



2022-2027

# PROJET D'ÉTABLISSEMENT

## La Villa Les Glycines



[accueil.glycines@espoir73.fr](mailto:accueil.glycines@espoir73.fr)

Les Glycines Espoir 73

18/01/2022

## Table des matières

1	Préambule .....	1
2	Partie 1 : Contexte.....	2
2.1	L’histoire et le projet de l’association .....	2
2.1.1	L’histoire d’ESPOIR 73.....	2
2.1.2	Les valeurs d’Espoir 73 .....	2
2.1.3	La vision d’Espoir 73.....	3
2.1.4	Le schéma départemental 2020 – 2025.....	5
2.1.5	Le cadre légal, administratif, les RBPP et les préconisations de l’évaluation externe .....	5
2.2	Utilité sociale de la villa les Glycines .....	7
2.3	L’autorisation et l’agrément de la villa sociale les Glycines.....	8
2.4	Les financements.....	8
2.5	Le Contrat pluriannuel d’objectifs et de moyens (CPOM) 2019 – 2024 .....	8
2.6	Les enjeux pour les Glycines .....	9
2.6.1	La primauté du parcours et ses conséquences.....	9
2.6.2	La nécessité d’une coordination des parcours .....	10
2.6.3	La désinstitutionnalisation .....	11
2.6.4	L’inclusion sociale dans la cité .....	11
2.6.5	La déstigmatisation et la lutte contre l’auto-stigmatisation .....	12
3	Partie 2 : Réponses aux besoins .....	13
3.1	Le public et son entourage.....	13
3.1.1	Repères démographiques.....	13
3.1.2	Besoins des personnes fréquentant les Glycines.....	14
4	Partie 3 : Les prestations .....	16
4.1	Les prestations directes .....	16
4.1.1	L’hébergement .....	16
4.1.1.1	<i>Assurer la sécurité et la PROTECTION DES LOCATAIRES .....</i>	16
4.1.1.2	<i>Conseiller et accompagner le locataire en matière de compensation du handicap .....</i>	17
4.1.1.3	<i>Promouvoir le développement personnel et la +participation sociale des locataires.....</i>	21
4.2	Les prestations indirectes : .....	22
4.3	Le réseau de partenaires :.....	23
4.3.1	Les proches .....	23
4.3.2	La santé .....	23
4.3.3	Le social et la vie locale.....	23
5	Partie 4 : Méthodologie d’action.....	25
5.1	L’information et la communication.....	25
5.2	La procédure d’accueil .....	25
5.2.1	Les visites préalables à candidature : .....	25
5.2.2	Les modalités de candidature à la commission d’admission : .....	25
5.3	La contractualisation .....	26
5.4	La personnalisation des prestations .....	26

5.4.1	Étape 1. L'accueil du locataire : .....	26
5.4.2	Étape 2. L'appréciation de la situation : .....	27
5.4.3	Étape 3. L'élaboration du projet : .....	27
5.4.4	Étape 4. Le suivi et la co-évaluation du projet.....	27
5.5	La participation du locataire et de ses représentants légaux .....	28
5.6	La promotion de la bientraitance et la prévention de la maltraitance.....	28
5.7	L'évaluation de la qualité des services rendus.....	28
5.8	La procédure d'accompagnement à la sortie .....	29
6	Partie 5 : Les ressources et l'organisation de la Villa.....	29
6.1	Les ressources humaines.....	29
6.2	L'organisation de l'activité .....	29
6.3	Le système d'information et les réunions.....	31
6.3.1	Les réunions en interne .....	31
	L'équipe dispose de divers temps de réunions : .....	31
	• Réunion générale 1x/mois avec le directeur du dispositif.....	31
6.3.2	Les réunions externes ou partenariales .....	31
6.3.3	Vers un langage commun.....	31
7	Partie 6 : Les perspectives et la prospective de la Villa des Glycines .....	32
7.1.1	La vie affective et intime .....	32
7.1.2	L'expression et la participation des locataires et de sa famille / proches .....	33
7.1.3	La promotion de la bientraitance et la prévention de la maltraitance .....	34
7.1.4	La gestion des plaintes et réclamations.....	35
7.1.5	La gestion des risques .....	36
7.1.6	La gestion des paradoxes .....	36
7.1.7	L'autonomie, la libre circulation et la sécurité .....	37
7.1.8	Concilier posture professionnelle, empathie et convivialité .....	<b>Erreur ! Signet non défini.</b>
8	ANNEXES .....	44
8.1	ANNEXE I – Fiches actions .....	44
8.2	ANNEXE II – Organigramme .....	49
8.3	ANNEXE III – Procédure d'Admission .....	51

# 1 Préambule

Le présent document constitue le projet de d'établissement des Glycines. 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 ou service social ou médico-social, il est élaboré un projet d'établissement ou de service qui définit ses objectifs, notamment en matière de coordination, de coopération et d'évaluation des activités et de la qualité des prestations ainsi que ses modalités d'organisation et de fonctionnement* ».

Le projet constitue par excellence 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 élaboré entre septembre 2021 et septembre 2022, priorisant une forme participative basée sur le travail d'évaluation interne réalisée de janvier 2021 à septembre 2021.

Dans le cadre de l'élaboration du Projet d'Etablissement, l'association priorise l'implication des professionnels et des locataires, afin d'une part de bien répartir les besoins identifiés du quotidien, les attentes et demandes des locataires, les compétences des professionnels, et d'autre part de faciliter l'appropriation des acteurs dans cette démarche qualité, et de fait les préparer à mieux se projeter dans l'évolution des pratiques et des organisations du secteur médicosocial et plus spécifiquement de l'Association Espoir 73.

Enfin, il s'appuie sur les préconisations de l'évaluation externe menée par le cabinet SOCRATES en 2014.

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 été avisé par les locataires, en date du 29/09/2022. Il a été avisé par le CSE en date du 09/11/2022. Il a été validé par le Conseil d'administration d'ESPOIR 73 réuni en session le 18/10/2022.

## 2 Partie 1 : Contexte

### 2.1 L'histoire et le projet de l'association

#### 2.1.1 L'histoire d'ESPOIR 73

Fondée en 1993 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.

Espoir73 est une association spécialisée dans l'accompagnement de personnes concernées par des troubles psychiques. Son objectif est de leur offrir des perspectives en les aidant à bâtir un projet de vie dont elles sont l'architecte.

Les ressources proposées par l'association viennent en appui, suivant des modalités adaptées à chacun.

Pour remplir cette mission, nous pouvons compter sur :

- Notre vision d'une société inclusive.
- Une solide expérience de l'écoute de l'autre.
- La compétence de professionnels formés.
- Notre ouverture aux coopérations.
- Une politique d'innovation permanente.

Nous avons la conviction que la relation respectueuse et empathique entre personnes accompagnées et accompagnants est une source d'enrichissement réciproque, tant au plan individuel que collectif.

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. La formation accompagne les évolutions individuelles et collectives et assure le développement des compétences professionnelles.

#### 2.1.2 Les valeurs d'Espoir 73

Nous travaillons sans relâche à être exemplaires envers les personnes concernées par des troubles psychiques, impliquant le respect, l'écoute, la bientraitance et l'assertivité dans les relations. »

**Le respect** : cette exigence implique au premier chef que les personnes accompagnées, quels que soient leurs troubles et handicaps, soient considérées d'abord comme des personnes à part entière dont la dignité, les choix, les projets comme les refus doivent être en permanence pris en considération, et non comme des malades.

**L'écoute** : une caractéristique des troubles psychiques est leur diversité. Les maux et les attentes de ceux qui en sont affectés sont très différents selon les personnes. Dans la prise en charge, chacun devra donc être écouté dans sa singularité avec une pédagogie spécifique adaptée aux différentes situations, en fonction de l'histoire de la personne, des aléas de sa vie, de son âge, de ses motivations, de la nature de ses fragilités.

**La bientraitance** : c'est une attitude positive qui implique à l'égard du public accompagné : bienveillance, empathie, encouragement à l'expression.

**L'assertivité** : c'est un comportement s'appuyant sur le recours systématique à des techniques fondées sur le dialogue et le compromis dans un objectif de recherche de compréhension mutuelle et de relations apaisées.

En cohérence avec les valeurs défendues dans l'accompagnement, l'association promeut des valeurs humanistes fortes dans son management, gage d'exemplarité auprès des professionnels qui accompagnent les usagers au quotidien : la coopération, la responsabilité et la confiance. »

**L'exemplarité** : Posture professionnelle, éthique, qui permet d'indiquer la voie à suivre, prendre du recul, analyser la situation, ne pas transgresser les règles que l'on a fixées aux autres.

Elle consiste en une attitude et une communication conforme à ce que l'on attend de ses collaborateurs, à être constant et juste dans sa prise de décisions, amenant à une perception de fiabilité.

**La coopération** : C'est travailler en intelligence collective pour la raison d'être de l'association quel que soit le profil des parties prenantes.

Mettre au service de tous les compétences et la sensibilité de chacun dans un objectif commun.

Permettre à chacun de participer et de se retrouver dans un résultat commun.

**La responsabilité** : S'impliquer dans la prise de décisions conformément à son périmètre de responsabilité.

Assumer les décisions, soutenir et sécuriser ses équipes.

Être loyal à l'égard des décisions prises.

**La confiance** : Favoriser une liberté d'agir laissant la part belle à la créativité et l'adaptabilité dans la gestion des situations. Accepter ainsi le droit à l'erreur.

Donner aux équipes des espaces de décisions.

Reconnaitre les compétences et les capacités de chacun pour pouvoir déléguer sereinement.

### 2.1.3 La vision d'Espoir 73

Espoir73 promeut une société inclusive, dans laquelle les personnes concernées par un trouble psychique trouvent pleinement leur place avec les compensations et accompagnement nécessaires vers leur rétablissement.

Cela intègre 4 concepts-clés :

- **Le renforcement du pouvoir d'agir**

Espoir73 affirme sa reconnaissance du pouvoir d'agir et de décision des personnes accompagnées, en les responsabilisant dans la conduite de leur projet de vie. Cela se traduit par leur libre choix parmi les prestations offertes, mais aussi par la valorisation de toutes leurs réussites. Il s'agit de soutenir et accompagner là où il faut et quand il faut, ni trop ni pas assez, pour favoriser l'autodétermination de la personne.

Avoir confiance, faire confiance, croire en les capacités de la personne rendent possible la construction d'un projet et son développement progressif.

En conséquence, les personnes participent à toutes les décisions qui les concernent, que ce soit dans leur activité quotidienne ou au niveau associatif

- **Vers le rétablissement**

Les personnes vivant avec un trouble psychique doivent à la fois se rétablir des symptômes de la maladie et des conséquences sociales négatives liées aux représentations stéréotypées des troubles psychiques.

Travailler au rétablissement, « ce n'est pas viser un retour à un état antérieur à l'apparition de la maladie mais une manière de vivre une vie satisfaisante, pleine d'espoir et épanouissante, en dépit des limites dues à la maladie »

(Anthony, 1993).

« Le rétablissement est un processus unique débutant là où la personne décide de ne plus donner à la maladie le pouvoir de contrôler toute sa vie. C'est la redécouverte de soi, de ses capacités et de ses rêves tout en se donnant de nouvelles possibilités, et cela, avec ou sans la présence de limites et de symptômes engendrés par la maladie mentale. C'est l'espoir d'une vie meilleure. » (Lagueux, 2007)

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.

- **Avec les valeurs de la réhabilitation psycho-sociale**

La réhabilitation psychosociale participe du rétablissement en proposant des outils à la personne. Ainsi elle apprend les habiletés nécessaires à la conduite d'une vie aussi autonome que possible. Cela lui procure un sentiment de satisfaction et d'efficacité personnelle.

**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.
- 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.<sup>1</sup>

---

<sup>1</sup> CNAAN R.A. et al. Psychosocial Rehabilitation : Toward a Definition, Psychosocial Rehabilitation Journal, 11:4, p. 61-77, 1988

La pair-aidance fait partie des modalités de réhabilitation, en permettant aux personnes qui font face à des troubles psychiques de bénéficier de l'aide de celles qui s'en sont rétablies.

- **Dans une société inclusive**

Espoir73 s'inscrit dans le cadre d'une politique de recherche de la meilleure inclusion possible des personnes concernées par des troubles psychiques dans la société. Cette perspective doit être le fil rouge de tous les professionnels, en privilégiant les services de droit commun chaque fois que cela est possible (loisirs, logement, travail, vie sociale et culturelle, etc.) et en développant des services spécifiques seulement quand cela est nécessaire.

Par ailleurs, l'association entreprend des actions de communication à l'adresse de la société civile pour travailler à la rendre plus accueillante à la différence.

### **2.1.4 Le schéma départemental 2020 - 2025**

Dans le cadre du schéma unique de la Savoie 2020-2025, plusieurs objectifs ressortent sur lesquels ESPOIR 73 a d'une part contribué à leur réflexion et leur définition, mais surtout sur lesquels ESPOIR 73 s'appuie pour développer de futurs projets au service des personnes en situation de handicap psychique.

En l'occurrence, les Glycines s'appuie principalement dans son projet sur les objectifs des fiches actions suivantes :

- FA2 : Mobiliser toutes les énergies de la société pour agir en proximité dans le cadre d'un département « inclusif »
- FA3 : Permettre le parcours intégratif des personnes vulnérables
- FA6 : Améliorer la participation des usagers à l'élaboration, la mise en œuvre et l'évaluation des politiques publiques.
- FA24 : organiser un parcours personnalisé à chaque étape de la vie
- FA25 : Développer un environnement favorable au maintien à domicile

### **2.1.5 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).

**Ce cadre réglementaire offre une capacité d'action, une raison d'être et une identité commune.**

**Les missions des Glycines 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<sup>er</sup> : « *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 Bienveillance. « 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 2001-1016** référence au document unique de sécurité

**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 bienveillance : 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 locataires.
- 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
- Spécificité de l'accompagnement des adultes handicapés psychiques
- Participation des personnes protégées dans la mise en œuvre des mesures de protection juridique

Les Glycines 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.

## **2.2 Utilité sociale de la villa les Glycines**

A la naissance du projet en mars 2005, il n'existait pas en Savoie d'alternative à l'établissement traditionnel (type Foyer de Vie, Hospitalisation long court, ...) permettant un accompagnement à l'inclusion sociale en habitat de droit commun.

Fort de ce constat, ESPOIR 73 a proposé aux financeurs une nouvelle alternative.

Le projet a été construit sur le principe de proposer des appartements indépendants (Type T2, équipés) pour des personnes identifiées par nos partenaires (CHS), comme ayant de potentielles capacités d'inclusion, mais ayant besoin d'un accompagnement préalable leur permettant une expérimentation de l'autonomie. Les candidats se trouvaient souvent dans des contextes d'hospitalisations longues, de retour à domicile complexes, voire impossible.

L'Expérimentation de la vie en appartement individuel, est axée sur l'autonomisation, mais aussi l'étayage individuel et collectif (espace collectif disponible, temps de rencontres proposés et organisés, présence régulière des professionnels)

Le projet a été coconstruit avec un partenariat efficient et permanent du CHS (CMP et HJ d'Aix les Bains).

**L'objectif commun et prioritaire est le tremplin vers l'autonomie et le droit commun.**

## 2.3 L'autorisation et l'agrément de la villa sociale les Glycines

L'autorité administrative compétente concernant l'habilitation de l'agrément des Glycines est le Conseil départemental de Savoie.

Les Glycines se compose d'un agrément de structure d'insertion sociale et professionnels de 6 logements autorisé pour une durée de 15 ans depuis novembre 2016 :

Nom de l'établissement	La villa sociale les Glycines
Adresse	11 Rue du Bain Henri IV 73100 Aix les Bains
Coordonnées téléphoniques secrétariat	04 79 35 58 29
Mail secrétariat	<a href="mailto:accueil.glycines@espoir73.fr">accueil.glycines@espoir73.fr</a>
Nom du directeur en exercice	BOUQUET Lyderic
Type d'établissement	Structure d'insertion sociale et professionnelle
Capacité d'accueil	6 places
Numéro FINESS	730010964
Autorisation initiale	08/03/2005 autorisation expérimentale 09/11/2016 autorisation initiale
Organisme gestionnaire	Espoir 73

### La période de fonctionnement :

La Villa "Les Glycines" est ouverte 365 jours, l'amplitude horaire d'accueil des locataires est du lundi au vendredi : de 8h30 à 19h00. Les horaires peuvent s'adapter en fonction des besoins des locataires.

Les locataires peuvent jouir pleinement de leur logement pendant toute la durée de leur contrat de séjour.

## 2.4 Les financements

La Villa est financée par le Conseil Départemental de la Savoie, sur la base d'une dotation globale. Ce financement est réévalué chaque année.

## 2.5 Le Contrat pluriannuel d'objectifs et de moyens (CPOM) 2019 - 2024

ESPOIR 73 a signé un Contrat Pluriannuel d'Objectifs et de Moyens avec le Conseil Départemental et l'Agence Régionale de Santé.

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 la prise en charge des personnes, la 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 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 : la plate-forme des services : plus-value en termes de qualité de la prise en charge et de qualité de vie des personnes
  - Quel siège pour répondre aux évolutions de l'Association ? Management de l'harmonisation
  - Mise en œuvre d'une gestion prévisionnelle, anticipative et prospective des emplois et des compétences
  - Conduite du changement
  - Sécuriser le dossier du locataire 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

## 2.6 Les enjeux pour les Glycines

### 2.6.1 La primauté du parcours et ses conséquences

Le parcours s'impose comme un paradigme remplaçant celui de filière et d'établissement et manifeste le **recentrage sur la personne**, évoqué par les textes législatifs de ces dernières décennies.

« Le parcours est constitué – comme pour tous nos concitoyens – d'une série d'étapes et de changements en termes notamment de mode de vie, de lieu de vie, de mobilité résidentielle, d'activités et de situations relationnelles... », comme l'évoque le *Protocole d'accord passé entre l'Assemblée des départements de France et les grandes fédérations de l'action médico-sociale*. Le parcours est donc constitué d'aléas et d'incertitudes ; « il signe l'adoption d'une vision dynamique de l'existence », selon la formule de Jean-René LOUBAT.

Cette primauté du parcours entraîne des changements dans les modalités d'accompagnement du fait des facteurs suivants :

La variabilité et l'instabilité des parcours (divers allers et retours entre le domicile et les services spécialisés, notamment concernant des populations présentant des troubles comme celles accueillies par notre résidence) ;

- La multiplication et la diversification des intervenants ;
- L'intrication des dispositifs de soin et d'accompagnement social ;
- La désinstitutionnalisation et le recours grandissant à des alternatives visant l'inclusion ;
- L'évolution des attentes des personnes en situation de handicap ;
- La pertinence à cibler les réponses, à personnaliser et à « faire du sur-mesure » ;
- La nécessité de réduire les surcoûts imposés par les frais de fonctionnement des établissements traditionnels.

## 2.6.2 La nécessité d'une coordination des parcours

La coordination de parcours s'est imposée comme nécessaire afin de satisfaire à la volonté de participation accrue de la part des bénéficiaires et de leurs familles et de satisfaire aux exigences qualitatives requises par les nouveaux textes législatifs et les autorités administratives. Consultation des bénéficiaires, détermination de réponses réalistes, co-évaluation, recherche d'autonomie et d'inclusion sont les principes actifs de cette coordination.

La coordination de parcours propose de traiter la situation de handicap sous l'angle de la situation personnelle d'un individu dans un environnement donné, en s'appuyant sur ses ressources propres et en bâtissant un plan d'action doté d'objectifs et s'inscrivant dans une durée déterminée. **Les outils d'évaluation communs ont été choisis au sein d'ESPOIR 73 : l'échelle ELADEB, la grille Mars, le PSI et l'échelle EAS (Echelle d'autonomie sociale).**

La coordination de parcours accompagne le locataire à définir son projet de vie selon cette définition commune à l'ensemble des sites :

*C'est la direction qu'une personne souhaite prendre pour sa propre existence. C'est le rêve de la personne. On est dans le champ de la théorie, de l'envie, du souhait et il ne s'inscrit pas dans la dimension de la réalité et des contraintes.*

*Le projet de vie n'est pas figé et la personne peut le faire évoluer en fonction de ses envies. Le projet de vie appartient à la personne, il est l'expression de sa propre volonté, et ne doit pas être orienté par un tiers. Il n'est pas borné dans le temps et est uniquement régi par l'envie de la personne.*

*Définir son projet de vie n'est pas une obligation, chacun choisit sa vie. En effet l'injonction au projet de vie n'existe pas, il s'agit de permettre à la personne d'avoir un espace pour l'exprimer sans obligation de résultat.*

Afin que le locataire réalise son projet de vie, la coordination de parcours s'appuie avec le locataire sur son parcours comme levier de réussite et définit comme suit :

*Le parcours est la mise en action du projet de vie. Il se définit par le passage d'une étape à une autre. Le contexte et les événements de la vie se répercutent sur le parcours, sa trajectoire évolue en fonction. Le parcours dépasse le périmètre de l'établissement ou du service.*

*Le parcours est le résultat des choix de la personne, il est en prise directe avec les événements rencontrés.*

*La personne, en fonction de son état et de son implication, gère son parcours de manière plus ou moins active. Le parcours intègre le droit à l'erreur car il s'agit d'expérience de vie. Par conséquent, le parcours n'est pas linéaire, il peut être jalonné de réussites, d'échecs et de temps de repos.*

Au sein du service les accompagnants travaillent en complémentarité de la coordinatrice de parcours avec le locataire afin de déterminer les objectifs du projet personnalisé permettant la réalisation successive des étapes du parcours contribuant à la réalisation du projet de vie.

Le projet personnalisé est défini comme suit :

*Le projet personnalisé est un outil de coordination interne au service qui résulte d'une négociation entre l'établissement et la personne afin de répondre aux souhaits et besoins de celle-ci. C'est une démarche dynamique de co-construction du PP issue d'un dialogue régulier.*

*En effet, la pertinence du PP doit être interrogée régulièrement afin d'être ajustée au regard de l'évolution de la situation de la personne, de ses attentes et du contexte.*

*Ce dialogue crucial permet aux professionnels de respecter les souhaits des personnes, de prendre en compte les évolutions et d'ajuster le projet de manière dynamique.*

*Cette démarche recherche la participation la plus forte de la personne et l'ensemble des professionnels est concerné.*

*L'élaboration et la mise en œuvre du PP passe par :*

- Une phase de co-construction du projet personnalisé
- Une phase de décision
- Une phase de mise en œuvre du pp
- Une phase de co-évaluation du pp.

*Il se formalise par la définition d'objectifs opérationnels d'action détaillés et un plan personnalisé échancé sur 06 mois.*

*Il précise également les modalités de suivi et de régulation du projet.*

*Le périmètre d'action du projet s'inscrit au sein de l'établissement au-delà il s'agit du parcours*

Objectifs :

- Faire évoluer le service de coordination de projet et de parcours vers la coordination de parcours et l'élaboration de projet personnalisé par l'équipe des glycines.

### 2.6.3 La désinstitutionnalisation

La désinstitutionnalisation est inscrite dans l'ADN des Glycines depuis sa création, l'objectif des Glycines est l'inclusion dans la cité et l'autodétermination.

Les concepts clefs :

- Passer de la notion de place à la notion de parcours
- 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,
- Les professionnels s'engagent à développer le réseau et à accompagner le locataire dans ce réseau.

**Objectifs :**

- ✓ *Continuer la formation des professionnels sur la posture d'accompagnant*
- ✓ *Former les locataires à utiliser les services de droits communs*
- ✓ *Définir plus précisément le concept de désinstitutionnalisation*
- ✓ *Continuer de prendre l'ensemble des décisions concernant le service en prenant en compte le principe de non-institutionnalisation des Glycines*
- ✓ *Organiser la gestion du collectif pour que ce soient les locataires qui en soient les acteurs : organisation des règles de vie collectives*

### 2.6.4 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, par suite d'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.

La villa des Glycines 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 Glycines.

Aujourd'hui, nous utilisons régulièrement :

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

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

- 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 les Glycines)

**Objectifs :**

- ✓ *Eviter 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*

### **2.6.5 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, est définie comme l'**internalisation du stigma public** : la personne qui s'auto stigmatise applique les croyances stéréotypées, préjudiciables et discriminantes à sa propre personne, l'amenant ainsi à se déprécier.

Les Glycines 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 locataires.

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 à la semaine d'information à la santé mentale, et aux thématiques porté par le CLSM pour communiquer et déstigmatiser, en priorisant la participation active des locataires*
- ✓ *Participer aux différentes instances du territoire*
- ✓ *En interne, renforcer les actions de dé stigmatisation : formation, supervision, changement des pratiques et postures professionnelles et surtout renforcement des locataires dans leur estime et leur prise de pouvoir sur leur vie*

## 3 Partie 2 : Réponses aux besoins

### 3.1 Le public et son entourage

La Villa sociale les Glycines accueille des personnes présentant des troubles ou des fragilités psychiques restreignant leurs capacités et leur participation sociale. Leur état en « voie de stabilisation » permet d'envisager une inclusion progressive dans la cité.

Ces personnes bénéficient d'une notification de la MDPH les reconnaissant comme personnes en situation de handicap.

Il s'agit d'adultes stabilisés et bénéficiant en parallèle d'un suivi régulier par une équipe psychiatrique référente (conditions d'admission). Lors de l'admission, la personne doit bénéficier d'un revenu suffisant pour permettre une vie en logement autonome et d'assumer l'ensemble des charges.

Les candidatures proviennent :

- Du CHS : les médecins et équipes médicales nous orientent des personnes sortantes du CHS qui ne sont pas encore prêtes à vivre dans un appartement seul. L'orientation dans notre structure leur permet une évaluation des capacités d'autonomie de la personne et une alternative à l'hospitalisation.
- Des familles par le biais de l'UNAFAM : il s'agit surtout d'une demande de relais souvent après des difficultés relationnelles.
- Des services partenaires (SAVS, SAMSAH, REHPSY, Conseil Départemental ...) à la suite de difficultés constatées dans le suivi à domicile afin de permettre au bénéficiaire de construire un autre projet.
- Des personnes seules qui nous contactent directement.

#### 3.1.1 Repères démographiques.

Les locataires accompagnées au cours des trois dernières années sont pour 50% des femmes et 50% des hommes présentant tous un trouble psychique. L'âge moyen est de 35 ans et il est stable depuis les trois dernières années.

Ils sont tous originaires du département de la Savoie au moment de leur admission. 67% des personnes viennent du CHS après une hospitalisation et 33% d'un autre établissement social ou médico-social.

67% des locataires disposent d'une mesure de protection judiciaire, ce chiffre est stable depuis trois ans. Il est tout de même à noter une augmentation des mesures d'accompagnement social personnalisé (MASP). Elles sont destinées à aider des personnes majeures dont les facultés ne sont pas altérées, mais qui sont en grande difficulté sociale et perçoivent des prestations sociales.

Une évolution est notée concernant l'activité professionnelle des locataires. En 2020, une personne était salariée en CDI en milieu ouvert, une personne en CDI en entreprise adaptée et une personne en CDD en milieu ouvert. Il est observé un accroissement des projets d'insertion professionnelle sur les trois dernières années avec une évolution vers le milieu ordinaire.



De 2017 à 2021, 7 personnes ont quitté Les Glycines :

- 29 % étaient des femmes et 71% des hommes.
- L'âge moyen était de 27 ans
- 57% ont été orientées par le CHS, 43% par la famille, aucun d'un autre établissement social ou médico-social.
- Le temps de séjour moyen est de 3 ans et 8 mois. Le séjour le plus court a duré 2 ans ½, le plus long 5 ans.

Logement :

- A leurs sorties, 57% sont parties en logement autonome, 14 % ont intégré un FJT, 14% ont été orientés en FDV et 14% sont repartis en famille. 14% ont bénéficié à la sortie d'un suivi Esplor et 28% d'un SAVS.
- Au 31/12/2021 ; 100% ont intégré un logement autonome.

Travail :

- A leurs sorties, 14% travaillaient en milieu ordinaire, 14% en milieu protégé, 28% étaient dans une démarche de retour vers l'emploi en milieu ordinaire.
- Au 31/12/2021, 14% sont toujours en milieu protégé, 14% en formation universitaire, 14% engagés dans un service civique, 28% travaillent en milieu ordinaire.

### 3.1.2 Besoins des personnes fréquentant les Glycines

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'avoir la 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).

Sur les 6 locataires qui sont accompagnés dans la construction de leur projet personnalisé.

A été repérer par ordre d'importance dans le cadre de **l'expression de leurs besoins** les thématiques suivantes :

- Besoins en matière de santé psychique, notamment pour prendre soin de sa santé (100%)
- Besoin en matière de relation avec les autres (80%)
- Besoin en matière d'accompagnement à la vie en logement (50%)
- Besoin en matière d'activité domestique (50%)
- Besoin en matière d'emploi et d'insertion professionnelle (50%)
- Besoin en matière de vie sociale (50%)
- Besoin en matière de ressource et d'auto-suffisance (33%)
- Besoin en matière d'accès aux droits et la citoyenneté (33%)
- Besoin en matière de formation (professionnel ou scolaire) (15 %)

L'expertise des professionnels confirme que ces 9 besoins sont ceux prioritaire dans l'accompagnement mais pas forcément dans les mêmes proportions statistiques.

Du point de vue de l'évaluation professionnelle, les thématiques seraient les suivantes :

- Besoins en matière de santé psychique, notamment pour prendre soin de sa santé (100%)
- **Besoin en matière d'éducation thérapeutique (100%)** →
- Besoin en matière de relation avec les autres (100 %) →
- Besoin en matière d'accompagnement à la vie en logement (100%) →
- Besoin en matière de vie sociale (100%) →
- Besoin en matière de ressource et d'auto-suffisance (100%) →
- **Besoin en matière de vie familiale, parentale, affective, sexuelle (80%)** →
- Besoin en matière d'accès aux droits et la citoyenneté (80%) →
- Besoin en matière de formation (professionnel ou scolaire) (50 %) →
- **Besoin en matière de transport (50 %)** →
- Besoin en matière d'activité domestique (50%)
- Besoin en matière d'emploi et d'insertion professionnelle (50%)

L'analyse professionnelle fait ressortir 3 besoins repérés supplémentaires, ainsi qu'un écart sur la proportion de présence du besoin chez les locataires.

En soi les locataires et professionnels ont une vision commune mais avec des intensités différentes, qui contribue au dialogue constructif dans le cadre du parcours et du projet de vie.

L'enjeu à venir, en cours de réflexion, est l'accueil de personnes en couple et/ou avec des enfants.

## 4 Partie 3 : Les prestations

### 4.1 Les prestations directes

Les « prestations directes » sont les prestations délivrées directement aux personnes accompagnées. Elles sont les suivantes :

#### 4.1.1 L'hébergement

Au sein du lieu de vie que constitue la Villa des Glycines, nous proposons :

Six logements indépendants de type F2 dans une petite résidence, située dans une rue calme et à proximité du centre-ville (5 minutes à pied) autorisant un accès facile à toutes les commodités d'un centre-ville (commerces, loisirs, administrations, etc.).

Disposée sur trois niveaux, la villa comprend deux appartements sur chacun d'eux. La villa possède également une terrasse commune aménagée.

Au sous-sol, une buanderie avec un lave-linge et un sèche-linge sont à disposition de l'ensemble des locataires.

Chaque appartement propose un mobilier essentiel mais chaque locataire peut personnaliser son logement en apportant ses propres meubles et affaires personnelles s'il le souhaite. Nous proposons selon les souhaits exprimés un accompagnement concernant l'aménagement, l'entretien, la décoration du logement.

La villa propose un espace convivial collectif (25m<sup>2</sup>) destiné à l'ensemble des rencontres statutaires, des temps formels et informels, des temps collectifs et individuels. Il est aussi le bureau de l'équipe de professionnels.

Les locataires s'organisent pour entretenir les espaces communs de la Villa pour les rendre propres et agréables.

**A chaque changement de locataire, l'appartement est rafraîchi et fait l'objet des travaux nécessaires (en lien avec notre bailleur, l'OPAC de la Savoie).**

#### **Objectifs :**

- ✓ Développer les compétences des locataires sur les responsabilités locatives
- ✓ Développer l'offre de service « en dehors des murs » en suivant 3 personnes dans des logements autonome sur Aix Les Bains à couts constant en sus de l'effectif actuel.

En cours de réflexion, la mise en place de charges locatives.

#### **4.1.1.1 Assurer la sécurité et la PROTECTION DES LOCATAIRES**

*(Selon la nomenclature SERAFIN-PH/ BLOC 2-2 – PRESTATIONS EN MATIÈRE D'AUTONOMIE – Prestation N°2.2.1.4 – Accompagnements pour prendre des décisions adaptées et pour la sécurité)*

La notion de risque à la villa se caractérise d'une part par une forte autonomie et liberté des locataires (résidence sociale), et d'autre part par une assimilation environnementale et locale induisant les risques inhérents à la cité.

L'interphone installé à l'entrée de la villa permet de sécuriser l'accès individuel et collectif. Ce dispositif est doublé par une sonnette individuelle pour chaque appartement.

L'équipe veille à la sécurité et à la protection de chacun des locataires en adaptant son soutien à la vulnérabilité spécifique de la personne.

Un règlement de fonctionnement est transmis individuellement. Chaque locataire est soutenu à développer ses compétences en termes de responsabilisation, d'entraide collective en matière de sécurité et de protection citoyenne.

Dès l'admission, des numéros d'urgence sont communiqués aux locataires, et font l'objet d'un affichage partagé sur l'espace d'affichage collectif. En cas de besoin, en l'absence des professionnels de la villa, les locataires ont la possibilité de téléphoner à la résidence Denise Barnier (ouverte 24/24, 7 jours/7). Les professionnels de la Résidence Denise Barnier évaluent la nécessité d'alerter, ou non l'astreinte cadre.

#### **4.1.1.2 Conseiller et accompagner le locataire en matière de compensation du handicap**

*(Selon la nomenclature SERAFIN-PH/ BLOC 2-2 — PRESTATIONS EN MATIÈRE D'AUTONOMIE et BLOC 2-3 PRESTATIONS POUR LA PARTICIPATION SOCIALE)*

- **Projet personnalisé :**

*(Selon la nomenclature SERAFIN-PH/ BLOC 2 – Prestation n°2.3.1.1 – Accompagnements à l'expression du projet personnalisé)*

Les professionnels des Glycines proposent à chaque locataire un suivi personnalisé centré sur ses demandes, ses besoins et son projet de vie, en respectant son rythme et ses difficultés propres.

Ce suivi est évalué et actualisé à chaque renouvellement de contrat de séjour (fréquence de six mois).

L'accompagnement personnalisé proposé fait appel à des outils spécifiques qui permet une démarche souple et participative, intégrant des demandes d'aides à la fois qualitatives et quantitatives et valorisant la pluridisciplinarité et la transversalité.

Les outils permettent de déterminer les besoins, de les temporaliser et correspondent aux champs d'intervention de des professionnels dans le cadre de cette prestation d'accompagnement :

- **Lieu de vie**

*(Selon la nomenclature SERAFIN-PH/ BLOC 2 – Prestation N°2.3.2.1 – Accompagnements pour vivre dans un logement)*

Les professionnels des Glycines accompagnent le locataire, dans son appartement, selon un planning déterminé ensemble et défini dans le projet personnalisé. Il peut porter sur l'organisation matérielle, l'entretien, des conseils en terme décoration, consommation d'énergie (Electricité / eau).

Chaque locataire, selon ses besoins identifiés, est conseillé sur la gestion de son temps en établissant des repères réguliers dans la semaine à l'aide d'un agenda.

Les professionnels des Glycines évaluent les compétences et potentialités de la personne, travaillent avec la coordinatrice de parcours à l'orientation et préparent au prochain lieu de vie.

La gestion et la participation des locataires à l'utilisation des espaces commun, (escalier, électroménager à disposition) fera l'objet d'un objectif avec les locataires afin de définir les modalités de participation et d'utilisation.

- **Vie Quotidienne**

*(Selon SERAFIN- PH : prestation n° 2.3.2.2 – Accompagnements pour accomplir les activités domestiques)*

Les professionnels peuvent proposer un accompagnement individuel à domicile (Visite à Domicile), sur des temps de courses, d'entretien du logement ... en fonction des attentes du locataire et de ses besoins.

- **Finances**

*(Selon la nomenclature SERAFIN-PH/ BLOC 2 – Prestation n°2.3.5.2 – Accompagnements pour l'autonomie dans la gestion des ressources)*

Les professionnels des Glycines travaillent en collaboration avec les mandataires judiciaires et / ou assistantes sociales et conseillent en matière d'achat et de budget quotidien.

Des groupes de développement de compétences peuvent être proposés aux locataires au travers d'ateliers de réhabilitation.

- **Travail**

*(Selon la nomenclature SERAFIN-PH/ BLOC 2 – Prestation n°2.3.3.2 – Accompagnements pour préparer sa vie professionnelle et prestation n°2.3.3.3 – Accompagnements pour mener sa vie professionnelle)*

Des visites d'établissement sont organisées (ESAT et autres structures d'insertion par le travail, orientation vers les missions locales, cap emploi, ou tout autres organismes) permettant un retour progressif et adapté vers l'emploi ou la formation.

L'équipe peut également aider à la mise en lien et la coordination des actions des différents partenaires.

- **Droit et justice**

*(Selon la nomenclature SERAFIN-PH/ BLOC 2 – Prestation n°2.3.1.2 Accompagnements à l'exercice des droits et libertés)*

Un travail en collaboration est réalisé avec les mandataires judiciaires, ainsi que des accompagnements, selon les besoins, au tribunal, mairie, commissariat...

L'information sur les droits et lois existants est réalisée dès que nécessaire.

- **Temps libre**

*(Selon SERAFIN- PH : prestation n°2.3.4.2 – Accompagnements pour la participation aux activités sociales et de loisirs)*

Les professionnels peuvent proposer un accompagnement dans la gestion du temps libre avec pour but d'accompagner la personne à trouver dans l'environnement les ressources nécessaires à la réalisation de leurs projets via des associations ou structures locales.

Les initiatives et l'implication de chaque locataire sont recherchées lors des temps collectifs et projets.

- **Tâches administratives**

*(Selon SERAFIN- PH : prestation n° 2.3.5 – Accompagnements en matière de ressources et d'autogestion)*

Les professionnels conseillent les locataires et organisent, si besoin, le lien auprès des assistantes sociales pour une information et aide aux démarches citoyennes et administratives (inscription sur les listes électorales, dossiers, papiers d'identité, démarches bancaires, carte vitale...).

Un ordinateur est mis à disposition des locataires ainsi qu'un accompagnement dans son utilisation.

- **Déplacements et transport**

*(Selon SERAFIN- PH : prestation n° 2.3.4.3 – Accompagnements pour le développement de l'autonomie pour les déplacements et prestation n°2.2.1.3 – Accompagnements à l'extérieur avec déplacement d'un professionnel pour mettre en œuvre une prestation en matière d'autonomie)*

La démarche est de valoriser et développer des moyens de déplacements dans une logique d'autonomisation et compatible avec les ressources présentes et futures de la personne dans le cadre de son projet (transposabilité des acquis). Pour certains, l'emménagement à la villa est l'occasion de conduire à nouveau leur véhicule, pour d'autres d'utiliser les transports collectifs et enfin d'encourager à des déplacements alternatifs (vélos, à pied).

Ponctuellement, pour des sorties collectives (loisirs, culturelles, sportives) des véhicules 9 places du parc automobile de l'association gestionnaire sont utilisées quand les transports en commun ne sont pas possibles ou adaptés.

Concernant les accompagnements individuels, sont priorisées les mobilités que le locataire maîtrise et/ou qu'il aura la capacité de reproduire lors de sa sortie du dispositif.

Cependant pour certains déplacements qui nécessitent un accompagnement, ils pourront se faire en utilisant un véhicule de l'association et/ ou un véhicule autopartage de la ville d'Aix les Bains. Cela pour permettre un déplacement sécurisé (d'un point vu psychique) et que le locataire puisse se focaliser non pas sur le déplacement mais l'objectif nécessitant ce déplacement.

L'inclusion dans le tissu urbain est favorisée pour permettre à chacun de l'intégrer et de bénéficier de ses ressources. Les déplacements accompagnés se font, en bus, en train, en vélo, à pied de préférence.

Des associations sont sollicitées, comme mobil emploi ou vélo école pour un apprentissage avec permis à la clé.

## **Objectifs :**

- ✓ Développer les mobilités douces et éco-responsables
- ✓ Développer les ressources des locataires sur leur mobilité
- ✓ Développer l'autonomie dans les transports

- **Fréquentation des lieux publics**

*(Selon SERAFIN- PH : prestation n°2.2.1.2 – Accompagnements pour la communication et les relations avec autrui et : prestation n°2.3.4.2 – Accompagnements pour la participation aux activités sociales et de loisirs)*

Les professionnels ont construit un réseau de ressources diversifiées proposant culture, sport et sorties via la MJC, les associations aixoises, les groupes d'entraide mutuelle, Zycomatic, Culture du Cœur.... Ce partenariat permet aux locataires d'être informés et de participer à des manifestations et lieux de rassemblements (par exemple : concerts, matchs, portes ouvertes, fête associatives...).

- **Connaissances et amitiés**

*(Selon la nomenclature SERAFIN-PH/ BLOC 2 – Prestation N°: prestation n°2.3.4.1 – Accompagnements du lien avec les proches et le voisinage)*

La Villa des Glycines se veut un lieu ouvert sur l'extérieur. De ce fait, les relations avec les partenaires extérieurs peuvent être source de nouvelles rencontres et amitiés naissantes, permettant de rompre avec la solitude et de s'insérer dans le tissu social.

A la demande des locataires et sur avis des professionnels, des personnes en lien avec les locataires sont invitées à la Villa, lors des repas partagés ou autres manifestations festives.

- **Famille**

*(Selon la nomenclature SERAFIN-PH/ BLOC 2 – Prestation n° 2.3.3.5 – Accompagnements de la vie familiale, de la parentalité, de la vie affective et sexuelle)*

En fonction du souhait du locataire et de sa situation familiale, un travail de lien personnalisé et de construction peut être conduit et accompagné par les professionnels.

La vie de couple et l'emménagement d'un couple même si le conjoint(e) n'est pas suivi par nos services est possible au sein des Glycines. Néanmoins du fait de la vulnérabilité de notre public cela peut faire l'objet d'un refus total ou partiel dans le cadre du projet personnalisé.

Du fait de l'objet des Glycines le bail est au nom de la personne accompagnée et l'action de l'équipe est concentrée sur le projet du locataire. La vie de couple ne doit pas être un frein à l'accompagnement.

L'accueil des enfants est possible néanmoins un accord préalable avec l'équipe est obligatoire afin de s'assurer que les conditions de vie et d'accueils soient adaptés pour les enfants.

- **Hygiène personnelle**

*(Selon la nomenclature SERAFIN-PH/ BLOC 2 – Prestation N°2.2.1.1 – Accompagnements pour les actes essentiels)*

Le sujet de l'hygiène personnelle est abordé sans tabou et le locataire est accompagné, le cas échéant. L'entretien du linge appartient à chacun des locataires. Des conseils peuvent être apportés par l'équipe.

- **Alimentation**

*(Selon la nomenclature SERAFIN-PH/ BLOC 2 – Prestation N° N°2.2.1.1 – Accompagnements pour les actes essentiels)*

Les professionnels de la villa des Glycines accompagnement et conseillent individuellement les locataires pour l'élaboration de leurs menus, faire leurs courses et cuisiner à domicile.

Chaque semaine, un repas collectif et atelier cuisine sont animés par les professionnels de la villa.

Une diététicienne peut intervenir sous forme de prestations extérieures pour animer des réunions d'informations

- **Santé physique**

*(Selon la nomenclature SERAFIN-PH/ BLOC 2.1 – PRESTATIONS DE SOINS, DE MAINTIEN ET DE DÉVELOPPEMENT DES CAPACITÉS FONCTIONNELLES – Prestation n° 2.1.1.1- Soins médicaux à visée préventive, curative et palliative)*

La prestation de soin en santé physique est une prestation extérieure réalisée par des médecins libéraux choisis par les locataires.

La prestation directe en ce domaine consiste à coordonner et accompagner si besoin le locataire dans sa démarche, dans le respect du secret médical.

Les professionnels conseillent et informent les locataires sur l'accès aux prestations de droit commun. (A titre d'exemple : accès aux **bilans santé annuel avec** la CPAM, accès aux différents professionnels de santé...)

Les professionnels ont un rôle de prospection autour de séances d'Activités physique adaptée, séances de Yoga, de sophrologie...qui seront effectuées en prestations indirectes par un coach sportif, sophrologue..., ceci en en lien avec l'évaluation des besoins.

- **Santé psychique**

*(Selon la nomenclature SERAFIN-PH/ BLOC 2.1 – PRESTATIONS DE SOINS, DE MAINTIEN ET DE DÉVELOPPEMENT DES CAPACITÉS FONCTIONNELLES – Prestation n° 2.1.1.1- Soins médicaux à visée préventive, curative et palliative)*

Il existe un partenariat fort, développé depuis plus de 15 ans, avec les professionnels du CHS et le CMP qui donne tout son sens à l'accompagnement des locataires de la villa des Glycines. Pour rappel, les locataires signent leur contrat de séjour avec un engagement à poursuivre leurs soins dans le service de leur choix.

Le lien avec le soin est fortement soutenu par les professionnels, dans le respect des engagements du contrat de séjour. En cas de non-observance du traitement ou si un ajustement semble nécessaire, les professionnels peuvent se mettre en lien avec les partenaires du soin.

Dans ce cadre, s'est mis en place des réunions coanimées avec des professionnels du CHS, qui se déclinent sous forme de groupe de parole régulier.

Toutes les semaines, des IDE du CMP/hôpital de jour proposent une permanence aux Glycines.

La prestation délivrée concerne également la coordination autour des suivis individuels au CMP ou à l'hôpital de jour qui se décline :

- En suivi et accompagnement des RDV (soutien, motivation, écoute empathique autour des difficultés rencontrées par les locataires)
- En réunion de coordination avec infirmiers, psychologue et médecin de CHS
- En continuité du suivi lors des hospitalisations par des visites, réunions au CHS ou clinique afin d'éviter toute rupture de parcours et proposer une réponse accompagnée.

- **Addiction**

*(Selon la nomenclature SERAFIN-PH/ BLOC 2.1 – PRESTATIONS DE SOINS, DE MAINTIEN ET DE DÉVELOPPEMENT DES CAPACITÉS FONCTIONNELLES – Prestation n° 2.1.1.1- Soins médicaux à visée préventive, curative et palliative)*

Les professionnels s'appuient sur la loi et le règlement de séjour en cas de problématique addictive tout en offrant une réponse accompagnée qui se décline en fonction des besoins en :

- Une orientation et information du médecin,
- Des interventions d'associations adaptées
- Une écoute active et soutien dans la démarche de sevrage en lien avec les professionnels spécialisés en addiction

- **Traitement**

(Selon la nomenclature SERAFIN-PH/ BLOC 2.1 – PRESTATIONS DE SOINS, DE MAINTIEN ET DE DÉVELOPPEMENT DES CAPACITÉS FONCTIONNELLES – Prestation n° 2.1.1.1- Soins médicaux à visée préventive, curative et palliative et 2.1.1.2 – Soins des infirmiers, des aides-soignants et des auxiliaires de puériculture à visée préventive, curative et palliative)

Chaque locataire est encouragé dans la prise autonome de son traitement.

En appui ponctuel, un cabinet infirmier libéral peut être sollicité afin de distribuer le traitement et permettre au locataire de s'approprier son traitement. Cela permet d'instaurer une régularité et des repères qui seront ensuite travailler avec les professionnels de la Villa pour que le locataire trouve ou retrouve son autonomie dans la gestion de son traitement.

Le locataire a le choix de son médecin traitant et de son médecin psychiatre référent, les prescriptions et le suivi se faisant une priorité en dehors de la villa.

- **La vie affective, intime et relations sentimentales**

(Selon la nomenclature SERAFIN-PH/ BLOC 2-3 PRESTATIONS POUR LA PARTICIPATION SOCIALE – Prestation n° 2.3.3.5 – Accompagnements de la vie familiale, de la parentalité, de la vie affective et sexuelle)

**Référence :** 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.

Des orientations vers des conseillères conjugales ou les services du planning familial sont possibles, pour des conseils externalisés et garantissant le respect de l'intimité et de l'intégrité de la personne.

Les professionnels veillent au respect des droits en matière de vie sexuelle et affective, dans la limite de la vie en collectivité.

L'obligation de reconnaître que la vie affective et intime des locataires, dans ses différentes dimensions, fait partie intégrante de leur accompagnement au sein des établissements et services d'Espoir 73.

#### **4.1.1.3 Promouvoir le développement personnel et la +participation sociale des locataires**

(Selon la nomenclature SERAFIN-PH/ BLOC 2-3 – PRESTATIONS POUR LA PARTICIPATION SOCIALE)

##### **2.3.1 – Accompagnements pour exercer ses droits**

##### **2.3.2.2 – Accompagnements pour accomplir les activités domestiques**

##### **2.3.3.4 – Accompagnements pour réaliser des activités de jour spécialisées**

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

##### **2.3.4 – Accompagnements pour participer à la vie sociale**

##### **2.3.4.4 – Accompagnements après la sortie de l'ESMS**

##### **2.3.5.3 – Informations, conseils et mise en œuvre des mesures de protection des adultes**

La spécificité de la Villa des Glycines repose sur un accompagnement de proximité en lien avec le logement proposé. Il se compose d'accompagnement individuel, adapté à chaque locataire, et de temps collectifs afin de favoriser les échanges et le lien social.

Les professionnels des Glycines apportent à chaque locataire des conseils en matière de :

- Présentation de soi, esthétique, langage ou attitudes ;



- Codes sociaux adaptés aux situations sociales ;
- Médiation avec les autres locataires, les voisins, les commerçants, les proches

Dans un objectif de développement personnel et de participation sociale, les locataires, **sont acteurs** de la vie dans la villa :

*(Selon la nomenclature SERAFIN-PH/ BLOC 2-3 PRESTATIONS POUR LA PARTICIPATION SOCIALE – 2.3.3 – Accompagnements pour exercer ses rôles sociaux)*

- Des réunions “locataires” sont mises en place tous les 2 mois pour permettre à tous de s’impliquer dans la vie des Glycines, de favoriser leur participation et de permettre de développer leurs compétences et leur autonomie. Ces réunions sont force de proposition. Pour le locataire, cette participation lui permet d’expérimenter un rôle actif au sein du collectif.
- Intervention régulière d’une pair-aidante.
- Les bénéficiaires sont informées en matière de vie civique : actualités, vie locale, évolution des lois en matière de handicap et des droits communs, démarches administratives, etc. *(selon la nomenclature SERAFIN-PH – prestation 2.3.5.1 – Accompagnements pour l’ouverture des droits)*
- En réflexion, la gestion d’un budget activités de manière collective.

Pour préparer la sortie, et en fonction des besoins, les professionnels des Glycines ainsi que le locataire travaillent en lien avec les différents partenaires (SAVS, SAMSAH, ESPLOR) en amont et en aval du départ pour assurer le relai de l’accompagnement.

#### **Objectifs :**

- ✓ Mise en place d’un CVS au dernier trimestre 2022
- ✓ Participation collectif personnes concernées du PTSM en 2022

En réflexion, la formalisation du suivi à la sortie des locataires type SAVS.

## **4.2 Les prestations indirectes :**

*(Selon la nomenclature SERAFIN-PH/ BLOC 3.1 – FONCTIONS GÉRER, MANAGER, COOPÉRER)*

Les « prestations indirectes » sont des prestations fonctionnelles qui contribuent au bon fonctionnement de la Villa (administration, logistique, gestion ressources humaines, comptable, etc.).

- Depuis le mois de juillet 2020, la Villa des Glycines est rattachée de façon administrative et hiérarchique au Dispositif Habitat et vie sociale.
- Le siège d’ESPOIR 73 assure la plupart des fonctions supports, telles que la gestion comptable, la gestion financière, la gestion des ressources humaines (élaboration des contrats, la politique, les orientations et le suivi des formations, la GPEC) et la qualité notamment. Le dialogue social, le CSE se gère au niveau des prestations indirectes au siège.
- Les partenariats avec d’autres organisations et institutions sont gérés dans les prestations indirectes du siège en collaboration avec le directeur d’établissement.
- De plus, la mise en œuvre du dispositif habitat et vie sociale, assure les prestations complémentaires : logistiques et maintenance, achats négociés, mutualisation nécessaire à la bonne gestion globale de l’association.

Les professionnels de la Villa transmettent à l’encadrement du dispositif :

- Le suivi de la caisse activités et les factures pour validation du directeur, avant le traitement au siège (centralisation).
- Les éléments d’information pour validation concernant les horaires, les congés du personnel (par le biais du logiciel AGM)
- Les besoins d’achats concernant les locataires ou l’entretien, et les devis correspondants ;
- La mise à disposition de documents en lien avec l’activité de la Villa, et l’accueil téléphonique ;

- La participation aux relations publiques et partenariales en lien avec leurs compétences (par délégation du directeur).
- La participation à des commissions et réunions.

### 4.3 Le réseau de partenaires :

La Villa des Glycines est résolument tournée vers l'extérieur. L'accès au droit commun est une priorité de l'accompagnement et prime sur des prestations réalisées en interne. Aussi, afin de répondre aux besoins des locataires, de nombreux partenariats de droit commun ont été développés.

#### 4.3.1 Les proches

Le fonctionnement de la Villa permet à chaque locataire le maintien des relations avec ses proches (famille, personnes de confiance). En effet, celui-ci est libre de choisir formellement une personne pour l'accompagner et le soutenir dans son parcours.

Les professionnels de la Villa informent et sollicitent les proches chaque fois que cela est souhaité et demeure à leur disposition pour tout échange.

#### 4.3.2 La santé

Dans le cadre d'une convention générale passée en 2013 avec le Centre Hospitalier Spécialisé de Bassens, il a été convenu d'une coopération régulière de la part des professionnels du CHS auprès de la Villa :

- Le médecin psychiatre référent des Glycines
- Les infirmiers du CMP et de l'hôpital de jour présents 1 fois/semaine

D'autres partenaires sont également présents ponctuellement en fonction du projet des locataires :

- ESPLOR (Equipe de Soutien Personnalisé au Logement Orientée Rétablissement) : un lien se concrétise depuis plusieurs années
- ELAE (Equipe de Liaison et d'Accompagnement Educatif)
- Les assistants sociaux des secteurs psychiatriques
- REPSHY (Réseau Handicap Psychique)
- SAMSAH
- Cabinets libéraux

#### 4.3.3 Le social et la vie locale

Les professionnels de la Villa des Glycines sont en lien direct avec les professionnels impliqués dans le parcours d'insertion du locataire :

- La Mairie d'Aix les bains ;
- L'OPAC de la Savoie ;
- les représentants légaux (mandataires judiciaires),
- les assistants sociaux du département de la Savoie et des Territoires de Développement Social concernés
- Le CLSM (Comité local de santé mentale)
- Le CCAS (Centre communal d'action sociale)
- La Mission locale jeune
- Pôle emploi
- DEA (Dispositif d'Emploi Accompagnement Espoir 73)
- AGIR'H
- Cap Emploi
- Le PTSM (Plan Territorial en Santé Mentale)
- ...

Le lien est également important avec des partenaires associatifs qui peuvent intervenir dans la construction ou poursuite du parcours d'insertion des locataires tels que :

- Les GEM (groupement d'entraide mutuelle) : Horizon 73 ; Oasis
- Le Relais des deux sources qui regroupe une grande diversité d'associations aixoises ;
- Les ESAT de la Savoie (Satrec ; Le Habert, etc.) ;
- L'ARQA (Association de régie de quartier aixois) ;
- La MJC d'Aix les Bains ;
- Du SAVS (APEI d'Aix les Bains) qui peut éventuellement représenter un partenaire relais en cas de sortie effective de la Villa.
- Association "Chers voisins"
- ...

## 5 Partie 4 : Méthodologie d'action

### 5.1 L'information et la communication

La villa des Glycines s'est dotée d'un certain nombre de supports ou de dispositifs d'information et de communication :

- « Plaquette » de présentation en cours de refonte.
- Du « livret d'accueil », en cours de refonte, (auquel est joint la *Charte des droits et libertés de la personne accueillie*). Ce livret fournit, de manière exhaustive, les informations nécessaires à une bonne connaissance de l'établissement et de son bon usage ;
- Du site Internet de l'association Espoir 73
- Du « règlement de fonctionnement », en cours de refonte, qui fixe les règles de vie à l'intérieur de l'établissement, ainsi que les droits et devoirs des bénéficiaires.

#### Objectifs :

- ✓ *Mise à jour de la plaquette, du livret d'accueil, du règlement de fonctionnement*
- ✓ *Mise à jour du contrat de séjour*
- ✓ *Elaboration des responsabilités locatives notamment en termes d'entretien et de travaux entre le locataire et Espoir 73*

### 5.2 La procédure d'accueil

#### 5.2.1 Les visites préalables à candidature :

Notre établissement est disponible et réactif aux sollicitations extérieures en lien avec le projet d'établissement. Dans le cadre d'une réflexion personnelle ou d'un accompagnement d'un partenaire extérieur, une rencontre avec l'équipe est possible en amont d'une réception de notification pour confirmation de l'adéquation entre la candidature et le parcours de la personne.

#### 5.2.2 Les modalités de candidature à la commission d'admission :

##### 1. Etape 1 : réception de la notification Via Trajectoire (Cf ANNEXE III)

La réception d'une notification pour les Glycines enclenche la mise en application de la procédure d'admission. Cette première étape est gérée par le secrétariat de la Résidence Denise Barnier.

##### 2. Etape 2 : dossier de candidature

Il est envoyé au candidat par le secrétariat à son retour celui-ci est examiné par la cheffe de service des Glycines, l'équipe des Glycines et le médecin psychiatre du CHS référent des Glycines.

##### 3. Etape 3 : visite du service

Une visite du service est proposée par les Glycines, celle-ci est réalisée par l'équipe et il est proposé un rendez-vous avec une Coordinatrice de Parcours.

##### 4. Etape 4 : la commission se réunit selon les besoins et demandes.

Elle est composée :

- Du Directeur de Dispositif
- Du chef de service des Glycines
- Du chef de service de la Coordination de Parcours
- Administrateur délégué du territoire d'Aix les Bains
- Du chef de service PA/PH de la maison sociale d'Aix les Bains

Cette commission a pour but de prioriser et de statuer sur la liste d'attente.

## 5. Etape 5 : préadmission

Pour chaque futur « nouveau locataire », des accueils partiels à la journée peuvent être proposés sur les périodes d'attente à l'emménagement définitif (repas, réunion, activité, etc.). Cette volonté d'accueil spécifique facilite les transitions pour ces changements de vie et de lieux.

### **Objectif :**

- ✓ Réaliser la procédure d'accueil des services du dispositif Habitat et Vie Sociale

## 5.3 La contractualisation

### **Lors de l'entrée dans son logement :**

- Le contrat de séjour est signé par le locataire en présence de la CP et du directeur
- Il est proposé au futur locataire pour une durée de six mois renouvelables.
- Un état des lieux est dressé avec le locataire
- Il lui est remis un document stipulant ses responsabilités locatives
- Un chèque de caution lui est demandé (un mois de loyer)
- Le règlement de fonctionnement de la Villa lui est remis, ainsi qu'un livret d'accueil et la Charte des droits et libertés de la personne accueillie.

### **Au cours du séjour :**

- Un avenant est signé par le locataire à chaque renouvellement semestriel, en présence de la CP et du Directeur
- Il permet de faire le bilan des 6 mois écoulés en termes d'atteintes ou non des projets définis et de contractualiser de nouveaux objectifs pour la période à venir.

Aussi, en cas d'absence d'un locataire pour des raisons de santé, celui-ci bénéficie de la garantie de maintien dans les lieux. En cas d'absence prolongée, sa situation sera examinée au cas par cas en fonction de son projet et de son parcours.

## 5.4 La personnalisation des prestations

Le projet personnalisé est le moteur de la dynamique de l'accompagnement. Il est coconstruit avec le locataire, l'équipe des Glycines et suivi régulièrement.

Cette dynamique s'inscrit dans le principe du rétablissement, permettant à chaque locataire de reprendre du pouvoir sur sa vie.

Avant l'élaboration du projet personnalisé, il est coconstruit avec la Coordinatrice de Parcours : le projet de vie et l'évaluation des besoins.

Cette méthodologie se décline selon les étapes suivantes :

### **5.4.1 Étape 1. L'accueil du locataire :**

**Objectif : instaurer rapidement une relation privilégiée avec le locataire**

La coordinatrice de parcours explique et propose son accompagnement dans la rédaction du projet de vie.

Le locataire et la coordinatrice de parcours élaborent ensemble le projet de parcours qui comporte les grandes étapes permettant la réalisation du projet de vie.

Parallèlement, les professionnels recueillent, durant les premières semaines du séjour l'ensemble des informations utiles et disponibles afin d'accompagner cette co-construction.

#### **5.4.2 Étape 2. L'appréciation de la situation :**

**Objectif : recueillir les attentes du locataire dans le cadre de son projet de vie (besoins et souhaits, ressources, possibilités de l'environnement).**

a) Lors de ce rendez-vous, la CP réalise un recueil des attentes du locataire à l'aide des guides d'entretien ELADEB, MARS et PSI ceci dans le respect d'un certain nombre de garanties déontologiques (le libre choix de l'entretien, des réponses aux questions, la possibilité de réaliser l'entretien en plusieurs rencontres, l'accès par le bénéficiaire au document écrit, etc.). Ces attentes sont consignées par écrit.

b) Sur cette base plurielle d'informations, la CP établit ainsi un véritable « état des lieux des besoins » du locataire. Si besoin, la CP peut enrichir les informations recueillies en faisant appel aux personnes préalablement engagées auprès du locataire.

c) A l'issus de cela est rédigé, si le locataire le souhaite, le projet de vie ainsi que le jalonnement des différentes étapes du parcours.

#### **5.4.3 Étape 3. L'élaboration du projet :**

**Objectif : bâtir un plan d'action mentionnant les réponses aux attentes et besoins de la personne accueillie.**

Le projet personnalisé est défini comme suit :

C'est un outil de coordination interne au service qui résulte d'une négociation entre l'établissement et la personne afin de répondre aux souhaits et besoins de celle-ci. C'est une démarche dynamique de co-construction du PP issue d'un dialogue régulier.

En effet, la pertinence du PP doit être interrogée régulièrement afin d'être ajustée au regard de l'évolution de la situation de la personne, de ses attentes et du contexte.

Ce dialogue crucial permet aux professionnels de respecter les souhaits des personnes, de prendre en compte les évolutions et d'ajuster le projet de manière dynamique.

Cette démarche recherche la participation la plus forte de la personne et l'ensemble des professionnels est concerné.

L'élaboration et la mise en œuvre du PP passe par :

- Une phase de co-construction du projet personnalisé
- Une phase de décision
- Une phase de mise en œuvre du pp
- Une phase de co-évaluation du pp.

Il se formalise par la définition d'objectifs opérationnels d'action détaillés et un plan personnalisé échéancé sur 6 mois. Il précise également les modalités de suivi et de régulation du projet.

Le périmètre d'action du projet s'inscrit au sein de l'établissement au-delà il s'agit du parcours

Pour ce faire :

- a) L'équipe établit un plan de prestations suite aux besoins identifiés par le locataire, faisant appel à des prestations directes, en interne ou en externe
- b) L'équipe en lien avec la Coordinatrice de Parcours recueille les propositions/réponses du territoire (modalités de mise en œuvre, personnels concernés, échéances, critères d'évaluation) et les inscrit dans le projet.
- c) L'équipe met à jour le projet personnalisé du bénéficiaire selon le document type informatisé.

#### **5.4.4 Étape 4. Le suivi et la co-évaluation du projet**

**Objectif : veiller à la bonne réalisation du projet d'accompagnement personnalisé et à ses réajustements éventuels.**

L'équipe d'accompagnent et la CP rencontrent régulièrement le locataire, et/ou ses proches, et les intervenants concernés par le projet personnalisé afin de s'assurer de sa mise en œuvre.

Un point est fait tous les semestres avec le locataire afin d'évaluer ensemble la pertinence de la mise en œuvre du parcours et envisager des réajustements si nécessaire et envisager éventuellement le renouvellement du contrat du séjour.

## 5.5 La participation du locataire et de ses représentants légaux

Du fait même de la vocation et des orientations de la villa, la participation des locataires est à la fois permanente et au centre du processus d'inclusion et de réhabilitation psychosociale. Elle se fait au travers des situations quotidiennes, de l'accompagnement du projet personnalisé, de divers réunions et commissions, d'enquêtes et d'évaluation.

## 5.6 La promotion de la bientraitance et la prévention de la maltraitance

### **Référence :**

*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*

### **RBPP :**

*« 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.*

Dans le cadre des textes législatifs en vigueur, des recommandations des autorités de contrôle et de l'ANESM en la matière, la Villa « Les Glycines » met en place une politique de promotion de la bientraitance et de prévention de la maltraitance par divers moyens :

- Un entretien hebdomadaire pour favoriser l'expression de chacun.
- Des commissions participatives sur le fonctionnement de la villa ont lieu plusieurs fois par an.
- Les bénéficiaires sont informés sur leurs divers recours.
- Le personnel de la Villa bénéficie de formations régulières sur la réhabilitation sociale et la sécurité notamment.

## 5.7 L'évaluation de la qualité des services rendus

La villa a mené une évaluation externe au cours de l'année 2014 et interne en 2021.

Concernant l'évaluation interne, la Villa a été assistée par des professionnels d'ESPOIR 73. Cette évaluation interne a fait l'objet d'un rapport débouchant sur divers axes d'amélioration auxquels des réponses ont été rapidement apportées ou qui font l'objet d'un travail en cours dans le cadre de ce projet (notamment la mise en place d'indicateurs de résultats).

Quant à l'évaluation externe, elle a été conduite par le cabinet SOCRATE comme pour les autres ESSMS de l'association avec des recommandations suivies à ce jour ou en cours de mise en œuvre.

## 5.8 La procédure d'accompagnement à la sortie

Chaque locataire bénéficie, si besoin, d'un accompagnement individualisé par notre équipe pendant les premiers mois suivant sa sortie, et son installation dans la cité.

Cet accompagnement à la sortie est apparu au fil des années comme le gage incontournable de la réussite de l'intégration de chaque locataire dans la cité. Cette volonté d'accompagnement spécifique à la sortie facilite les transitions pour chaque locataire, pour le suivi de son parcours de vie.

Ce suivi évite ainsi la rupture propre à chaque changement, souvent à l'origine de rechutes, de ré-hospitalisations et d'échec à la sortie.

Il apparaît aujourd'hui incontournable de valoriser ce dispositif informel « non financé », mais néanmoins nécessaire à la réussite des projets d'inclusions sociétal, cœur de nos objectifs.

## 6 Partie 5 : Les ressources et l'organisation de la Villa

### 6.1 Les ressources humaines

(Cf ANNEXE II - organigramme)

Les personnels contribuant au fonctionnement de la Villa sont :

- 2 ETP de travailleurs sociaux accompagnant au quotidien les locataires au travers d'entretien individuel et d'ateliers collectif en adéquation avec les projets personnalisés et le projet d'établissement
- 0.2 ETP de coordinatrice de parcours qui réalise avec le locataire l'élaboration du projet de vie et de parcours
- 0.05 ETP de secrétariat afin d'assurer le suivi administratif de la villa
- Une cheffe de service mutualisée avec la Résidence Denise Barnier
- Le directeur du dispositif
- Les services supports de la Résidence Denise Barnier et du siège

Les orientations même de la Villa privilégient le recours aux services de droit commun et aux prestataires extérieurs.

### 6.2 L'organisation de l'activité

L'organisation de l'activité se doit de rester souple afin de répondre au plus près aux besoins des locataires. Elle alterne donc entre temps individuels et temps collectifs, des temps informels et des temps récurrents :

Les temps individuels permettent de créer un lien de confiance en s'adaptant au mieux au rythme et aux besoins du locataire. Ces temps se construisent à partir du projet individuel et permettent de maintenir la logique du parcours.

Les temps collectifs permettent une dynamique de groupe qui stimule et favorise la participation. Ces temps renforcent la cohésion et l'envie d'aller vers l'autre, de partager, afin de trouver sa place.

Les temps informels sont des compléments qui enrichissent au quotidien les échanges et la relation.

Les temps récurrents permettent de donner un cadre et des repères aux locataires. Ils se déclinent sous différentes formes :

- Des entretiens individuels à domicile 1x/semaine avec l'équipe des Glycines et/ou CP pour travailler à la construction et au suivi du projet du locataire.
- Des permanences 1x/semaine assurées par des infirmières issues de l'hôpital de jour ou CMP pour un temps d'échange avec les locataires.
- Un groupe de parole toutes les 6 semaines proposé et animé conjointement par l'équipe des Glycines et une infirmière partenaire.



- Des temps collectifs (repas partagé, atelier de médiation avec pair-aidance..)

Se rajoutent à ces temps hebdomadaires d'autres temps :

- Des accompagnements individuels (VAD, accompagnement extérieur ...) proposés sur la base du projet de façon ponctuelle ou plus régulière.
- Des accompagnements collectifs ponctuels mis en place dans le cadre de sortie loisirs ou de rencontre partenariales en interne ou à l'extérieur.
- Des ateliers de réhabilitation psycho-sociale selon des cycles définis.
- Un temps de co-construction du bilan d'activités
- Des réunions locataires tous les 2 mois pour échanger sur l'organisation du collectif au sein de la Villa.
- Une réunion CVS par trimestre, en cours de mise en place
- Une commission PTSM par trimestre

## 6.3 Le système d'information et les réunions

L'ensemble des informations et comptes-rendus sont disponibles au sein de différents outils : médiatteam, réseau interne, teams, bluekango...

### 6.3.1 Les réunions en interne

L'équipe dispose de divers temps de réunions :

- Réunion générale 1x/mois avec le directeur du dispositif
- Réunion d'équipe 1x/mois avec le chef de service
- Analyse de la pratique 1x/mois avec un intervenant extérieur
- Supervision 1x tous les 2 mois avec la psychologue du dispositif
- Droit d'expression 1x/an

### 6.3.2 Les réunions externes ou partenariales

Les rencontres partenaires se font sur différents temps :

- Réunion de projet 1x tous les 6 mois
- Point infirmières 1x/semaine avec les IDE du CMP
- Réunion avec l'OPAC 1x/an

D'autres participations ont lieu selon les invitations, projets et besoins : Comité local de Santé Mentale, comité de pilotage associatif local, avec les partenaires et la plateforme de service.

### 6.3.3 Vers un langage commun

Les Glycines, dans le cadre de sa démarche de Bienveillance, s'est positionné sur l'utilisation de certains termes et ceux à proscrire.

Ainsi, les termes retenus sont les suivants :

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

Ceux proscrits :

- ✓ Ne pas chosifier la personne
- ✓ Prise en charge
- ✓ Équipe éducative (ce qui n'enlève pas la reconnaissance de la formation initiale éducative)
- ✓ "Coach"
- ✓ Les surnoms
- ✓ Le tutoiement systématique
- ✓ Handicapé
- ✓ L'utilisation de termes sans en avoir défini au préalable le sens et les conditions d'utilisation

### Objectifs :

- ✓ Lister les termes (sémantique d'accompagnement) à utiliser et surtout à mettre du sens pour chacun
- ✓ Se fixer sur les termes de désignation entre les termes usités et ceux validés.

## 7 Partie 6 : Les perspectives et la prospective de la Villa des Glycines

### 7.1.1 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 :
  - 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 :
  - Il identifie les risques inhérents
  - 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
  - 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 professionnels sont vigilants à respecter l'intimité et la confidentialité des informations concernant les locataires.

**Objectifs :**

- ✓ *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.*

**7.1.2 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 accompagner 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.
- 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.
- 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 ce 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*
- ✓ *Développer plus de groupes de paroles afin de faciliter les échanges entre locataires sur des thématiques spécifiques*
- ✓ *Mise en place d'un CVS*

### 7.1.3 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*

#### **7.1.4 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 »***

Esprit 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 bientraitance.

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
  - Favoriser une écoute au plus près des locataires
  - Construire et mobiliser un réseau de personnes pour prendre en compte les difficultés exprimées par les locataires (psychologue, mandataire judiciaire, administrateurs délégués...)
  - Promouvoir la médiation dès que possible
  - Sensibiliser les professionnels à la gestion des plaintes et réclamations et les informer sur l'organisation de cette gestion
  - Informer et sensibiliser les locataires à leurs droits et devoirs en matière de réclamations et plaintes
  - Prendre en compte l'expression des plaintes en réunion des locataires, en CVS...
- Enregistrement, traçabilité et réponse à toute expression des locataires :

- L'enregistrement via la procédure de gestion des plaintes et réclamations.
- La traçabilité : fiches d'enregistrement des plaintes et réclamation, feuilles de doléances et de plaintes, compte rendu écrit suite à un entretien oral impromptu ou programmé.
- 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.
- Un plan d'action individuel voire collectif.

**Objectifs :**

- ✓ *Organiser une exploitation statistique*
- ✓ *Garantir une réponse à chaque plainte*

### **7.1.5 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 J5), 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 interpeller le cadre d'astreinte en cas de besoin.

Les Glycines veille à assurer aux locataires une protection adaptée à tout moment.

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

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 sa propre clé d'accès à son logement sachant que le personnel dispose d'un double 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, ...)
- Entretiens professionnels

**Objectifs :**

- ✓ *Adapter les outils existants à la compréhension des locataires 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 règlementaires*

### **7.1.6 La gestion des paradoxes**

**Références :**

- **Recommandation « bienveillance » 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.

### **7.1.7 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 :
  - De l'élaboration du projet personnalisé,
  - De l'élaboration d'un projet d'activité,
  - De l'élaboration d'un projet de loisirs,
  - De demande de sorties,
  - De l'élaboration de protocoles identifiant une organisation adaptée aux types de problématiques repérées,
  - 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.



### 7.1.8 Juste proximité, juste distance

*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 :*
  - *Droits des locataires vs devoirs des locataires*
  - *Droits des locataires et responsabilité des professionnels*
  - *Plaisir vs santé*

A partir de ces éléments de contexte, pour donner suite aux résultats de l'évaluation interne du service réalisé en 2021 et en lien avec les objectifs contractualisés dans le CPOM allant jusqu'en 2023, le tableau ci-après synthétise les axes de travail à venir pour les Glycines.

Ces derniers sont développés dans ANNEXE I sous forme de fiches actions.

#### **Objectifs :**

- ✓ *Continuer la formation des professionnels sur la posture d'accompagnant*
- ✓ *Faire évoluer le service de coordination de projet et de parcours vers la coordination de parcours et l'élaboration du projet personnalisé par l'équipe des glycines*
- ✓ *Former les locataires à utiliser les services de droits communs*
- ✓ *Définir plus précisément le concept de désinstitutionnalisation*
- ✓ *Continuer de prendre l'ensemble des décisions concernant le service en prenant en compte le principe de non-institutionnalisation des Glycines*
- ✓ *Développer les compétences des locataires sur les responsabilités locatives*
- ✓ *Développer l'offre de service « en dehors des murs » en suivant 3 personnes dans des logements autonome à Aix les Bains à coûts constants en sus de l'effectif actuel.*
- ✓ *Organiser la gestion du collectif pour que ce soient les locataires qui en soient les acteurs : organisation des règles de vie collectives*
- ✓ *Eviter 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*
- ✓ *Participer à la semaine d'information à la santé mentale, et aux thématiques porté par le CLSM pour communiquer et déstigmatiser, en priorisant la participation active des locataires*
- ✓ *Participer aux différentes instances du territoire*
- ✓ *En interne, renforcer les actions de dé stigmatisation : formation, supervision, changement des pratiques et postures professionnelles et surtout renforcement des locataires dans leur estime et leur prise de pouvoir sur leur vie*
- ✓ *Développer les mobilités douces et éco-responsables*
- ✓ *Développer les ressources des locataires sur leur mobilité*
- ✓ *Développer l'autonomie dans les transports*
- ✓ *Mise en place d'un CVS au dernier trimestre 2022*
- ✓ *Participation au collectif personnes concernées du PTSM en 2022*
- ✓ *Mise à jour de la plaquette, du livret d'accueil, du règlement de fonctionnement*
- ✓ *Mise à jour du contrat de séjour*
- ✓ *Elaboration des responsabilités locatives notamment en termes d'entretien et de travaux entre le locataire et Esprit 73*
- ✓ *Réaliser la procédure d'accueil des services du dispositif Habita et vie Sociale*
- ✓ *Lister les termes (sémantique d'accompagnement) à utiliser et surtout à mettre du sens pour chacun*
- ✓ *Se fixer sur les termes de désignation entre les termes usités et ceux validé.*
- ✓ *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*
- ✓ *S'intégrer pleinement dans la réponse accompagnée pour tous*
- ✓ *Adapter les comptes rendus et les rendre accessibles à tous les locataires*
- ✓ *Développer plus de groupes de paroles afin de faciliter les échanges entre locataires sur des thématiques spécifiques*
- ✓ *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*
- ✓ *Organiser une exploitation statistique des plaintes*
- ✓ *Garantir une réponse à chaque plainte*
- ✓ *Adapter les outils existants à la compréhension des locataires et leur mettre à disposition de manière adaptée*
- ✓ *Optimiser la gestion et du suivi des AT*
- ✓ *Développer la démarche de QVCT*
- ✓ *Optimiser le suivi du DUERP*
- ✓ *Optimiser le suivi des obligations réglementaires*
- ✓ *Mettre en place une réflexion éthique régulière sur les différents thèmes (paradoxe) en réunion d'équipe*
- ✓ *Mettre en place des groupes de travail sur les autres paradoxes repérés :*
  - *Droits des locataires vs devoirs des locataires*
  - *Droits des locataires et responsabilité des professionnels*
  - *Plaisir vs santé*

N° FA	Objectifs	Responsable	Axes/Actions	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
1	Formaliser et optimiser les pratiques d'accompagnement en termes d'admission, promotion de l'autonomie, qualité de vie, santé et personnalisation.	Directeur de dispositif	<p>Actualiser et simplifier les documents de la loi 2002-2 pour les rendre accessible.</p> <p>Mettre à jour la procédure d'admission :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- en développant les différentes étapes et les délais incompressibles, en précisant les moments de transmission des documents de la loi 2002-2.</li> <li>- en intégrant « via trajectoire » et la formalisation du suivi de la liste d'attente.</li> <li>- en réactualisant le contrat de séjour et sa forme.</li> <li>- en étant vigilant à l'accessibilité des documents par rapport au handicap psychique.</li> </ul> <p>Revoir l'articulation entre les professionnels des Glycines et les professionnels du service de Coordination de Parcours et de Projet (CPP).</p> <p>Revoir le rôle et l'articulation entre les documents produits par chacun dans l'accompagnement des usagers.</p> <p>Optimiser le processus des projets personnalisés :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Optimiser le recueil des souhaits des locataires.</li> <li>- Revoir les critères d'évaluation des objectifs de façon SMART.</li> <li>- Revoir le rôle de chaque document et leur articulation (projet personnalisé, synthèse, avenant).</li> </ul> <p>Transformer les différents dossiers en un dossier unique, structurer son contenu, le mettre en conformité avec la RGPD, définir les modalités d'accès et d'archivage.</p> <p>Effectuer un travail pédagogique auprès des locataires concernant leur dossier, son contenu et ses modalités d'accès.</p>	J	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D	T1	T2	T3	T4	T1	T2	T3	T4	S1	S2	S1	S2





Pour finir la présentation de ce nouveau projet d'établissement, la Villa les Glycines offre depuis 15 ans une réelle offre originale de réhabilitation psychosociale inclusive.

**Les appartements tremplins permettent aux locataires d'expérimenter une autonomie progressive et offre à chacun la possibilité de reprendre du pouvoir sur sa vie.**

Ce nouveau projet d'établissement permet une reformulation et un cadrage de l'action menée, en intégrant pleinement les évolutions du secteur médico-social.

## 8 ANNEXES

### 8.1 ANNEXE I – Fiches actions

#### FICHE ACTION N°1

**OBJECTIF :**

Formaliser et optimiser les pratiques d'accompagnement en termes d'admission, promotion de l'autonomie, qualité de vie, santé et personnalisation.

**AXES / ACTIONS :**

- Actualiser et simplifier les documents de la loi 2002-2 pour les rendre accessible.
- Mettre à jour la procédure d'admission :
  - o en développant les différentes étapes et les délais incompressibles, en précisant les moments de transmission des documents de la loi 2002-2.
  - o en intégrant « via trajectoire » et la formalisation du suivi de la liste d'attente.
  - o en réactualisant le contrat de séjour et sa forme.
  - o en étant vigilant à l'accessibilité des documents par rapport au handicap psychique.
- Revoir l'articulation entre les professionnels des Glycines et les professionnels du service de Coordination de Parcours et de Projet (CPP).  
Revoir le rôle et l'articulation entre les documents produits par chacun dans l'accompagnement des usagers.
- Optimiser le processus des projets personnalisés :
  - o Optimiser le recueil des souhaits des locataires.
  - o Revoir les critères d'évaluation des objectifs de façon SMART.
  - o Revoir le rôle de chaque document et leur articulation (projet personnalisé, synthèse, avenant).
- Transformer les différents dossiers en un dossier unique, structurer son contenu, le mettre en conformité avec la RGPD, définir les modalités d'accès et d'archivage.  
Effectuer un travail pédagogique auprès des locataires concernant leur dossier, son contenu et ses modalités d'accès

**SERVICE CONCERNE :** Glycines et Dispositif « Habitat et vie sociale »

**RESPONSABILITE :** Directeur de dispositif

**GROUPE PROJET :** Chef de service et équipe

**ECHEANCIER :** JUIN 2023

**MOYENS A METTRE EN ŒUVRE :**

- Mise en place de groupe de travail avec les professionnels sur les différents thèmes
- Relecture et validation direction générale et conseil d'administration
- Diffusion et communication

**INDICATEURS / LIVRABLES :**

- Participation des locataires sur les documents de la loi 2002-2
- Comptes-rendus des réunions de travail.
- Document à jour sur le système de gestion documentaire : livret d'accueil, règlement de fonctionnement, procédure d'admission du dispositif, projet du service CPP (mise à jour du projet d'établissement)
- Dossier unique pour chaque locataire (recueil des souhaits, analyse des besoins...)
- Rapport d'analyse annuel sur les objectifs des usagers)

## FICHE ACTION N°2

### OBJECTIF :

Optimiser la garantie des droits des usagers et leur participation.

### AXES / ACTIONS :

- Réfléchir au développement des apprentissages autour de la gestion du temps et des priorités.
- Tenir une réflexion sur la mise en place ou non d'un CVS ou affiner les modalités de mise en œuvre et de traçabilité des instances de participation collective des locataires existantes.
- Se poser la question des personnes présentes dans les instances de participation et les modalités de recueil de leur avis.
- Retravailler régulièrement la question des temps collectifs avec les locataires pour les adapter aux besoins et attentes.

**SERVICE CONCERNE :** Glycines

**RESPONSABILITE :** Chef de service

**GRUPE PROJET :** Equipe

**ECHEANCIER :** SEPTEMBRE 2022

### MOYENS A METTRE EN ŒUVRE :

- Enquêtes de satisfaction sur la qualité des prestations rendues une fois par an et à chaque départ.
- Evaluation annuelle des activités collectives avec les locataires.
- Evaluation annuelle des besoins des locataires.
- Réunion avec les locataires sur le thème de la participation.
- Proposition et validation d'actions à mettre en œuvre par la direction du dispositif.

### INDICATEURS / LIVRABLES :

- Bilan annuel des enquêtes de satisfaction dans le cadre des indicateurs CPOM.
- Bilan annuel des instances de participation dans le rapport d'activité.
- Acquisition de compétences par les locataires.
- Mise à jour du livret d'accueil.
- Compte-rendu de réunions.



### FICHE ACTION N°3

**OBJECTIF :**

Optimiser l'ouverture du service sur son environnement.

**AXES / ACTIONS :**

- Mettre à jour les documents de communication : plaquette, site internet, via trajectoire et les rendre disponible.  
Être vigilant à les rendre accessible aux personnes en situation de handicap psychique.
- Optimiser la formalisation et le suivi des conventions (évaluation des partenariats...).
- Réaliser un annuaire ciblé par thème d'accompagnement des partenaires.
- Perpétuer les rencontres avec les partenaires. Maintenir le lien avec les partenaires actuels.
- Continuer à développer des partenariats (C3R...).

**SERVICE CONCERNE :** Glycines

**RESPONSABILITE :** Professionnels du service

**GROUPE PROJET :** Partenaires, Chef de service

**ECHEANCIER :** JUIN 2023

**MOYENS A METTRE EN ŒUVRE :**

- Etablir un cahier des charges et outils de l'annuaire partenarial et mise à disposition.
- Groupe de travail sur les documents de communication

**INDICATEURS / LIVRABLES :**

- Efficience du classeur partenarial et tenu à jour
- Tableau de suivi des conventions à jour. Lien indicateurs CPOM.
- Calendrier des rencontres partenariales et comptes-rendus des réunions
- Bilan annuel des partenariats dans le rapport d'activité
- Documents de communication à jour, compréhensible
- Diffusion des documents effective dans le système documentaire, sur le site internet et en externe (via trajectoire...)

## FICHE ACTION N°4

### OBJECTIF :

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

### AXES / ACTIONS :

- Mettre en place une évaluation de la qualité de vie des locataires.
- Former les professionnels aux Premiers Secours en Santé Mentale.
- Mener un travail de réflexion sur une définition commune de la « maltraitance » et des mesures de prévention existantes en lien avec les recommandations de bonnes pratiques professionnelles.
- Effectuer les démarches obligatoires en lien avec la maîtrise du risque « Vigipirate ».

**SERVICE CONCERNE :** Glycines

**RESPONSABILITE :** Directeur de dispositif

**GROUPE PROJET :** Chef de service, équipe, fonction support de l'association

**ECHEANCIER :** MARS 2023

### MOYENS A METTRE EN ŒUVRE :

- Planification et mise en œuvre des formations.
- Veille sur les enquêtes de qualité de vie et choix d'une méthode reproductible
- Réunion de travail basée sur les recommandations de bonnes pratiques professionnelles
- Vigipirate : Réaliser un bilan des obligations réglementaires, validation des actions à mettre en œuvre, déploiement des actions.

### INDICATEURS / LIVRABLES :

- Feuille d'émargement des formations (100% professionnels des Glycines formés)
- Questionnaire d'évaluation de la qualité de vie et synthèse des résultats. Lien avec les indicateurs CPOM.
- Diffusion dans le système documentaire d'une définition commune de la « Maltraitance » et mise à jour des documents (livret d'accueil...)
- Plan d'action par rapport au risque « Vigipirate »

## FICHE ACTION N°5

### OBJECTIF :

Optimiser le processus d'intégration, de suivi et de formation des professionnels.

### AXES / ACTIONS :

- Formaliser la démarche de formation des professionnels au niveau associatif.
- Formaliser la procédure d'intégration des nouveaux salariés au niveau associatif.

**SERVICE CONCERNE :** Association Espoir 73

**RESPONSABILITE :** Responsable des Ressources Humaines

**GROUPE PROJET :** Directeurs de dispositifs, Directeurs général, Chef de service

**ECHEANCIER :** DECEMBRE 2022

### MOYENS A METTRE EN ŒUVRE :

- Création des outils par le service RH
- Réunion de travail avec les parties concernées
- Validation par la direction générale
- Mise en place par les managers de proximité

### INDICATEURS / LIVRABLES :

- Diffusion dans le système documentaire : procédure d'intégration des nouveaux salariés, procédure de formation des professionnels.

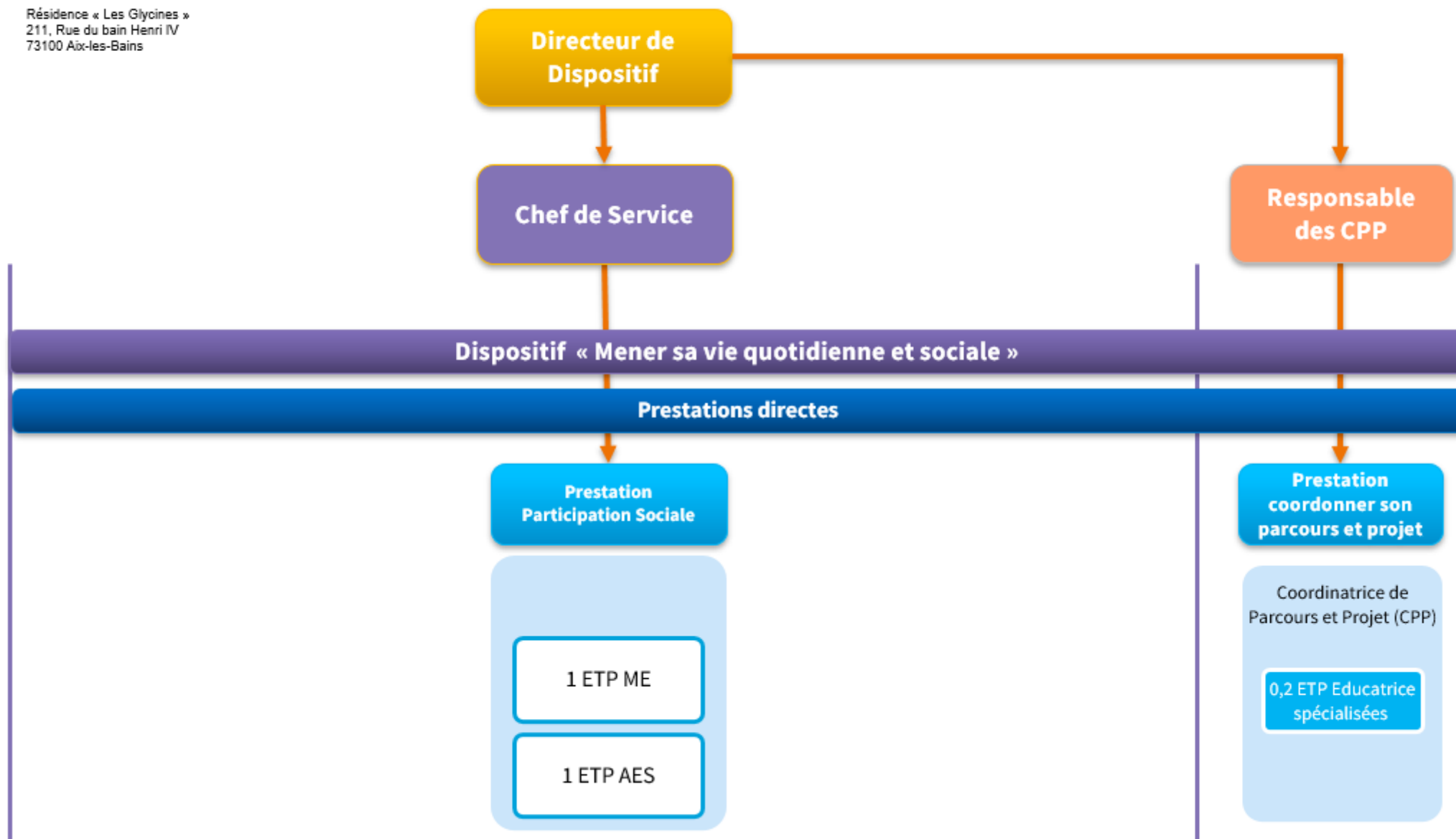




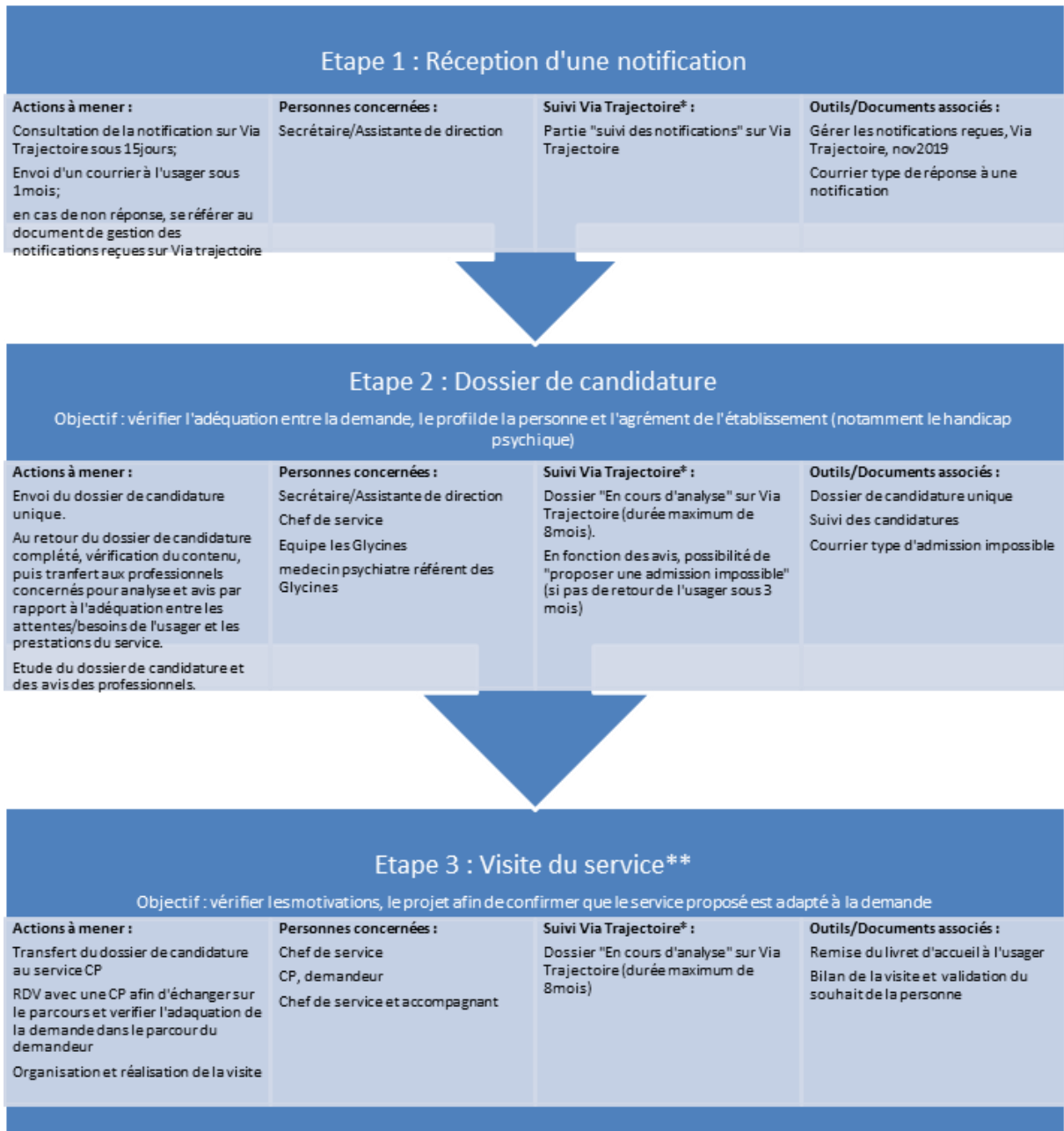
Les Glycines

Résidence « Les Glycines »  
211, Rue du bain Henri IV  
73100 Aix-les-Bains

## ORGANIGRAMME ÉTABLISSEMENT RÉSIDENCE SOCIALE LES GLYCINES



## 8.3 ANNEXE III – Procédure d'Admission



#### Etape 4 : Commission d'admission

Objectif : statuer sur la liste d'attente (évaluer la priorité, notamment par rapport à l'urgence liée au logement)

Actions à mener :	Personnes concernées :	Suivi Via Trajectoire* :	Outils/Documents associés :
Commission d'admission réuni aux Glycines Mise à jour du statut de la liste d'attente sur Via Trajectoire Prononciation de l'admission et inscription sur la liste d'attente	Chef de service et accompagnant Chef de service CP Directeur Représentant du CA Représentant du Conseil Départemental	Statuts "Admissible" (liste d'attente sans date d'admission) ou "Admis" (liste d'attente avec date d'admission connue) sur Via Trajectoire.  En fonction des avis, possibilité de "proposer une admission impossible" (si pas de retour de l'utilisateur sous 3 mois)	Suivi de la liste d'attente Courrier type de validation d'admission Courrier personnalisé en cas de proposition différente de la demande initiale Courrier type d'admission impossible Ouverture d'un dossier unique de l'utilisateur

#### Etape 5 : Pré-admission

Objectif : Suivre l'évolution des attentes et besoins des personnes sur liste d'attente

Actions à mener :	Personnes concernées :	Suivi Via Trajectoire* :	Outils/Documents associés :
Gestion de la liste d'attente : prise de contact tous les 6 mois pour faire le point sur l'évolution de la situation du demandeur. Proposition de temps partagé avec le collectif des glycines	Secrétaire de direction Equipe des Glycines	"Déclarer un nouveau contact" sur Via Trajectoire.	- Suivi de la liste d'attente (colonne : bilan au.../.../...)

#### Etape 6 : Accueil

Actions à mener :	Personnes concernées :	Suivi Via Trajectoire* :	Outils/Documents associés :
Organisation de l'accueil	Secrétaire de direction Chef de service Equipe des Glycines	Déclarer l'entrée de l'utilisateur dans l'ESMS sur Via Trajectoire.	Cloture du suivi de la liste d'attente Courrier type d'accueil de l'utilisateur Procédure d'accueil aux Glycines