indemnisation du chômage) et les difficultés d'insertion ou de réinsertion professionnelle.
- ✓ Les difficultés de logement (aides au logement).
- ✓ La pauvreté et l'exclusion sociale (minima sociaux). De l'accompagnement pour l'ouverture des droits, l'accès aux prestations sociales, aux allocations, à l'aide sociale, l'accès éventuel aux aides extralégales et les recours éventuels (locataires, parents, représentants légaux)
- ✓ Le Chardon Bleu oriente vers les services de droits communs et conseille le locataire à contacter son mandataire judiciaire ou l'assistant de service social

Accompagnements pour l'autonomie dans la gestion des ressources

Au Chardon Bleu, cette prestation est assurée par le service autonomie et le pôle participation sociale.

Le service autonomie effectue les prestations suivantes :

- ✓ Des informations et des conseils en matière d'économie (valeur de l'argent, gestion d'un budget, consommation).
- ✓ Une aide si nécessaire à la gestion du budget.
- ✓ Une interface avec les représentants légaux et mandataires judiciaires à la protection des majeurs et délégués aux prestations familiales.

Le PADP effectue les prestations suivantes :

- ✓ Des informations et des conseils en matière d'économie via des ateliers de « gestion administrative et du budget » (valeur de l'argent, gestion d'un budget, consommation).

4.1.1.7 Favoriser la fluidité des parcours de vie et éviter les ruptures : accueil temporaire / séquentiel / répit

Références :

- ***Circulaire du 2 mai 2017 relative à la RAPT***
- ***Loi du 2 janvier 2002***
- ***Circulaire DGAS SD 3 C n° 2005-224 du 12 mai 2005, relative à l'accueil temporaire des personnes handicapées.***
- ***Schéma départemental Savoie 2014-2019.***
- ***RBPP : Qualité de vie en MAS-FAM (volet 3) : Le parcours et les formes souples d'accueil et d'hébergement***

Espoir 73 s'est toujours engagée dans la fluidité des parcours de vie des personnes en situation de handicap, présentant des affections psychiques, que ce soit par la création de structures d'hébergement, de travail ou de prestations d'activités depuis plus de 20 ans maintenant.

Dans l'évolution de son projet associatif, Espoir 73 affirme encore plus cet engagement de garantir la fluidité des parcours de vie, que ce soit par la réhabilitation psychosociale, la création de sa plateforme de services, mais aussi par la proposition de prestations d'accueils spécifiques (accueil temporaire ou accueil séquentiel) permettant de répondre à :

- Une solution d'hébergement d'urgence, évitant soit les hospitalisations inadéquates, soit une situation de précarité
- La préparation d'une personne à ses choix futurs d'orientation et dans l'évolution de son projet de vie
- Du répit sous forme d'une aide aux aidants en termes d'organisation de leur vie sociale, professionnelle, familiale
- Un répit pour des personnes en difficultés dans leur parcours de vie

Ces prestations d'accueils alternatifs s'inscrivent dans une logique plurimodale de l'accompagnement d'une personne, en lien avec un ensemble de partenaires du projet de vie.

Elles sont un des outils en réponse aux situations complexes dans le cadre de la Réponse Accompagnée Pour Tous ou du Pôle de Compétence de Prestations Externalisés d'Espoir 73.

Les objectifs d'amélioration sont :

- Favoriser une plus grande souplesse de l'offre médicosociale
- Réinterroger pour chaque situation la possibilité d'adapter les processus habituels
- Veiller à une bonne articulation entre le séjour temporaire de la personne et les autres locataires en hébergement continu
- Préparer l'arrivée et l'intégration de la personne en amont de son accueil
- Définir des locataires « tuteurs » pour accueillir la personne qui arrive en A.T. et favoriser un accueil en qualité
- Organiser un bilan systématique à chaque fin de séjour
- Mettre en place une procédure de projet personnalisé spécifique et d'évaluation du séjour

5 Prestation bloc 3 : Fonctions gérer, manager, coopérer

5.1 Gestion des ressources humaines et du dialogue social

5.1.1 La GPEC

Espoir 73 accorde une grande importance à la GPEC et s'attache à mettre en place une véritable politique de Gestion Prévisionnelle des Emplois et des Compétences (GPEC).

Le Chardon Bleu bénéficie des compétences du Siègne de l'Association.

5.1.1.1 Le recrutement :

Les règles de recrutement sont définies par écrit pour les cadres et non cadres et inscrites dans les Documents Uniques de Délégation (DUD)

Les profils de poste ainsi que les compétences requises figurent dans les fiches de fonction.

Un bilan de fin de période d'essai sera réalisé systématiquement.

Un dossier d'accueil du salarié devra être remis à tout personnel nouvellement recruté. Il sera composé entre autres du projet d'établissement, du règlement intérieur, de l'organigramme, d'informations relatives au handicap psychique.

Le recrutement des personnels cadres de direction est assuré conjointement par le Directeur Général et le Directeur.

Le personnel non cadre est recruté par l'équipe de Direction.

5.1.1.2 La mobilité et la promotion du personnel :

La mobilité des personnels est un objectif pour l'association. Le contrat de travail indique la possibilité de mobilité entre les sites et structures de l'association. La direction recueille les demandes de mobilité en fonction des postes vacants.

La promotion se manifeste par des possibilités d'accès à des postes supérieurs sur la base de compétences manifestes, par des formations suivies, par l'obtention de diplômes ou encore par le biais de la VAE.

Les offres de poste sont systématiquement diffusées dans l'ensemble des structures de l'Association et des autres opérateurs sur le département. Des promotions sont possibles par changement de statut en fonction des postes vacants et des qualifications.

5.1.1.3 Les modalités de contrôle et d'évaluation des personnels :

L'établissement vise à définir par écrit l'intégralité des fonctions de l'établissement (fiches de fonction précisant les missions, tâches, responsabilités, délégations, coopération...). Chaque membre du personnel peut avoir accès à la définition de fonction des autres personnels (présence d'un accès récapitulatif des fiches de fonctions mis à disposition des salariés sur le serveur).

Les fiches de fonction sont articulées en fonction des profils et qualification des personnels. Elles sont régulièrement réévaluées.

Un suivi régulier de l'absentéisme est réalisé. Un bilan social annuel est réalisé.

Les salariés sont rencontrés une fois par an dans le cadre d'un entretien professionnel et annuel. L'objectif est de permettre un échange sur les projets professionnels du salarié avec sa hiérarchie, dans un temps formalisé et privilégié. Ce temps est également utile à des ajustements et plans d'action d'amélioration de la fonction.

5.1.1.4 Evolution de fonction, de participation et de responsabilité ?

L'établissement pratique, chaque fois que possible, un certain niveau d'enrichissement des habilitations et des responsabilités, dans les limites de la « convention collective appliquée » et des moyens impartis, et promeut la participation. Dans cette orientation, les professionnels sont ainsi de plus en plus amenés à avoir des fonctions transversales. Des professionnels sont chargés de mission et sont des coordinateurs. Divers professionnels sont également sollicités pour participer à des commissions internes ou externes au Chardon Bleu, à des groupes de recherche ou encore pour encadrer des stagiaires de centres de formation.

Une politique de tutorat favorisant la transmission des compétences est définie en direction des salariés seniors. Elle permet notamment d'éviter les déperditions de savoirs.

5.1.2 La formation

La formation continue des personnels est un vecteur essentiel de la qualité de notre action. Les groupes réguliers d'accompagnement des pratiques professionnelles permettent de prendre le recul nécessaire par rapport aux situations vécues, de les analyser et de leur donner du sens, de transformer l'expérience en savoir, savoir-faire et savoir être.

Une politique de mutualisation des formations s'organise à l'échelle de l'association.

La formation est une priorité pour le Chardon Bleu, des tuteurs sont formés, un protocole d'accompagnement des stagiaires et des personnels en formation est établi. Un bilan de formation est établi à chaque formation réalisée.

La formation au sein du Chardon Bleu privilégie l'amélioration continue des prestations en réponse aux besoins des bénéficiaires. Une information régulière est délivrée aux personnels sur les dispositifs de formation existants (PPF, DIF, CIF, VAE,).

La formation s'inscrit dans un « plan de développement des compétences » sur lequel le Comité Social et Economique rend un avis consultatif. Ce plan s'établit sur plusieurs bases :

- Les besoins des services, recensés par l'encadrement, au regard des exigences de l'environnement (nouveaux textes de lois) comme des exigences fonctionnelles (accueil de nouvelles populations, nouveaux besoins et nouvelles méthodes) ;
- Les besoins individuels des personnels en relation avec leur exercice professionnel (excluant le développement personnel) qui sont recueillis au moyen d'un document spécifique mis à disposition des salariés leur permettant d'indiquer leurs souhaits de formation ;
- Les évolutions de carrière des personnels (toujours en cohérence avec les besoins des bénéficiaires de l'établissement).

En outre, le personnel peut participer à des colloques ou à des réunions d'information internes faisant appel à des intervenants extérieurs. Des comptes rendus sont demandés aux personnels au terme de leur formation. Une évaluation systématique des formations sera mise en place annuellement.

L'établissement peut accueillir des stagiaires de diverses fonctions, suivant les modalités définies dans les conventions de stages.

5.1.3 Conditions de travail et dialogue social

La représentation du personnel est assurée par un Comité Social et Economique au niveau de l'Association, ils disposent d'un bureau indépendant pour accueillir les professionnels. Des panneaux d'affichages sont également à leur disposition.

La convention collective, le règlement intérieur, le règlement de fonctionnement et les notes de services sont à la disposition des personnels au secrétariat du Chardon Bleu et auprès des représentants du personnel.

Les plannings horaires de l'ensemble des personnels et les consignes de sécurité sont réunis et affichés à l'intérieur de l'établissement et accessibles à tous (numériques ou papier)

Les réunions régulières avec les instances représentatives du personnel sont organisées, avec des comptes rendus.

5.2 Pilotage et Direction

Le management pratiqué dans l'établissement tend à promouvoir la participation des professionnels, la responsabilité individuelle, la mutualisation des savoirs faire et savoirs-être.

Les orientations managériales s'expriment notamment selon les modalités suivantes :

- Une réunion régulière regroupant les directeurs de dispositif et le Directeur Général a pour objet de favoriser l'échange et l'harmonisation des pratiques, de définir des propositions en matière d'organisation transversale et de ressources humaines dans le respect des orientations du projet associatif ;
- Une réunion bimensuelle de l'équipe de Direction de l'établissement permettra d'élaborer concrètement l'organisation et le management au Chardon Bleu ;
- Une évaluation du climat social, de la qualité des relations entre professionnels et de la qualité des relations avec les membres de la hiérarchie réalisée, notamment, dans le cadre des entretiens professionnels annuels.
- Des plannings affichés en temps réel sur un web-service ;
- Des plannings adaptés aux intérêts des bénéficiaires.

Le Chardon Bleu s'appuie sur des procédures et des tableaux de bords pour piloter l'évolution des projets et leur amélioration continue.

Une réunion générale mensuelle est mise en place afin d'échanger avec l'ensemble des services sur les actualités et les évolutions de projets.

5.3 Gestion budgétaire, financière et comptable

La gestion budgétaire, financière et comptable est centralisée au niveau du siège, au sein du pôle administratif et fonctionnel. Elle est conforme à la réglementation en vigueur et s'inscrit dans un double dynamique : celle directement liée aux agréments, et celle du CPOM.

5.4 Le Système d'information et les réunions

5.4.1 Le système d'information

Espoir 73 se donne comme priorité l'amélioration continue de l'information. Afin de répondre à cette exigence, le Pôle administratif et fonctionnel œuvre à l'harmonisation des systèmes d'information.

Espoir 73 dispose d'un serveur informatique commun et partagé. Chaque site possède un réseau propre d'informations à disposition.

Espoir 73 utilise des logiciels comme :

- MEDIATEAM (société MEDIALIS) en tant que dossier unique de Le locataire et pour le suivi des projets des résidents
- EIG pour la gestion paie et comptable
- EUREKA pour la sécurisation du médicament
- AGM FOCAT pour l'aménagement du temps de travail

Espoir 73 fait appel à un prestataire local concernant l'équipement informatique et l'assistance.

Elle dispose d'un site Internet et d'un réseau social « Facebook ».

Des bénéficiaires ont créé une équipe journalistique et de rédacteurs et formalisent régulièrement un journal « le Chardon libéré » qui est diffusé en interne associatif, et commence à se distribuer au public. Des sponsors ponctuels aident au financement du journal.

Au sein de l'établissement, chaque service et chaque professionnel dispose d'une adresse e-mail.

À ces moyens technologiques se rajoutent des moyens plus traditionnels : affichages, outils de liaisons, cahiers ad hoc, notes de services, etc.

5.4.2 Le dossier unique du locataire

Chaque locataire admis dans l'établissement bénéficie d'un dossier unique élaboré et renseigné par différents professionnels, tout au long du parcours et selon les droits d'accès de chaque catégorie de professionnels. Toute information apportée au dossier est datée et son auteur est clairement identifié (nom complet et fonction).

Ce dossier comprend les sous dossiers suivants :

- Un dossier administratif : renseignements administratifs, correspondance avec les familles et/ou les mandataires et les partenaires extérieurs
- Un dossier spécifique sur le projet de vie et le projet personnalisé
- Un dossier partagé d'accompagnement : bilans ; synthèses
- Un dossier médicalisé : classé à l'infirmerie et dont l'accès est réservé aux professionnels pouvant partager le secret médical
- Un dossier tenu par chaque professionnel thérapeutique et par le psychologue : bilans, synthèses qui ne peuvent être partagés dans le dossier d'accompagnement
- Fiches d'évènements indésirables

L'ensemble du dossier de Le locataire est accessible par Le locataire ou son représentant légal par simple demande (dossier de données administratives et dossier de données partagées) et selon des modalités spécifiques pour les dossiers de professionnels de santé en lien avec la réglementation en vigueur concernant le dossier médical.

MEDIATEAM prévoit un accès direct à l'interface pour Le locataire.

Après des difficultés d'adaptation d'un logiciel informatique, depuis 2016, et dans le cadre du programme associatif sur ce sujet, l'établissement a relancé la mise en place du Dossier Unique de Le locataire dans sa version Electronique : MEDITEAM,.

Objectifs :

- *Axe de travail: poursuite de la mise en place de MEDITEAM, pour un déploiement complet et une utilisation par l'ensemble des professionnels du Chardon Bleu, conformément au programme mis en place par Espoir 73 dans tous les établissements et services.*
- *Permettre à chaque bénéficiaire de disposer de son dossier médical, d'accompagnement, et le former à le gérer et l'utiliser*

5.4.3 Communication (interne et externe), statistiques, rapport annuel et documents collectifs 2002-2

Le site du Chardon Bleu établit chaque année un rapport d'activité pour l'Assemblée Générale et à l'attention des financeurs dans le cadre de la négociation des budgets et des comptes administratifs. Ce rapport d'activité est construit sur base des rapports réalisés par chaque service, sur base des données comptables, financières et RH, et sur les projets en cours et à venir. C'est un réel outil de communication et de management auprès des professionnels, des bénéficiaires, partenaires et des familles.

5.4.4 Gestion des données des personnes accueillies

La sécurisation des données des personnes accueillies est pilotée au niveau du siège. Sur le site du Chardon Bleu, les données sont sécurisées sur le progiciel Media team pour les données sociales, personnelles et administratives, sur celui d'Eureka concernant le médical, celui d'AGM pour le personnel, et via EIG pour la paie.

A ce jour, les données ne sont pas sécurisées de manière satisfaisante, plusieurs supports de transmission parallèle existant, et la gestion des mails n'est pas suffisamment organisée.

Le secret partagé est de rigueur, les locataires sont informés au préalable du partagent d'information et donne leur accord.

5.4.5 Les modalités de transmissions

Le Chardon Bleu organise un ensemble de modalités de transmission soit sous forme de réunions de travail dont la vocation l'amélioration continue de la qualité des prestations délivrées ; soit sous forme de transmission écrite entre 2 postes de travail, soit sous forme d'informations par mail ou affichage

Les réunions et transmissions écrites sont résumées par le tableau en annexe III

5.5 Fonctions logistiques

5.5.1 La restauration

Le Chardon Bleu priorise le fait maison et les produits de qualité, dans l'esprit de manger comme « à la maison ».

La cuisine est sous-traitée à un prestataire extérieur mais les repas sont préparés sur place. La cuisine utilise certains produits de l'ESAT du Habert dès que possible (laitage et fromage essentiellement). L'équipe cuisine est composée de salariés du prestataire.

Les repas sont confectionnés dans le respect des règles d'hygiène et de sécurité alimentaires (normes HACCP).

Les régimes prescrits médicalement (repas à textures variées, régimes...) sont mis en œuvre ; et les pratiques culturelles sont respectées dans la limite des possibilités organisationnelles de l'établissement. Des repas à thèmes sont programmés.

Les repas sont pris dans :

- Les appartements
- Les chambres, à la demande du locataire
- L'espace club
- Les terrasses extérieures
- La grande salle de restauration pour les événements et fêtes, ou à la demande des locataires à titre individuel ou en groupes ou en famille

Les repas sont adaptés au rythme des locataires. Ils peuvent déjeuner, manger ou dîner à l'heure qu'ils souhaitent en tenant compte du respect de l'organisation de la cuisine et de la disponibilité des professionnels le cas échéant. Les locataires peuvent exprimer leur satisfaction dans le cadre d'une commission « restauration » qui se réunit plusieurs fois par an, composée du responsable cuisine, de la direction, d'un personnel du service autonomie et un autre du service soin, de locataires, et ponctuellement d'une diététicienne.

5.5.2 L'entretien des locaux collectifs et privatifs

L'entretien et la désinfection des locaux est assuré par des agents de services d'Espoir 73.

Chaque agent de service propreté est affecté à un niveau de l'immeuble du Chardon Bleu dont il a la responsabilité. Le nettoyage des locaux suit les méthodologies du bionettoyage.

Le ménage des chambres est assuré par les locataires eux-mêmes. Selon leurs besoins, une aide, des conseils peuvent leur être apportés. Les agents de service sont toutefois garants de la désinfection de la chambre en complément. Les agents de propreté des locaux peuvent être sollicités pour des conseils en matière de normes d'hygiène par les locataires et les professionnels, ou d'aide à la mise en place de procédure de nettoyage spécifique pour le ménage des chambres ou des appartements.

Le déménagement et l'installation des locataires peuvent être assurés par l'agent de maintenance en lien avec les locataires, d'autres professionnels, et les familles.

5.5.3 La lingerie

L'entretien du linge des locataires, du linge plat (draps, taies et housses d'oreillers), des éponges (serviettes de toilettes, gants), des vêtements de travail des professionnels, est traité par la lingerie du Chardon Bleu. Les lingères gèrent également la couture et les petites réparations. Le linge est rendu lavé, repassé et plié. Les vêtements sont marqués individuellement, de façon nominative si Le locataire le demande.

La lingerie respecte les normes RABC.

Les professionnels veillent à ce que chaque locataire puisse gérer de manière personnalisée son linge sale et propre en fonction de son autonomie et de ses demandes. Le linge sale est apporté par les locataires en lingerie, accompagnés ou non.

Les accompagnants peuvent aider les locataires à ranger leurs affaires selon leur degré d'autonomie dans leurs chambres respectives.

Une buanderie est mise à disposition avec des machines à laver, des sèche linges et table à repasser, afin de permettre aux locataires de gérer leur linge seul.

Dans le cadre de projet préprofessionnel, le service lingerie peut accueillir des personnes dans le cadre de stage préprofessionnel, avec pour objectif essentiel de permettre à la personne de redécouvrir le monde du travail.

5.5.4 Le transport

Le transport est organisé soit par le Chardon Bleu, soit par les transports en commun, soit par les locataires eux-mêmes (voiture, deux roues, à pieds...).

L'établissement dispose de plusieurs véhicules, dont certains sont adaptés TPMR. Pour les sorties extérieures, les professionnels valorisent en priorité les transports en commun (bus, train, multi-services, taxi, VSL, etc.), ou l'autonomie dans les déplacements des bénéficiaires.

Le suivi et la maintenance du parc automobile sont assurés par l'agent de maintenance en lien avec les garages environnants.

5.5.5 L'entretien et la sécurité des bâtiments

Références :

- *Article D344-5-3 du CASF*
- *Article GE4 - Arrêté du 25 juin 1980 portant approbation des dispositions générales du règlement de sécurité contre les risques d'incendie et de panique dans les établissements recevant du public (ERP)*
- *Article GE5 - Arrêté du 25 juin 1980 portant approbation des dispositions générales du règlement de sécurité contre les risques d'incendie et de panique dans les établissements recevant du public (ERP)*

Le Chardon Bleu répond aux normes et réglementations en vigueur.

La Direction organise régulièrement des contrôles et des visites de maintenance et sécurité, avec ou sans les entreprises spécialisées.

Les bénéficiaires et professionnels doivent informer de toutes anomalies ou dysfonctionnement entraînant un risque de sécurité, selon procédures en vigueur.

5.5.6 Les locaux

Le Chardon Bleu est composé d'un bâtiment réparti en 4 niveaux accessibles par deux ascenseurs.

Au sous-sol :

- Les équipements techniques : chaudière, groupe électrogène, vide-sanitaire, adoucisseur...

Au rez-de-chaussée :

- Un hall d'accueil
- Deux appartements avec 8 chambres individuelles de 20m², un salon, une cuisine ouverte et accessible, une salle à manger, un salon d'entretiens pour les locataires, une terrasse.
- Entre les deux appartements, il y a une pièce pour le linge sale et une autre pour le linge propre, le local SSI des zones de stockage, des vestiaires professionnels, des sanitaires collectifs.
- Un espace d'accueil de jour composé d'un salon et d'un espace club où les bénéficiaires peuvent prendre leurs repas et profiter de temps de loisirs
- Le Pôle Participation sociale avec un bureau dédié aux professionnels et un bureau pour les bénéficiaires avec une salle d'attente
- Une salle polyvalente qui peut se séparer en deux
- Une salle d'activités multiples
- La cuisine aux normes HACCP
- Une buanderie professionnelle aux normes RABC
- Une terrasse collective

Au 1^{er} étage :

- Trois appartements avec 8 ou 9 chambres individuelles, trois salons, trois cuisines ouvertes et accessibles, trois salles à manger, un salon d'entretiens pour les locataires, avec une terrasse collective
- Entre les deux appartements, il y a une pièce pour le linge sale et une autre pour le linge propre, une buanderie avec machines à laver, repassage, sèche-linge accessible aux locataires, des vestiaires professionnels, des sanitaires collectifs, un espace détente avec une baignoire hydro.

Au 2^{ème} étage :

- Le pôle santé bien-être, avec des bureaux et salle de soin
- Le pôle administratif, avec des bureaux et salles de réunions, une salle d'archives
- Le bureau du service de Coordination de Projets et de Parcours
- Une baie informatique
- Une salle du personnel et des sanitaires
- Un salon d'entretien pour les locataires
- Un espace d'attente
- Un bureau services généraux
- Deux studios, de 30 m²

Le Chardon Bleu dispose également de divers équipements :

- outils informatiques récents, pour les professionnels et pour les bénéficiaires
- accès internet et téléphone
- TV et de matériel vidéo dans les espaces collectifs
- cuisines équipées
- véhicules de divers types pour le transport, adapté selon les besoins

6 Partie 5 : Les ressources et la méthodologie

6.1 L'organigramme

L'organigramme est basé sur les prestations réalisées, en conformité par la nomenclature SERAFIN-PH.

Le choix d'Espoir 73 est de privilégier l'embauche de professionnels qualifiés, formés, mais aussi et surtout avec une posture professionnelle inscrite pleinement dans **l'assertivité** : « **la capacité d'exprimer ses sentiments et d'affirmer ses droits, tout en respectant les sentiments et les droits des autres** ».

Pour répondre à ses missions, le site du Chardon Bleu dispose de personnels qualifiés, **soit 44 salariés CDI correspondant à 41,95 ETP.**

Organigramme en annexe IV

6.2 Les fonctions et les missions sur le site du Chardon Bleu

Compte tenu de l'évolution importante du projet d'établissement depuis l'ouverture, et donc de l'organisation du travail et des pratiques professionnelles, un travail continu est engagé sur l'actualisation des fiches de fonctions et de poste. Ce travail s'appuie sur les besoins et les prestations identifiés dans le présent projet d'établissement.

Nous indiquons ci-dessous les missions essentielles attendues pour chaque fonction en tenant compte de la nomenclature SERAFIN-PH, de la réhabilitation psychosociale et de la plateforme de services Espoir 73.

Un directeur de dispositif est placé sous la responsabilité de la direction générale, il assure les prestations « gérer, manager et coopérer ». Par délégation, il a la responsabilité globale de l'établissement au niveau administratif et financier et assure la gestion du personnel et la sécurité des biens et des personnes. Il est le garant de la mise en œuvre du projet d'établissement et de son bon fonctionnement. Il veille à la qualité et la sécurité de l'accompagnement des locataires. Il est en relation avec le personnel, les familles, les autorités de contrôle et les partenaires extérieurs. Il anime les réunions et instances jugées utiles.

Deux chefs de service placés sous l'autorité du Directeur de dispositif. Ils organisent et gèrent sur le site du Chardon Bleu les services. Ils organisent et gèrent les plannings des personnels des services. Ils conduisent la réflexion et la mise en œuvre du projet.

Un assistant de direction placé sous l'autorité du directeur de dispositif, gère le secrétariat et contrôle la bonne forme des documents soumis à la signature de la direction. Il veille au bon fonctionnement du service : gestion de l'accueil, du standard, gestion et suivi du courrier et du secrétariat, ainsi qu'au respect des procédures et des délais administratifs sur l'ensemble de son champ d'activités. Il seconde le Directeur de dispositif dans les tâches administratives et de projet.

Des coordonnateurs de parcours et projets. Le CPP recueillent les attentes et besoins des bénéficiaires en matière de projet de vie. Il coconstruit, avec le locataire, son projet de vie et personnalisé ainsi que son parcours de vie. Le CPP aide le locataire à négocier les prestations et à évaluer ces dernières.

Un médecin psychiatre (conventionnement avec le CHS pour 1/2 journée par semaine), sous la responsabilité hiérarchique du Directeur de dispositif, faisant partie du « service soin ». Il apporte son expertise médicale psychiatrique auprès des professionnels.

Ponctuellement il peut intervenir auprès des bénéficiaires sur des situations complexes.

Il peut aider à assurer la continuité de suivis psychiatriques entre le Chardon Bleu et le CHS.

Un médecin coordonnateur (1/2 journée par semaine), sous la responsabilité hiérarchique du directeur de dispositif qui intervient au niveau du "service soin" sur la coordination de l'ensemble des procédures « soin et médicales », sur la sécurité du circuit du médicament et sur la sécurisation du parcours de soin. Il intervient également sur le Foyer d'Accueil Médicalisé afin de coordonner le projet de soin, conseiller sur les situations complexes et faire le relais avec les autres médecins.

Un psychologue, sous la responsabilité hiérarchique du Directeur de dispositif. Il propose aux locataires soutiens et conseils par le biais d'entretiens, d'évaluations et l'utilisation d'outils de réhabilitation psychosociale. Il oriente vers les professionnels libéraux ou CMP pour les suivis psychologiques.

Il assure un rôle de veille en matière de promotion de la bientraitance et de prévention de la maltraitance.

En outre, il joue un rôle de facilitateur en exerçant une fonction-conseil quant aux interactions entre les locataires et les professionnels dans la recherche d'une meilleure qualité de service possible. Il assure une mission de conseils en matière d'accompagnement et de réhabilitation psychosociale par des interventions régulières sur le terrain. Il intervient en tant qu'expert dans des réunions cliniques si concerné, et des réunions sur demande.

Il a un rôle de conseil technique auprès de la direction sur la formation, les spécificités d'accompagnement et propose des plans d'action.

Un animateur du Lien Social (ALS), de formation maîtresse de maison, sous la responsabilité hiérarchique du chef de service, faisant partie du service « pôle de participation sociale ». Il a pour mission de rompre l'isolement des personnes habitant ou non au Chardon Bleu. Il intervient que ce soit directement dans les appartements ou dans un salon de jour dédié, ou encore dans le cadre d'activités culturelles et de loisirs en dehors du Chardon Bleu. Il veille à ce que les bénéficiaires animent par eux-mêmes les activités et animations. L'idée est de pouvoir créer une association de bénéficiaires dans les mois à venir.

Les animateurs du PADP (animateur 2^{ème} catégorie), sous la responsabilité hiérarchique du chef de service, font partie du service « participation sociale ».

Ils ont pour mission de favoriser le développement personnel des bénéficiaires en animant des ateliers collectifs ou en assurant des coachings individuels. Ils veillent à prioriser des actions de droit de commun et la reprise de pouvoir par le locataire sur sa vie.

Par ailleurs, ils proposent des activités de jour, où ils coachent les bénéficiaires à s'inscrire dans des activités de droit commun (clubs, associations, bénévolat...).

Les accompagnants du DIS (animateur 2^{ème} catégorie), sous la responsabilité hiérarchique du chef de service, font partie du service « participation sociale ».

En outre, ils réalisent des prestations d'accompagnement à intégrer ou maintenir un logement en milieu ordinaire, en ne se substituant pas au droit commun, ni aux organismes spécialisés existants sur le territoire. Ils sont en relais. Cela passe par des visites à domicile, par la mise en place d'ateliers dits écologiques (in situ), d'entraînement aux habiletés sociales...

Enfin, ils peuvent soit orienter les bénéficiaires concernant des prestations professionnelles vers le pôle d'insertion professionnelle ou des organismes de droit commun (cap emploi par exemple) ; soit mettre en place des stages intra-Chardon Bleu (lingerie, cuisine par exemple), ou en extérieur par le biais de conventions de stage.

Ils peuvent également intervenir dans le cadre de prestations de vie quotidienne.

Les coachs du pôle autonomie (surveillant de nuit qualifié, aides-soignants, AES – AMP/AVS - et animateur 2^{ème} catégorie) sous la responsabilité hiérarchique du chef de service faisant partie du service « autonomie ». Ils interviennent essentiellement dans le cadre des prestations d'« autonomie ». Parmi eux, il y a aussi les surveillants et aides-soignants de nuit qui contribuent à la continuité de l'accompagnement le soir et la nuit.

Ils peuvent intervenir également dans le cadre de prestations de « participation sociale ». Ils assurent aux bénéficiaires un coaching sur les habiletés techniques (amélioration et maintien de leurs relations avec les objets de leur environnement). Cela passe par un accompagnement aux actes de vie quotidienne, une animation de la vie en collectivité. Ils favorisent le maintien des capacités des bénéficiaires en tenant compte de leurs forces et de leurs fragilités. Ils fournissent des conseils en matière de relations, de présentation, d'image de soi, de préalables sociaux. Ils aident les bénéficiaires, si besoin, à la prise de décision adaptée pour leur sécurité, ou leur donne des outils pour l'accomplir seul.

L'infirmier coordinateur sous la responsabilité hiérarchique du chef de service, fait partie du service « soin ». Il veille à ce que les parcours de soin des locataires s'inscrivent en priorité dans le droit commun. Il s'appuie sur l'aide-soignant dans le cadre de délégation de soin.

Il assure l'articulation des différentes activités de soin avec les activités de participation sociale et d'autonomie, en lien avec les projets personnalisés.

Il rend compte régulièrement au chef de service de l'avancée des objectifs.

Il assume la responsabilité de l'ensemble des soins infirmiers que requièrent la promotion de la santé, la prévention de la maladie et les soins nécessaires. Il veille à ce que les locataires puissent développer leur potentiel de santé (hygiène de vie), à soulager leur souffrance, en mettant en place une organisation, des procédures et des outils en la matière. Il coordonne le dossier de soin en lien avec les autres services et surtout les médecins et intervenants paramédicaux et médicaux libéraux. Il veille à la tenue à jour le dossier de soin des locataires.

L'aide-soignant sous la responsabilité hiérarchique du chef de service et technique de l'IDEC, faisant partie du service « soin », il dispense des actes de soins délégués sous la responsabilité de l'IDEC. Il assure la gestion matérielle de l'infirmierie.

Des agents de service intérieur, sous la responsabilité hiérarchique du chef de service, ils interviennent dans le cadre de la prestation « logistique », et partiellement dans les prestations en matière « d'autonomie ». Ils assurent la maintenance, la blanchisserie, et l'hygiène des locaux.

Par ailleurs, ils apportent des conseils aux locataires et professionnels, en matière de conseils techniques sur la gestion du linge, l'hygiène de leur lieu privatif et collectif, et l'entretien technique de leur logement.

Bien qu'il ne soit pas des personnels d'accompagnement, afin de garantir la qualité et la sécurité de l'accompagnement, ils sont formés sur les bases de la réhabilitation psychosociale et sur le handicap psychique.

Des prestataires externalisés :

Pour la prestation restauration, une société extérieure intervient sur site, fournissant les professionnels formés et habilités.

Pour les prestations de soin, des conventions sont mises en place avec différents prestataires libéraux (IDE, kiné, psychomotricienne, orthophoniste, diététicienne, pharmacie...)

Pour les prestations participation sociale, un partenariat est créé avec une coach sportive et des organismes extérieurs de sport, avec un musicien, une artiste plasticienne, l'école de musique...

Pour les prestations logistiques, une convention est formalisée avec un ESAT pour les espaces extérieurs, et avec un ensemble de société de maintenance, de contrôle...

Le Chardon Bleu s'appuie sur le siège d'Espoir 73, composé de : un directeur général, un responsable administratif et financier (fonction paie, comptabilité et contrôle de gestion), un responsable RH, , un responsable SI et patrimoine, un responsable qualité.

6.3 Les enjeux de l'articulation

Le repositionnement des professionnels dans leur fonction au sein des divers pôles a entraîné une spécialisation des prestations et de ce fait, une nécessité d'améliorer la communication et l'articulation entre les différents services.

En effet, il n'y a plus une seule équipe "globale" mais un ensemble d'équipes composées de « prestataires » qu'il faut articuler au quotidien.

Nous observons des modalités d'intervention pas suffisamment cohérentes et voire avec des visions opposées comme par exemple le paradoxe « autonomie vs sécurité ».

L'enjeu du projet d'établissement est de pouvoir clarifier et formaliser cette articulation afin de garantir une fluidité dans les étapes du parcours de vie d'une personne entre les différentes prestations.

Nous pouvons d'ores et déjà constater une amélioration depuis le travail mené en ce sens en juin 2017, à savoir une appropriation partagée du concept et de la mise en œuvre de la réhabilitation psychosociale, du respect des droits des bénéficiaires, d'une gestion du dossier unique croisée.

6.4 L'aménagement du temps de travail

Le chardon Bleu est soumis à la convention collective de mars 66 et aux accords d'entreprise Espoir 73.

Il s'est doté d'un progiciel spécialisé d'aménagement du temps de travail afin de sécuriser, faciliter et optimiser la gestion du temps de travail.

Les plannings sont organisés en tenant en compte des besoins des locataires et de leurs évolutions au gré de leurs parcours de vie. Ainsi, les plannings sont revus régulièrement, au moins une fois par an. Les professionnels sont sensibilisés à cette modalité d'adaptation des plannings.

Par ailleurs, le Chardon Bleu s'engage dès que possible à prendre en compte la vie familiale et personnelle des professionnels dans l'organisation de leur planning.

6.5 L'organisation interne de l'offre de service

6.5.1 Les modalités d'articulation des différents services

- **Service de coordination de parcours et de projets :**

Ce service est piloté et géré par le Directeur de Dispositif, avec un chef de service dédié (0,2ETP). Il intervient pour l'ensemble de l'Association Espoir 73.

Il est composé d'une équipe de 5 coordinateurs de parcours et de projets, pour 4.8 ETP

Les CPP sont, à ce jour, mis à disposition sur chaque site en fonction des besoins identifiés en matière de coordination de parcours.

Une CPP a une mission plus particulière en matière de coordination dans le cadre du PCPE, à hauteur de 0,5 ETP.

Pour le site du Chardon Bleu, il y a 3 CPP détachés pour 2,5 ETP.

- **Service autonomie :**

Les professionnels concernés sont les :

- Aides médico psychologiques / Accompagnant Educatifs et Social = 6 ETP
- Aides-soignants = 2 ETP
- Animateurs 2^{ème} catégorie = 6 ETP
- Surveillant qualifié de nuit = 2 ETP

Le total d'ETP est de 16 .

- **Service de participation sociale :**

Les professionnels concernés sont les :

- ALS = 1 ETP
- Animateurs 2^{ème} catégorie = 6 ETP
- Animateur 1^{er} catégorie = 1 ETP

Le total d'ETP est de 8 .

- **Service Soins :**

Les professionnels concernés sont les :

- Infirmière Coordinatrice= 1 ETP
- Aide-soignant = 1 ETP
- Aide-soignant de nuit = 2 ETP
- Médecin psychiatre = 0,1 ETP
- Médecin coordinateur = 0,1 ETP
- Psychologue = 0,7 ETP

Le total d'ETP non-cadre est de 4 .

Le total ETP cadre est de 0,9 .

- **Service logistique**

- Agent de service Blanchisserie = 1,30 ETP
- Agent de service Nettoyage locaux = 3,19 ETP
- Agent de service entretien bâtiment = 1 ETP

Le total ETP est de 5,49

- **Service administratif**

- Assistant de direction sur site = 1 ETP

- **Service gérer, manager et coopérer**

- Directeur de Dispositif = 0,5 ETP
- Chef de service = 2 ETP

6.6 Organisation type d'une journée au service de l'habitant

Après échanges sur la nécessité de formaliser une journée type, il nous est paru évident, dans la dynamique de réhabilitation psychosociale, d'empowerment, de coordination de parcours de vie, de considérer la personne en situation de handicap comme un citoyen et enfin au regard de la désinstitutionnalisation, de ne pas définir de journée type qui enferme justement les personnes dans une organisation, dans une institution.

Le site du Chardon Bleu s'organise au regard des besoins des bénéficiaires, de fait, les prestations et l'organisation des ressources doivent être souples, flexibles et modulables.

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

6.7.1 Coopérations, conventions avec les acteurs spécialisés et du droit commun

6.7.1.1 Le partenariat santé bien-être

Il s'agit de favoriser la fluidité du parcours de santé en recherchant une cohérence dans la coordination et la continuité des soins entre les différents acteurs médicaux et paramédicaux, dans les différentes étapes de leur vie.

Le Chardon Bleu met tout en œuvre pour faciliter l'accès aux services de soins extérieurs et favoriser le partenariat afin de mieux répondre aux besoins et attentes des personnes, pour une prise en charge de qualité.

- Une convention est donc signée avec le Centre Hospitalier d'Albertville, permettant l'accès aux soins dans les meilleures conditions.
- Le Centre Hospitalier Spécialisé de Savoie continue le suivi des locataires dans le cadre des dispositions propres à la sectorisation psychiatrique qui reste applicable.
 - Le suivi psychiatrique est assuré par le psychiatre référent correspondant à la sectorisation géographique d'origine.
 - Pour palier toute difficulté liée à une rechute grave, une détérioration ou aggravation de l'état de santé d'un résidant ou à sa dangerosité envers lui-même ou des tiers, un travail de lien est effectué avec les cadres du service dont dépend la personne. Une convention est signée entre le CHS de Savoie et le Chardon Bleu afin de garantir et sécuriser les demandes d'hospitalisation en cas d'urgence
 - Les locataires bénéficient des consultations publiques dans les différents CMP. Cela permet de garantir une continuité du suivi des personnes qui, pour la plupart, étaient prises en charge au CHS avant leur admission au Chardon Bleu.
 - Réciproquement, le Chardon Bleu propose aussi, pour des personnes prises en charge au CHS, un accueil temporaire, dont l'objectif est d'une part de permettre à la personne de voir si la vie au Chardon Bleu lui convient, et d'autre part, au Chardon Bleu d'évaluer si le mode d'accompagnement proposé convient au locataire.
- IDE Libérales : il existe une convention annuelle contenant la procédure d'utilisation des locaux, la description de leurs missions, la mise en place d'outils de communication, de traçabilité des actes, de commande de produits.
- Pharmacie et gestion des médicaments : il existe une convention avec une officine qui établit les différentes étapes dans le respect de la sécurisation du circuit du médicament.
- Kinésithérapeutes, pédicures et autres professions paramédicales : chaque locataire est libre de choisir son intervenant.
- Psychomotricien : une convention est formalisée avec une psychomotricienne libérale pour des interventions hebdomadaires. Un retour est fait aux équipes lors des réunions institutionnelles.
- Le Pélican : un partenariat existe pour la formation et l'accompagnement des locataires pour les risques liés au tabagisme et autres addictions.
- Taxi/ambulance : le locataire fait le choix du transporteur.
- Laboratoire d'analyses biologiques : une convention est établie. La liaison entre le laboratoire et le Chardon Bleu est assurée par les professionnels du laboratoire.

6.7.1.2 Le partenariat Participation sociale

Le service participation sociale développe régulièrement les partenariats utiles à la mise en œuvre des prestations de participation sociale. Nous retenons plus particulièrement les partenariats à ce jour conventionnés ou récurrents :

- ENSEIS dans le cadre des techniques et formations éducatives
- Dôme Théâtre dans le cadre des actions culturelles, spectacles, initiation aux arts, prêt d'œuvre d'arts. Espoir 73 est membre du Conseil d'Administration de l'ADAC, association qui gère le Dôme Théâtre.
- Association de prévention routière
- Intervenants artistiques divers
- La Croix Rouge Française dans le cadre du bénévolat
- Le Grand Bivouac dans le cadre du bénévolat
- Clubs sportifs
- Coachs sportifs
- L'Association les Bouchons d'Amour dans le cadre du bénévolat
- L'Arpège dans le cadre de la chorale et de prestations musicales
- GEM Renaissance et Rebond
- Médiation animale
- AFD
- ESPLOR
- ASH
- Maison sociale du département 73
- Pôle Emploi
- Bailleurs sociaux et privés
- Cuisine centrale
- Mairie
- Autres services d'Espoir 73
- La Zofate
- ...

6.7.1.3 Le partenariat autonomie

Le service autonomie travaille essentiellement avec :

- Des libéraux en ville,
- Les services de transports,
- Les commerces de proximité
- Les mandataires judiciaires
- Les familles et proches
- AFD
- Acsent de Confluences
- ...

6.7.1.4 Le partenariat CPP

Les partenaires des CPP sont identifiés en fonction de chaque projet et parcours accompagné par le service. Il est privilégié les partenaires de droit commun, ainsi que les équipes spécialisées sur les territoires.

La liste des partenaires étant exhaustive, il n'est pas pertinent de les inscrire sur le Projet d'établissement, la liste étant disponible directement auprès du service.

Un partenaire essentiel est la MDPH dans le cadre des orientations et des parcours. Un autre important est la maison sociale du département 73 dans le cadre des parcours complexes ou de prévention de rupture de parcours...

6.7.1.5 Le partenariat logistique

Le service logistique a contractualisé un ensemble de partenariats concernant la sécurité et la maintenance des bâtiments et matériels.

Par ailleurs, les partenariats sont aussi identifiés concernant les formations spécifiques en termes de HACCP et RABC. Également, il travaille en lien avec des ESAT en termes de sous-traitance de prestations de nettoyage, de blanchisserie...

6.7.2 Appui-ressources

Le Chardon Bleu fait appel à des consultants de manière régulière selon les besoins en termes de réhabilitation psychosociale, d'évolution des compétences des bénéficiaires et des professionnels, et en termes d'évaluation de nos prestations.

Également, le Chardon Bleu s'appuie sur le centre de formation de la plateforme de services Espoir 73 afin de former régulièrement ses personnels en matière de handicap psychique et de SST.

6.8 Les dispositions garantissant les droits des bénéficiaires

6.8.1 La garantie des droits (dont contractualisation et avenants, libre choix du médecin)

Le Chardon s'appuie sur les droits des bénéficiaires directement liés à la loi du 2 janvier 2002 autour de sept orientations principales :

- Affirmation de la promotion des droits des bénéficiaires
- Redéfinition du champ de l'action sociale et médico-sociale
- Redéfinition des schémas et leurs modalités d'élaboration
- Établissement d'un lien entre la planification et l'autorisation
- Modification du régime des autorisations
- Renforcement de la coordination et de coopération dans le secteur
- Mise en place d'une procédure d'évaluation

Dans le cadre de la loi 2002-2, le Chardon Bleu porte une attention particulière sur :

- La Contractualisation
- La Participation active du locataire à son projet de vie
- La prise en compte de ses attentes et de ses besoins dans le cadre de l'élaboration de son projet personnalisé
- L'accessibilité à son dossier, au livret d'accueil et au règlement de fonctionnement

6.8.1.1 Rappel des droits fondamentaux de la personne accueillie (Article L 311-3 du CASF) :

- Respect de sa vie privée, de sa dignité, de son intimité et de sa sécurité
- Sous réserve des pouvoirs reconnus à l'autorité judiciaire et des nécessités liées à la protection des mineurs en danger, le libre choix entre les prestations adaptées qui lui sont offertes
- Prise en charge et accompagnement individualisé de qualité et adapté
- Confidentialité des informations la concernant
- Accès à toute information ou document relatif à sa prise en charge, sauf dispositions législatives contraires
- Information sur ses droits fondamentaux et les protections particulières légales et contractuelles dont elle peut bénéficier
- Participation de la personne directement ou avec l'aide de son représentant légal à la conception et à la mise en œuvre du projet qui la concerne

6.8.1.2 La contractualisation :

Un contrat de séjour ou un Document Individuel de Prise en Charge (DIPC) est proposé au locataire (et/ou à son mandataire judiciaire) dans les quinze jours qui suivent son admission. Le locataire peut solliciter une personne de confiance pour l'accompagner dans ses démarches.

Ce contrat de séjour précise les prestations que l'établissement lui propose, ainsi que les conditions de modification et de résiliation.

Dans un délai d'un mois au plus tard après l'admission, le locataire et/ou son mandataire judiciaire sont sollicités pour le signer. S'ils ne désirent pas le signer, ce contrat se transforme de facto en « document individuel de prise en charge », conformément aux dispositions en vigueur.

6.8.1.3 La personnalisation des prestations :

Dans un délai maximal de six mois suivant son admission, il lui est proposé (et éventuellement au mandataire judiciaire) un premier avenant au contrat de séjour, ou au DIPC, visant à personnaliser les prestations, c'est-à-dire à les adapter aux attentes et besoins spécifiques du locataire.

Cet avenant précise également les objectifs concertés avec le locataire. Par la suite, un avenant est établi au moins une fois par an mentionnant les modifications substantielles des prestations personnalisées.

Pour chaque locataire, l'établissement constitue et tient à jour un dossier électronique du locataire composé des éléments permettant d'assurer la coordination, la cohérence et la continuité de son accompagnement. Il comprend notamment : le contrat de séjour et ses avenants, le projet personnalisé, les comptes rendus des réunions projets et bilans (ELADEB et EAS). L'organisation du dossier est conçue et mise en œuvre de façon à favoriser un accès et une gestion fiable et sécurisés des informations.

Le contrat de séjour et le projet personnalisé sont deux modalités d'engagement différenciées mais articulées.

Le projet personnalisé fixe des objectifs et une programmation d'activités et de prestations ainsi que les moyens / ressources alloués et des indicateurs d'évaluation.

Le projet personnalisé est évalué au moins une fois/an ou plus (au rythme des objectifs du projet personnalisé). Le projet personnalisé fait l'objet d'un écrit, ainsi que les différentes phases de son élaboration, de son suivi et de son évaluation.

Une coordinatrice de projets et de parcours est clairement identifiée dont la fonction est de coordonner le projet du locataire, de l'accompagner à veiller au déroulement des différentes phases du projet personnalisé et à la cohérence des interventions. Le chef de service est, quant à lui, garant de l'ensemble des prestations « autonomie, soin, participation sociale » engagées, de leur formalisation et leur mise en œuvre.

Objectifs :

- Rendre accessible les contrats et les avenants à la compréhension des locataires.
- Améliorer l'articulation d'ELADEB et d'EAS.
- Evaluer la coordination de parcours et réadapter le projet, le fonctionnement et les documents associés.

6.8.2 L'information et la communication auprès des locataires de l'établissement

Le Chardon Bleu veille au respect du consentement éclairé des locataires, en lien avec le mandataire judiciaire et la personne de confiance.

Les professionnels ont été formés sur le consentement éclairé.

Par ailleurs, le Chardon Bleu garantit la transmission des informations nécessaires et adaptées pour qu'ils puissent prendre des décisions éclairées en fonction des prestations proposées.

Le Chardon Bleu s'organise dans le respect de la loi sur le secret professionnel du 26 janvier 2016 et la RGPD.

Objectif :

- Rendre conforme les données des locataires avec la RGPD

6.8.3 La procédure d'admission et d'accueil

Le Chardon Bleu veille à trouver les meilleures adéquations possibles entre les admissions et les missions pour lesquelles il est autorisé. Les listes d'attentes et les admissions sont gérées au niveau de chaque site, tenant compte des spécificités des établissements et de leurs agréments et d'une réponse territorialisée.

Pour pouvoir intégrer le Chardon Bleu, la personne doit avoir une orientation CDAPH en cours de validité.

La personne doit solliciter le secrétariat par téléphone ou via trajectoire. Un premier échange permet d'identifier la demande et de renseigner la personne.

Une visite de l'établissement est proposée. À la suite de cette visite, la personne confirme son souhait d'intégrer l'établissement et elle complète un dossier de demande d'admission qu'elle adresse au secrétariat. Ensuite, selon s'il y a un logement disponible ou une possibilité d'intégrer le SAJ, la personne est inscrite sur la liste d'attente. La liste d'attente est gérée par ordre chronologique de l'enregistrement des demandes, avec pour critères prioritaires le fait que la personne ait des troubles psychiques et la prise en compte du critère d'urgence de la demande.

Une commission d'admission simplifiée est mise en place afin de valider avec le futur locataire sa décision d'intégrer l'établissement.

Dans le cadre de son accueil, le Chardon Bleu peut entrer en relation avec les établissements d'origine. Il apporte une attention particulière au nouvel arrivant pour faciliter son installation et peut lui apporter si besoin un soutien psychologique.

Le Chardon Bleu présente aux locataires les informations sur les possibilités existantes :

- Visites et séjours séquentiels ou temporaires dans d'autres établissements ;

- Familles d'accueil ;
- Conseil et recherche des solutions.

Dans le cadre de la sortie des locataires, plusieurs cas de figure peuvent se présenter :

- La personne souhaite quitter l'établissement, pour emménager dans un logement ordinaire, pour intégrer une autre structure. La personne nous en informe avec l'accord de son représentant légal. L'équipe organise les modalités de départ avec Le locataire.
- L'établissement n'est plus en mesure d'offrir l'accompagnement nécessaire à la personne : la recherche d'une solution mieux adaptée en lien avec le représentant légal est organisée par des prises de contact avec des services susceptibles d'accueillir la demande. Lorsque qu'une solution est trouvée en accord avec l'ensemble des partenaires, l'équipe accompagne Le locataire dans ce changement.
- Lorsqu'un locataire décède, l'équipe accompagne les proches dans le respect des volontés de chacun.

Objectifs :

- Réflexion autour d'un guichet unique du dispositif ;
- Mise en place du tutorat pair ;
- Renforcement de la notion de parcours ;
- Intégrer Via Trajectoire dans la procédure d'admission.

6.8.4 La vie affective et intime

Références :

- *La loi du 2 janvier 2002 reconnaît le droit au « respect de la dignité, de l'intégrité, de la vie privée, de l'intimité » des personnes accompagnées dans les établissements ou services médico-sociaux (art. L311-3 code de l'action sociale et des familles) ainsi que la loi du 4 mars 2002 l'énonce : « Toute personne prise en charge par un professionnel, un établissement (...) a droit au respect de sa vie privée et du secret des informations la concernant. » art. L1110-4 alinéa 1 du code de la santé publique). Le paragraphe 2 du décret n°2009-322 du 20 mars 2009 souligne, que les établissements et services, doivent « veiller au développement de la vie affective... » ; « garantir l'intimité en préservant un espace de vie privatif ».*
- *L'établissement s'appuie sur l'article D344-5-3 du CASF.*
- *L'établissement s'appuie également sur la RBPP de l'ANESM « Vie en collectivité et personnalisation » p. 17 et suivantes, ainsi que sur la RBPP de l'ANESM « Qualité de vie en MAS-FAM, volet 2, page 49.*

Au regard des bonnes pratiques professionnelles, au sein d'Espoir 73, le livret d'accueil informe que l'établissement s'engage à respecter l'intimité des locataires et de la vie privée. Le règlement de fonctionnement en vigueur prend en compte la question de la vie intime et affective. Une attention particulière est portée aux éléments suivants :

- Toute personne a droit à son intimité.
- La question de la vie intime et affective est le fruit d'un processus de réflexion et de sensibilisation qui se prolonge avec l'ensemble des acteurs concernés dans le cadre de formations, d'échanges en réunion d'équipe, d'échanges en réunion des locataires ou lors d'entretien individuels. Le planning familial peut être également sollicité.
- Des repères centraux sont identifiés :
 - La reconnaissance du droit à une vie affective et intime concourt à un mieux-être pour la personne. Tout accompagnement auprès de personnes vulnérables doit permettre cette accessibilité, en cohérence avec leurs propres besoins et attentes.
 - L'obligation de respecter la vie affective et intime des locataires, dans ses différentes dimensions, fait partie intégrante de leur accompagnement au sein des établissements et services.
 - Prendre en compte leur vulnérabilité, en assurant la sécurité, le consentement éclairé, le respect de l'intégrité et leur dignité : l'établissement met en place des lieux et temps d'échange (individuels ou collectifs) pour parler de la vie intime et affective.
 - Garantir leur intimité en respectant, notamment, leur espace privatif afin de permettre l'expression de leur vie affective et intime, en les accompagnant à la pudeur, au respect de l'environnement social et du consentement mutuel
 - Favoriser l'intimité dans le collectif

- L'établissement s'organise pour accompagner les locataires dans leur vie affective, dans une approche respectueuse d'eux-mêmes et d'autrui, les accompagner dans leur droit à une éducation intime, affective adaptée à leurs préoccupations et besoins :
 - o L'établissement met en lien les bénéficiaires avec un réseau spécialisé, afin de programmer des interventions extérieures pour information et prévention (via planning familial et professionnels extérieurs).
- L'établissement prend en compte les déficits cognitifs et fonctionnels de la personne concernant la vie affective et intime :
 - o Il identifie les risques inhérents
 - o Il évalue l'autonomie psychique et fonctionnelle de la personne sur le fait d'avoir intégré ou non le respect des autres et échange avec le locataire sur les moyens d'actions pour y remédier éventuellement
 - o Il accompagne la personne à comprendre ce qui distingue son désir de celui des autres personnes
- L'établissement contribue au respect et à la prise en compte des représentations de la personne dans les conduites sociales : les interactions avec autrui, la vision de son intimité, l'hygiène, sa présentation vestimentaire et esthétique, etc.

Lors des visites à domicile, les coaches accompagnent les bénéficiaires à préserver et développer leur autonomie dans les actes de la vie quotidienne. Les professionnels sont vigilants à respecter leur intimité et la confidentialité des informations les concernant.

Objectifs :

- Travailler sur une charte et une réflexion autour de la vie affective et intime.
- Mettre en place des outils personnalisés prenant en compte cette intimité et vie affective.
- Mettre en place une formation pour les professionnels et les parents/proches, sur la vie affective et intime.
- Mettre en place une réflexion sur l'assistance sexuelle.

6.8.5 L'expression et la participation des locataires et de sa famille / proches

Références :

- **RBPP-ANESM « Expression et participation » p.16 et suivantes**
- **RBPP de l'ANESM : Concilier vie en collectivité et personnalisation de l'accueil et de l'accompagnement (novembre 2009)**
- **CASF : articles D311, D311-16, D344-5-4, D344-5-11, D311-9 et 311-10, D311-15, D344-5-26**

La concertation et la participation des locataires, de leurs familles et proches, se trouvent au centre de la Loi 2002-2. Espoir 73 priorise la participation des locataires dans les orientations et décisions liées à son fonctionnement.

La concertation et la participation peuvent prendre plusieurs formes non exclusives, dans divers dispositifs au travers notamment :

- De leur représentation au sein du « Conseil de la Vie Sociale » : les représentants des locataires, des familles, de l'Association et de l'Etablissement se réunissent au moins trois fois par an pour échanger sur la vie de l'Etablissement. Un locataire anime en qualité de Président le CVS, accompagné par d'autres locataires. Un professionnel est disponible pour les coacher si nécessaire. La préparation des CVS est organisée en amont par des réunions avec les locataires et les représentants du CVS, afin de préparer les questions en réunion de locataires et les présenter le jour du CVS. Le secrétaire du CVS (un locataire) réalise les comptes rendus. Les comptes rendus sont diffusés par mail aux familles et aux membres du CVS. Ils sont distribués dans chaque service de l'établissement pour communication aux autres locataires et aux professionnels. Les professionnels organisent des temps pour expliquer les comptes rendus que ce soit en individuel, ou lors des réunions des locataires. Il y a un seul CVS pour l'ensemble du site du Chardon Bleu, avec si possible, un représentant des locataires de chaque service.
- De la consultation des besoins et attentes des locataires, concernant le projet personnalisé. Les mandataires judiciaires peuvent être consultés à la demande ou après accord du locataire.
- D'enquêtes de satisfaction en direction d'une part des locataires.

- De la présence des familles et proches au cours d'un certain nombre d'événements (journées festives par exemple) et de réunions et commissions diverses qui ont entre autres pour objectifs de partager des connaissances communes en matière de cadre réglementaire et de référence de bonnes pratiques.
- De commissions et groupes de paroles des locataires : « commission restauration », « comité des fêtes... »
- De réunions d'expression des locataires sur tous sujets. La participation et l'expression sont libres mais suffisamment motivées pour permettre la présence de chacun. Un ordre du jour est élaboré par les locataires et les professionnels selon l'actualité. Un compte rendu est réalisé par écrit disponible sur le service et utilisé comme support d'échanges au quotidien.
- Des rendez-vous avec la direction selon besoin que soit pour les familles ou locataires.

En outre, l'établissement se montre disponible à toute sollicitation de la part des locataires et de leurs proches.

Objectifs :

- S'intégrer pleinement dans la réponse accompagnée pour tous.
- Adapter les comptes rendus et les rendre accessibles à tous les locataires.
- Revoir les modalités de distribution du compte rendu aux familles.
- Développer plus de groupes de paroles afin de faciliter les échanges entre locataires sur des thématiques spécifiques.
- Mettre en place une enquête de satisfaction à l'attention des familles et proches de façon régulière.

6.8.6 La promotion de la bientraitance et la prévention de la maltraitance

Références :

- **Les lois du 2 janvier 2002 et du 11 février 2005**
- **Les circulaires des 12 juillet 2011 et 20 février 2014**
- **Instruction ministérielle n°DGAS/2A/2007/112 du 22 mars 2007**
- **Circulaire DGAS N°2002-265 du 30 avril 2002**
- **Recommandations de bonnes pratiques professionnelles :**
 - **« La bientraitance : définition et repères pour la mise en œuvre »**
 - **« Mission du responsable d'établissement et rôle de l'encadrement dans la prévention et le traitement de la maltraitance »**

Conformément aux textes législatifs et réglementaires ainsi qu'à la circulaire n° DGCS/SD2A/2011/282 du 12 juillet 2011 relative au renforcement de la lutte contre la maltraitance, au développement de la bientraitance dans les établissements et services sociaux relevant de la compétence des services déconcentrés de la cohésion sociale et à la compétence du représentant de l'Etat dans le département au titre de la protection des personnes, et de celle du 30 avril 2002, DGA 5/SD 2 n° 2002-265, relative au renforcement des procédures de traitement des signalements de maltraitance et d'abus sexuels envers les enfants et les adultes vulnérables accueillis dans les structures sociales et médico-sociales, tout acte de maltraitance exercé sur une personne fragile, qui ne dispose pas nécessairement de la possibilité de se défendre ou de le dénoncer est intolérable.

Espoir 73 veille au travers les différentes instances à :

- Améliorer la qualité d'accompagnement,
- Accompagner la personne dans leur cheminement personnel,
- Aider les familles à accompagner leur proche,
- Éclairer les professionnels dans leur prise de décision,
- Proposer des axes et supports de réflexion.

Toute personne peut interpeller l'équipe de Direction si elle se trouve face à une situation complexe ou une décision difficile à prendre.

Des procédures et protocoles internes de signalement spécifiques existent au sein de la structure afin de promouvoir la culture bien traitante et prévenir les risques de maltraitance : fiches d'événements indésirables. Une formation spécifique sur le traitement et évaluation des fiches est proposée.

Dans le cadre des textes législatifs en vigueur, des recommandations des autorités de contrôle et de l'ANESM en la matière, Espoir 73 met en place une politique de promotion de la bientraitance et de prévention de la maltraitance

par divers moyens et en diverses circonstances, qu'il s'agisse d'informations, de veille, de formations ou de procédures :

- Par l'affichage et la communication du règlement intérieur des salariés qui prévoit des sanctions en cas de violences physiques et morales à l'encontre des locataires.
- Par l'affichage du règlement de fonctionnement en direction des locataires, qui est remis à chacun et à chaque membre du personnel
- Par une information des locataires quant à leurs droits et leurs possibilités de recours qui s'offrent à eux en cas de difficultés : affichage de la « charte des droits et libertés de la personne accueillie » ; communication de la liste des « personnes qualifiées » établie par la préfecture
- Par l'existence d'un climat d'ouverture de la Direction et de son équipe qui permet aux locataires de pouvoir se confier à tout moment à une personne de leur choix (une attitude de veille permanente est tout particulièrement demandée à l'ensemble des personnels et intervenants)
- Plus largement, par une attitude de transparence qui se concrétise par l'accueil régulier de stagiaires et la mise en place d'un « tutorat ».
- Par la mise en place d'une procédure de traitement des plaintes et réclamations dans la perspective d'une traçabilité (chaque plainte, réclamation ou demande est enregistrée et fait l'objet d'une réponse et d'une analyse).
- Par la formation des professionnels et la conduite d'une réflexion interne continue sur les pratiques professionnelles.
- Par l'intervention régulière de consultants, de formateurs et d'organismes extérieurs, mais aussi par la participation à des groupes et commissions de travail.
- Par la vigilance de l'équipe sur les surnoms et la question du vouvoiement/tutoiement.
- Par l'utilisation des recommandations de bonnes pratiques professionnelles de la HAS (ANESM), et ANAP.
- Par la mise en œuvre d'une démarche d'amélioration continue de la qualité.

Objectifs :

- Mettre en place des temps d'échange formalisés entre professionnels sur la bientraitance et la prévention de la maltraitance, afin de définir des postures professionnelles partagées et cohérentes.
- Renforcer la passation d'une enquête annuelle auprès des locataires, des familles et des professionnels.
- Réfléchir sur la place des familles dans des temps d'échanges individuels ou collectifs avec les professionnels, sur les questions de la bientraitance, en impliquant le CVS.
- Réfléchir aux modalités de communication envers les familles sur le fonctionnement de la structure, les activités, les événements.
- Continuer les formations sur la bientraitance et favoriser le retour de la part des professionnels, des connaissances acquises lors de ces formations.
- Continuer la politique d'ouverture de la structure afin de favoriser la transparence dans le respect de l'intimité des locataires et du fonctionnement de l'établissement.
- Approfondir la réflexion sur les surnoms et le vouvoiement.
- Optimiser le système de suivi et de déclaration des événements indésirables.

6.8.7 La gestion des plaintes et réclamations

Références :

- ***CIRCULAIRE N° DGCS/SD2A/2014/58 du 20 février 2014 relative au renforcement de la lutte contre la maltraitance et au développement de la bientraitance des personnes âgées et des personnes handicapées dans les établissements et services médico-sociaux relevant de la compétence des ARS.***
- ***Article L311-5 du CASF***
- ***RBPP ANESM « Mission du responsable d'établissement et rôle de l'encadrement dans la prévention et le traitement de la maltraitance »***
- ***« La bientraitance : définition et repères pour la mise en œuvre »***

Espoir 73 porte une importance toute particulière aux plaintes et réclamations des locataires et de leurs familles et proches.

L'objectif principal est de les utiliser comme levier afin de mettre en place une démarche d'amélioration de la qualité de l'accompagnement, tant des locataires que de leur entourage, et d'adopter une dynamique de prévention de la maltraitance et de promouvoir la bienveillance.

Sont considérées comme plaintes et réclamations, toutes les formulations d'insatisfaction, les remarques, suggestions ou avis émis de façon spontanée ou non, et ce quel que soit le mode d'expression (écrit/oral) et le mode de recueil, à savoir :

- les plaintes (à l'exclusion des plaintes à caractère gracieux et juridictionnel),
- les lettres de doléances,
- les appels téléphoniques, visites, courriers électroniques,
- les supports permettant l'expression libre des locataires et de la famille (enquête de satisfaction, questionnaires d'entrée et de sorties, etc.).

En outre, il convient de prendre en considération les témoignages de satisfaction et les commentaires élogieux afin d'identifier ce qui est ressenti positivement par les locataires et de le valoriser.

La méthodologie d'action se déroule comme suit :

- Organiser le recueil de l'expression des locataires et leurs proches
 - o Favoriser une écoute au plus près des locataires
 - o Construire et mobiliser un réseau de personnes pour prendre en compte les difficultés exprimées par les locataires (psychologue, mandataire judiciaire, administrateurs délégués...)
 - o Promouvoir la médiation dès que possible
 - o Sensibiliser les professionnels à la gestion des plaintes et réclamations et les informer sur l'organisation de cette gestion
 - o Informer et sensibiliser les locataires à leurs droits et devoirs en matière de réclamations et plaintes
 - o Prendre en compte l'expression des plaintes en réunion des locataires, en CVS...
- Enregistrement, traçabilité et réponse à toute expression des locataires :
 - o L'enregistrement via la procédure de gestion des événements indésirables.
 - o La traçabilité : fiches d'événements indésirables, feuilles de doléances et de plaintes, compte rendu écrit suite à un entretien oral impromptu ou programmé.
 - o Le processus de réponse : une réponse systématique, un délai rapide dans la réponse, une réponse écrite circonstanciée, une adaptation de la réponse aux capacités de compréhension du locataire.
 - o Un plan d'action individuel voire collectif.

Objectifs :

- Formaliser une procédure des plaintes et réclamations
- Organiser une exploitation statistique
- Garantir une réponse à chaque plainte

6.8.8 La gestion des risques

Espoir 73 porte un souci permanent à la gestion des risques et notamment à nos obligations relatives à la sécurité des biens et des personnes :

- Liées à l'exploitation d'établissement recevant du public (ERP)
- Liées à l'accompagnement de personnes en situation de handicap psychique
- Liées à la gestion des ressources humaines.

Concernant nos obligations de sécurité liées à nos ERP (Type J4), est effectué chaque année l'ensemble des contrôles réglementaires ainsi qu'un suivi interne assuré par notre agent de maintenance et contrôlé par la direction et les services supports du siège. L'ensemble des interventions est stipulé dans le registre de sécurité. L'établissement se conforme à l'ensemble des visites de sécurité des organismes extérieurs tel que la commission sécurité.

L'ensemble du personnel est régulièrement formé à la gestion des risques liés à la gestion de l'établissement (incendie, RABC...)

Concernant les risques liés à l'accompagnement, les professionnels sont formés régulièrement aux spécificités du handicap. Les professionnels ont des espaces d'échanges tels que l'analyse de la pratique, la supervision. Concernant

plus précisément les troubles du comportement l'équipe veille à protéger les autres locataires, en isolant par exemple la personne ou en sécurisant les autres. Les professionnels peuvent interpellier le cadre d'astreinte en cas de besoin. L'encadrement veille à ce qu'il y ait au moins un titulaire présent par service.

Le Chardon Bleu veille à assurer aux locataires une protection adaptée à tout moment. Des surveillants et aides soignant de nuit assurent la sécurité et l'accompagnement des locataires. Les sorties la nuit sont possibles, avec vigilance des surveillants de nuits afin de garantir la meilleure sécurité possible des locataires.

Un relais entre l'équipe de jour et l'équipe de nuit s'effectue pour répondre au mieux aux besoins des personnes et assurer une continuité de service.

Selon leurs besoins, les chambres peuvent être adaptées telle que l'installation de rampe murale, de barre de maintien...

Pour les personnes malades, le personnel dispose d'une fiche d'urgence individuelle réactualisée ainsi que différents numéros d'urgence (Samu, pompier, police...).

Les médicaments et produits d'entretien dangereux sont sécurisés.

L'établissement module la protection de chaque locataire en fonction de ses capacités à se repérer, à se déplacer et à adopter un comportement adapté au sein de l'établissement ainsi qu'à l'extérieur. Les risques inhérents à la personne sont inscrits dans le projet personnalisé.

Chaque locataire dispose de son propre badge d'accès à sa chambre sachant que le personnel dispose d'une passe en cas de nécessité.

Concernant la gestion des risques professionnels :

- Un DUERP est en place et revu annuellement
- Les visites SSCT sont réalisées par le CSE en présence de l'employeur annuellement
- Des cours de sports sont proposés une fois par semaine aux professionnels
- Formation des professionnels
- Un souci est porté à la qualité de vie au travail (équilibre vie professionnelle / vie personnelle, ...)
- Effectivité d'un CSE associatif
- Entretiens professionnels

Objectifs :

- Adapter les outils existants à la compréhension des bénéficiaires et leur mettre à disposition de manière adaptée.
- Optimiser la gestion et du suivi des AT.
- Développer la démarche de QVT.
- Optimiser le suivi du DUERP.
- Optimiser le suivi des obligations réglementaires.

6.8.9 La gestion des paradoxes

Références :

- **Recommandation « bientraitance » page 20,**

Dans le cadre de l'écriture du Projet d'établissement, il a été priorisé certains paradoxes qui questionnent les professionnels et les locataires. D'autres paradoxes pourront être travaillés dans le cadre de temps de réunions ultérieures.

6.8.9.1 L'autonomie, la libre circulation et la sécurité

Le respect des règles de sécurité en vigueur ne doit pas conduire à des restrictions de liberté inutiles ou injustifiées et, autant que possible, la liberté reste la règle et la restriction de liberté, l'exception.

L'objectif de garantir la sécurité du locataire entre parfois en contradiction avec l'objectif de promouvoir son autonomie. Il est recommandé qu'un arbitrage entre les bénéfices et les risques des actions envisagées soient réfléchis dans une perspective partagée et consentante et au cas par cas.

Lorsque le risque est clairement identifié, il est en outre recommandé qu'il fasse l'objet d'une communication claire envers le locataire concerné.

Le principe est de promouvoir l'autonomie du locataire par la recherche permanente de compromis entre liberté et sécurité, prenant en compte la question de la prise de risque.

L'autonomie du locataire se traduit par la liberté de ses faits et gestes, de ses choix, de ses déplacements, de ses propos, ... dans le respect :

- Des règles qui régissent la vie collective (règlement de fonctionnement, livret d'accueil),
- De la bienséance, du respect d'autrui,
- De la sécurité, en fonction du niveau d'autonomie de la personne (la sécurité s'entend comme la préservation de l'intégrité physique et morale de soi-même et des autres).

L'outil central permettant de favoriser le développement de l'autonomie est le projet personnalisé.

Cette autonomie ainsi que les capacités et facultés de la personne doivent être appréciées de manière individuelle et régulièrement objectivées et évaluées.

Le projet personnalisé précise les modalités d'accompagnement et les restrictions éventuelles envisagées. Les risques doivent être analysés, par une réflexion partagée, maîtrisés par d'éventuelles précautions ou limites, et acceptés par les différentes parties prenantes.

Les restrictions seront discutées par l'équipe avec le locataire et son représentant légal, en prenant soin que l'information soit accessible, afin de recueillir le consentement éclairé.

La nécessaire recherche d'un équilibre entre la promotion de l'autonomie d'une part et la sécurité d'autre part, repose sur les éléments suivants :

- Une identification des risques individuels et collectifs qui peut se faire lors :
 - o De l'élaboration du projet personnalisé,
 - o De l'élaboration d'un projet d'activité,
 - o De l'élaboration d'un projet de loisirs,
 - o De demande de sorties,
 - o De l'élaboration de protocoles identifiant une organisation adaptée aux types de problématiques repérées,
 - o Dans le cadre des réunions et transmissions qui mettent en avant des risques ponctuels.
- Une détermination de la prévalence du risque
- Une démarche individualisée et personnalisée
- Une approche collégiale par les parties prenantes du projet personnalisé
- Une recherche de compromis toujours dans l'intérêt premier du locataire
- Une information accessible pour tous
- Une évaluation régulière et des ajustements si besoin : mesurer les écarts, identifier des indicateurs, mettre en place des actions correctives et de suivi, et, formaliser des objectifs
- Une décision formalisée validant un cadre qui garantit l'équilibre entre l'autonomie/liberté et la sécurité

Les professionnels sont sensibilisés à ce travail sur les marges d'autonomie et les marges d'incertitude, par l'équipe de direction et des consultants.

6.8.9.2 Concilier accompagnement individuel et vie en collectivité

Références :

- **Recommandations de bonnes pratiques professionnelles : « concilier vie en collectivité et personnalisation de l'accueil et de l'accompagnement »**

Le Chardon Bleu veille à trouver un équilibre entre l'individuel et le collectif.

Le respect des règles collectives ne doit pas conduire à des restrictions de liberté individuelle inutiles ou injustifiées et, autant que possible, l'individualisation et la personnalisation restent la priorité et le collectif, l'exception.

Cela passe par :

- **Le respect des rythmes individuels en priorité**
- La prise en compte, dès l'accueil d'un locataire, de ses attentes personnelles, de son histoire, de l'organisation de son accueil de manière individualisée et l'accompagner à s'approprier son espace personnel et les espaces collectifs
- L'identification d'un coordinateur de parcours et projets pour l'accompagnement et pour la gestion de son projet personnalisé

- Lui donner les moyens de personnaliser son espace privé et son projet d'accompagnement dès son accueil et tout au long de son séjour
- Le fait de préserver et développer son autonomie personnelle
- Lui donner les moyens de s'impliquer dans la vie collective et sociale : les rendre acteurs dans l'élaboration des règles, donner les informations adaptées, organiser la vie collective, mettre en place des échanges réguliers, favoriser le volontariat...
- Lui préserver son intimité dans tout accompagnement quotidien, de soin...
- La protection sa vie privée et de la confidentialité des informations le concernant : identification des lieux propres aux échanges confidentiels par exemple, éviter les affichages individuels dans le collectif...
- La facilitation des visites
- L'identification claire des espaces privatifs et collectifs
- L'information et l'adaptation à la compréhension des documents obligatoires (livret d'accueil, règlement de fonctionnement...)
- Transmission personnalisée

Les professionnels ont une réflexion régulière sur la question de la conciliation vie personnelle – vie collective dans le cadre :

- De sollicitation de l'avis des locataires régulièrement et au quotidien
- Des réunions de projet personnalisé
- Des réunions des locataires
- Des échanges ponctuels entre professionnels
- De l'élaboration du projet d'établissement
- De formations

L'établissement est organisé afin d'identifier clairement différents espaces et créer une distinction entre espace privé et espace public, ceci afin de garantir l'intimité des locataires en leur préservant un espace de vie privatif et personnalisé :

- **Espace public sociétal** : ce qui relève de l'extérieur de l'établissement, accessible à tous dans le cadre du droit commun et des règles de vie sociétale.
- **Espace public interne à l'établissement** : un lieu de circulation pour tout à chacun, ouvert à tous après autorisation d'accès par la direction afin de garantir la sécurité des biens et des personnes ; par exemple, les personnes extérieures à l'établissement doivent informer de leur présence, signer un registre des présences et être accompagnée lors de leur déplacement : le hall d'entrée, les bureaux, les salles de réunion, salles d'activité, l'enceinte extérieure ...
- **Espace privé collectif** : lieux utilisés et partagés par les locataires, où la circulation et l'utilisation sont définies par eux-mêmes, entretenus pas les locataires : espaces collectifs des appartements => salle à manger, salon TV, cuisine, WC collectifs réservés aux locataires. Des échanges réguliers sont mis en place entre locataires et professionnels, afin de travailler sur l'organisation de la vie collective, les horaires, les espaces collectifs. L'établissement établit avec les locataires des règles de vie sociale en collectivité, via la création d'une charte des locataires définissant des règles de vivre ensemble et à l'élaboration de leur cadre de vie ; les locataires sont associés à l'élaboration des règles de vivre ensemble. Ils sont responsables de ces règles et de leur respect. L'établissement organise les visites des proches afin de garantir l'intimité et la vie privée des locataires : où les familles doivent-elles être accueillies ?
- **Espace privé intime** : lieu d'habitation de la personne, où l'entrée est avec son autorisation : chambre, WC, salle de bain individuelle. L'organisation permet de favoriser un espace intime : une chambre individuelle privative, fermée et non accessible sans autorisation du locataire, une salle de bain et un WC individuel. En cas de situation mettant en danger le locataire lui-même ou le collectif, les professionnels informent qu'ils vont entrer dans l'espace privé et intime de la personne (risque de sécurité incendie, contrôle maintenance, urgence), et sans réponse peuvent être amenées à entrer. L'établissement informe et planifie avec les locataires les interventions dans l'espace privé (ménage, maintenance par exemple, soin).

Objectifs :

- Formaliser une procédure d'accueil d'un locataire
- Renforcer la formation des professionnels à la question de la conciliation personnalisation – collectivité

- Identifier clairement les zones privatives et collectives
- Identifier dans le livret d'accueil l'organisation des espaces

6.8.9.3 Concilier posture professionnelle, empathie et convivialité

L'empathie se conçoit dans le cadre d'une posture professionnelle basée sur la prise en compte de la distance professionnelle propre à la notion de contrat de travail et de missions professionnelles.

Dans la relation « professionnel – locataire », ce n'est pas un choix de se rencontrer, mais c'est avant tout « une situation contractuelle » basée sur un contrat de séjour et de prestations personnalisées et un contrat de travail.

Le professionnel doit trouver la juste proximité entre sa mission professionnelle et la qualité relationnelle humaine et conviviale nécessaire à l'empathie et la prise en compte des émotions, des sensibilités des locataires.

Le choix et l'avis du locataire sont sollicités systématiquement dans tout acte d'accompagnement, dans toute interaction engagée par le professionnel, garantissant la bonne posture professionnelle.

Une évaluation régulière est menée sur la posture professionnelle des professionnels dans le cadre des entretiens annuels et professionnels, mais aussi dans la gestion de certaines thématiques par le biais de formations, de l'accompagnement des pratiques, de réunions. Plusieurs thématiques peuvent être traitées, comme celle de l'utilisation des surnoms, du tutoiement, du risque d'infantilisation, du type de partage d'informations personnelles et confidentielles, de l'utilisation de l'humour, ...

Les professionnels veillent à expliquer aux locataires les limites de la juste proximité et à remettre le cadre nécessaire pour préserver cette juste proximité entre vie privée et intime et posture professionnelle.

L'intérêt est également de faciliter la prise de conscience pour les locataires de trouver par eux-mêmes la bonne distance relationnelle auprès des autres personnes qu'ils côtoient de manière régulière ou spontanée.

La posture professionnelle est aussi à prendre en compte dans les échanges avec les familles et proches, afin de préserver le rôle des familles dans la vie affective et familiale des locataires ; mais aussi afin de garantir la bonne distance entre la fonction familiale et la fonction professionnelle où la famille est ainsi reconnue comme un partenaire du projet de vie du locataire.

Objectifs de la gestion des paradoxes :

- Mettre en place une réflexion éthique régulière sur les différents thèmes en réunion d'équipe
- Mettre en place des groupes de travail sur les autres paradoxes repérés :
 - o Droits des locataires vs devoirs des locataires
 - o Droits des locataires et responsabilité des professionnels
 - o Plaisir vs santé

6.8.9.4 Vers un langage commun

Le Chardon Bleu, dans le cadre de sa démarche de Bientraitance, s'est positionné sur l'utilisation de certains termes et ceux à proscrire.

Ainsi, les termes retenus sont les suivants :

- Locataires pour les foyers
- Bénéficiaires pour le SAJ
- Appartements d'un immeuble, situés au RDC, au 1^{er} étage, au 2^{ème} étage.
- Inclusion sociale
- Désinstitutionnalisation
- Equipe d'accompagnement (formations et fonctions différentes qui permettent d'envisager un accompagnement global de la personne – valorise également la reconnaissance de la notion d'adulte)
- Coach
- Autodétermination
- Réhabilitation psychosociale

- Empowerment et capacité à prendre des décisions
- Personne (ou citoyen) en situation de handicap

Ceux proscrits :

- « Sa famille le prend »
- « Tu as fait combien de toilettes ce matin »
- Ne pas chosifier l'accompagnement
- Équipe éducative (ce qui n'enlève pas la reconnaissance de la formation initiale éducative)
- Les surnoms systématiques
- Le tutoiement systématique
- Handicapé
- L'utilisation de termes sans en avoir défini au préalable le sens et les conditions d'utilisation

Objectifs :

- continuer à lister les termes et surtout à mettre du sens pour chacun
- Se fixer sur les termes de désignation entre les termes usités et ce validé dans des circonstances.

N° FA	Objectifs	Responsable	Axes/Actions	Unités concernées	Echéances à court terme												Echéances à moyen terme				Echéance à long terme									
					2022												2023				2024				2025		2026			
					J	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D	T1	T2	T3	T4	T1	T2	T3	T4	S1	S2	S1	S2		
5	S'inscrire dans une démarche qualité et gestion des risques associative.	Directeur général	Optimiser la gestion et le suivi des AT.	Tous																										
			Développer la démarche de QVT.																											
			Optimiser le suivi du DUERP.																											
			Optimiser le suivi des obligations réglementaires.																											
6	Favoriser la mise en œuvre de la plateforme de service ESPOIR 73	Directeur de dispositif	Externaliser et développer le DIS sous forme de visite à domicile.	Participation sociale, Soin et CPP																										
			Faire évoluer le DIS vers un SAVS en intégrant l'évolution du SAJ.																											
			Mettre en place une organisation de l'habitat et de l'accompagnement par prestation.																											
			Organiser le fonctionnement du service soin sous forme de Visite à Domicile (VAD).																											

N° FA	Objectifs	Responsable	Axes/Actions	Unités concernées	Echéance à court terme												Echéance à moyen terme								Echéance à long terme						
					2022												2023				2024				2025		2026				
					J	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D	T1	T2	T3	T4	T1	T2	T3	T4	S1	S2	S1	S2			
6	Favoriser la mise en œuvre de la plateforme de service ESPOIR 73	Directeur de dispositif	Externaliser le service CPP.	Participation sociale, Soin et CPP																											
			Evaluer la coordination de parcours et réadapter le projet, le fonctionnement et les documents associés.																												
			Mener une réflexion autour d'un guichet unique d'accès au dispositif.																												
			Intégrer Via Trajectoire dans la procédure d'admission.																												
			Renforcer la notion de parcours.																												
			S'intégrer pleinement dans la réponse accompagnée pour tous.																												
7	Développer la réflexion sur la place de l'entourage dans l'accompagnement.	Chef de service	Mieux former les professionnels au partenariat avec les familles.	Autonomie, soin et CPP																											
			Mettre en place une enquête de satisfaction à l'attention des familles et proches de façon régulière.																												

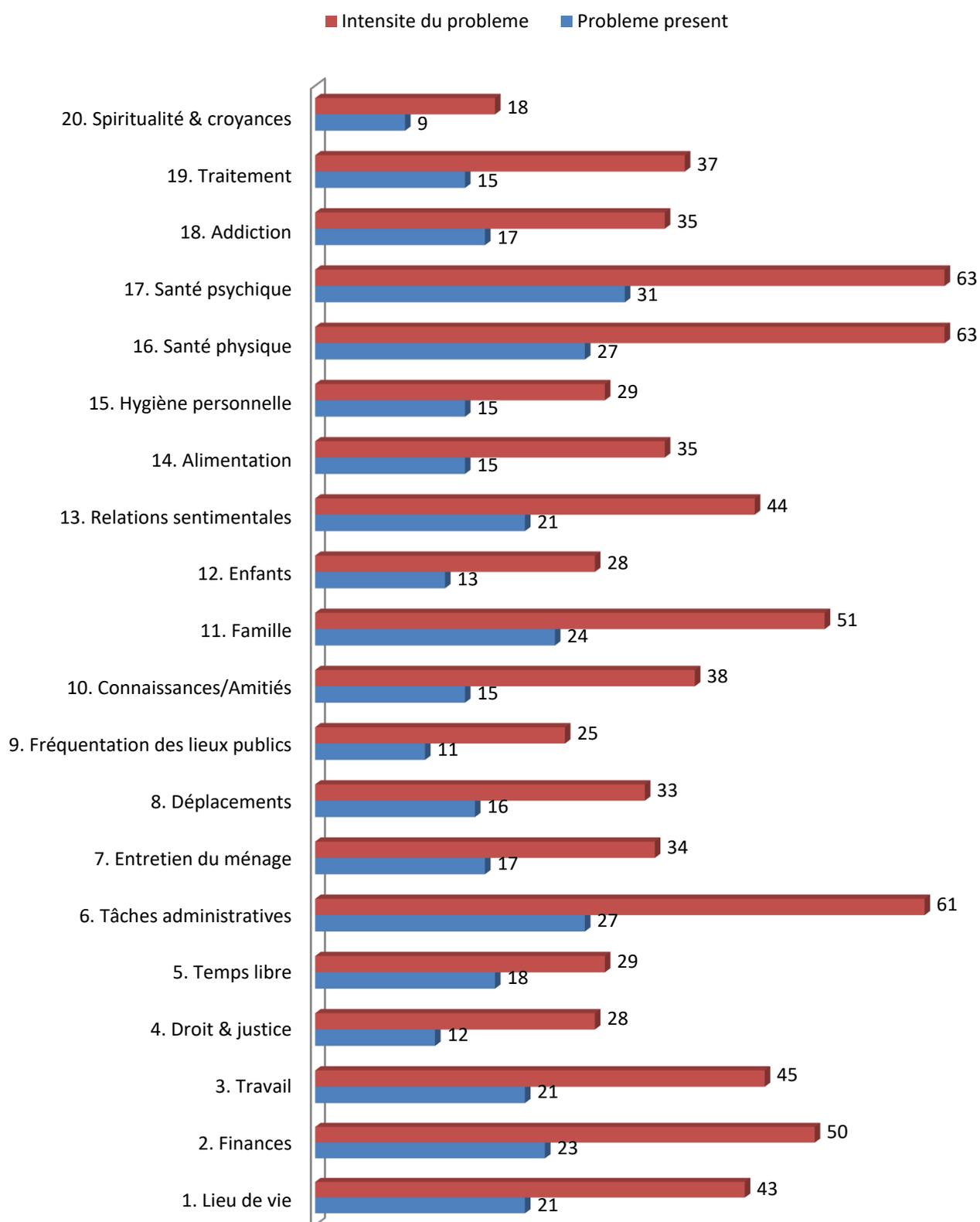
N° FA	Objectifs	Responsable	Axes/Actions	Unités concernées	Echéances à court terme												Echéances à moyen terme				Echéance à long terme							
					2022												2023				2024				2025		2026	
					J	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D	T1	T2	T3	T4	T1	T2	T3	T4	S1	S2	S1	S2
7	Développer la réflexion sur la place de l'entourage dans l'accompagnement.	Chef de service	Réfléchir sur la place des familles dans des temps d'échanges individuels ou collectifs avec les professionnels, sur les questions de la bienveillance, en impliquant le CVS.	Autonomie, soin et CPP																								
			Réfléchir aux modalités de communication envers les familles sur le fonctionnement de la structure, les activités, les événements.																									
			Revoir les modalités de distribution du compte rendu du CVS aux familles.																									
8	Optimiser l'utilisation du dossier unique informatisé de l'utilisateur.	Directeur général	Poursuivre la mise en place de MEDITEAM, pour un déploiement complet et une utilisation par l'ensemble des professionnels.	Tous																								
			Rendre conforme les données des locataires avec la RGPD.																									

ANNEXE

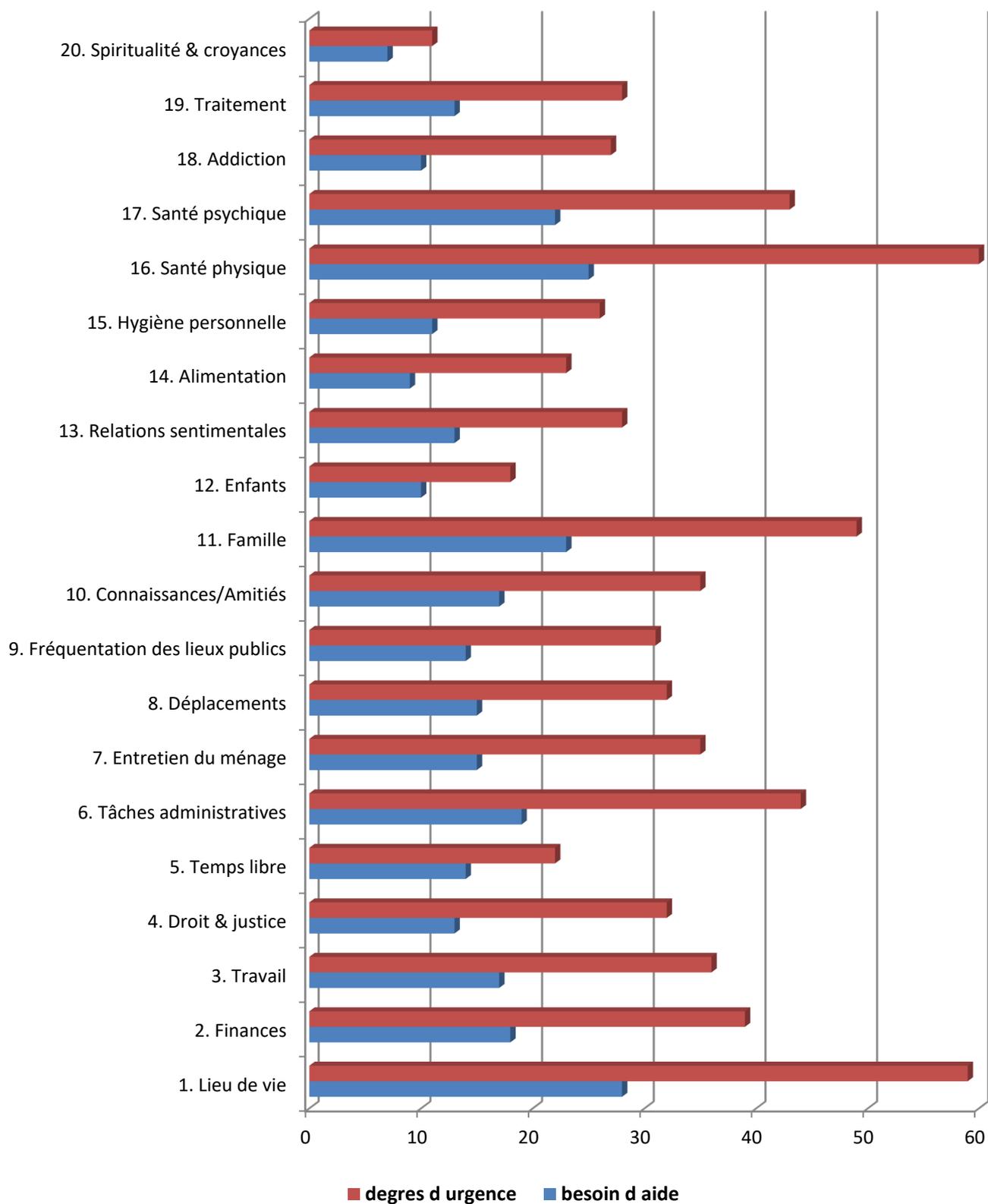
ANNEXE I : Analyse des besoins

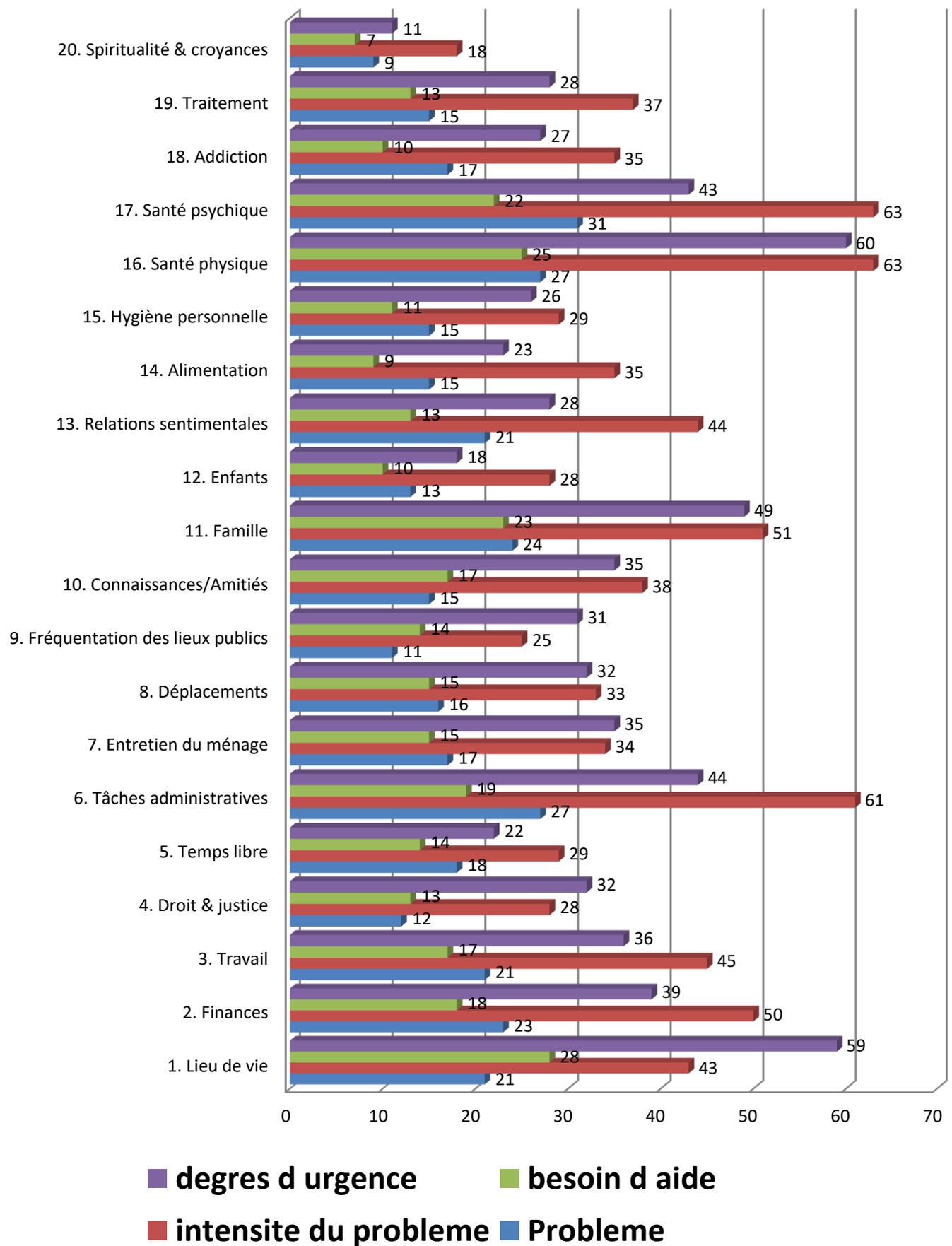
Depuis mai 2016, les coordinatrices de projet et parcours du Chardon Bleu utilisent l'outil ELADEB dans le cadre de la construction du projet personnalisé. Les tableaux ci-dessous décrivent les problèmes repérés par les bénéficiaires, leur intensité, les besoins d'aide et leur degré d'urgence.

Problèmes et intensité



Besoin d'aide et degré d'urgence





ANNEXE II : TABLEAU DE CONVERSION SERAPHIN PH/ BESOINS

Besoins d'aide ELADEV	Nomenclature des besoins SERAFIN PH
-lieu de vie	1.3.2.1 Besoins pour vivre dans un logement
-santé physique	1.1.1.10 Besoins pour entretenir et prendre soin de sa santé. 1.2.1.3 Besoins pour la mobilité.
-famille	1.3.3.4 Besoins pour la vie familiale, la parentalité, la vie affective et sexuelle.
-santé psychique	1.1.1.10 Besoins pour entretenir et prendre soin de sa santé.
-tâches administratives	1.3.5.1 Besoins en matière de ressources et d'autosuffisance économique.
-finances	1.3.5.1 Besoins en matière de ressources et d'autosuffisance économique.
-travail	1.3.3.2 Besoins en lien avec le travail et l'emploi.
-connaissances et amitiés	1.2.1.2 Besoins en lien avec les relations et les interactions avec autrui.
-déplacements	1.3.4.2 Besoins pour se déplacer avec un moyen de transport.
-entretien du ménage	1.3.2.2 Besoins pour accomplir les activités domestiques.
-temps libre	1.3.1.1 Besoins pour accéder aux droits et à la citoyenneté. 1.3.4.1 Besoins pour participer à la vie sociale.
-fréquentations des lieux publics	1.3.4.1 Besoins pour participer à la vie sociale.
-traitement	1.1.1.10 Besoins pour entretenir et prendre soin de sa santé.
-droit et justice	1.3.1.1 Besoins pour accéder aux droits et à la citoyenneté.
-relations sentimentales	1.3.3.4 Besoins pour la vie familiale, la parentalité, la vie affective et sexuelle.
-hygiène corporelle	1.2.1.1 Besoins en lien avec l'entretien personnel.
-enfants	1.3.3.4 Besoins pour la vie familiale, la parentalité, la vie affective et sexuelle.
-addiction	1.1.1.10 Besoins pour entretenir et prendre soin de sa santé.
-alimentation	1.1.1.10 Besoins pour entretenir et prendre soin de sa santé.
-spiritualité et croyances	1.3.1.1 Besoins pour accéder aux droits et à la citoyenneté.
-sexualité	1.3.3.4 Besoins pour la vie familiale, la parentalité, la vie affective et sexuelle.

Annexe III : ORGANISATION DES REUNIONS

ORGANISATION DES RÉUNIONS

Nom de la réunion	Objectif	Présence	Fréquence	Durée	N° Fiche Technique
Projet d'Accompagnement Personnalisé	Négociation et validation du PAP par l'ensemble des parties prenantes	Chef de service Locataire CPP Réfèrent Invités selon besoins (Psychologue, IDEC, Cadres, ...)	1 fois par an pour chaque locataire selon planning annuel	1 heure	8
Générale	Communication générale sur l'association et l'établissement	Tous les collaborateurs	1 fois par mois selon planning annuel	2 heures	17
Fonctionnement PADP	Gestion de l'organisation hebdomadaire Amélioration continue du fonctionnement et de l'organisation Co-construction des solutions d'améliorations	Equipe PADP Chef de service	1 fois par semaine	2 heures	14
Fonctionnement Autonomie RDC	Améliorations continue des prestations auprès des locataires Passation d'EAS et construction du projet de du bénéficiaire	Equipe autonomie RDC Infirmier coordinateur Chef de service	1 fois par semaine	3 heures	12
Fonctionnement Autonomie 1er étage	Améliorations continue des prestations auprès des locataires Passation d'EAS et construction du projet du locataire	Equipe autonomie 1er étage Infirmier coordinateur Chef de service	1 fois par semaine	3 heures	12
Fonctionnement DIS	Améliorations continue des prestations auprès des locataires Ordre du jour Création d'outils de la loi 2002-2	Equipe DIS Chef de service	2 fois par mois	3 heures	10

Analyse des pratiques	Espace sécurisé permettant aux équipes de pairs de développer une analyse critique de leur pratique. Assurer un soutien à travers l'échange. Réfléchir au sens des actions mises en place.	Tous les collaborateurs	1 fois par mois	3 heures réparties par groupe	
Supervisions	Analyse pluriprofessionnelle de 2 situations Appui d'un expert superviseur afin de répondre aux problématiques rencontrées dans l'accompagnement et dans la mise en œuvre du plan	Autonomie RDC / 1er DIS CPP PADP Psychologue Soins Cadres	Tous les 2 mois par service	3 heures	3
Fonctionnement services généraux	Suivre les solutions d'amélioration Relever les besoins du service Coconstruire les solutions d'améliorations Informations générales et diverses	ASI Maintenance Chef de service	1 fois toute les 6 semaines	2 heures	1
Habitat Inclusif	Suivi des situations Repérage de solutions Travail avec les partenaires Projets divers	Chef de service CPP Collaborateur Habitat Inclusif	1 fois par mois	2 heures	A FAIRE
Pôle autonomie global	Organisation du service et réalisation du projet autonomie	Equipe Autonomie RDC / 1er Equipe de Direction	1 fois par mois	3 heures	12
Fonctionnement soins	Relever les besoins Coconstruire les solutions d'améliorations Assurer un suivi des solutions	Equipe Soins du dispositif Chef de service Médecin coordinateur Médecin psychiatre	1 fois par trimestre	3 heures	9

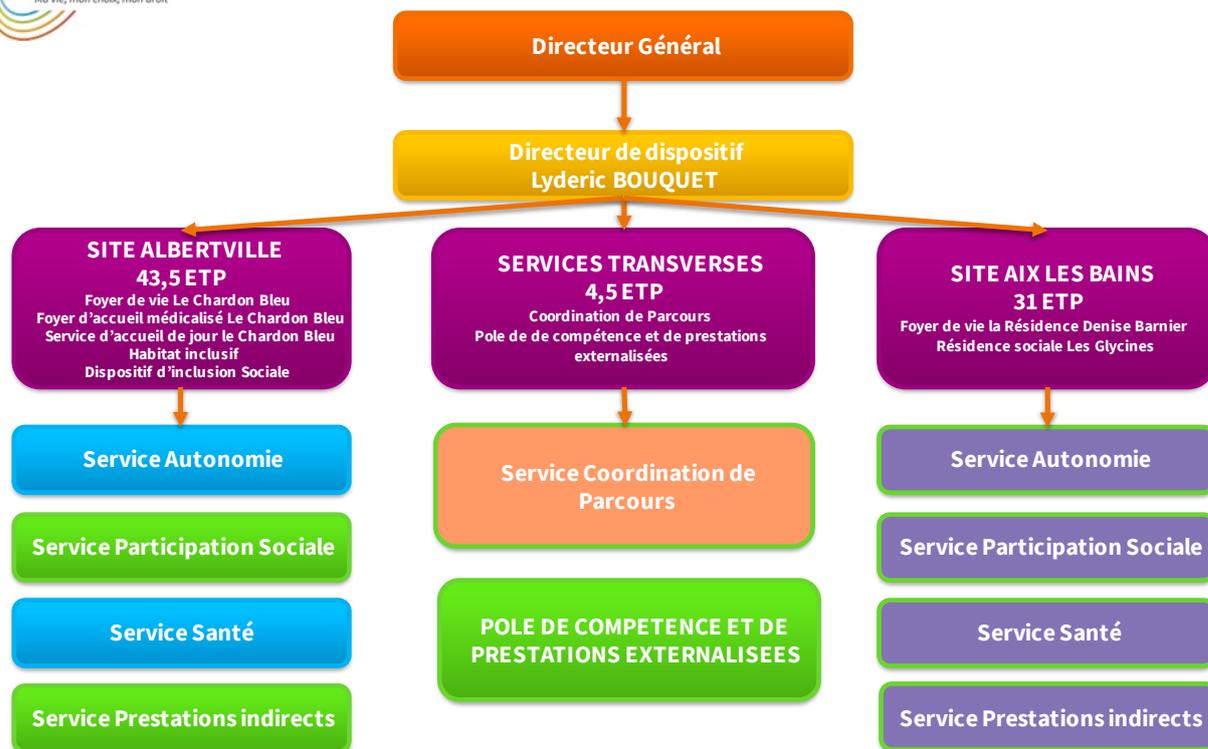
Direction Dispositif	Relever des besoins Coconstruire les solutions d'améliorations Assurer un suivi des solutions Veiller à l'amélioration continue de l'activité	Equipe de Direction du dispositif Assistante de Direction	1 fois par mois	3 heures	
PCPE	Relever les besoins et trouver des solutions en lien avec les partenaires Être force de propositions	Coordinatrice de projet Psychologue Chef de service Partenaires au besoin	1 fois par mois	2 heures	
Synthèses	Faire le point sur le projet d'un locataire avec les partenaires	Locataire Référént CPP Cadre Famille si besoin Mandataire judiciaire Partenaires	A la demande de l'ESMS ou des partenaires	2 heures	
Transmissions équipe autonomie RDC	Faire le point des accompagnements réalisés et transmettre les informations nécessaires pour la relève	Equipe autonomie RDC Soins Chef de service	Tous les jours	15 minutes	
Transmissions équipe autonomie 1er étage	Faire le point des accompagnements réalisés et transmettre les informations nécessaires pour la relève	Equipe autonomie RDC Soins Chef de service	Tous les jours	15 minutes	
Commission d'admission	Présenter les dossiers des futurs candidats et statuer	Département Bureau CPP Chef de service	A la demande	Variable	
CVS	Assurer la participation de l'ensemble des parties prenantes à la vie de l'établissement	Membres du CVS Partenaires Directeur Assistante direction	Trimestriel	2 heures	

Commission de restauration	Enquêtes de satisfaction Réflexion sur la qualité de la nourriture et de l'équilibre alimentaire Communication entre les équipes et la cuisine	ACSENT Membres du CVS Chef de service Sur invitation	Trimestriel	2 heures	
---------------------------------------	--	---	-------------	----------	--

Annexe IV : ORGANIGRAMME

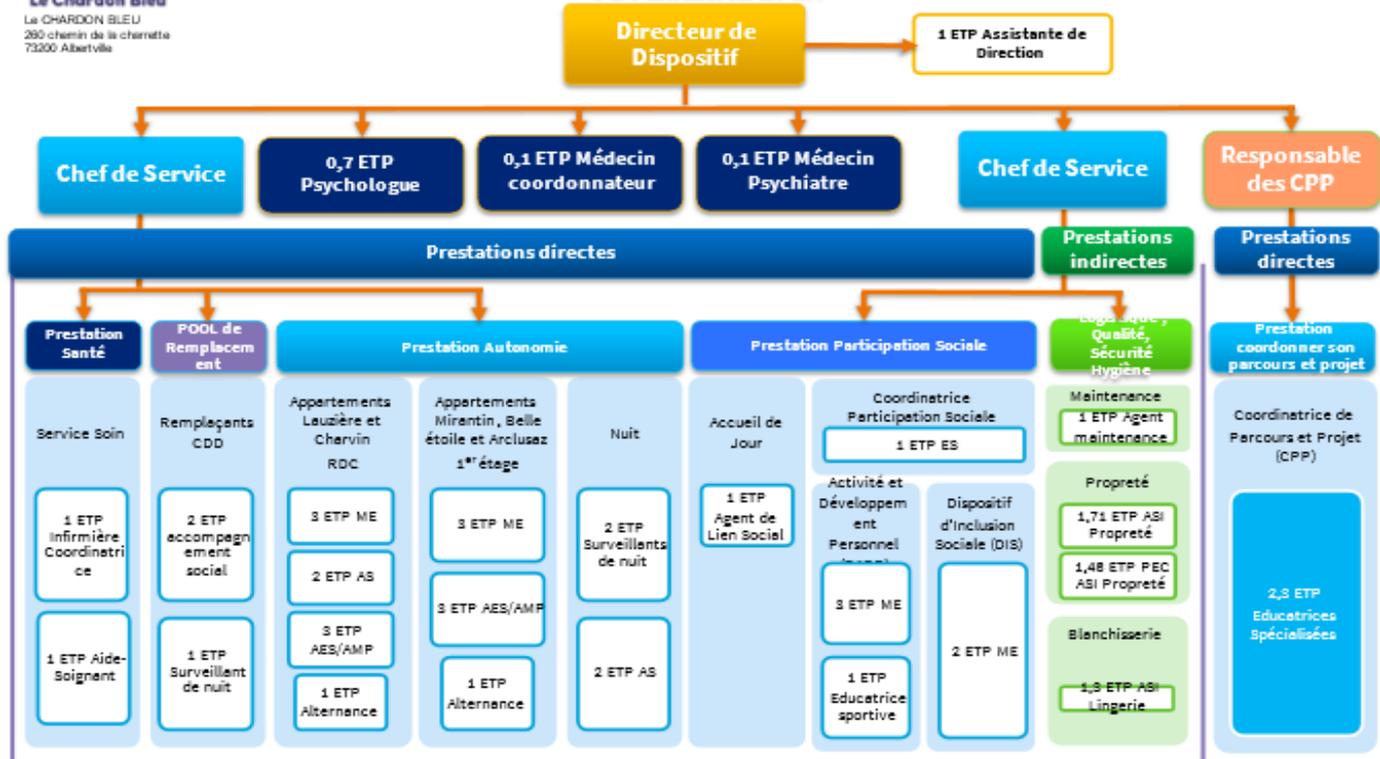


ORGANIGRAMME DISPOSITIF MENER SA VIE QUOTIDIENNE ET SOCIALE



Validé le XXXXX par XXXXX, Directeur Général

ORGANIGRAMME ÉTABLISSEMENT LE CHARDON BLEU

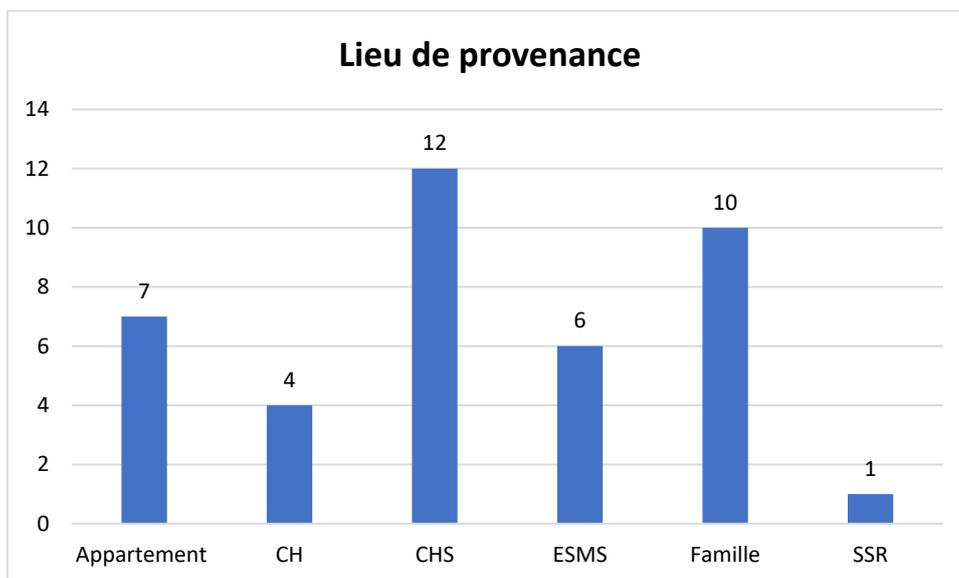


Validé le 26/05/2024 par DOMINIQUE ORAISON DIRECTEUR GÉNÉRAL

Annexe V : DONNEES DEMOGRAPHIQUE 2021

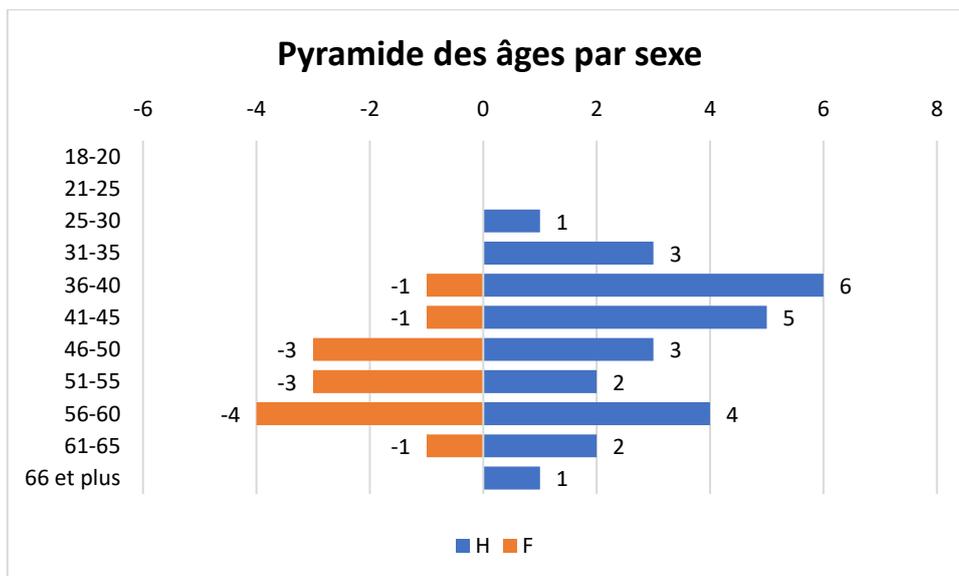
1. Lieu de provenance avant intégration au Chardon Bleu

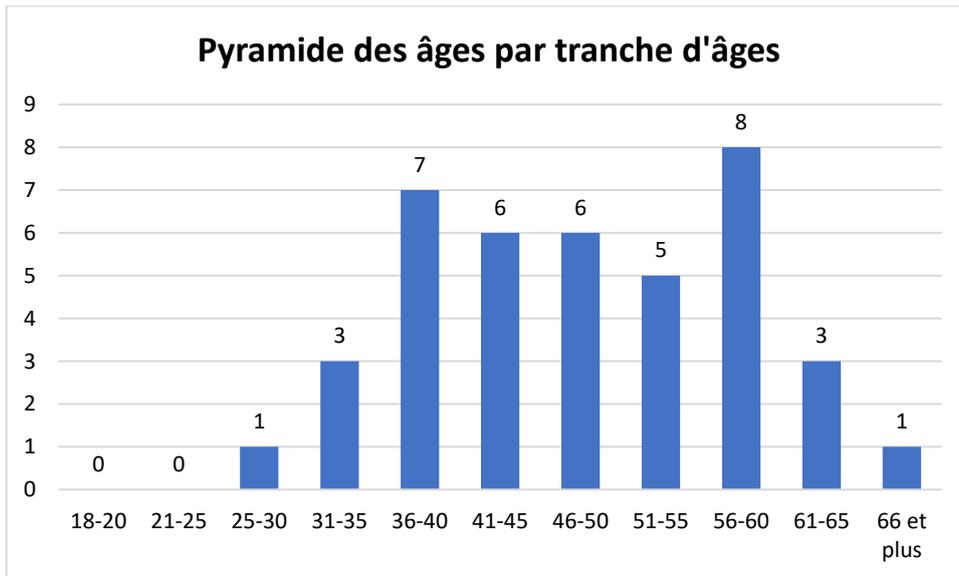
8



2. Pyramides des âges par sexe et par tranche d'âges

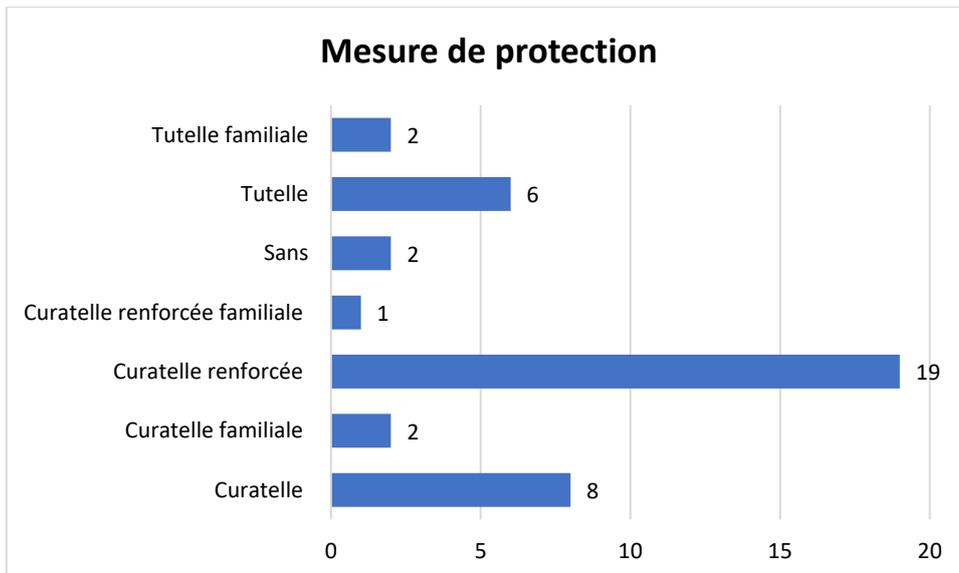
9





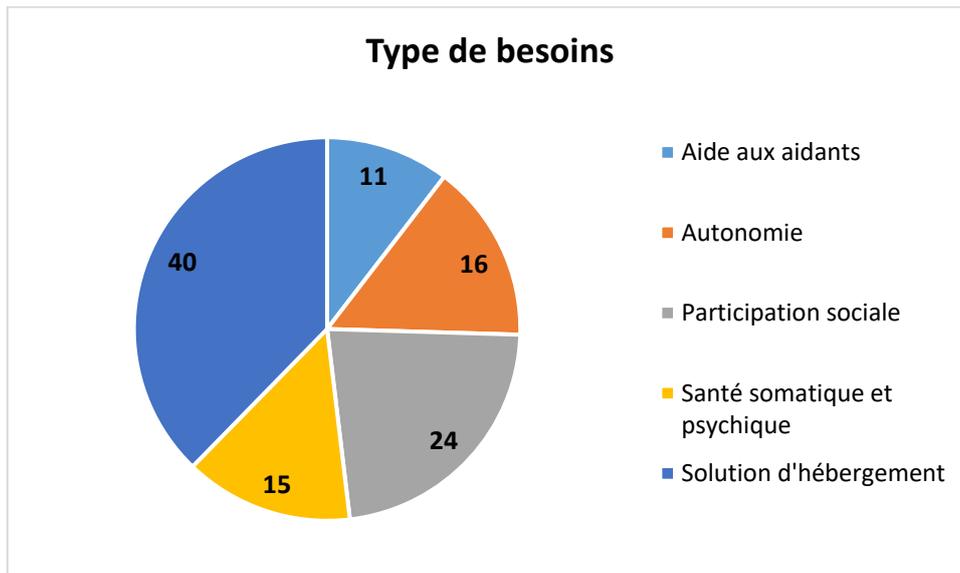
3. Mesure de protection

10



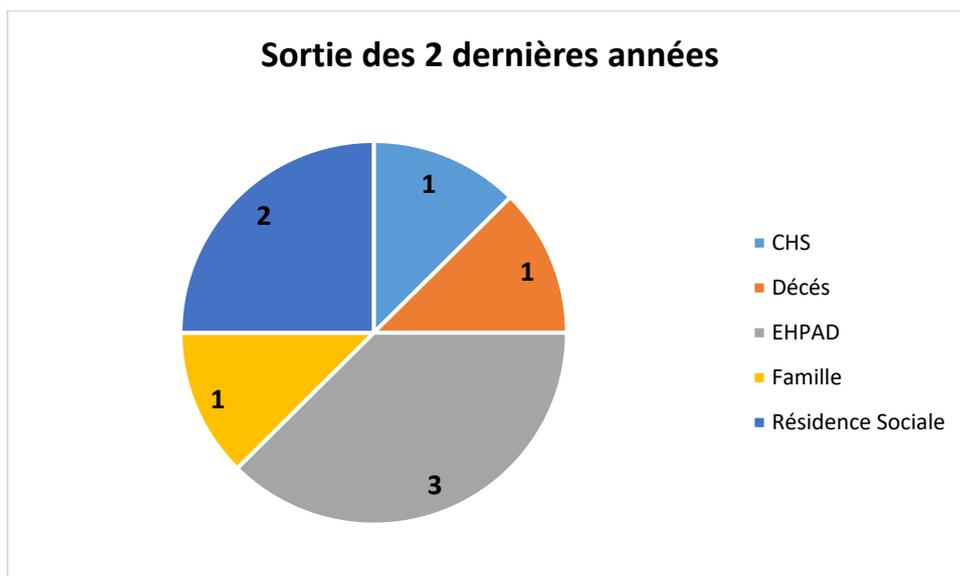
4. Motivation des locataires à venir au Chardon Bleu selon leurs principaux besoins

11



5. Sortie de l'établissement sur les deux dernières années

12



Données 2020

Dispositif	File Active	Démographie														Protection Juridique		
		Hommes	Femmes	16-17	18-19	20-24	25-29	30-34	35-39	40-44	45-49	50-54	55-59	60-64	65 et +	Tutelle	Curatelle	Sans protection
FDV CB	37	25	10				3	6	9	7	3	4	2	1	4	27	4	
FAM CB	25	18	7			1	1	5	4	1	2	5	4	1	6	18	1	
SAJ CB	23	12	7				1	3	4	2	2	3	2	1	1	11	7	
PCPE	11	7	4	1	1		3		1			3	1		1	4	6	
Total 2020	96	62	19	1	1	1	4	11	15	12	11	14	11	4	12	60	18	

Dispositif	Mouvements					Motifs des sorties			
	File Active	Effectif venant de Savoie	Effectif hors Savoie	Nbr Entrées	Nbr Sorties	Logement autonome et/ou accompagné	ESMS	EHPAD	Décès
FDV CB	37	25	12	3	1	1			
FAM CB	25	19	6	3	5	0	3	1	1
SAJ CB	23	23	0	4	5	5			
PCPE	11	11	0	9	9	7	2		
Total 2020	96	78	18	19	20	13	5	1	1

ANNEXEVI : FICHES ACTIONS

FICHE ACTION N°1

OBJECTIF :

Renforcer les pratiques professionnelles en termes de réhabilitation psychosociale, d'inclusion sociale et de rétablissement.

AXES / ACTIONS :

- Former, organiser et assurer une homogénéité dans les groupes pour éviter le recours à l'hospitalisation et assurer le maintien des compétences nécessaires pour un retour rapide à son domicile.
- Enlever la systématisation des accompagnements par les professionnels dans des actions d'inclusion sociale en renforçant la capacité des personnes à le faire.
- Poursuivre les actions de renforcement de la confiance en soi et de l'affirmation de soi.
- Renforcer au sein des prestations autonomie et soin des appartements du rez-de-chaussée (FAM), des actions de déstigmatisation : formation, supervision, changement des pratiques et postures professionnelles et surtout renforcement des locataires dans leur estime et leur prise de pouvoir sur leur vie.
- Formaliser les accords des locataires et leur consentement éclairé dans le partage des informations les concernant et dans leurs choix des prestations.
- Organiser l'accompagnement en intégrant l'idée que la personne puisse vivre de manière autonome, avec les moyens matériels usuels et communs comme par exemple :
 - o Mettre à disposition une buanderie pour permettre aux personnes de laver leur linge, le repasser ;
 - o Évaluer un budget alimentation mensuel s'ils habitent en appartement autonome et à partir de ce budget développer des temps de préparation de repas.
- Organiser les services avec des prises de rendez-vous afin de sortir de la notion d'assistantat.
- Développer plus de groupes de paroles afin de faciliter les échanges entre locataires sur des thématiques spécifiques.
- Mettre en place une réflexion éthique régulière sur les différents thèmes en réunion d'équipe.
- Mettre en place des groupes de travail sur les autres paradoxes repérés :
 - o droits des locataires vs devoirs des locataires,
 - o droits des locataires et responsabilité des professionnels,
 - o plaisir vs santé.
- Continuer à lister les termes à appliquer dans l'accompagnement et surtout à mettre du sens pour chacun.

SERVICE CONCERNE : Autonomie, soin, participation sociale, CPP

RESPONSABILITE : Directeur de dispositif

GROUPE PROJET : Chef de service et équipe

ECHEANCIER : 2024

MOYENS A METTRE EN ŒUVRE :

- Analyse de la pratique sur des thématique spécifiques.

- Groupe de travail locataires, bénéficiaires, professionnels, cadre de direction par thématique, puis rendu compte et débat avec l'ensemble des parties prenantes et mise en œuvre d'actions issues des réflexions communes.
- Formation des professionnels au rétablissement.
- Mise en place des plans conjoint de crise.
- Développement de différentes modalités d'accompagnement et d'habitat pour les projets d'inclusion sociale (habitat inclusif, SAVS...).
- Développement du CVS.

INDICATEURS / LIVRABLES :

- Attestation de formation des professionnels
- Plans conjoint de crise

FICHE ACTION N°2

OBJECTIF :

Développer concrètement le concept d'équilibre entre « libertés individuelles et collectivités » et sa prise en compte au quotidien dans l'accompagnement.

AXES / ACTIONS :

- **Vie affective et intime :**
 - Travailler sur une charte et une réflexion autour de la vie affective et intime.
 - Mettre en place des outils personnalisés prenant en compte cette intimité et vie affective.
 - Mettre en place une formation pour les professionnels et les parents/proches, sur la vie affective et intime.
 - Mettre en place une réflexion sur l'assistance sexuelle.
- **Bienveillance :**
 - Mettre en place des temps d'échange formalisés entre professionnels sur la bienveillance et la prévention de la maltraitance, afin de définir des postures professionnelles partagées et cohérentes.
 - Approfondir la réflexion sur les surnoms et le vouvoiement.
 - Continuer les formations sur la bienveillance et favoriser le retour de la part des professionnels, des connaissances acquises lors de ces formations.
- **Libertés individuelles et collectivités**
 - Formaliser une procédure d'accueil d'un locataire
 - Renforcer la formation des professionnels à la question de la conciliation personnalisation – collectivité
 - Identifier clairement les zones privatives et collectives
 - Identifier dans le livret d'accueil l'organisation des espaces

SERVICE CONCERNE : Autonomie, soin, participation sociale, CPP

RESPONSABILITE : Directeur de dispositif

GROUPE PROJET : Chef de service, CVS

ECHEANCIER : 2024

MOYENS A METTRE EN ŒUVRE :

- Groupe de travail locataires, bénéficiaires, professionnels, cadre de direction par thématique, puis rendu compte et débat avec l'ensemble des parties prenantes et mise en œuvre d'actions issues des réflexions communes.
- Formation des professionnels à la CNV, au Handicap Psychique, PSSM et comportement problème.
- Mise à jour de la procédure d'admission et d'accueil.
- Mise à jour des documents de la loi de 2002-2.
- Inclusion du CVS dans ces réflexions sociétales.

INDICATEURS / LIVRABLES :

- Procédure d'admission, livret d'accueil, règlement de fonctionnement
- Attestation de formation des professionnels
- Charte « vie affective et intime »

FICHE ACTION N°3

OBJECTIF :

Perpétuer le travail d'inclusion en logement ordinaire et dans le droit commun et développer des modalités de soutien si nécessaire.

AXES / ACTIONS :

- Réaménager les locaux en enlevant les images institutionnelles dès que possible (boîte aux lettres, accueil, affichages, interphone de type immeuble ordinaire...).
- Organiser la gestion du collectif pour que ce soit les locataires qui en soient les acteurs : organisation des règles de vie collectives...
- Former les locataires à utiliser les services de droits communs.
- Mettre en place un dispositif d'accueil temporaire afin de prévenir d'éventuelles rechutes et/ou pertes d'autonomie ponctuelles pour les personnes dans un logement de droit commun.
- Participer au forum des associations pour communiquer et déstigmatiser, en priorisant la participation active des locataires.
- Participer aux différentes instances du territoire.
- Développer les ateliers en termes d'habiletés techniques et sociales relatives au soin.
- Mettre en place une organisation garantissant la sécurité et l'autonomie de la personne dans son parcours de soin.
- Favoriser les services de proximité : bus, coiffeur, professionnels de santé, libéraux, services publiques...

SERVICE CONCERNE : Autonomie, soin, CPP et participation sociale

RESPONSABILITE : Chef de service

GRUPE PROJET : un membre de chaque équipe

ECHEANCIER : 2024

MOYENS A METTRE EN ŒUVRE :

- Définir un cahier des charges des travaux et aménagement pour prendre en compte dans chaque investissement, travaux et décoration permettant d'éviter l'image institutionnelle.
- Ecrire par appartement et service les règles du vivre ensemble avec les locataires et bénéficiaires et l'utiliser dans l'animation du collectif.
- Développer les ateliers en lien avec l'utilisation des services de droits commun et préparer en amont par la sensibilisation tout nouveau partenaire aux spécificités du public accompagné.
- Continuer l'utilisation d'une chambre d'accueil temporaire en répit.
- Continuer notre participation aux instance territoriales.

INDICATEURS / LIVRABLES :

- Règles du vivre ensemble

FICHE ACTION N°4

OBJECTIF :

Adapter l'offre de service à l'évolution des publics accompagnés

AXES / ACTIONS :

- Faire évoluer et renforcer les prestations de soins sur la compensation de perte d'autonomie, au sein de la structure.
- Développer les partenariats avec les services d'HAD ou une équipe mobile de gérontopsychiatrie pour aider au maintien à domicile.
- Renforcer les partenariats garantissant la fluidité des projets de déménagement en maisons de retraite, EHPAD.
- Inscrire les locataires dans une dynamique préprofessionnelle (à défaut de professionnel eu égard à la reconnaissance actuelle « inapte au travail ») : stage de préparation au travail entreprise, convention de bénévolat...
- Favoriser la fluidité des parcours de vie et éviter les ruptures :
 - o Favoriser une plus grande souplesse dans l'adaptation de l'offre médicosociale.
 - o Réinterroger pour chaque situation la possibilité d'adapter les processus habituels.
 - o Veiller à une bonne articulation entre le séjour temporaire de la personne et les autres locataires en hébergement continu.
 - o Préparer l'arrivée et l'intégration de la personne en amont de son accueil.
 - o Définir des locataires « tuteurs » pour accueillir la personne qui arrive en A.T. et favoriser un accueil en qualité.
 - o Organiser un bilan systématique à chaque fin de séjour.
 - o Mettre en place une procédure de projet personnalisé spécifique et d'évaluation du séjour.
- Améliorer l'articulation d'ELADEB et d'EAS.
- Mettre en place du tutorat pair.
- Adapter les comptes rendus et les rendre accessibles à tous les locataires. Adapter les outils existants à la compréhension des locataires et leur mettre à disposition de manière adaptée.
- Continuer la politique d'ouverture de la structure afin de favoriser la transparence dans le respect de l'intimité des locataires et du fonctionnement de l'établissement.

SERVICE CONCERNE : Soins, autonomie, participation sociale et CPP

RESPONSABILITE : Directeur de dispositif

GROUPE PROJET : Chef de service, responsable qualité et un membre de chaque équipe

ECHEANCIER : 2023

MOYENS A METTRE EN ŒUVRE :

- Rencontre des acteurs du secteur PA et construction d'un modèle efficace pour accompagner les personnes dans la transition entre le secteur PH et PA en favorisant le maintien à domicile.

- Continuer au travers du DIS et de la CPP de développer les partenariats avec le secteur professionnel.
- Retravailler l'ensemble des procédures d'admission, d'accueil et projet dans le cadre du travail sur le macroprocessus d'accompagnement.

INDICATEURS / LIVRABLES :

- Procédure d'admission et d'accompagnement et outils associés.

FICHE ACTION N°5

OBJECTIF :

S'inscrire dans une démarche qualité et gestion des risques associative.

AXES / ACTIONS :

- Organiser la participation des familles et proches dans le cadre de la démarche d'amélioration continue de la qualité.
- Former les professionnels en termes d'identification de prévention des risques.
- Optimiser le système de suivi et de déclaration des évènements indésirables.
- Formaliser une procédure des plaintes et réclamations, organiser une exploitation statistique et garantir une réponse à chaque plainte.
- Optimiser la gestion et le suivi des AT.
- Développer la démarche de QVT.
- Optimiser le suivi du DUERP.
- Optimiser le suivi des obligations réglementaires.
- Renforcer la passation d'une enquête annuelle auprès des locataires, des familles et des professionnels.

SERVICE CONCERNE : Tous les professionnels

RESPONSABILITE : Directeur général

GROUPE PROJET : Directeur de dispositif, RRH, RQ, RSIP

ECHEANCIER : 2024

MOYENS A METTRE EN ŒUVRE :

- Réunions régulières de suivi.
- Outils adaptés à l'analyse et au suivi
- Veille réglementaire effective
- Formation à la gestion des risques des manageurs.

INDICATEURS / LIVRABLES :

- Rapport annuel sur la gestion des risques.
- Attestation de formation.

FICHE ACTION N°6

OBJECTIF :

Favoriser la mise en œuvre d'une plateforme de service territoriale

AXES / ACTIONS :

- Développer le Dispositif d'Inclusion Sociale (DIS) intégré dans les prestations de participation sociale, sur la base de la plateforme de service, sous forme de visite à domicile, afin de favoriser l'accès au logement ordinaire pour tous sans avoir besoin de passer obligatoirement par le FDV ou les studios. Faire évoluer ce service vers un SAVS en intégrant l'évolution du SAJ.
- Externaliser le service CPP et Dispositif d'Inclusion Sociale.
- Mettre en place une organisation de l'habitat et de l'accompagnement par prestation.
- Organiser le fonctionnement du service soin sous forme de Visite à Domicile (VAD).
- Evaluer la coordination de parcours et réadapter le projet, le fonctionnement et les documents associés.
- Mener une réflexion autour d'un guichet unique d'accès au dispositif.
- Intégrer Via Trajectoire dans la procédure d'admission.
- Renforcer la notion de parcours.
- S'intégrer pleinement dans la réponse accompagnée pour tous.

SERVICE CONCERNE : Participation sociale, Soin et CPP

RESPONSABILITE : Directeur de dispositif

GRUPE PROJET : Chef de service et équipe par thématique

ECHEANCIER : 2023

MOYENS A METTRE EN ŒUVRE :

- Intégration de ces éléments d'évolution dans les réunions de travail sur les projets de services.
- Formation continue des professionnels à ces éléments d'évolution.

INDICATEURS / LIVRABLES :

- Projets de services
- Attestation de formation.

FICHE ACTION N°7

OBJECTIF :

Développer la réflexion sur la place de l'entourage dans l'accompagnement.

AXES / ACTIONS :

- Mieux former les professionnels au partenariat avec les familles.
- Réfléchir sur la place des familles dans des temps d'échanges individuels ou collectifs avec les professionnels, sur les questions de la bientraitance, en impliquant le CVS.
- Réfléchir aux modalités de communication envers les familles sur le fonctionnement de la structure, les activités, les événements.
- Revoir les modalités de distribution du compte rendu du CVS aux familles.
- Mettre en place une enquête de satisfaction à l'attention des familles et proches de façon régulière.

SERVICE CONCERNE : Autonomie, soin et CPP

RESPONSABILITE : Chef de service

GROUPE PROJET : un membre de chaque équipe

ECHEANCIER : 2025

MOYENS A METTRE EN ŒUVRE :

- Maintien et développement du contenu des fêtes des familles.
- Formation des professionnels.
- Développer le partenariat avec l'UNAFAM.
- Développer la représentativité des familles dans le CVS.

INDICATEURS / LIVRABLES :

- Compte-rendu CVS
- Attestation de formation

FICHE ACTION N°8

OBJECTIF :

Optimiser l'utilisation du dossier unique informatisé du locataire.

AXES / ACTIONS :

- Former les professionnels aux écrits professionnels en termes de traçabilité et de transmission.
- Actualiser la procédure du dossier de soin et du circuit du parcours de soin.
- Poursuivre la mise en place de MEDiateam, pour un déploiement complet et une utilisation par l'ensemble des professionnels, conformément au programme mis en place par Esprit 73 dans tous les établissements et services.
- Permettre à chaque locataire de disposer de son dossier médical, d'accompagnement et le former à le gérer et l'utiliser.
- Rendre conforme les données des locataires avec la RGPD.
- Adapter les comptes rendus et les rendre accessibles à tous les locataires.

SERVICE CONCERNE : Tous

RESPONSABILITE : Directeur général

GROUPE PROJET : Directeur de dispositif, Responsable SI et patrimoine, Responsable qualité, managers de proximité, référents établissement

ECHEANCIER : 2023

MOYENS A METTRE EN ŒUVRE :

- Mettre en place le projet de dossier unique du locataire dans le cadre du projet ESSMS numérique en lien avec l'ANAP, la CNSA, l'ARS.
- Formation des professionnels et des locataires.
- Formalisation d'instruction d'utilisation et de gestion du dossier unique informatisé.

INDICATEURS / LIVRABLES :

- Dossier unique pour chaque locataire
- Attestation de formation
- Procédure de gestion du dossier unique informatisé

FICHE ACTION N°9

OBJECTIF :

Développer l'accompagnement des comportements problématiques.

AXES / ACTIONS :

- Former les professionnels aux comportements problématiques.
- Développer les supports de médiation et espace et technique d'apaisement.
- Optimiser le suivi des événements indésirables ainsi que leur analyse.
- Développer les plans conjoints de crise.

SERVICE CONCERNE : tous

RESPONSABILITE : Chef de service

GROUPE PROJET : Directeur en lien avec le comité de gestion en charge du CPOM

ECHEANCIER : 2023

MOYENS A METTRE EN ŒUVRE :

- Formation des professionnels
- Organisation du temps de travail permettant aux professionnels de mettre en œuvre les actions

INDICATEURS / LIVRABLES :

- Attestation de formation.
- Bilan annuel des événements indésirables
- Plans conjoint de crise

