



Arsea Association Régionale Spécialisée
d'Action Sociale, d'Éducation et d'Animation

Mission reconnue d'utilité publique



Une place
pour chacun

Protection de l'enfance
Handicap
Développement social

PROJET DE SERVICE 2013 – 2017

CARAH

18b, rue Edouard Branly

68000 COLMAR

Tél 03 89 23 67 16 – Fax 03 89 21 76 85

accueil.carah@arsea.fr

ARSEA Siège et Direction Générale
204, avenue de Colmar BP 10922
67029 STRASBOURG –Cedex 1
Tél. 03 88 43 02 50—Fax 03 88 43 02 51
accueil.dg@arsea.fr
www.arsea.fr

Sommaire

Introduction

I. L'identité du service, sa place dans l'Association et les missions poursuivies

1. La dynamique associative de l'ARSEA

A travers le CARAH un engagement pour l'ARSEA

2. Présentation du service

Une réponse à un besoin identifié dans un cadre juridique au service de la personne

- a. Identité administrative, cadre juridique
- b. Localisation, zone d'intervention
- c. Historique du service
- d. Les valeurs et les repères juridiques du service
- e. Les missions et les objectifs généraux du service
- f. Les références théoriques et principes auxquels se réfère le service

II. La population bénéficiaire

1. Profil des personnes accueillies : caractéristiques et évolution

Une rencontre, un regard, une approche pour une meilleure connaissance de la personne

2. Place des familles et/ou représentants légaux

Un maillon incontournable pour le projet de la personne

III. L'offre de service et son organisation / les principes d'accompagnement

1. Nature de l'offre

Une vision d'ensemble de l'utilité sociale du service

2. Organisation interne de l'offre

Un projet adapté pour chacun et une place parmi les autres

- a. L'organisation de la trajectoire du bénéficiaire dans la structure de l'accueil à l'arrêt de l'accompagnement
- b. L'individualisation de l'accompagnement
- c. L'organisation de la vie collective

3. Projets d'ateliers et d'activités

Une déclinaison du projet de service

4. Promoteur d'une dynamique partenariale et acteur dans les réseaux

Un besoin de coordination et d'échanges

IV. Fonctionnement du service

1. Les ressources humaines

Un travail visant une cohérence des interventions

- a. Organigramme et description des fonctions
- b. Organisation fonctionnelle du service /dynamique du travail d'équipe
- c. Réflexion d'équipe et groupe de travail

2. Les moyens logistiques

Une contribution au bien-être des bénéficiaires

V. La démarche d'amélioration continue de la qualité

1. Les droits, l'expression et la participation des bénéficiaires

2. La démarche d'amélioration engagée

- a. La qualité : une préoccupation de longues dates de l'ARSEA
- b. Une position du CARAH au service de l'amélioration continue de la qualité
- c. L'évaluation des prestations offertes se situe à plusieurs niveaux

VI. Les objectifs d'évolution, de progression et de développement

Introduction

Une réactualisation travaillée en concertation

La réactualisation du projet du CARAH est le fruit d'une réflexion et d'une recherche collective entamée durant l'année 2012 et finalisée courant 2013.

Comme lors de la précédente version, cette démarche à caractère dynamique a développé la communication intra équipe.

L'ensemble des salariés contribue à cette démarche sous la conduite de la directrice et du chef de service. Les délégués du Conseil de la vie sociale et l'ensemble des bénéficiaires du CARAH sont associés étroitement à la réalisation du projet.

Ce projet puise ses racines, sa philosophie et ses valeurs dans celle de l'ARSEA, association gestionnaire du CARAH.

Prendre le temps de se questionner, de faire un cheminement ensemble, permet à l'équipe, par le passage à l'écriture, de formuler sa pensée. Cet écrit traduit l'écho de nos voies et de nos échanges formels ou informels au travers desquels les membres d'une équipe pluridisciplinaire ont confronté les différences de perceptions, d'informations et d'analyses.

La réécriture du projet s'appuie également sur la base d'un diagnostic alimenté des constats et besoins repérés lors des évaluations annuelles du service, sur l'évaluation des perspectives énoncées dans le précédent projet, ainsi que sur les évaluations interne (2008) et externe (2013).

La mise en lumière, le questionnement sur les écarts et les changements intervenus au regard du chemin parcouru, a permis de tendre vers une meilleure réponse aux besoins des bénéficiaires et de tenter d'anticiper les besoins à venir.

Ainsi, ce projet résulte à la fois, du bilan de l'ancien projet et des perspectives pour les 5 prochaines années. Il entend apporter et prendre en compte les modifications intervenues au niveau législatif ainsi que les préconisations de l'ANESM en matière d'élaboration de projet de service.

Aujourd'hui, ce projet de service constitue une référence pour tous, professionnels et bénéficiaires mais il est également un moyen de communication pour les partenaires concourant à la mission du CARAH.

Ce procédé a induit auprès de chacun une réflexion qui se poursuivra au-delà de l'écriture du projet.

L'idée maîtresse développée dans le projet de service est de donner **une place à chacun des bénéficiaires**, d'instaurer un véritable dialogue avec lui et de le faire participer à la vie du service, conformément à la réglementation en vigueur. Il s'agit aussi de viser au quotidien **le bien-être de chacun** des bénéficiaires dans une construction collective afin de le rendre et **le reconnaître pleinement citoyen**.

- Partie I -

L'identité du service : sa place dans l'Association et les missions poursuivies

1. La dynamique associative de l'ARSEA

A travers le CARAH un engagement pour l'ARSEA :

Créée par un décret interministériel du 6 mars 1946 avec une mission de service public et d'aide technique, l'ARSEA (Association Régionale Spécialisée d'action Sociale, d'Education et d'Animation) fut dès l'origine chargée de répondre aux besoins socio-éducatifs et pédagogiques d'une jeunesse en difficulté, souvent dépourvue de structures familiales. Depuis, tout en restant fidèle à l'esprit de ses pères fondateurs, elle s'est constamment adaptée aux données nouvelles de l'action sociale et médico-sociale et aux besoins nouveaux. Ainsi a-t-elle développé des actions en direction des personnes handicapées à partir des années 1960 et en direction des personnes en difficultés sociales à partir des années 1980.

Sa mission a été reconnue d'utilité publique en 1991.

L'ARSEA s'inscrit dans la droite ligne de la tradition humaniste rhénane à l'écoute et au service de la personne, dans le respect de sa dignité et le souci de son épanouissement.

Elle défend l'idée « Une place pour chacun dans la société ».

Sur le plan éthique, elle reprend à son compte la « sollicitude » telle que la conçoit le philosophe Paul Ricoeur qui se traduit par le souci de l'autre : « Instaurer une relation équilibrée et respectueuse de l'autre ».

Cette posture induit pour elle un intérêt, une écoute active et une considération envers toutes les personnes concernées par son projet et en premier lieu les bénéficiaires.

Si au fil des années l'Association a étendu son champ d'intervention, elle s'efforce depuis plus de 60 ans à répondre au mieux à la commande publique et sociale.

En référence à son Projet d'association 2010 - 2014, son action portera tout particulièrement ces cinq prochaines années sur :

- le soutien au maintien du bénéficiaire dans son environnement tant que possible ;
- la participation des bénéficiaires et leurs familles à l'élaboration des projets personnalisés, des projets des établissements et des services et au fonctionnement associatif ;
- le repérage des besoins émergents ;
- la promotion de l'innovation et l'expérimentation dans le cadre de l'évolution des politiques publiques dans une recherche permanente d'amélioration des réponses aux bénéficiaires.

A travers une organisation en 3 pôles d'actions :

- **Pôle Protection de l'Enfance** : Actions en faveur des jeunes et adultes en difficulté sociale
- **Pôle Handicap** : Actions éducatives en faveur de personnes en situation de handicap
- **Pôle Développement Social** : Actions d'insertion et de formation.

L'association présidée par le Dr Materne ANDRES et dirigée par M. René BANDOL, Directeur Général, forte d'environ 1 000 salariés accompagne chaque année près de 10 000 bénéficiaires dans ses établissements et services implantés sur toute la Région Alsace.

Le siège et la Direction Générale sont situés au 204, avenue de Colmar à STRASBOURG

Le projet de service du CARAH de Colmar se réfère aux valeurs énoncées dans le projet associatif ci-dessus.

2. Présentation du service

Une réponse à un besoin identifié dans un cadre juridique au service de la personne

a. Identité administrative, cadre juridique

Identification du service

- Coordonnées : CARAH Centre d'Accueil et de Rencontre pour Adultes Handicapés
18b, rue Edouard BRANLY 68000 COLMAR
Tél : 03 89 23 67 16
Fax : 03 89 21 76 85
Mail : accueil.carahcolmar@arsea.fr
- FINESS : 680017621
- Gestionnaire : Association ARSEA (siège : 204, avenue de Colmar – 67000 STRASBOURG)
Registre des associations Volume 17, Folio n°117.
Mission reconnue d'utilité publique.
- Directrice : Mme Ibérica CZAJA
- Agrément : capacité d'accueil de 23 places depuis le 1^{er} mai 2008
- Date d'ouverture : 5 mars 2003
- Mode de tarification : *Dotation globale fixée avec le CG du Haut-Rhin*
- Référentiel : Adopté par la commission permanente du CG le 17 juin 2011

b. Localisation, zone d'intervention

Le CARAH est situé au 18B, rue Edouard Branly à Colmar, une ville de 70 000 habitants et chef-lieu du département. Le service se trouve à l'entrée de la zone industrielle EST et il est implanté dans le quartier du Ladhof, proche du réseau autoroutier, du collège Berlioz, du stadium et de la piscine.

Excentré du centre-ville, il reste néanmoins facilement accessible grâce aux transports urbains.

Le quartier bénéficie des commerces de proximité, tels que superette, boulangerie, pharmacie.

Les habitats se caractérisent par des maisons individuelles et des petits immeubles collectifs.

A proximité de nos locaux se trouve le canal « la Lauch » qui rejoint la rivière « l'III ».

Cet endroit verdoyant est propice aux ballades pédestres.



Le CARAH est installé dans un bâtiment d'environ 500 m² sur 2 étages, il bénéficie d'un grand jardin, d'un espace clôturé avec un chapiteau et d'un vaste parking.

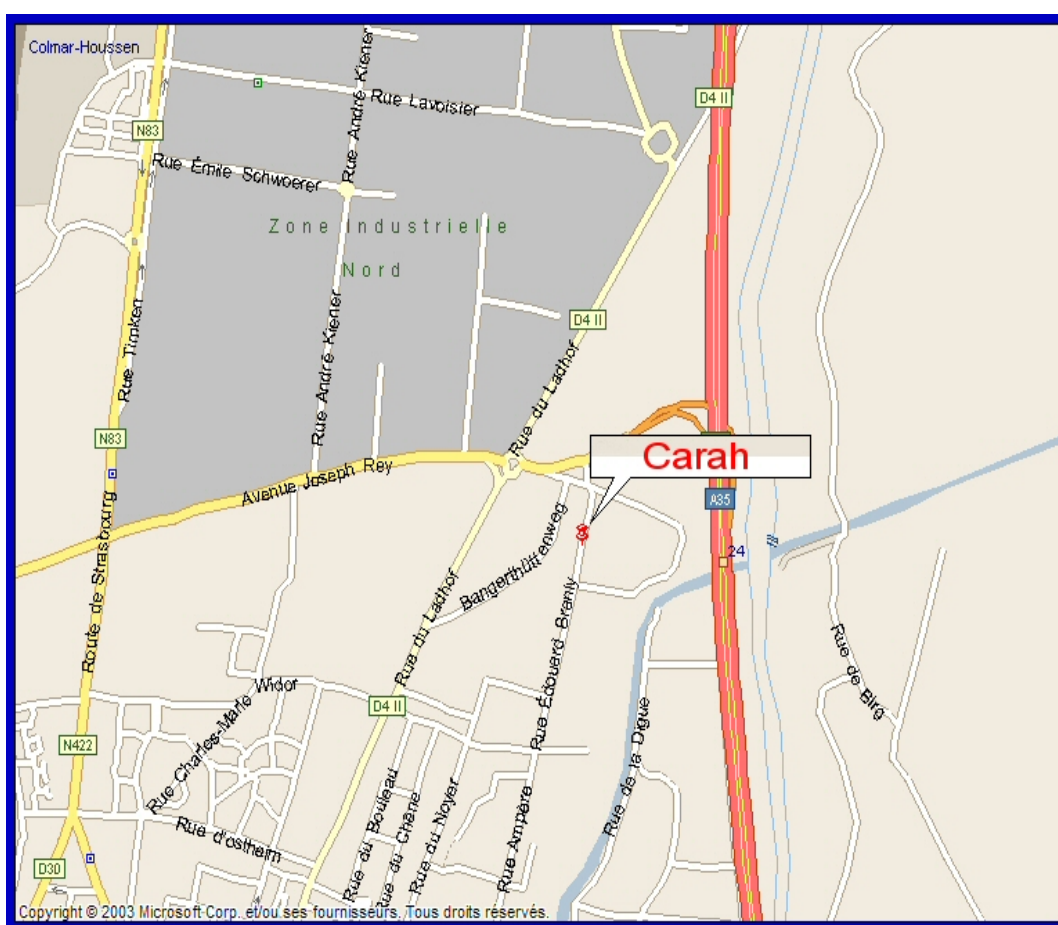
Moyens d'accès :

Le quartier est desservi par le réseau des bus Trace ligne N° 3 et 9.
De ces arrêts, certains bénéficiaires rejoignent à pied le CARAH. D'autres sont véhiculés en voiture individuelle, taxi ou transport public adapté (Trace mobile). D'autres encore se déplacent en vélo.

Le CARAH dispose d'un parking facilitant l'accès à tous les visiteurs y compris des places pour les personnes à mobilité réduite.

Sachant que les déplacements sont de réels vecteurs d'insertion sociale, le CARAH formule des propositions d'actions et d'aménagements dans le cadre de la commission accessibilité pour faciliter la circulation des personnes handicapées dans la cité.

Par cette action, il souhaite devenir un trait d'union, un intermédiaire entre les demandes des bénéficiaires, leurs familles et les collectivités locales.



Le CARAH dispose au rez-de-chaussée :



Un accueil



Une salle à manger



Un salon



Un coin repos



Deux salles d'activités :



Vie pratique :



Travaux manuels :



Au 1er étage :



Bureaux



Salle de réunion :



Un salon d'esthétique :



Une salle Snoezelen :



Une bibliothèque



D'une salle d'activité

Bouge ton corps :



A l'extérieur :

Un jardin
d'agrément
avec un
espace
potager



Le cadre architectural

Venir au CARAH ce n'est pas seulement disposer d'un local, c'est aussi investir un lieu. En effet, la participation des bénéficiaires à l'aménagement des locaux leur permet de s'inscrire dans une dynamique d'appropriation du lieu.

Depuis l'ouverture du service en 2003, une 1^{ère} extension de 60 m² a eu lieu en 2006, une seconde de 120 m² en 2008 suite au départ de la société privée installée au 1^{er} étage. En 2012, une réflexion s'est engagée sur la redistribution des salles afin de réaliser un espace bien-être composée d'une salle snoezelen et du réaménagement de la salle esthétique. Les bénéficiaires sont à chaque fois associés et sollicités pour participer à l'installation et au réaménagement des locaux.

Pour les achats de matériels les concernant, les bénéficiaires participent également à l'élaboration du projet et aux différentes étapes de la réalisation.

La conception des espaces du CARAH traduit la spécificité du service :

- Etre un lieu accueillant, chaleureux, lumineux, ouvert, invitant au bien-être et visant les rencontres.
- Etre un lieu adapté à la prise en charge des personnes handicapées, conciliant liberté et sécurité pour chacun.
- Etre un lieu d'accueil stimulant permettant des activités diverses et variées.
- Etre un lieu de vie préservant à la fois une certaine intimité et une convivialité nécessaire au maintien du lien social.
- Etre un lieu favorisant l'indépendance et l'autonomie de la personne lui permettant d'accomplir seule certaines tâches plutôt que d'être aidée faute d'aménagements adaptés.
Exemple : éclairage, sols, poignées, robinets, rampe, pictogrammes, etc...

c. Historique du service

Une définition du service qui a évolué

Le référentiel, définissant le cahier des charges des SAJ du Haut-Rhin a été adopté par la commission permanente du Conseil Général le 17 juin 2011. Il a été élaboré courant 2010 par un groupe de travail constitué à l'initiative de la MDPH et du CG 68 et composé de l'ensemble des SAJ existant (dont le CARAH de l'ARSEA). Nous constatons une évolution dans les réponses à apporter afin d'éviter les listes d'attentes et de fluidifier les parcours. Les accueils séquentiels et à temps partiel, dont le CARAH était précurseur depuis son ouverture en 2003, sont maintenant des formes d'accueil non seulement reconnues mais devant être privilégiées. Ainsi l'accueil de jour constitue comme stipulé dans le référentiel « un élément de souplesse et de réactivité dans la palette des différentes modalités d'accompagnement ». L'âge est également un critère qui a évolué. L'accueil peut s'effectuer toujours à partir de 20 ans (18 ans avec dérogation) mais à présent sans limite d'âge. Le public est ciblé plus largement, pour l'accueil de jour « généraliste », le service accueille le public handicapé de son territoire (mixité, diversité des handicaps).

Les modalités d'admission et d'accueil s'ajustent à chaque projet personnalisé nécessitant souplesse et adaptation du service.

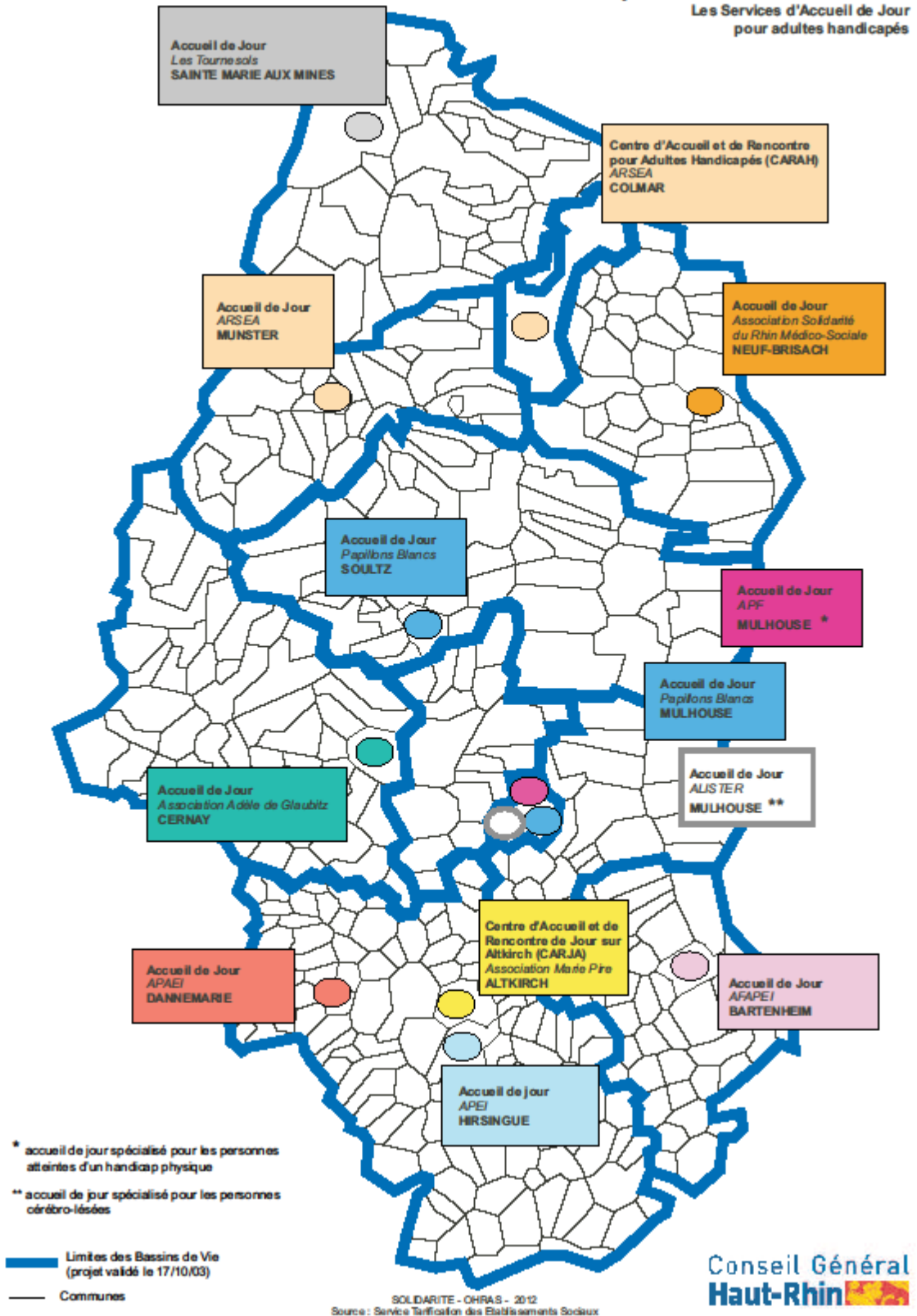
Le CARAH adhère pleinement à l'évolution du référentiel qui officialise une pratique déjà inscrite et reconnue de longue date dans notre SAJ.

Une implantation sur le territoire

L'offre des services d'accueil de jour s'est considérablement étoffée depuis 2002, où il n'existait que deux services sur l'ensemble du département. Le département du Haut-Rhin a créé 8 services dans la période 2002/2006 dont **le CARAH de Colmar le 5 mars 2003**. La création du CARAH s'inscrit dans la politique volontariste de soutien de l'autonomie des personnes handicapées souhaitant vivre à domicile. En 2012, le département compte 13 SAJ (11 généralistes et 2 spécialisés) L'ouverture du CARAH de Munster en octobre 2011 a permis d'achever la couverture territoriale. Cette nouvelle création émane de l'étude des besoins réalisée à partir du CARAH de Colmar et du SAVS de l'ARSEA, en concertation avec les partenaires du territoire.

Département du Haut-Rhin

Les Services d'Accueil de Jour
pour adultes handicapés



d. Les valeurs et les repères juridiques du service

• Les valeurs du service

Le CARAH est conçu comme un espace de vie, espace animé et favorisant la rencontre entre les personnes grâce à la présence attentive et accueillante d'une équipe partageant des valeurs et actions communes.

La rencontre implique l'ouverture ; le CARAH s'inscrit dans cette volonté au profit des bénéficiaires et cela y compris dans le partage d'expérience et l'apport des partenaires et des réseaux.

Les valeurs du CARAH s'inscrivent pleinement dans les valeurs associatives.

L'équipe fonde son action sur les valeurs communes qu'elle sous-tend, les affirme et les défend dans sa pratique professionnelle.

Chacun des membres de l'équipe pense qu'il est indispensable :

- De porter un **regard positif** sur la personne accueillie
- De croire dans **sa capacité** à évoluer
- D'être à l'**écoute** des **demandes** et **besoins**
- De respecter et reconnaître l'Autre en tant **qu'auteur et acteur de sa vie**
- De s'inscrire dans une relation de **confiance**, de **réciprocité** et d'**égalité**.

La **liberté** d'expression et de positionnement est déterminante dans le processus d'évolution personnelle.

Cela implique de notre part de la **tolérance**, de l'**empathie**, de l'**exigence**, de la **patience** et de l'**ouverture d'esprit**.

Cela suppose de mettre en place des conditions qui laissent à la personne la possibilité d'expérimenter, de s'approprier son parcours, d'avancer à son rythme et de s'épanouir.

Enfin cela oblige à une attitude d'**humilité** de notre part en reconnaissant que l'on **apprend de l'autre**.

L'équipe vise le bien-être de chacun des bénéficiaires en favorisant l'aspect qualitatif de la prise en charge.

Dans cette perspective, l'équipe s'engage à :

- Garder un esprit critique sur sa pratique professionnelle
- S'interroger en permanence au regard des valeurs qu'elle souhaite défendre
- Allier la réflexion à sa pratique, en recherchant la question du sens de son action
- Confronter et appréhender les logiques qui la dépassent.

• Les repères juridiques

- **La loi N° 2002-2 du 2 janvier 2002** rénovant l'action sociale et médico-sociale. La loi du 2 janvier 2002 redéfinit les dispositions destinées à garantir le droit des usagers. Droit des usagers : Article L 311 – 3 à L 311 – 8.
- **La loi 2005 – 102 du 11 février 2005.**
La loi du 11 février 2005 a renforcé encore davantage les droits de la personne handicapée en redéfinissant le concept de « handicap » et en repensant la place de la personne handicapée au sein de la société.

- **La circulaire d'application du décret 2004 – 231** du 17 mars 2004 parue sous l'appellation : circulaire N° DGAS/SD3C/2005/224 du 12 mai 2005 relative à l'accueil temporaire des personnes handicapées.
Elle nous conforte dans notre choix d'avoir dès la création du CARAH, su mettre en place des projets personnalisés répondant au choix du bénéficiaire d'être accueilli temporairement au CARAH ou à partir de celui-ci, d'être accueilli en FAS de façon temporaire, permettant ainsi des réponses novatrices en marge de la prise en charge instaurée.
- **La réforme des tutelles** : loi du 5 mars 2007
Cette loi porte réforme de la protection juridique des majeurs :
 - Prononcer seulement si nécessaire une mesure de protection adaptée à la situation du majeur ;
 - Viser une meilleure prise en compte du majeur protégé en favorisant dans la mesure du possible son autonomie.
- Conformément aux préconisations du **Schéma Départemental des personnes handicapées (2009-2013)** le cahier des charges des SAJ est revu au 1^{er} semestre 2010 il est nommé : **référentiel** et est adopté par la commission Permanente du Conseil Général le 17 juin 2011. Il a été élaboré courant 2010 par un groupe de travail, constitué à l'initiative de la Maison Départementale des Personnes Handicapées (MDPH), du Conseil Général et composé de l'ensemble des Services d'Accueil de Jour existants.
L'objectif étant la réactualisation du cahier des charges adopté par l'Assemblée Départementale en décembre 2000.
- **Le troisième Plan Autisme (2013-2017)**
- **Les autorisations relatives au service** :
Le C.R.O.S.M.S. a donné un avis favorable le 15 mars 2000 quant à l'ouverture du CARAH.
L'ouverture effective a eu lieu le 5 mars 2003 conformément à l'arrêté N° 00-00145 du Conseil Général, portant autorisation de création d'un centre d'accueil de jour défini en tant que Centre d'Accueil et de Rencontre pour Adultes Handicapée (CARAH).
La structure peut alors accueillir 21 personnes dont 2 places d'accueil temporaire.
L'arrêté N° 2008 00248 donne **autorisation d'extension de la capacité de 21 à 23 places** dont 2 places affectées à l'accueil temporaire à compter du 1^{er} mai 2008.

Le financement du CARAH est effectué par le conseil général du Haut-Rhin sous la forme d'une dotation annuelle globale.

Le service est habilité à recevoir des bénéficiaires de l'aide sociale et devra pour les accueillir, être en possession ou en attente d'une notification d'orientation de la MDPH.

e. Les missions et les objectifs généraux du service

• Les missions du service

Conformément au référentiel, le service d'accueil de jour offre un accompagnement en journée aux adultes à partir de 20 ans sans limite d'âge, en situation de handicap. L'accueil peut se réaliser à titre permanent, temporaire ou selon un mode séquentiel, à temps complet ou partiel.

Le CARAH est un service d'accueil de jour « généraliste ». Il accueille un public mixte, porteur de tous types de handicap, résidant sur le territoire de Colmar et environ (voir carte d'implantation).

Le service d'accueil de jour s'inscrit comme une alternative à l'internat pour les bénéficiaires souhaitant continuer à vivre à domicile le plus longtemps possible.

Le CARAH apporte aux familles le soutien et l'appui moral indispensable pour assurer le maintien au domicile de leur fille ou fils ; en leur permettant l'allègement de la prise en charge durant la journée et en leur apportant appui, soutien et écoute pour assurer la mise en œuvre du projet du bénéficiaire.

Le CARAH a également pour mission de développer des actions d'adaptation et d'intégration sociale dans une démarche constante de valorisation et de socialisation des bénéficiaires ; de réfléchir à des alternatives autres que l'accueil de jour, lorsque le CARAH n'est plus la réponse adaptée aux besoins ou à la demande du bénéficiaire.

▪ Les objectifs généraux

Le CARAH poursuit un double objectif, celui d'être :

- Un lieu d'accueil et d'accompagnement personnalisé favorisant le maintien ou le développement de l'autonomie, des capacités intellectuelles, gestuelles et sociales des bénéficiaires.
- Un lieu d'expertise, d'évaluation et d'orientation en vue de définir / préciser le projet personnalisé des bénéficiaires.

Par ailleurs le CARAH souhaite continuer à participer au changement de mentalité qui s'impose quant au regard porté par la société sur les personnes en situation de handicap. Le CARAH mène des actions concrètes qui démontrent la valeur réelle des personnes handicapées et son enrichissement pour la société.

Pour aider à cette progression, le CARAH organise régulièrement :

- Des expositions ouvertes au grand public sur des thèmes variés, mettant en avant les réalisations des bénéficiaires.
- L'accueil de stagiaires hors secteurs médico-sociaux permettant la rencontre avec la personne handicapée.

f. Les références théoriques et principes auxquels se réfère l'établissement

Chaque professionnel de l'équipe pluridisciplinaire apporte son appui aux autres membres du fait des approches diversifiées liées aux caractéristiques professionnelles et aux compétences acquises lors de formations complémentaires.

Les sensibilisations et les approches ont été réalisées dans les domaines suivants :

- Autisme et troubles du spectre autistique
 - Approche Snoezelen
 - Méthode de communication MAKATON
 - Approche TEACH
 - Approche PECS
 - Participation aux réseaux et groupe de travail du CRA Pôle Adultes 68
 - Protocole de prévention et de gestion des crises
 - Les passages dans la vie institutionnelle des personnes présentant de l'autisme

- Ecoute active – technique de communication
- Thérapie cognitivo – comportementale
- Gestion des conflits
- Médiation familiale
- Entretien motivationnel

Les recommandations de l'ANESM font parties intégrantes des références auxquelles le service adhère et qui sont sources des principes d'intervention.

2008

- La bientraitance : définition et repères pour la mise en œuvre
- Mission du responsable d'établissement et le rôle dans l'encadrement dans la prévention et le traitement de la maltraitance
- Expression et participation des usagers des établissements relevant du secteur de l'inclusion sociale
- Ouverture de l'établissement à et sur son environnement
- Les attentes de la personne et le projet personnalisé

2009

- Concilier vie en collectivité et personnalisation de l'accueil et de l'accompagnement

2010

- Pour un accompagnement de qualité des personnes avec autisme ou autres troubles envahissants du développement
- Elaboration, rédaction, et animation du projet d'établissement ou de service
- Le questionnement éthique dans les établissements et services sociaux et médico-sociaux

Le service se réfère également aux recommandations de l'HAS :

2010

- Autisme et autres troubles du développement – corpus des connaissances

2011

- Autisme et autres TED diagnostic et évaluation chez l'adulte

Concrètement, les modalités d'appropriation des RBP s'opèrent de la façon suivante :

- Intégration dans la formation continue ex : la bientraitance
- Centralisation de la documentation pour lecture dans la bibliothèque du personnel en salle de réunion
- Synthèses des RBP dans le classeur destiné aux nouveaux salariés
- Instauration au sein de l'équipe d'un comité bien-être/bientraitance créé fin 2012 avec réunion trimestrielle pour étude thématique
- Instauration au sein de l'équipe d'un comité protection/sécurité créé fin 2012 avec réunion trimestrielle pour étude thématique
- Protocole de suivi et de diffusion
- Appropriation des nouvelles RBP (ex : l'accompagnement à la santé de la personne handicapée Juillet 2013).

• Constat :

L'équipe souhaite approfondir certaines approches et théories au regard de l'augmentation des personnes en situation de handicap psychique suite à la définition du handicap de la loi 2005.

• Perspectives :

L'engagement et la poursuite de formations :

- en thérapie cognitivo – comportementale.
- en entretien motivationnel.

Poursuivre les formations engagées autour de l'autisme (MAKATON)

- aborder des connaissances
- développer des savoir-être et des savoir-faire
- développer des techniques d'entretien



- Partie II -
La population bénéficiaire

1. Profil des personnes accueillies : caractéristiques et évolution

Une rencontre, un regard, une approche pour une meilleure connaissance de la personne

Le projet du CARAH s'adresse aux personnes handicapées adultes à partir de 20 ans présentant une déficience intellectuelle sévère ou profonde, avec ou sans troubles associés. Il s'agit de la population communément caractérisée aujourd'hui de « lourdement ou gravement handicapée ».

La personne handicapée est d'abord **une personne**, être humain considéré dans son individualité, son moi et sa singularité. Individu qui est sujet de droits et de devoirs.

Le handicap grave se traduit par :

- **Des déficiences** relatives à une altération grave du système nerveux, des organes ou des sens, associés ou non à d'autres pathologies

****une déficience correspond à une atteinte des organes et des fonctions***

- **Des incapacités** très importantes concernant :

- le comportement
- la communication
- les soins corporels
- les difficultés motrices

****une incapacité caractérise la limitation des capacités dans les gestes et actes élémentaires de la vie quotidienne***

- **Des désavantages** conséquents portant sur :

- l'orientation
- les relations
- les occupations
- l'indépendance économique
- l'intégration sociale

****le désavantage social qui en résulte caractérise la limite ou l'interdit dans l'accomplissement d'un rôle considéré comme normal compte tenu de l'âge, du sexe et des facteurs socioculturels***

*Source : Notice explicative pour formuler une demande auprès de la MDPH

L'étude de la population accueillie (années de référence 2011 et 2012) a pour objectif de vérifier l'adéquation du projet aux besoins des personnes. Si des interprétations et des comparaisons sont faites, elles sont effectuées avec précautions et n'ont d'utilité que l'éclairage et le questionnement qu'elles suscitent.

Le CARAH accueille un public adulte, mixte, hétérogène, majoritairement célibataire et pour la plupart âgé de moins de 40 ans. La majorité des personnes accueillies arrivent de l'IMPRO, rue des Artisans à Colmar, très peu de personnes ont connu une activité professionnelle (- de 10%). Certaines personnes bénéficient d'une prise en charge complémentaire avec l'espace autisme. Certaines personnes admises ont peu ou pas connu de période institutionnelle. La quasi-totalité des personnes habitent au domicile des parents. En conclusion : Si la moyenne d'âge a sensiblement augmenté, le profil du public n'a pas globalement changé depuis le dernier projet de service.

Chiffres clés concernant les bénéficiaires accueillis dans l'année 2012

- L'accueil permanent : 33 personnes concernées durant l'année

	2008	2009	2010	2011	2012
Agréments/Nbre de places	21 à 23 *	23	23	23	23
Nbre de jours de fonctionnement	215	220	220	218	220
Journées prévisionnelles	3927	4301	4301	4301	4301
Journées réalisées	4485	4562	4572	4539	4555
Ecart	558	261	271	238	254
%	14.21	6,07	6,30	5,53	5,90
Effectif au 31.12/Nbre de pers.	29	28	28	27	27
Moyennes de présence					
En nbr de bénéficiaires	20.03	20.85	20.78	20,57	20,70
Nbre de pers accomp /an	32 +6	30 +11	30 +19	33 +13	30 +7

*Changement d'agrément en cours d'année
[Accueil occasionnel, stage découverte](#)

- L'accueil occasionnel et les stages* : 7 personnes concernées durant l'année
 * soit les prises en charges courtes dans le cadre « de stages » ne donnant pas lieu à la contractualisation – les périodes d'essai ne rentrent pas dans ce cadre.

Durée totale d'accueil de chaque personne (total cumulé sur l'année)	Nombre de personnes
Moins d'une semaine	2
Entre une et deux semaines	1
Entre trois et quatre semaines	1
Plus d'un mois	3
Autres à préciser	0

NATURE DE LA FREQUENTATION au 31/12/2012

Type de fréquentation	5 Jours/sem.	4 Jours/sem.	3 Jours/sem.	2 Jours/sem.	1 Jour/sem.
Nb de personnes concernées	12	9	6	0	0

Commentaires : Le nombre de personne en accueil permanent est supérieur aux places accordées, cela est due essentiellement à une demande croissante d'accueil séquentiel.

Des accueils occasionnels et stages ont été nombreux ces dernières années pour préparer les bénéficiaires inscrits en liste d'attente à une admission au CARAH de Colmar et au CARAH de Munster, d'où un écart significatif des journées réalisées au regard des journées prévisionnelles avant l'ouverture du CARAH de Munster en octobre 2011.

ETUDE DE LA POPULATION

Nombre d'hommes accueillis : 15
 Nombre de femmes accueillies : 12

a) Répartition de la population par âge/sexe

TRANCHE D'AGE	20-29	30-39	40-49	50-59	60 et plus	TOTAL
FEMMES	2	9	1	0	0	12
HOMMES	9	6	0	0	0	15
TOTAL	11	15	1	0	0	27

b) Répartition par catégorie en fonction des déficiences

* la déficience principale étant définie comme celle qui apparaît la plus invalidante	Déficience ou trouble principal *	Déficience ou trouble secondaire
Intellectuelle sévère	11	0
Intellectuelle moyenne	9	0
Intellectuelle légère	1	1
Troubles psychiques	1	0
Troubles épileptiques	0	1
Autisme et troubles envahissant du développement	3	0
Troubles du comportement	0	7
Troubles du langage	0	8
Déficience motrice	2	1
Déficience auditive	0	0
Déficience visuelle	0	2

Commentaires : les déficiences principales prépondérantes sont le retard mental sévère et moyen, suivies de l'autisme et des troubles envahissants du développement. Concernant la déficience ou trouble secondaire, les troubles du langage et du comportement sont les plus nombreux. Quelques personnes sont également porteuses d'handicap moteur ou sensoriel.

D'emblée nous percevons que les différents troubles ou pathologies conditionnent l'accueil proposé en termes de nombre de jours de fréquentation, mais également en termes de réponses plurielles pour des besoins ou des attentes singulières.

Exemple : le handicap moteur induit des difficultés de déplacement de la personne lors des sorties ou activités en groupe. Les personnes atteintes de troubles du comportement et d'épilepsie requièrent une plus grande vigilance et réactivité de la part de l'équipe.

Le service développe des spécificités dans sa prise en charge :

- Multiplier des temps en individuels afin de privilégier les projets personnalisés ;
- Trouver de meilleures articulations entre les réponses collectives et individuelles ;
- Apporter de la souplesse pour une adaptation progressive ;
- Permettre la possibilité d'une prise en charge complémentaire exemple espace autisme / CARAH ou SAVS / CARAH ;
- Préserver les activités déjà existantes se rajoutant à la présence au CARAH au lieu de s'en soustraire ;
- Répondre aux demandes et besoins de l'environnement familial.

Contexte familial et/ou environnemental

LES LIEUX D'HABITAT DES PERSONNES ACCUEILLIES AU CARAH

Lieu d'habitat	Nombre
Logement autonome	0
Logement à proximité même de la famille	1
Hébergement en famille	23
Hébergement en famille d'accueil	2
Hébergement en institution	1
TOTAL	27

Régime de protection du majeur.

Aucune	Sauvegarde de justice	Curatelle	Tutelle	Total
13	0	2	12	27

Malgré un constat d'une autonomie toute relative de ces personnes et au vu du nombre de personnes porteuses d'une déficience sévère. Nous constatons que sur les 27 bénéficiaires, seules 14 personnes bénéficient d'une protection.

LES BESOINS IDENTIFIES AU REGARD DU CONSTAT

Au vu des évaluations effectuées depuis 10 ans, nous constatons que les difficultés rencontrées par les bénéficiaires se caractérisent essentiellement par un rythme lent, une fatigabilité, une faiblesse de concentration, une mauvaise appréhension du danger, des troubles de l'attention, des troubles du langage et de la communication, une compréhension des situations sociales vécues en décalage avec la réalité, une lenteur de conceptualisation et d'idéation, des anomalies de l'intégration et du traitement des informations, une difficulté de la transférabilité des connaissances, une fragilité émotionnelle, un manque de confiance en soi, des troubles alimentaires et une image de soi dévalorisée.

Les bénéficiaires accueillis au CARAH selon leur problématique singulière, connaissent une, voire plusieurs de ces difficultés cumulées.

Cependant, nous notons que si le contexte environnemental est chaleureux et aidant, si l'objectif principal est axé sur le bien-être et si l'équipe est capable d'identifier les besoins individuels, chaque bénéficiaire est capable de développer ses potentialités.

Nous avons pu identifier pour les bénéficiaires les besoins dont nous traçons ci-dessous l'inventaire :

- Besoin de protection et de repères sécurisants
- Besoin de repérages (spatiaux, temporels...)
- Besoin d'aménagement de l'environnement
- Besoin d'apprentissages sociaux et dans la vie quotidienne
- Besoin de relations sociales, affectives et intimes

- Besoin d'appartenance à un groupe
- Besoin d'écoute
- Besoin d'activités et d'occupations
- Besoin d'expériences nouvelles
- Besoin d'accompagnement et d'aide à la construction d'un projet de vie cohérent
- Besoin de valorisation et d'encouragement
- Besoin de communication, d'expression et d'affirmation
- Besoin de reconnaissance
- Besoin d'estime et de confiance
- Besoin d'indépendance.

Dans les prochaines années, le CARAH sera amené à considérer l'évolution significative de son public :

D'une part, à l'observation du public de l'IMP et de l'IMPRO potentiellement admissible au CARAH, il est constaté une forte proportion de personnes porteuses d'une déficience sévère, de personnes autistes ou avec des troubles du spectre autistique.

D'autre part, une demande croissante des Esat pour une prise en charge par le CARAH de personnes vieillissantes et/ou rencontrant des difficultés pour un maintien en milieu protégé de travail est également observé.

La nouvelle définition du handicap avec l'introduction du handicap psychique et des maladies invalidantes peut également impacter l'évolution du public.

Constat : L'anticipation de l'évolution du public est nécessaire pour accueillir les futurs bénéficiaires dans les meilleures conditions, notamment l'adaptation du service à l'accueil des personnes handicapées vieillissantes.

Perspectives : réfléchir aux besoins d'adaptation du service en direction des personnes vieillissantes et du besoin des familles en matière de droit au répit.

2. Place des familles et/ou représentants légaux

Un maillon incontournable pour le projet de la personne

La majorité des bénéficiaires dispose d'un environnement social peu élargi, celui-ci se limitant le plus souvent au réseau familial. Le manque de relation peut conduire à un risque d'enfermement, de régression et de marginalisation.

Ce cercle familial est vital pour le bénéficiaire car il constitue souvent les seules réserves affectives et d'attention dont disposent les personnes handicapées ; d'où l'importance fondamentale de prendre en compte l'avis des familles. C'est à ce titre que la famille et /ou les représentants légaux sont associés.

Afin de favoriser la recherche d'un équilibre entre la protection de la personne adulte handicapée et sa nécessaire marge d'autonomie, nous avons développé différents principes majeurs dans le travail avec les familles et/ou représentants légaux :

Informier, conseiller :

- Accompagnement dans les démarches administratives
- Accompagnement dans les démarches diverses telles que l'accueil temporaire, le séjour de vacances, nouvelle orientation...
- Accessibilité aux droits communs et spécifiques
- Organisation de conférences, débats et formations sur des thèmes sensibles ex : tutelle, curatelle, équilibre alimentaire, projet d'animation et d'activités, sexualité, droit au répit...

Se compléter :

- Concertation dans les actions menées en lien avec le projet personnalisé
- Recherche d'une cohérence entre les actions engagées au CARAH et au domicile
- Echanges réciproques sur le vécu et le comportement du bénéficiaire
- Accords sur des lignes de conduite à tenir favorisant une cohérence d'action en faveur du bénéficiaire.

Associer :

- Participation au fonctionnement et à la vie au sein du service
 - Force de propositions
 - Prise en compte des attentes et suggestions
- Participation aux projets personnalisés
- Participation à la vie du service dans le cadre du bénévolat et du conseil de la vie sociale
- Concertation lors de la réactualisation du projet de service.

Soulager :

- Allègement de la prise en charge en journée favorisant le maintien au domicile
- Appui moral, soutien et écoute
- Droit au répit
- Retour possible à l'emploi

Aujourd'hui la qualité relationnelle avec les familles s'est grandement améliorée grâce à la position de tiers qu'occupe le CARAH ; reconnaissant ainsi une place à la famille au sein de cette relation.

Le passage d'une dualité très forte (famille – personne handicapée) à une triangulation (famille – CARAH – bénéficiaire) entraîne de ce fait un nouveau statut de la personne dans sa famille.

La loi du 2 janvier 2002 reconnaît le « droit au répit des familles » et celle du 11 février reconnaît juridiquement la présence des aidants familiaux auprès des personnes handicapées.

Définition du droit au répit : « le droit au répit est un besoin légitime qui reconnaît, à la personne en situation de handicap et à son entourage, la possibilité de souffler moralement et physiquement ». Définition validée par le comité de pilotage du droit au répit – APEH.

Définition de l'aidant familial : « l'aidant familial est la personne non professionnelle qui vient en aide à titre principal, pour partie ou totalement, à une personne dépendante de son entourage, pour les activités de la vie quotidienne. Cette aide régulière peut être prodiguée de façon permanente ou non et peut prendre plusieurs formes, notamment : nursing, soins, accompagnement à l'éducation et à la vie sociale, démarches administratives, coordination, vigilance permanente, soutien psychologique, communication, activités domestiques ».

Confédération des Organisations Familiales de l'Union Européenne (COFACE)

Constat : la moyenne d'âge des bénéficiaires du CARAH a augmenté depuis son ouverture il y a 10 ans, passant de 22 ans à 29 ans. Par conséquent, la moyenne d'âge des familles a augmenté elle aussi. Les familles assurent au quotidien l'appui des personnes en situation de handicap. Elles font le lien avec les professionnels tout au long du parcours de leur proche. Aujourd'hui la plupart des bénéficiaires sont de jeunes adultes mais certains sont des adultes vieillissant. Les familles sont écoutées, soutenues et associées dans leur diversité. A ce titre, les familles doivent bénéficier d'un ensemble d'actions coordonnées qui les aident à être présentes et actives aux côtés de leur proche, leur évitant les situations d'épuisement et de stress et leur permettant de jouer pleinement leur rôle dans la durée. Les familles sont accompagnées dans leur cheminement et leurs besoins qui évoluent. Si très peu de familles étaient favorables au droit au répit il y a encore quelques années,

grâce au travail d'étroite collaboration entretenu auprès d'elles, de plus en plus de demandes dans le sens d'un droit au répit sont formulées. Pour répondre à ces nouveaux besoins qui croisent bien souvent les besoins des bénéficiaires, des séjours en accueil temporaire sont organisés, ils sont de plus en plus nombreux, nécessitant une adaptabilité croissante du service. Des conventions avec 2 FAS ont été réalisées en 2012.

Perspectives :

Objectifs :

- Sensibiliser les familles au Droit au répit.
- Rechercher des solutions concrètes de droit au répit pour les familles et les aidants familiaux.
- Adapter le fonctionnement du service et les modalités d'accueil pour répondre à ces nouveaux besoins.

Actions :

- Organiser une conférence et un débat sur le droit au répit.
- Organiser des visites de structures avec échanges entre bénéficiaires familles et équipes.
- Organiser des rencontres entre les familles sur la question du droit au répit et des échanges sur les expériences réalisées.
- S'informer et se former auprès des associations spécialisées dans le droit au répit.
- Accompagner les familles et bénéficiaires dans l'organisation de période en accueil temporaire et de séjour de vacance en structure adaptée.
- Effectuer des bilans avec les services concernés par l'accueil de nos bénéficiaires.
- Rencontrer la MDPH et le CG par rapport à l'adaptation des besoins du service à la question du droit au répit et de ses répercussions sur le taux d'absentéisme.



- Partie III -

**L'offre de service et son organisation,
les principes d'accompagnement**

1. La nature de l'offre

Une vision d'ensemble de l'utilité sociale du service

Il est opportun de donner une vision d'ensemble de l'utilité sociale de notre service. Pour cela, nous avons décliné les différentes prestations qui sont offertes aux bénéficiaires. L'équipe a construit un répertoire regroupant 9 domaines de satisfaction recouvrant les aspirations de tout individu. Chacune des prestations de service est donc en lien avec les attentes et les besoins recueillis des bénéficiaires.

La spécificité du service est l'accompagnement des personnes handicapées afin qu'elle puisse accéder, comme tout un chacun, à l'ensemble de ces domaines de satisfaction. Ces 9 tableaux constituant le répertoire des domaines de satisfaction ont été réactualisés au regard des nouveaux besoins et évolution de la population accueillie au CARAH.

PRESENTATION DES 9 TABLEAUX CONSTITUANT LE REPERTOIRE DES DOMAINES DE SATISFACTION

PROTECTION / SECURITE	
POURQUOI ?	COMMENT ?
<p>Objectifs :</p> <p>Amener la personne à :</p> <ul style="list-style-type: none">- Repérer le danger afin de mieux l'appréhender- Demander de l'aide- Assurer sa sécurité domestique en utilisant du matériel approprié- Prendre soin de sa santé- Prendre connaissance des règlements qui régissent le quotidien- Etre sensibilisé sur ses droits et devoirs en matière juridique.	<p>Actions :</p> <p><u>Au travers des ateliers et activités</u></p> <p>Apprendre à :</p> <ul style="list-style-type: none">- Repérer et reconnaître les sources de dangers (<i>Ex. : chaleur, prises de courant</i>)- Connaître le mode de fonctionnement du matériel utilisé- Apprendre à respecter les consignes de sécurité du matériel mis à disposition- Sensibiliser et initier à l'usage du matériel de la vie courante (<i>Ex. : être attentif à la manipulation</i>)- Informer et agir pour la prévention de la santé- Expérimenter des situations nouvelles- Apprendre à décoder les symboles de sécurité (<i>Ex. : produits toxiques et dangereux</i>)- Connaître la signalétique routière. (<i>Ex. : panneaux du Code de la Route</i>)- Se repérer lors des déplacements. (<i>Ex. : expérimenter les trajets</i>)- Mise en place de règles et règlements.
AFIN DE garantir son bien-être dans son environnement	

COMMUNICATION / EXPRESSION

POURQUOI ?	COMMENT ?
<p>Objectifs :</p> <p>Amener la personne à :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Acquérir et développer de l'expression verbale et non verbale - Une meilleure compréhension et structuration des messages - Exprimer des idées, des sentiments, des pensées et verbaliser des faits - Apprendre à s'exprimer, communiquer, écouter et s'écouter - Exprimer et reconnaître des émotions pour les maîtriser - Lui permettre la confrontation des points de vue et développer son sens critique - Créer un climat de convivialité et d'écoute réciproque. 	<p>Actions :</p> <p>Organiser des réunions hebdomadaires d'expression des bénéficiaires :</p> <ul style="list-style-type: none"> - exprimer ses satisfactions et mécontentements - prendre position, s'affirmer - exprimer son ressenti - écouter les autres <p>Organiser des réunions projet personnalisé :</p> <ul style="list-style-type: none"> - prendre position, - faire des choix, - exprimer ses idées <p>Organiser des groupes de paroles</p> <p>Planifier des entretiens individuels de soutien, d'écoute, d'échanges autour du projet personnalisé</p> <p><u>Au travers des ateliers :</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - échanger autour des actions menées dans les ateliers - prendre en compte leurs demandes pour l'élaboration des contenus des ateliers et activités - apprendre à utiliser les moyens de communication (<i>Ex. : téléphone</i>) <p><u>Au travers des activités :</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - théâtre, mime, expression corporelle, chant, danse, etc... - expression artistique : peinture, dessin, création - bibliothèque, presse, correspondance, journal CARAH'OK, photos (<i>Ex. : courrier aux partenaires</i>).
<p>AFIN D'améliorer ses conduites de communication et d'échanges</p>	

VIE AFFECTIVE ET SEXUELLE

POURQUOI ?	COMMENT ?
<p>Objectifs :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Se détacher de la symbiose mère - enfant - Prendre conscience de sa nature de garçon ou de fille - Gérer sa vie affective en se détachant du groupe familial - Prendre conscience de soi et développer sa personnalité - Distinguer amour et amitié - Respecter l'espace intime de l'autre - Prendre conscience d'appartenir à un groupe : famille, entourage, autres... - S'approprier son statut d'adulte - Exprimer ses sentiments et ses idées par tous les moyens appropriés - Informer et sensibiliser la personne à la gestion de ses sentiments amoureux et intimes à l'égard de son partenaire - Accroître l'autonomie des bénéficiaires et prévenir les risques d'abus sexuel. 	<p>Actions :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Créer un climat de confiance propice à l'échange de sujets sensibles - Aborder des thèmes en groupe (Ex. : vêtements, accessoires de mode, produits d'esthétique) - Repérer les zones différenciées dans les lieux publics (Ex. : WC, douches, vestiaires) - Répondre individuellement aux préoccupations abordées par les personnes - S'exprimer en groupes de parole - Mettre à disposition des revues, brochures, livres - Proposer des séjours de vacances et/ou en accueil temporaire - Organiser des conférences et formations en direction des bénéficiaires et des familles et /ou représentants légaux - Travailler en partenariat avec le planning familial et l'école des parents et des éducateurs.
<p>AFIN DE gérer sa vie affective et intime</p>	

AUTONOMIE

POURQUOI ?	COMMENT ?
<p>Objectifs :</p> <p>Amener la personne à :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Entretien et développer sa débrouillardise - Acquérir des repères spatio temporels - A mieux se situer dans son environnement - Favoriser une certaine indépendance dans les actes de la vie quotidienne - Gérer son temps libre - Développer la qualité de sa perception et de son observation - Se positionner, faire des choix, prendre des décisions - Développer des initiatives adaptées dans des situations nouvelles. 	<p>Actions :</p> <p><u>Au travers des ateliers et activités</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - Apprendre les actes courants de la vie quotidienne : <ul style="list-style-type: none"> ▪ hygiène corporelle et vestimentaire ▪ utilisation de l'argent ▪ lavage / repassage ▪ vaisselle / courses ▪ confection d'un repas simple ▪ couture - Apprendre à se déplacer, se repérer en interne et externe - Entretien son espace de vie - Organiser son temps libre de 13 h à 14 h (temps de pause) - Expérimenter des situations nouvelles (Ex. : <i>prendre le bus</i>) - Apprendre à évaluer les risques - Se projeter dans l'avenir (Ex. : <i>faire des projets</i>) - Participer à des entretiens individuels de soutien et d'écoute pour la réalisation de son projet de vie.
<p>AFIN DE mieux s'intégrer dans la vie sociale</p>	

SAVOIR FAIRE, GESTUEL, MANUEL

POURQUOI ?	COMMENT ?
<p>Objectifs :</p> <p>Amener la personne à :</p> <ul style="list-style-type: none">- Maintenir et développer les acquis- Développer la dextérité- Acquérir les attitudes et les aptitudes de base d'une tâche professionnelle- Envisager une éventuelle insertion professionnelle en milieu protégé.	<p>Actions :</p> <p><u>Au travers des ateliers et activités :</u></p> <ul style="list-style-type: none">- Informer et démontrer l'usage des différents outils et matériels- Utiliser du matériel spécifique à chaque activité et atelier en tenant compte des tâches qui s'y réalisent- Adapter et maîtriser le geste en fonction des ateliers et activités (Ex. : piscine, équitation)- Faciliter la transférabilité du geste à d'autres séquences de la vie quotidienne. <p><u>Au travers la mise en expérimentation :</u></p> <ul style="list-style-type: none">- stages en ESAT- bénévolat.
AFIN DE développer ses compétences techniques et pratiques	

VALORISATION / ESTIME DE SOI

POURQUOI ?	COMMENT ?
<p>Objectifs :</p> <p>Amener la personne à :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Soigner sa présentation et son apparence - Apprendre à maîtriser des techniques et connaissances de base de leur hygiène de vie - Valoriser la participation au même titre que le résultat attendu - Perception de soi à l'autre - Développer la conscience de soi dans l'histoire, dans des statuts, dans un avenir - Eveiller et développer les 5 sens - Ressentir du bien-être et s'épanouir - Maîtriser les émotions - Instaurer et/ou restaurer la confiance en soi. 	<p>Actions :</p> <p>S'impliquer dans :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Son projet personnalisé et les projets du CARAH - Accueillir, inviter, rencontrer, recevoir (Ex. : <i>préparation de festivités, apéritifs, goûters</i>) - Servir à table et lors de réception <p><u>Au travers des quatre ateliers :</u></p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ bouge ton corps, esthétique ➤ vie pratique ➤ travaux manuels et jardinage ➤ snoezelen <ul style="list-style-type: none"> - Recueillir les fruits de son travail (Ex. : <i>semier, récolter, cuisiner et consommer les légumes et fruits de notre jardin</i>) - Finaliser des actions jusqu'à leur aboutissement (Ex. : <i>élaboration, conception et réalisation de créations et d'expositions</i>) - Prendre du temps pour s'occuper de soi (Ex. : <i>maquillage, shampoing, conseils d'hygiène, santé</i>) - Perception et stimulation sensorielle (matelas à eau- colonne lumineuse etc...) - Dépasser ses appréhensions. <p><u>Au travers des activités :</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - Remémorer les moments forts de l'année par le biais de l'album photos, du livre d'Or et de la retranscription dans notre journal le CARAH'OK ou diaporama - Animer, expliquer une activité pour un public extérieur (Ex. : <i>spectacle, exposition</i>) - Choisir les activités auxquelles le bénéficiaire souhaite participer

AFIN DE les promouvoir dans des situations sociales et intégratives

SOCIALISATION

POURQUOI ?	COMMENT ?
<p>Objectifs :</p> <p>Amener la personne à :</p> <ul style="list-style-type: none">- Prendre conscience des autres, les respecter et se situer parmi eux- Etre sensibilisée aux codes et aux conduites sociales au sein de la société- Manifester son sentiment d'appartenance- Etre capable d'établir et de maintenir des relations interpersonnelles- Comprendre, voire analyser des situations sociales- Elargir son champ relationnel.	<p>Actions :</p> <p><u>Au travers des ateliers et activités</u></p> <p>apprendre à :</p> <ul style="list-style-type: none">- Vivre en groupe et en collectivité en partageant une activité commune- S'écouter, s'aider mutuellement- Organiser des rencontres extérieures- Organiser des manifestations en rapport avec les convictions religieuses de chacun- Faire connaissance avec un public extérieur (Ex. : <i>accueillir des groupes sans aucune discrimination</i>).
AFIN DE développer le sens de la responsabilité et favoriser le lien social	

CITOYENNETE

POURQUOI ?	COMMENT ?
<p>Objectifs :</p> <p>Amener la personne à :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Entretenir, développer et donner sens aux obligations, droits et devoirs - Etre reconnu en tant que citoyen - Prendre une part active dans la vie du CARAH et de la cité - S'informer sur les actualités et la vie en société - Accepter les différences, la tolérance. 	<p>Actions :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Participer aux tâches ménagères collectives, de petites réparations et de décoration - Prendre part aux projets personnalisés et aux projets du service - Organiser la participation au Conseil de la Vie Sociale - Prendre part au vote des responsables du Conseil de la Vie Sociale - Transmettre les idées des bénéficiaires au Conseil de la Vie Sociale - Participer aux réunions hebdomadaires d'informations et d'expression des bénéficiaires (Ex. : <i>donner son avis concernant le règlement de fonctionnement</i>) - S'enquérir de la vie de la cité (Ex. : <i>activité citoyenneté, lecture quotidienne de la presse, journaux télévisés</i>) - Respecter les règles de fonctionnement du service - Participer aux actions de la cité (Ex. : <i>marché de Noël, marché aux puces, expositions, actions humanitaires (dons, collectes, etc.)</i>) - Décorer certains lieux publics (Ex. : <i>décoration M.D.P.H.</i>).
<p>AFIN DE prendre conscience de sa place de citoyen dans la communauté</p>	

CULTURE, SPORT ET LOISIRS	
POURQUOI ?	COMMENT ?
<p>Objectifs :</p> <p>Amener la personne à :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Prendre conscience de son corps et développer une certaine aisance corporelle - Entretien et développer son potentiel physique, son bien-être, son endurance - Développer des capacités cognitives (être capable d'observation et de perception) - Formuler des appréciations et exprimer son ressenti - Développer les potentialités créatives et imaginatives, développer ses connaissances et sa curiosité. 	<p>Actions :</p> <p><u>Au travers des ateliers et des activités :</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - S'ouvrir à d'autres cultures et découvrir des recettes d'autres pays - Participer aux rencontres sportives - Réaliser des activités telles que : <ul style="list-style-type: none"> • équitation • natation • peinture • musique - Découvrir des environnements nouveaux <ul style="list-style-type: none"> • châteaux forts • sites touristiques - Aller au cinéma, musée, exposition - Organiser à l'interne des manifestations et expositions à thèmes et après-midi festives (Ex. : <i>spectacles, expositions, rencontres</i>).
AFIN DE sensibiliser et enrichir leur approche culturelle	

Ces neuf domaines de satisfaction alimentent l'ensemble des ateliers et des activités. En cela, ils participent à la cohérence des actions menées par l'ensemble de l'équipe et la transversalité assure la représentation du système d'action. Ces domaines de satisfaction seront réinterrogés régulièrement à l'occasion des évaluations annuelles du service autant dans leur finalité que dans leur contenu.

2. L'organisation interne de l'offre

Un projet adapté pour chacun et une place parmi les autres

a. L'organisation de la trajectoire du bénéficiaire dans la structure, de l'accueil à l'arrêt de l'accompagnement

L'ACCUEIL : Pour chacun l'occasion d'une rencontre.

L'accueil et la rencontre restent les concepts fondamentaux de notre service.

Depuis les 10 ans d'existence du CARAH, nous avons pu à maintes occasions constater combien les bénéficiaires, ont la capacité d'accueillir et de mettre à l'aise, à tout moment, toute personne arrivant au CARAH. Il a semblé important à l'équipe de solliciter les bénéficiaires, lors d'une enquête, pour qu'ils expriment ce que signifie pour eux le mot « ACCUEIL ».

Leur participation a permis d'enrichir le projet du CARAH et les termes les plus souvent utilisés vous sont présentés ci-après (page suivante).

L'accueil est relevé par tous comme un point fort au CARAH et c'est une valeur que nous souhaitons conserver et transmettre.

Conformément aux valeurs énoncées par l'association, toute personne entrant au sein du service doit pouvoir bénéficier d'un accueil de qualité.

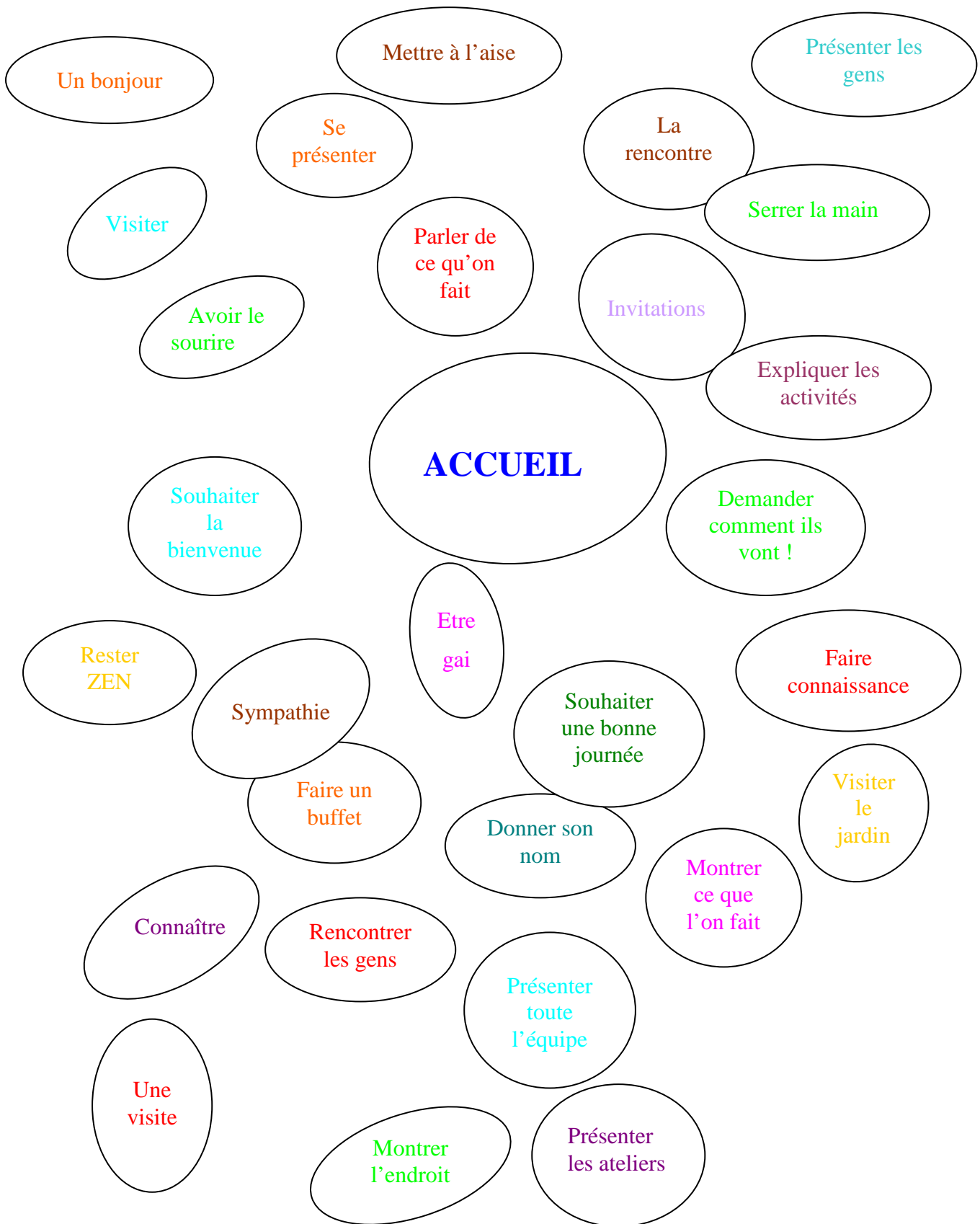
C'est pourquoi nous avons développé une politique d'accueil de qualité pour tout nouvel arrivant au sein de notre service mettant ainsi en œuvre le respect des droits et de la dignité de la personne.

De par notre appellation même, Centre d'Accueil et de Rencontre, nous sommes tout particulièrement sensibilisés à l'Accueil.

Ce « concept » se décline dans la façon de recevoir, implique un lieu, une notion de temps et de durée.

Les personnes concernées par cet accueil sont entre autres les bénéficiaires eux-mêmes et les membres du personnel qui s'attachent ensemble à accueillir :

- les familles et /ou les représentants légaux
- les stagiaires en formation sanitaire et sociale et remplaçants
- les bénévoles et partenaires
- les visiteurs occasionnels
- les administrations, membres de l'association...
- les fournisseurs et services de prestations extérieurs



En complémentarité, la même démarche a été entreprise avec le personnel, les stagiaires et les visiteurs occasionnels.

Les termes les souvent évoqués lors des témoignages sont retranscrits ci-dessous



En fonction des raisons de la venue des personnes, l'accueil est personnalisé.

Vu la « configuration » du service et sa taille, c'est en général un des bénéficiaires qui aura l'occasion de faire le premier accueil.

Cet accueil est généralement apprécié par l'ensemble des visiteurs. Dès l'entrée, celui-ci est reçu dans l'espace convivial dont la décoration est régulièrement renouvelée par les bénéficiaires dans le cadre de leur activité.

Ce concept d'accueil, si fort au CARAH, transparaît dans l'ensemble du projet et sera abordé dans différents chapitres.

L'accueil du bénéficiaire au moment de son admission est une condition de la qualité de l'accompagnement.

Les premiers contacts

L'admission de la personne se prépare en amont de son arrivée effective au service. Généralement c'est l'entourage (famille et /ou représentant légal), qui prend des informations par téléphone. Il peut s'agir d'un établissement ou d'un service social.

Le chef de service propose une première visite. La personne handicapée doit être systématiquement présente, car il s'agit de son avenir et son avis est primordial.

Elle est cependant presque systématiquement accompagnée par sa famille et/ou son représentant légal afin de la soutenir ou la motiver dans cette démarche.

Plusieurs visites peuvent être nécessaires pour que la personne puisse cheminer dans ses choix.

Lors de ces visites, la personne et sa famille et/ou son représentant légal rencontrent l'équipe éducative et les bénéficiaires. Ensemble ils s'attachent à lui expliquer le déroulement d'une journée, lui présentent les différents ateliers et activités et évoquent le lieu de vie.

Au terme de la visite, le chef de service propose un temps d'échange avec la personne, sa famille et/ou son représentant légal en salle de réunion pour répondre à chacune des questions, présenter le projet de service, faire le point, récolter des informations utiles à une éventuelle journée de contact (exemple : quel atelier l'intéresse le plus, ses souhaits, ses attentes, s'il connaît déjà d'autres bénéficiaires, les contre-indications médicales,...).

Ces différents temps de prise de contact et d'échange sont porteurs d'enjeux importants car les impressions laissées par ces premières rencontres sont déterminantes à la construction des liens de confiance. Ils permettent à chacun un temps de réflexion avant tout engagement.

Si une première journée découverte est proposée, cela doit permettre à la personne de découvrir et vivre concrètement une première expérience dans le service.

A ce stade, l'objectif visé est le bien-être et l'équipe éducative s'adaptera en fonction de chaque nouvelle situation.

A l'issue de cette journée, un accueil occasionnel ou stage est envisageable.

Pour tout accueil occasionnel, le bénéficiaire et/ou son représentant légal ainsi que la directrice signe un document relatif à cet accueil.

Pour tout stage, le bénéficiaire et/ou son représentant légal ainsi que la directrice et la direction du service d'où provient la personne signe une convention de stage qui stipule les modalités d'accueil et les frais occasionnés (frais de repas et de transport).

A l'issue d'une ou plusieurs périodes d'accueil occasionnel ou stage, la personne et/ ou le représentant légal nous remet la demande d'admission écrite.

Après concertation avec l'équipe, la direction fixe un rendez-vous en accord avec le bénéficiaire pour effectuer un entretien d'admission.

L'entretien d'admission

Lors de cet entretien, le dossier administratif et médical est constitué (cf. Chapitre 1.2.1 Les textes de référence).

La Directrice et/ou le chef de service prend connaissance de :

- L'histoire de la personne
- Son parcours institutionnel

- Son traitement médical éventuel et les contre-indications, les coordonnés de son médecin traitant...
- Ses capacités, ses goûts, etc...
- Ses attentes, objectifs éventuels, projet individuel existant.

La directrice et/ou le chef de service explique et remet le règlement de fonctionnement, le livret d'accueil, la charte des droits et libertés de la personne accueillie ainsi que le contrat de séjour stipulant ses modalités d'accueil : nombre de journées de présence de 1 à 5 jours, période d'essai et d'observation.

Le premier jour d'admission : Démarrage de la période d'essai

Démarre alors la période d'observation de 3 mois qui recouvre également la période d'essai pouvant être renouvelée. Cette 1^{ère} journée sera l'occasion pour le bénéficiaire de rencontrer entre autre son référent, membre de l'équipe éducative qui assurera son suivi durant son temps de présence en lui prêtant une attention et une écoute personnalisées. Ce 1^{er} temps est aussi l'occasion de la remise du planning, de l'agenda, du vestiaire individuel avec clé etc...

Il rejoint son atelier en fonction de son planning ; un membre de l'équipe organise un temps d'échange en groupe où chacun a l'occasion de se présenter et où il lui sera laissé le choix d'être vouvoyé ou tutoyé.

Ce temps d'accueil est particulièrement important et privilégié car il laissera une impression durable à la personne accueillie et lui permettra de mieux investir ce nouveau lieu et de se sentir bien parmi les autres.

Cela se traduit dans les actes du quotidien en laissant une large place à l'écoute et au dialogue dans un esprit d'ouverture et de disponibilité.

Perspectives :

Concernant les bénéficiaires :

- Mise en place d'un parrainage par les pairs pour les nouveaux bénéficiaires.

Concernant les locaux :

- Développer la signalisation ARSEA / CARAH aux abords du quartier (intersection)
- Installer un panneau au RDC indiquant le service administratif à l'étage
- Apposer une signalisation MAKATON pour chaque salle.

b. L'individualisation de l'accompagnement

Le projet personnalisé : Un projet adapté pour chacun.

Le service organise les modalités du projet personnalisé pour chaque bénéficiaire. Celui-ci s'inscrit dans une démarche collective au niveau de l'organisation générale du service et se décline en 3 étapes :

- L'Elaboration
- La Réalisation
- L'Evaluation

Le concept de projet personnalisé comporte deux notions :

Celui de **projet** et celui de **personnalisé**

Un projet s'élabore comme une construction, c'est une projection, c'est tendre vers..., c'est également émettre une ou des hypothèses de développement, d'objectifs à atteindre à l'aide de moyens. Cela s'inscrit indéniablement dans un itinéraire jalonné d'étapes graduant un parcours. Chacune des étapes implique une notion de durée, de temps nécessaire à la réalisation.

Personnalisé signifiant : donner un caractère personnel original à une personne singulière, unique.

« Finalement, faire un projet c'est d'abord essayer de répondre à des questions simples que nous pouvons synthétiser de la façon suivante :

Qui ? Pour quoi ? Avec qui ? Comment ? Quand ? Où ?

Que s'est-il passé ? Que se passera-t-il après ? »

(Cf. ROUZEL « Le travail d'éducateur spécialisé »)

Le référent :

La fonction de référent a été mise en place dès l'ouverture du service en 2003. Chaque bénéficiaire a une personne référente au sein de l'équipe éducative. Cette personne est chargée de veiller plus particulièrement au respect du **Projet Personnalisé** tout au long de la prise en charge au CARAH. Il rencontre régulièrement le bénéficiaire (1 fois par quinzaine). Il est l'interlocuteur privilégié du bénéficiaire. Lors de l'admission, le référent est nommé par la direction. Le référent centralise les informations provenant de l'extérieur ou en intra au sujet du bénéficiaire. C'est lui qui apporte au moment de la synthèse les éléments (état du projet personnalisé, évolution, attentes, bilans et suggestions de nouveaux objectifs...) en renseignant la grille de présynthèse et en recherchant les éléments auprès de ses collègues et dans le classeur d'observations. Il participe à la réunion du Projet Personnalisé en présence du bénéficiaire, de sa famille et/ou représentant légal et d'un cadre de direction. Il rédige les comptes rendus du Projet Personnalisé.

La réunion de synthèse :

Au sein du CARAH, une réunion de synthèse est effectuée annuellement pour chacun des bénéficiaires en présence d'un cadre de la direction, de la psychologue, de l'équipe éducative, des stagiaires et de partenaires si besoin.

Le référent retrace dans un premier temps le parcours et la situation de la personne en se basant sur les informations et observations recueillies durant plusieurs mois, ainsi que l'évaluation des objectifs et moyens du projet personnalisé précédent. Cette réunion permet un échange constructif quant aux priorités et ajustements exigés par le service à l'égard du bénéficiaire. A partir des suggestions du référent, l'ensemble de l'équipe construit la proposition d'objectifs, les moyens à mettre en œuvre, et les réajustements éventuels.

Dans le cas d'une nouvelle admission, un temps plus conséquent est accordé à l'évocation de son parcours de vie. Des partenaires peuvent être conviés pour l'occasion.

Ce temps est également l'occasion pour la psychologue d'apporter un éclairage sur les problématiques rencontrées.

Les modifications majeures intervenues dans la situation de la personne (départ d'un membre de la famille, etc...) ainsi que les changements de comportement constatés d'un lieu à un autre peuvent être évoqués.

Sont également évoqués :

- Les changements majeurs intervenus dans la situation de la personne par rapport à sa situation antérieure (départ d'un membre de la famille, etc...)
- Les changements éventuels de comportement constatés d'un lieu à un autre.

La réunion Projet Personnalisé :

Nos propositions de projet sont présentées au bénéficiaire lors de la réunion « projet personnalisé » qui a lieu une fois par an au minimum. Y participent le chef de service et/ou la directrice, le référent, le bénéficiaire accompagné selon le cas de son représentant légal. Avec l'accord du bénéficiaire certains membres de sa famille (parents, fratrie), ainsi que des partenaires (SAVS, foyer d'accueil, hôpital de jour...) peuvent aussi être conviés. Avec le référent et parfois avec la psychologue, cette réunion se prépare avec le bénéficiaire.

Tout au long de cet échange, le bénéficiaire participe et donne son avis librement. Pour les personnes ayant des difficultés pour s'exprimer oralement, d'autres moyens d'expression sont recherchés (photos, pictogrammes).

Les nouveaux objectifs et les moyens, formulés en réunion de synthèse, sont proposés. Ils sont, si besoin, modifiés et arrêtés en commun. Ils seront travaillés jusqu'à la date de la prochaine réunion projet personnalisé.

Pour les personnes accueillies à la fois au CARAH et dans un autre lieu d'accueil (exemple Hôpital de jour), la cohérence sera recherchée entre les différents projets personnalisés mais également dans les interventions et dans l'accompagnement de la personne (cf. chapitre Le promoteur d'une dynamique partenariale).

Cette même cohérence est recherchée avec les familles autour des questions du quotidien au CARAH et au domicile.

A tous les participants il est demandé d'apprécier les résultats, de préciser leurs demandes et leurs attentes et d'évoquer les obstacles et difficultés rencontrées lors de la réalisation du projet personnalisé et enfin leurs appréciations concernant les prestations offertes par le service.

Depuis 10 années d'existence, nous constatons qu'un climat de confiance s'est instauré avec la majorité des familles et des partenaires. Cela se traduit par le fait d'échanges libres même sur des points de désaccord (regard porté sur la personne, marge de manœuvre en termes d'autonomie) et une participation de plus en plus active de tous les intervenants lors de ces rencontres.

Les préoccupations et les intérêts portent essentiellement sur :

- La socialisation et la relation aux autres.
- Le bien-être et l'épanouissement.
- Un besoin de communication et d'expression adapté (MAKATON).
- Le planning des ateliers et des activités.
- Le calendrier de présence au CARAH, le nombre de jours de fréquentation par semaine.
- La vie au quotidien.
- La vie affective et sentimentale.

- Le comportement au sein du groupe.
- L'accueil temporaire et le droit au répit.
- Les espoirs et questionnements autour de progrès possibles et envisagés.
- Les prochaines étapes à viser autour du projet personnalisé.

Il en ressort qu'à ce jour, les familles et partenaires sont de réelles forces de propositions.

Des temps en individuel :

Des temps en individuels sont proposés à chacun des bénéficiaires tout au long de l'année. Ils se divisent en deux grandes catégories.

Ceux consacrés à des actions concrètes pour la réalisation des objectifs du projet personnalisé et ceux devant permettre de mesurer entre autres si le bénéficiaire investit, s'approprie son projet.

La pertinence et la cohérence des actions sont recherchées. Les écarts seront mesurés.

Ces temps sont modulés et organisés en fonction du potentiel de chacun. Le référent est sensible à l'adaptation des moyens employés durant ce temps d'échange, d'écoute et de soutien.

Dans le but de tirer profit au mieux de ses possibilités, chaque bénéficiaire utilise son propre mode d'expression (verbal, gestuel, pictos, photos, dessins...) pour exprimer son ressenti, émettre des choix ou des idées ;

Depuis l'octroi d'un mi-temps supplémentaire d'éducateur spécialisé en 2010, pour conforter et développer cet accompagnement autour du projet personnalisé, les actions et les temps en individuels sont menés de façon plus régulière.

L'arrêt de l'accompagnement : Un nouvel avenir se prépare

L'orientation des bénéficiaires vers le CARAH est prononcée par la commission C.D.A.P.H. de la M.D.P.H.

Cette prise en charge est de fait limitée à la durée de prescription, mais les renouvellements sont possibles.

Nous entendons donc par arrêt de prise en charge, tous les départs définitifs du service.

Ces départs peuvent intervenir suite à :

- une nouvelle orientation vers :
 - un établissement hospitalier
 - un ESAT
 - un foyer d'hébergement
 - un FAS
 - un autre SAJ
 - une MAS
- un choix personnel ou du tuteur
- un déménagement
- un non-respect de manière répétée du règlement de fonctionnement et / ou du contrat de séjour
- un décès.

Le départ du CARAH doit s'inscrire dans un parcours cohérent, jalonné d'étapes afin que la personne se projette dans l'avenir. Ce départ se prépare en amont dans le cadre de l'élaboration du projet personnalisé.

Celui-ci prend en compte toute la perspective de changement à moyen et long terme. En ce qui concerne les nouvelles orientations, des visites ou des stages peuvent être proposés et organisés pour connaître la nouvelle structure.

Des apprentissages spécifiques (ex. : prendre le bus) peuvent également être mis en place.

Dans tous les cas, des entretiens avec le référent auront lieu afin de donner un maximum d'informations sur la nouvelle structure.

Tout arrêt de prise en charge donne lieu à un entretien d'évaluation avec le bénéficiaire et /ou son représentant légal, voire avec sa famille.

Il est également prévu selon la situation, de marquer l'évènement en offrant au bénéficiaire un souvenir de son passage au CARAH, en fêtant son départ, en lui proposant de garder des contacts avec lui (courrier, visite).

Afin que cette étape de leur vie et de leur passage au CARAH soit visualisée, un album photo personnalisé est remis au moment du départ.

Constat : L'évaluation externe a fait apparaître un besoin d'objectiver davantage la prise en charge par le biais de référentiels.

Perspectives : Objectiver davantage les prises en charge par l'intégration de référentiels de compétences (ex : GEVA pour rendre plus mesurable les actions identifiées en lien avec les objectifs du projet personnalisé).

Approfondir l'interrogation sur l'articulation entre les activités collectives, les domaines de satisfaction et les objectifs des projets personnalisés.

c. L'organisation de la vie collective

Un accompagnement personnalisé dans une organisation collective : Pour chacun une place parmi les autres.

Nous avons développé dans le chapitre précédent l'importance de la personnalisation de la prise en charge.

Toutefois au sein du CARAH, l'accompagnement personnalisé s'inscrit majoritairement dans des activités de groupe. En effet, nous sommes fortement convaincus que toute personne en tant qu'être social est avide de contact et de relations, chacun ayant un réel besoin d'appartenance à un groupe. Toute personne a besoin d'évaluer ses opinions et ses aptitudes en les situant par rapport à d'autres, chacun cherchant à être reconnu par les autres.

Le CARAH offre un cadre de référence qui facilite la vie en commun et permet aux bénéficiaires de construire un nouveau réseau relationnel.

Les bénéficiaires du CARAH constituent un groupe de référence dans lequel ils souhaitent s'identifier.

Au sein du CARAH, l'interaction bénéficiaire/équipe éducative est certes non négligeable, mais le vécu quotidien de la personne dans sa rencontre avec les autres bénéficiaires est primordial.

Pour s'insérer au sein de ce nouveau groupe, chacun a à respecter les règles et normes en vigueur, tout en ayant la possibilité de les interroger.

Pour être reconnu au sein de ce groupe, la personne peut être amenée à modifier sa manière d'être, d'agir, voire même sa manière de penser. Pour cela, la personne est amenée à développer une certaine adaptabilité. Cet apprentissage de vie en collectivité oblige chacun à accepter l'autre dans ses richesses, ses limites, ses différences. Cette « cohabitation » entraîne chacun à plus de tolérance et de respect de l'autre.

Une place citoyenne dans la vie collective

En complémentarité à la vie du groupe au sein des ateliers et activités, le statut citoyen de chaque bénéficiaire est mis en avant de par leur implication dans la vie du CARAH par le biais de réunions.

La réunion d'expression des bénéficiaires

Suite au constat d'une part, d'un besoin grandissant d'expression des bénéficiaires et d'autre part d'une plus grande aisance et mise en confiance, le temps de réunion a été triplé passant d'une heure à trois heures chaque lundi matin. De 9h à 10h tous ensembles et de 10h à 12H en groupes restreints.

Ces temps permettent à chacun d'entre eux de s'exprimer ouvertement et librement sur leur quotidien au CARAH. Un des deux délégués des bénéficiaires est président de séance lors de la réunion en commun. Il anime cette réunion et facilite le libre-échange entre bénéficiaires.

Cette réunion est également un temps où chacun peut formuler ses propositions.

Un des membres de l'équipe éducative participe à cette réunion. Il est le garant du bon déroulement de celle-ci en ayant le souci que chaque bénéficiaire puisse s'exprimer. Il rédige le compte rendu l'affiche dans un lieu commun qui est disponible à tous puis le classe dans un dossier tenu à cet effet. Concernant les groupes restreints, intitulés « groupe de parole », un thème particulier au choix des bénéficiaires est abordé.

La réunion d'information

Elle est assurée par l'équipe éducative, occasionnellement en présence du chef de service. Cette réunion se distingue de la réunion d'expression car elle a lieu ponctuellement en fonction des informations importantes à leur transmettre.

Exemple :

- Le calendrier des manifestations
- L'organisation des fêtes
- Le rappel des règles de fonctionnement

Cette réunion peut suivant les besoins s'effectuer en sous-groupe.
Un compte rendu peut être rédigé par un des membres de l'équipe éducative et est classé dans un dossier tenu à cet effet.

Le Conseil de la Vie Sociale

Au vu d'une direction commune et pour intensifier le partenariat entre le CARAH de Colmar et le CARAH de Munster qui a ouvert en octobre 2011, il est convenu entre les présents du CVS nouvellement élus en novembre 2012, d'instituer une seule instance commune de participation entre les deux services.

Se réunissant trois fois par an, alternativement dans chacun des services, il a pour vocation d'associer les bénéficiaires et leurs familles au fonctionnement global du service. Un compte rendu est adressé à tous les bénéficiaires ainsi qu'à leur famille / et ou représentant légaux.

Le Conseil de la vie sociale comprend:

- Deux délégués des bénéficiaires de chacun des deux services (ou en cas d'absence leurs suppléants).
- Deux représentants des familles ou représentants légaux des deux services (ou à défaut leurs suppléants).
- Un représentant du personnel (ou à défaut son suppléant).
- Un représentant de l'organisme gestionnaire.
- Un représentant élu de la commune d'implantation de chaque service.
- La directrice et/ou le chef de service.

La directrice et/ou son représentant ainsi que les deux représentants élus de la commune d'implantation de chaque service siègent avec voix consultative.

Le Conseil peut appeler toute personne à participer à ses réunions à titre consultatif en fonction de l'ordre du jour. Un représentant élu de la commune d'implantation de l'activité ou un représentant élu d'un groupement de coopération intercommunal peut-être invité par le Conseil de la vie sociale à assister aux débats.

Observation :

L'équipe du CARAH constate que les bénéficiaires tiennent à décider d'eux-mêmes et à participer à la gestion des affaires quotidiennes. Les délégués des bénéficiaires à leur initiative ont souhaité organiser en amont et en aval de la réunion du CVS une réunion de concertation et d'échange, cela démontre une nette progression dans la démarche de représentativité. L'équipe encourage ce positionnement et mobilise les initiatives allant dans ce sens.

A l'issu des réunions du CVS, un repas de convivialité est organisé dans l'un ou l'autre des CARAH entre tous les membres du CVS.

Le CARAH au fil d'une journée

Le CARAH est ouvert 220 jours par an.

Il nous semble important ici de décrire le déroulement d'une journée habituelle au CARAH afin qu'à la lecture de ce projet, chaque personne (Nouveau collègue, stagiaire, partenaire, etc...) puisse se l'imaginer.

Déroulement d'un horaire type au fil d'une journée.

L'arrivée progressive des bénéficiaires s'effectue autour de 9 h.

Chacun s'oriente vers son vestiaire et s'installe ensuite au coin accueil et au salon.

Les bénéficiaires et l'équipe partagent un moment d'échange avant de rejoindre leurs ateliers respectifs.

Le matin **de 9 h à 12 h**, quatre ateliers sont proposés :

- Vie pratique et domestique
- Travaux manuels et jardinage
- Bouge ton corps et esthétique
- Bien-être et Snoezelen

L'emploi du temps des matinées est déterminé en tenant compte des projets personnalisés et de l'organisation générale.

De 12 h à 13 h, le repas est pris en commun dans la salle à manger. C'est un moment important de convivialité et de partage. Chaque jour un(e) bénéficiaire de l'atelier « vie pratique et domestique » est sollicité(e) afin d'aider la maîtresse de maison à dresser les tables. Ensuite le repas est servi par la maîtresse de maison accompagnée par un bénéficiaire.

De même en fin de service, trois personnes par jour participent au nettoyage de la salle à manger. Afin que chacun puisse se projeter pour ces services, un agenda est mis à leur disposition pour s'inscrire ou se faire inscrire aux dates de leur choix. Un support avec pictogramme facilite le rappel des tâches pour chacun.

De 13 h à 14 h, le temps de pause a comme objectif d'amener les personnes à gérer leur temps libre. Certains, en fonction de leurs envies du jour, en profiteront pour faire la sieste, d'autres, se refaire une beauté, d'autres encore, regarder la télévision ou s'inviter soit à faire des jeux de société, ou faire un tour dans le jardin, échanger autour d'un café, écouter de la musique, etc... Ce temps est particulièrement investi par les entretiens individuels.

De 14 h à 17 h du lundi au jeudi des activités sont organisées à partir des propositions des bénéficiaires relayées par l'équipe. Chacun est libre de s'inscrire dans la ou les activités de son choix.

Chaque bénéficiaire possède son emploi du temps individualisé et personnalisé en fonction de ses jours de présence, des ateliers et des activités qui lui sont propres. Le programme est établi à l'année. Néanmoins à de très nombreuses occasions, ce programme est modifié pour permettre une organisation à la journée ; telle que journée rencontre, visites, organisation d'expositions, etc...

A 17 h ou 13 h le vendredi, les bénéficiaires quittent le CARAH, soit par leurs propres moyens (vélo ou bus de ville) soit cherchés par un membre de la famille ou auxiliaire de vie sociale, soit encore par la TRACE Mobile ou en taxi.

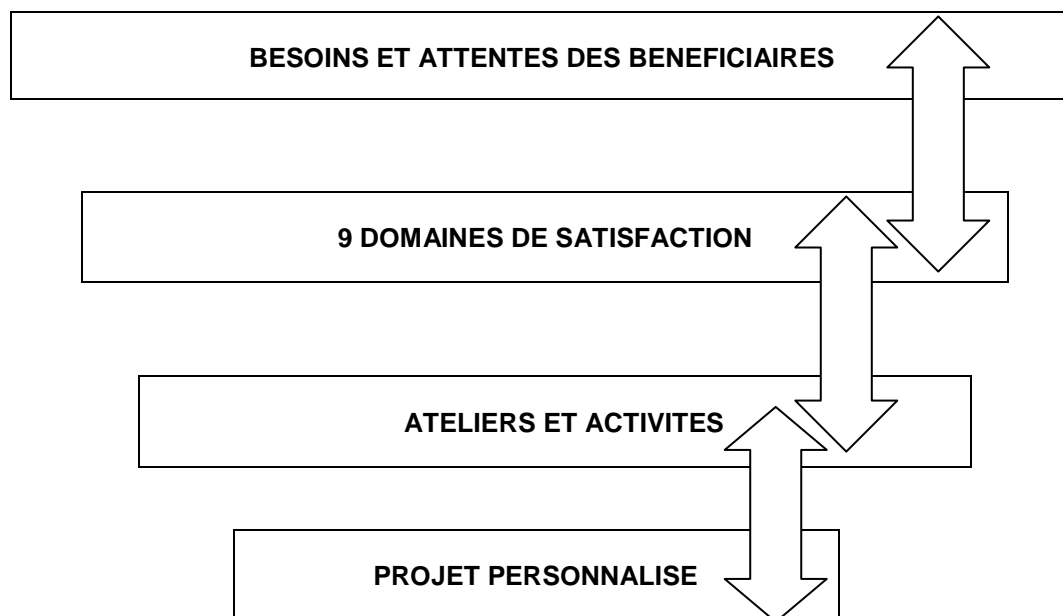
9 h	ACCUEIL
9 h15	ATELIER Avec temps de pause ¼ d'heure
12 h	REPAS
13 h	DETENTE
14 h	ACTIVITES CHOISIES Avec temps de pause ¼ d'heure
17 h	DEPART

EXEMPLES : ACTIVITES PROPOSEES POUR L'ANNEE 2013

LUNDI	PEINTURE	MOSAIQUE	CERAMIQUE	INFORMATIQUE
MARDI	BIBLIOTHEQUE	ART FLORAL	CITOYENNETE	BOWLING
MERCREDI	PETITE REPARATION	PEINTURE	ECOUTE MUSICALE	SORTIES/ RENCONTRES
JEUDI	PHOTOS/VIDEO	DECO	DANSE	BIJOUX

3. Projets d'ateliers et d'activités

Une déclinaison du projet de service



Les projets d'ateliers et d'activités s'inscrivent dans la logique des 9 domaines de satisfaction qui recouvrent les attentes et besoins des bénéficiaires et qui sont le socle de référence des prestations du projet de service. Cette construction gigogne s'articule entre projet de service, projet d'atelier, d'activités et projet personnalisé. Le tout donnant de la cohérence à l'ensemble des actions menées. Dans chaque atelier et activités la spécificité de chacun est prise en compte par le biais des objectifs du projet personnalisé.

L'accompagnement au sein de l'atelier s'appuie sur :

- Une évaluation diagnostique
- Une approche globale de la personne
- Des stratégies d'apprentissage
- Une dynamique de projet.

La méthode employée dans les ateliers est **l'apprentissage par l'action**.

L'apprentissage s'effectue en plusieurs phases :

- **L'assimilation** : compréhension de la situation et découpage et construction des actes à établir
- **L'accommodation** : ajustement des conduites
- **La mémorisation** : répétition des informations et des actions
- **La transférabilité** : mise en situation et renouvellement de l'expérience.

Cette méthode est progressive, active, pédagogique, adaptée et formatrice. Elle développe la confiance en soi. L'expérience de la réussite dans le changement est de nature à développer le plaisir qu'apportent la difficulté vaincue et l'échec surmonté. Cette forme d'apprentissage participe pleinement au bien-être de la personne et l'amène à se projeter dans la construction de nouveaux projets.

Les ateliers fonctionnent le matin de 9H à 12H avec un groupe d'environ 6 personnes recomposé annuellement. L'inscription des bénéficiaires dans les différents ateliers se réalise en fonction des projets personnalisés.

Un projet et un bilan annuel des objectifs généraux de l'atelier sont effectués et présentés en réunion d'équipe.

Une évaluation des objectifs individuels est effectuée lors des projets personnalisés.

Présentation synthétique des projets d'ateliers du matin

Tous les projets d'ateliers se déclinent à partir des objectifs et actions des 9 domaines de satisfaction (voir chapitre sur les 9 domaines).

ATELIERS : Vie pratique et domestique

Objectif général : ✓ Viser l'autonomie de chacun à travers l'apprentissage de gestes simples de la vie quotidienne.

Cela se traduit par les objectifs opérationnels et les actions suivants :

- Apprendre les règles simples d'hygiène et de sécurité : lavage des mains, nettoyage des tables, nettoyage des sols et placards. Utilisation des ustensiles de cuisine et autres
- Entretenir son linge : tri, lavage à la main, utilisation d'une machine à laver, repassage, pliage
- Apprendre à faire l'entretien ménager : ranger, balayer, laver, épousseter
- Apprendre des recettes simples de cuisine : lecture de recettes et confection de gâteau et petits plats, confection de sirop, confitures avec les produits du jardin...
- Apprendre à faire les courses et achats divers
- Connaître l'hygiène et l'équilibre alimentaire, la notion de satiété et le plaisir de manger : différenciation et connaissance des aliments
- Apprendre à utiliser les moyens et matériels de communication et autres : téléphone, appareil photos, agenda, montre...
- Echanger autour de questions et thèmes divers : l'eau et la vie
- Se repérer dans le temps et l'espace : les jours, les semaines, les mois, le calendrier les saisons, les fêtes, les anniversaires... les locaux, les lieux extérieurs, l'environnement et les transports.



ATELIERS : Travaux manuels et jardinage

Objectifs généraux :

- ✓ Permettre d'accéder ou d'améliorer un savoir-faire gestuel et technique tant au niveau du bricolage que du jardinage.
- ✓ Permettre aux bénéficiaires de progresser dans les compétences indispensables pour envisager une orientation éventuelle en ESAT.

Cela se traduit par les objectifs opérationnels et les actions suivants :

Dans les travaux manuels :

- Développer des attitudes dans le comportement général : respect des horaires, assiduité, respect des autres et de l'encadrement
- Développer des aptitudes dans le comportement général : tenue vestimentaire, hygiène et sécurité (tabliers, gants, lavage des mains, entretien de l'atelier...)
- Développer des aptitudes techniques : compréhension et respect des consignes, organisation, adaptabilité à la situation, utilisation appropriée des outils
- Développer une dextérité : découpage, collage, gravure, plastification, peinture, modelage...
- Encourager le travail en binôme et/ou en équipe
- Développer l'esprit d'initiative et la capacité à faire des propositions : réalisation de cartes, confection d'objets
- Permettre aux bénéficiaires de progresser dans son envie d'apprendre, éveiller sa curiosité, sa créativité et sa motivation : choix d'activité, maquettes...

Au jardin :

- Sensibiliser à la nature (cycle de vie- rythme des saisons...)
- Créer des massifs de fleurs annuelles pour visualiser le cycle de la vie
- Développer une dextérité : planter et cueillir des petits fruits et légumes (mures, groseilles, fraises...)
- Développer et mettre en valeur le côté artistique : création de bouquets de fleurs, décoration de table...
- Initier aux techniques biologiques accessibles : purin d'ortie, paillage, larve de coccinelles...
- Sensibiliser à l'environnement, à l'intérêt de la biodiversité, inscrire les bénéficiaires dans une démarche éco-citoyenne : tri sélectif,
- Echanger et partager les expériences avec d'autres publics
- Utiliser l'outillage adapté à chaque travail : pelle, sécateurs, binettes...



Pôle HANDICAP 68

ATELIERS : Bouge ton corps et esthétique

Objectif général :

✓ Prendre soin de son corps et développer son potentiel physique et son bien-être corporel.

Cela se traduit par les objectifs opérationnels et les actions suivants :

- Prendre conscience de son schéma corporel : relaxation, expression corporelle, jeux individuels, de transport, de manipulation de balles, ballons, cerceaux etc...
- Développer une coordination dynamique générale : gym douce, activité aquatique, équitation
- Développer une meilleure perception de l'espace, du temps, et des rythmes : parcours moteurs de déplacement et d'équilibre
- Viser l'autonomie dans son habillage et la gestion de ses affaires de sport
- Apprendre les règles de vie en commun : jeux et sports collectifs et jeux d'opposition
- Développer son hygiène corporel et apprendre à reconnaître et utiliser les produits adéquats: rasage, manucure, lavage des dents, lavage des mains, du visage et du corps (douche)
- Etre capable de s'habiller seul(e), en fonction des évènements et des saisons
- Gérer au mieux son apparence et la mise en valeur de sa personnalité pour (re)prendre confiance en soi : maquillage, coiffure, soin de la peau, hygiène alimentaire...



ATELIER : Bien-être

Objectifs généraux :

- ✓ Vivre une relation privilégiée de communication sur le mode sensoriel dans un espace sécurisant, favorisant le bien-être des bénéficiaires.
- ✓ Répondre à une prise en charge plus individualisée pour certains bénéficiaires notamment avec troubles du spectre autistique.
- ✓ Utiliser un vocabulaire de base puis plus perfectionné pour enrichir les possibilités d'échanges et améliorer sa communication.

- Proposer alternativement un espace bien-être en petit groupe et un espace snoezelen en individuel dans le respect du rythme du bénéficiaire.
- Proposer des expériences autour du relâchement et de la réduction des tensions autorisant un mieux-être, découvrir des sensations tactiles et olfactives différentes.
- Verbaliser de manière différente son ressenti, exprimer ses émotions, faire des choix, développer sa curiosité.
- Découvrir d'autres moyens de s'exprimer, de communiquer, d'échanger plus particulièrement par le biais de la méthode MAKATON.
- Planifier le déroulement de sa matinée et faire des choix d'activités.
- Développer des compétences technique, manipuler du matériel, favoriser la préhension fine.
- Consolider la confiance en soi, trouver plaisir et intérêt dans l'activité, prendre position
- Respecter les règles de fonctionnement et d'hygiène : respecter le matériel, ranger la salle...

L'espace bien-être propose :

- Des massages des pieds, des mains, du visage
- Des bains de pieds dans des bacs à remous et à bulles
- Des stimulations olfactives : jeux de reconnaissance de senteurs (huiles essentielles) et odeurs familières (café, cacao...)
- Des stimulations tactiles : manipulations de différentes textures (grain de blé, sable, eau, mousse de savon...)
- De l'écoute musicale
- Du repos (fauteuil de relaxation).

L'espace « snoezelen » propose :

- Des stimulations visuelles (colonnes à bulles, fibres optiques, balles lumineuses, solar, lumière noire...)
- Des stimulations sonores (musique douce de fond ou écoute musicale individuelle avec un casque)
- Des stimulations tactiles (bâtons lumineux, sacs et coussins tactiles, bâtons de pluie, des fibres...)
- Des stimulations olfactives (diffuseur de senteurs)
- Des temps de relaxation et d'apaisement (matelas à eau, pouf, rocking-chair, tapis de sol) et des enveloppements
- Des massages à l'aide de sacs de marrons, de balles à picots...



Les séances MAKATON proposent :

- D'apprendre une communication de base par l'association de gestes, de pictogrammes, et de la parole
- De capter l'attention du bénéficiaire en signant tous les mots permettant de le solliciter (regarde, donne-moi)
- D'inviter et d'encourager le bénéficiaire à imiter le geste
- D'introduire progressivement à chaque séance 3 à 5 mots nouveaux qui sont réinvestis dans le quotidien à bon escient.

Présentation synthétique des objectifs des activités de l'après-midi :

Les objectifs généraux dans la mise en place des activités sont :

- favoriser l'expression des souhaits et des idées
- accroître la capacité de faire des propositions et la prise d'initiative
- formuler des demandes d'activités et d'animations
- s'inscrire librement en fonction de son choix et l'assumer
- participer au bon déroulement et à l'organisation de l'activité
- prendre confiance en soi et dans sa capacité de se projeter.

Chaque année les activités sont mises en place en fonction des demandes des bénéficiaires. Des réunions sont instaurées avec les bénéficiaires pour recueillir leurs souhaits. En fonction, l'équipe s'organise pour répondre au mieux à ces attentes. Ainsi 3 à 4 activités sont mise en place par après-midi tout au long de l'année. Une période d'adaptation est prévue pour laisser le temps au bénéficiaire de confirmer son choix. Certaines activités perdurent d'une année sur l'autre. Voici quelques exemples d'activités déjà réalisées : Bowling, céramique, informatique, photos, vidéo, peinture, citoyenneté, couture, art floral, petites réparations...

Autant pour les ateliers que pour les activités, un bilan global annuel est effectué en collaboration avec les bénéficiaires (une réunion a lieu pour se faire, entre l'éducateur et les bénéficiaires). Chacun des bilans est présenté à l'équipe. Ce bilan s'appuie sur la lecture des 9 domaines de satisfaction et sur l'atteinte des objectifs prévus pour l'année. Les observations réalisées lors des ateliers et activités (classeur d'observations) enrichissent également les objectifs des projets personnalisés.



4. Promoteur d'une dynamique partenariale et acteur dans les réseaux

Un besoin de coordination et d'échanges

L'OPPORTUNITE DU PARTENARIAT

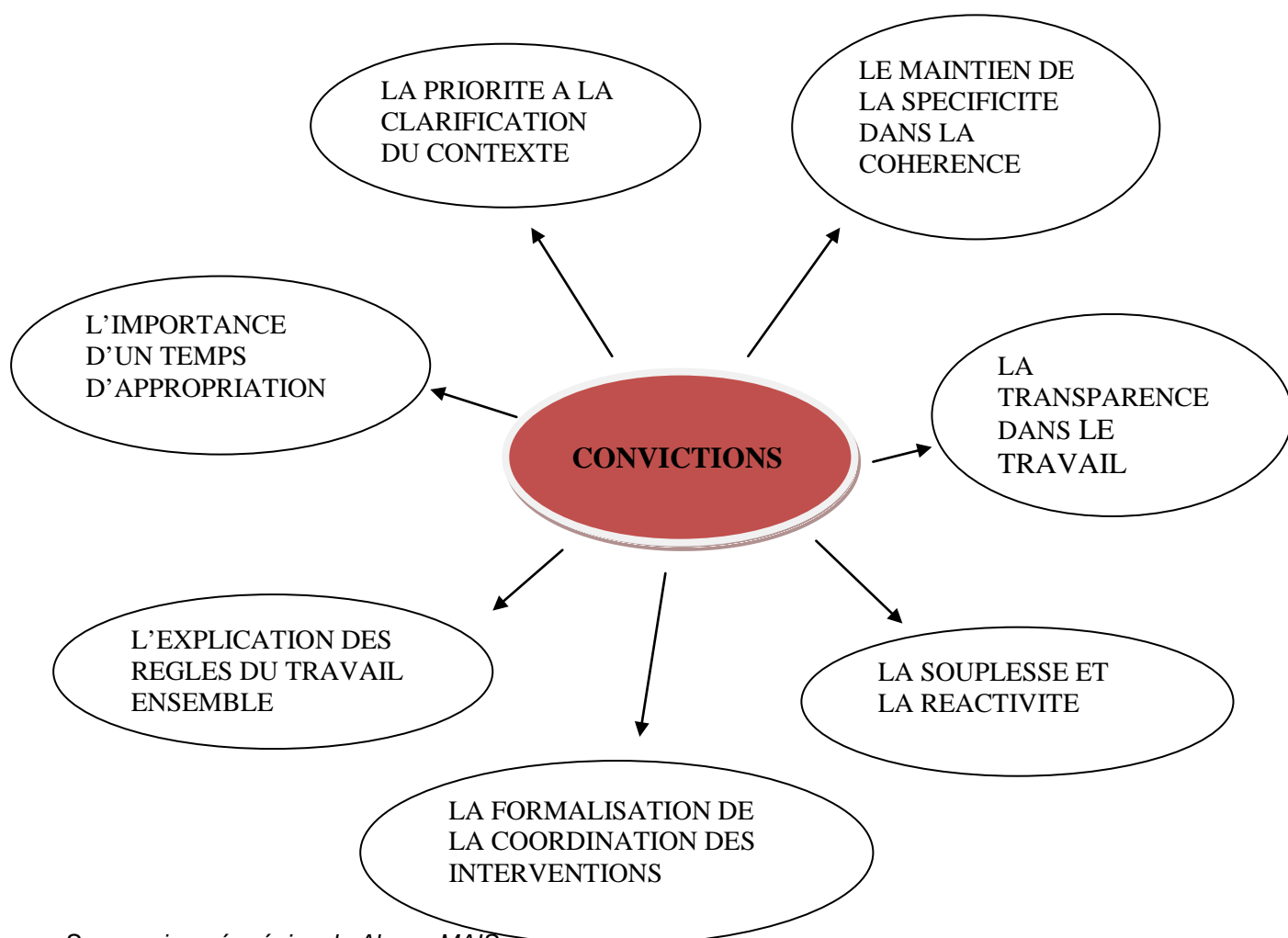
Définition du partenariat :

Dans le dictionnaire « Critique de l'action sociale, 1ère édition », le partenariat se définit comme un rapport complémentaire et équitable entre deux parties différentes par leur nature, leur mission, leurs activités, leurs ressources et leur mode de fonctionnement.

Dans ce rapport, les deux parties ont des contributions mutuelles différentes, mais jugées essentielles. Le partenariat est donc fondé sur un respect d'une reconnaissance mutuelle des contributions et des parties impliquées dans un rapport d'interdépendance.

De plus, le partenariat laisse place à des espaces de négociation, où les parties peuvent définir leur projet commun.

7 convictions pour un travail de partenariat :



Source : journée régionale Alsace MAIS

Le CARAH recherche dans une démarche collaborative à associer différents partenaires institutionnels et autres.

Un diagnostic qui ne se partage pas perd de son utilité : il isole son concepteur dans une vision non contredite, sur laquelle il est le seul à pouvoir s'appuyer.

Un projet est une construction nécessairement collective, une combinaison d'apports et de compétences différentes, mais complémentaires.

Le service s'appuie sur des tiers qui apportent des « Ressources ».

L'enjeu de ces échanges est d'accroître le degré de connaissance, d'échanger des idées et des points de vue pour rechercher des solutions répondant aux besoins ainsi que des scénarii permettant leur réalisation.

De la notion de partenariat émane une dimension d'ouverture sur l'environnement. La déclinaison concrète du partenariat que le CARAH emploie à mettre en œuvre, s'inscrit dans une approche territoriale à dimension humaine.

Cette notion de territoire est essentielle pour répondre activement et collectivement aux besoins si préoccupants dans le domaine du handicap. Il s'agit d'une échelle pertinente pour travailler avec l'ensemble des acteurs concernés.

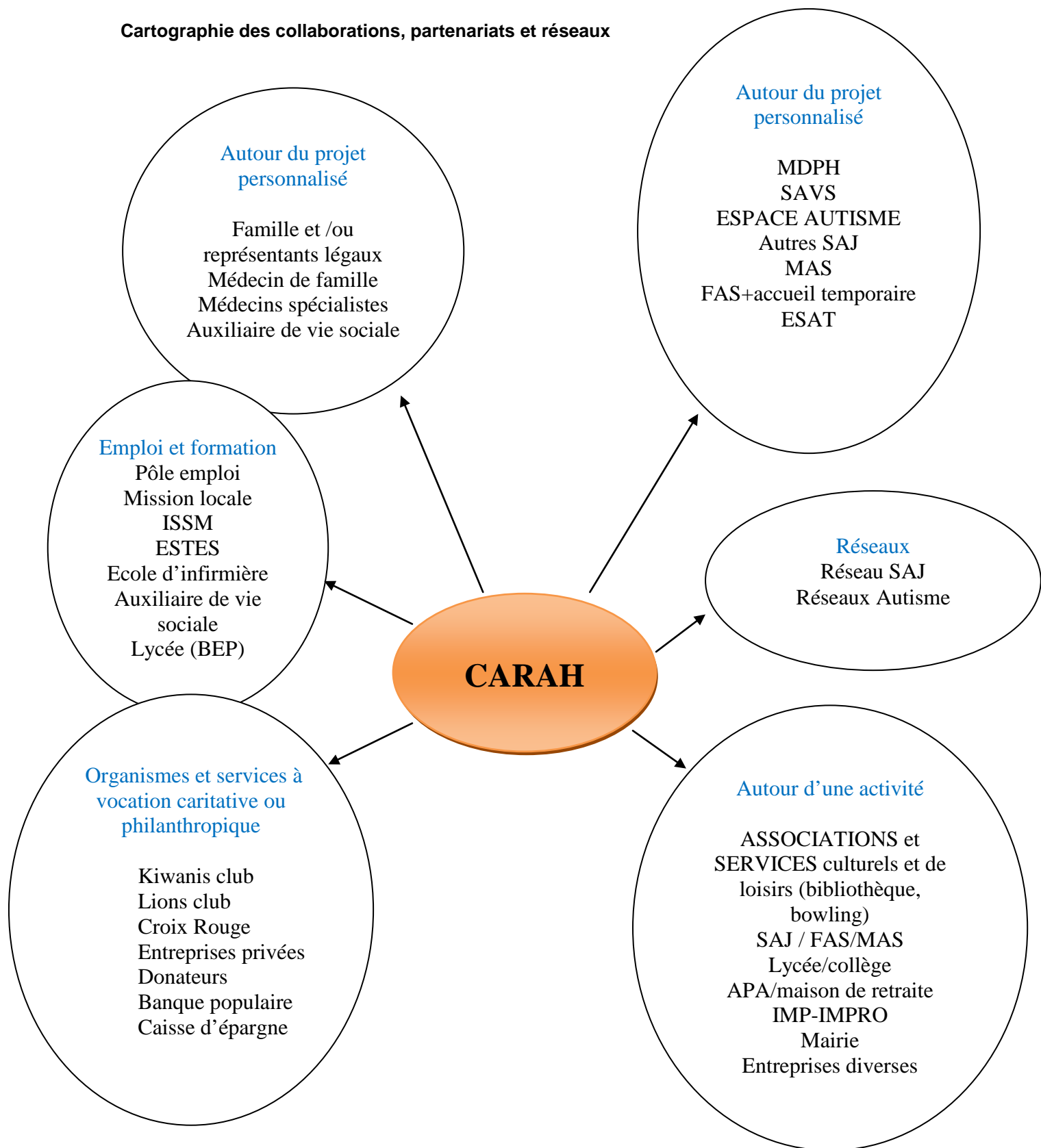
Le partenariat s'inscrit dans un processus d'échange qui conduit à une remise en cause et en question de ses pratiques. L'ouverture à l'autre n'est en effet pas sans conséquence, il requestionne sur sa manière de faire, de penser voire ses valeurs.

Le partenariat nous entraîne vers une démarche créative et plus formelle en nous obligeant à une complémentarité et des articulations.

Le partenariat répond d'abord à une logique d'action où chaque partenaire doit trouver une source d'intérêt.

Enfin, le partenariat nécessite une évaluation continue car les attentes sont variables et évolutives.

Cartographie des collaborations, partenariats et réseaux



La construction de partenariats

Les prestations fournies aux bénéficiaires ne peuvent plus, à l'heure actuelle, se penser uniquement dans le service et exigent de s'extraire de ce face à face.

Le CARAH, depuis son ouverture a identifié un ensemble de partenaires avec lesquels il mène des actions concentrées tant au niveau des projets personnalisés des bénéficiaires que des actions liées aux activités de service au sens plus général.

Cette dynamique s'exerce selon trois modes :

- Conjuguer les compétences et ressources de chacun pour réaliser des projets communs où chacun trouve sa place et son intérêt
- Déterminer les modalités de coopération pour mettre en œuvre le projet personnalisé
- Etablir des relations formalisées pour garantir la cohérence des projets et des objectifs arrêtés en communs.

Afin de clarifier ces différents partenariats engagés, nous présentons ci-dessous les partenaires identifiés par type et nature de collaboration.

► Les partenariats qui s'établissent sur une base contractuelle formalisée ou de coopération et qui sont en rapport direct avec le projet de la personne :

- Espace Autisme
- SAVS
- Foyers d'hébergement
- IMPRO divers
- ESAT
- Accueils temporaires
- Service de psychiatrie
- Médecins de famille et spécialistes

Présentation des modalités du partenariat

Elaboration de conventions stipulant les modalités concrètes de mise en œuvre de l'accompagnement nécessaire à la réalisation des projets personnalisés.

Contact régulier pour échange d'informations afin de prévenir d'éventuels changements ou modifications concernant la situation de la personne.

Rencontres périodiques et évaluation pour rester en cohérence avec les projets personnalisés communs de partenariat, notamment pour les personnes fréquentant simultanément deux structures ou celles passant d'une structure à une autre.

Vérification de la pertinence de la trajectoire proposée dans le cadre du projet personnalisé (exemple : vérification de l'adéquation de l'orientation, confrontation des avis, etc...).

Pour les situations le nécessitant, informer le médecin traitant et/ou spécialiste, de nos observations concernant le bénéficiaire.

► **Les partenariats qui s'établissent sur la base de supports d'activité avec ou sans convention de façon régulière ou ponctuelle :**

1. Réguliers :

- Lycées
- Collèges
- APA
- Piscine
- Accueil de jour
- Hôpital de jour
- Centre hippique
- Bénévoles
- Bibliothèque

2. Ponctuels :

- SIVOM
- Mairies
- Chambre d'Agriculture
- Associations de loisirs
- Entreprises diverses
- IMP – IMPRO
- Divers services.

Présentation des modalités du partenariat

Elaborer des conventions visant à donner un cadre à l'intervention des personnes au sein du CARAH (exemple : les bénévoles).

Créer du lien social par le biais de nouvelles rencontres entre personnes valides et non valides, jeunes et moins jeunes, de cultures différentes

Elargir l'horizon de notre environnement.

Chercher à développer encore davantage une dynamique apportant de part et d'autre une ouverture d'esprit.

TABLEAU D'ATELIERS ET D'ACTIVITES ORGANISES EN PARTENARIAT

Nature	Ateliers et Activités organisés		Partenariat mis en œuvre	Fréquence	
	Dans les locaux	Hors locaux		Régulière	Ponctuelle
Atelier bouge ton corps et esthétique	X	X	Rencontre inter-CARAH	X	
Après-midi musicale	X		Participation d'un bénévole		X
Activité bibliothèque	X	X	IMPRO		X
Visites à thèmes		X	Conseil Général Entreprises Mairies Musées et sites touristiques Galleries d'arts	X	
Fête de la musique	X	X	Autres SAJ		X
Invitation théâtres		X	Autres SAJ		X
Expositions, spectacles, théâtre	X	X	Invitation à l'ensemble des partenaires	X	
Tournoi et Jeux d'équipe (quille, pétanques, ballons, etc...)	X	X	Participation de groupes extérieurs IMP – IMPRO – FAS-MAS-SAJ... Association Nouvel Envol		X
Séances piscine		X	Bénévoles	X	
Séances cheval		X	Centre équestre + participation d'un bénévole	X	
Travaux manuels, activités créatives	X		Participation d'un bénévole	X	
Création artistique Ex : couture, peinture, décoration florale	X	X	Activité inter-CARAH Participation d'un bénévole	X	
jardinage + visite de jardins	X	X	Rencontre inter –CARAH participation d'un bénévole	X	
Rencontres et échanges autour d'activités communes : jeux de société, thé dansant, travail sur thème, repas, sorties, etc...	X	X	Participation de l'APA et différents SAJ : Inter-CARAH Hôpital de jour IMPRO-IMP Collège	X	
Elaboration d'un journal interne : le CARAH OK	X		L'ensemble des partenaires est sollicité suivant le thème abordé		X
Activité presse et correspondance	X		Courrier aux partenaires	X	
Activité bowling		X	Participation d'un bénévole	X	
Activité céramique		X	Participation d'un bénévole	X	

► **Les partenariats avec les écoles et les centres de formation :**

- Ecole d'éducateurs
- Ecole de moniteurs éducateurs
- Ecole d'aides médico- psychologiques
- Ecoles d'infirmières
- Formation d'auxiliaire de vie sociale
- Formation de lycée (BEP sanitaire et social)
- Pôle emploi
- Mission locale

Présentation des modalités du partenariat :

Contacts et échanges avec les écoles et centres de formation dans le cadre du suivi des stagiaires (élaboration de convention de stages).

En accueillant les stagiaires des écoles et des centres de formation de la région, le CARAH contribue à démontrer la valeur réelle des personnes handicapées et permet d'appréhender différemment le handicap mental grâce à leur immersion dans la structure. Chacun des stagiaires est accueilli par l'ensemble de l'équipe éducative. Cependant, un tuteur est nommé, celui-ci le guidera dans sa réflexion et son parcours de stagiaire. Il sera tout particulièrement attentif à son accueil et veillera à son intégration dans le service.

L'accueil de stagiaires de formations multiples et variées est souhaitable afin que la personne handicapée ne soit plus stigmatisée, mais reconnue à travers l'enrichissement qu'elle peut apporter à la société.

Intervention dans les écoles et centre de formation dans le cadre des cursus de formation, afin de présenter le service d'accueil de jour et d'aborder les notions liées au handicap et le travail d'accompagnement auprès de ce public.

► **Les partenariats qui s'établissent avec des organismes à vocations caritatives ou philanthropiques.**

- Kiwanis club
- Lions club
- Croix Rouge
- Entreprises privées
- Donateurs particuliers
- Banque populaire
- Caisse épargne

Réalisation par le CARAH avec l'aide des bénéficiaires de dossiers montrant et expliquant le ou les projets :

- Achat de véhicule
- Aménagement du jardin
- Aménagement de la salle snoezelen
- Achat de matériel divers, etc.

Participation des clubs services par des remises de dons.

Actions du CARAH et des bénéficiaires en faveur de ces clubs services. Exemples :

- Participation à des marchés aux puces
- Collecte de lunettes
- Réalisation d'expositions
- Collectes de dons pour œuvre humanitaire

► La participation aux réseaux

Dans la nouvelle configuration du travail social, de son besoin de coordination et d'échanges ; le travail en réseau nous apparaît comme primordial dans la mesure où il permet ces échanges et participe à la coordination des actions. Celui-ci existe au sein de notre service et se décline selon trois lignes directrices :

- Créer du lien social entre les professionnels rencontrant un public similaire
- Sortir des logiques personnelles et de services par le jeu des apprentissages réciproques
- Utiliser le « creuset » de connaissances mutuelles issu d'horizons larges et divers, visant le même objet d'analyse et répondant aux problématiques plus massives et complexes.

► Réseau SAJ

Les SAJ existent depuis quelques années dans le Haut-Rhin. De nouvelles structures ont été créées récemment. Le CARAH associé à deux autres services ont été à l'initiative de la mise en place du réseau des services d'accueil de jour (SAJ).

Ces rencontres trimestrielles ont pour objet la présentation mutuelle des services, le partage des expériences, l'échange et le questionnement autour des problématiques communes. Treize SAJ du département constituent actuellement le réseau ; y participent un cadre accompagné d'un ou deux professionnels. L'ensemble des personnels des SAJ est invité à participer aux rencontres de ce réseau.

Chaque réunion a lieu à tour de rôle dans l'un des SAJ. Celui-ci se charge d'organiser l'accueil et d'assurer la rédaction du compte rendu.

Exemples de thèmes abordés :

- « comment évaluer la satisfaction de l'utilisateur » ?
- les grilles d'évaluation de l'accueil de la personne handicapée
- les grilles d'évaluation des services
- le partenariat avec les familles.

Une convention entre tous les SAJ a été mise en place en 2012 elle a pour but de déterminer les modalités de fonctionnement du réseau.

De ces rencontres inter-SAJ une nouvelle dynamique s'est instaurée avec la mise en place d'une rencontre annuelle entre tous les bénéficiaires des SAJ autour d'un thème fédérateur arrêté en commun (Ex : rencontre sportive ou festive).

► Réseaux Autisme

A l'initiative du Centre Ressource Autisme « Région Alsace »

Le réseau inter-établissement 68 a été créé en 1997. Les cadres des associations médico-sociales du département, des parents, des associations de familles et des représentants d'administrations sont invités et contribuent au fonctionnement du réseau.

Des réunions de travail trimestrielles sont organisées et les objectifs du réseau sont d'échanger autour des problématiques communes concernant les personnes présentant des troubles autistiques.

Le CARAH a signé la charte du réseau en 2006. Les réunions inter-établissement ont constitué le moule fondateur de tout le réseau mis en place par la suite, et qui s'est aujourd'hui développé en plusieurs groupes permettant aux professionnels de se rencontrer au sein d'une même spécialité, mais aussi d'échanger dans un espace pluridisciplinaire.

Ex : Réseau 4 X 4, réseau des psychologues réseau des orthophonistes...

► Réseau 4 X 4

Dans la continuité de la réflexion entamée autour de la création d'un réseau de professionnels (éducateurs, moniteurs éducateurs, aides médico- psychologiques, aides-soignants, infirmiers) intervenant dans le champ de l'autisme, une première rencontre a été organisée le 1.06.2005 au Centre Hospitalier de Rouffach.

Les réunions de ce réseau ont pour objet de redéfinir la notion d'autisme et de recentrer les thèmes de travail :

- Etude de cas
- Echange
- Apport théorique

Des après-midis sont programmés trimestriellement au Centre Hospitalier de Rouffach.

Ces réunions apportent de la formation et du soutien aux équipes pour pouvoir prendre de la distance et réfléchir aux prises en charge. En cela, il créé un espace permettant le partage des expériences.

Un règlement de fonctionnement a été établi pour l'ensemble des participants.

Un calendrier concernant les ordres du jour est arrêté collectivement lors de ces réunions.

Conclusion : Ces réseaux permettent de soutenir et d'alimenter la réflexion de l'équipe du CARAH et contribuent à ouvrir les champs du possible par la recherche d'hypothèses et de solutions. L'ensemble des réseaux se retrouvent périodiquement pour une réunion de bilans **inter-réseaux** où chacun expose les travaux et réflexions réalisés.



- Partie IV -
Fonctionnement du service

1. Les Ressources Humaines

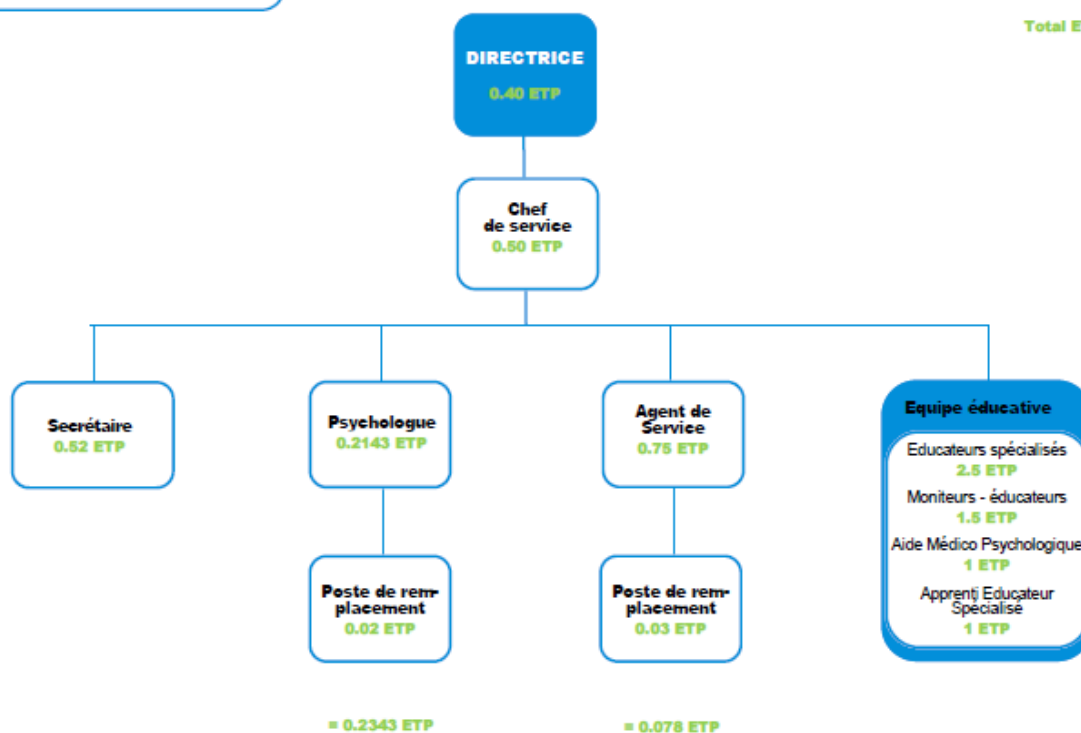
Un travail visant une cohérence des interventions

a. Organigramme et description des fonctions



ORGANIGRAMME

Total ETP = 7.4343



La complémentarité de l'équipe, sa composition

Le CARAH est doté d'une équipe pluridisciplinaire de professionnels placés sous la responsabilité de la directrice et du chef de service. L'équipe s'attache à identifier les besoins, les aspirations et attentes des bénéficiaires ainsi que celles de leurs familles.

La directrice

Elle reconnaît à chaque membre de l'équipe sa compétence. Elle leur accorde sa confiance en leur laissant une marge de manœuvre et une prise d'initiative conséquente.

Elle est garante du bon fonctionnement et du suivi.

Elle est l'interlocutrice auprès des organismes de financement.

Elle travaille en collaboration avec la Direction Générale et assure le lien avec l'association gestionnaire ARSEA.

Le Chef de Service.

Il coordonne tous les aspects administratifs, éducatifs des actes engagés auprès des bénéficiaires.

Il travaille en étroite collaboration avec la directrice et l'ensemble de l'équipe pluridisciplinaire.

Il mobilise et coordonne le réseau et les différents partenaires.

Il organise des temps de rencontres nécessaires notamment à la réalisation de l'accompagnement des personnes.

La Psychologue.

Elle participe à la mise en œuvre des projets personnalisés grâce à la compréhension des situations globales des bénéficiaires en relation avec leur histoire et leurs proches.

Elle assure un soutien auprès des bénéficiaires, des familles et de l'équipe d'encadrement.

Elle offre un espace d'expression, de parole et d'écoute confidentielle.

La Secrétaire.

Elle remplit l'ensemble des tâches administratives en rapport avec les missions du service.

Elle est chargée de l'accueil téléphonique et assure un lien permanent entre la directrice, le chef de service et l'équipe pluridisciplinaire.

Elle transmet aux interlocuteurs (familles, partenaires, etc...) toutes les informations administratives nécessaires.

L'Equipe Educative.

Elle est constituée d'intervenants possédant des qualifications complémentaires constituant une équipe pluri-professionnelle. La diversité de fonctions au sein de l'équipe apporte une richesse, chacun ayant le souci du service rendu à la personne.

Chaque membre de l'équipe assure l'accompagnement et la prise en charge au quotidien, tant sur le plan individuel que collectif. Chacun anime les ateliers et activités favorisant le bien-être et le développement des capacités des bénéficiaires.

Toute l'équipe travaille en étroite collaboration afin d'apporter la meilleure qualité d'accueil concourant au bien-être de chacun.

Educateur spécialisé

- Concevoir et conduire le projet éducatif des bénéficiaires

- Diagnostiquer, élaborer et organiser les actions auprès des bénéficiaires en mobilisant les acteurs pertinents

- Assurer un accompagnement social et éducatif individuel et collectif

- Contribuer à la réflexion et à la rédaction du projet de service

- S'impliquer dans les dynamiques institutionnelles et partenariales

- Représenter le service à la demande de sa hiérarchie

Moniteur éducateur

- Assurer un accompagnement social et éducatif des bénéficiaires ou du groupe

- Participer au travail d'équipe visant à associer les bénéficiaires et les familles à l'élaboration, à la réalisation et à l'évaluation du projet personnalisé et du projet de structure.

Proposer des activités adaptées aux bénéficiaires en lien avec les autres professionnels de l'équipe et en fonction du projet personnalisé
Entretenir et mobiliser un réseau professionnel

Aide médico psychologique

Assister les personnes dans les actes de la vie quotidienne
Soutenir et réconforter par une présence régulière et de proximité
Proposer des activités adaptées au projet personnalisé
Veiller aux changements de l'état physique et psychologique des bénéficiaires et en informer les professionnels concernés de l'équipe.

La Maîtresse de maison.

Elle assure avec le concours de l'équipe éducative une aide à la personne durant les temps de repas, en effectuant le service à table et le nettoyage des locaux.
Elle contribue à l'hygiène, au confort et à la qualité du cadre de vie.

Postes du personnel budgétisés à l'accueil de jour en 2012

	Equivalent temps plein
Directrice	0.40
Chef de Service	0.50
Agent administratif	0.52
Educateur spécialisé	2.50
Moniteur éducateur	1.50
Aide médico psychologique	1.00
Psychologue	0.2343
Agent de service	0.78
TOTAL	7,4343

b. organisation fonctionnelle du service/dynamique du travail d'équipe

TYPE DE REUNION	FREQUENCE	OBJET	PARTICIPANTS	ANIMATEUR	RAPPORTEUR COMPTE-RENDU	COMMENTAIRE
Equipe éducative	Hebdomadaire 1 heure	<u>Informations</u> <ul style="list-style-type: none"> • Législation • Réglementation • Organisation • Fonctionnement <u>Fonctionnement du service</u> Débat /échange sur un thème central	Equipe éducative Chef de service Stagiaires	Chef de service	Chef de service et/ou Educateur spécialisé	<u>Ordres du jour</u> prévus sur l'année complète avec un thème central + des points divers
Réunion générale	Bimestrielle 1 heure	<u>Informations générales</u> de l'association, financeur etc.... <u>Formation</u> <u>Projet/évaluation</u> <u>Procédures</u>	Ensemble du personnel + Stagiaires	Directrice	Directrice	Préparation commune avec chef de service Propositions de points pour l'ordre du jour
Réunion de synthèse	Hebdomadaire 1 heure	<u>Bilan et analyse</u> de situations individuelles <u>Propositions d'objectifs</u> pour le projet personnalisé <u>Eclairage</u> de la psychologue sur les problématiques	Equipe éducatives Stagiaires Psychologue Chef de service	Référent	Psychologue	Elaboration d'une <u>trame support</u>

TYPE DE REUNION	FREQUENCE	OBJET	PARTICIPANTS	ANIMATEUR	RAPPORTEUR COMPTE RENDU	COMMENTAIRE
Réunion projet personnalisé du bénéficiaire	<u>Annuel</u> ou biannuel selon les besoins (1 heure)	<u>Evaluation et élaboration</u> du projet personnalisé	Bénéficiaire Référént Famille et/ou représentant légal Chef de service et/ou directrice	Référént	Référént	Elaboration d'un <u>outil</u> <u>support</u> au compte rendu de réunion du projet personnalisé
Réunions spécifiques : Démarche qualité Projet de service Activités/projet Comité bien-être / bientraitance Comité protection/sécurité	Selon besoin, en ½ journée de travail sur une période donnée	<u>Temps de réflexion</u> <u>Constructions collectives</u> <u>Travail en comité</u> <u>Evaluation</u>	Selon besoin : ensemble du personnel travail en sous- groupe délégués du CVS groupe comité copil	Directrice et/ou chef de service	Directrice Chef de service Educatuers spécialisés	Prises de notes Compte rendu Elaboration document de travail Elaboration et évaluation de projet
Réunion de direction	1 fois par quinzaine (2 heures)	<u>Informations réciproques</u> <u>Echanges</u> sur modalités d'organisation/stratégies <u>Points à traiter</u> ex : budget, projet, évaluation, embauche, admission etc.... <u>Décisions</u> selon le cas	Directrice Chef de service			Concertation Elaboration de dossier et/ou document selon besoin Prises de notes

TYPE DE REUNION	FREQUENCE	OBJET	PARTICIPANTS	ANIMATEUR	RAPPORTEUR COMPTE RENDU	COMMENTAIRE
Réunion droit d'expression	3 fois l'année	<u>Expression du personnel sur l'amélioration des conditions de travail</u>	Ensemble du personnel sans la direction		1 membre de l'équipe	Réponse par écrit de la directrice sur les questions posées. Envoi à la direction générale et au Comité d'entreprise.
Réunion de rentrée et/ou réunion à thème	1 à 2 fois l'année (2 heures)	<u>Organisation du service</u> <u>Projets</u> <u>Informations</u> <u>Thème</u> <u>Conférence</u>	Bénéficiaires Familles et/ou représentants légaux Equipe éducative Chef de service Directrice	Directrice et Chef de service	Directrice ou chef de service	<u>Ordre du jour</u> préparé en réunion d'équipe <u>Invitation</u> de personne ou partenaire spécialiste en fonction du thème traité
Réunion des bénéficiaires	1 fois par semaine (1 heure)	<u>Expression des bénéficiaires</u> <u>Propositions activités</u> <u>Médiation de groupe /citoyenneté</u> <u>Choix des repas</u>	Bénéficiaires Personnes en accueil occasionnel 1 membre de l'équipe	Délégués des bénéficiaires	Membre de l'équipe	<u>Accompagnement</u> dans l'animation si nécessaire <u>Informations</u> selon besoin

TYPE DE REUNION	FREQUENCE	OBJET	PARTICIPANTS	ANIMATEUR	RAPPORTEUR COMPTE RENDU	COMMENTAIRE
Réunion bénévoles	1 fois l'année (1h30)	<u>Expression des bénévoles</u> <u>Projet</u> <u>Evaluation et prospectives</u>	Bénévoles Chef de service Directeur	Chef de service	Chef de service	Elaboration d'une <u>convention</u> assurance
Réunion délégués du personnel	1 fois par mois (2 heures) Mise en place juin 2013	Questions formulées par les DP Réponses de la direction	Directrice Déléguée titulaire Déléguée suppléante	Directrice DP	Directrice	Election des DP commun au CARAH de Colmar, CARAH de Munster, SAVS 68, SAMSAH 68.
Réunion du Conseil de la Vie Sociale	3 fois dans l'année (2 heures 30)	<u>Réponses de la direction sur des points à l'ordre du jour</u> <u>Point</u> sur fonctionnement, projet, propositions <ul style="list-style-type: none"> <u>Expression/avis des délégués</u> 	2 délégués des bénéficiaires et 2 délégués famille et/ou représentants légaux par service 1 membre du CA et/ou Directeur général Directeur Chef de service Représentant de chaque mairie Délégué du personnel	Président du CVS	Directrice ou chef de service (soumis à adoption)	<u>Mutualisation avec le CARAH de Munster</u> <u>Election des délégués</u> au CVS_tous les 3 ans <u>Règlement de fonctionnement</u> <u>Accompagnement</u> si besoin dans la préparation de l'ordre du jour <u>Secrétariat</u> Réponses et propositions selon points abordés.

c. Réflexion d'équipe et groupe de travail

Le sens de l'action favorise la cohérence de l'équipe

La question du sens est essentielle, elle implique la recherche de connaissance, et cette connaissance est sans cesse changeante.

« *Définitivement provisoire ou provisoirement définit* », comme le dit Saül KARZ

C'est pourquoi, le questionnement de notre pratique est indispensable et implique une exigence : l'interrogation de notre pratique permet de se distancier et considérer notre travail comme « objet d'analyse ».

Au fil des années, dans notre équipe, le désaccord est par principe devenu stimulant car il n'est pas empreint de jugement de valeur, nos différences nous apportent un plus, nous obligent à réfléchir, à justifier en permanence nos arguments et nous amènent une certaine rigueur dans nos discussions.

Même si le « Comment faire » est une question que l'on se pose au quotidien, le « Pourquoi faire », question du sens, est trop souvent encore évacué par l'urgence du quotidien. Pourtant le débat doit porter et revenir sans cesse sur le pourquoi qui donne la direction et le but à atteindre.

Les questionnements impliquent une constante remise en cause, engendrent une nécessité de bouger qui ne pourrait se conjuguer avec l'inertie. Bien sûr cela entraîne des réticences, des résistances. Cependant les remises en cause permettent de dépasser le cas par cas, de mieux lier les choses, de les articuler et de tendre à une plus grande cohérence.

Constat: L'évaluation externe a fait apparaître la nécessité de mieux distinguer l'analyse des situations de l'analyse des pratiques (supervision).

Perspectives :

Mettre en place pour l'équipe éducative suite à leur demande, un temps d'échange et d'analyse des pratiques (supervision) avec un intervenant extérieur hors présence de la direction. Cette supervision vise :

- Un éclairage sur les pratiques et leurs conséquences pour les bénéficiaires
- Une aide à la théorisation des pratiques
- Un engagement vers de nouvelles pistes de travail si besoin.

Un management favorisant un climat social serein et une dynamique de formation

Les objectifs de la direction pour structurer le travail au sein du service sont :

- ➔ Piloter et fédérer l'équipe, associer des compétences complémentaires dans un parcours collaboratif
- ➔ Instaurer un climat propice à l'échange et au développement personnel et collectif
- ➔ Insuffler une culture commune et un sentiment d'appartenance
- ➔ Créer en concertation des outils méthodologiques nécessaires au fonctionnement du service, améliorer les outils et les réadapter si nécessaire
- ➔ Jouer le rôle d'interface entre la direction générale et l'ensemble de l'équipe
- ➔ Modifier et animer les ressources humaines
- ➔ Créer les conditions optimales pour assurer une bonne circulation des informations
- ➔ Alimenter les personnels en lecture et informations techniques (articles, revues, ouvrages, recommandations de bonnes pratiques)
- ➔ Diffuser une communication régulière, adaptée et accessible

- ↳ Cultiver la pratique de l'auto-évaluation
- ↳ Evaluer le travail, les collaborateurs et le travail en équipe

dans le but « *d'offrir aux populations accompagnées, des pratiques professionnelles adaptées, différenciées et bien-traitantes* ».

Source : Recommandation et bonnes pratiques de l'Anesm

« *La grandeur d'un métier est peut-être avant tout d'unir les hommes, il n'est qu'un luxe véritable et c'est celui des relations humaines* », Antoine de ST-EXUPERY

L'intention de la Direction est d'amener l'ensemble du personnel à percevoir les fonctions (ensemble des actes organisés en vue d'atteindre un but précis) comme des vecteurs ; c'est à dire des orientations dans le but de :

- Faire ressortir le dynamisme des rôles que chacun doit jouer.
- Apporter une contribution personnelle optimale au fonctionnement du service.
- Donner à chacun l'occasion de trouver satisfaction dans ce qu'il fait et ce pourquoi il le fait.

Les fonctions de chacun des membres de l'équipe sont clarifiées afin de :

- Lever les ambiguïtés s'il devait y en avoir
- Prendre conscience des articulations nécessaires à un meilleur fonctionnement
- Mettre à jour les responsabilités réciproques ; c'est à dire ce qui doit être fait et qui doit le faire
- Déboucher sur un mode d'organisation qui réponde au mieux à la mission du service et qui satisfasse le plus grand nombre des personnes concernées : les bénéficiaires, les familles et/ou représentant légaux et l'ensemble du personnel.

La hiérarchie des fonctions n'est pas une hiérarchie des personnes mais un moyen stratégique au service du CARAH pour qu'il puisse remplir sa mission et atteindre ses objectifs.

Ainsi le climat social ne peut se concevoir sans les valeurs de transparence, d'écoute réciproque, de responsabilisation et de reconnaissance.

Des réunions de concertation et d'échanges sont organisées au CARAH, notamment trois fois l'année dans le cadre des réunions « droit d'expression » auxquelles est invité l'ensemble du personnel.

Des instances représentatives du personnel ont également été mises en place (juin 2013)

Pour remplir au mieux sa mission, la Direction cherche à faire évoluer les compétences individuelles, celles-ci n'étant pas statiques et devant prendre en compte l'évolution au fil du temps dans un environnement plus large et changeant. La politique de formation du service s'inscrit en déclinaison de la politique de formation de l'association.

La formation professionnelle vise à maintenir et à amplifier la compétence du personnel. C'est une action à la fois qui sert le professionnel et le collectif institutionnel. Sachant que la compétence collective se réalise grâce à la somme des compétences individuelles et de leurs interactions, une dynamique de formation s'est engagée depuis 10 ans, pour exemples :

- Donner les moyens à l'ensemble du personnel du CARAH de contribuer utilement à la réalisation du projet de service
- Former certains membres de l'équipe à l'évaluation dans le cadre de la démarche qualité
- Acquérir pour l'ensemble du personnel le certificat de Sauveteur Secouriste du Travail
- Formation concernant la sécurité : prévention des risques
- Participer à des formations : sur la méthode PECS (Picture Exchange Communication System) et MAKATON en direction des personnes autistes et avec troubles envahissants du développement
- Engager des formations diplômantes par la voie de la VAE pour acquérir le diplôme d'éducateurs spécialisés ou le CAFERUIS

Tous les ans, le plan annuel d'utilisation de formation (PAUF) est établi après concertation en vue de maintenir une opérationnalité au plus près des bénéficiaires.

« Etre compétent, c'est savoir transformer le savoir en service ». ZARIFIAN

Perspectives :

- Encourager une monitrice éducatrice à finaliser sa VAE (Validation des Acquis par l'Expérience) pour acquérir le diplôme d'éducatrice spécialisée.
- Poursuivre la formation MAKATON pour l'ensemble de l'équipe éducative et des formations généralistes autour des TED pour les salariés non formés.
- Poursuivre les formations SST, gestes et postures, et prévention des risques psychosociaux.
- Développer la réflexion et la mise en œuvre des deux comités « Protection/sécurité » et « Bien-être/bienveillance ».

2. Les moyens logistiques

Une contribution au bien-être des bénéficiaires

Une bibliothèque dans la salle de réunion comprenant des ouvrages et informations utiles à la réalisation des missions du service, celle-ci est périodiquement réactualisée :

THEMES	OUVRAGES / REVUES / SOURCES	SUPPORT LEGISLATIF / REGLEMENTAIRE
PILOTAGE DE PROJET	<ul style="list-style-type: none">• « Projet d'établissement Comment le concevoir et le formaliser » B. LAPRIE, B. MINANA, C. BRISSONNET, J.C. BECKER (ESF EDITEUR)• « Manager un projet au quotidien » J.L.G. MULLER, Y. TREHOREL (ESF EDITEUR)	<ul style="list-style-type: none">• REFERENTIEL des SAJ du Conseil Général HAUT-RHIN• Charte des Droits et Libertés de la personne accueillie• Recommandations de bonnes pratiques
DROIT DES USAGERS / PROJET PERSONNALISE	<ul style="list-style-type: none">• « Le droit des usagers dans les Etablissements et services sociaux et médico-sociaux » J. M LHUILLIER (EDITIONS ENSP)• « L'utilisateur au centre du travail social » (EDITIONS ENSP)• « Le guide familial » (ESF www.guide-familial.fr)	<ul style="list-style-type: none">• Loi du 02.01 – 2002• Loi du 11.02 – 2005• Décret prestations de compensation en établissement / au domicile• Guide d'évaluation multidimensionnelle GEVA
EVALUATION INTERNE/EXTERNE / DEMARCHE QUALITE	<ul style="list-style-type: none">• Instaurer la relation de service Jean-René LOUBAT (DUNOD)• Documentation formation sur la démarche qualité• Guide de l'évaluation ARSEA ↳ guide des indicateurs• rapports d'évaluation interne 2008 et synthèse 2011 et évaluation externe 2013	<ul style="list-style-type: none">• www.anesm.sante.gouv.fr ↳ recommandations de bonnes pratiques

THEMES	OUVRAGES / REVUES / SOURCES	SUPPORT LEGISLATIF / REGLEMENTAIRE
HANDICAP	<ul style="list-style-type: none"> • Guide Neret pour les personnes handicapées • Auprès de la personne handicapée Une éthique de la liberté partagée Elisabeth ZUCMAN • Actes des conférences sur l'autisme • Comptes rendu réseaux Autismes et groupes de travail 	<ul style="list-style-type: none"> • Site handicap du ministère de la santé • ohras@cg68.fr www.cg68.fr • site handicap mental • site Autisme CRA
PROTECTION /SECURITE	<ul style="list-style-type: none"> • Documentation et compte-rendu du comité 	INRS, CARSAT, Médecine du travail, CHSCT, organisme de formation : objectifs formation
BIEN-ETRE /BIENTRAITANCE	<ul style="list-style-type: none"> • Documentation et compte-rendu du comité 	Recommandations de bonnes pratiques* Guide des risques de maltraitance dans les établissements (ministères)
MANAGEMENT / GESTION RESSOURCES HUMAINES / DROIT AU TRAVAIL	<ul style="list-style-type: none"> • Etre cadre dans l'action sociale et médico-sociale B. DOBICKI, D. GUAGUERE (ESF EDITEUR) • Penser le management en action sociale et médico-sociale Jean-René LOUBAT (DUNOD) • Documentation formation médiation • Documentation UNIFAF kit de l'adhérent unifaf@unifaf.fr 	<ul style="list-style-type: none"> • Code du travail • Convention Collective 15 mars 1966 • www.legifrance.gouv.fr • notes de services direction et direction générale • Règlement intérieur • Compte-rendu DP – CE – CHSCT
DIVERS / TRANSVERSAL	<ul style="list-style-type: none"> • ASH (Actualité Sociale Hebdomadaire) • Actes M.A.I.S. journées régionales, journées nationales • Bulletin mensuel du CREA I Alsace www.creaialsace.org 	<ul style="list-style-type: none"> • www.anesm.sante.gouv.fr ↳ recommandations de bonnes pratiques Détails voir page 19
LIEUX DE RESSOURCES	<ul style="list-style-type: none"> • Bibliothèque de l'OHRAS • Documentation au Centre de Ressource Autisme • Bibliothèque de l'EPE (Ecole des Parents et des Educateurs) 	

- Partie V -

**La démarche d'amélioration continue
de la qualité**

1. Les droits, l'expression et la participation des bénéficiaires

La démarche d'amélioration continue de la qualité est à mettre en étroite liaison avec le droit des bénéficiaires.

Les outils de la loi du 2 janvier 2002 instaurent un véritable dialogue avec chaque bénéficiaire. Dans le cadre des recommandations de bonnes pratiques professionnelles établies par l'ANESM, la participation et l'expression des bénéficiaires reposent sur la définition suivante :

- expression d'une opinion, d'une préférence dans le cadre de l'institution
- participation à la prise de décision, allant de la consultation à la co-décision.

Au CARAH cela se traduit :

- A travers son implication et sa participation à la vie du service de par :
 - ✓ **Le contrat de séjour :**
Le contrat individuel de prise en charge est élaboré avec la participation de l'intéressé et/ou celle de son représentant légal. Il est établi au moment de l'admission.
Il définit les objectifs et la nature de l'accompagnement dans le respect des principes déontologiques et éthiques.
 - ✓ **Le Conseil de la Vie Sociale :**
[Décret n° 2004-287 du 25.03.2004 instituant soit le Conseil de la Vie Sociale, soit d'autres formes de participation.](#)
Le Conseil a vocation d'instaurer un dispositif centré sur la participation des bénéficiaires et de les associer au fonctionnement du service.
- A travers son positionnement dans le dispositif de par :
 - ✓ **Le projet personnalisé :**
Il instaure un droit à un accompagnement individualisé de qualité qui doit favoriser le développement, l'autonomie et l'insertion du bénéficiaire. Dans le cadre de son projet personnalisé, il lui est proposé d'adapter son rythme de présence au service, de 1 à 5 jours par semaine.
Dans tous les cas, le service recherchera systématiquement le consentement de la personne et rien ne pourra être mis en œuvre sans l'accord du bénéficiaire ou de son représentant légal. Le projet est revu au minimum une fois par an, mais peut à tout moment, à la demande des intéressés, être requestionné.
Le service nomme pour chaque bénéficiaire, un référent garant du suivi du projet personnalisé.
- A travers un droit à l'information de par :
 - ✓ **Le livret d'accueil**
[Article L 311 – 4 du Code de l'Action Sociale à la mise en place du Livret d'Accueil.](#)
Celui-ci informe chaque bénéficiaire sur la nature des prestations proposées et lui fournit toutes les informations pratiques et indispensables qu'il est en droit d'attendre. La conception du livret d'accueil au CARAH est pensée de telle manière que celui-ci soit compréhensible par le bénéficiaire et ce, indépendamment du niveau de son handicap.

✓ **Le règlement de fonctionnement**

Décret n°2003-1095 du 14.11.2003 relatif au règlement de fonctionnement.

Il définit les droits de chaque bénéficiaire et les obligations et devoirs nécessaires au respect des règles de vie du service. Ce règlement est établi après consultation du Conseil de la Vie Sociale et voté par le Conseil d'Administration de l'Association.

✓ **La Charte des droits et des Libertés**

Arrêté du 08.09.2003 relatif à la charte des Droits et Libertés de la personne accueillie

Ce document arrêté par les Pouvoirs Publics est remis à l'admission de chaque bénéficiaire.

La charte des droits et libertés, cette charte porte sur les principes éthiques et déontologiques que sont tenus de respecter les professionnels et la direction du service :

- Le principe de non-discrimination
- Le droit à un accompagnement adapté
- Le droit à l'information
- Le principe du libre choix, du consentement éclairé, de la participation de la personne
- Le droit à la renonciation
- Le droit au respect des liens familiaux
- Le droit à la protection
- Le droit à l'autonomie
- Le principe de prévention et de soutien
- Le droit à l'exercice des droits civiques
- Le droit à la pratique religieuse
- Le respect de la dignité de la personne et de son intimité

✓ **L'accès au dossier**

Chaque bénéficiaire et/ou son représentant légal peut accéder à son dossier selon des modalités définies dans le Règlement de fonctionnement.

✓ **L'enquête de satisfaction**

Le CARAH a le souci de proposer un accompagnement de qualité aux bénéficiaires du service pour leur offrir une prestation à la hauteur de leurs attentes.

Ainsi, avec la volonté d'améliorer davantage la qualité du service rendu, le service adresse périodiquement une enquête de satisfaction aux familles et représentants légaux afin de recueillir leurs remarques et propositions.

Cette enquête de satisfaction porte sur les éléments suivants :

- l'accueil
- les locaux
- l'accompagnement – projet
- les ateliers et activités
- l'appréciation globale

L'ensemble de ces informations sont transmises à l'équipe et au CVS qui analysent le contenu des réponses afin de pouvoir modifier si nécessaire certains éléments qui s'avèreraient inadaptés aux préoccupations des bénéficiaires.

Par ailleurs, comme il est prévu par la loi déjà mentionnée, tout bénéficiaire du service pourra faire appel à une personne qualifiée pour faire valoir ses droits.

Afin de répondre aux prérogatives de la loi du 11 février 2005, le service s'engage à aider et à soutenir les personnes handicapées et leurs familles dans leurs démarches concernant l'égalité des droits et des chances. Il s'agit notamment de faciliter l'accès à l'ensemble du dispositif du droit commun et d'aides spécifiques liées à leur handicap donnant droit à compensation.

- ✓ **Une nouvelle définition du handicap**
Article I 114 du Code de l'Action Sociale et des Familles : « Constitue un handicap, au sens de la présente loi, toute limitation d'activité ou restriction de participation à la vie en société subie dans son environnement par la personne en raison d'une altération substantielle, durable ou définitive d'une ou plusieurs fonctions physiques, sensorielles, mentales, cognitives ou psychiques, d'un polyhandicap ou d'un trouble de santé invalidant. »
- ✓ **Un accès au droit commun**
La loi pour l'égalité des droits et des chances, la participation et la citoyenneté des personnes handicapées organise l'accès des personnes handicapées au droit commun, elle l'adapte ou le complète par des dispositifs spécifiques afin de garantir une égalité d'accès aux soins, à l'école, à la formation, à l'emploi, au logement, à la cité et de reconnaître une pleine citoyenneté aux personnes handicapées.

Dans le cadre de ses missions, le CARAH apporte des réponses adaptées au projet de vie des personnes en recherchant leur participation active.

Le CARAH souhaite continuer à développer des actions favorisant l'intégration des bénéficiaires. Pour cela, il est sans cesse en quête d'idées novatrices.

2. La démarche d'amélioration engagée

a. La qualité : une préoccupation de longue date à l'ARSEA

Dès 2001, le projet associatif soulignait la volonté de l'ARSEA de mettre en œuvre une démarche qualité. En effet, dès cette période, l'Association avait bien pris conscience des bénéfices de cette démarche pour l'ensemble des acteurs : les bénéficiaires, les familles, les professionnels, mais aussi l'ensemble des partenaires du secteur social et médico-social, de par la lisibilité et la transparence que cette démarche procure.

Très rapidement alors, l'association s'est engagée dans une démarche qualité qui s'est traduite en particulier par la rédaction d'un **projet d'établissement ou de structures** par l'ensemble des services, ou son actualisation s'il existait précédemment, ainsi que la rédaction d'un **manuel de procédures** pour chacune des structures.

Dans le contexte issu de la loi du 2 janvier 2002 rénovant l'action sociale et médico-sociale, et instaurant l'obligation d'évaluation interne, l'association a actualisé sa démarche en développant une **démarche évaluative de la qualité des prestations de service** rendues aux usagers.

Cette dynamique évaluative s'est construite autour d'actions de formation et de sensibilisation d'un certain nombre de professionnels de l'association, depuis les cadres de directions, les cadres intermédiaires jusqu'aux équipes de professionnels et l'élaboration de notre propre référentiel d'évaluation interne, décliné selon les différents champs d'intervention de l'association.

De 2007 à 2010 la majorité des structures a procédé à son évaluation interne validée par un Comité de pilotage associatif. De ces évaluations ont découlé des plans d'actions pour les 5 années à venir. Les synthèses des évaluations internes ont été transmises aux autorités ayant délivré les autorisations en mai 2011.

L'évaluation interne porte notamment sur les quatre points suivants :

- Le respect des droits des bénéficiaires ;
- La participation des bénéficiaires, de leurs représentants, des aidants, parents ou proches ;
- La personnalisation de l'intervention ;
- La sécurité des usagers et la gestion des risques.

Par ailleurs, les autres actions engagées au niveau associatif, qui peuvent s'inscrire dans la démarche qualité :

- ✓ La réactualisation des outils issus de la Loi de 2002 et leur adaptation aux publics accueillis ;
- ✓ La mise en place des groupes d'analyse de pratiques ;
- ✓ La formation des personnels cadres et non cadres à la prévention de la maltraitance et promotion de la bientraitance ;
- ✓ Une réflexion sur l'actualisation et l'enrichissement du contenu des projets personnalisés et les dossiers du bénéficiaire ;
- ✓ L'actualisation des référentiels d'évaluation internes, au regard de l'évolution de la réglementation et des recommandations de bonnes pratiques de l'ANESM parues.

Concernant les recommandations de bonnes pratiques professionnelles (RBPP) de l'ANESM : réflexion sur la mise en œuvre d'un travail commun et mutualisé d'analyse et d'intégration des RBPP pour l'ensemble des structures de l'ARSEA.

Depuis l'automne 2012, l'association est engagée dans la réalisation des **évaluations externes** de ses établissements en partenariat avec deux autres associations de la région intervenant dans le champ du handicap : l'ADAPEI du Bas-Rhin et les Papillons Blancs du Haut-Rhin.

Le directeur de structure reste aujourd'hui le pilote de la démarche qualité au sein de sa structure, encouragé et soutenu dans son action par une chargée de mission qualité associative qui coordonne la démarche depuis la Direction Générale.

b. Un positionnement du CARAH au service de l'amélioration continue de la qualité

🚩 Promouvoir la participation et l'exercice de la citoyenneté des bénéficiaires dans le projet et l'organisation du service :

- Impulser une dynamique pour favoriser la participation des personnes et les associer à la conception des outils relatifs à la loi :
 - Livret d'Accueil
 - Contrat d'Accompagnement
 - Règlement de Fonctionnement
 - Enquêtes de satisfaction
 - Réunion CVS etc.
- Défendre l'accès aux droits légaux et extralégaux des bénéficiaires
- Organiser des réunions d'expression des bénéficiaires
- Organiser des réunions de concertation avec les délégués du Conseil de la Vie Sociale et l'ensemble des bénéficiaires
- Recueillir les doléances des bénéficiaires
- Faire des propositions, prise en compte des attentes et suggestions
- Adapter les conditions et modalités de vote aux bénéficiaires

- Participer aux réunions du CVS

Développer de l'Ingénierie et de la Recherche :

- Insuffler la participation de l'ensemble du personnel à l'écriture des projets de service
- Construire une dynamique de projet au sein de chaque service
- Accompagner à la conception et mise en œuvre des projets personnalisés des Bénéficiaires
- Innover et adapter l'organisation et les réponses dans un environnement qui change, et une demande des besoins / offres de services qui évoluent
- Répondre aux besoins émergents après l'analyse contextuelle des besoins de personnes handicapées.

Garantir la mise en place d'évaluations et viser l'amélioration constante de la qualité des services :

- Evaluer les prestations rendues aux bénéficiaires
- Evaluer les actions, projets personnalisés et projet de service
- Conduire un processus de développement de la qualité du service
- Favoriser une culture de l'auto contrôle (s'approprier le parcours réalisé) (auto-évaluation)
- Repérer les compétences dont a besoin et dont disposent le service
- Développer des compétences individuelles et des compétences collectives (compétences individuelles interactivement)

C. L'évaluation des prestations offertes se situe à plusieurs niveaux

✚ Le rapport d'activité pour l'OHRAS et le rapport d'activité du CARAH de l'ARSEA font état de l'atteinte des objectifs généraux du service pour chaque année

Les enjeux de ces rapports :

« Il ne s'agit pas d'être exhaustif et d'évoquer l'ensemble des actions du projet d'établissement, mais bien d'analyser celles qui ont été développées au cours de l'année ».

Source : Guide d'élaboration du RAP Inspection Académique du MORBILLAN

Ces rapports d'activité témoignent de :

- La prise en compte de l'évolution des nouvelles missions dévolues au service et de notre réelle utilité sociale
- L'émergence d'un service œuvrant au travers de missions phares, au développement d'actions en faveur des personnes handicapées et leurs proches sur le territoire concerné.

Les objectifs dans la rédaction des rapports sont :

- ↳ **Faire connaître** précisément l'activité du service
- ↳ Identifier et mesurer l'évolution du profil des personnes adultes handicapées
- ↳ **Mesurer** l'activité des missions
- ↳ **Appréhender** l'évolution des besoins et des réponses apportées
- ↳ **Faire apparaître** les partenariats mobilisés
- ↳ **Faire état** de l'adaptation des besoins de compétence par la formation du personnel
- ↳ **Disposer** d'un outil qui permette de mesurer l'impact de nos actions
- ↳ **Disposer** d'un véritable outil de communication interne et externe (C.G., association, Partenaires, équipes, bénéficiaires)

Les rapports d'activités permettent de transcrire les pratiques en écrits.

L'élaboration et la rédaction des rapports d'activité permettent de poser l'action, d'évaluer le travail accompli d'une année à l'autre, ou le réajuster si nécessaire et de projeter des orientations pour l'année à venir.

Ils sont l'objet d'un échange en équipe et d'un questionnement. Les rapports d'activités issus des éléments recueillis des différents outils donnent du sens à la mission du service.

Le recueil d'informations par des indicateurs utilisés de façon permanente tout au long de l'année est primordial. Sans ces outils de mesure en amont, l'évaluation n'est pas possible et l'efficacité des actions du service pas démontrables.

La méthode utilisée se base sur des outils diversifiés, créés et élaborés en équipe ou en partenariat :

- Cahier de bord : recueil journalier des présences, des repas, des stagiaires et invités...

- Tableaux de bord : récapitulatif à partir des indicateurs journaliers, fiches sorties, fiches rencontres, fiches stagiaires (accueil occasionnel et accueil temporaire)
- Agenda : recueil des manifestations, des invitations,...
- Planning ateliers et activités : listing

De plus, le Conseil Général a souhaité associer les partenaires à la construction des documents cadres.

Ex : participation à un groupe de travail sur les grilles d'évaluation et le référentiel avec l'OHRAS (Observatoire Haut-rhinois de l'Action Sociale).

Il est défini en concertation avec l'équipe, des objectifs annuels pour le service et la mise en œuvre de ces objectifs au sein du service. L'évaluation est étroitement liée à la conduite et aux résultats de ces objectifs. Cette évaluation est réalisée en réunion d'équipe et en réunion de direction.

✚ Les tableaux de bord et contrôle du respect des calendriers de fonctionnement sont des modalités d'évaluation tout au long de l'année.

- Calendrier des réunions avec ordre du jour
- Calendrier synthèse / Projet personnalisé
- Bilan des ateliers et des activités
- Compte rendu de réunion projet personnalisé
- Tableau de bord liste des tâches administratives mensuelles / trimestrielles / semestrielles / annuelles

✚ Les objectifs pluriannuels (5 ans) mentionnés en tant que perspectives dans le projet de service

Le projet de service est utilisé comme première référence pour conduire les actions et prendre les décisions durant cinq années. Il est mentionné dans chaque chapitre du projet, les perspectives à atteindre durant cette période.

Une évaluation à mi-parcours 2015 et fin de parcours en 2017 va permettre de mesurer le chemin parcouru. L'atteinte de ces perspectives est un autre indicateur d'évaluation.

Cette évaluation fera l'objet d'une réunion d'équipe avec une grille support sur le modèle du livret d'évaluation interne (Intitulé du critère et cotation de l'action).

✚ Les objectifs des chapitres du livret d'évaluation interne

L'évaluation interne de 2008 a permis d'identifier les axes de progrès à réaliser (exemple : les chapitres du référentiel concernant la gestion des ressources, le pilotage de la structure, la prise en compte du bénéficiaire et l'offre de prestation de service).

L'évaluation interne a fait l'objet de plusieurs réunions avec la participation de l'ensemble du personnel, les délégués des bénéficiaires et délégués des familles. Chaque critère a été étudié de la façon suivante :

Réf.	Intitulé du critère	cotation				Observations	Document de support de référence
		A	B	C	D		

Critères	Axe de progrès
----------	----------------

Une synthèse a été élaborée en 2011 précisant les axes d'amélioration à apporter.

La prochaine évaluation interne aura lieu en 2016. Elle prendra en compte et évaluera les éléments de l'évaluation externe 2013 et les perspectives de ce nouveau projet de service

Les objectifs des chapitres du référentiel de l'évaluation externe

En début d'année 2013, l'évaluation externe a fait apparaître des préconisations qui sont intégrées dans les objectifs d'évolution, de progression et de développement du chapitre prochain.

Un COPIL qualité comme « pilote » de la démarche

La mise en œuvre de l'évaluation externe s'est accompagnée de la constitution d'un COPIL. L'action de ce COPIL perdure maintenant, bien au-delà de cette démarche évaluative, puisque dès lors, ce COPIL est maintenu dans sa forme actuelle, se réunit annuellement, de manière à :

- Prendre en compte les éléments recueillis lors des enquêtes de satisfaction annuelles ;
- Faire un bilan des perspectives du rapport d'activité et remettre en perspectives de nouveaux éléments pour l'année à venir ;
- Assurer un suivi des plans d'actions envisagés suite à la réalisation des évaluations internes et externes ;
- Faire le bilan à mi-parcours du projet de service, et notamment des actions prévues lors de son élaboration.



- Partie VI -

**Les objectifs d'évolution, de progression
et de développement**

PLAN D' ACTIONS

Au regard des constats et perspectives inscrit dans le projet et repérés lors de l'évaluation externe, un plan d'action est établi.

Ce plan d'actions couvre les 5 ans du projet et permet de formaliser les objectifs d'évolution à mettre en œuvre.

Action 1	Engagement des formations
	<ul style="list-style-type: none"> - Formation thérapie cognitivo-comportementale pour la psychologue échéance : fin 2015 - Finaliser la VAE éducateur spécialisé pour une monitrice éducatrice échéance : 2013 - Poursuite des formations annuelles SST Chaque année - Formation autour des risques psycho-sociaux pour une intégration au DUER échéance : 2013 et 2014 - Poursuivre les formations en direction des personnes autistes (généralistes et MAKATON) Pluriannuel - Formaliser le partage des connaissances au retour des formations (temps de réunion-compte rendu) Chaque année <p style="text-align: center;">Professionnels concernés : chef de service équipe</p>
Action 2	Développer nos actions et outils de communication et de travail en partenariat
	<ul style="list-style-type: none"> - Elaboration d'une plaquette de présentation et d'un diaporama en direction des partenaires échéance : 2014 - Etablir des conventions de partenariat avec bilan annuel avec tous les FAS accueillant des bénéficiaires en accueil temporaire échéance : 2015 - Dresser et actualiser une cartographie des partenaires échéance 2014 -Etablir une enquête de satisfaction en direction des partenaires échéance : 2015

	<p>- Améliorer la mesure des ressources extérieures mobilisées par le biais d'un tableau synoptique échéance 2015</p> <p>Professionnels concernés : direction chef de service</p>
Action 3	Formaliser la démarche globale d'amélioration de la qualité
	<p>-Formaliser les processus de suivi, outiller la démarche :</p> <p>- Etablir un tableau projectif des principales échéances à respecter dans le cadre du renouvellement de projets de service et d'évaluations annuelles internes et externes échéance 2013.</p> <p>- Poursuivre l'action du COPIL mis en place lors de l'évaluation externe et le désigner comme COPIL qualité afin d'assurer le suivi du plan d'action Echéance : une réunion annuelle sur toute la période du projet avec compte rendus.</p> <p>-Poursuivre le travail en comités protection et sécurité et bien-être / bientraitance (1 réunion trimestrielle avec compte rendus).</p> <p>Professionnels : direction chef de service équipe</p>
Action 4	Manuel des procédures
	<p>- réactualiser et diffuser la procédure de gestion des cas de maltraitance -interroger le système de gestion et de suivi des événements indésirables (support, trame, analyses)</p> <p>Professionnels : la direction l'équipe éducative</p> <p>Echéance : fin 2014</p>

Action 5	Le Droit au Répit
	<p>- Développer des actions en lien avec le Droit au Répit (conférence, recherche de réponse sur le territoire, partenariat avec l'association APEH)</p> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px;"> <p>- Développer des actions de mise en œuvre concrète pour le droit au répit dans les projets personnalisés (informations, stage, séjours avec conventions)</p> <p>- Négocier avec le CG le taux de fréquentation au regard des besoins des bénéficiaires</p> </div> <p>Professionnels : la direction l'équipe éducative</p> <p>Echéance : 2014</p>
Action 6	Mutualisation avec le CARAH de Munster
	<p>- Evaluation de la construction du partenariat et de la mutualisation avec le CARAH de Munster : fiches rencontres, bilans ateliers et activités, formations en commun, organisation de manifestations communes...</p> <p>Professionnels : la direction L'équipe</p> <p>Echéance : 2015</p>
Action 7	Analyse des pratiques
	<p>- Mise en place d'analyse des pratiques (supervision) pour l'équipe éducative et chef de service</p> <ul style="list-style-type: none"> - Recherche de pérennisation du financement <p>-clarifier la distinction entre supervision et la réunion d'analyse de situations par la mise en œuvre concrète de la supervision</p> <p>Professionnels : la direction l'équipe éducative</p> <p>Echéance : 2014</p>

Action 8	Thème des réunions
	<p>- Engager des réunions avec compte rendus autour des nouvelles recommandations de bonnes pratiques (en comités et/ou en réunion d'équipe)</p> <p>Professionnels concernés : la direction l'équipe éducative</p> <p>Echéance : sur toute la durée du projet</p>
Action 9	Projet Personnalisé
	<ul style="list-style-type: none"> - Engager une réflexion d'intégration d'outils (référentiels) pour objectiver la prise en charge ex : GEVA - Créer des supports pour mesurer l'atteinte des objectifs des projets personnalisés dans le cadre des ateliers et activités <p>Professionnels concernés : la direction L'équipe éducative</p> <p>Echéance : 2016</p>

ENQUETE DE SATISFACTION

CONCERNE ANNEE :

L'Accueil

Etes-vous :

Très Satisfait(e) Plutôt satisfait(e) Moyennement satisfait(e) Pas du tout satisfait(e)



De :

- L'accueil téléphonique
- L'accueil du bénéficiaire
- votre accueil

Les Locaux

Sont-ils :

Très Satisfait(e) Plutôt satisfait(e) Moyennement satisfait(e) Pas du tout satisfait(e)



- Bien signalés
- Accessibles
- Agréables et chaleureux

Projet personnalisé

Etes-vous :

Très Satisfait(e) Plutôt satisfait(e) Moyennement satisfait(e) Pas du tout satisfait(e)



De :

- L'écoute
- Du respect
- La confidentialité
- La disponibilité à votre égard
- Des réponses apportées à vos questions
- L'attention portée au projet personnalisé
- Du déroulement du projet personnalisé

Animations /rencontres

Etes –vous :

Très Satisfait(e) Plutôt satisfait(e) Moyennement satisfait(e) Pas du tout satisfait(e)



- Des animations/rencontres

Appréciation globale

Etes –vous :

Très Satisfait(e) Plutôt satisfait(e) Moyennement satisfait(e) Pas du tout satisfait(e)



- De manière générale êtes-vous Satisfait(e) des prestations du CARAH ?

- Qu'est ce qui vous a gêné ou déplu au sein du service ?

.....

- Qu'avez-vous apprécié dans le service rendu par le CARAH ?

.....

Remarques :

- Quelles suggestions aimeriez-vous faire pour améliorer le service rendu par le CARAH ?

.....

.....

.....

Glossaire :

Définition du Handicap

« Constitue un handicap, au sens de la présente loi, toute limitation d'activité ou restriction de participation à la vie en société subie dans son environnement par une personne en raison d'une altération substantielle, durable ou définitive d'une ou plusieurs fonctions physiques, sensorielles, mentales, cognitives ou psychiques, d'un polyhandicap ou d'un trouble de santé invalidant. »

Définition du handicap selon la loi 2005-102 du 11 février 2005.

Définition du Droit au Répit

« Le Droit au répit est un besoin légitime qui reconnaît, à la personne en situation de handicap et à son entourage, la possibilité de souffler moralement et physiquement. »

Source : définition validée par le Comité de pilotage du Droit au Répit

Définition de l'approche Snoezelen (Snoezelen France)

L'approche snoezelen est une démarche d'accompagnement, un état d'esprit, un positionnement d'écoute et d'observation, basé sur des propositions de stimulations et d'exploration sensorielles, privilégiant la notion de « prendre soin »

Le terme « snoezelen » est la contraction de snuffeler (renifler, sentir) et de doezelen (sommoler).

« Snoezelen » est une activité vécue dans un espace aménagé, éclairé d'une lumière tamisée, bercé d'une musique douce, un espace dont le but est de créer une ambiance agréable. On y fait appel au cinq sens : l'ouïe, l'odorat, la vue, le goût et le toucher.

Définition de la méthode MAKATON

Le programme MAKATON est une méthode favorisant l'apprentissage du langage et le développement d'aptitudes à la communication par l'utilisation conjointe d'éléments tirés de la langue signée, de la parole et des pictogrammes.

Source : documents formation 2013 AAD Makaton

Définition bientraitance HAS

« La bientraitance est une démarche globale dans la prise en charge du patient, de l'utilisateur et de l'accueil de l'entourage visant à promouvoir le respect des droits et libertés du patient, de l'utilisateur, son écoute et ses besoins, tout en prévenant la maltraitance. Cette démarche globale met en exergue le rôle et les interactions entre différents acteurs que sont le professionnel, l'institution, l'entourage et le patient, l'utilisateur. Elle nécessite un questionnement tant individuel que collectif de la part des acteurs.

Définition Maltraitance (Conseil de l'Europe 2002)

La maltraitance est définie « abuse » en Anglais comme « tout acte ou omission, qui a pour effet de porter gravement atteinte, que ce soit de manière volontaire ou involontaire aux droits fondamentaux, aux libertés civiles, à l'intégrité corporelle, à la dignité ou au bien-être général d'une personne vulnérable »

Lexique

- **AAH** : Allocation Adulte Handicapé
- **AMP** : Aide Médico Psychologique
- **ANAP** : Agence National d'Appui à la Performance des établissements de santé et médico-sociaux
- **ANESM** : Agence Nationale de l'Evaluation Sociale et Médico-sociale
- **APA** : Aide Personnalisée à l'Autonomie
- **ARS** : Agence Régionale de Santé
- **ARSEA** : Association Régionale Spécialisée d'Action Sociale d'Education et d'Animation

- **CAF** : Caisse d'Allocation Familiale
- **CCAS** : Commission Centrale d'Aide Sociale
- **CDAPH** : Commission des Droits de l'Autonomie des Personnes Handicapées
- **CNIL** : Commission Nationale de l'Information et des Libertés
- **CNSA** : Caisse Nationale de Solidarité pour l'Autonomie
- **CPAM** : Caisse Primaire d'Assurance Maladie
- **CRA** : Centre de Ressources sur l'Autisme
- **CRAM** : Caisse régionale d'Assurance Maladie

- **ESAT** : Etablissement et Service d'Aide par le Travail
- **ETP** : Equivalent Temps Plein

- **FAM** : Foyer d'accueil Médicalisé

- **GPEC** : Gestion Prévisionnelle des Emplois et des Compétences

- **IMPRO** : Institut Médico professionnel

- **MAIS** : Mouvement pour l'Accompagnement et l'Insertion Sociale
- **MDPH** : Maison Départementale des Personnes Handicapées

- **PCH** : Prestation Compensatrice du Handicap
- **PDITH** : Programme Départemental d'Insertion des Travailleurs Handicapés
- **PMI** : Protection Maternelle et Infantile
- **PRIAC** : Programme Interdépartemental d'Accompagnement

- **SAJ** : Service Accueil de Jour
- **SAMSAH** : Service d'Accompagnement Médico-Social pour Adultes Handicapés
- **SAVS** : Service d'Accompagnement à la Vie Sociale

- **TH** : Travailleur Handicapé