

Projet d'Établissement 2014-2018

Foyer de vie
résidence Bel Air



*Foyer d'accueil
médicalisé*

*Service d'Accueil
de jour*



*Unité d'accueil pour
personnes handicapées
vieillesantes*
résidence Orée du Pin



*Service d'Aide
aux Aidants*



Sommaire

Préambule	04
------------------------	-----------

Méthodologie	05
---------------------------	-----------

PARTIE 1

Un Établissement au service d'une double mission	07
---	-----------

1. Portrait de l'Établissement	08-11
---	--------------

1.1 L'empreinte de l'histoire

1.2 L'Établissement dans son environnement

- Le cadre de l'action
- La situation géographique

2. Une double mission autour de l'adulte en situation de handicap	11
--	-----------

3. Le public accompagné	11-17
--------------------------------------	--------------

3.1 Le profil des personnes accueillies

3.2 La place de l'entourage

3.3 Les aidants

3.4 Une population en évolution constante

3.5 Les limites de la prise en charge

PARTIE 2

La dynamique de l'accompagnement	19
---	-----------

1. Des valeurs, fondatrices de l'action	20
--	-----------

2. Des objectifs partagés	21-22
--	--------------

3. Une offre de service diversifiée	23-24
--	--------------

4. Une véritable personnalisation des modes d'accompagnement	25-30
---	--------------

4.1 L'accompagnement spécifique de l'adulte en situation de handicap

- Un parcours personnalisé de l'accueil à la sortie
- Un Projet Individualisé adapté et suivi
- La référence socio-éducative

4.2 L'Accompagnement spécifique des aidants :

- L'accompagnement individuel ou familial
- Les actions collectives
- Le réseau et le partenariat

PARTIE 3

Une organisation et des moyens **au service de l'Établissement** **31**

1. Les instances **32-34**

1.1 Le Conseil d'Administration (CA)

1.2 Le Conseil de la Vie Sociale (CVS)

1.3 Le Comité Technique d'Établissement (CTE)

1.4 Le Comité d'Hygiène, de Sécurité et des Conditions de Travail
(CHSCT)

**2. La richesse des ressources humaines
et compétences professionnelles** **34-38**

2.1 Les effectifs

2.2 L'organisation fonctionnelle

2.3 Le management et la dynamique des ressources humaines

3. Les autres ressources **39**

3.1 Matérielles et techniques

3.2 Financières

**4. La dynamique d'ouverture : des partenaires
et un travail en réseau...** **40-41**

4.1 ...au service de l'accompagnement des personnes handicapées

4.2 ...au service de l'accompagnement des aidants

5. Des outils et méthodes au service de la qualité **41-44**

5.1 La qualité, une démarche continue...

5.2 ...étroitement liée à l'évaluation

5.3 La promotion de la Bienveillance

PARTIE 4

Perspectives **d'évolution** **45-52**

1. La promotion de l'autonomie, la qualité de vie et la santé

2. L'organisation de la qualité et de la personnalisation
de l'accompagnement

3. La pleine garantie des droits et de la participation des personnes
accompagnées

4. La protection et la prévention des risques

5. L'inscription de l'Établissement dans son environnement

6. L'adaptation de l'organisation et des ressources

Les axes **d'améliorations** spécifiques au SAA **53-55**

Préambule

«Le Projet des établissements doit guider un management où la stratégie et l'intuition des acteurs pourront ouvrir les chemins du futur dans des organisations où humanité et compétence pourront ensemble assurer les conditions de l'épanouissement des personnes, des familles et des groupes concernés par l'intervention sociale»⁽¹⁾.

C'est dans cette philosophie d'action que s'inscrit ce Projet d'Établissement qui constitue une ligne guide pour les professionnels de l'EPMS et un objectif dans l'accompagnement des personnes.

Depuis plus de 30 ans en effet, l'Établissement Lejeune développe ses activités autour des publics concernés par la déficience mentale et les troubles psychiques. Fortement ancré dans l'environnement local et départemental, l'Établissement a su diversifier les services proposés et adapter les accompagnements aux besoins de la population accueillie. Depuis 2009, l'Établissement est organisé en direction commune avec l'Établissement et Service d'Aide par le Travail public de Vertou.

Le Projet Institutionnel de l'EPMS Lejeune se veut donc ambitieux. Sa réactualisation s'inscrit dans la droite ligne de la démarche d'évaluation interne et externe et est le fruit d'une réflexion collective, d'une confrontation de points de vue qui ont largement mobilisé les personnels ces derniers mois. Le Projet d'Établissement 2014-2018 est la clé de voûte de la politique menée par l'ensemble des acteurs de l'Établissement et fixe les orientations pour les cinq prochaines années. Les axes stratégiques prioritaires s'articulent autour des thématiques de la démarche évaluative :

- Promotion de l'autonomie, de la qualité de vie, de la santé et de la participation sociale,
- Personnalisation de l'accompagnement,
- Garantie des droits et participation des usagers,
- Protection et prévention des risques inhérents à la situation de vulnérabilité des usagers,
- Inscription de l'Établissement dans son environnement,
- Organisation interne et ressources de l'Établissement.

Fort de son statut public, l'EPMS Lejeune défend sa mission de service public. Cela se traduit par des valeurs fortes qui sous-tendent l'action des professionnels. Ce projet s'inscrit dans la continuité du précédent et vise de nouvelles orientations. À l'heure où le secteur social et médico-social évolue fortement et que les contraintes externes s'accroissent, la réflexion sur ce nouveau Projet d'Établissement permet de renforcer le sens de l'action des professionnels.

Il constitue pour les équipes une référence commune qui contribue à créer une synergie, une dynamique institutionnelle et une vision partagée de l'avenir de l'Établissement.

Méthodologie

Le nouveau projet de l'EPMS Lejeune 2014-2018 a été élaboré à partir de réflexions :

- des équipes de professionnels,
- du bilan du précédent Projet d'Établissement 2008-2012,
- des résultats produits par les évaluations interne et externe,
- de l'évolution des politiques publiques sur le champ social et médico-social.

Les équipes de professionnels ont été associées à ce nouveau projet à travers :



La validation du document a ensuite nécessité :

Les avis des instances (CTE et CVS) et la délibération du Conseil d'Administration (CA)

Un Établissement au service d'une double mission

Partie
01 >



1. Portrait de l'Établissement

1.1 L'empreinte de l'histoire

Il paraît essentiel d'exposer brièvement les différentes étapes de l'histoire de l'Établissement Public Médico-Social (EPMS) Lejeune, afin de mieux comprendre ce qu'il est devenu aujourd'hui.

Bien qu'Établissement médico-social, l'EPMS Lejeune est fortement marqué d'une empreinte hospitalière, comme en témoigne l'inscription sur le fronton de son bâtiment principal «HOSPICE LEJEUNE». En effet à son origine, en 1890, l'Établissement était un hospice construit grâce au legs universel de M. F. LEJEUNE, notable de la commune. En 1977, s'ouvre un Centre de Cure Médicale (moyen et long séjour) de 120 lits ; actuel hôpital local puis en 1981, un foyer d'accueil de 27 places dédié à l'accompagnement d'adultes en situation de handicap.

Par commodité, la gestion de l'Établissement et sa logistique resteront confiés à l'hôpital local par convention, avec un budget spécifique.

Ce n'est qu'en 1992, que l'Établissement voit son autonomie prononcée par le Maire de la commune, en devenant Foyer de vie Lejeune, Établissement Public Communal autonome. Pour autant sa direction reste confiée par convention au Directeur de l'hôpital. La redéfinition du Projet d'Établissement à cette époque permet alors de faire le constat de la vétusté et l'inadaptation des locaux aux besoins d'accompagnement de la population accueillie. D'importants travaux de rénovation et d'agrandissement sont donc menés entre 1996 et 1998, afin d'améliorer le cadre de vie des personnes et de répondre aux exigences réglementaires. À cette occasion sont créés un Service d'Accueil de Jour et des places d'accueil temporaire. Ce n'est qu'en 2002 que le premier directeur d'Établissement social et médico-social sera nommé sur le Foyer. Un an plus tard (2003), l'Établissement s'adapte une fois de plus au contexte sociétal par la création de La résidence de l'Orée du pin, dédiée aux personnes handicapées vieillissantes (âgées de 45 ans et plus). C'est la même volonté de constante adaptation aux besoins qui conduit à ouvrir un Service d'Aide aux Aidants, en 2005. A cette même époque, l'Établissement qui propose désormais un certain nombre de services diversifiés devient Établissement Public Social Lejeune.

Durant l'année 2008, au regard de la vacance du poste de Direction, il est demandé à la Directrice de l'ESAT public de Vertou d'assurer l'intérim. En 2009, dans un souci de stabilisation de l'organisation et de continuité des actions engagées depuis un an, l'organisation des deux établissements se structure par la formalisation d'une direction commune, confiée à la Directrice de l'ESAT avec la création d'un poste de Directeur adjoint sur site, référent de l'EPS.

Plus récemment, l'adaptabilité de l'Établissement aux besoins recensés ou émergents et le souhait de garantir sur un territoire donné une réponse de proximité conduisent à la transformation d'une unité de Foyer de Vie en Foyer d'Accueil Médicalisé au 1^{er} avril 2013. Ce nouveau service implique un changement de dénomination en Établissement Public Médico-Social Lejeune, à compter de cette date.



1.2. L'Établissement dans son environnement

◦ Le cadre de l'action

Le Projet d'Établissement de l'EPMS Lejeune s'inscrit dans le respect du cadre législatif et réglementaire en vigueur, à trois niveaux : national, régional et départemental.

National

- **La loi 1975-534 du 30 juin 1975** relative aux institutions sociales et médico-sociales.
- **La circulaire 2001-306 du 3 juillet 2001** relative à la prévention des violences et maltraitances dans les institutions sociales et médico-sociales.
- **La loi 2002-2 du 2 janvier 2002** rénovant l'action sociale et médico-sociale et ses décrets d'application.
- **Le décret 2004-1274 du 26 novembre 2004** relatif à la définition et l'organisation de l'accueil temporaire.
- **La loi 2005-102 du 11 février 2005** pour l'égalité des droits et des chances, la participation et la citoyenneté des personnes handicapées.
- **La loi du 21 juillet 2009** portant réforme de l'hôpital et relative aux patients, à la santé et aux territoires qui réforme profondément la procédure de délivrance des autorisations pour les établissements sociaux et médico-sociaux.

Régional

- **Le Projet Régional de Santé** des Pays de la Loire 2012-2016.
- **Le PRIAC**, Programme Régional Interdépartemental d'Accompagnement des handicaps et de la perte d'autonomie 2012-2016.

Départemental

- **Le schéma départemental 2009-2014** «Actions en faveur des personnes en situation de handicap».
- **L'arrêté conjoint ARS/CG (ARS-PDL/DAS/MA-PH/2011/93/44) du 28 mars 2011** modifiant les autorisations de l'EPMS LEJEUNE à compter du 1^{er} avril 2013 (13 places UAPHV, 23 places permanentes de Foyer de Vie, 9 places permanentes de Foyer d'Accueil Médicalisé, 6 places de jour, 4 places d'accueil temporaire).

• La situation géographique

L'EPMS Lejeune est situé à mi-chemin entre Nantes et La Roche-sur-Yon, sur la commune de Corcoué-sur-Logne, desservie par le réseau de cars Lila du Conseil Général. L'Établissement se trouve à 1 km du centre bourg de Corcoué-sur-Logne et cette proximité facilite les déplacements des résidants et de ce fait leur intégration sociale. Les différentes activités s'organisent au sein de bâtiments bien distincts sur le site.

La résidence Bel Air

Localisée dans le bâtiment historique de l'Établissement, implantée au cœur d'un parc paysager, **la résidence Bel Air** est organisée en trois unités de vie (Orchestre et Forêt, agrément Foyer de Vie et le Bouquet, agrément Foyer d'Accueil Médicalisé - FAM) avec des chambres personnalisables et des lieux communs (tisanderie, salon, espace détente). Les espaces collectifs de la résidence sont constitués de la salle de restauration, la lingerie et le pôle d'activités (manuelles, artistiques, musicales, culturelles ...).



Le Service d'Accueil de Jour

Le **Service d'Accueil de Jour (SAJ)** situé dans l'extension récente du bâtiment historique de l'Établissement, implanté au cœur d'un parc paysager, propose aux personnes accueillies à la journée un salon d'accueil, un accès direct avec le pôle d'activités. La salle de restauration est commune avec la résidence **Bel Air**.



La résidence de l'Orée du Pin

La résidence de l'Orée du Pin est une structure récente. Elle se situe à l'entrée de l'Établissement, en dehors de ses murs historiques. Ce lieu de vie est dédié aux personnes handicapées vieillissantes et dispose de chambres individuelles ou communicantes, personnalisables. Les espaces collectifs de la résidence sont : la cuisine pédagogique, la salle de restauration, la lingerie, le salon, la bibliothèque et les espaces d'activités socio-éducatives.



Service d'Aide aux Aidants

Localisé dans la continuité de l'Orée du Pin, le **Service d'Aide aux Aidants (SAA)** propose un espace d'accueil pour les aidants.



2. Une double mission autour de l'adulte en situation de handicap

Les autorisations de fonctionnement de l'Établissement lui confèrent **une double mission** :

- Accueil et l'accompagnement de l'adulte en situation de handicap
- Aide aux aidants.



Capacité d'accueil :

23 places d'hébergement permanent

2 unités de vie :

La rue de l'Orchestre
La place de la Forêt
et la rue du Verger

**2 places
d'hébergement
temporaire**



Capacité d'accueil :

30 suivis



Capacité d'accueil :

9 places d'hébergement permanent

1 unité de vie :

La place du Bouquet

**1 place
d'hébergement
temporaire**



Capacité d'accueil :

6 places



Capacité d'accueil :

13 places d'hébergement permanent

1 unité de vie :

L'Orée du Pin

1 place d'hébergement temporaire

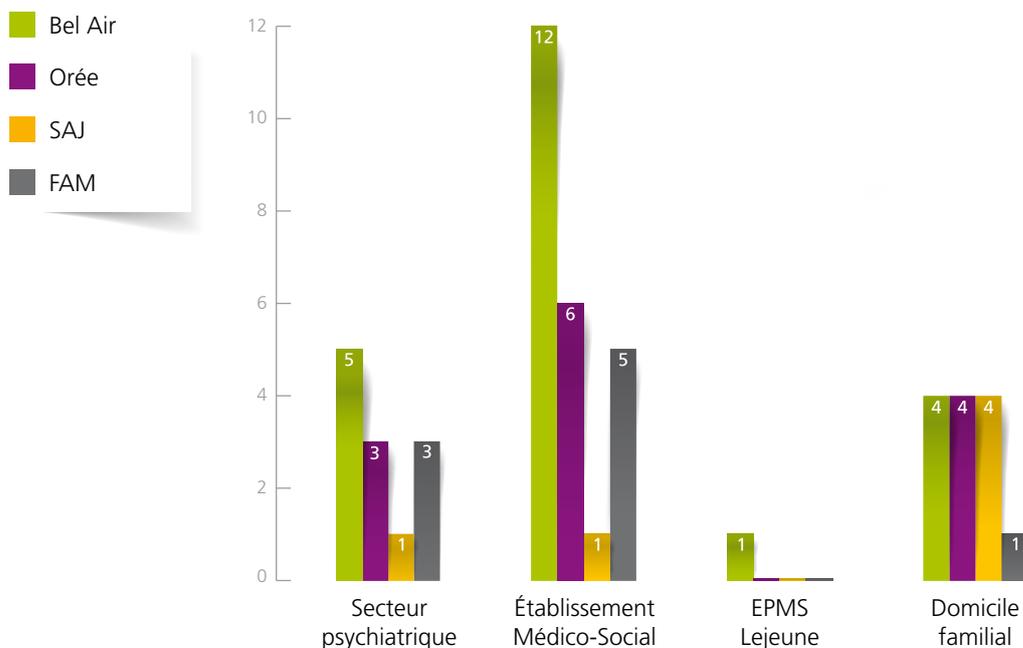
3. Le public accompagné

3.1 Le profil des personnes accueillies ⁽²⁾

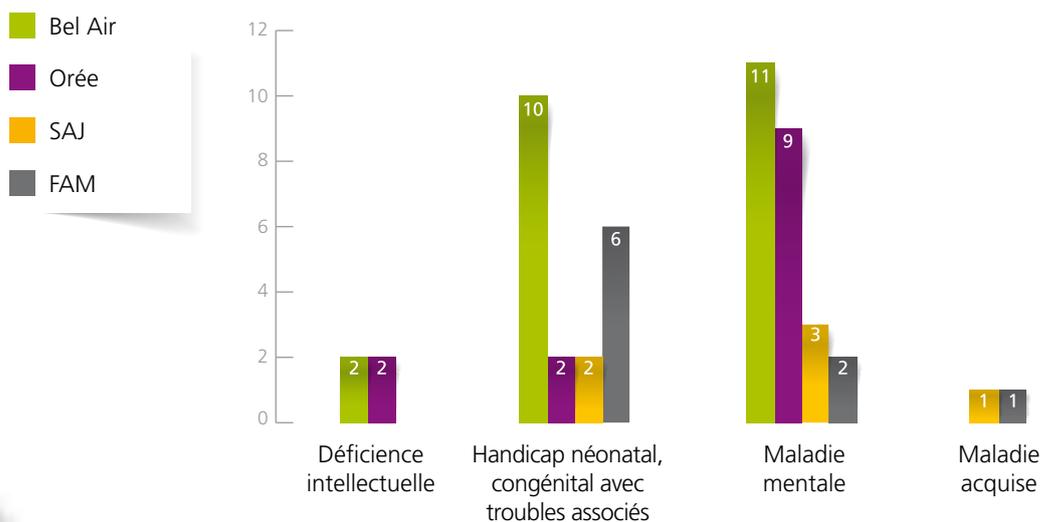
L'EPMS accompagne des adultes de plus de 20 ans, en situation de handicap intellectuel avec ou sans troubles associés, ayant une orientation «Foyer de vie» ou «Foyer d'Accueil Médicalisé» par décision de la Commission des Droits et de l'Autonomie des Personnes Handicapées (CDAPH).

Ce public accueilli dans l'Établissement est issu majoritairement d'établissements médico-sociaux, mais aussi du secteur hospitalier spécialisé et/ou du domicile familial voire de familles d'accueil.

o Origine géographique des résidents



o Typologie des problématiques des résidents



D'une manière générale, les hommes et femmes accueillis présentent des déficiences intellectuelles avec ou sans troubles associés, des psychoses, des maladies congénitales ou néonatales, ou séquelles de traumatismes crâniens. Des déficiences motrices ou sensorielles peuvent être associées à la pathologie initiale.

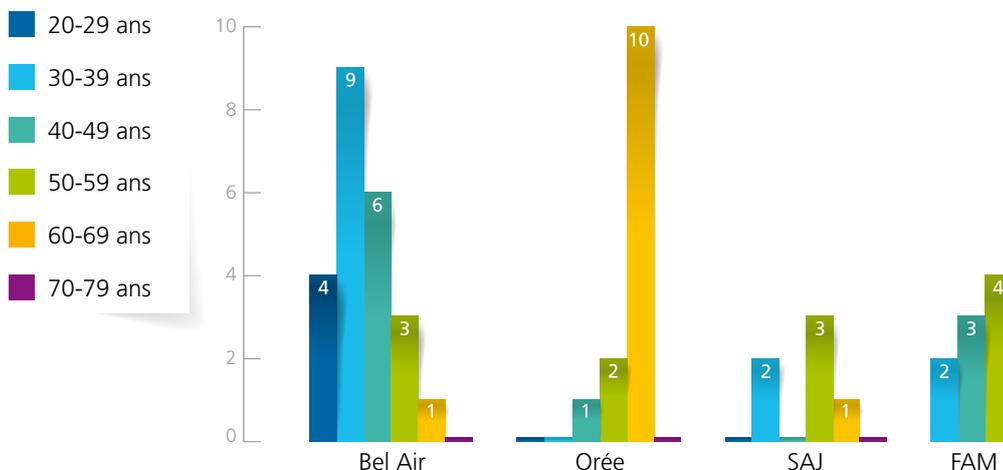
Plus spécifiquement, **sur l'unité «Le Bouquet» (FAM)**, les personnes accueillies présentent des troubles du comportement, un niveau de dépendance plus important et ont besoin de soins paramédicaux réguliers.

Les Résidents de Bel Air ont quant à eux une certaine autonomie dans les actes de la vie quotidienne.

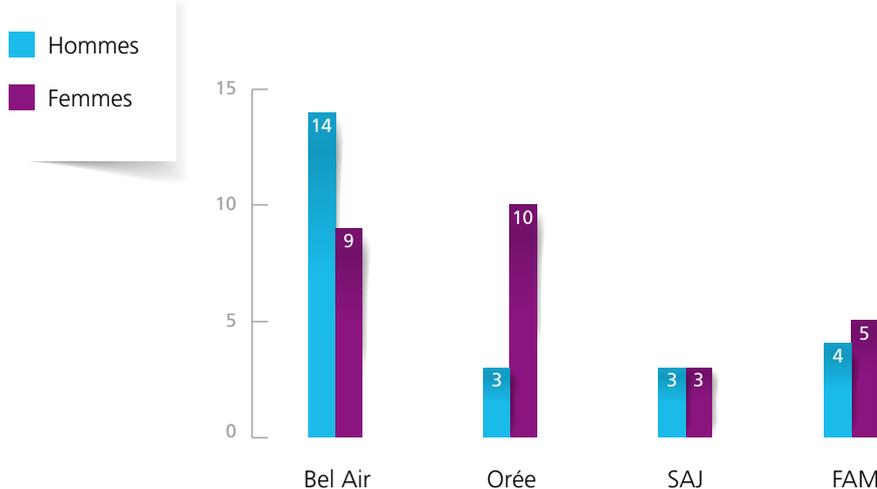
Les Résidents de l'«Orée du Pin», sont des personnes vieillissantes de plus de 45 ans et fatigables. Avec l'avancée en âge, leurs besoins ne sont plus les mêmes, le rythme est ralenti, leurs centres d'intérêts évoluent.

Les personnes sur **le Service d'Accueil Jour** vivent dans un périmètre alentours de 30 kilomètres. Ces personnes sont issues d'horizons divers, avec une histoire de vie externe très présente, puisqu'elles vivent au quotidien au sein de leur cellule familiale ou en famille d'accueil, avec une autonomie relative.

◦ Répartition par âge des résidents



◦ Répartition par sexe des résidents



3.2 La place de l'entourage

Dans la droite ligne de la charte des droits et libertés de la personne accueillie (article 6), l'EPMS Lejeune veille à faciliter le maintien des liens des personnes accompagnées avec leurs proches (visites, retours week-end).

Les familles et l'entourage sont aussi conviés à certains temps forts de la vie de l'Établissement (fête de fin d'année, fête institutionnelle, temps convivial sur l'unité, goûter ou pique-nique) et informés des projets de l'Établissement par un bulletin d'information annuel et des courriers réguliers. Les familles sont aussi impliquées dans la vie de l'Établissement par leur représentation au sein du Conseil de la Vie Sociale et au Conseil d'Administration. Enfin des réunions peuvent avoir lieu pour évoquer les axes du Projet Individualisé de la personne ou plus globalement son parcours d'accompagnement. Les familles et/ou les représentants légaux sont associés à la construction de ce parcours. Dans l'esprit de la recommandation de l'ANESM sur les attentes de la personne et le projet personnalisé, l'EPMS veillera à solliciter davantage l'entourage ou l'environnement relationnel de la personne si elle en est d'accord.

3.3 Les aidants

Le Service d'Aide aux Aidants s'adresse aux familles ou proches hébergeant ou accompagnant à domicile un adulte ou un enfant, en situation de déficience intellectuelle et/ou présentant des troubles du psychisme. Ces personnes doivent être domiciliées sur l'un des quatre cantons suivants, pour pouvoir bénéficier du soutien du service : Legé, Saint Philbert de Grand Lieu, Machecoul, Aigrefeuille sur Maine. Cependant, aujourd'hui, le service accompagne occasionnellement des aidants dans des communes extérieures à ce périmètre.

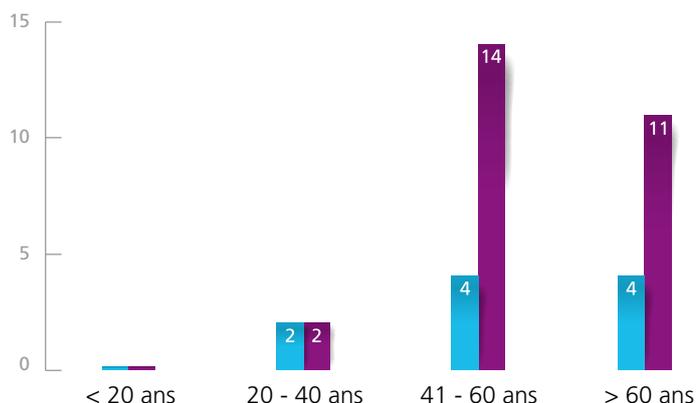
o Origine géographique des aidants

- Aigrefeuille sur Maine
- Legé
- Machecoul
- St Philbert de Grand Lieu
- Autres cantons

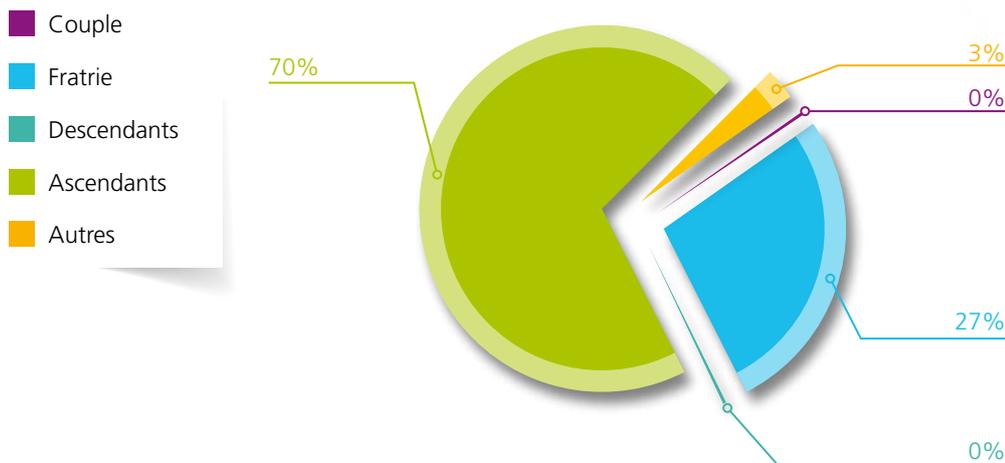


o Profil des aidants

- Hommes
- Femmes

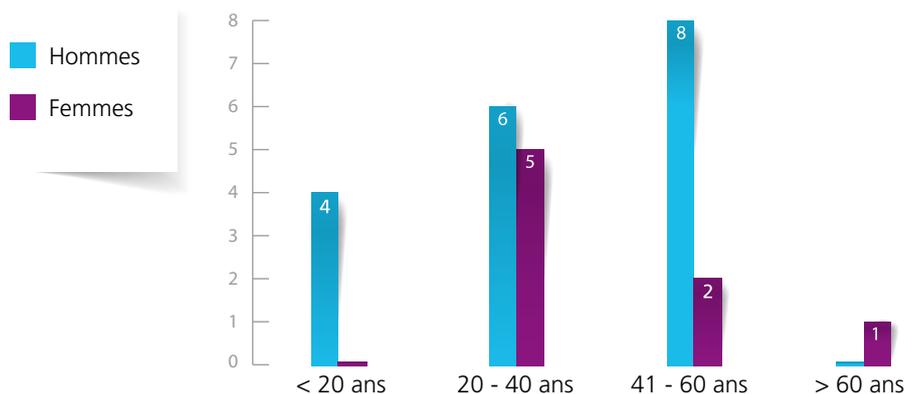


◦ Nature du lien entre l'aidant et l'aidé

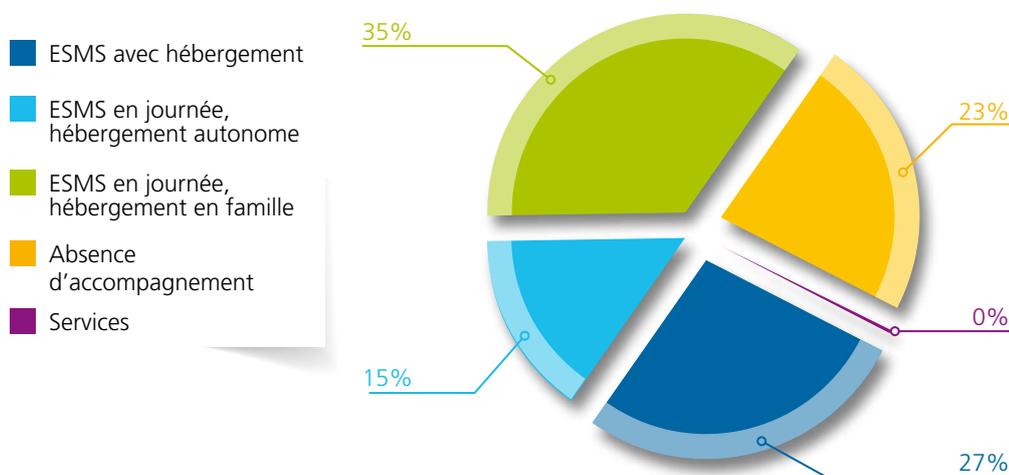


La majorité des aidants accompagnés par le service est âgée de plus de 40 ans. Il s'agit principalement de femmes, d'ascendants de personnes handicapées, mais les fratries représentent aussi une part non négligeable des aidants accompagnés (plus du quart).

◦ Profil des aidés



◦ Lieu de vie des aidés



En ce qui concerne les adultes handicapés accompagnés par les aidants suivis au SAA, il s'agit majoritairement d'hommes de moins de 60 ans, pris en charge au domicile ou par une structure médico-sociale, avec ou sans hébergement.

NATURE DE LA DEMANDE, PROBLÉMATIQUE DE L'AIDANT	NOMBRE DE DEMANDE EN 2012
Information sur l'environnement spécialisé lié au handicap	24
Mesure de protection juridique	20
Séjours et loisirs adaptés, vie sociale	18
Relais ponctuels extérieurs à la famille	16
Aide à domicile	6
Élaboration du projet d'orientation	12
Recherche d'une place en établissement et service	17
Difficultés relationnelles intrafamiliales	22
Projet de regroupement familial en Loire Atlantique	1
Inquiétude sur l'avenir (vieillesse, isolement, épuisement...)	24

Ponctuellement, le SAA s'adresse également aux professionnels en position d'aide, dans le cadre d'actions d'information, de débats et de concertation.

3.4 Une population en évolution constante

Les dernières admissions montrent une entrée de plus en plus tôt de jeunes personnes, ayant pour conséquence un rajeunissement des usagers sur les unités de vie de Bel Air contrairement à l'Orée du pin où la moyenne d'âge augmente depuis 2011.

Ce phénomène est peut être lié à une évolution des accompagnements (une information plus ciblée auprès des aidants grâce au Service d'Aide aux Aidants, proposition d'accueil de jour ou d'accueil temporaire...) ce qui permet plus de suivi et de répit pour les proches.

Le rajeunissement général ne doit pas occulter le vieillissement d'une partie des personnes accueillies qui génère des modifications importantes et parfois définitives de leurs potentialités, aspirations, besoins et rythme de vie.

Les dernières personnes accueillies présentent aussi pour partie une autonomie psychique particulièrement altérée, qui entraîne une perte d'autonomie dans le temps plus rapide et plus importante que la population habituellement accueillie. L'accompagnement tant individuel que collectif s'en trouve dès lors modifié. Lorsque des soins spécialisés sont nécessaires, une réorientation vers une structure adaptée est envisagée.

Dans une moindre mesure, l'EPMS accueille des personnes connaissant un parcours de vie sociale ordinaire jusqu'au moment où un accident ou une maladie dégénérative survient,

nécessitant une adaptation permanente de l'accompagnement proposé dans la limite de la compatibilité avec la vie en collectivité.

3.5 Les limites de l'accompagnement

D'une manière générale, toute personne peut demander qu'il soit mis fin à son accompagnement, lorsque celui-ci ne correspond plus à son projet de vie, selon la procédure définie au contrat de séjour. L'EPMS peut de même être à l'initiative de la fin de l'accompagnement, pour inadéquation entre les besoins de la personne et les réponses apportées par l'établissement, pour manquement grave au règlement de fonctionnement ou encore pour dégradation de l'état de santé, ne pouvant être prise en charge au sein de l'EPMS. Dans toutes ces situations, un accompagnement vers une solution plus adaptée est recherché.

Sur le Service d'Accueil de Jour, les personnes sont prises en charge jusqu'à ce qu'elles soient admises en hébergement permanent, si cela correspond à leur projet, ou jusqu'à ce qu'elles enclenchent un autre projet (famille d'accueil à temps plein, travail en ESAT...). La mission est d'accompagner la personne accueillie dans son projet personnel et d'adapter ce suivi, qui se veut parfois spécifique étant donné qu'il n'y a pas toujours de personne relais au domicile ou de réseau proche de cette personne.

Sur les foyers, ce sont les besoins d'aide pour tout acte de la vie quotidienne ou les besoins en soins conséquents, nécessitant une présence ou une intervention continue de l'encadrant, qui posent les limites de la prise en charge. En effet, malgré une évolution des pratiques et dispositifs d'accompagnement (médicalisation avec le FAM, formations, échanges avec des médecins spécialistes, Hospitalisation A Domicile (HAD), Service de Soins Infirmiers A Domicile (SSIAD) agrément personnes handicapées, équipes mobiles de soins palliatifs ...), il arrive parfois que les conséquences du vieillissement et de l'évolution des pathologies et/ou problèmes de santé physique ou psychique amènent l'EPMS à chercher un nouveau lieu d'accueil, mieux adapté à la problématique.

Il s'agit de proposer aux personnes en situation de handicap un lieu et un parcours de vie le plus harmonieux possible, en préservant leur identité, en respectant leurs besoins et leurs choix.



La dynamique de l'accompagnement

Partie
02 >



1. Des valeurs, fondatrices de l'action

Les valeurs de l'Établissement, naturellement en résonance avec les fondements du Service Public, sont pour les professionnels des idées motrices et fédératrices qu'ils partagent.

«Accompagner quelqu'un, ce n'est pas le précéder, lui indiquer la route, lui imposer un itinéraire, ni même connaître la direction qu'il va prendre, mais c'est marcher à ses côtés en le laissant libre de choisir son chemin et le rythme de son pas. Cela exige une grande disponibilité, et une écoute attentive»⁽³⁾

Ces propos choisis par les professionnels, lors de la rédaction du précédent Projet d'Établissement, reflètent leur conception philosophique de l'accompagnement et synthétisent les valeurs essentielles qui soutiennent leurs actions quotidiennes, tant auprès des résidents et de leurs aidants qu'au sein même des équipes :

- **Le respect de l'individu dans toutes ses dimensions** (le droit à la vie privée, à l'expression, à des sentiments ...). Cette valeur rejoint les valeurs républicaines du service public d'impartialité et de neutralité, auxquelles se rattachent l'équité et le principe de non-discrimination. En prenant en considération l'individu dans **sa globalité avec son identité unique**, l'accompagnement vise au-delà de l'individualisation, **la personnalisation**.
- **La promotion de la dignité et la valorisation de la personne** amène chaque professionnel à ne pas focaliser sur le handicap ou la déficience mais à raisonner autour du maintien des capacités ou du développement des potentialités de l'individu accueilli. Cette valeur est liée à l'idée d'«**être en mouvement**» : les professionnels s'attachent à accompagner l'individu dans le changement, dans ses différents besoins et stades d'évolution, avec **un regard bienveillant**, quelle que soit la nature du mouvement qui s'opère pour lui : construction du statut d'adulte par l'autonomisation, ou vieillissement avec la perte d'autonomie. La prise en charge est à la fois différente et continue.
- **La proximité, la disponibilité, l'écoute, la convivialité**, autant de qualités indispensables pour servir et soutenir l'action au quotidien, que ce soit dans l'attitude du personnel envers les résidents ou de l'équipe de direction envers le personnel.
- **La continuité et la coordination** : en référence aux valeurs du Service Public, la continuité est une pierre angulaire de l'action de l'Établissement, constituée de deux faces : d'une part, **la continuité du service rendu** à l'usager en termes de planification des activités et d'organisation du travail qui permettent un service 24h/24h et 365/365 jours, et d'autre part, **la continuité dans la vie de l'usager**, dans son projet et son parcours pour éviter les ruptures. Pour ce faire l'action des professionnels repose non seulement **sur la coordination** interne et l'adaptation de la prise en charge et du parcours, mais également sur **un travail partenarial** territorial efficace, voire, en cas de carence de l'offre, sur **l'innovation** par la création d'un nouveau service. Pour l'Établissement la valeur d'**adaptabilité** est donc fortement corrélée à celle de continuité.

2. Des objectifs partagés

L'ensemble des établissements sociaux et médico-sociaux partage des objectifs communs correspondant aux finalités de l'action sociale et aux garanties inscrites dans les textes :

- **La promotion de l'autonomie, de la qualité de vie, de la santé et de la participation sociale,**
- **La personnalisation de l'accueil,**
- **La garantie des droits et la participation des usagers et de leurs familles,**
- **La protection et la prévention des risques inhérents à la situation de vulnérabilité des usagers.**

Les valeurs et principes d'action au sein de l'EPMS Lejeune servent une déclinaison spécifique de ces objectifs propres à l'Établissement. Ainsi,

- **La promotion de l'autonomie, de la qualité de vie, de la santé et de la participation sociale** consiste pour l'EPMS à :
 - Développer la confiance : ne pas être en surprotection,
 - Laisser la place à l'expérimentation : favoriser les initiatives, savoir laisser faire,
 - Donner les moyens nécessaires pour que l'individu accompagné soit acteur de sa vie,
 - Ne pas rendre le résidant dépendant de l'équipe éducative,
 - Participer au suivi médical et thérapeutique,
 - Intervenir pour rappeler les règles inhérentes à la vie en collectivité et favoriser la socialisation : aider à faire face à la réalité et aux obligations de toute vie en collectivité,
 - Favoriser l'exercice de la citoyenneté par l'expression des choix et envies : valoriser la liberté de penser, choisir, s'exprimer tout en respectant l'autre,
 - Intégrer et conjuguer les besoins, les désirs du résidant avec la réalité de la vie sociale,
 - Permettre l'ouverture sur l'extérieur par des activités : loisirs, culture, sports, rencontres, échanges...
- **La personnalisation de l'accompagnement** signifie pour l'Établissement :
 - Considérer l'utilisateur avant tout comme une personne avec son histoire, sa culture, ses croyances, ses habitudes de vie...
 - Reconnaître et respecter l'identité de chaque personne, prendre en compte sa famille, son réseau amical, son environnement,
 - Réaliser un travail d'observation, d'écoute et d'échange,
 - Mettre en place un référent pour chaque individu accompagné,
 - Co-élaborer un projet individualisé avec la personne accompagnée et son entourage,
 - Évaluer régulièrement les besoins et attentes et actualiser le projet en conséquence,
 - Offrir un accueil adapté respectueux des choix et capacités de chacun,
 - Proposer des modes d'accueils diversifiés pour adapter les services aux besoins,
 - Prendre en compte les symptômes, les entendre et se questionner sur leur sens,
 - Être attentif aux désirs, entendre aussi les difficultés,
 - Savoir travailler dans la dualité, trouver des compromis.

- **La garantie des droits et la participation des usagers et de leurs familles** est assurée à l'EPMS par :
 - Le partage dans des temps et des lieux formalisés,
 - Le respect de l'intimité et de la vie affective des résidents,
 - La reconnaissance des chambres individuelles comme lieux privés,
 - La possibilité pour les résidents de se préserver des temps et espaces libres,
 - L'accès à l'information et la documentation pour les résidents,
 - Le respect du secret professionnel, de la confidentialité et la non divulgation d'informations concernant le résident sans son accord préalable,
 - Des temps de parole et d'écoute mensuels sur chaque unité de vie,
 - La participation active des résidents au fonctionnement institutionnel dans le cadre du Conseil de la Vie Sociale.

- **Pour la protection et la prévention des risques inhérents à la situation de vulnérabilité des usagers de l'EPMS** veille à :
 - S'assurer que le résident n'est pas en situation de danger tant psychologique que physiologique,
 - Promouvoir la formation et le soutien aux professionnels (formation continue, analyse de la pratique, temps cliniques avec la psychologue),
 - La capacité des professionnels à trouver leurs limites, les accepter, savoir les dire,
 - Travailler sur le positionnement professionnel (juste proximité ou juste distance pour être présent sans être omniprésent, savoir relayer...).



3. Une offre de services diversifiée

L'Établissement a diversifié ses activités au fil des années pour proposer des services adaptés aux personnes accueillies (accueil permanent, de jour, temporaire) et aux évolutions sociétales (vieillesse de la population, troubles du psychisme, soutien des aidants).



◦ L'accompagnement vu par les personnes accueillies

**Mon accompagnement à l'EPMS c'est...**

- L'aide, le soutien dans les actes de la vie courante : toilette, sorties, RDV, ménage, repas...
- L'attention,
- L'écoute, les échanges,
- La sécurité,
- L'accueil.

**Ses points forts :**

- La réactivité à nos demandes,
- La convivialité,
- La diversité des activités,
- Les échanges et discussions,
- La présence de repères : référent.

**Ses points d'amélioration :**

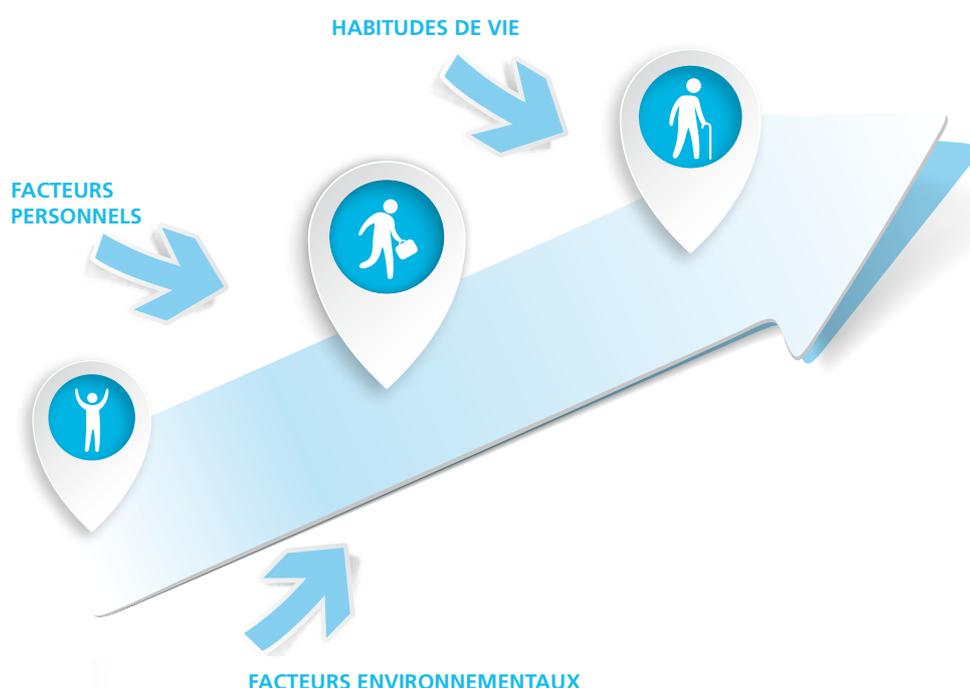
- La restauration,
- La présence aux réunions de projet individualisé,
- La participation directe



4. Une véritable personnalisation des modes d'accompagnement

4.1 L'accompagnement spécifique de l'adulte en situation de handicap

Une approche globale de la personne et une adaptation de l'accompagnement aux différents âges de la vie.



L'accompagnement s'appuie sur un regard global des différentes dimensions de l'individu. De cette position il promeut l'autonomie de la personne en fonction de ses capacités, s'attache à être vigilant sur sa santé, fait accéder la personne à ses droits et à ses devoirs de citoyen et enfin procure à la personne un environnement où la notion de qualité de vie est centrale.

Les résidents vivent en collectivité, il est donc important pour l'équipe éducative de concilier l'individu dans le collectif tant à l'échelle de l'EPMS que dans la société.

Les professionnels s'attachent à procurer à la personne accueillie un accompagnement personnalisé, c'est-à-dire que chaque personne dispose d'un projet de vie qui s'appuie sur une réflexion aboutie fondée sur ses désirs, ses souhaits, ses besoins mais aussi sur les différentes observations de l'équipe pluridisciplinaire.

Pour cette raison, l'accompagnement quotidien assuré par l'équipe n'est pas standard mais singulier. Il est revu et adapté chaque année avec le résident.

L'accompagnement s'appuie sur le cadre législatif rappelant l'ensemble des droits des personnes accueillies.

Le projet médico-social intègre une réflexion éthique sur le niveau de risque acceptable et les conditions dans lesquelles l'équipe peut assurer, pour chacun, un bon équilibre entre liberté et sécurité.

L'EPMS propose une variété de services qui permet de construire en fonction du profil des personnes et de leur problématique (physique et/ou psychique) un parcours adapté et évolutif à leur âge, leurs capacités, leurs besoins, leur vieillissement, leur rythme.

• Un parcours personnalisé de l'accueil à la sortie

Avant d'intégrer définitivement l'Établissement, plusieurs types d'accueil sont proposés sur le site (accueil temporaire sur les unités, accueil de jour). Ceci afin de déterminer si l'offre de service de l'établissement correspond aux souhaits et besoins de la personne.

Une chambre d'accueil temporaire est réservée sur chaque unité de vie. Le résidant est accueilli par un accompagnant de cette même unité et un référent est nommé. Ce résidant temporaire pourra s'inscrire et participer à des activités et animations de son choix, proposées par le pôle activité ou l'équipe du foyer de vie.

L'accueil sur le service de jour est défini suivant les besoins et projets des personnes accompagnées, et en fonction des disponibilités du service. En effet, six places sont disponibles par jour. Ces personnes viennent en partie d'un milieu familial avec une autonomie, une éducation et des habitudes familiales variées. Elles sont accompagnées sur des séquences à la journée, avec des temps majoritairement collectifs, et d'activités manuelles, intellectuelles, culturelles et sportives.

Le déroulement de l'accueil

L'arrivée d'un nouveau résidant est préparée en amont par :

- Une visite de l'Établissement,
- La désignation d'un référent qui accompagnera le résidant, l'aidera dans la construction et l'appropriation de son espace personnel et/ou collectif.

Le jour de l'arrivée :

- La personne accompagnée et ses proches et/ou le représentant légal sont accueillis par la direction de l'Établissement en présence du référent, du cadre socio-éducatif et de l'éducateur coordinateur. Lors de cet accueil lui sont remis : le livret d'accueil, la charte des droits et libertés de la personne accueillie, le contrat de séjour et le règlement de fonctionnement. Une lecture collégiale en est faite avec la personne accueillie et ses proches et/ou le représentant légal. Les deux derniers documents doivent être remis signés dans le mois qui suit l'entrée dans l'Établissement.
- Une période d'adaptation de six mois avec un bilan à mi-parcours permet de vérifier l'adéquation de l'offre aux besoins et attentes de la personne accueillie.
- A l'issue de ce temps, un nouveau bilan réalisé en équipe pluridisciplinaire permettant à la direction et au résidant de valider ou non l'admission définitive.

Lorsque la sortie est envisagée, elle est anticipée et préparée non seulement avec la personne, sa famille et le représentant légal, mais également avec les professionnels du futur lieu d'accueil. L'équipe de l'EPMS qui intervient auprès de la personne accompagnée, travaille ainsi en collaboration pour que cette nouvelle orientation soit la plus adaptée possible et en concordance avec les nouveaux besoins et attentes de la personne.

• Un Projet Individualisé adapté et suivi

Le Projet Individualisé émane de la personne accueillie au travers de ses souhaits, de ses besoins et de la spécificité de son accompagnement.

1

- Rencontre (réfèrent et éducateur coordonnateur) avec la personne accueillie pour faire un bilan et un recueil des attentes et besoins,

2

- Circulation de la grille d'observation auprès des encadrants de l'unité, ou du service,

3

- Relevé des capacités, des difficultés, des évolutions et synthèse par le réfèrent.

4

- Réunion de synthèse : lors de cette phase, le réfèrent présente le bilan du recueil des attentes ; l'équipe pluridisciplinaire intervenant auprès de la personne échange et met en commun ses observations. En découlent les propositions d'axes du Projet Individualisé et les moyens nécessaires à leur réalisation. La présence de la personne est encouragée et favorisée par l'ensemble de l'équipe.

5

- Nouvelle rencontre avec la personne accueillie pour restitution de la synthèse et co-élaboration du Projet Individualisé (PI),

6

- Formalisation du document final,

7

- Validation de la personne accueillie et de la direction (co-signature),

8

- Suivi du PI régulier par le réfèrent avec la personne accueillie, en fonction de chaque situation,

9

- Actualisation annuelle selon le processus ci-dessus (à partir de la première étape).

◦ La référence socio-éducative

Les professionnels des établissements médico-sociaux sont amenés dans leurs pratiques à la mise en place d'une démarche d'accompagnement des publics accueillis, par le biais d'une référence socio-éducative, afin de répondre au mieux à l'objectif d'accompagnement personnalisé. Cela consiste à favoriser l'autonomie et à rendre l'individu acteur de son projet.

Le référent assure un rôle d'écoute, d'observation et de guidance, et est garant de la continuité et de la cohérence du projet de vie. Au sein de l'équipe, il coordonne le suivi personnalisé et veille à la mise en œuvre des moyens et outils nécessaires à la réalisation du Projet Individualisé.

Le relationnel entre le référent et la personne accompagnée se situe dans le domaine de la confiance réciproque et de l'affectif, dans une juste distance. Le reste de l'équipe vient se placer en tant que tiers dans cette relation et de ce fait évite l'enfermement dans une relation duelle.

Le référent agit sous couvert de l'éducateur coordinateur qui collabore étroitement avec l'équipe éducative et s'assure du respect du suivi du projet individuel. Celui-ci soutient la réflexion et les écrits professionnels produit par le référent.

L'éducateur coordinateur encadre les équipes accompagnantes dans leurs actions quotidiennes auprès des résidents. Il donne du sens aux actions proposées à l'équipe éducative, en relayant l'information descendante et ascendante entre les équipes et dans la transversalité.

L'éducateur coordinateur est garant de la préparation du Projet Individualisé par le référent, avec celui-ci il reçoit le résident pour recueillir ses souhaits, participe à l'élaboration et à la conduite du projet éducatif.

Le cadre socio-éducatif et l'éducateur coordinateur sont présents lors de la présentation du projet à l'ensemble de l'équipe.

L'éducateur coordinateur et le référent assurent la restitution des propositions sur le projet au résident, avec lequel ils le co-écrivent. Ce dernier le valide en le signant.. En cas de litige avec le résident, l'éducateur coordinateur fait appel au cadre socio-éducatif, qui de sa place réévaluera les objectifs avec le résident.

4.2 L'accompagnement spécifique des aidants

«Vous aidez une personne en situation de handicap, et vous qui vous aide ?»

La mise en œuvre à titre expérimental, en 2005, du Service d'Aide aux Aidants s'est appuyée sur la réflexion issue de sept années d'expérience d'accueil temporaire au sein de l'Établissement et de rencontres avec des familles pouvant exprimer leur besoin de soutien. Elle s'est inscrite également dans les orientations du schéma départemental 2004-2008 du Conseil Général de Loire-Atlantique en faveur des personnes handicapées, qui préconisait de *«renforcer l'accompagnement des personnes de l'entourage proche, qui assurent la prise en charge et/ou l'accompagnement de la personne handicapée, sans être professionnels»*. Avec

le Service d'Aide aux Aidants, c'est la première fois que l'entourage prend conscience que l'aide peut s'adresser en premier lieu à eux, et non pas seulement à leur proche handicapé.

Le service est entièrement financé par le Conseil Général de Loire Atlantique et a pour objectifs :

- de soutenir les aidants dans leur questionnement autour de leur quotidien,
- d'aider à rompre l'isolement,
- d'informer et de les aider dans les démarches administratives,
- de les accompagner dans leur réflexion autour de l'avenir,
- de proposer des temps collectifs d'informations et d'échanges thématiques,
- de les soutenir psychologiquement,
- d'échanger avec le réseau médico-social sur les problématiques spécifiques des aidants,
- de faire connaître les besoins des aidants aux partenaires institutionnels tels que le Conseil Général et les municipalités environnantes.

L'équipe propose des entretiens individuels ou familiaux et des actions collectives.

◦ **L'accompagnement individuel ou familial**

L'aidant fait la première démarche vers le service. Au cours de ce contact, les professionnels appréhendent de manière synthétique la situation, à partir de questions ciblées.

Les informations ainsi recueillies permettent de réfléchir en réunion d'équipe hebdomadaire à une proposition de rencontre ou une réorientation vers un service plus compétent.

Le premier entretien est assuré en co-intervention (psychologue et éducateur).

Il a pour objet de :

- présenter le service,
- approfondir la demande explicite, mais aussi implicite, de l'aidant.

Plusieurs entretiens peuvent être nécessaires pour co-élaborer les modalités d'accompagnement qui semblent les plus appropriées à la situation. Les rencontres se déroulent dans les locaux du service, au domicile ou dans un lieu à proximité du domicile de l'aidant

L'accompagnement se fait au rythme de cheminement des aidants mais aussi en fonction des nécessités générées par la situation. Il donne lieu à des temps de réflexions réguliers en équipe, avec les partenaires.

La durée de l'accompagnement peut être de quelques semaines à plusieurs années selon la situation et se fait avec l'éducateur et/ou la psychologue.

Tout comme lors du début de l'accompagnement, la fin de celui-ci est réfléchi en équipe et avec les aidants.

• Les actions collectives

Les actions collectives sont proposées par l'équipe au regard des préoccupations des aidants : soirées-débats, journal d'informations partagées, participations à des réunions associatives.

Elles permettent aux aidants de partager leur expérience et leur questionnement au sein d'un groupe, de s'informer, de faire connaître le SAA.

Elles sont également un moyen pour l'équipe d'enrichir sa pratique et d'aller à la rencontre des aidants dans des modalités d'approche différentes.

• Le réseau et le partenariat

L'équipe du SAA a développé un réseau partenarial, nécessaire à son intervention auprès des aidants : Centre Local d'Information et de Coordination (CLIC), Service de Soins et d'Aide à domicile, Secteur Psychiatrique, mandataires judiciaires, élus, Centre Communal d'Action Sociale (CCAS), Centre Médico-Social (CMS), Associations locales ou départementales, Maison Départementale des Personnes Handicapées (MDPH) et Conseil Général.

Une organisation et des moyens au service de l'Établissement

Partie
03 >



1. Les instances

L'Établissement mobilise des ressources et moyens adoptant de fait un modèle social fondé sur un système de valeurs, un mode de communication.

Le Projet de l'Établissement constitue par voie de conséquence une interface et confère une identité aux acteurs de l'intérieur et énonce ce qui fonde son existence aux partenaires extérieurs.

Le Comité d'Hygiène, de Sécurité et des Conditions de Travail - CHSCT

- Contribue à la sécurité et à la protection de la santé des personnels.

Le Conseil d'Administration CA

- Arrête les orientations,
- Délibère sur la politique générale de l'EPMS,
- Vote le budget.

Le Conseil de la Vie Sociale - CVS

- Formule des avis sur le fonctionnement interne et les projets de l'EPMS.

La Direction
Propose, organise,
communique
évalue, rend compte

Le Comité Technique d'Établissement - CTE

- Formule des avis sur les projets de fonctionnement et d'organisation de l'Établissement.

Les professionnels

- Participent à la réflexion,
- Informent, évaluent, rendent compte...

1.1 Le Conseil d'Administration (CA)

Le Conseil d'Administration est présidé par le maire de la commune et est composé de 12 administrateurs : un président, deux conseillers municipaux, trois conseillers généraux, deux membres «es qualité», deux représentants du personnel, le président du CVS, un représentant des familles.

Le Conseil se réunit trois fois par an (janvier, avril et octobre) selon un ordre du jour préétabli.

Le Conseil d'Administration est l'organe délibérant de l'Établissement : il définit et statue sur la politique générale de l'établissement, et vote le budget.

1.2 Le Conseil de la Vie Sociale (CVS)

Le Conseil de la Vie Sociale constitue l'instance d'expression des personnes accueillies. En place depuis 2008 au sein de l'EPMS, le CVS est constitué de représentants des personnes accompagnées, élus, soit :

- 2 personnes pour le Foyer de vie Bel Air (2 unités de vie),
- 1 personne pour le Foyer d'Accueil Médicalisée,
- 1 personne pour l'Unité d'Accueil pour Personnes Handicapées Vieillissantes, Orée du Pin,
- 1 personne pour le Service d'Accueil de Jour,
- 1 représentant des familles ou représentants légaux (un parent).

Le CVS est présidé par un représentant des usagers.

Le CVS associe à ses travaux et réflexions :

- 2 représentants du Conseil d'Administration,
- 2 représentants du personnel,
- La directrice adjointe.

Le CVS se réunit trimestriellement selon un ordre du jour proposé par les différents services et la Direction. Les séances sont préparées en amont sur chaque service. Les résidents siégeant au CVS, aidés des représentants du personnel se réunissent 30 minutes avant chaque séance. Les séances durent deux heures et se structurent en deux temps :

- Points fonctionnels, informations générales,
- Étude de thèmes, réflexion collective : rédaction d'un questionnaire qualité, organisation d'une intervention sur les mesures de protection juridique, travaux sur l'actualisation du Projet d'Établissement...

À l'avenir, une ouverture est envisagée sur l'extérieur avec la rencontre de représentants de divers CVS à l'échelle du département.

1.3 Le Comité Technique d'Établissement (CTE)

Le CTE est l'instance représentative du personnel. Il est consulté et émet un avis sur toutes les questions intéressant le fonctionnement et l'organisation de l'Établissement :

- Projet d'Établissement,
- Budgets et investissements (travaux, gros équipements),
- Tableau des emplois des personnels,
- Organisation et conditions de travail (programmes de modernisation des méthodes et techniques de travail),
- Création, suppression et transformations de services,
- Règles concernant l'emploi de catégories de personnels non prévues par les textes,
- Critères de répartition de certaines primes et indemnités,
- Bilan social et rapport d'activités annuels,
- Plan de formation.

Il se réunit au minimum 3 fois par an en amont de chaque Conseil d'Administration. Il est présidé par le directeur et se compose de 4 membres siégeant (4 titulaires, 4 suppléants). Ce sont des représentants des personnels élus par collège : A - B - C.

1.4 Le Comité d'Hygiène et de Sécurité des Conditions de Travail (CHSCT)

Le CHSCT a pour mission de contribuer à la sécurité et à la protection de la santé des personnels. Il participe à l'amélioration des conditions de travail ainsi qu'à l'analyse et à la prévention des risques professionnels, notamment le Document Unique des Risques Professionnels. L'EPMS Lejeune va engager une démarche d'étude des risques psychosociaux, dans une logique de diagnostic et de prévention.

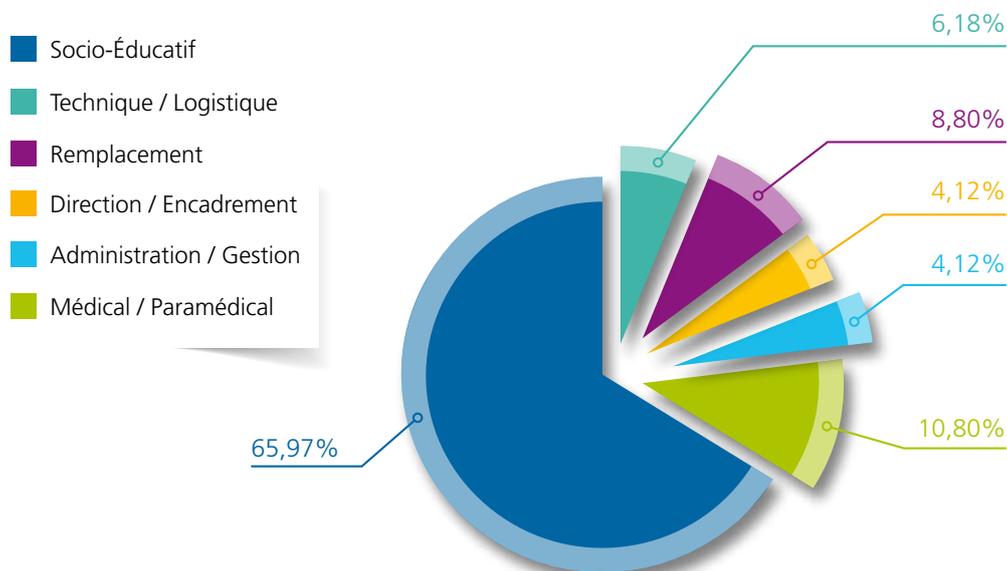
L'Établissement comptant 50 agents, ce sont les représentants du personnel au CTE qui exercent «ès qualité» les fonctions de membres du CHSCT.

Le CHSCT se réunit trimestriellement, en présence, du médecin du travail, du personnel en charge de la sécurité sous la présidence de la direction. Sont également conviés l'inspection du travail et le représentant de la Caisse d'Assurance Retraite et de la Santé au Travail (CARSAT).

2. La richesse des ressources humaines et des compétences professionnelles

Le personnel de l'Établissement Lejeune est régi par le statut de la Fonction Publique Hospitalière⁽⁴⁾.

2.1 Les effectifs



L'équipe de l'EPMS Lejeune est pluridisciplinaire et complémentaire, en termes d'expérience, de formation, de profil, ce qui garantit une approche diversifiée et regard croisé sur les situations rencontrées.

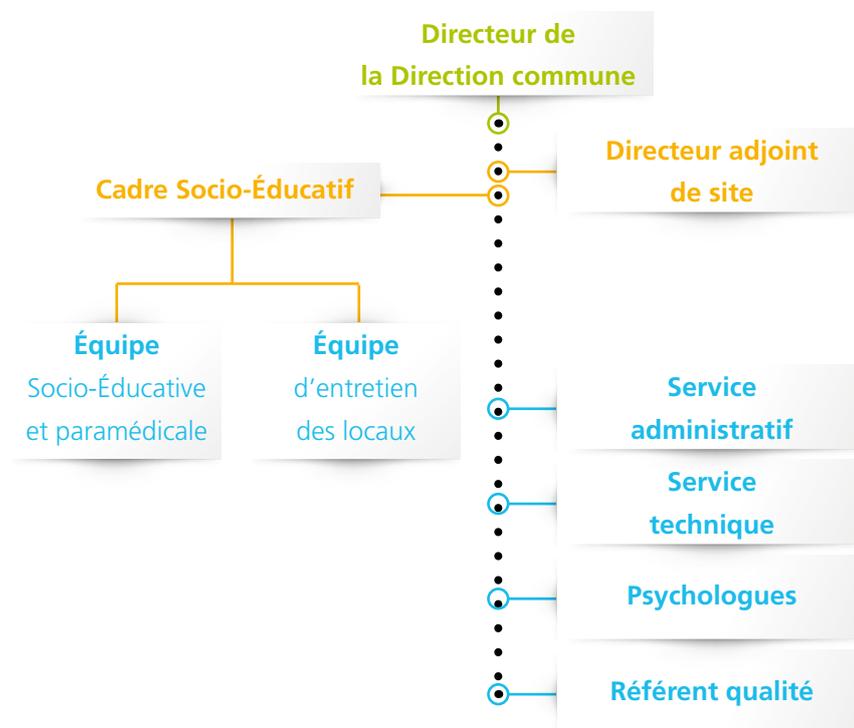
Afin d'être en mesure de répondre aux besoins des personnes accueillies et de les accompagner au mieux dans leur projet, une attention particulière est portée à la qualification / au diplôme des personnels embauchés.

DIRECTION / ENCADREMENT : 2 ETP	
Directeur Adjoint	1
Cadre socio-éducatif	1
ADMINISTRATION / GESTION : 2 ETP	
Adjoint administratif	2
MÉDICAL / PARAMÉDICAL : 6.24 ETP	
Médecin	0,10
Psychiatre	0,10
Psychologue	0,84
Kinésithérapeute	0,10
Psychomotricien	0,10
Infirmier	1
Aide Soignant	4
SOCIO-ÉDUCATIF : 30 ETP	
Éducateur Spécialisé	4
Moniteur Éducateur	3
Aide Médico Psychologique	23
TECHNIQUE / LOGISTIQUE : 3 ETP	
Maître Ouvrier	1
Agent d'Entretien Qualité	2
REMPLACEMENT : 4,27 ETP	
Aide Médico Psychologique	3,77
Aide Soignant	0,50

TOTAL : 47,51 ETP

2.2 L'organisation fonctionnelle

Une direction commune est instaurée depuis janvier 2009 entre l'EPMS Lejeune et l'ESAT de la Vertonne.



2.3 Le management et la dynamique des ressources humaines

Le Conseil d'Administration et l'équipe de direction partagent une philosophie commune de gestion.

«Le projet s'affirme comme un outil de management parce qu'il constitue un document d'orientations conçu pour assurer un consensus et une pérennité à l'entreprise. Il fait appel, par conséquence, aux finalités et aux valeurs les plus fondamentales et les plus stables de celles-ci. A l'intérieur, le projet détermine la mission et les contours philosophiques, éthiques, sociaux et organisationnels : il représente un outil de management et de communication interne [...]. A l'extérieur, le projet présente qui est l'entreprise, quels sont les missions et le service qui fondent sa raison d'être»⁽⁵⁾.

Un management participatif (dynamique apprenante) qui s'appuie sur les valeurs du Service Public. Cela se traduit par un attachement fort à :

- Préserver la **neutralité** de l'Établissement et à garantir le respect des choix des usagers,
- Veiller à l'**égalité de traitement** des professionnels et des personnes accompagnées,
- Garantir la **continuité du service** rendu :
 - Respect des jours et horaires d'ouverture grâce à :
 - la planification des activités,
 - un système d'astreinte,
 - une recherche de maillage efficace sur le territoire (relais de prise en charge).
- Soutenir l'adaptabilité ou la mutabilité : Le service doit évoluer et s'adapter aux besoins des usagers (vieillesse, médicalisation, ...).

Une politique de gestion active des métiers et des compétences :

- **L'impulsion d'une dynamique de formation professionnelle tout au long de la vie.**
L'Établissement cotise auprès d'un organisme paritaire agréé (l'ANFH) pour financer la formation du personnel, de surcroît il mutualise des formations dans le cadre d'un Groupement de Coopération d'Établissements Publics Sociaux et Médico-Sociaux. L'Établissement a mis en œuvre le Droit Individuel à la Formation (DIF) depuis 2009, avec effet rétroactif à 2007. La formation continue vise plusieurs objectifs :
 - *préserver et enrichir l'expertise des professionnels,*
 - *encourager la promotion professionnelle,*
 - *contribuer à la formation des futurs professionnels du secteur (accueil de stagiaires, tutorat,...)*
- L'évaluation **des compétences et l'impulsion d'une démarche de Gestion Prévisionnelle des Métiers et Compétences** (entretien annuel et formation, fiches de poste,...).

Des conditions de travail positives :

- La possibilité de participer à un groupe d'analyse de pratiques,
- Des réunions pluridisciplinaires hebdomadaires,
- L'accès à des outils de travail adaptés (documentation, outils informatiques et de communication etc.),
- Un travail constructif et régulier avec le CHSCT et le service de médecine du travail (Document Unique des Risques Professionnels, aménagement de poste, ...),
- Des espaces et moments de convivialité et d'échanges (Arbre de Noël, réunion institutionnelle ...).

Une vigilance pour préserver un dialogue social régulier à travers :

- Une concertation et implication des professionnels sur les grands choix institutionnels (Projet d'Établissement, démarche évaluative, plans d'action, etc.),
- Le recueil des souhaits d'affectation ou de mobilité professionnelle,
- Des rencontres avec les représentants du personnel (CTE) et le personnel (réunions institutionnelles trimestrielles),
- La mise en œuvre d'une réflexion commune en commissions (formation, commissions à thème).

Une dynamique de travail en équipe pluridisciplinaire

La Loi 2002-2 place l'utilisateur au cœur du système social et médico-social, ce qui demande aux professionnels de s'inscrire dans un travail partenarial. Cependant, le travail d'équipe ne va pas de soi et doit se réaliser dans un espace de négociation toujours à construire. Il y a ainsi de véritables enjeux à initier des approches inter et transdisciplinaires afin de permettre la mise en œuvre de démarches d'accompagnement qui donneront aux usagers une place d'auteur. L'éthique est au cœur des pratiques, favorisant une réflexion sur le sens et la réalisation d'un but commun dans le respect et la prise en compte des différentes identités professionnelles.

Le Projet d'Établissement s'affirme dès lors «comme un outil de management parce qu'il constitue un document d'orientations conçu pour assurer un consensus et une pérennité à l'entreprise. Il fait appel, par conséquence, aux finalités et aux valeurs les plus fondamentales et les plus stables de celle-ci»⁽⁶⁾ donnant ainsi du sens et de la cohérence au travail d'équipe pluridisciplinaire.

Les équipes de l'EPMS travaillent sous la responsabilité hiérarchique d'un **cadre socio-éducatif**. Ce dernier a la responsabilité, entre autres, d'organiser les réunions de travail (réunion de service, réunion de synthèse du projet individuel), ainsi que la gestion des plannings et horaires de travail.

Les éducateurs spécialisés sont positionnés en coordination sur chaque équipe avec une autorité fonctionnelle. À ce titre, ils veillent plus particulièrement à la mise en œuvre des projets individualisés des résidents et personnes accueillies dans le respect du projet de service.

Les professionnels socio-éducatifs et paramédicaux intervenant auprès des personnes handicapées contribuent à assurer le bien-être au quotidien des résidents et personnes accueillies, et la qualité de leurs conditions de vie. Ils peuvent bénéficier d'un soutien dans leurs pratiques (groupes d'analyse de pratiques animés par un psychologue, temps cliniques animés par un psychologue, synthèse avec les partenaires sanitaires).

Le travail des professionnels intervenant auprès des aidants contribue à les soutenir (écoute, informations), à rompre leur isolement, ou encore à se projeter.

Ce travail d'équipe est à la fois le lieu où le professionnel est reconnu dans ses compétences et dans son champ d'action, mais aussi le lieu de la confrontation d'idées avec ses pairs.

Les professionnels administratifs, techniques et logistiques assurent des fonctions support (secrétariat, entretien, maintenance, comptabilité, ressources humaines) qui contribuent au bon fonctionnement des services.

Le directeur veille au bon fonctionnement des services et les organise en cohérence avec les principes légaux, les délibérations du Conseil d'Administration et les décisions prises lors des réunions d'équipe de direction.



3. Les ressources

3.1 Matérielles et techniques

L'EPMS Lejeune propose des **locaux** dont l'architecture date d'époques différentes (XIX^{ème}, XX^{ème} et XXI^{ème} siècles). Des investissements réguliers et soutenus dans le temps ont permis de préserver le patrimoine historique et de l'adapter au mieux aux besoins des personnes accueillies. Les efforts sont à poursuivre, en lien avec les préconisations issues des diagnostics d'accessibilité. Un projet de restructuration permettra à l'avenir :

- de proposer à toutes les personnes accueillies une chambre individuelle,
- d'identifier un espace administration/accueil au sein d'un bâtiment dédié,
- de créer un espace de convivialité pour les usagers.

L'établissement est situé dans un cadre de verdure et offre des espaces de promenade et un parc arboré.

L'établissement dispose d'un **parc automobile** de 8 véhicules (dont un adapté au transport des personnes en fauteuil) pour l'accompagnement des résidents (RDV médicaux, activités, achats ...), les visites à domicile, les réunions professionnelles, etc...

Un **espace de documentation** spécialisée est à disposition des professionnels.

3.2 Financières

Plusieurs modalités de financements

Conseil Général
Dotation globale de fonctionnement
(aide sociale départementale)

Résidents (foyers)
Allocation Adulte Handicapés
(70%)
+
Allocation logement

Agence Régionale de Santé
Forfait soins

Usagers (accueil de jour)
Repas
+
Transport

5 budgets de fonctionnement

Foyer d'accueil médicalisé

Foyer de vie résidence Bel Air

Service d'Accueil de jour

Service d'Aide aux Aidants

Unité d'accueil pour personnes handicapées vieillissantes
résidence Orée du Pin

1 section d'investissement

EPMS Lejeune

4. La dynamique d'ouverture : des partenaires et un travail en réseau...

Direction commune

Après une première convention de trois ans, la direction commune avec l'ESAT public de Vertou a été renouvelée le 1^{er} janvier 2012 pour trois nouvelles années.

Objectifs

Renforcer la dynamique de coopération, de coordination et de complémentarité entre les deux Établissements en vue :

- d'optimiser, de mutualiser les moyens,
- d'organiser une continuité de parcours pour les personnes accueillies.

Un rapport d'activités est réalisé annuellement.

4.1 ... au service de l'accompagnement des personnes handicapées

Partenaires

Partenariat de soins	Partenariat Vie locale	Autre partenariats
<p>Soins généraux</p> <ul style="list-style-type: none"> ◦ Médecins généralistes ◦ Hôpital local de Corcoué (convention) ◦ Infirmières libérales (convention) <p>Soins spécialisés</p> <ul style="list-style-type: none"> ◦ Psychiatrie CHS Daumézon Bouguenais et CMP Saint Philbert de Grand Lieu (convention) 	<p>Socio-culturel</p> <ul style="list-style-type: none"> ◦ Bibliothèque communale ◦ Centre d'Animation en Pays de Logne ◦ Centre Permanent d'Initiatives pour l'Environnement (CPIE) ◦ Association Photophil' <p>Sport/loisirs</p> <ul style="list-style-type: none"> ◦ Office Intercommunal des sports (OIS) - Machecoul (convention) ◦ Associations de sport adapté ◦ Associations de loisirs 	<p>Représentation des Établissements Publics</p> <ul style="list-style-type: none"> ◦ GCEPSMS (formation, achat public,...) (convention) ◦ GEPSO-adhésion <p>Centres de formation</p> <p>Bénévolat (convention)</p>

Les objectifs

Partenariat de soins	Partenariat Vie locale	Autre partenariats
<ul style="list-style-type: none">Accompagnement global de la santé des personnes (physique et psychique)Relais de prise en chargeSoutien spécialisé aux professionnels (synthèse)	<ul style="list-style-type: none">Ouverture sur l'extérieurLien socialSensibilisation aux handicapsInsertion dans la commune	<ul style="list-style-type: none">Inscription de l'Établissement dans son environnementMutualisation de compétences, de ressources

4.2 ... au service de l'accompagnement des aidants

Partenaires

- 3 CLICS du secteur et le service social et infirmier de l'hôpital local de Corcoué/Logne.
- Les services du Conseil Général, les mairies et CCAS, les autres SAA, la MDPH, les établissements médico- sociaux...

Objectifs

- Continuité des accompagnements, relais de prise en charge, coordination des interventions sociales et autres (sanitaires, à domicile ...)

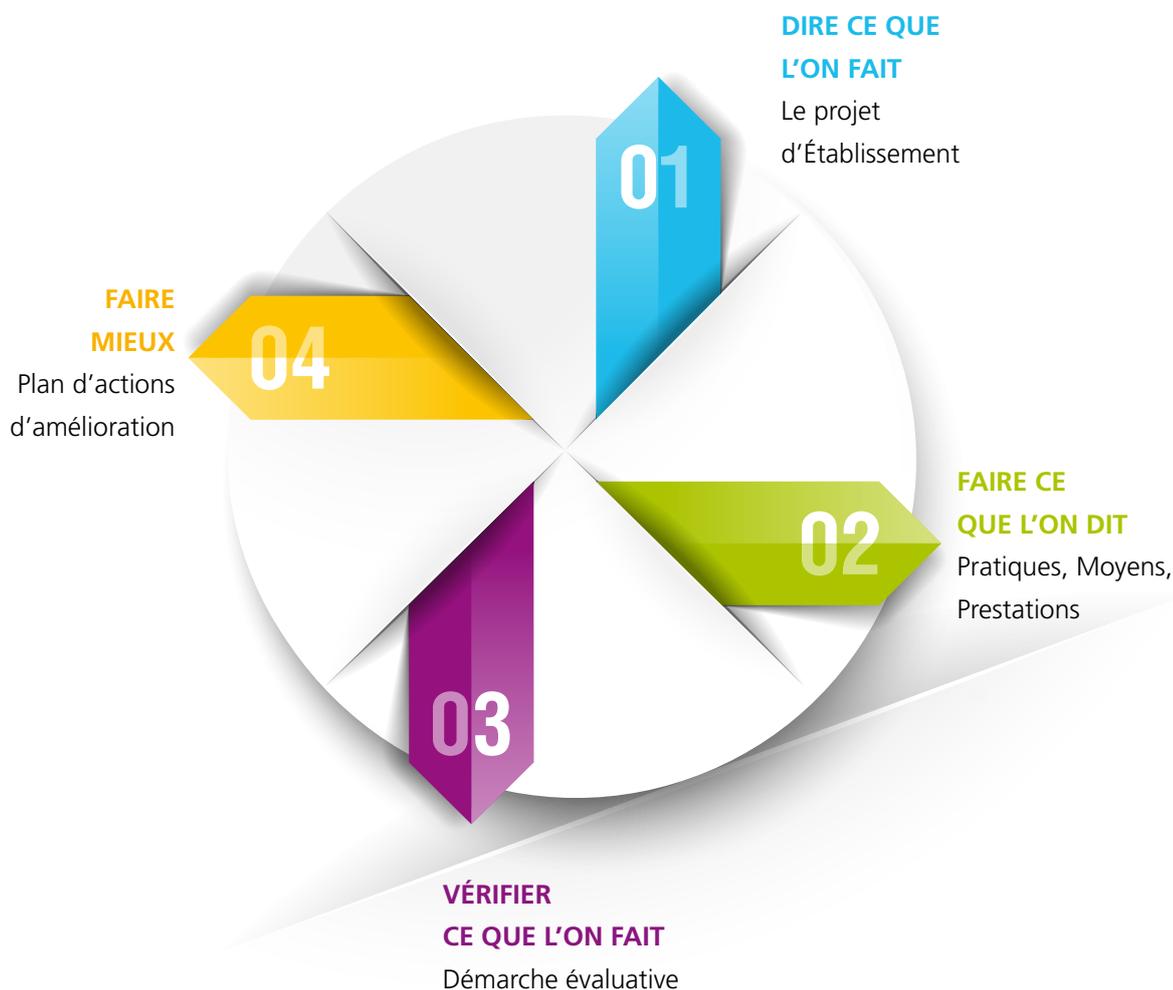
5. Des outils et méthodes au service de la qualité

5.1 La qualité, une démarche continue...

La loi du 2 janvier 2002, en instaurant une obligation d'évaluation des activités et de la qualité des prestations délivrées, a initié une démarche d'amélioration continue de la qualité qui concerne tous les établissements médico-sociaux et tous les acteurs de la prise en charge des personnes accompagnées. L'enjeu d'une telle démarche est de créer une dynamique collective évaluative, associant tous les participants, pour améliorer le fonctionnement des institutions et la qualité finale des services rendus aux personnes accompagnées.

Pour autant, les établissements n'ont pas tous attendu les contraintes légales pour s'inscrire dans une démarche qualité. En effet, lorsqu'il s'agit d'accompagnement de la personne, qui plus est en situation de vulnérabilité, la qualité est au cœur des préoccupations de chaque professionnel. Cette exigence de qualité est ainsi omniprésente dans le fonctionnement de l'Établissement, que ce soit dans les prestations d'hôtellerie, dans le cadre de vie ou dans les prestations, mais également dans l'organisation du travail ou les moyens et compétences mis en œuvre.

À l'image de la roue de l'amélioration continue⁽⁷⁾, l'action de l'EPMS Lejeune repose sur un principe simple : **Penser ce qui doit être fait et faire ce qui est dit pour satisfaire les besoins et les attentes des personnes accompagnées.** La mesure de l'atteinte des objectifs visés et des résultats obtenus complète naturellement la démarche, en permettant un ajustement continu et une adaptation réactive à l'évolution des besoins.



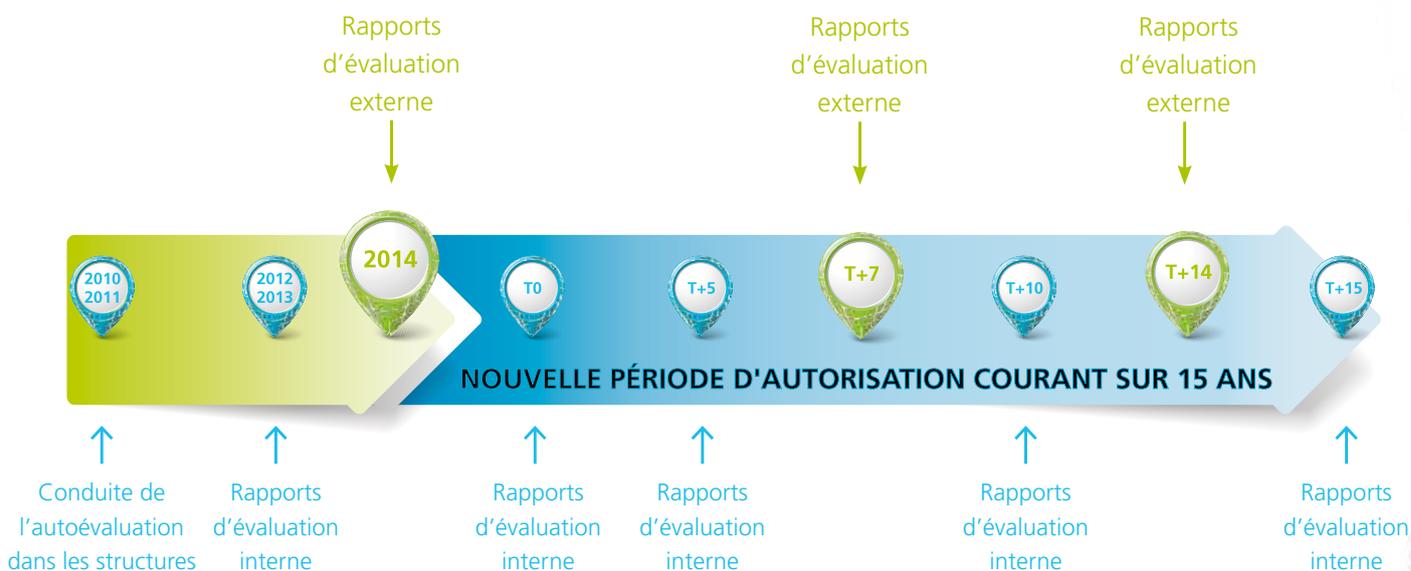
L'action de l'Établissement repose ainsi sur une démarche volontariste et collective de mise en œuvre d'outils structurés et diversifiés, qui visent un questionnement permanent des processus et une amélioration continue des pratiques professionnelles :

- **Des temps de réflexion interdisciplinaires ou par métier** permettant une prise de recul des professionnels sur leurs pratiques, sur le déroulement des processus structurants et sur le fonctionnement de l'Établissement,
- **Un appui méthodologique** avec un temps de présence de **réfèrent qualité** au sein de la structure depuis 2011,
- **Des protocoles et procédures** garants des processus,
- **Une politique d'adaptation à l'emploi des personnels au regard des populations accueillies** : qualification, formation continue, entretien annuel, GPMC...

5.2 ... étroitement liée à l'évaluation

Dans le domaine d'action de l'EPMS, il n'est pas toujours aisé pour chacun de mesurer dans l'instant l'impact de ses actions. À cet effet, la démarche évaluative imposée par la loi 2002-2 trouve tout son sens : pas de progrès en qualité sans mesure. C'est un préalable à toute action d'amélioration. En la matière, l'Établissement procède à plusieurs niveaux :

- **Des enquêtes globales récurrentes de satisfaction** auprès des usagers et de l'entourage, mais aussi des partenaires ou des professionnels, menées en alternance tous les deux ans,
- **Des enquêtes ponctuelles spécifiques de satisfaction**, notamment liées à des événements particuliers (séjours externes) ou une volonté de réflexion thématique précise (enquête intimité/sexualité),
- **Une démarche évaluative**, structurée et suivie avec un **Comité d'évaluation** pluridisciplinaire et représentatif des différents services. Cette démarche s'inscrit une temporalité précise en fonction des dates d'autorisation des structures :



T0 : 2017 pour Bel Air et le SAJ

T0 : 2018 pour l'Orée du Pin

T0 : 2020 pour le SAA

Le **FAM**, créé postérieurement à la loi de 2009, s'inscrit directement sur la durée des 15 ans de l'autorisation à compter de 2013, avec 3 évaluations internes (tous les 5 ans), et deux évaluations externes (avant les 7 et 14 ans) à mener sur cette période (2013-2028)(Circulaire DGCS/SD5C no 2011-398 du 21 octobre 2011).

5.3 La promotion de la Bienveillance

La promotion de la bienveillance et son corolaire la prévention de la maltraitance sont des enjeux majeurs pour le système de santé français, inscrits à ce titre comme une priorité nationale dans le champ des secteurs sanitaire et médico-social, en particulier pour tous les établissements qui accompagnent des personnes vulnérables.

Dans ce cadre et depuis quelques années déjà, l'EPMS Lejeune conduit une dynamique active en la matière. Ainsi, l'ensemble du personnel a été sensibilisé, en réunion institutionnelle en 2011, aux actions pouvant contribuer à la prévention de toute maltraitance⁽⁸⁾. Cette réflexion s'est poursuivie au travers d'autres journées techniques internes sur cette thématique. Au-delà de la lutte contre la maltraitance, l'EPMS s'inscrit dans le développement d'une culture de la bienveillance. A ce titre, les recommandations de bonnes pratiques professionnelles de l'ANESM⁽⁹⁾ et les outils HAS-FORAP⁽¹⁰⁾ fournissent aux professionnels de l'EPMS une base de réflexion complète, pour un déploiement adapté en 2014. Enfin, les formations continues contribuent à rester en veille permanente sur cette problématique majeure.

Cette démarche volontariste, positive trouve ses fondements dans le respect de la personne, son histoire, sa dignité, sa singularité et ses droits. Elle repose également sur une valorisation de l'expression et de la participation des usagers. La bienveillance, telle que l'EPMS la promeut est une manière d'être, d'agir et de dire, soucieuse de l'autre, de son bien-être, réactive à ses besoins et à ses demandes, respectueuse de ses choix et de ses refus. C'est une démarche continue d'adaptation à une situation donnée, qui nécessite la mobilisation concertée de l'ensemble des acteurs : professionnels, personnes accompagnées et entourage.

⁽⁸⁾ Intervention de M. R. RICHARD, consultant IRFA Evolution, réunion institutionnelle du 09/12/2011.

⁽⁹⁾ Agence Nationale de l'Évaluation et de la qualité des établissements Sociaux et Médico-sociaux.

⁽¹⁰⁾ Haute Autorité de la Santé - Fédération des Organismes Régionaux et territoriaux pour l'Amélioration des Pratiques et l'organisation en Santé, Guide de déploiement de la Bienveillance, Mai 2012.

Perspectives **d'évolution**

Partie
04 >



Sur la base des constats et des préconisations effectués dans sa démarche évaluative (évaluation interne et externe), et en pleine correspondance avec sa dynamique d'amélioration et d'adaptation continues, l'EPMS Lejeune s'est fixé une feuille de route pour les années à venir, autour de six axes :

- **Axe 1** : La promotion de l'autonomie, la qualité de vie et la santé
- **Axe 2** : La personnalisation de l'accompagnement
- **Axe 3** : La pleine garantie des droits et de la participation des personnes accompagnées
- **Axe 4** : La protection et la prévention des risques
- **Axe 5** : L'inscription de l'Établissement dans son environnement
- **Axe 6** : L'adaptation de l'organisation et des ressources

Les tableaux ci-après présentent les priorités de l'Établissement sur la durée de son projet (en bleu les éléments issus de l'évaluation externe et en blanc ceux de l'évaluation interne). Le plan d'actions d'amélioration de la qualité vient les compléter en détaillant pour chaque action envisagée : les ressources, les partenaires, les modalités de mise en œuvre, de suivi, et d'évaluation.

1. La promotion de l'autonomie, la qualité de vie et la santé

OBJECTIF	ACTION	PILOTAGE / PERSONNES MOBILISÉES	ÉCHÉANCE				
			2014	2015	2016	2017	2018
L'accès à l'autonomie dans le cadre de la vie quotidienne	◦ Oser davantage dans l'accompagnement à l'autonomie des résidents, notamment dans des formules d'intégration à la vie sociale ordinaire	La Direction Le Cadre L'Éduc Co ¹				X	
	◦ Créer un espace dédié pour les plus autonomes pour leur permettre une plus grande autonomie dans leur vie quotidienne					X	
	◦ Avoir une politique plus ambitieuse en matière d'autogestion de l'argent par certains résidents	Le Cadre L'Éduc Co			X		
Un cadre de vie agréable et personnalisé pour tous	◦ Clarifier la démarche Activités : réfléchir au lien avec les projets individuels et le Projet d'Établissement	Le Cadre L'Éduc Co		X			
	◦ Revoir le rythme et la fréquence des activités proposées en tenant compte des besoins et demandes de la personne	L'Équipe		X			
	◦ Faire en sorte que chacun puisse bénéficier d'un planning d'activités personnalisé	L'Éduc Co L'Équipe	X				
	◦ Profiter du projet de déménagement pour penser autrement l'organisation des locaux (professionnels à proximité des lieux de vie des résidents)	La Direction			X		
	◦ Questionner la personnalisation des portes des résidents par l'utilisation de noms communs	Le Cadre L'Éduc Co		X			
	◦ Mieux valoriser les productions des usagers	Le Référent activité	X	X	X	X	X
Une prestation de restauration de qualité	◦ Réfléchir avec le prestataire et les usagers à l'amélioration de la qualité de la restauration (dont la présentation des plats)	La Direction	X	X	X	X	X
	◦ Élargir le dispositif des fiches de « signalement » aux usagers : doléances			X			
La réponse aux besoins en matière de suivi médical et social	◦ Assurer un meilleur contrôle des prises de traitement par une formalisation spécifique	Le Cadre L'Éduc Co L'IDE ²			X		
	◦ Réorganiser, redéfinir les rôles des professionnels dans le suivi médical	La Direction Le Cadre		X			
	◦ Travailler sur l'acceptation des limites de l'accompagnement (SAJ)	Le Cadre L'Éduc Co	X				

2. L'organisation de la qualité et de la personnalisation de l'accompagnement

OBJECTIF	ACTION	PILOTAGE / PERSONNES MOBILISÉES	ÉCHÉANCE				
			2014	2015	2016	2017	2018
La personnalisation de l'accueil	<ul style="list-style-type: none"> Formaliser le processus d'arrivée de l'utilisateur 	La Direction Le Cadre	X				
	<ul style="list-style-type: none"> Faciliter les échanges entre équipes au sein de l'EPMS 	Le Cadre	X				
L'amélioration du processus du projet individualisé (PI)	<ul style="list-style-type: none"> Revoir la grille d'évaluation des besoins pour la rendre plus fiable et plus claire, en faisant aussi apparaître les évolutions de la personne 			X			
	<ul style="list-style-type: none"> Permettre la participation de l'utilisateur à l'ensemble du processus d'élaboration, de validation et de suivi de son projet individualisé, y compris à la réunion de projet 	Le Cadre L'Éduc Co	X				
	<ul style="list-style-type: none"> Faire participer l'entourage à l'évaluation des besoins, aux observations évaluatives 			X			
	<ul style="list-style-type: none"> Renforcer la communication autour du projet auprès de l'entourage, après recueil de l'avis de l'utilisateur 	La Direction Le Cadre	X				
	<ul style="list-style-type: none"> Formaliser la réunion de suivi à 6 mois avec la signature de l'utilisateur 	Le Cadre L'Éduc Co		X			
	<ul style="list-style-type: none"> Faciliter la sollicitation de la révision de son projet par l'utilisateur 			X			
	<ul style="list-style-type: none"> Réfléchir à la conciliation entre le statut d'adulte protégé et le respect de ses droits dans le cadre de la communication autour de son projet ou d'intégration des représentants légaux au processus 	La Direction		X			
	<ul style="list-style-type: none"> Établir une règle pluriannuelle de changement de référence 	Le Cadre		X			
La veille et l'anticipation pour un meilleur relais de prise en charge	<ul style="list-style-type: none"> Développer une recherche active pour la création de filières d'aval 	Le Cadre L'Éduc Co	X	X	X	X	X
	<ul style="list-style-type: none"> Développer les modalités de relais pour une «sortie en douceur» : formaliser le bilan du dernier PI 		X				

3. La pleine garantie des droits et de la participation des personnes accompagnées

OBJECTIF	ACTION	PILOTAGE / PERSONNES MOBILISÉES	ÉCHÉANCE				
			2014	2015	2016	2017	2018
La mise en œuvre et l'actualisation des outils de la loi 2002-2	<ul style="list-style-type: none"> ○ Développer le livret d'accueil en y ajoutant des informations sur le fonctionnement de l'Établissement : admission, rythmes, locaux... 	La Direction Une commission dédiée			X		
	<ul style="list-style-type: none"> ○ Aborder le thème de la prévention de la maltraitance dans le livret d'accueil 				X		
	<ul style="list-style-type: none"> ○ Donner au livret d'accueil un caractère plus chaleureux 				X		
	<ul style="list-style-type: none"> ○ Adapter les différents documents à la compréhension des personnes accueillies pour une meilleure appropriation 				X		
	<ul style="list-style-type: none"> ○ Régulariser la contractualisation auprès des résidents les plus anciens 	La Direction	X				
La mise en œuvre du Projet d'Établissement	<ul style="list-style-type: none"> ○ Réfléchir à une identité propre à l'accueil de jour au regard de l'organisation générale de l'EPMS 	Le Cadre L'Équipe					X
	<ul style="list-style-type: none"> ○ Finaliser les projets de services, déclinaisons du Projet d'Établissement et veiller à leur appropriation 	Le Cadre Les Équipes		X			
	<ul style="list-style-type: none"> ○ Remettre le Projet d'Établissement à l'arrivée de chaque nouveau professionnel et à chaque conventionnement avec un nouveau partenaire 	La Direction Le Cadre		X			
	<ul style="list-style-type: none"> ○ Veiller à l'appropriation par l'ensemble des professionnels 			X			
	<ul style="list-style-type: none"> ○ Organiser le suivi des axes de progrès 		X	X	X	X	X
Une véritable expression et participation individuelle et collective des usagers	<ul style="list-style-type: none"> ○ Permettre à l'utilisateur d'inviter une personne de son choix à sa réunion de projet 	Le Cadre L'Éduc Co		X			
	<ul style="list-style-type: none"> ○ Sensibiliser l'utilisateur à la possibilité de déclencher une révision de son projet à sa demande, en dehors des échéances prévues 			X			
	<ul style="list-style-type: none"> ○ Mettre en place une commission «Menus» avec les usagers qui alimenterait la commission de restauration biannuelle 	La Direction		X			
	<ul style="list-style-type: none"> ○ Poursuivre le projet de rencontres inter-CVS à l'échelle départementale 		X	X	X	X	X
	<ul style="list-style-type: none"> ○ Pérenniser les lieux d'expression pour les usagers, leurs proches ou représentants 		X				
	<ul style="list-style-type: none"> ○ Augmenter la fréquence du journal à destination des familles, clarifier ses objectifs, y inclure la synthèse des travaux du CVS 	La Direction Le Cadre		X			
Le respect de la confidentialité	<ul style="list-style-type: none"> ○ Formaliser la politique de distribution des courriers 	La Direction Le secrétariat		X			
	<ul style="list-style-type: none"> ○ Mettre en place des boîtes aux lettres individuelles 	La Direction	X				
Le droit à l'information	<ul style="list-style-type: none"> ○ Amener de la clarté dans le système de participation financière des usagers aux activités 	La Direction Le Cadre		X			
	<ul style="list-style-type: none"> ○ Innover dans la communication à destination des familles et proches 	L'Éduc Co	X	X	X	X	X
	<ul style="list-style-type: none"> ○ Informer les usagers sur leur possibilité de consultation de leur dossier 	La Direction		X			

4. La protection et la prévention des risques

OBJECTIF	ACTION	PILOTAGE / PERSONNES MOBILISÉES	ÉCHÉANCE				
			2014	2015	2016	2017	2018
La prévention active de la maltraitance	◦ Poursuivre la sensibilisation des professionnels sur ce thème	La commission dédiée	X	X	X	X	X
	◦ Aborder cette thématique dans le livret d'accueil				X		
	◦ Adopter un système de communication auprès des équipes mais aussi des résidents pour informer des nouvelles arrivées	Le secrétariat L'Éduc Co		X			
	◦ Réfléchir aux modalités d'adaptation de l'accompagnement (toilettes, actes de la vie quotidienne) au vieillissement de la population	Le Cadre L'Éduc Co Les Équipes	X	X	X	X	X
	◦ Poursuivre la sensibilisation des résidents à la notion d'intimité	Le comité intimité sexualité L'Éduc Co		X			
	◦ Rappeler régulièrement aux usagers leurs droits en la matière			X			
	◦ Mettre en place un dispositif de recueil, gestion et suivi des réclamations et plaintes	La Direction		X			
La promotion de la bientraitance	◦ Réfléchir à la mise en place d'une commission « Bientraitance » au sein de l'Établissement	La Direction		X			
	◦ Désigner un référent «Bientraitance» dans chaque structure				X		
	◦ Poursuivre le travail d'accompagnement des remplaçants dans le souci d'être dans une posture de bientraitance	Le Cadre		X			
	◦ Formaliser les réunions de prise de parole des usagers	L'Éduc Co	X				
	◦ Réserver une pièce de détente / repos aux usagers du SAJ	La Direction			X		
La conciliation entre la sécurité et la liberté de circulation	◦ Prendre en compte les pistes de sécurisation des voies d'accès	La Direction			X		
	◦ Réfléchir à une meilleure conciliation du droit à aller et venir et l'obligation de sécurité	La Direction Le Cadre			X		
La mise en œuvre d'une politique de gestion des risques structurée et complète	◦ Revoir l'architecture du Document Unique des Risques Professionnels	La Direction				X	
	◦ Accompagner les professionnels dans leur prise de fonction	Le Cadre		X			
	◦ Tenir à jour les recyclages nécessaires (1 ^{ers} secours)	La Direction			X		
	◦ Actualiser le plan bleu en y intégrant les nouvelles dispositions réglementaires	La Direction Le Référent qualité				X	
	◦ Assurer un suivi formalisé des signalements d'incidents et des situations préoccupantes	La Direction		X			

5. L'inscription de l'Établissement dans son environnement

OBJECTIF	ACTION	PILOTAGE / PERSONNES MOBILISÉES	ÉCHÉANCE				
			2014	2015	2016	2017	2018
La coordination et l'intégration des intervenants externes	◦ Renforcer le lien des intervenants avec le Projet Individualisé	L'Éduc Co			X		
	◦ Fournir systématiquement le Projet d'Établissement aux partenaires	La Direction	X	X	X	X	X
L'accessibilité sécurisée de l'Établissement	◦ Profiter des travaux d'aménagement des services administratifs pour mettre en place une véritable politique d'accueil et de signalisation interne à destination des visiteurs	La Direction				X	
	◦ Revoir et développer la signalétique (notamment l'affichage à l'entrée du Service d'Aide aux Aidants)					X	
	◦ Sécuriser les flux piétonniers		X	X	X	X	X
Le développement des liens de partenariat	◦ Renforcer les relations avec le club du 3 ^{ème} âge ou l'EHPAD au bénéfice de projets innovants pour les personnes vieillissantes	Le Cadre L'Éduc Co				X	
Les interactions avec l'environnement	◦ Structurer et pérenniser la démarche de développement durable (DD) - SAJ / SAA	Le comité DD	X	X			
	◦ Développer la démarche de tri sélectif sur l'ensemble des services	La Direction	X				

6. L'adaptation de l'organisation et des ressources

OBJECTIF	ACTION	PILOTAGE / PERSONNES MOBILISÉES	ÉCHÉANCE				
			2014	2015	2016	2017	2018
La poursuite active de la démarche évaluative	◦ Choisir des référentiels évaluatifs différenciés plus adaptés aux structures et intégrant les recommandations de bonnes pratiques professionnelles	Le Référent qualité				X	
	◦ Associer les usagers à l'évaluation de certains critères du référentiel d'évaluation interne	Le COPIL EVAL ³				X	
	◦ Veiller à l'intégration des résultats des enquêtes de satisfaction dans la démarche évaluative globale	Le Référent qualité		X			
	◦ Accélérer la compilation des résultats des questionnaires de satisfaction			X			
	◦ Mettre en place un système de recueil des réclamations	La Direction			X		
	◦ Faciliter l'appropriation par les équipes du plan d'actions de chaque structure	Le Cadre L'Éduc Co		X	X	X	X
	◦ Veiller à la diffusion des travaux du comité de pilotage évaluation auprès des équipes, grâce à la réorganisation des réunions			X	X	X	X
La performance du système d'information	◦ Rendre davantage lisibles les protocoles existants	Le Référent qualité		X	X	X	X
	◦ Être attentif à l'appropriation par le personnel des nouveaux protocoles en évitant l'effet « empilage »	Le Cadre L'Éduc Co		X	X	X	X
	◦ Formaliser la gestion, l'archivage et la consultation des dossiers	La Direction			X		
	◦ Informatiser la gestion du dossier de l'utilisateur	La Direction					X
La référence systématique aux recommandations de bonnes pratiques	◦ Profiter de la nouvelle organisation des réunions pour travailler à l'appropriation des recommandations de bonnes pratiques par les professionnels	Le Cadre Le Référent qualité L'Éduc Co		X	X	X	X
L'accueil des professionnels	◦ Faciliter l'intégration et l'opérationnalité des nouveaux professionnels	La Direction Le Cadre	X				
	◦ Porter une attention particulière sur l'accompagnement des professionnels remplaçants	Le Cadre		X			
L'identification et l'accompagnement des compétences	◦ Structurer la GPMC en lien avec les outils de l'ARS et de l'ANFH, et la rendre plus lisible pour les professionnels	La Direction		X			
La dynamique et la cohérence de l'accompagnement par le partage d'informations claires et fiables	◦ Mener une réflexion sur les supports d'information et de communication	La direction			X		
	◦ Améliorer la communication et le relais autour des PI	Le Cadre L'Éduc Co		X	X	X	X
	◦ Améliorer la gestion du dossier de l'utilisateur (protocole de gestion)	La Direction Le Cadre	X				
La lisibilité de la stratégie de gestion de l'Éts.	◦ Veiller à une meilleure diffusion par le CTE des informations concernant les budgets prévisionnels	CTE	X	X	X	X	X
	◦ Tenir les professionnels informés de l'avancée de la procédure budgétaire	CTE	X	X	X	X	X



Les axes d'amélioration spécifiques au SAA

1. La promotion de la qualité de vie et la santé

OBJECTIF	ACTION	PILOTAGE / PERSONNES MOBILISÉES	ÉCHÉANCE				
			2014	2015	2016	2017	2018
Le bien être des aidants	<ul style="list-style-type: none"> Organiser le questionnaire périodique des aidants 	Le COPIL EVAL		X		X	
Une réponse adaptée à la souffrance psychologique des aidants	<ul style="list-style-type: none"> Actualiser en continu la formation professionnelle 	La Direction Le Cadre	X	X	X	X	X

2. L'organisation de la qualité et de la personnalisation de l'accompagnement

OBJECTIF	ACTION	PILOTAGE / PERSONNES MOBILISÉES	ÉCHÉANCE				
			2014	2015	2016	2017	2018
L'amélioration du processus du Projet Individualisé (PI)	<ul style="list-style-type: none"> Travailler à la formalisation du projet d'accompagnement dans une démarche projet 	Le Cadre			X		
	<ul style="list-style-type: none"> Approfondir l'information de l'aidant sur le projet d'accompagnement 	Le Cadre L'Équipe		X			
	<ul style="list-style-type: none"> Définir les modalités d'implication de l'entourage quand celui-ci peut être associé au projet 	La Direction Le Cadre		X			
	<ul style="list-style-type: none"> Veiller à la temporalité du suivi du projet des aidants 	Le Cadre		X			
Le respect de la singularité	<ul style="list-style-type: none"> Prendre en compte la dimension spécifique de l'intervention à domicile 	L'Éducateur spécialisé	X	X	X	X	X
La préparation de l'aidant à la sortie du service	<ul style="list-style-type: none"> Formaliser le processus de sortie 	Le Cadre L'Équipe		X			
	<ul style="list-style-type: none"> Mener une réflexion autour des conditions de suspension / interruption de l'accompagnement 			X			
	<ul style="list-style-type: none"> Mener une réflexion autour de l'articulation de plusieurs demandes cumulées 	Le Cadre L'Équipe		X			

3. La pleine garantie des droits et de la participation des travailleurs

OBJECTIF	ACTION	PILOTAGE / PERSONNES MOBILISÉES	ÉCHÉANCE				
			2014	2015	2016	2017	2018
La mise en œuvre et l'actualisation des outils de la loi 2002-2	◦ Mettre en place un document d'engagement réciproque formalisé	Le Cadre L'Équipe		X			
	◦ Interroger la pertinence du livret d'accueil / la réalisation d'un document spécifique présentant les services et ressources de l'aide aux aidants			X			
	◦ Réfléchir à une adaptation de la charte des droits et libertés au SAA					X	
	◦ Formaliser un règlement de fonctionnement pour le service				X		
Le respect de la confidentialité	◦ Formaliser le positionnement du service sur le respect de la confidentialité au regard de l'intervention à domicile	Le Cadre L'Équipe		X			
	◦ Veiller à redéfinir régulièrement les notions de secret, discrétion... selon les support	La Direction		X			
Le droit à l'information	◦ Informer les aidants sur la possibilité de consultation de leur dossier	Le Cadre L'Équipe		X			
Le respect des droits des aidants	◦ Formaliser le droit au renoncement	Le Cadre L'Équipe		X			
	◦ Poser la question de l'accès à la personne qualifiée pour un aidant	Le Cadre		X			
	◦ Faire préciser au Conseil Général le mandat des professionnels dans le cadre du service	La Direction		X			

4. La protection et la prévention des risques

OBJECTIF	ACTION	PILOTAGE / PERSONNES MOBILISÉES	ÉCHÉANCE				
			2014	2015	2016	2017	2018
La prévention active de la maltraitance	◦ Formaliser les modalités et conditions de rencontres et de visites dans le respect de la vie privée et de l'intimité	Le Cadre L'Équipe			X		
	◦ Formaliser la procédure de signalement	La Direction		X			
	◦ Formaliser et mettre en place un dispositif de gestion et de suivi des incidents			X			
La mise en place d'une politique de gestion des risques structurée et complète	◦ Veiller à redéfinir régulièrement les notions de secret professionnel, discrétion, confidentialité...	La Direction		X			
	◦ Renforcer la connaissance des professionnels du cadre de référence en matière de prévention des risques			X			

5. L'inscription de l'Établissement dans son environnement

OBJECTIF	ACTION	PILOTAGE / PERSONNES MOBILISÉES	ÉCHÉANCE				
			2014	2015	2016	2017	2018
Le développement des liens de partenariat	<ul style="list-style-type: none"> Mieux cibler le champ d'action effectif du service afin de travailler avec un réseau partenarial correspondant à l'offre de services du Service d'Aide aux Aidants 	Le Cadre		X			
	<ul style="list-style-type: none"> Structurer les partenariats par de conventions 				X		

6. L'adaptation de l'organisation et des ressources

OBJECTIF	ACTION	PILOTAGE / PERSONNES MOBILISÉES	ÉCHÉANCE				
			2014	2015	2016	2017	2018
L'accueil des professionnels	<ul style="list-style-type: none"> Réfléchir à la possibilité d'accueillir des stagiaires en lien avec les autres services 	Le Cadre			X		
La poursuite active de la démarche évaluative	<ul style="list-style-type: none"> Revoir les enquêtes de satisfactions auprès des aidants 	Le Référent qualité		X		X	
L'identification et l'accompagnement des compétences évaluative	<ul style="list-style-type: none"> Élaborer les fiches de poste adaptées 	La Direction Le Cadre		X			
La dynamique et la cohérence de l'accompagnement par le partage d'informations claires et fiables	<ul style="list-style-type: none"> Réfléchir à l'intégration de synthèses écrites par la psychologue dans les dossiers des aidants 	Le Cadre		X			
	<ul style="list-style-type: none"> Mettre en place une coordination interservices plus formelle 	La Direction Le Cadre	X				
Le développement d'espaces de réflexion partagée évaluative	<ul style="list-style-type: none"> Revoir la politique d'affichage dans le hall d'accueil 	Le Cadre		X			
Ouvrir la stratégie de gestion de l'Ets.	<ul style="list-style-type: none"> Réfléchir à des possibilités de financements autres pour certaines actions d'ampleur 	Le Cadre	X	X	X	X	X

Accès :

- En voiture :
à 30 minutes au sud de Nantes, de La Roche-sur-Yon et de Challans.
- En transport en commun :
par le réseau de cars Lila du Conseil Général.

L'Établissement se situe 1 km du centre de Corcoué-sur-Logne,
en direction de la Rocheservière.

