



Arsea Association Régionale Spécialisée
d'Action Sociale, d'Éducation et d'Animation
Mission reconnue d'utilité publique

Protection de l'enfance



Handicap

Développement social

PROJET D'ETABLISSEMENT 2015 – 2019

CARAH

2 rue des Tanneurs
68 140 - MUNSTER
Tél 03 89 21 53 00
Fax 03 89 30 48 97
accueil.carahmunster@arsea.fr

**Une place pour chacun
Un projet pour tous**

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.direction@arsea.fr
www.arsea.fr

Sommaire

Sommaire	3
Introduction	5
- Partie I - L'identité du service : sa place dans l'Association et les missions poursuivies	11
1. La dynamique associative de l'ARSEA	13
2. Présentation du service	15
a. Identité administrative, cadre juridique	15
b. Localisation, zone d'intervention	16
c. Historique du service	21
d. Les valeurs et les repères juridiques du Service	23
e. Les missions et les objectifs généraux du Service	24
f. Les références théoriques et principes auxquels se réfère l'établissement	25
- Partie II - La population bénéficiaire	27
1. Profil des personnes accueillies : caractéristiques et évolution	29
2. Place des familles et/ou représentants légaux	35
- Partie III - L'offre de service et son organisation, les principes d'accompagnement	39
1. La nature de l'offre	41
2. L'organisation interne de l'offre	51
a. L'organisation de la trajectoire du bénéficiaire dans la structure, de l'accueil à l'arrêt de l'accompagnement	51
b. L'individualisation de l'accompagnement	55
c. L'organisation de la vie collective	59
3. Projets d'ateliers et d'activités	63
4. Promoteur d'une dynamique partenariale et acteur dans les réseaux	70

- Partie IV - Fonctionnement du service	79
1. Les Ressources humaines	81
a. Organigramme et description des fonctions	81
b. Organisation fonctionnelle du service/dynamique du travail d'équipe	84
c. Réflexion d'équipe et groupe de travail	89
2. Les moyens logistiques : sources de veille réglementaire	91
3. La promotion de la Bienveillance	93
- Partie V - La démarche d'amélioration continue de la qualité	95
1. Les droits, l'expression et la participation des bénéficiaires	97
2. La démarche d'amélioration engagée	99
a. La qualité : une préoccupation de longue date à l'ARSEA	99
b. Un positionnement du CARAH au service de l'amélioration continue de la qualité	100
c. L'évaluation des prestations offertes se situe à plusieurs niveaux	101
- Partie VI - Les objectifs d'évolution, de progression et de développement	105

Introduction

« *La créativité est faite d'attention et de respect pour les petits faits de la vie* » Francesco Alberoni

La participation active de tous les personnels a été un atout pour mener ce travail. L'implication des bénéficiaires, des membres du CVS relève d'une volonté forte partagée par toute l'équipe. Les partenaires ont été associés lors de l'évaluation interne et par le biais d'une enquête de satisfaction.

Dans la lignée du fonctionnement du service et à l'instar de l'expérience acquise lors de l'évaluation interne en 2014, le travailler **ensemble**, pour tracer le chemin des 5 prochaines années, va de soi et est vécu comme une évidence pour chacun des participants.

Cette démarche résulte d'une méthodologie comprenant modalités et planification, organisées en copil et communiquées à tous les participants.

Des allers/retours entre les participants ont été constants et ont enrichi au fur et à mesure la réflexion, l'analyse et la rédaction du projet.

Ces groupes de travail ont été composés par un panachage de représentants de bénéficiaires, membres du CVS, partenaires et l'ensemble du personnel dont certains ont participé à la démarche similaire au CARAH de Colmar.

Chaque groupe traite de différents chapitres. Au terme d'une relecture du projet existant et des chapitres correspondants dans l'évaluation interne et d'échanges, des idées sont formulées et les perspectives de développement énoncées.

Une nouvelle lecture en copil valide les éléments recueillis et procède à la rédaction finale des chapitres. Le copil est identique à celui de l'évaluation interne. Une place importante est donnée à la communication.

Une présentation du projet est transmise à la direction générale pour commentaires.

Une présentation du projet est réalisée auprès du CE (comité d'entreprise) pour avis.

Une présentation du projet est réalisée auprès du CA (conseil d'administration) pour validation.

Une restitution finale est organisée auprès des intéressés notifiant les perspectives et axes de travail identifiés. Ceux-là sont intégrés au plan d'actions élaboré lors de l'évaluation interne. Ainsi se croisent et s'articulent les différents éléments donnant une cohérence d'ensemble pour arpenter le chemin à venir.

Ce chemin, traduit en projet (2015-2019) jalonné d'étapes et d'actions construites en concertation, sera emprunté au rythme de chacun et au gré de son imagination.

L'organisation posée, libère des espaces de créativité, dont le CARAH comme à l'accoutumée, saura assurément s'investir.

Place est laissée maintenant à l'inventivité.

TRAVAIL SUR LA REDACTION DU PROJET DE SERVICE				
DATES	Horaires	PARTICIPANTS		Objet de la réunion Chapitre traité
		Noms	Fonctions	
23 mars 2015	9h - 12 h et 14h - 17h	I. CZAJA A. GIACOMELLI D. EDEL	Directrice Présidente CVS Bénéficiaire Délégué CVS	La population bénéficiaire
23 mars 2015	9h - 12 h	R. ALLIMANN D. KREYER C. HIRTZ V. DUMOULIN	Chef de service Educatrice spécialisée Monitrice Educatrice Bénéficiaire	La dynamique partenariale
	14h - 17 h	R. ALLIMANN D. KREYER C. HIRTZ	Chef de service Educatrice spécialisée Monitrice Educatrice	
23 mars 2015	9h - 12 h	D. LAULER A. HERRMANN J.C. KIBIYULU	Secrétaire de direction Educatrice spécialisée Bénéficiaire	L'identité du service
	14h - 17 h	D. LAULER A. HERRMANN	Secrétaire de direction Educatrice spécialisée	
24 mars 2015	9h - 12 h	A. SCHILLINGER A. KATITSCH D. EDEL L. ROTH	Educatrice spécialisée Motrice Educatrice Bénéf. Délégué CVS Bénéficiaire	La nature de l'offre de service
	14h - 17 h	A. SCHILLINGER A. KATITSCH D. EDEL	Educatrice spécialisée Motrice Educatrice Bénéf. Délégué CVS	
24 mars 2015	9h - 12 h et 14h - 17h	D. LAULER D. KREYER B. DE SURMONT J.C. HENRY	Secrétaire de direction Educatrice spécialisée Maitresse de maison Bénéficiaire	L'organisation interne de l'offre
25 mars 2015	9h - 12 h	R. ALLIMANN D. KREYER L. MEYER P. SERRA P. NUSSBAUM	Chef de service Educatrice spécialisée Bénéficiaire Bénéficiaire Bénéficiaire	Le fonctionnement du service
	14h - 17 h	R. ALLIMANN D. KREYER	Chef de service Educatrice spécialisée	
26 mars 2015	9h - 12 h et 14h - 17h	R. ALLIMANN I. CZAJA A. GIACOMELLI D. EDEL	Chef de service Directrice Présidente CVS Bénéficiaire	La démarche d'amélioration continue de la qualité
26 mars 2015	9h - 12 h	A. HERRMANN C. HIRTZ C. FELLER P. HELM	Educatrice spécialisée Motrice Educatrice Aide M-Psychologique Bénéficiaire	Projets d'ateliers et d'activités
	14h - 17 h	A. HERRMANN C. HIRTZ C. FELLER	Educatrice spécialisée Motrice Educatrice Aide M-Psychologique	

27 avril 2015	9h - 12 h et 14h - 17h	I. CZAJA R. ALLIMANN A. GIACOMELLI D. KREYER D. LAULER D. EDEL A. HERRMANN D. HOSTEIN F. ANSTETT	Directrice Chef de service Présidente CVS Educatrice spécialisée Secrétaire de direction Bénéf. Délégué CVS Educatrice Spécialisée Psychologue Membre CVS	Relecture du projet de service avec échanges et débat
28 avril 2015	9h - 12 h	I. CZAJA R. ALLIMANN A. GIACOMELLI D. KREYER D. LAULER D. EDEL A. HERRMANN D. HOSTEIN	Directrice Chef de service Présidente CVS Educatrice spécialisée Secrétaire de direction Bénéf. Délégué CVS Educatrice Spécialisée Psychologue	Relecture du projet de service avec échanges et débat
29 avril 2015	9h - 12 h	I. CZAJA R. ALLIMANN A. GIACOMELLI D. KREYER D. LAULER D. EDEL A. HERRMANN	Directrice Chef de service Présidente CVS Educatrice spécialisée Secrétaire de direction Bénéf. Délégué CVS Educatrice Spécialisée	Relecture du projet de service avec échanges et débat
30 avril 2015	9h - 12 h	I. CZAJA R. ALLIMANN A. GIACOMELLI D. KREYER D. LAULER A. HERRMANN	Directrice Chef de service Présidente CVS Educatrice spécialisée Secrétaire de direction Educatrice Spécialisée	Relecture du projet de service avec échanges et débat
20 mai 2015	9h - 12 h	I. CZAJA R. ALLIMANN A. GIACOMELLI D. KREYER D. LAULER D. EDEL A. HERRMANN	Directrice Chef de service Présidente CVS Educatrice spécialisée Secrétaire de direction Bénéficiaire Educatrice Spécialisée	Relecture du projet de service avec échanges et débat
17 mars 2015	9h-12h	A. KATITSCH et un groupe de bénéficiaires	Monitrice Educatrice Bénéficiaire	Temps de réflexion en réunion bénéficiaire sur le thème de la Rencontre
24 mars 2015	9h-12h	C.FELLER et un groupe de bénéficiaires	Aide médico psychologique Bénéficiaire	Temps de réflexion en réunion bénéficiaire sur le thème du Bien-Etre

REUNIONS DE COPIL - SYNTHESES - PLAN D' ACTIONS				
DATES	Horaires	PARTICIPANTS		Objet de la réunion Chapitre traité
		Noms	Fonctions	
11 mars 2015	14h - 17h	I. CZAJA R. ALLIMANN A. GIACOMELLI D. KREYER D. LAULER D. EDEL	Directrice Chef de service Présidente CVS Educatrice spécialisée Secrétaire de direction Bénéf. Délégué CVS	Préparer l'organisation des groupes de travail et du calendrier des rencontres concernant l'élaboration, la réflexion et la rédaction du projet de service.
15 avril 2015	14h - 17h	R. ALLIMANN A. GIACOMELLI D. KREYER D. LAULER D. EDEL	Chef de service Présidente CVS Educatrice spécialisée Secrétaire de direction Bénéf. Délégué CVS	Faire le point sur la 1ère de travail effectuée du 23 au 26 mars 2015. Rappel des prochaines dates retenues.
6 juillet 2015	9h - 12 h et 14h - 17h	I. CZAJA R. ALLIMANN D. LAULER	Directrice Chef de service Secrétaire de direction	Relecture du projet de service avec prise en compte des remarques et annotations suite à la 1ère relecture de la direction générale.
7 juillet 2015	9h - 12 h et 14h - 17h	I. CZAJA R. ALLIMANN D. LAULER	Directrice Chef de service Secrétaire de direction	Rédaction des objectifs d'évolution, de progression et de développement.
9 juillet 2015	9h - 12 h	I. CZAJA R. ALLIMANN D. LAULER	Directrice Chef de service Secrétaire de direction	Finalisation du projet de service
	14h - 17 h	I. CZAJA R. ALLIMANN	Directrice Chef de service	

<u>COMMUNICATION</u>	
DATES	OBJET
17 mars 2015	Information aux bénéficiaires sur ce qu'est le projet de service
18 mars 2015	Suite à la réunion COPIL du 11 Mars, information à l'ensemble de l'équipe du planning de travail des différents groupes et organisation de la prise en charge des bénéficiaires
01 Avril 2015	Relecture par la présidente du CVS
15 mai 2015	Enquête de satisfaction à destination des partenaires
5 juin 2015	Envoi à la direction générale de l'ARSEA pour une première relecture
	Validation par le CE
	Validation par le CA
14 octobre 2015	Restitution finale à tous les intéressés
15 octobre 2015	Restitution finale au CVS



- 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 en 1946 avec une mission de service public et d'aide technique, l'ARSEA (Association régionale spécialisée d'action sociale, d'éducation 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.

Puis, tout en restant fidèle à l'esprit des pères fondateurs, l'ARSEA s'est constamment adaptée aux données nouvelles de l'action sociale et médico-sociale. Ainsi, au fil des années, notre association a évolué pour répondre aux besoins nouveaux et a ainsi développé ses actions en direction des personnes handicapées à partir des années 1960, puis en direction des personnes en difficultés sociales dès les années 1980.

Notre association s'inscrit dans la longue tradition humaniste rhénane à l'écoute et au service de la personne, dans le respect de sa dignité et le souci de son épanouissement. Notre mission d'accompagnement et de soutien aux personnes en difficulté est reconnue d'utilité publique depuis 1991. Notre principale mission consistant à accompagner et soutenir les personnes en difficulté.

- Le RESPECT des droits, de la singularité et de la dignité de toute personne humaine, la lutte contre toute forme de discrimination.
- L'ECOUTE et le DIALOGUE : les actions s'inscrivent dans un esprit d'ouverture, de compréhension et de disponibilité.
- OFFRIR aux personnes en difficulté les meilleures possibilités d'épanouissement et d'intégration dans la vie sociale et professionnelle : le refus de toute ségrégation et la perspective d'une insertion durable dans la société.

... sont les valeurs qui fondent notre action.

Nous voulons :

*« Une place pour chacun
Un projet pour tous »*

De ces valeurs, découlent nos **orientations politiques** :

Soutenir le maintien du bénéficiaire dans son environnement tant que possible.

~

Intégrer la participation des bénéficiaires et leurs familles à l'élaboration des projets personnalisés, des projets des établissements et de services et au fonctionnement associatif).

~

Repérer les besoins émergents.

~

Promouvoir l'innovation et l'expérimentation dans le cadre de l'évolution des politiques publiques dans une recherche permanente d'amélioration des réponses aux bénéficiaires.

Si au fil des années, l'Association a étendu son champ d'intervention pour répondre aux besoins nouveaux, elle n'a jamais oublié sa justification première et depuis plus de 60 ans, elle s'efforce de répondre au mieux à la commande publique et sociale.

Ainsi aujourd'hui, notre action se décline 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 des personnes déficientes intellectuelles

Pôle Développement Social : Actions d'insertion et de formation.

9 000 personnes sont accompagnées chaque année.

Au sein de 40 établissements et services implantés dans le Bas-Rhin et dans le Haut-Rhin, 1 100 professionnels nous permettent de remplir quotidiennement notre mission.

Le siège et la Direction Générale de l'ARSEA se situent 204, Avenue de Colmar à STRASBOURG.

Le président du Conseil d'Administration est le Dr Materne ANDRES et son Directeur Général Mr René BANDOL.

Perspectives :

La réactualisation du projet associatif est prévue courant 2015. L'ensemble des salariés des services de l'ARSEA sont consultés pour apporter leur contribution à la dynamique associative.

- Participer à l'enquête relative au projet associatif
- S'approprier le nouveau projet 2015 – 2019 (réunion d'équipe)

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
2, rue des Tanneurs 68140 MUNSTER
Tél : 03 89 21 53 00
Fax : 03 89 30 48 97
Mail : accueil.carahmunster@arsea.fr
- FINESS : 67 079 4163
- SIRET : 775 941 830 00697
- 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 12.09.2009
- Date d'ouverture : 17 octobre 2011
- Mode de tarification : *Dotation globale fixée avec le Conseil Départemental du Haut-Rhin*
- Référentiel : Adopté par la commission permanente du CG le 17 juin 2011.

Le Conseil de la Vie Sociale de l'établissement du- a prononcé un avis favorable au présent projet d'établissement.

Le Comité d'Entreprise de l'ARSEA du - - - - - a prononcé un avis -----au présent projet d'établissement.

Le Conseil d'administration de l'ARSEA du -----a adopté à l'unanimité ce projet d'établissement.

b. Localisation, zone d'intervention

Le CARAH est localisé au 2 rue des Tanneurs à Munster, une petite ville de près de 5000 habitants, située à 20 km de Colmar et au cœur de l'une des vallées du versant alsacien des Hautes-Vosges. Le Service se trouve en plein centre-ville, facilement accessible à pied vers les commerces de proximité (superette, boulangerie, pharmacie, etc.), ainsi que vers les services citoyens (Salle des Fêtes, la Place du marché, la Mairie, la gare, etc.)

Le quartier environnant bénéficie de plusieurs parcs communaux, d'un jardin partagé, d'un terrain de boulistes, d'une piscine intercommunale et d'un cinéma. De nombreux sentiers pédestres sont également situés à proximité.

La situation géographique du CARAH à l'orée des montagnes, proche du vignoble et de la plaine d'Alsace, permet une multitude d'activités estivales et hivernales.



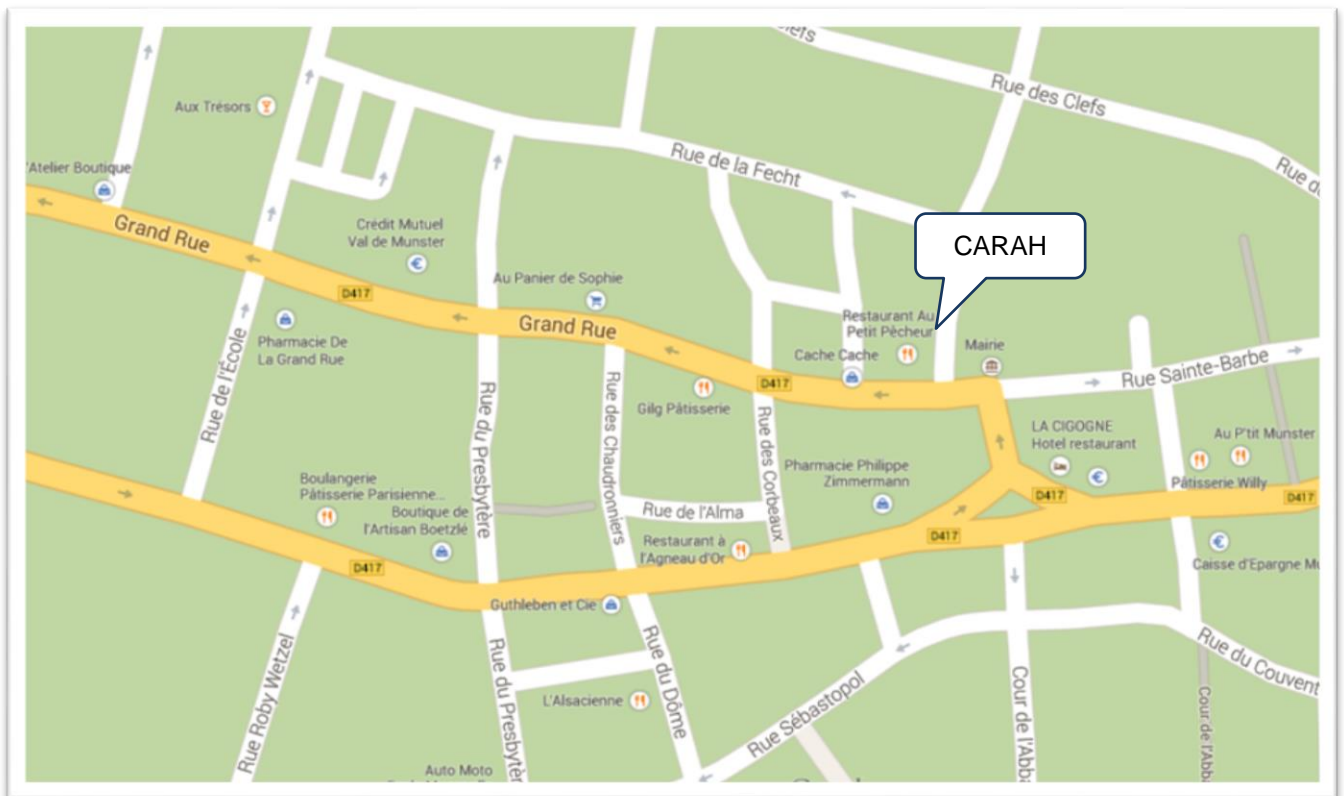
Le CARAH se situe au rez-de-chaussée d'un bâtiment intégralement rénové d'environ 450 m², comprenant de grandes baies vitrées à l'entrée, favorisant l'accueil, l'ouverture et la luminosité. A l'entrée, il dispose d'une terrasse aménagée, d'un accès aux personnes à mobilité réduite et d'un garage privé.

Moyens d'accès :

La ville de Munster est accessible par :

- la RD 417 du col de la Schlucht à Colmar
- la RD 10 de Sondernach à la Route des Vins.
- RD 10 III de Munster à Eschbach au Val.
- la ligne SN
- CF n°23 de Colmar à Metzeral.
- Les liaisons Autocar : Bus Livo Remiremont / Gérardmer / Munster, Bus LK Munster / Metzeral : ligne 217, Bus LK Colmar / Munster / Soultzeren : ligne 248.

De ces arrêts, certains bénéficiaires rejoignent le CARAH à vélo ou à pied. D'autres sont véhiculés en voiture individuelle, en taxi (Communauté des communes de la Vallée de Munster) ou avec un mode de transport adapté (Droit au Déplacement, APAMAD).



Configuration du CARAH

✓ L'accueil



✓ La salle à manger



✓ côté salon



✓ Les sanitaires



✓ La cuisine



- Le bureau de la Direction



- La salle de réunion



- Le bureau du secrétariat

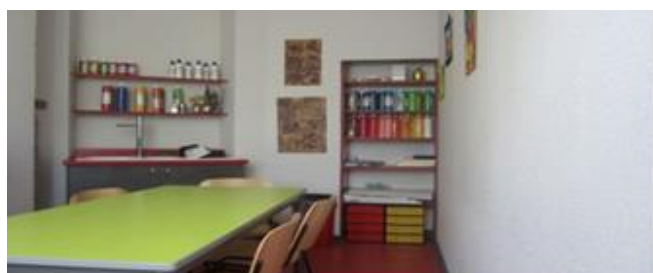


✓ **Les salles d'activités :**

- Vie Pratique



- Travaux manuels



- La salle d'accueil/Bouge Ton Corps



- La salle de repos



✓ **A l'extérieur :**

- La terrasse aménagée à l'entrée



- Le garage avec parking privé



- Le jardin situé dans le Jardin Partagé de la ville



- **Le cadre architectural**

Le CARAH favorise l'investissement d'un lieu de vie à travers diverses conceptions des espaces, traduisant 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 en situation de handicap, 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. Exemples : éclairage, sols, poignées, robinets, rampe, pictogrammes, etc.

Les divers aménagements en termes d'optimisation et d'ergonomie sont développés en permanence par les achats de matériels, l'élaboration de projets, avec la consultation et la participation des bénéficiaires.

Réalisé en décembre 2014, l'aménagement de la terrasse située à l'entrée est un lieu de socialisation ouvert favorisant les échanges avec les riverains.

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 Colmar de l'ARSEA). Nous constatons une évolution dans les réponses à apporter afin de réduire les listes d'attentes et de fluidifier les parcours. Les accueils séquentiels, dont le CARAH de Colmar était précurseur, sont des formes d'accueil non seulement reconnues mais privilégiées par le CARAH de Munster. 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 ».

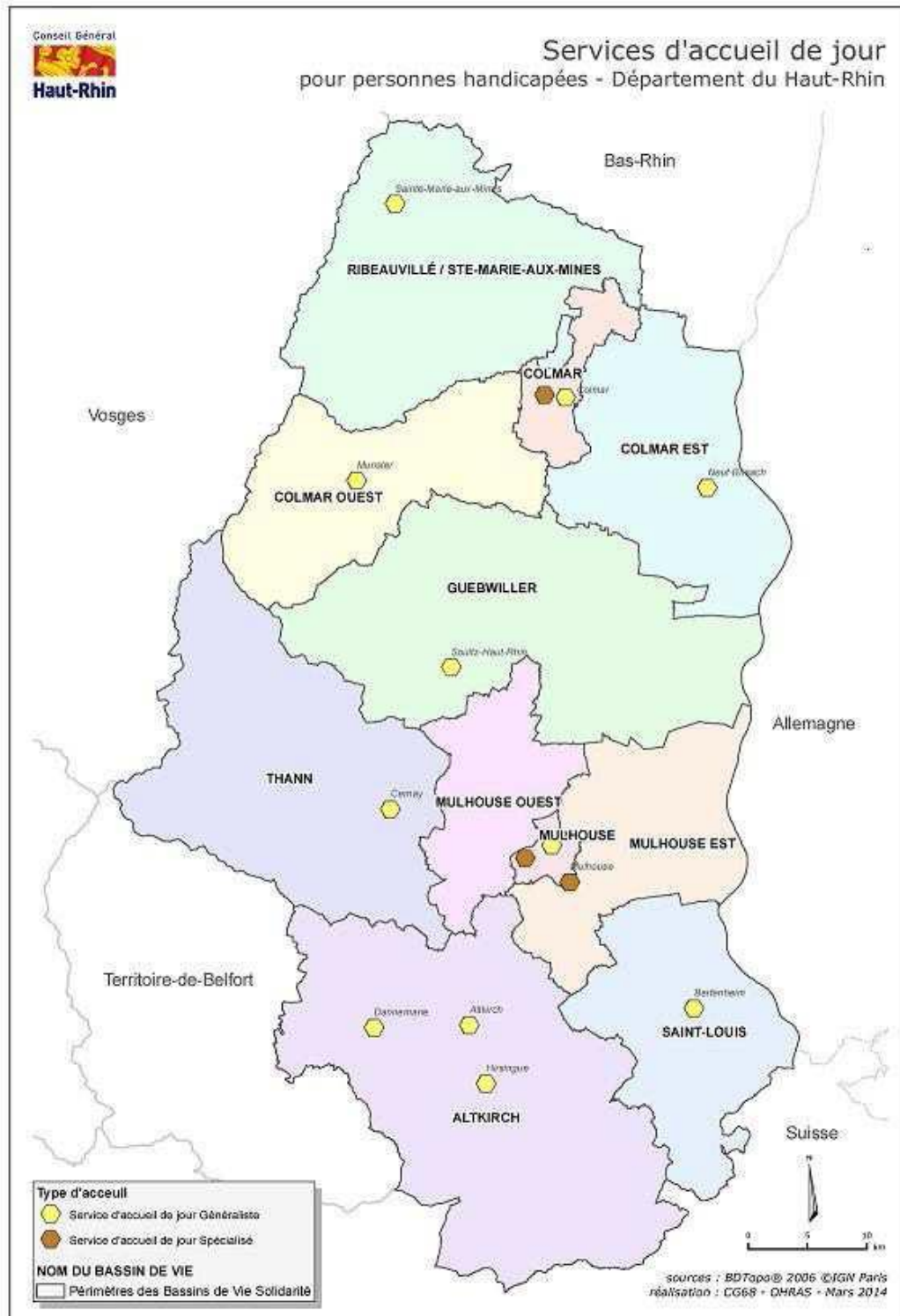
L'accueil s'effectue à partir de 20 ans (18 ans avec dérogation) et sans limite d'âge. Le CARAH accueille le public en situation de handicap de son territoire (mixité, diversité des handicaps).

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

Le Service adhère pleinement à l'évolution du référentiel.

- **Une implantation sur le territoire**

La création du CARAH s'inscrit dans la politique volontariste de soutien de l'autonomie des personnes handicapées souhaitant vivre à domicile. Depuis 2014, le Département compte 14 SAJ (11 généralistes et 3 spécialisés). Le CARAH de Munster, dernier SAJ créé par l'ARSEA en octobre 2011, s'inscrit pleinement dans la couverture territoriale.



d. Les valeurs et les repères juridiques du Service

Les valeurs du Service

Le CARAH est conçu comme un espace de vie animé, favorisant la rencontre entre les personnes grâce à la présence attentive et accueillante d'une équipe partageant des valeurs et actions communes. Il s'inscrit dans une volonté d'ouverture favorisant la rencontre, le partage d'expériences pour les bénéficiaires, soutenue par 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, affirme et défend dans sa pratique professionnelle.

Dans cette perspective, l'équipe atteste l'importance de :

- Porter un regard positif sur la personne accueillie.
- Croire en sa capacité à évoluer.
- Etre à l'écoute des demandes et besoins.
- Respecter et reconnaître l'Autre en tant qu'auteur et acteur de sa vie.
- 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 l'accompagnement.

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 1er 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)**

- **L'arrêté d'autorisation d'ouverture du Service** datant du 12 août 2009, l'ouverture du Service ayant eu lieu le 17 octobre 2011.

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

Le Service est habilité à recevoir des bénéficiaires de l'Aide Sociale et doit, 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

Le CARAH s'inscrit dans les actions de l'Association en faveur des personnes en situation de handicap. Le Service met en œuvre un Projet spécifique, qui affirme par déclinaison du Projet Associatif, le sens des actions menées.

Le Service d'Accueil de Jour (SAJ) offre un accompagnement en journée aux bénéficiaires, avec la perspective de leur maintien dans leur environnement propre.

L'agrément est celui d'une structure de type FAS (Foyer d'Accueil Spécialisé), fonctionnant sur le régime du semi-internat à raison de 220 jours par an. La capacité d'accueil est de 23 places.

Conformément au Cahier des Charges du Conseil Général et pour répondre au Projet Personnalisé des bénéficiaires, les accueils séquentiels de 1 jour à 5 jours par semaine, sont privilégiés.

La mission principale est d'accompagner les adultes en situation de handicap dans la réalisation de leur projet de vie, dans leur cheminement vers l'autonomie et la promotion de leur insertion sociale.

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.

L'idée-maîtresse du CARAH est de permettre à la personne de prendre sa place au centre du dispositif et d'instaurer un véritable dialogue avec elle. Le CARAH participe aux changements de mentalité quant au regard porté par la société sur les personnes en situation de handicap. Il mène des actions concrètes qui illustrent leur valeur réelle et leur enrichissement pour la société.

Par ailleurs, il promeut la participation et l'exercice de la citoyenneté des bénéficiaires dans les projets et dans l'organisation du Service. Pour répondre à cet objectif, le service organise régulièrement :

- Des expositions ouvertes au grand public sur des thèmes variés valorisant les réalisations des bénéficiaires,
- L'accueil de stagiaires hors secteur médico-social pour permettre la rencontre.

Un répertoire regroupant neuf domaines de satisfaction en lien avec les attentes et les besoins du bénéficiaire permet l'élaboration de son Projet Personnalisé, en fonction d'objectifs et d'actions adaptées, évaluées annuellement.

Les domaines de satisfaction qui alimentent l'ensemble des ateliers et activités du CARAH de Munster sont :

- **Protection/Sécurité** : Garantir son bien-être dans son environnement.
- **Communication/Expression** : Améliorer ses conduites de communication et d'échanges.
- **Vie affective et sexuelle** : Gérer sa vie affective et intime.
- **Autonomie** : Mieux s'intégrer dans la vie sociale.
- **Savoir-faire gestuel, manuel** : Développer ses compétences techniques et pratiques.
- **Valorisation/Estime de soi** : Promouvoir des situations sociales et intégratives.
- **Socialisation** : Développer le sens de la responsabilité et favoriser le lien social.
- **Citoyenneté** : Prendre conscience de sa place de citoyen dans la communauté.
- **Culture, sports et loisirs** : Sensibiliser et enrichir son approche culturelle.

Ces domaines sont développés dans le chapitre III point 1 - Nature de l'offre.

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 recommandations de l'ANESM font parties intégrantes des références auxquelles le Service adhère et elles sont sources des principes d'intervention du personnel.

Les Recommandations des Bonnes Pratiques Professionnelles - ANESM

RBPP	Date de diffusion
La bientraitance : définition et repères pour la mise en œuvre	Juillet 2008
Mission du responsable d'établissement et rôle de l'encadrement dans la prévention et le traitement de la maltraitance	Décembre 2008
Ouverture de l'établissement à et sur son environnement	Décembre 2008
Les attentes de la personne et le projet personnalisé	Décembre 2008
La conduite de l'évaluation interne dans les établissements et services	Juillet 2009

visés à l'article L.312-1 du code de l'Action sociale et des familles	
Concilier vie en collectivité et personnalisation de l'accueil et de l'accompagnement	Novembre 2009
Pour un accompagnement de qualité des personnes avec autisme ou autres troubles envahissants du développement	Janvier 2010
Elaboration, rédaction, et animation du projet d'établissement ou de service	Mai 2010
Le questionnement éthique dans les établissements et services sociaux et médico-sociaux	Octobre 2010
L'accompagnement à la santé de la personne handicapée	Juillet 2013
Le soutien des aidants non professionnels	Janvier 2015
L'adaptation de l'intervention auprès des personnes handicapées vieillissantes	Mars 2015

Les méthodes d'apprentissage se basent sur des courants pédagogiques (apprentissage) détaillés dans la Partie III - Point 3. Projets d'ateliers et d'activités.

Dans le cadre de formations, des sensibilisations et des approches ont été réalisées dans les domaines suivants :

- **2012**
 - Le Projet Personnalisé
 - Autisme : « Comprendre pour mieux accompagner en Alsace »
 - Journées à thèmes dans le cadre du Réseau Autisme
 - Formations sur la Bienveillance
- **2013**
 - Méthode de communication Makaton
 - Approche Snoezelen
 - Vie affective et sexuelle des personnes porteuses de handicap
 - Comités « Bien-être & Bienveillance » et « Protection & Sécurité »
 - Les risques psychosociaux
 - Gestes et postures
 - Formations Sécurité : SST Initiation et Maintien des acquis
- **2014**
 - Méthode de communication Makaton.
 - Comités « Bien-être & Bienveillance » et « Protection & Sécurité »
 - Journée d'Etudes AFVA : Foyers de Vie et Services de Psychiatrie
 - Formation de marionnettes
 - Travailler en équipe et en réseau
 - Manager le changement par la performance sociale
 - Formation à l'utilisation des tableaux de bord
 - Formation à l'efficacité administrative
 - Formation de sécurité : SST Initiation et Maintien des acquis.

Perspectives : Poursuite de l'engagement de formation :

- A la méthode de communication Makaton afin que l'ensemble du personnel soit formé. Ouverture de cette formation à des membres bénévoles et à certaines familles qui le souhaitent.
- SST Initiale et Maintien des acquis
- Sensibilisation à l'accompagnement des personnes avec handicap psychique
- Finalisation de la formation Thérapies Comportementales et Cognitives (TCC)
- Finalisation de la formation d'un Master Education Formation Communication spécialité Ingénierie de l'intervention en milieu socio-éducatif
- Favoriser les formations issues des échanges lors des Entretiens Individuels Professionnels (EIP)

- 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 de Munster s'adresse aux personnes adultes en situation de handicap à partir de 20 ans. Le CARAH est un service « généraliste », il accueille le public handicapé de son territoire (mixité, diversité des handicaps). Il s'agit d'un public orienté par la Commission des Droits et de l'Autonomie (CDAPH) ou susceptible de l'être (demande introduite, en cours de traitement).

La personne en situation de handicap 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 se traduit par :

- **Des déficiences** relatives à une altération 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** 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 (année de référence 2014) 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 de Munster accueille un public adulte, mixte, hétérogène, majoritairement célibataire avec une moyenne d'âge de 39 ans. Très peu de personnes ont connu une activité professionnelle (-10%). Un petit groupe arrive du CARAH de Colmar pour des raisons de proximité géographique. La grande majorité du public accueilli réside dans la vallée de Munster et pour un certain nombre, le CARAH de Munster a été une alternative au domicile durant la journée. Certaines personnes admises ont peu connu de période institutionnelle. Certaines personnes bénéficient d'une prise en charge ou d'un accompagnement complémentaire (Espace Autisme, SAVS, SAMSAH). La quasi-totalité des personnes habitent au domicile des parents.

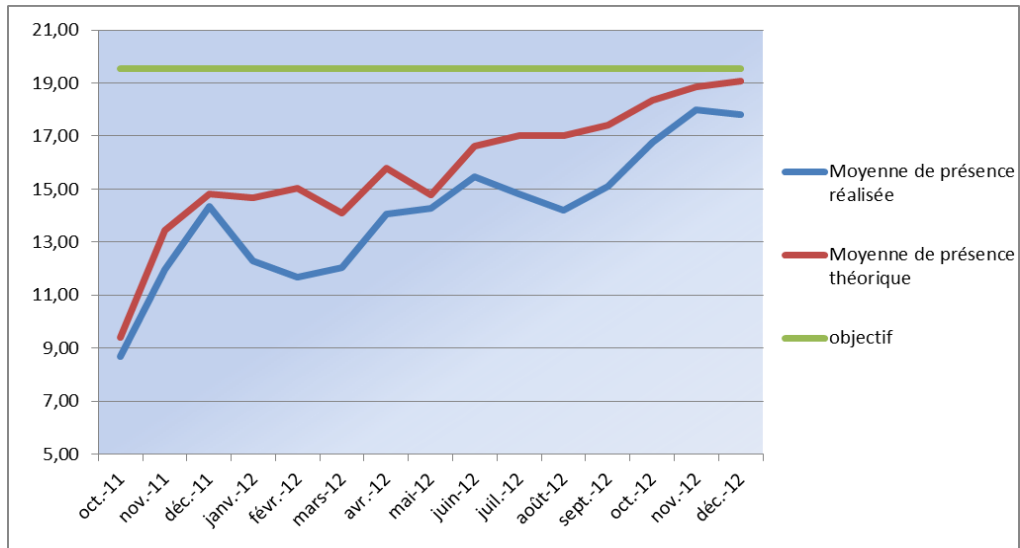
En conclusion : globalement, le profil du public correspond au projet d'ouverture hormis une présence plus conséquente de personnes avec troubles psychiques.

Chiffres clés concernant les bénéficiaires accueillis depuis l'ouverture Octobre 2011

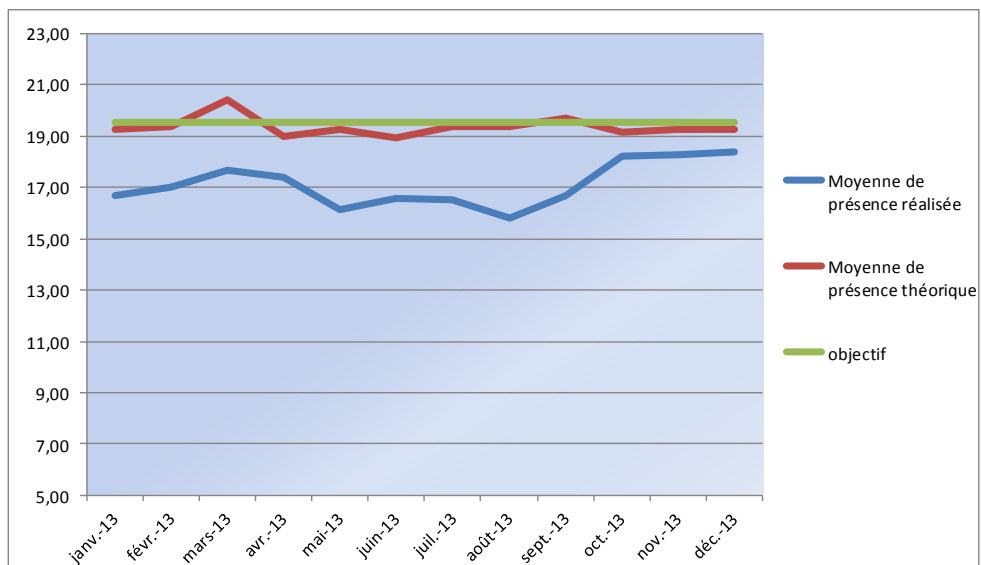
	2011	2012	2013	2014
Agrément / Nbre de places	23	23	23	23
Nbre de jours de fonctionnement	47	220	220	220
Journées prévisionnelles	1 844	4 301	4 301	4 301
Journées réalisées	570	3 228	3 779	3 750
Ecart	1 274	1 073	522	551
%	30,92	24,95	12,13	12,81
Effectif au 31.12 / Nbre de pers.	18	27	29	27
Moyenne de présence (En nbre de bénéficiaires)	12,12	14,67	17,18	17,05
Nbre de pers accomp /an	18+12	27+16	29+6	27+10*

* Nombre de personnes en accueil occasionnel, stage découverte

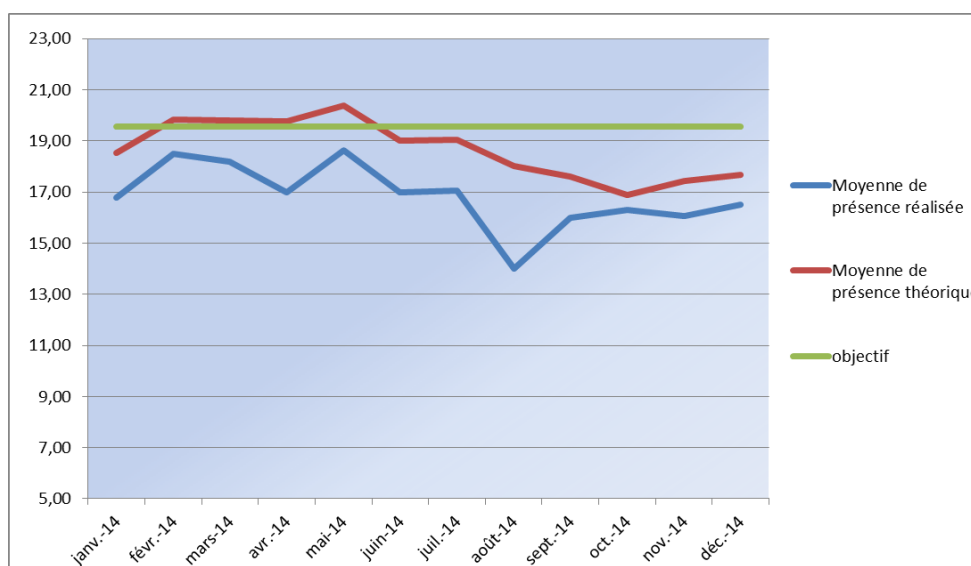
Tableau de la moyenne de présences en 2012 depuis l'ouverture du service en octobre 2011



Moyenne de présences en 2013



Moyenne de présences en 2014



Commentaires :

Depuis l'ouverture du service, 39 bénéficiaires ont été admis au CARAH ; 10 sorties ont déjà été enregistrées : 4 admissions en FAS, 2 admissions en SAJ, 1 admission en maison de retraite, 1 admission en famille d'accueil, 1 personne a déménagé dans un autre secteur géographique et 1 retour au domicile. Toutes les admissions ont été réalisées après des périodes en accueil temporaires pour valider les projets. Un travail conséquent d'accueil des bénéficiaires au sein du service et vers d'autres structures est entrepris ainsi que des réorientations fréquentes au regard des besoins des bénéficiaires. Le CARAH de Munster fait face aux demandes accrues d'entrées et de sorties répondant ainsi au projet des personnes.

Pour l'année 2014, le taux d'occupation a été de 74,11%*. Ce chiffre s'explique d'une part, par le nombre de personnes ayant été absentes suite à des hospitalisations, des maladies, des rendez-vous médicaux, des problèmes liés au transport, des vacances personnelles, et d'autre part, en raison d'objectifs de réorientation répondant au projet personnalisé des bénéficiaires (absences pour des périodes d'essai ou de stage en accueil temporaire dans d'autres structures).

* formule de calcul pour le taux d'occupation de l'OHRAS : ((nombre de journées réalisées) / (capacité installée au 31 /12 X nombre de journées d'ouverture annuelle)) X 100.

- **L'accueil occasionnel et les stages** : Depuis l'ouverture du CARAH, les accueils occasionnels et les stages sont conséquents. Ils ont pour objectifs de faire découvrir aux bénéficiaires la structure et ses missions afin d'augmenter le nombre d'admission et par conséquent la moyenne de fréquentation.

Durée totale d'accueil de chaque personne (total cumulé sur l'année)	2012	2013	2014
Moins d'une semaine	2	5	7
Entre une et deux semaines	1	0	1
Entre trois et quatre semaines	1	0	1
Plus d'un mois	3	1	1

NATURE DE LA FREQUENTATION au 31/12/2014

Type de fréquentation	5 Jours/sem.	4 Jours/sem.	3 Jours/sem.	2 Jours/sem.	1 Jour/sem.
Nb de personnes concernées	4	8	4	7	4

Commentaires : Le nombre de personne en accueil permanent est supérieur aux places accordées, cela est dû essentiellement à une fréquentation forte de bénéficiaires en accueil séquentiel.

ETUDE DE LA POPULATION 2014

Nombre d'hommes accueillis : 14

Nombre de femmes accueillies : 13

Répartition de la population par âge/sexe

TRANCHE D'AGE	20-29	30-39	40-49	50-59	60 et plus	TOTAL
FEMMES	3	3	3	3	1	13
HOMMES	5	3	5	1	0	14
TOTAL	8	6	8	4	1	27

Répartition par catégorie en fonction des déficiences

	Déficiência ou trouble principal *	Déficiência ou trouble secondaire
Déficiência intellectuelle et/ou cognitive	15	1
Cérébrolésion	1	1
Troubles psychiatriques	5	1
Déficiência sensorielle (auditive, visuelle), trouble du langage	0	8
Déficiência motrice (ostéoarticulaire, neuropathie, neuromyopathie...)	2	1
Déficiência viscérale (cardio, hépatique, digestive, respiratoire, urinaire, métabolique...)	0	1
Polyhandicap (mental profond et moteur profond)	0	0
Troubles autistiques	4	0

* la déficiência principale étant définie comme celle qui apparaît la plus invalidante

Commentaires : les déficiences principales prépondérantes sont les déficiences intellectuelles et/ou cognitives suivies des troubles psychiatriques et troubles autistiques. Concernant la déficiência ou trouble secondaire, les troubles du langage 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, 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 :

- Apporter de la souplesse par une adaptation progressive
- Favoriser si besoin une prise en charge et ou un accompagnement complémentaire
Exemples : Espace autisme, SAVS, SAMSAH, etc.
- Répondre aux demandes et besoins de l'environnement familial. Exemples : demande de vacances ou droit au répit
- Trouver de meilleures articulations entre réponses collectives et individuelles
- Multiplier des temps en individuel afin de privilégier les projets personnalisés.

Contexte familial et/ou environnemental

LES LIEUX D'HABITAT DES PERSONNES ACCUEILLIES AU CARAH

Lieu d'habitat	Nombre
Logement autonome	3
Logement à proximité même de la famille	2
Hébergement en famille	17
Hébergement en famille d'accueil	2
Hébergement en institution	3
TOTAL	27

Régime de protection du majeur

Aucune	Sauvegarde de justice	Curatelle	Tutelle	Total
10	0	6	11	27

Suivant un constat d'une autonomie toute relative de ces personnes, nous constatons que sur les 27 bénéficiaires, 17 personnes bénéficient d'une protection juridique.

LES BESOINS IDENTIFIES AU REGARD DU CONSTAT

Les difficultés rencontrées par les bénéficiaires se caractérisent essentiellement par un rythme lent, une fatigabilité, une mauvaise appréhension du danger, des troubles de l'attention et de la concentration, 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**. Ces difficultés sont quasi identiques à celles rencontrées au CARAH de Colmar. Cependant, la problématique de santé est plus conséquente au CARAH de Munster, en partie liée à la moyenne d'âge supérieure de près de 10 ans.

Nous remarquons que chaque bénéficiaire est capable de développer ses potentialités lorsque le contexte environnemental est chaleureux et aidant, et lorsque les objectifs principaux de l'équipe sont axés sur leur bien-être et sur l'identification de leurs besoins singuliers.

Nous avons pu repérer les besoins des bénéficiaires:

- 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 en soi
- Besoin d'indépendance.
- Besoin de préparation et/ou de réorientation vers des structures avec hébergement

Le CARAH est déjà amené à considérer l'évolution significative de son public notamment au regard de la moyenne d'âge. 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 et des personnes en situation de handicap psychique.

Perspectives :

- Poursuivre la réflexion entamée et les démarches avec les familles afin de répondre aux besoins croissants de demande de droit au répit et aux besoins d'adaptation du service en direction des personnes vieillissantes.
- Chercher de nouvelles alternatives à la vie à domicile pour les bénéficiaires qui en font la demande.
- Faire connaître l'existence du Service sur le territoire, en direction des personnes en situation de handicap éloignées de tous dispositifs et/ou de structures adaptées.

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 souvent limité au réseau familial. Pour certains, 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 pour la plupart 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 en situation de handicap 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. Exemples : tutelle, curatelle, projet d'animation et d'activités, 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 et des évaluations internes et externes.

Soulager :

- Allègement de la prise en charge en journée favorisant le maintien au domicile
- Appui moral, soutien et écoute
- Soutien du SAVS ou SAMSAH
- Séjour de vacances
- Droit au répit
- Retour possible à l'emploi

La qualité relationnelle avec les familles se construit peu à peu depuis l'ouverture du service.

La connaissance et le travail de concertation avec certaines familles ayant déjà connu le CARAH de Colmar participent pleinement au processus. Cette collaboration est indispensable pour répondre au mieux aux besoins des personnes accueillies.

Le passage d'une dualité très forte (famille – personne en situation de handicap) 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 2005 reconnaît juridiquement la présence des aidants familiaux auprès des personnes en situation de handicap.

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 étant de 39 ans en 2014 ; par conséquent, la moyenne d'âge des familles est également élevée. Aujourd'hui, elles 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. Les familles sont associées à la réflexion sur l'avenir de leur proche. Elles doivent cependant pouvoir bénéficier d'un ensemble d'actions pouvant les aider à éviter les situations d'épuisement et de stress leur permettant de cheminer vers d'autres orientations, quand le CARAH n'est plus la solution adaptée. Les familles sont accompagnées dans leur cheminement et leurs besoins qui évoluent. Peu de familles sont encore favorables au droit au répit. Un travail d'étroite collaboration entretenu auprès d'elles laisse présager que de plus en plus de familles en feront la demande dans les années à venir. Pour répondre à ces nouveaux ou futurs besoins qui croiseront bien souvent les besoins des bénéficiaires, des séjours en accueil temporaire sont organisés, et seront de plus en plus nombreux, nécessitant une adaptabilité croissante et réactive du service. Des conventions avec 3 FAS ont été réalisées depuis l'ouverture en octobre 2011.

Les rapports d'activités 2013 et 2014 présentent le travail avec les familles et font état d'une :

- Participation active d'une majorité de familles et/ou représentants légaux aux conférences, réunions, fêtes et manifestations
- Participation active aux projets personnalisés des bénéficiaires
- Forte implication des délégués lors des réunions du Conseil de la Vie Sociale.

Ces diverses participations démontrent l'intérêt des familles au regard de leur proche et du fonctionnement du service.

Perspectives :

Objectifs :

- Poursuivre le travail de mise en confiance avec les familles et/ou représentants légaux.
- Poursuivre la sensibilisation des 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 aux nouveaux besoins.

Actions :

- Organiser des visites de structures avec échanges entre bénéficiaires, familles et équipes.
- Organiser des rencontres et échanges entre les familles sur la question du droit au répit et 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 vacances en structure adaptée.
- Effectuer des bilans annuels avec les services concernés par l'accueil temporaire de nos bénéficiaires.
- Rencontrer la MDPH et le Conseil Départemental 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.
- Etablir un tableau synoptique des absences et présences argumentées et un calendrier annuel projectif retraçant tous les séjours d'accueil au sein du CARAH et dans les structures d'accueils temporaires.
- Insérer des encarts publicitaires dans les revues distribuées dans les Communes alentours.
- Poursuivre les enquêtes de satisfaction en direction des familles.



- 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 en situation de handicap 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 de Munster.

**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 style="text-align: center;"><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, sols glissants ou verglacés, s'habiller suivant la météo</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 : pictogrammes (<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, identifier, reconnaître les trajets sécurisés</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 - échanger sur un thème <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>Répondre à des situations particulières à la demande du bénéficiaire ou de l'éducatrice (entretien).</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, Makaton</i>) - apprendre à utiliser les nouvelles technologies (ordinateur, internet, téléphone portable...) <p><u>Au travers des activités :</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - théâtre, expression corporelle, chant, culture alsacienne, musique etc... - expression artistique : peinture, dessin, création, couture... - bibliothèque, presse, correspondance, journal CARAH'K'TERRE, rencontres (<i>Ex. : courrier aux partenaires</i>).
AFIN D'améliorer ses conduites de communication et d'échanges	

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 femme et d'homme. - 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 et lors des ateliers/activités (Ex. : vêtements, accessoires de mode, produits d'esthétique) - Repérer les zones différenciées dans les lieux publics et au niveau du service (Ex. : WC, douches, vestiaires, etc.) - 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 et/ou de rupture - Organiser des conférences et formations en direction des bénéficiaires et des familles et /ou représentants légaux - Travailler en partenariat avec le planning familial et les personnes compétentes.
AFIN DE gérer sa vie affective et intime	

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. : prendre le bus, le train, se rendre chez les commerçants) - Apprendre à évaluer les risques (matériel, routier et domestique) - Se projeter dans l'avenir (Ex. : faire des projets) - Participer à des entretiens individuels de soutien et d'écoute pour la réalisation de son projet de vie. - Apprendre à utiliser le matériel pour les personnes à mobilité réduite (ex : bac au jardin adapté aux personnes en fauteuil) - Apprendre et adapter les gestes des personnes à mobilité réduite dans leur quotidien - Travailler en partenariat avec les services d'aides à la personne (SAVS, APAMAD,...)
AFIN DE mieux s'intégrer dans la vie sociale	

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, randonnée, bâton de marche, jardin, etc...) - 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 - Activités associatives (PAT'A SEL, Potager en Vie, etc...)
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. - Conserver ses acquis (lors d'une perte d'autonomie liée à une maladie évolutive) 	<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 <i>(Ex. : préparation de festivités, apéritifs, goûters)</i> - Servir à table et lors de réception - Assurer la vente lors de marché de Noël, Pâques ou autre. <p><u>Au travers des quatre ateliers :</u></p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Bouge ton corps, esthétique ➤ Vie pratique et domestique ➤ Travaux manuels et jardinage ➤ Bien-être/Makaton <ul style="list-style-type: none"> - Recueillir les fruits de son travail <i>(Ex. : semer, récolter, cuisiner et consommer les légumes et fruits de notre jardin)</i> - Finaliser des actions jusqu'à leur aboutissement <i>(Ex. : élaboration, conception et réalisation de créations et d'expositions, spectacles)</i> - Prendre du temps pour s'occuper de soi <i>(Ex. : maquillage, shampoing, conseils d'hygiène, santé, relaxation)</i> - Perception et stimulation sensorielle à travers notre environnement naturel (nature, jardin, goût, odorat, contact avec les animaux, 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'K'TERRES - Animer, présenter, expliquer une activité pour un public extérieur <i>(Ex. : spectacle, exposition)</i> - Choisir les activités auxquelles le bénéficiaire souhaite participer - Rencontrer d'autres structures (Maisons de retraites, crèches...)
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 - Respecter les manifestations en rapport avec les convictions religieuses de chacun - Faire connaissance avec un public extérieur (<i>Ex. : accueillir et visiter des groupes sans aucune discrimination</i>). - S'intégrer dans le tissu social local (commerce de proximité)
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"> - Entretien, 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, expositions, actions humanitaires dons, collectes, etc.</i>) - Décorer certains lieux publics (Ex. : <i>décoration M.D.P.H., L'Abbaye d'Anny...</i>). - Participer et s'engager au respect du tri sélectif et recyclage
AFIN DE prendre conscience de sa place de citoyen dans la communauté	

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 - Entretenir 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 : l'histoire, l'actualité et découvrir des recettes d'autres pays - Participer et/ou s'informer des rencontres sportives (JO, Coupe du monde...) - Réaliser des activités telles que : <ul style="list-style-type: none"> • natation • peinture • musique • journal • média • culture alsacienne - Découvrir des environnements nouveaux <ul style="list-style-type: none"> • sites touristiques • parcs botaniques • expositions itinérantes - Aller au cinéma, musées, expositions, concerts, etc... - 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 l'ouverture du CARAH en octobre 2011, l'équipe accorde beaucoup d'importance à la notion de l'accueil et au bien-être des personnes accueillies. Ces valeurs sont transmises aux bénéficiaires présents qui eux-mêmes prennent plaisir à accueillir les nouveaux arrivants.

Parole d'un bénéficiaire : « Ce qui m'a beaucoup plu à la 1^{ère} visite, c'est d'être en contact et de pouvoir travailler avec des gens ».

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 « RENCONTRE ET BIEN ETRE ». 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 tout comme celle de la rencontre et du bien-être, ces concepts nous paraissant indissociables.

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

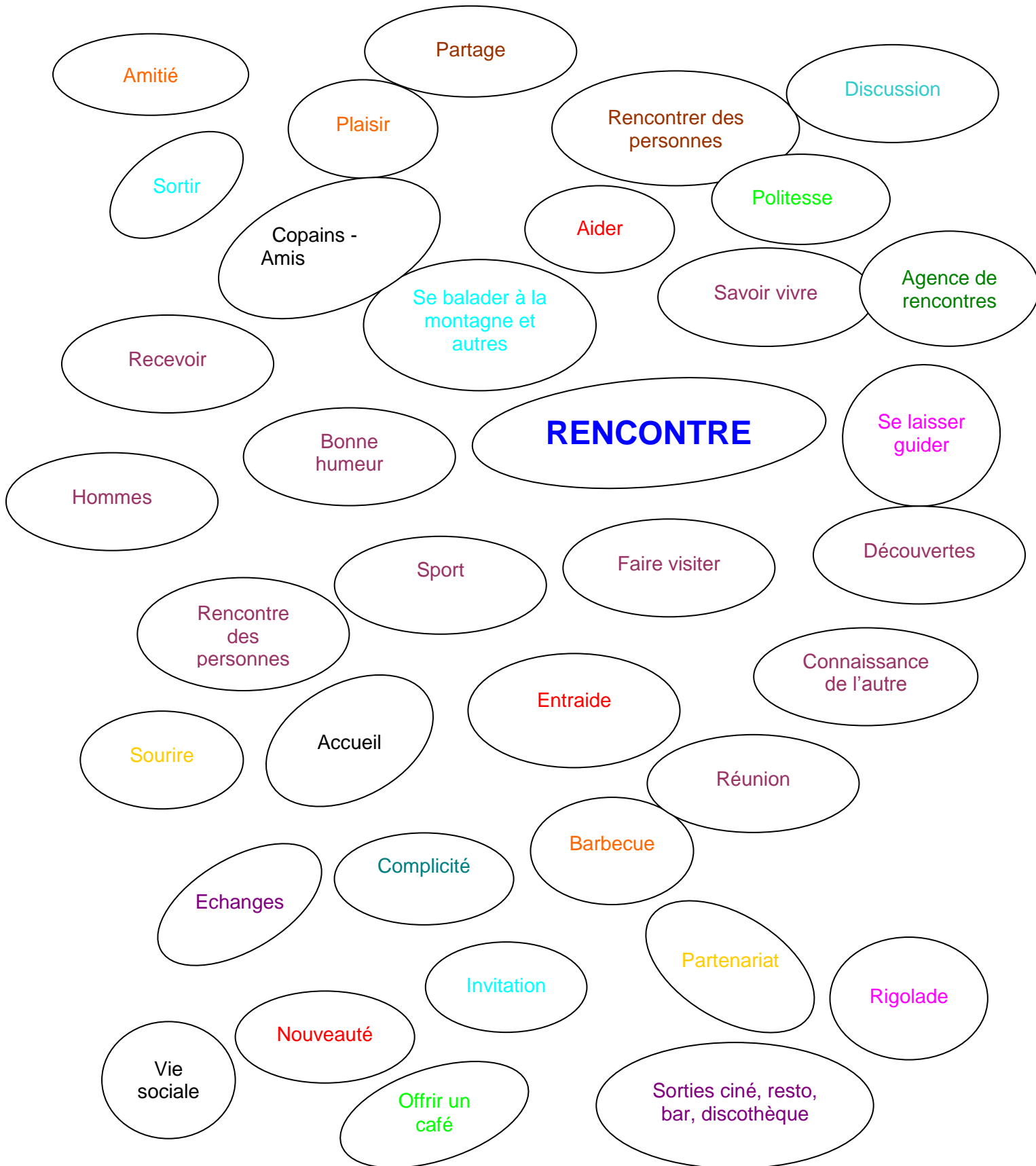
C'est pourquoi, nous avons développé une politique d'accueil de qualité pour tout nouvel arrivant au sein de notre service, mettant ainsi en œuvre le respect des droits et de la dignité de la personne.

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

Ces « concepts » se déclinent dans la façon de recevoir, impliquent un lieu, une notion de temps et de durée.

Les personnes concernées par cet accueil sont 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 et les remplaçants
- Les bénévoles et les partenaires
- Les visiteurs occasionnels
- Les administrations, les membres de l'association...
- Les fournisseurs et les services de prestations extérieurs



Voici le résultat d'un échange autour du mot RENCONTRE dans le cadre d'une réunion avec les bénéficiaires et l'équipe.

De même, pour le mot BIEN ETRE...



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

Vu la « configuration » du service, c'est en général un des bénéficiaires qui a 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 également s'agir d'un établissement ou d'un service social.

Le chef de service ou l'éducatrice en charge des accueils occasionnels propose une première visite. La personne en situation de handicap 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, voire par un service partenaire, 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 la vie au CARAH.

Au terme de la visite, le chef de service et l'éducatrice en charge des accueils occasionnels proposent 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 découverte (exemple : quel atelier l'intéresse le plus, ses souhaits, ses attentes, si elle connaît déjà d'autres bénéficiaires, les contre-indications médicales,...).

Ces différents temps de prise de contact et d'échanges 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. Un document relatif à cette journée est signé par les différentes parties.

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

A son arrivée, la personne est accueillie lors d'un temps d'échange avec les bénéficiaires et l'équipe afin que chacun se présente et où il lui est 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.

A l'issue de cette journée, et si la personne le souhaite, 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 fait part de sa demande d'admission.
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
- Ses capacités, ses goûts, etc...
- Ses attentes, ses objectifs éventuels, projet personnalisé existant.
- Son traitement médical éventuel et les contre-indications, les coordonnées de son médecin traitant...

La directrice et/ou le chef de service explique et remet l'agenda, 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.

L'admission : Démarrage de la période d'essai

La période d'observation de 3 mois qui recouvre également la période d'essai pouvant être renouvelée démarre suite à la journée découverte, l'accueil occasionnel et à l'entretien d'admission. C'est l'occasion pour le bénéficiaire d'entrer en contact avec 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. C'est aussi l'occasion de la remise du planning et de la personnalisation du vestiaire.

Cette période permet à la personne nouvellement admise de s'adapter aux locaux, aux bénéficiaires et à l'équipe. Les observations de l'équipe éducative pendant ce temps donneront matière à la rédaction de la synthèse et l'élaboration du projet personnalisé. Ce travail est réalisé en étroite collaboration avec le bénéficiaire.

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 »)

L'élaboration du Projet Personnalisé se base sur la pédagogie par objectifs, définissant:

- **Un objectif général**, énonçant une ligne directrice à atteindre en lien avec un ou plusieurs domaines de satisfaction.
- **Des objectifs opérationnels**, issus des objectifs présentés dans les 9 domaines de satisfaction (« Amener la personne à ...), élaborés à partir des actions développées dans chaque domaine et adaptées à chaque bénéficiaire.

L'évaluation des objectifs se fait en trois temps :

- **Evaluation diagnostic** : Identification des possibilités d'apprentissage, détermination des objectifs possibles, dès l'admission et périodiquement durant la période de son accueil (lors de la synthèse).
- **Evaluation formative** : Observations continues avec la mise en place éventuelle d'actions de remédiation, selon les besoins et les difficultés de la personne, qui amènent à la reconsidération du projet.
- **Evaluation sommative** : Mesure de l'atteinte de chaque objectif visé.

Perspectives :

- Retravailler la procédure du Projet Personnalisé en y incluant les modalités d'évaluation d'une façon plus précise.
- Retravailler la trame de la synthèse.

Le référent :

La fonction de référent a été mise en place dès l'ouverture du service en 2011. 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 dont il est l'interlocuteur privilégié. 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, dans le classeur d'observations et en recueillant l'avis du bénéficiaire. Il participe à la réunion du Projet Personnalisé en présence du bénéficiaire, de sa famille et/ou représentant légal, d'un cadre de direction, et le cas échéant d'un représentant d'un service partenaire. 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 et du bénéficiaire, 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.

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 4 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 des 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.

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 sa vie et de son passage au CARAH soit visualisée, un album photo personnalisé est remis au moment du départ.

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.

Remarque : Travail d'autant plus important du fait du profil des bénéficiaires accueillis au CARAH de Munster, bénéficiaires dont certains étaient très éloignés de la vie en collectivité avant leur arrivée.

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'information et d'expression des bénéficiaires

Cette réunion a lieu tous les mardis matin de 9 h à 10 h.

Elle est animée par un membre de l'équipe éducative, occasionnellement en présence du chef de service. Cette réunion démarre par la transmission des informations importantes.

Exemples :

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

Celle-ci se poursuit dans un 2^{ème} temps par un moment d'échanges qui permet à chacun des bénéficiaires de s'exprimer ouvertement et librement sur leur quotidien au CARAH. Cette réunion est également un temps où chacun peut formuler ses propositions.

L'animateur facilite le libre-échange entre bénéficiaires et il est le garant du bon déroulement de celle-ci en ayant le souci que chacun puisse s'exprimer. Il rédige le compte rendu puis le classe dans un dossier tenu à cet effet.

Perspectives : Une réflexion sera menée conjointement avec les bénéficiaires pour d'une part, dissocier la réunion d'information de la réunion d'expression et d'autre part, favoriser leur implication.

Le Conseil de la Vie Sociale

Au vu d'une direction commune et pour intensifier le partenariat entre le CARAH de Munster et le CARAH de Colmar, il est convenu entre les membres présents du CVS 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 des services. Un compte rendu est adressé à tous les bénéficiaires ainsi qu'à leur famille et / ou représentants 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 recueillent auprès de leurs pairs les informations, remarques ou souhaits en vue d'établir l'ordre du jour du CVS. L'équipe encourage ce positionnement et mobilise les initiatives allant dans ce sens. Il en va de même pour les délégués des familles.

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

Après le repas, les délégués des bénéficiaires se retrouvent pour faire la synthèse de la réunion du CVS afin de pouvoir la transmettre oralement à leurs pairs.

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/Makaton

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

Une pause est effectuée en milieu de matinée.

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 autre bénéficiaire.

De même en fin de service, quatre personnes par jour participent au nettoyage de la salle à manger. Afin que chacun puisse se projeter pour ces services, un planning est mis à leur disposition pour s'inscrire ou se faire inscrire aux dates de leur choix.

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 profitent 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, échanger autour d'un café, écouter de la musique, etc... Ce temps peut être particulièrement investi pour 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 ; telles que journée rencontre, visites, organisation d'expositions, etc...

Une pause est également effectuée au milieu de l'après-midi.

A 17 h ou 13 h le vendredi, les bénéficiaires quittent le CARAH, soit par leurs propres moyens (vélo, à pied ou en train) soit cherchés par un membre de la famille ou auxiliaire de vie sociale, soit encore par le 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 2015

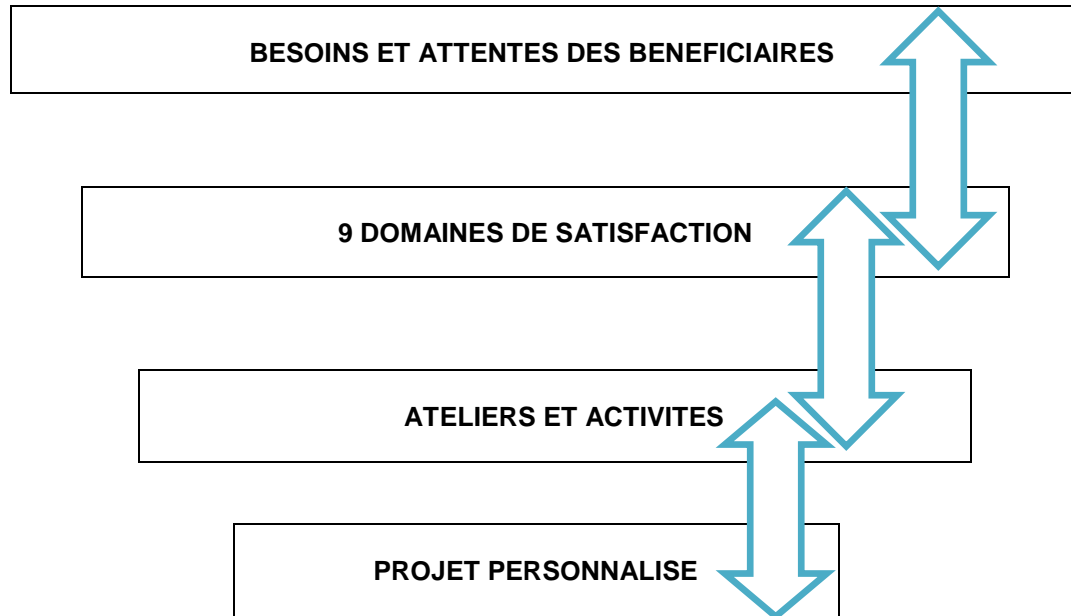
LUNDI	ARTS & PEINTURE	MEDIAS	GROUPE DE PAROLE
MARDI	AGATEA * 1x par quinzaine SORTIE ou BRICOLAGE	ARTS TEXTILE	PISCINE
MERCREDI	COUTURE	CULTURE ALSACIENNE	BIJOUX
JEUDI	ACTUALITES JOURNAL	MUSIQUE	SORTIES RENCONTRES

*AGATEA : Zoothérapie (médiation animale)

Perspectives : Un support avec pictogrammes sera mis en place pour faciliter l'organisation des tâches pour chacun.

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'ateliers, d'activités et projet personnalisé dans une perspective de cohérence à l'ensemble des actions menées. Dans chaque atelier et activité, la spécificité de chacun est prise en compte par le biais des objectifs du projet personnalisé. Celui-ci fait l'objet d'une évaluation annuelle.

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 personnalisé.

Nos méthodes d'apprentissage se basent sur les courants pédagogiques suivants :

- **L'apprentissage par actions téléguidées**, reposant sur deux axes principaux : l'atteinte d'objectifs et leur contractualisation. Cette pédagogie s'appuie sur des renforcements positifs de nature sociale ou physique. 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
- **L'apprentissage constructiviste de Piaget**, dont les actions d'apprentissage s'appuient sur :
 - **L'assimilation** : compréhension, structuration et intégration de la situation en fonction des connaissances et structures cognitives construites par la personne.
 - **L'accommodation** : adaptation et (ré) ajustement des actions en fonction de la nouvelle situation.

- **L'apprentissage cognitiviste**, reposant sur trois phases :
 - **Contextualisation** : connaissances antérieures, potentialités, besoins, objectifs, etc.
 - **Décontextualisation** : se confronter à des problèmes similaires, extraire les règles, raisonner, transférer les règles et principes abstraits, etc.
 - **Recontextualisation** : transférer à d'autres contextes, analyser ses stratégies d'apprentissage, etc.

Ces formes d'apprentissage participent pleinement au bien-être de la personne et l'amènent à se projeter dans la construction de nouveaux projets.

Présentation synthétique des projets d'ateliers du matin

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 tout en veillant à l'équilibre du groupe.

Chaque atelier fait l'objet d'un projet et d'un bilan annuellement revisité en équipe.

Les ateliers

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

ATELIER : Vie pratique et domestique

Objectif général : ✓ Viser l'autonomie de chacun à travers l'apprentissage et/ou maintien 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, du réfrigérateur et des placards. Utilisation sécurisée des ustensiles de cuisine et autres.
- Entretenir son linge : tri, utilisation d'une machine à laver, repassage, pliage.
- Apprendre à faire l'entretien ménager : rangement, balayage, nettoyage, lavage, dépoussiérage.
- Apprendre des recettes simples de cuisine : lecture de recettes et utilisation d'une balance. Confection de gâteaux et petits plats en lien avec le calendrier (saison et fêtes), confection de sirop, confitures avec les produits du jardin...
- Apprendre à faire les courses et achats divers
- Découvrir et s'approprier l'hygiène et l'équilibre alimentaire, la notion de satiété et le plaisir de manger. Exemple : action « petits déjeuners équilibrés ».
- Apprendre à connaître et à différencier les aliments.
- Utiliser les moyens de communication et matériels divers. Exemples : ordinateur, agenda, montre, appareil photo, ...
- Echanger autour de questions et thèmes divers. Exemples : les repas typiques des différents pays, budgets (hebdomadaire, d'une recette, etc...), les critères de choix d'habitation de chacun.
- 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 et l'environnement.

ATELIER : Travaux manuels et jardinage

- Objectifs généraux :**
- ✓ Permettre d'accéder ou d'améliorer un savoir-faire manuel 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 et mettre en valeur le côté artistique : création de bouquets de fleurs, décoration de tables ...
- 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...
- Encourager le travail en binôme et/ou en équipe
- Développer l'esprit d'initiative et la capacité à faire des propositions
- Permettre aux bénéficiaires de progresser dans leur envie d'apprendre, éveiller leur curiosité, leur créativité et leur motivation

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 fruits et légumes
- Initier aux techniques biologiques
- Sensibiliser à l'environnement, à l'intérêt de la biodiversité, inscrire les bénéficiaires dans une démarche d'éco-citoyenneté : tri sélectif...
- Echanger et partager les expériences avec d'autres publics
- Utiliser l'outillage adapté à chaque travail : pelle, sécateurs, binettes...

ATELIER : Bouge ton corps & Esthétique/Bien-être

- Objectifs généraux :**
- ✓ Prendre soin de son corps et développer son potentiel physique et son bien-être corporel.
 - ✓ Vivre une relation privilégiée et de prise en charge plus individualisée, sensorielles, dans un espace sécurisant, favorisant le bien-être des bénéficiaires.

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

► **Dans le cadre de « Bouge ton Corps » :**

- Prendre conscience de son schéma corporel : relaxation, expression corporelle, jeux individuels et collectifs, de manipulation de balles, ballons, cerceaux etc...
- Développer une coordination dynamique générale : gym douce, marche nordique
- Développer une meilleure perception de l'espace, du temps, et des rythmes : parcours moteurs de déplacement et d'équilibre
- Apprendre les règles de vie en commun : jeux et sports collectifs et jeux d'opposition
- Viser l'autonomie dans l'habillement et la gestion des affaires de sport
- Etre capable de s'habiller seul(e), en fonction des évènements et des saisons

► **Dans le cadre de « Esthétique / Bien-Etre » :**

- Proposer des séances de relaxation et de bien-être dans la salle de repos « bien-être » et dans l'espace Snoezelen (du CARAH de Colmar)
- Proposer des expériences autour du relâchement et de la réduction des tensions autorisant un mieux-être, découvrir des sensations sensorielles : massages, bain de pieds, jeux de reconnaissance de senteurs, manipulation de textures, enveloppements et stimulations...
- Gérer au mieux son apparence et la mise en valeur de sa personnalité pour prendre confiance en soi : maquillage, coiffure, soin de la peau, hygiène alimentaire...
- Développer l'hygiène corporelle et apprendre à reconnaître et à utiliser les produits adéquats: rasage, manucure, lavage des dents, lavage des mains, du visage et du corps (douche)
- Favoriser la prise de conscience de soi, trouver plaisir et intérêt dans l'activité
- Respecter les règles de fonctionnement et d'hygiène : respecter le matériel, ranger la salle ...

ATELIER : Communication Expression MAKATON

Objectifs généraux:

- ✓ Vivre une relation privilégiée de communication et d'expression sur divers modes.
- ✓ Utiliser un vocabulaire multimodal (pictogrammes, gestuel, paroles) pour enrichir les possibilités d'échanges et améliorer la communication.
- ✓ Répondre à une prise en charge plus individualisée pour certains bénéficiaires présentant des difficultés d'expression.

- 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 de communication MAKATON.
- Planifier le déroulement de sa matinée et faire des choix d'activités.
- Capter l'attention du bénéficiaire en signant tous les mots permettant de le solliciter (regarde, donne-moi) et d'échanger
- D'inviter et d'encourager le bénéficiaire à imiter le geste
- D'introduire progressivement à chaque séance des mots nouveaux

Présentation synthétique des projets d'activités de l'après-midi

Les activités fonctionnent l'après-midi de 14h à 17h avec des groupes d'environ 8 personnes, recomposés annuellement.

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

- favoriser l'expression des souhaits et des idées
- accroître la capacité à faire des propositions et la prise d'initiative
- 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
- favoriser une démarche constante de développement et de maintien de l'autonomie, de valorisation et de socialisation des bénéficiaires.

L'inscription des bénéficiaires dans les différentes activités se réalise en fonction du souhait de chacun et en fonction des propositions de l'équipe.

Des réunions sont instaurées avec les bénéficiaires pour recueillir leurs souhaits et l'équipe s'organise pour répondre au mieux à leurs attentes. Ainsi, 3 activités sont mises en place par après-midi tout au long de l'année (hormis la période estivale). Un temps d'adaptation est prévu pour les nouveaux bénéficiaires (journée découverte, accueil occasionnel...), lui donnant l'occasion de confirmer son choix. Certaines activités perdurent d'une année sur l'autre.

Les activités réalisées à ce jour sont : art et peinture, média, groupe de parole, Agatée, art et textile, piscine, culture alsacienne, couture, bijoux, actualité/journal, sorties, rencontres et musique.

Chaque activité et atelier fait l'objet d'un projet et d'un bilan annuellement revisité en équipe avec la collaboration des bénéficiaires.

Ceux-ci s'articulent autour des 9 domaines de satisfaction, en fonction des objectifs prévus pour l'année et en fonction des observations réalisées lors des ateliers et activités (classeur d'observations).

Perspectives :

- Prévoir des modalités d'accueil aux familles et aux représentants légaux, afin de présenter le fonctionnement des ateliers et activités aux familles. Exemple : Ouverture du CARAH sur certaines plages horaires dans le cadre d'une semaine Découverte.

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.

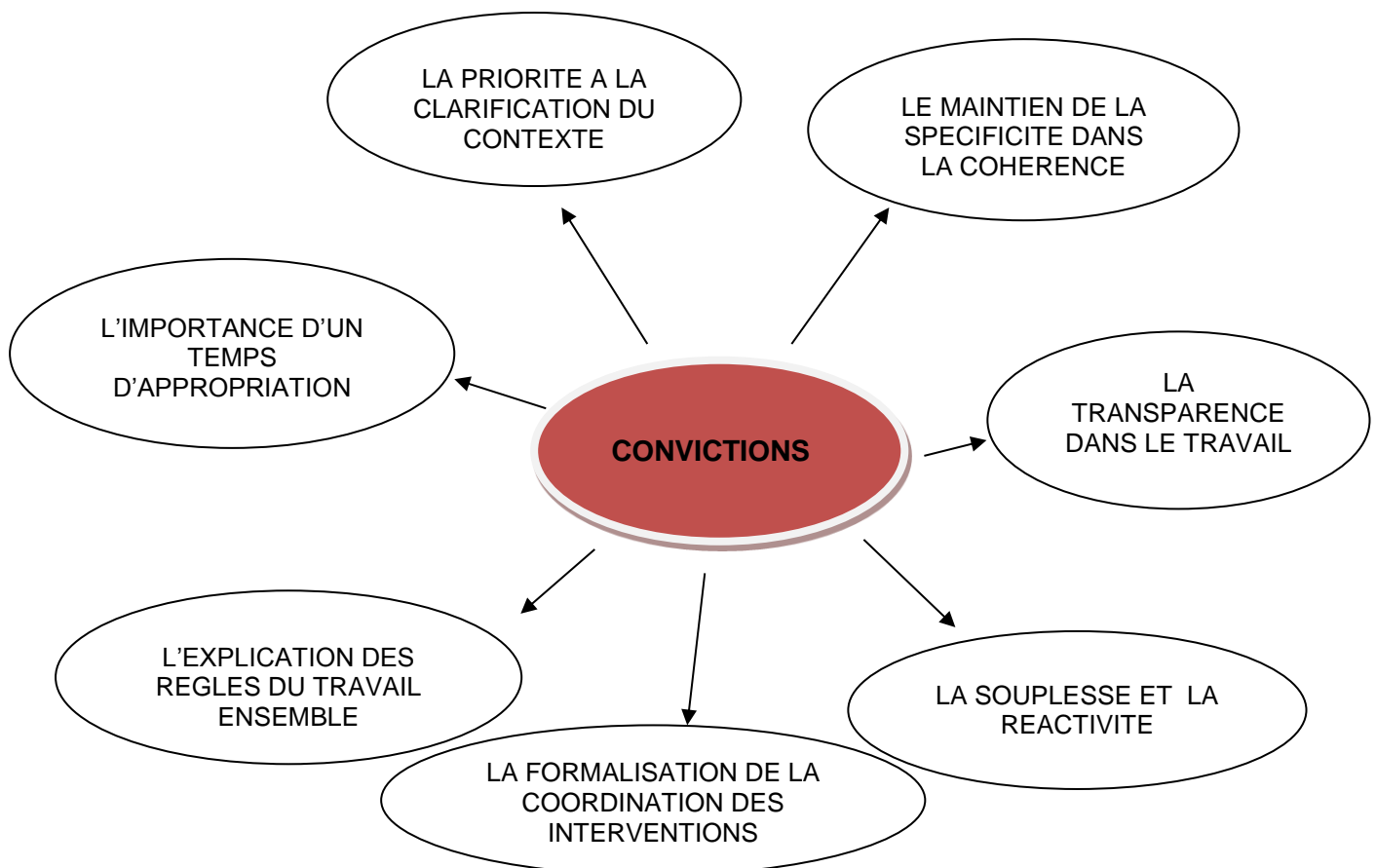
Dans ce rapport, les deux parties ont des contributions mutuelles différentes, mais jugées essentielles. Le partenariat est donc fondé sur un respect d'une reconnaissance mutuelle des contributions et des parties impliquées dans un rapport d'interdépendance.

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

Le partenariat vu par une bénéficiaire :

« C'est quelqu'un qui ne travaille pas ici. On visite d'autres structures et ils viennent aussi au CARAH pour nous rendre visite et faire des activités ensemble. On les invite au CARAH pour discuter lors des Projets Personnalisés ».

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 » et réciproquement le CARAH est aussi vecteur d'apports de connaissances pour nos partenaires, notamment dans le cadre des Projets Personnalisés, et / ou l'orientation des personnes.

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.

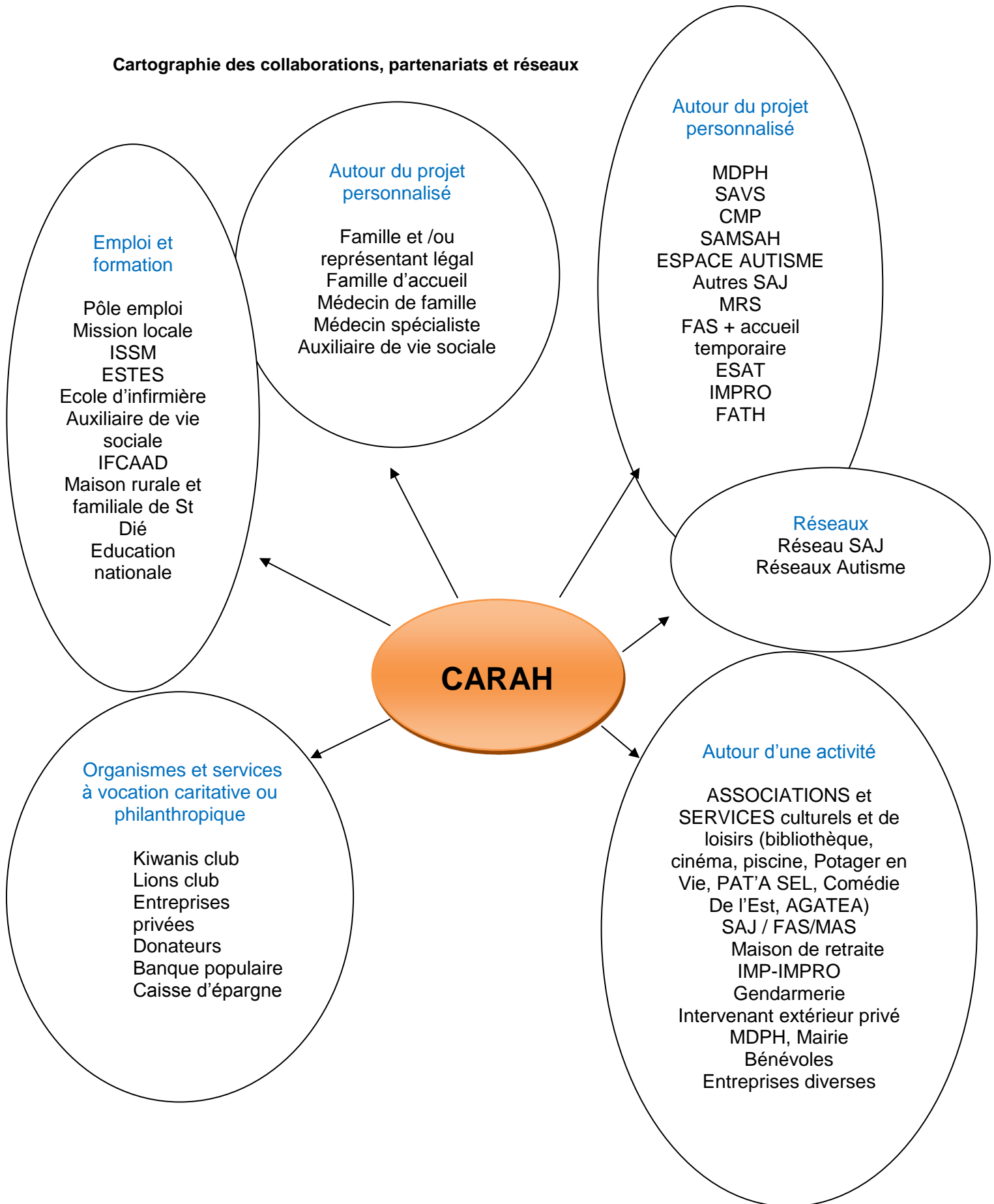
De la notion de partenariat émane une dimension d'ouverture sur l'environnement. La déclinaison concrète du partenariat que le CARAH emploie à mettre en œuvre, s'inscrit dans une approche territoriale à dimension humaine.

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 re-questionne sur sa manière de faire, de penser, voire ses valeurs ;
- entraîne vers une démarche créative et plus formelle en nous obligeant à une complémentarité et des articulations ;
- répond d'abord à une logique d'action où chaque partenaire doit trouver une source d'intérêt ;
- 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
- SAMSAH
- Service de tutelle
- Foyers d'hébergement
- IMPRO divers
- ESAT
- Accueils temporaires
- Services de psychiatrie (CMP)
- 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 (Exemples : 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 :

- Bénévoles
- Piscine
- Accueils de jour
- Hôpital Loewel
- Cinéma
- Potager en Vie
- AGATEA
- Bibliothèque

2. Ponctuels :

- Mairie
- Communauté des communes
- Associations de loisirs
- Entreprises diverses
- IMP – IMPRO
- Comédie De l'Est
- Intervenant extérieur en lien avec une activité spécifique
- 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, ou 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 - Salle des Fêtes (Mairie)	X	
Atelier travaux manuel et jardinage	X	X	- Potager en Vie - Bénévoles	X	X
Activité Art et peinture	X	X	- SAJ Evasion	X	
Média	X	X	- Hôpital Loewel - SAJ Le Petit Manoir	X X	
Agatée		X	- AGATEA - Bénévoles	X X	
Piscine		X	- Piscine de Munster - Bénévoles	X X	
Culture alsacienne	X	X	- Hôpital Loewel	X	
Citoyenneté/Décorations de lieux publics		X	- Gendarmerie, MDPH (Colmar et Mulhouse), Cité Administrative (Colmar), Restaurant/salon de thé Abbaye d'Anny, Gare de Sentheim, Esat La Ganzau		X X X X X X
Couture	X		- Bénévoles	X	
Bijoux	X	X	- Bénévoles		X
Sortie rencontre	X	X	- Autres SAJ du réseau 68 - FAS Arc-en-Ciel (Aubure), Le Castel (Châtenois)		X X X
Actualités / journal	X	X	- Envoi d'un exemplaire aux différents partenaires - Sollicitation de partenaires suivant les thèmes abordés	X	X
Expositions	X	X	- Service médico sociaux - Entreprises privées - Associations et services culturels de loisirs, MDPH		X X X X
Rencontres et échanges autour d'activités communes	X	X	- Participation de différents SAJ, IMP, IMPro, FAS, MAS,	X	X
Activités culturelles	X	X	- Comédie de l'Est - Cinéma - PAT'A SEL - Visites Patrimoine	X	X X X
Spectacles	X	X	- Association Vallée des Contes, Ecole Steiner, ESAT Evasion, Espace St-Grégoire (Munster)		X X X X
Réception de dons	X		- Les donateurs		X

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

- Ecole d'éducateurs
- Ecole de moniteurs éducateurs
- Ecole d'aides médico- psychologiques
- Ecole d'infirmières
- Formation d'auxiliaire de vie sociale
- Education nationale (collèges et lycées)
- Pôle emploi
- Mission locale
- Maison familiale et rurale

▶ **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 en situation de handicap et permet d'appréhender différemment le handicap 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 en situation de handicap ne soit plus stigmatisée, mais reconnue à travers l'enrichissement qu'elle peut apporter à la société. De plus, le regard des stagiaires d'horizons différents permet de questionner régulièrement le fonctionnement du service.
- Intervention dans les écoles et centres 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
- 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 Bien être
- Achat de matériel divers, etc.

Actions du CARAH et des bénéficiaires en faveur de donateurs privés

- Confection de gâteaux

➤ 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. Dès son ouverture le CARAH a rejoint ce réseau.

Ces rencontres trimestrielles ont pour objet la présentation mutuelle des services, le partage des expériences, l'échange et le questionnement autour des problématiques communes.

14 SAJ du département constituent actuellement le réseau ; y participent un cadre accompagné d'un professionnel. 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. Ce dernier est transmis à chacun des SAJ et à l'Observatoire Haut-rhinois de l'Action Sociale (OHRAS).

Exemples de thèmes abordés :

- Concevoir un Projet Personnalisé pour des personnes accueillies en accueil séquentiel
- Rôle de la MDPH 68 dans une dimension culturelle et partenariale
- Bilan de la journée inter-SAJ

Une convention entre tous les SAJ 68 a été mise en place en 2012, elle a pour but de déterminer les modalités de fonctionnement du réseau.

De ces rencontres du réseau SAJ 68, une nouvelle dynamique s'est instaurée avec la mise en place d'une rencontre annuelle entre tous les bénéficiaires du département des SAJ autour d'un thème fédérateur arrêté en commun (Exemple : 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 périodiques sont organisées et les objectifs du réseau sont d'échanger autour des problématiques communes concernant les personnes présentant des troubles autistiques.

Dès son ouverture, le CARAH a rejoint ce réseau. 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. Un membre de la direction participe à ces rencontres.

Exemples : 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. Un membre de l'équipe éducative participe à ces rencontres.

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 crée 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.

Perspectives :

- La liste de ces partenariats n'est pas exhaustive. Le CARAH gagne à étoffer les contacts sur le territoire et à définir les collaborations possibles.
- Développer la citoyenneté en poursuivant les expositions artistiques (Exemples : Siège de l'ARSEA, Abbaye d'Anny, SAVS (Wintzenheim), CMS (Munster) et tout autre lieu public.) et d'autres actions ciblées.



- Partie IV - Fonctionnement du service

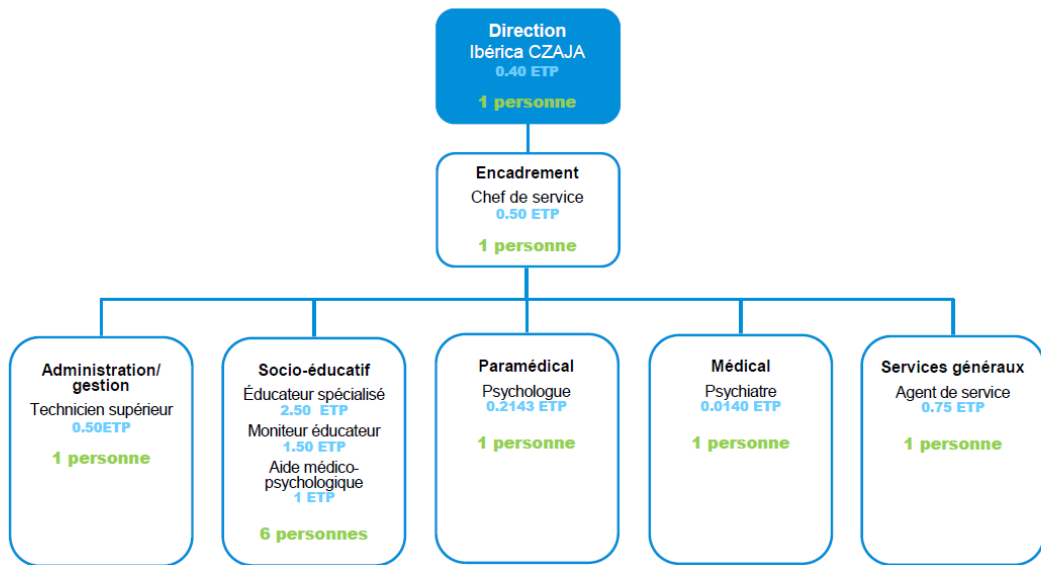
1. Les Ressources humaines

Un travail visant une cohérence des interventions

a. Organigramme et description des fonctions



ORGANIGRAMME



Selon Budget proposé 2015

TOTAL ETP : 7.3783
TOTAL PERSONNES : 12

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.

Parole d'une bénéficiaire : « Quand je viens au Carah, je sens une équipe qui m'accompagne jusqu'à la fin de la journée dans un esprit positif, une énergie qui nous aide à accepter notre handicap ».

● 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 du service et s'attache à rester proche du public accueilli.

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 (exemples : planning et participation aux réunions de synthèses et de projets personnalisés, temps en entretien individuel et moments informels avec les bénéficiaires).

● 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.

● Le (la) Psychiatre

Il (elle) participe à la préservation et à la promotion de la santé physique et psychique des bénéficiaires et il intervient dans un rôle de conseil et de soutien à l'équipe.

● 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 (bénéficiaires, familles et / ou représentants légaux, 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. Chacun est référent d'un certain nombre de bénéficiaires et donc garant de la conduite du projet personnalisé. 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 reconforter 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.

Remarques : Toutes les spécificités liées à chaque métier des membres de l'équipe, sont respectées et les compétences de chacun sont valorisées.

● 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.

Elle dispense une écoute attentive et bienveillante aux bénéficiaires faisant le relais à l'équipe éducative.

Parole de bénéficiaire :

« Elle a une bonne connaissance de nos préférences et caractères ».

Postes du personnel budgétisés à l'accueil de jour en 2015

	Equivalent temps plein
Directrice	0.40
Chef de Service	0.50
Agent administratif	0.50
Educateur spécialisé	2.50
Moniteur éducateur	1.50
Aide médico psychologique	1.00
Psychologue	0.2143
Agent de service	0.75
Psychiatre	0.014
TOTAL	7.3783

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 • Points situation des bénéficiaires selon besoin <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 un membre de l'équipe	<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>	Directrice, chef de service, secrétaire, maitresse de maison, équipe éducative, stagiaires	Directrice	Directrice	Préparation commune avec chef de service Propositions de points pour l'ordre du jour Si la réunion a lieu un jour de présence de la psychologue sur le service, elle y participe également
Réunion de synthèse	Hebdomadaire 1 heure sauf 1 fois par mois en lieu et place de la réunion d'analyse de situation	<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>

<p>Réunion d'Analyse de Situation</p>	<p>Mensuelle 1 heure</p>	<p>Echanges autour d'une ou plusieurs situations de bénéficiaires avec débat de l'équipe et éclairage de la psychologue</p>	<p>Psychologue, chef de service, équipe éducative, stagiaires</p>	<p>Psychologue</p>	<p>Psychologue</p>	<p>Ordre du jour amené par l'équipe éducative</p>
<p>Réunion Groupe d'Analyses des pratiques</p>	<p>Mensuelle 2 heures</p>	<p><u>Eclairage sur les pratiques et leurs conséquences pour les bénéficiaires.</u> <u>Aide à la théorisation des pratiques</u> <u>Engagement vers de nouvelles pistes de travail si besoin</u></p>	<p>Equipe éducative Intervenant extérieur Psychologue - psychanalyste</p>	<p>Intervenant extérieur Psychologue- psychanalyste</p>	<p>Pas de compte rendu</p>	<p>Ces réunions ont pu se mettre en place avec un budget spécifique non pérenne à ce jour</p>

TYPE DE REUNION	FREQUENCE	OBJET	PARTICIPANTS	ANIMATEUR	RAPPORTEUR COMPTE RENDU	COMMENTAIRE
Réunion projet personnalisé du bénéficiaire	Annuelle selon les besoins (1 heure)	<u>Evaluation et élaboration</u> du projet personnalisé	Bénéficiaire Référént Représentant légal Chef de service et/ou directrice Famille et/ou partenaires, si accord ou demande du bénéficiaire	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 / bienveillance 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 Educateurs 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</u> réciproques <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 d'information et d'expression des bénéficiaires	1 fois par semaine (1 heure)	<u>Informations liées à l'organisation du service</u> <u>Expression des bénéficiaires</u> <u>Propositions activités</u> <u>Choix des repas</u> <u>Planning des services (aide au service des repas, nettoyage des tables, montage des chaises sur les tables, balayage).</u>	Bénéficiaires Personnes en accueil occasionnel 1 membre de l'équipe, stagiaires	Membre de l'équipe	Membre de l'équipe	

TYPE DE REUNION	FREQUENCE	OBJET	PARTICIPANTS	ANIMATEUR	RAPPORTEUR COMPTE RENDU	COMMENTAIRE
Réunion bénévoles	1 fois l'année (1h30)	<u>Expression des bénévoles</u> <u>Projets liés au service</u> <u>Evaluation et perspectives</u>	Bénévoles Chef de service Directrice	Chef de service	Chef de service	Elaboration d'une <u>convention</u> assurance
Réunion délégués du personnel	1 fois par mois (2 heures) planifiée sur l'année Mise en place juin 2013	Questions formulées par les DP sur sollicitations des membres du personnel 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. CR transmis aux 4 Services concernés
Réunion du Conseil de la Vie Sociale	3 fois dans l'année (2h30 à 3 heures)	<u>Réponses de la direction sur des points à l'ordre du jour établis par les délégués élus des bénéficiaires et des familles</u> <u>Point</u> sur fonctionnement, projet, propositions <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 Directrice 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 Colmar</u> <u>Election des délégués au CVS tous les 3 ans</u> <u>Règlement de fonctionnement</u> <u>Accompagnement</u> si besoin dans la préparation de l'ordre du jour 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.

La parole au sein du CARAH est encouragée, possible et investie.

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
- ↳ Animer et dynamiser 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 de 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
domaon

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 l'ouverture du service, pour exemples :

- Donner les moyens à l'ensemble du personnel du CARAH de contribuer utilement à la réalisation du projet de service
- Acquérir pour l'ensemble du personnel le certificat de Sauveteur Secouriste du Travail
- Formation concernant la sécurité Ex : Gestes et postures
- Participer à des formations Ex : MAKATON en direction des personnes ayant des troubles de la communication

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

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

ZARIFIAN

Perspectives :

- Poursuivre la formation MAKATON pour l'ensemble de l'équipe.
- Former l'équipe éducative aux problématiques liées aux troubles psychiques.
- Poursuivre les formations SST.
- Poursuivre la dynamique engagée au sein des deux comités « Protection/Sécurité » et « Bien-être/Bienveillance ».

2. Les moyens logistiques : sources de veille réglementaire

Une contribution au bien-être des bénéficiaires et du personnel

THEMES	OUVRAGES / REVUES / SOURCES	SUPPORT LEGISLATIF / REGLEMENTAIRE
PILOTAGE DE PROJET	<ul style="list-style-type: none"> • Recommandations de bonnes pratiques (ANESM) : <ul style="list-style-type: none"> ○ Les attentes de la personne et le projet personnalisé, ○ Ouverture de l'établissement à et sur son environnement ○ La bientraitance: Définitions et repères de mises en œuvre, ○ Concilier la vie en collectivité et la personnalisation de l'accueil et de l'accompagnement ○ Elaboration, rédaction et animation du projet de service 	<ul style="list-style-type: none"> • REFERENTIEL des SAJ du Conseil Général HAUT-RHIN 2010 • Charte des Droits et Libertés de la personne accueillie
DROIT DES USAGERS / PROJET PERSONNALISE	<ul style="list-style-type: none"> • Recommandations de bonnes pratiques (ANESM) : <ul style="list-style-type: none"> ○ Les attentes de la personne et le projet personnalisé • « 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 • Loi 2007-308 du 5 mars 2007 portant sur la réforme de la protection juridique des majeurs
PROTECTION /SECURITE	<ul style="list-style-type: none"> • Documentation et compte-rendu du comité • Document unique des risques professionnels 	INRS, CARSAT, Médecine du travail, CHSCT, organisme de formation : objectifs formation
EVALUATION INTERNE/EXTERNE / DEMARCHE QUALITE	<ul style="list-style-type: none"> • Guide de l'évaluation ARSEA <ul style="list-style-type: none"> ↳ guide des indicateurs • Rapports d'évaluation interne et synthèse 2014 	<ul style="list-style-type: none"> • www.anesm.sante.gouv.fr <ul style="list-style-type: none"> ↳ recommandations de bonnes pratiques (ANESM)

<p>HANDICAP</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Comptes rendu : réseaux Autismes et groupes de travail, réseau SAJ • Formation Santé Social • Documentation, DVD AAD Makaton 	<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 • site AAD Makaton
<p>PROTECTION /SECURITE</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Documentation et compte-rendu du comité • Document unique des risques professionnels 	<p>INRS, CARSAT, Médecine du travail, CHSCT, organisme de formation : objectifs formation</p>
<p>BIEN-ETRE /BIENTRAITANCE</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Documentation et compte–rendu du comité 	<p>Recommandations de bonnes pratiques Guide des risques de maltraitance dans les établissements (ministères)</p>
<p>MANAGEMENT / GESTION RESSOURCES HUMAINES / DROIT AU TRAVAIL</p>	<ul style="list-style-type: none"> • 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
<p>DIVERS / TRANSVERSAL</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Gazette Santé Social • Bulletin mensuel du CREA I Alsace www.creaialsace.org 	<ul style="list-style-type: none"> • www.anesm.sante.gouv.fr ↳ Recommandations de bonnes pratiques
<p>LIEUX DE RESSOURCES</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Bibliothèques : OHRAS, CARAH de Colmar • Documentation au Centre de Ressource Autisme • Bibliothèque de l'EPE (Ecole des Parents et des Educateurs) 	

3. La promotion de la Bienveillance

La promotion de la bienveillance et la prévention de la maltraitance

En tant que fondement essentiel qui fonde nos actions, la bienveillance est l'une des valeurs fortes qui sous-tend notre projet associatif.

Notre approche de la prévention des risques de maltraitance s'inscrit à la fois dans :

- La loi du 2 janvier 2002, grâce à laquelle les démarches d'évaluation, de contrôle et de protection des personnes ont été renforcées
- La loi du 11 Février 2005, qui est venue renforcer les exigences en termes de respect des droits des bénéficiaires. Elle a instauré un processus d'évaluation individuelle basé sur les besoins exprimés par la personne et mis en œuvre dans le cadre d'une prise en charge sociale au sein du service.

La bienveillance vise à promouvoir le bien être des bénéficiaires tout en veillant à la prévention des risques de maltraitance.

La bienveillance met en avant le respect du bénéficiaire, sa libre expression, la prise en compte de son histoire personnelle et sa singularité. Elle permet de répondre aux droits du bénéficiaire et l'invite à exprimer ses libres choix.

Afin de répondre au mieux à la culture de bienveillance, les professionnels du Carah s'attachent à répondre au mieux aux besoins et aux demandes des bénéficiaires en veillant à toujours garder une posture, une attitude bienveillante, soucieuse de l'autre.

Lors de l'élaboration de notre projet de service initial, l'équipe a réfléchi à la notion de Bien-Etre et à ce qu'elle recouvre pour chacun de nos bénéficiaires dans leur quotidien. Ce travail a conduit à la construction d'un répertoire des domaines de satisfaction, spécificité du CARAH, où la dynamique de bienveillance est mise en avant. Celui-ci a été évalué et réinterrogé lors de l'évaluation interne en 2014. Un tableau synoptique, intégré dans la synthèse de l'évaluation interne, présente par domaine de satisfaction les effets attendus et constatés pour les bénéficiaires. Lors de la rédaction du nouveau projet de service, nous avons tenu compte des éléments recueillis et réactualisé ce répertoire.

L'engagement de l'ensemble de l'équipe est de poursuivre ce travail dans les 5 prochaines années. Le développement de ce type d'accompagnement va favoriser pour tous les bénéficiaires l'accès à l'ensemble de ces domaines de satisfaction. Ils sont indispensables à une prise en compte globale des attentes des personnes accueillies (voir répertoire actualisé dans la Partie I – Chapitre 2 – point f/ Les références théoriques et principes auxquels se réfère le service).

Pour viser un certain bien-être pour tous, le travail au quotidien s'enrichit en parallèle des recommandations de bonnes pratiques de l'ANESM qui font l'objet d'échanges et de débats au sein de nos comités Bien-Etre Bienveillance et Protection-Sécurité (détails du fonctionnement des comités dans la Partie IV – Chapitre 1 – point b/ Organisation fonctionnelle du service/dynamique du travail d'équipe).

Le travail effectué lors de ces comités a permis d'inventorier des éléments concrets participant à la bienveillance au CARAH en se basant plus particulièrement sur les recommandations suivantes :

- « La bienveillance : définition et repères pour sa mise en œuvre », Juillet 2008
- « Mission du responsable de service et rôle de l'encadrement dans la prévention et le traitement de la maltraitance à domicile », Septembre 2009

Tout ce travail de réflexion est ensuite rediscuté en réunion d'équipe. Les comptes rendus consultables par tous et notamment dans le classeur à destination des nouveaux salariés.

Le travail des comités s'est également enrichi cette dernière année des recommandations de l'ANESM concernant la lutte contre la maltraitance.

Voici quelques exemples de bientraitance relevés au CARAH dans les divers projets citoyens :

- ✚ Liberté de choix des activités les après- midis
- ✚ Choix des menus de la semaine en réunion bénéficiaires
- ✚ Respect du rythme en accueil séquentiel et lors des accueils temporaires
- ✚ Présence régulière de stagiaires et bénévoles interrogeant notre pratique professionnelle
- ✚ Enquêtes de satisfaction en direction des familles, bénéficiaires, partenaires
- ✚ Collaboration avec les bénéficiaires dans la construction du projet personnalisé avec adaptation des supports
- ✚ Contribution active des bénéficiaires au CVS (propositions faites dans tous les domaines)
- ✚ Adaptation des supports de communication ex : vote du représentant des bénéficiaires au CVS à l'aide de photos
- ✚ Traduction des ateliers et activités en photos ou pictogrammes
- ✚ Fort investissement lors des réunions hebdomadaires des bénéficiaires, groupe de parole, participation à la vie du service
- ✚ Valorisation et contribution lors des expositions et manifestations, création d'un journal CARAH'K'TERRES avec large diffusion etc.....

Afin de compléter encore ce travail de bientraitance à l'attention des bénéficiaires, d'autres instances participent pleinement à cette recherche de sens dans la conduite de nos actions : participation au comité éthique de l'association ou encore réunion d'analyse des pratiques mises en place d'une part pour l'équipe éducative et d'autre part pour le chef de service.

Toutes ces instances contribuent à l'émergence d'un questionnement qui se veut constant pour s'assurer d'une remise en cause individuelle et collective.

La recherche de bientraitance au sein du service est en étroite lien avec notre démarche de construction collective (bénéficiaires, familles, équipe), où chacun est associé, devenant dans la mesure du possible, acteurs et auteurs dans ce processus. Cette co-construction favorise également le lien social indispensable au bon fonctionnement du service où la parole de chacun est prise en compte.

Perspectives :

- Une bibliothèque dans la salle de réunion comprenant des ouvrages et informations utiles à la réalisation des missions du service sera mise en place.
- Revisiter le document unique des risques professionnels avec l'appui d'un organisme extérieur.



- 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 étroit lien 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 codécision.

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 personnalisé 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 questionné à nouveau.

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 et une autre aux partenaires afin de recueillir leurs remarques et propositions.

Ces enquêtes de satisfaction portent sur les éléments suivants :
L'enquête de satisfaction à destination des familles/représentants légaux porte sur :

- l'accueil
- les locaux
- l'accompagnement – projet

- les ateliers et activités
- l'appréciation globale

Celle concernant les partenaires porte sur :

- L'accueil et la communication
- La visibilité
- La prestation et le projet personnalisé des bénéficiaires
- L'attente, suggestions ou remarques complémentaires.

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 de l'évaluation interne de ces structures ont été transmises aux autorités ayant délivré les autorisations en mai 2011.

Par ailleurs, d'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.

Etc...

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 du projet 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 :

la

- 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 dispose 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'activités 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.D., association, Partenaires, équipes, bénéficiaires).

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

L'élaboration et la rédaction des rapports d'activités 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 2017 et fin de parcours en 2019 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

En ce qui concerne le Carah de Munster, nous sommes soumis à la réglementation des services ouverts après la loi HPST de 2009. Avec une date de renouvellement d'autorisation au 12 Aout 2024.

Sur cette période 3 évaluations internes sont à effectuer à échéance 2014 – 2019 – 2024.

Et de ce fait nous avons procédé à l'évaluation interne en 2014 conformément à l'article L.312-8 du Code de L'Action Sociale et des Familles stipulant la communication des résultats des évaluations.

Nous avons transmis le rapport d'évaluation interne en Décembre 2014 au Conseil Général 68.

L'évaluation comporte :

Un référentiel renseigné sur les points suivants :

- La promotion de la qualité de vie, de l'autonomie, de la santé et de la participation sociale;
- La personnalisation de l'accompagnement;
- La garantie des droits et la participation des usagers;
- La protection et la prévention des risques inhérents à la situation de vulnérabilité des usagers

L'évaluation interne a fait l'objet de plusieurs réunions avec la participation de l'ensemble du personnel, les délégués des bénéficiaires et certains autres bénéficiaires, délégués des familles, partenaires. 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
----------	----------------

Ainsi qu'un rapport de synthèse comportant :

- La présentation des missions, du cadre réglementaire, et des objectifs principaux des activités
- La démarche d'évaluation interne « éléments de méthode »
- La présentation des résultats de l'évaluation interne et du plan d'action.

La prise en compte des résultats de l'évaluation interne s'inscrit en cohérence avec la réécriture du projet de service 2015-2019. Le plan d'action est pris en compte dans la projection à 5 ans.

Les objectifs des chapitres du référentiel de l'évaluation externe

Au regard des échéances deux évaluations externes seront réalisées en 2016 et 2022.

Un COPIL qualité comme « pilote » de la démarche

La mise en œuvre de l'évaluation interne 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, et se réunit annuellement, de manière à suivre les :

Perspectives :

- 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 de l'évaluation interne et des futures évaluations externes
- Accompagner la démarche et participer à l'élaboration du projet de service
- Faire le bilan à mi-parcours du projet de service, et notamment des actions prévues lors de son élaboration
- Analyser annuellement les éléments recueillis dans les fiches d'événements indésirables



**- Partie VI -
Les objectifs d'évolution, de
progression et de développement**





PLAN D' ACTIONS

Au regard des constats et perspectives inscrits dans ce projet et repérés lors de l'évaluation interne, 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.

Présentation des fiches actions

Se reporter aux pages suivantes

Légende :

En vert : Actions réalisées

En orange : Actions en cours de réalisation

En noir et mauve : Actions restant à réaliser

REACTUALISER LE PROJET DE SERVICE																									
Domaine "Projet de Service" (Chapitre 1 - Domaine 1)																									
N° de l'action	ACTIONS		MOYENS MOBILISES OU A MOBILISER	ECHEANCIER PREVISIONNEL																				INDICATEURS et TRACABILITE	
	Objectif : Organiser la réécriture du projet de service.			2015				2016				2017				2018				2019					
	Résultat attendu: Aboutir fin 2015 au projet de service réactualisé et finalisé.			1er trim.	2e trim.	3e trim.	4e trim.	1er trim.	2e trim.	3e trim.	4e trim.	1er trim.	2e trim.	3e trim.	4e trim.	1er trim.	2e trim.	3e trim.	4e trim.	1er trim.	2e trim.	3e trim.	4e trim.		
1	Organiser un ensemble de temps d'échange permettant d'alimenter la réflexion sur le diagnostic puis le contenu du projet de service.		<ul style="list-style-type: none"> • <u>Moyens humains</u> : temps de travail pour mener cette réflexion. • <u>Partenariats à solliciter</u> pour les intégrer à cette réflexion. • Compétence en management de projet pour coordonner la démarche. 																						<ul style="list-style-type: none"> • Création de groupes de travail avec répartitions des tâches et élaboration d'un échéancier, • Diagnostics et analyses des nouveaux besoins, • Nombre d'heures de travail consacrées à ce travail préalable / Nombre de réunions de travail. • Nombre de participants à ces réunions.
2	Réaliser l'écriture et la validation interne du projet.		<ul style="list-style-type: none"> • <u>Moyens humains</u> : temps de travail pour réaliser l'écriture du document. • <u>Information et communication</u> destinée aux professionnels et bénéficiaires. 																						<ul style="list-style-type: none"> • Projet réécrit, avec notamment: <ul style="list-style-type: none"> - Prise en compte du nouveau référentiel 2011 du CG68, - Introduction d'un chapitre sur les principes et valeurs qui fondent les pratiques professionnelles, - Présentation réactualisé des 9 domaines de satisfaction, - Mention dans le projet : <ul style="list-style-type: none"> * des projets d'ateliers et d'activité, des ressources, * des perspectives à 5 ans en lien avec les axes de progrès retenus suite à l'évaluation interne. - Intégration dans le projet de la dimension du travail avec les familles et la dynamique soutenue du droit au répit. • Compte-rendu de réunion permettant l'information relative au contenu du projet et sa validation interne.
3	Finaliser le document et le faire valider par les instances associatives.		<ul style="list-style-type: none"> • <u>Moyens humains</u> : temps de travail relatif aux échanges avec la DG et les instances associatives pour valider le document. 																						<ul style="list-style-type: none"> • Document "Projet de service" finalisé, • PV de CE, • PV de CA.

N° de l'action	ACTIONS		ECHEANCIER PREVISIONNEL																				INDICATEURS et TRACABILITE		
	Objectif : Mener les actions inscrites dans les perspectives du projet de service 2015-2019	MOYENS MOBILISES OU A MOBILISER	2015				2016				2017				2018				2019						
			1er trim.	2e trim.	3e trim.	4e trim.	1er trim.	2e trim.	3e trim.	4e trim.	1er trim.	2e trim.	3e trim.	4e trim.	1er trim.	2e trim.	3e trim.	4e trim.	1er trim.	2e trim.	3e trim.	4e trim.			
4	Participer à l'enquête relative au projet associatif 2015-2019	Moyens humains : temps de travail pour mener cette réflexion.																							Enquête et Compte rendu de réunion
5	S'approprier le nouveau projet associatif 2015-2019	Information et communication destiné aux professionnels et bénéficiaires																							Compte rendu de réunion
6	Poursuivre l'engagement de formation	Moyens humains : temps de formation																							Suivi des plans de formation
7	Anticiper les besoins et l'évolution du public (droit au répit, personnes vieillissantes, alternative à la vie à domicile)	Information et communication destiné aux bénéficiaires, familles et représentants légaux																							Conventions Accueil temporaire Recherche de familles d'accueil Compte rendu Projet personnalisé
8	Etablir un tableau synoptique des absences et présences argumentées et un calendrier annuel projectif retraçant tous les séjours d'accueil au sein du CARAH et dans les structures d'accueils temporaires	Moyens humains : temps de travail pour réaliser l'écriture du document																							Document finalisé
9	Insérer des encarts publicitaires dans les revues distribuées dans les communes alentours	Moyens financiers																							Revue
10	Réaliser des enquêtes de satisfaction en direction des familles/représentants légaux et analyser les retours	Familles et représentants légaux à solliciter																							Enquête de satisfaction diffusée. - Nombre de campagnes d'enquêtes réalisées. - Nombre de questionnaires renseignés. - Document de synthèse des résultats des enquêtes menées.
11	Retravailler la procédure du projet personnalisé en y incluant les modalités d'évaluation d'une façon plus précise	Moyens humains pour élaborer procédure et trame																							Procédure et trame
12	Retravailler la trame de la synthèse	Communication sur ce qui a été établi																							
13	Dissocier la réunion d'information de la réunion d'expression des bénéficiaires	Moyens humains : temps de réunion																							Compte rendu des réunions
14	Prévoir des modalités d'accueil aux familles et représentants légaux afin de présenter le fonctionnement des ateliers et activités	Ouverture du CARAH sur certaines plages horaires dans le cadre d'une semaine découverte Information et communication destinée aux bénéficiaires, familles et représentants légaux																							Photos et compte rendu bilan de la semaine de découverte
15	Installer une bibliothèque dans la salle de réunion comprenant ouvrages et informations	Moyens matériels																							Espace bibliothèque et classeur d'information
16	Revisiter le document unique des risques professionnels avec l'appui d'un organisme extérieur	Moyens humains : temps de travail et organisme extérieur																							Rapport de l'organisme extérieur Analyse des préconisations et planification des actions à entreprendre
17	Analyser annuellement les éléments recueillis dans les fiches d'événements indésirables	Moyens humains : temps de travail relatif à la réalisation et à l'analyse des documents, temps de réunion dans le cadre du comité Protection & Sécurité																							Compte rendu de réunions du comité Protection & Sécurité

POURSUIVRE LA FORMALISATION DU PARTENARIAT																							
Domaine "Le partenariat et le travail en réseau" (Chapitre 1 - Domaine 3)																							
N° de l'action	ACTION	MOYENS MOBILISES OU A MOBILISER	ECHANCIER PREVISIONNEL																				INDICATEURS et TRACABILITE
	Objectif : "Professionaliser" encore davantage notre action dans le domaine du partenariat. Résultat attendu: Disposer d'outils spécifiques permettant de formaliser notre action dans le domaine du partenariat et en avoir une meilleure lisibilité.		2015				2016				2017				2018				2019				
			1er trim.	2e trim.	3e trim.	4e trim.	1er trim.	2e trim.	3e trim.	4e trim.	1er trim.	2e trim.	3e trim.	4e trim.	1er trim.	2e trim.	3e trim.	4e trim.	1er trim.	2e trim.	3e trim.	4e trim.	
1	Présenter par un tableau synoptique la place des partenaires actifs, leurs finalités et leur contribution dans la prise en charge.	<ul style="list-style-type: none"> • <u>Moyens humains</u> pour réaliser ces documents. • <u>Partenariats à solliciter</u>. 																					<ul style="list-style-type: none"> • Tableau synoptique et cartographie des partenaires (les 2 seront inclus dans le projet de service réactualisé). - Nombre de partenaires actifs et nombre de ceux restant à mobiliser. - Nombre de partenariats formalisés. - Type et qualité de la coordination mise en place ("qualité du partenariat"). • Procédure ("Transmission des informations aux partenaires") réactualisée. • Enquête de satisfaction diffusée. - Nombre de campagnes d'enquêtes réalisées. - Nombre de questionnaires renseignés. - Document de synthèse des résultats des enquêtes menées.
2	Prévoir une cartographie des partenaires actifs ou restant à mobiliser, afin de gagner en lisibilité.																						
3	Réactualiser la procédure de transmission des informations aux partenaires tiers.																						
4	Mener une enquête de satisfaction en direction des partenaires et en analyser le retour pour établir un plan d'action.																						

POURSUIVRE LA FORMALISATION DE LA DEMARCHE D'AMELIORATION CONTINUE																							
Domaine "Démarche d'amélioration continue de la qualité" (Chapitre 1 - Domaine 3)																							
N° de l'action	ACTION	MOYENS MOBILISES OU A MOBILISER	ECHANCIER PREVISIONNEL																				TRACABILITE
	Objectif : Pour soutenir les orientations existantes, poursuivre la formalisation de la démarche par la mise en œuvre d'instances et d'outils spécifiques de suivi et de mesure. Résultat attendu: Disposer d'une démarche d'amélioration continue formalisée dans une logique globale, outillée et avec une organisation adaptée.		2015				2016				2017				2018				2019				
			1er trim.	2e trim.	3e trim.	4e trim.	1er trim.	2e trim.	3e trim.	4e trim.	1er trim.	2e trim.	3e trim.	4e trim.	1er trim.	2e trim.	3e trim.	4e trim.	1er trim.	2e trim.	3e trim.	4e trim.	
1	Formaliser le processus d'amélioration continue (cycle, étapes, etc...) et le communiquer à l'ensemble des professionnels du service.	<ul style="list-style-type: none"> • <u>Moyens humains</u> pour élaborer ce processus. • <u>Communication</u> sur ce qui a été établi. 																					<ul style="list-style-type: none"> • Tableau synoptique réalisé, comprenant les différentes échéances à moyen et long terme (projet de service, évaluations internes et externes ainsi que les rapports d'activité annuels etc...). • Compte-rendu de réunion d'information aux professionnels. • Comptes rendus de réunion bilan du COPIL, comptes rendus des comités. • Suivi des plans d'actions: Tableau de suivi et nombre de réunions ayant fait l'objet de ce suivi. • Chapitre du projet de service réactualisé, relatif à la démarche d'amélioration continue développant ce processus d'amélioration continue.
2	Identifier les instances et outils nécessaires pour professionnaliser cette démarche et la rendre fonctionnelle et pérenne à long terme (COPIL, plan d'actions).																						
3	Introduire dans le projet de service un chapitre spécifique sur la politique de démarche d'amélioration continue.																						

FORMALISER LE PROCESSUS DE VEILLE																								
Domaine "Veille réglementaire" (Chapitre 1 - Domaine 5)																								
N° de l'action	ACTION		MOYENS MOBILISES OU A MOBILISER	ECHEANCIER PREVISIONNEL																				INDICATEURS et TRACABILITE
	Objectif : Mieux identifier et lister les différentes sources d'information.	Résultat attendu : Disposer d'un processus de veille efficace (clair et formalisé), dans lequel les différentes sources sont identifiées.		2015				2016				2017				2018				2019				
	1er trim.	2e trim.		3e trim.	4e trim.	1er trim.	2e trim.	3e trim.	4e trim.	1er trim.	2e trim.	3e trim.	4e trim.	1er trim.	2e trim.	3e trim.	4e trim.	1er trim.	2e trim.	3e trim.	4e trim.			
1	Introduire dans le projet de service un chapitre sur les sources d'informations à savoir ouvrages, revues, support législatif et réglementaire lieux etc...		<ul style="list-style-type: none"> • <u>Moyens humains</u> pour identifier ces sources et réaliser la veille régulièrement. • <u>Moyens matériels</u> pour l'achat éventuel de certains ouvrages, abonnements ou participation à des formations, colloques,... • <u>Communication / information</u>. 																					<ul style="list-style-type: none"> • Tableau synoptique synthétisant l'ensemble de la démarche de veille réglementaire (inséré dans le projet de service). • Actualisation des RBPP dans le classeur à destination des professionnels et dans l'ordinateur en salle de réunion. • Mise en place de moyens de restitution et de partage des informations. • Nombre de documents répertoriés, nombre d'abonnements.
2	Actualiser régulièrement l'affichage et la documentation dans la salle de réunion (ex : RBPP ANESM) puis en échanger.																							
AMELIORER LES MODALITES DE TRANSMISSION D'INFORMATION SUR LES DROITS ET LES PROJETS DES BENEFICIAIRES																								
Domaine "Droits et informations des bénéficiaires" (Chapitre 2 - Domaine 1)																								
N° de l'action	ACTION		MOYENS MOBILISES OU A MOBILISER	ECHEANCIER PREVISIONNEL																				INDICATEURS et TRACABILITE
	Objectif : Mieux identifier et lister les différentes personnes susceptibles de recevoir des informations sur les droits des bénéficiaires et sur les projets les concernant.	Résultats attendus : Disposer d'une information claire donnant les destinataires d'informations sur le bénéficiaire. Faire que les membres du CVS et familles soient plus informés sur cette thématique.		2015				2016				2017				2018				2019				
	1er trim.	2e trim.		3e trim.	4e trim.	1er trim.	2e trim.	3e trim.	4e trim.	1er trim.	2e trim.	3e trim.	4e trim.	1er trim.	2e trim.	3e trim.	4e trim.	1er trim.	2e trim.	3e trim.	4e trim.			
1	Etablir dans le dossier de chaque bénéficiaire les destinataires d'information le concernant.		<ul style="list-style-type: none"> • <u>Moyens humains</u> pour renseigner les dossiers des bénéficiaires et animer les réunions. • <u>Communication / information</u>. 																					<ul style="list-style-type: none"> • Dossiers des bénéficiaires. • Réunion thématique des familles sur les Droits des bénéficiaires: <ul style="list-style-type: none"> - Compte-rendu, - Nombre de réunions réalisées abordant cette thématique, - Nombre de personnes ayant participé.
2	Réactualiser régulièrement l'information des tiers (membres du CVS et familles) sur l'évolution des Droits des bénéficiaires.																							
AMELIORER LA LISIBILITE DU SERVICE																								
Domaine "L'accueil de bénéficiaires et de tiers" (Chapitre 2 - Domaine 2)																								
N° de l'action	ACTION		MOYENS MOBILISES OU A MOBILISER	ECHEANCIER PREVISIONNEL																				INDICATEURS et TRACABILITE
	Objectif : Finaliser et donner des plaquettes de présentation du service et de l'association.	Résultat attendu : Améliorer la lisibilité des informations transmises aux bénéficiaires et aux familles sur l'association, le service et les actions ponctuelles.		2015				2016				2017				2018				2019				
	1er trim.	2e trim.		3e trim.	4e trim.	1er trim.	2e trim.	3e trim.	4e trim.	1er trim.	2e trim.	3e trim.	4e trim.	1er trim.	2e trim.	3e trim.	4e trim.	1er trim.	2e trim.	3e trim.	4e trim.			
1	Finaliser les plaquettes de présentation du service.		<ul style="list-style-type: none"> • <u>Moyens humains</u> pour élaborer la plaquette du service et actualiser les agendas des bénéficiaires. • <u>Moyens matériels</u> pour éditer les plaquettes du service. 																					<ul style="list-style-type: none"> • Plaquettes du service: <ul style="list-style-type: none"> - Document réalisé, - Nombre de plaquettes distribuées. • Mention des informations sur les sorties ou manifestations mentionnées dans les agendas de tous les bénéficiaires.
2	Systématiser la remise des plaquettes de l'association lors de l'admission.																							
3	Inscrire plus régulièrement dans les agendas les sorties ou manifestations.																							

ENRICHIR LA MISE EN ŒUVRE DU PROJET PERSONNALISE																								
Domaine "Le projet personnalisé" (Chapitre 2 - Domaine 3)																								
N° de l'action	ACTION		MOYENS MOBILISES OU A MOBILISER	ECHEANCIER PREVISIONNEL																				INDICATEURS et TRACABILITE
	Objectifs : Etudier la proposition de remettre les objectifs retenus du PP dans l'agenda du bénéficiaire; Poursuivre la découverte de FAS et de structures adaptées aux besoins des bénéficiaires et de leur famille.			2015				2016				2017				2018				2019				
	Résultat attendu: Bénéficier d'un PP encore plus personnalisé et adapté à chaque bénéficiaire.			1er trim.	2e trim.	3e trim.	4e trim.	1er trim.	2e trim.	3e trim.	4e trim.	1er trim.	2e trim.	3e trim.	4e trim.	1er trim.	2e trim.	3e trim.	4e trim.	1er trim.	2e trim.	3e trim.	4e trim.	
1	Rappeler les objectifs et actions du PP dans l'agenda du bénéficiaire selon un mode adapté (photos, pictogrammes, etc...).		<ul style="list-style-type: none"> • Moyens humains; temps de travail pour adapter les agendas des bénéficiaires, et faire visiter d'autres structures. • Partenariats à solliciter pour permettre la visite d'autres structures. 																				<ul style="list-style-type: none"> • Personnalisation des agendas des bénéficiaires. 	
2	Visiter et faire visiter des FAS ou autres lieux susceptibles de répondre aux attentes futures des bénéficiaires.																							

POURSUIVRE ET DEVELOPPER UN ENSEMBLE D' ACTIONS EN MATIERE DE SECURITE																								
Domaine "La protection et la sécurité du bénéficiaire" (Chapitre 2 - Domaine 4)																								
N° de l'action	ACTION		MOYENS MOBILISES OU A MOBILISER	ECHEANCIER PREVISIONNEL																				INDICATEURS et TRACABILITE
	Objectif : Développer et faire perdurer les actions déjà engagées et qui visent la sécurité du bénéficiaire (GAP pour les professionnels, travail au sein des comités bientraitance et sécurité et élaboration de procédures).			2015				2016				2017				2018				2019				
	Résultat attendu: Garantir encore davantage de sécurité au bénéficiaire.			1er trim.	2e trim.	3e trim.	4e trim.	1er trim.	2e trim.	3e trim.	4e trim.	1er trim.	2e trim.	3e trim.	4e trim.	1er trim.	2e trim.	3e trim.	4e trim.	1er trim.	2e trim.	3e trim.	4e trim.	
1	Chercher à pérenniser les groupes d'analyse des pratiques. → Pour ce faire : Formuler une demande auprès du CG68 pour l'obtention d'un financement préne afin de poursuivre l'analyse des pratiques pour l'équipe et pour le chef de service.		<ul style="list-style-type: none"> • Moyens financiers : budget pour financer les GAP. 																				<ul style="list-style-type: none"> • Budget attestant de la demande de crédits relatifs au financement des GAP. • Nombre de GAP ayant eu lieu par an, • Nombre de professionnels y ayant participé. 	
2	Dans le cadre des actions relatives à la prévention de la maltraitance : → Appropriation par l'ensemble de l'équipe des recommandations de l'ANESM sur la question de la maltraitance afin de formaliser un plan de prévention, → Poursuivre le travail engagé dans les comités : • Bien-être, bientraitance, • Protection, sécurité.			<ul style="list-style-type: none"> • Moyens humains; temps de travail pour s'approprier les RBPP et établir les documents (procédures diverses et plan de prévention). • Communication autour des nouveaux outils créés. 																				<ul style="list-style-type: none"> • Compte rendu de réunion ou documents élaborés par les 2 comités, • Mise à disposition des recommandations de bonnes pratiques en direction du personnel, • Plan de prévention de la maltraitance élaboré <ul style="list-style-type: none"> - Nombre de réunions sur le sujet réalisées, - Nombre de réunions des 2 comités réalisées, - Nombre de personnes y ayant participé.
3	Dans le cadre des réunions de comités (Protection – Sécurité et Bien-être – Bientraitance), finaliser diverses procédures relatives à la sécurité: procédures en matière de santé publique, maintenance du véhicule de service.																						<ul style="list-style-type: none"> • Procédures établies (santé publique, maintenance du véhicule, ...). 	

AMELIORER LES CONDITIONS D'ACCOMPAGNEMENT AU NIVEAU MATERIEL																								
Domaine "Les conditions de vie quotidienne du bénéficiaire" (Chapitre 2 - Domaine 5)																								
N° de l'action	ACTION		MOYENS MOBILISES OU A MOBILISER	ECHEANCIER PREVISIONNEL																				INDICATEURS et TRACABILITE
	Objectifs : Développer la signalétique des locaux. Anticiper la gestion des stocks de matériel d'hygiène.			2015				2016				2017				2018				2019				
	Résultats attendus : Améliorer encore la signalétique des locaux en l'adaptant aux bénéficiaires, ainsi que la gestion des stocks de matériel d'hygiène.			1er trim.	2e trim.	3e trim.	4e trim.	1er trim.	2e trim.	3e trim.	4e trim.	1er trim.	2e trim.	3e trim.	4e trim.	1er trim.	2e trim.	3e trim.	4e trim.	1er trim.	2e trim.	3e trim.	4e trim.	
1	Renforcer la signalétique par des pictogrammes (issus de la méthode Makaton) et par des photos.		<ul style="list-style-type: none"> • <u>Moyens humains</u> : temps de réflexion pour définir quelle signalétique est la plus appropriée. • <u>Moyens matériels</u> : pour réaliser cette signalétique ou développer les photos. 																					<ul style="list-style-type: none"> • Signalétique renforcée Pictogrammes et photos - Nombre de pictogrammes ou photos présents dans le service, - Retours à ce sujet issus de l'enquête de satisfaction.
2	Prévoir un listing des matériels d'hygiène avec un échéancier des commandes à réaliser.																							<ul style="list-style-type: none"> • Factures des commandes échelonnées.
FORMALISER LA TRANSMISSION D'INFORMATION AUX TIERS																								
Domaine "La gestion de l'information concernant le bénéficiaire" (Chapitre 2 - Domaine 6)																								
N° de l'action	ACTION		MOYENS MOBILISES OU A MOBILISER	ECHEANCIER PREVISIONNEL																				INDICATEURS et TRACABILITE
	Objectif : S'accorder sur la manière de transmettre les informations aux partenaires.			2015				2016				2017				2018				2019				
	Résultat attendu : Des professionnels ayant une pratique harmonisée à ce sujet.			1er trim.	2e trim.	3e trim.	4e trim.	1er trim.	2e trim.	3e trim.	4e trim.	1er trim.	2e trim.	3e trim.	4e trim.	1er trim.	2e trim.	3e trim.	4e trim.	1er trim.	2e trim.	3e trim.	4e trim.	
1	Mener une réflexion sur la transmission d'information aux partenaires.		<ul style="list-style-type: none"> • <u>Moyens humains</u> : temps de travail pour cette réflexion et pour élaborer cette procédure. 																					<ul style="list-style-type: none"> • Compte-rendu de réunion abordant cette thématique.
2	Elaboration d'une procédure formalisant la transmission d'information aux partenaires.																							<ul style="list-style-type: none"> • Procédure formalisée.
FORMALISER LA PROCEDURE D'ACCUEIL DES NOUVEAUX SALARIES et ENCADRER LE PROCESSUS DE VEILLE REGLEMENTAIRE																								
Domaine "La gestion des Ressources Humaines" (Chapitre 3 - Domaine 1)																								
N° de l'action	ACTION		MOYENS MOBILISES OU A MOBILISER	ECHEANCIER PREVISIONNEL																				INDICATEURS et TRACABILITE
	Objectif : Professionnaliser encore davantage l'accueil des nouveaux salariés, et que l'accueil s'effectue de manière relativement similaire pour tous les nouveaux arrivants. Encadrer le processus de veille.			2015				2016				2017				2018				2019				
	Résultat attendu : De nouveaux salariés davantage informés sur cette période d'arrivée dans le service.			1er trim.	2e trim.	3e trim.	4e trim.	1er trim.	2e trim.	3e trim.	4e trim.	1er trim.	2e trim.	3e trim.	4e trim.	1er trim.	2e trim.	3e trim.	4e trim.	1er trim.	2e trim.	3e trim.	4e trim.	
1	Etablir une procédure d'accueil pour les nouveaux salariés.		<ul style="list-style-type: none"> • <u>Moyens humains</u> : temps de travail. 																					<ul style="list-style-type: none"> • Procédure d'accueil des nouveaux salariés réalisée.
2	Identifier dans le projet de service les différentes sources de veille et les personnes en charge.																							<ul style="list-style-type: none"> • Projet de service (paragraphe sur la veille réglementaire).

DONNER DAVANTAGE D'INFORMATION A L'ENSEMBLE DU PERSONNEL SUR LES BUDGETS ALLOUES																												
Domaine "La gestion financière" (Chapitre 3 - Domaine 2)																												
N° de l'action	ACTION	MOYENS MOBILISES OU A MOBILISER	ECHEANCIER PREVISIONNEL																				INDICATEURS et TRACABILITE					
	Objectif : Transmettre les informations sur les budgets alloués au service à l'ensemble du personnel. Résultat attendu : Une meilleure information des salariés dans le domaine financier.		2015				2016				2017				2018				2019									
			1er trim.	2e trim.	3e trim.	4e trim.	1er trim.	2e trim.	3e trim.	4e trim.	1er trim.	2e trim.	3e trim.	4e trim.	1er trim.	2e trim.	3e trim.	4e trim.	1er trim.	2e trim.	3e trim.	4e trim.						
1	Prévoir une réunion générale avec l'ensemble du personnel sur la présentation du budget.	<ul style="list-style-type: none"> Moyens humains : temps de réunion pour informer et communiquer. 																				<ul style="list-style-type: none"> Compte-rendu de réunion générale, pendant laquelle l'information aura été donnée. Nombre de salariés présents. 						
MENER UNE REFLEXION SUR L'INFORMATISATION DES DOSSIERS DES BENEFICIAIRES																												
Domaine "La gestion des systèmes d'information" (Chapitre 3 - Domaine 3)																												
N° de l'action	ACTION	MOYENS MOBILISES OU A MOBILISER	2015					2016					2017					2018					2019					INDICATEURS et TRACABILITE
	Objectif : Contribuer à la réflexion associative dans le cadre de ce chantier.		Echéancier selon l'avancée du chantier associatif																									
1	Participer à la réflexion associative concernant la mise en place des dossiers informatisés.	<ul style="list-style-type: none"> Moyens humains : temps de réunion pour ces réunions. 	Echéancier selon l'avancée du chantier associatif																				<ul style="list-style-type: none"> Compte-rendu de réunions relatives à cette thématique. 					





ENQUETE DE SATISFACTION A DESTINATION DES FAMILLES/REPRESENTANTS LEGAUX DU CARAH ARSEA MUNSTER CONCERNE ANNEE :

L'Accueil

Etes-vous :

De :

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

Très Satisfait(e)	Plutôt satisfait(e)	Moyennement satisfait(e)	Pas du tout satisfait(e)
			
<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Les Locaux

Sont-ils :

- Bien signalés
- Accessibles
- Agréables et chaleureux





Très Satisfait(e)	Plutôt satisfait(e)	Moyennement satisfait(e)	Pas du tout satisfait(e)
			
<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Projet personnalisé

Etes-vous :

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

Très Satisfait(e)	Plutôt satisfait(e)	Moyennement satisfait(e)	Pas du tout satisfait(e)
			
<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Animations /rencontres

Etes –vous :

- Des animations/rencontres

Très Satisfait(e)	Plutôt satisfait(e)	Moyennement satisfait(e)	Pas du tout satisfait(e)
			
<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Appréciation globale

- De manière générale êtes-vous

Satisfait(e) des prestations du CARAH ?

Très Satisfait(e)	Plutôt satisfait(e)	Moyennement satisfait(e)	Pas du tout satisfait(e)
			
<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

- 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 ?



ENQUÊTE DE SATISFACTION

**A l'attention des partenaires de l'établissement du service
CARAH ARSEA MUNSTER - ANNEE**

Date de réponse à l'enquête :

Votre Nom / Prénom (Facultatif) : -----

Votre organisme (Facultatif) : -----

L'ACCUEIL ET LA COMMUNICATION

Vis-à-vis de vos différents interlocuteurs dans la structure, quel est votre degré de satisfaction dans les différents domaines ?

		Très Satisfait	Satisfait	Peu Satisfait	Pas Satisfait
Secrétariat	Accueil téléphonique				
Equipe Direction	Disponibilité				
	Ecoute				
	Qualité des échanges				
	Réponses apportées à mes questions				
	Rapidité des réponses apportées				
	Informations qui me sont transmises				
Equipe éducative / para-médicale	Qualité des échanges				
	Réponses apportées à mes questions				
	Informations qui me sont transmises				
De manière générale, êtes-vous satisfait de la manière dont nos services prennent en considération votre avis ?					



VISIBILITE

Estimez-vous être suffisamment informé sur :

- L'organisme gestionnaire (et la « palette » de ses structures) ? OUI NON
- La structure ? OUI NON
- Son champ d'intervention, sa mission ? OUI NON
- Son fonctionnement, son organisation ? OUI NON
- Les caractéristiques des pathologies des bénéficiaires accueillis ? OUI NON
- Si non, souhaitez-vous la mise en place d'action de communication en ce sens (rencontre avec les professionnels, visite de l'établissement / service,...) ? OUI NON
- Souhaiteriez-vous être destinataire des documents suivants établis par la structure ?
 - o Projet d'établissement / de service ? OUI NON
 - o Rapport d'activité ? OUI NON

PRESTATION – PROJET PERSONNALISE DES BENEFICIAIRES

Etes-vous satisfait ...

		Très Satisfait	Satisfait	Peu Satisfait	Pas Satisfait
... De la manière dont se déroule le partenariat ?					
... De la manière dont vous êtes associés dans le parcours du bénéficiaire (sentiment d'une co-construction du projet personnalisé) ?					
... Du partage d'information autour du projet personnalisé, en termes de :	Fréquence				
	Délai d'envoi du PP				
	Contenu				
	Modalités de partage (réunion, mails, tél, ...)				
... De l'information qui vous est donnée sur l'évolution de la situation des bénéficiaires de notre structure ?					

Attentes, suggestions ou remarques complémentaires :

.....

.....

.....

- MERCI de votre participation -



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 snuffelen (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 Bienveillance HAS

« La bienveillance 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

- **AAD MAKATON** : Association Avenir Dysphasie Makaton
- **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