

# PROJET DE SERVICE RESIDENCE ACCUEIL 2019-2024

RÉSIDENCE ACCUEIL « LES  
CARMES »

2 RUE CÔTE DES CARMES

66 000 PERPIGNAN

04.68.08.15.40

[residence-accueil@acal.asso.fr](mailto:residence-accueil@acal.asso.fr)

FINESS 66 000 656 0

ASSOCIATION ACAL



# LE MOT DU PRESIDENT ISSU DU PROJET ASSOCIATIF

« L'histoire de l'ACAL est celle d'une disponibilité constante dans la lutte contre l'exclusion des plus démunis. Cette volonté de l'inconditionnalité et de la continuité de l'accueil des plus défavorisés est bien ce qui historiquement a uni les fondateurs, ce qui nous unit depuis plus de 50 ans et ce qui constitue notre identité première.

Un projet associatif ne peut être exclusivement gestionnaire, managérial et représenter une simple volonté de développement au service des pouvoirs publics. La baisse des coûts, la standardisation des résultats, les évaluations ne sont pas des objectifs en soi et ne peuvent constituer des valeurs fondatrices.

L'ACAL revendique le fait qu'une association doit être un espace public de la société civile, un lieu d'expression questionnant le renouvellement des modalités d'intervention du secteur public. L'ACAL a l'ambition d'être porteuse d'un projet d'actions collectives producteur de liens sociaux.

Le projet associatif repose sur le principe structurant qu'est la démocratie participative, principe qui doit être décliné en interne au niveau des administrateurs, dans les différents processus de décision ou d'actions avec la direction, avec les salariés, avec les usagers, en externe avec les pouvoirs publics et les partenaires.

L'ACAL considère comme prioritaire et découlant de ce principe essentiel la mise en place d'une organisation favorisant un fonctionnement démocratique, participatif à tous ces niveaux.

L'ACAL doit devenir une association apprenante en développant dans son sein des lieux d'échanges transversaux.

La formation (son organisation, le processus participatif de choix des thèmes retenus) doit être un moyen de communication interne, de professionnalisation et d'adaptation aux évolutions de l'intervention sociale.

La volonté de conclure un CPOM consacrera une approche pluriannuelle et globale des financements, concrétisera le partenariat avec les pouvoirs publics, favorisera le décloisonnement de l'offre de services et ainsi améliorera le parcours des personnes accueillies et accompagnées.

L'ACAL dotée d'un service administratif centralisé est aujourd'hui en position d'assumer la totalité des fonctions logistiques incombant à une association de sa taille; pour autant, elle considère que la diversité des services à rendre à l'utilisateur dans son parcours ne peut être assumée par une seule association.

Aussi, s'impose à l'ACAL, comme objectif structurant, l'engagement dans des réseaux inter associatifs à la fois sectoriels et territoriaux autour de projets communs (l'insertion par l'économie, la formation, l'apprentissage de la langue, la parentalité...) sous forme de coopérations diverses (informelles ou fonctionnelles mais aussi de groupements ou de contrats).

Enfin la participation de l'ACAL aux instances locales de concertation, aux fédérations des acteurs de l'action sociale généralistes ou spécialisées (dans le domaine de la parentalité, par exemple) doit devenir un gage de pertinence de sa gouvernance, de ses choix organisationnels et stratégiques. Ces principes constituent le cadre dans lequel les valeurs portées par l'ACAL vont pouvoir se réaliser ; ils leur donnent tout leur sens. »

# LE MOT DE LA DIRECTRICE

Depuis 2015, l'ACAL a connu un fort développement de ses activités et a su impulser une dynamique de mise en conformité, transversale à l'ensemble de ses établissements.

L'ACAL a su doter ses services de fonctions supports permettant ainsi une meilleure prise en charge des usagers accueillis par l'optimisation des parcours.

C'est ainsi, qu'une responsable qualité a été formée et certifiée AFNOR, afin d'accompagner la mise en œuvre du projet associatif, notamment par la réécriture de l'ensemble de ses projets d'établissements et de services.

Cette instance réflexive, s'adresse d'abord aux salariés afin que nos principes d'action basés autour de l'organisation apprenante s'illustrent pleinement et que la parole leur soit donnée. Mais également par ce qu'ils sont au cœur de nos priorités, cette instance s'adresse aux résidents. La participation comme levier à l'insertion est une réelle opportunité que les équipes ont su saisir au travers de ce projet. Nous avons veillé à recueillir au plus près leurs attentes afin d'adapter nos prises en charges et guider nos orientations stratégiques à venir.

Autre acteur visé par ce temps fort de l'histoire d'un établissement, l'ensemble des partenaires sur le territoire, car nous avons opté pour un processus de décision éclairée, qui ne se limite pas aux différents cercles internes à l'ACAL. Nous sommes tous concernés par l'insertion des publics démunis. Cette démarche qualité a pour ambition d'enrichir notre plaidoyer qui doit servir en premier lieu les bénéficiaires de nos actions en partenariat avec tous. Nous y apporterons régulièrement des améliorations pour offrir un service toujours plus personnalisé et adapté aux besoins du territoire.

C'est avec cet état d'esprit que ce projet a été conçu et c'est l'occasion pour moi, de souligner le remarquable investissement de l'ensemble des professionnels de cette équipe qui a su s'emparer de cet enjeu et fournir un travail de qualité. Un grand merci à tous.

*« Faire pour les autres, sans les autres,... c'est faire contre les autres. »*

*Daniel MERMET*

Très bonne découverte à tous,  
Dorothee GUEDON

Trame type	Descriptif
<b>Introduction</b>	<b>Contexte de l'écriture</b> – Contexte, sens de la réécriture du projet, modalités de suivi, évaluation et révision - Modalités d'élaboration, consultation, validation du projet
<b>PARTIE 1</b> <b>Le positionnement de l'établissement</b>	<p><b>1,1 – L'utilité sociale de l'établissement</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• L'ACAL : vocation, statuts, siège, nb de structures gérées, nb de bénéficiaires, nb de salariés</li> <li>• Le Centre Maternel « Le Rivage » - Vocation et missions, implantation, période de fonctionnement, histoire, valeurs et engagements éthiques</li> <li>• La population accueillie – Besoins et caractéristiques de la population accueillie, tendances d'évolution des attentes et besoins, « seuil d'accueil »</li> </ul> <hr/> <p><b>1.2 – L'environnement de l'établissement</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Le cadre juridique et administratif – Autorisation, agrément, commande sociale, cadre législatif et administratif</li> <li>• Le contexte territorial démographiques, social, économique et institutionnel</li> <li>• Le réseau relationnel – Prescripteurs, commanditaires, financeurs, influenceurs, concurrents, partenaires, fournisseurs, sous-traitants...</li> </ul> <hr/> <p><b>1,3 – Les prestations offertes</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Les modalités de prise en charge : Choix stratégiques dans les accompagnements, approches psycho-socio-éducatives</li> <li>• Les types de prestations : soutien à la parentalité, médiation familiale, éducatives et sociales, logement,, insertion professionnelle, psychologiques, santé, citoyenneté</li> </ul>
<b>PARTIE 2</b> <b>La méthodologie d'action</b>	<p><b>2,1 - Cadre de fonctionnement collectif</b> – Livret d'accueil, charte des droits, règlement de fonctionnement... (Outils 2002-2)</p> <hr/> <p><b>2,2 - Etapes de la prise en charge</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Accueil – Conditions d'admission, dispositifs d'accueil</li> <li>• Contractualisation - type et dispositif de contractualisation</li> <li>• Projet et personnalisation des prestations – référence et coordination des acteurs, recueil des attentes, élaboration du PP, négociation du projet, co-évaluation</li> <li>• Evaluation finale et préparation à la sortie</li> </ul> <hr/> <p><b>2,3 - Concertation et participation du bénéficiaire et de ses proches</b> : CVS, groupe d'expression, réunions, manifestation, journées portes ouvertes</p> <hr/> <p><b>2,4 - Promotion de la bientraitance et prévention de la maltraitance</b> : politique préventive, procédure, modalités</p>
<b>PARTIE 3</b> <b>Le pilotage de l'activité</b>	<p><b>3,1 - Organisation de l'activité</b> - Permanence de service, organisation des espace-temps de travail, outils d'analyse et indicateurs</p> <hr/> <p><b>3,2 - Amélioration continue et qualité des services rendus</b> : Evaluation interne et externe, amélioration des pratiques professionnelles</p> <hr/> <p><b>3,3 - Management</b> – Délégations, astreintes, pilotage du projet d'établissement, instances participatives</p> <hr/> <p><b>3,4 - Dynamique collective et coordination</b> - Réunions, outils de liaison, affichage, relève, supervision, écrits professionnels</p>
<b>PARTIE 4</b> <b>Les ressources et moyens nécessaires à l'action</b>	<p><b>4,1 - Gestion des ressources humaines</b> – Organigramme, recrutement, formation, entretien professionnel, mobilité et promotion, prévention des risques professionnels</p> <hr/> <p><b>4,2 - Gestion administrative, comptable et financières</b> – Dossier de l'usager, gestion budgétaire</p> <hr/> <p><b>4,3 - Gestion logistique et matérielle</b> – Configuration, site et locaux, équipements internes et externes, matériels, espaces collectifs</p> <hr/> <p><b>4,4 - Gestion de l'information</b> – Gestion et exploitation des données, sécurité et confidentialité</p>
<b>PARTIE 5</b> <b>Les perspectives de l'établissement</b>	<p><b>5,1 - Instance de prospective et de veille stratégique</b> – Modalités de veille, Réactivité aux évolutions et capacité à répondre à des appels à projet</p> <hr/> <p><b>5,2 - Axes d'évolution majeurs</b> – Perspectives et feuille de route</p>



INTRODUCTION  
LES PRINCIPES D'ÉLABORATION DU PROJET D'ÉTABLISSEMENT

# Contexte et sens de la réécriture du projet

- Contexte et sens de la réécriture du projet

- En Janvier 2018, l'ACAL a fait connaître son nouveau projet associatif, réaffirmant ses valeurs et principes d'actions.
- Ce projet de service vient formaliser le positionnement de l'établissement et décliner les valeurs associatives au sein de notre résidence accueil.
- Conformément à nos principes associatifs, la démarche se veut participative.  
L'ensemble des professionnels est mobilisé afin de :
  - ✓ Construire de nouveaux repères au travail , consolider et partager un sens institutionnel
  - ✓ Questionner et faire progresser les pratiques
  - ✓ Accroître la lisibilité de notre travail et faciliter le développement de partenariats.

Ce projet vient mettre en lumière notre pratique actuelle et dans une dimension prospective permet de réfléchir au positionnement de l'établissement dans les années à venir en lien avec les besoins identifiés du public.

- Modalités de suivi, évaluation et révision du projet

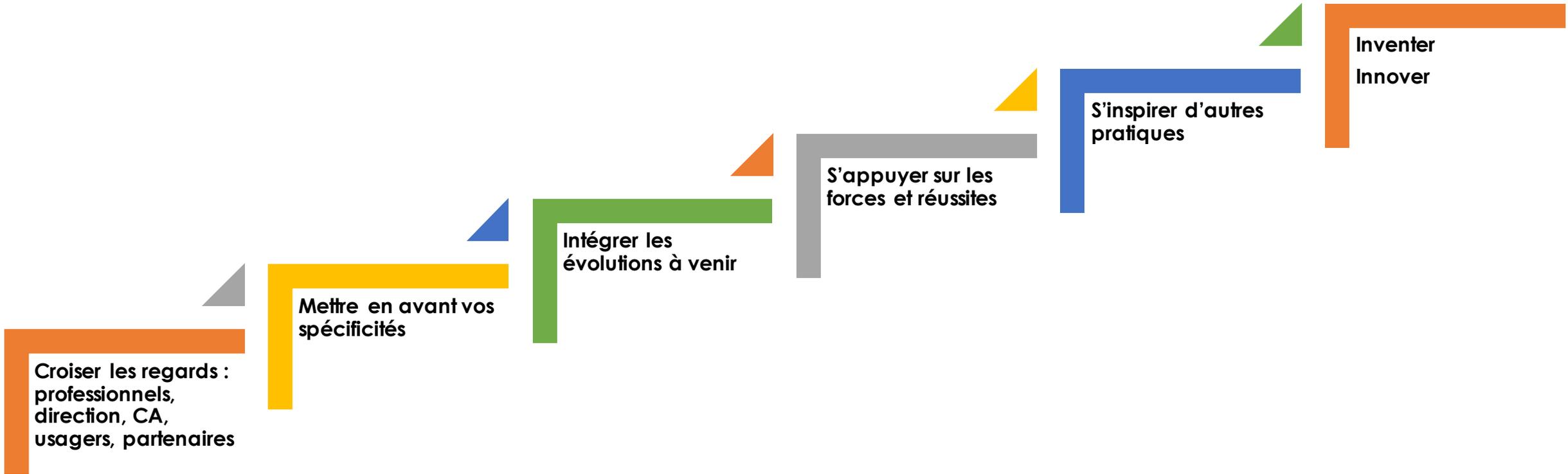
**Le suivi de notre projet de service** s'effectuera chaque année avec toute l'équipe dans le cadre du suivi de notre feuille de route définie en fin de document. En ce sens nous créerons un comité de suivi auquel sera convié notre administrateur référent et la directrice de l'ACAL.

**L'évaluation de notre projet de service** s'effectuera à plusieurs occasions :

- Chaque année lors du bilan d'activités
- Lors de nos rencontres avec nos partenaires, financeurs et prescripteurs.

**La révision du projet de service** s'effectuera dans 5 ans soit en 2024. Toutefois, sans attendre cette date, chaque année nous mesurerons la cohérence de notre action avec les politiques publiques et l'évolution du besoin des publics accueillis.

# Les principes d'écriture du projet d'établissement



# Modalités d'élaboration, de consultation et de validation du projet

## Les différents acteurs et leur rôle

### Le CA

- **Donne les orientations associatives** (lettre de cadrage déclinant le projet associatif pour la Résidence Accueil).
- **Valide le projet d'établissement.**

### La chef de service

- **Pilote** la mise en œuvre du projet et maintient la dynamique des équipes (mobilisation, information, ressources...).
- **Coordonne** les productions écrites des équipes entre les séquences de travail.
- **Informe** les professionnels et l'association de l'avancement de la démarche, à l'occasion des réunions institutionnelles.
- **Finalise** le projet en lien avec les intervenants à partir des propositions des groupes de travail et des arbitrages éventuels du COPIL.

### Le CVS et IRP

- **Sont consultés sur la rédaction et validation du projet d'établissement**

### Les professionnels

- **Participent** aux séquences de travail.
- **Produisent ou complètent** la production écrite des éléments du projet en appliquant les méthodes proposées pendant les séquences de travail.

*NB : Le groupe de professionnels pourra être élargi par :*

- **d'autres professionnels** de l'établissement, de l'association en fonction des thématiques abordées.
- **Les partenaires.**
- **Les financeurs.**

### Les personnes accueillies

- **Sont invitées à participer au CVS pour avis et consultation.**

Etapes de la démarche	Séquences de travail	Groupes de professionnels	Invités externes
<b>CADRER</b>	<p align="center"><b>Lancement du projet</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- La démarche et de la méthodologie (calendrier, acteurs, communications, facteurs clés et succès)</li> <li>- les orientations stratégiques</li> </ul>	GT 0 : 13 mars 15h00 – 17H00	IDE Thuir
<b>COMPRENDRE</b>	<p align="center"><b>L'utilité sociale de l'établissement</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- L'identité et la personnalité de l'établissement : vocation, missions, bénéficiaires et valeurs.</li> <li>- L'environnement : contingences et réseau partenarial</li> </ul>	GT 1 : 27 mars 15h00 – 17H00 GT 2 : 20 mars 9h00 – 12H00	IDE Thuir Magali LACROIX
	<p align="center"><b>Le positionnement et les orientations stratégiques</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Les forces et faiblesses / opportunités – menaces</li> <li>- les premières pistes d'action</li> </ul>	GT 3 & GT 4 : 10 avril 14H00 – 17H00	IDE Thuir Philippe. ML
	<p align="center"><b>Le parcours et participation de l'utilisateur</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Les prestations</li> <li>- Les étapes outils et acteurs de la prise en charge</li> <li>- les modalités de concertation, participation du bénéficiaire et de ses proches.</li> </ul>	GT 5 : 10 avril 14H00 – 17H00 GT 6 : 24 avril 14h00 – 17h00	IDE Thuir Philippe PERRIN
	<p align="center"><b>Bienveillance</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Les actions et procédures de la promotion de la bienveillance et prévention de la maltraitance.</li> </ul>	GT 7 : 24 avril 14h00-17h00	IDE Thuir Philippe PERRIN
	<p align="center"><b>Les valeurs et principes associatif repris par la RA</b> Le rôle et la place de l'administrateur référent</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- La participation, l'initiative et l'apprentissage illustrés</li> </ul>	GT 8 : 29 avril 14h00-17h00	IDE Thuir
	<p align="center"><b>Les ressources et moyens nécessaires</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Les modes de gestion RH, administrative, budgétaire, logistique, matérielle</li> </ul>	GT 9: Uniquement direction avec une restitution par le responsable comptable du siège de la RA.	Siège
	<p align="center"><b>Le pilotage de l'établissement &amp; les perspectives</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Les modes d'organisation de l'activité, management, amélioration continue, communication</li> <li>- Les objectifs d'évolutions et le plan d'action à mener</li> </ul>	GT 10 : 29 avril 14h00-17h00 GT 11 : 29 avril 14h00-17h00	IDE Thuir
	<b>DECIDER &amp; AGIR</b>	<p align="center"><b>Clôture</b></p> <p>Finalisation du projet et bilan</p>	Septembre 2019  Octobre 2019



## Résidence Accueil

Projet de service  
2019-2024

## PARTIE 1

# LE POSITIONNEMENT DE L'ETABLISSEMENT



## 1.1 / L'UTILITE SOCIALE DE LA RESIDENCE ACCUEIL LES CARMES

# L'ACAL

- **L'objet de l'ACAL**

L'ACAL est régie par la loi de 1901, déclarée le 28 décembre 1961- N° 2120- sous le nom « Association Catalane d'Aide aux Libérés».

Elle « a pour objet de rénover le lien social et d'apporter, sous quelque forme que ce soit, une aide morale, matérielle, socio-éducative à des personnes seules ou en famille en situation de détresse, de précarité, de difficulté ou de rupture sociale, (...). »

« L'Association devenue l'Association Catalane d'Actions » et de Liaisons en 2001, a développé sur le département des structures d'accueil pour les populations en difficulté sociale dans le but de prévenir et lutter contre l'exclusion.

- **Son organisation**

**Les services et établissements**

- Pôle régulation de l'urgence : C.A.O, Service « Seuil », PAADA.
- Pôle Stabilisation / Insertion : C.H.R.S "Arc en ciel », Centre d'hébergement « Sésame », Centre maternel « Le Rivage », lieu d'accueil enfants/parents « L'île aux parents », Lits Halte Soins Santé, Résidence Accueil "Les Carmes », C.A.D.A « La Rotja ».
- Pôle Logement : L' A.S.L.L, L' I.M.L

L'ACAL regroupe 120 salariés au service de l'accueil de 2200 bénéficiaires par an .

- **Des valeurs humanistes et laïques**

**LA SOLIDARITE** / Depuis toujours, la première valeur fondatrice est incontestablement la solidarité vis à vis des plus démunis. Cette valeur a eu pour corollaire la devise, jamais écrite mais toujours rappelée de l'ACAL, véritable « auto mission » : Zéro famille à la rue.

**LA LAICITE** / Historiquement, l'ACAL est née des besoins de réinsertion au sein du monde carcéral et post pénal, monde historiquement proche de l'institution catholique ; la laïcité a été progressivement posée comme valeur incontestable de l'ACAL. Elle s'est imposée avec les départs en retraite des personnes contemporaines des origines, avec les déménagements des lieux marqués culturellement. Aujourd'hui, cette valeur est constamment réaffirmée à tous les niveaux de son organisation avec le respect des convictions et des croyances de chacun.

**L'ACCES DE TOUS AUX DROITS FONDAMENTAUX** / L'ACAL a pour principe de permettre l'accès aux droits pour les personnes qui n'y ont plus recours. En effet, bien souvent les personnes accueillies et hébergées dans nos établissements ont perdu l'exercice de leurs droits, que cela soit au niveau de la santé, de l'aide sociale ou du logement.

**LA NON-DISCRIMINATION ET L'EGALITE ENTRE LES SEXES** / L'ACAL et ses services, soucieux de la non-discrimination et de l'égalité entre les sexes sont garants de l'équité de traitement et accueillent toutes les personnes orientées.

- **Les principes d'actions**

- **L'INITIATIVE** associatives au service de la solidarité et de besoins sociaux non satisfaits
- **LA PARTICIPATION** au cœur du fonctionnement de l'association
- **UNE ASSOCIATION APPRENANTE** en recherche d'amélioration permanente

# La résidence accueil « Les Carmes »

## L'histoire de la résidence.

### **16 novembre 2006**

Note d'information DGAS/PIA/PHAN no 2006-523 prévoyant le caractère expérimental des résidences accueil.

### **6 Septembre 2007**

Notification d'avis favorable lors de la commission régionale ad hoc (examen des projets de Résidences Accueil), avec une ouverture progressive de :

- 11 places expérimentales à compter du 01/07/2008

### **25 mars 2009 loi de mobilisation pour le logement et la lutte contre les exclusions**

- 23 places pérennes à compter du 01/12/2009

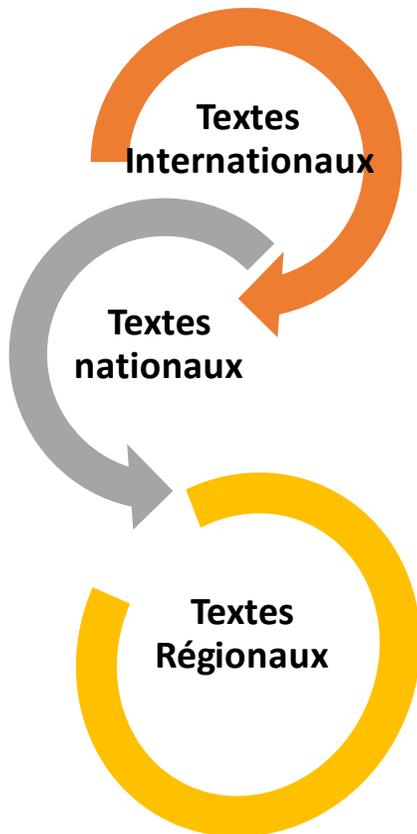
### **8 juillet 2011**

Notification d'avis favorable lors de la commission régionale ad hoc d'examen des projets de Résidences Accueil pour l'extension à

- 30 places à compter du 01/10/11

# La résidence accueil

## Les textes fondateurs des Résidences accueil



✓ La déclaration universelle des droits de l'homme

- ✓ La résidence accueil dépend du ministère de la cohésion des territoires via son programme 177 « hébergement, parcours, vers le logement et insertion des personnes vulnérables ». Les financements sont donc gérés par la Cohésion sociale sous l'égide du Préfet.
- ✓ Ses orientations stratégiques sont déclinées dans les plans suivants:
  - ✓ La plan pluriannuel de lutte contre les exclusions et pour l'insertion
  - ✓ Comité interministériel de lutte contre les exclusions (CILE) du 12 mai 2006, mesure n° 7
  - ✓ Note d'information DGAS/PIA/PHAN/2006/523 du 16 novembre 2006 relative à la mise en place de l'expérimentation des résidences accueil (cahier des charges),
  - ✓ Circulaire n° 2006-13 UHC/IUH2 du 1er mars 2006 relative à la mise en oeuvre de la politique du logement et à la programmation des financements aidés de l'État pour 2006
  - ✓ Plan de santé mentale 2005-2008, mesure n°1.3.3
  - ✓ Le plan quinquennal du logement d'abord 2017

- Plan départemental accompagnement logement hébergement des personnes démunies
- Plan territorial de santé mentale en cours d'écriture.

# La résidence accueil « Les Carmes »

## Missions et financeurs

Les missions sont inscrites dans la note d'information n°2006-523 du 16 Novembre 2006 relative à la mise en place d'un programme expérimental de résidences accueil pour les personnes en situation de précarité ou d'exclusion, ayant un handicap psychique.

« La résidence accueil , comme la maison relais, est une modalité de résidence sociale, clairement inscrite dans le champ du logement social et relevant du code de la construction et de l'habitation. Elle s'inscrit dans une logique d'habitat durable, sans limitation de durée, et offre un cadre de vie semi-collectif valorisant la convivialité et l'intégration dans l'environnement social. »

- Les financeurs
- La résidence accueil dépend du ministère de la cohésion des territoires via son programme 177 « hébergement, parcours, vers le logement et insertion des personnes vulnérables ». Les financements sont donc gérés par la Cohésion sociale sous l'égide du Préfet et font l'objet d'une demande de subvention annuelle.

Logement assorti de la présence de l'hôte

- Mise à disposition d'un logement entièrement équipé

L'accompagnement à la vie sociale

- Présence hebdomadaire d'une équipe sociale

L'accompagnement aux soins

- Présence quotidienne de 2 IDE psychiatriques, d'un cadre de santé et d'un médecin coordonnateur mis à disposition par le CH Thuir

# La résidence accueil « Les carmes »

## Le fonctionnement de la Résidence

- Notre résidence

La Résidence Accueil est située 2 rue Côte des Carmes à Perpignan au cœur du centre ville.

La résidence dispose d'un immeuble regroupant : 7 appartements pour 10 personnes, 4 T1 et 3 T3 (pour de la cohabitation, un espace collectif, des bureaux) et 7 modules de logements (20 personnes dans des studios et F2) regroupés, assez proches les uns des autres (quelques minutes à pied).

- Période de fonctionnement

La résidence accueil fonctionne toute l'année et tous les jours.

L'équipe sociale est présente:

Du lundi au vendredi de 7h30 à 17h30

L'équipe médicale est présente:

Tous les jours weekend (samedi, dimanche et jours fériés) inclus.

- Notre équipe

Fonctions	Postes	Nb ETP
<b>Pole Encadrement</b>	1 chef de service	0,10
<b>Pole Educatif</b>	1 maître de maison	1
	1 Technicien de l'Intervention Sociale et Familiale / coordonnateur	1
	1 Aide Médico Psychologique	1
	1 intervenante sociale en cours de formation	0,83
<b>Pole Santé détaché par le CH Thuir.</b>	2 Infirmières diplômées d'Etat	2
	1 médecin coordonnateur	0,05
	1 cadre de santé	0,05
<b>TOTAL</b>	<b>9 salariés</b>	<b>6,03 ETP</b>

Au-delà de notre équipe, nous bénéficions des fonctions centralisées du siège de l'ACAL pour tout ce qui est lié à :

- La fonction de direction
- Notre gestion comptable et budgétaire
- Notre gestion administrative du personnel (paie, contrat de travail...)
- Notre gestion de la sécurité des biens et des personnes

# Nos valeurs et nos choix fondamentaux

## Envers les personnes accueillies?

- Ecoute
- Dialogue
- Disponibilité
- Bienveillance
- Respect
- Non discrimination
- Inconditionnalité de l'accueil

## Envers nos prescripteurs?

- Entraide
- Transparence
- Impartialité
- Lien et continuité
- Adaptabilité en fonction des contextes
- Flexibilité
- Disponibilité

## Au sein de notre équipe?

- Implication
- Cohésion
- Ecoute
- Respect
- Echange
- Entraide
- Soutien
- Réactivité
- Bienveillance

## Envers nos partenaires?

- Dialogue
- Lien
- Echanges
- Ecoute
- Disponibilité
- Implication
- Bienveillance
- L'évolution de nos pratiques

# La population accueillie

## Les publics accompagnés : profil et parcours

- Nous accueillons un public varié :
  - Adultes isolés femmes ou hommes
  - En précarité sociale et économique:
    - bénéficiaires de minima sociaux, majoritairement AAH
    - Personnes isolées ayant peu de relai familial ou amical
    - Parcours de rupture au niveau des soins ayant entraîné parfois une errance dont l'état est stabilisé. La totalité des personnes a bénéficié d'une longue période d'hospitalisation.
- Vulnérable au niveau de la santé :
  - Personnes stabilisées avec un suivi psychiatrique (majoritairement schizophrénie)
  - Personnes présentant majoritairement un handicap psychique
  - Personnes présentant une poly-addiction
- Personne relevant majoritairement d'une mesure de protection (curatelles, tutelles )
- Provenance :
  - Orientation SIAO :
  - Sortants des structures : CH Thuir , Centre Pénitentiaire, LHSS , CHR, etc.
  - Fin de prise en charge familiale
- Seuil d'accueil :
  - Personnes non stabilisées au niveau des soins
  - Personnes ne pouvant vivre en logement autonome ou ne pouvant participer à une dynamique collective
  - Personne n'ayant pas de ressource ou des ressources s'élevant au-delà des minima sociaux

# La population accueillie

## Les services proposés



# La population accueillie

## Les effets et les impacts attendus

- Nos critères de fin de prise en charge



### **Nos indicateurs/critères de fin de prise en charge**

#### **Capacité d'un Accès à un logement autonome :**

- Stabilisation des ressources financières
- Ouverture des droits effectuée
- Autonomie par rapport à la gestion de la santé, vie quotidienne ...
- Constitution d'un réseau de partenaires

#### **Concrétisation d'un projet de retour en famille**

**Pour les personnes vieillissantes, nous pouvons les orienter vers un EHPAD**

**Un départ peut se faire à la demande du résident avec un préavis de 15 jours .**

- Remarque
- Nous pouvons être également amené à mettre fin à la prise en charge en cas de
  - Non adhésion à l'accompagnement et rupture de soins
  - Non respect du règlement de fonctionnement
  - **Il n'y a aucune fin de prise en charge sans solution proposée**

- Les orientations à la sortie
- **La prise en charge en résidence accueil n'est soumise à aucune limitation de durée.**
- *Des séjours peuvent être « suspendus » en cas de nécessité d'une hospitalisation de longue durée.*
- *D'accès à un logement autonome*
- *D'accès à des structures de prise en charge plus adaptées.*



## 1.2 / L'ENVIRONNEMENT DE NOTRE ÉTABLISSEMENT

# Les impacts des évolutions réglementaires les plus récentes

Lois	Les impacts	Les impacts sur les pratiques des professionnels
<ul style="list-style-type: none"> <li>- La loi BESSON n°90-449 du 31 mai 1990 visant à la mise en œuvre du <b>droit au logement</b> a posé le <b>principe du droit au logement</b> dans son article 1<sup>er</sup></li> </ul>	<p><i>Toute personne ou famille éprouvant des difficultés particulières, en raison notamment de l'inadaptation de ses ressources ou de ses conditions d'existence, a droit à une aide de la collectivité pour accéder à un logement décent et indépendant ou de s'y maintenir et pour y disposer d'eau, d'énergie et de services téléphoniques</i></p>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>- La loi n°98-657 du 29 juillet 1998 d'orientation relative à la lutte contre les exclusions</li> </ul>	<p>poursuivait 5 objectifs : offrir un toit à tout ménage en situation de grande précarité, prévenir les expulsions, éradiquer l'habitat insalubre, accroître l'offre de logements adaptés aux personnes défavorisées et concilier accueil des plus démunis et mixité sociale.</p>	<p>Création en 2002 des maisons relais et prémices des résidence accueil en 2006 lors des relevés de décisions du Comité interministériel de lutte contre les exclusions (CILE) du 12 mai 2006, mesure n° 7, permettant la création à titre expérimentale de 11 places RA.</p>
<ul style="list-style-type: none"> <li>- La loi n°2007-290 du 5 mars 2007 relative au <b>Droit Au Logement Opposable (DALO)</b></li> </ul>	<p>Ceci est décliné dans les PDALPD aujourd'hui PDALHPD Plan d'Action Renforcé en direction des personnes Sans Abri (PARSA)</p>	<p>Renforcement des dispositifs maisons relais et extension à 23 places de notre RA.</p>
<ul style="list-style-type: none"> <li>- <b>25 mars 2009 loi de mobilisation pour le logement et la lutte contre les exclusions</b></li> </ul>	<p>Cette loi prévoit entre autre la pérennisation des dispositifs expérimentaux de résidence accueil.</p>	<p>Pérennisation et extension à 30 places de notre dispositif.</p>
<ul style="list-style-type: none"> <li>- <b>Plan quinquennal du logement d'abord</b></li> </ul>	<p>Création de 10 000 places résidence accueil</p>	<p>Extension de 10 places demandées.</p>

# Le contexte démographique, social, économique et institutionnels

## Contexte Démographique du département

- Un département attractif + 4000 arrivées par an

## Social et sociétal

- Plus de 21% de la population sous le seuil de pauvreté contre 14% de moyenne nationale
- Fort taux de chômage 15,2% (9,6% national)
- Nombre important de bénéficiaires du RSA (1<sup>er</sup> département).



## Économique

- Activité essentiellement saisonnières (tourisme, agriculture)

## Notre réseau relationnel

### Emploi / formation

Cap emploi / MDPH / pole emploi

Joseph Sauvy

Cohérence Réseau  
CRP

### Culturel

GEM Maison bleue

Culture du cœur

Chs Thuir



### Social

Atelier de pierre

Casa Bicicletta

Resto du cœur

### Médical

CMP/ hdj/ chs Thuir / Ascode / SMIT /  
ANPAA

La réhabilitation

IDEL / sensevia



### 1.3 / LES PRESTATIONS OFFERTES

# Les modalités de prise en charge

## Nos choix stratégiques dans les accompagnements

Le fondement de notre intervention se situe dans le cadre de l'insertion par logement, de l'ouverture socio-culturelle et de l'accès à la santé.

- Nous offrons des logements semi-collectifs pour les personnes les plus vulnérables ou ayant besoin de liens sociaux plus renforcés.
- L'accompagnement en hébergement diffus à moins de 15 minutes à pied du lieu d'accueil concernent les personnes les plus autonomes.
- Nos objectifs sont d'accompagner vers l'autonomie ces personnes tout en les insérant dans la cité afin de créer du lien social.

# Les besoins et services proposés

vous avez besoin ...

## LOGEMENT

Vous avez besoin ...

- D'un logement meublé, sécurisé et proposant des loyers accessibles.

## CITOYENNETE

Vous avez besoin ...

- De faire valoir vos droits

## SOIN

Vous avez besoin ...

- De prendre soin de vous psychologiquement et physiquement
- De stabiliser votre situation (ne pas aller plus mal)
- De vous réconcilier avec le soin

## VIE SOCIALE

Vous avez besoin ...

- De faire des soirées de partage entre amis
- De partir en vacances et souffler

## VIE QUOTIDIENNE

Vous avez besoin ...

- De vous organiser dans ce nouveau quotidien
- D'apprendre à entretenir votre logement
- De faire des repas conviviaux
- De mieux gérer votre budget

## ESTIME DE SOI

Vous avez besoin ...

- De vous affirmer
- De vous sentir entendue et écoutée
- De réassurance
- De partager et exprimer vos besoins
- De repenser votre vie

## Un logement

### Les besoins:

- Un logement équipé et sécurisé
- Individualisation de l'accompagnement
- Le respect de votre intimité



## Les professionnels intervenants

- Maître de maison
- Le coordonnateur
- AMP, AVF, infirmières

## NOS PRESTATIONS

- Proposition d'une offre de logement en semi collectif ou en diffus dans la cité afin de favoriser l'insertion sociale en milieu ordinaire, relevant du code de la construction et de l'habitation.
- Préparation et aménagement du logement,
- Entretien pour réparations du logement, état des lieux et inventaire, paiement de la caution
- Information sur vie en logement, sur le savoir habiter,
- Planification pour ritualiser les tâches ménagères avec évaluation par objectifs
- Dans le cadre des cohabitations, planification du partage des tâches,
- Sensibilisation et accompagnement à l'hygiène du logement,
- Visites « contrôle sécurité » trimestrielles,
- Bâtiment doté d'un SSI relayé à un cadre d'astreinte 24h/24,
- Etablissement sous vidéo surveillance,
- Rôle de surveillance et d'alerte des services de police en cas d'abus envers les personnes vulnérables (intrusions, squat, racket, menaces)
- Formation à l'exercice d'évacuation incendie pour chacun des résidents.

## ACCES AUX DROITS

### Les besoins

- Suivi administratif
- Devenir plus autonome
- Coordination auprès des différents intervenants



## Les professionnels intervenants

Coordonnateur  
AMP, AVF

## NOS PRESTATIONS

- Désignation d'un référent social par résident et rédaction d'un Projet d'Accompagnement individualisé renouvelé tous les ans .
- Accès aux droits et suivi administratif :
- Recensement des besoins avec orientation voir accompagnement physique si nécessaire sur les services de droit commun ou vers les organismes de tutelle .
- Accompagnement à la compréhension des compétences de chaque service (CAF, Sécurité sociale, MDPH, UDAF , AT 66, les banques )
- Aide au repérage géographique de l'implantation de chaque service .
- Aide à l'ouverture et au tri du courrier
- Travail de liaison avec les curateurs
- Soutien aux démarches juridiques
  
- Tous les membres de l'équipe sont en lien avec les intervenants afin d'assurer la coordination de la prise en charge des résidents .

Accompagnement aux actes de la vie quotidienne

Les besoins :

- Ritualiser votre quotidien
- Gagner en autonomie dans la gestion des actes de la vie quotidienne



Les professionnels intervenants

Toute l'équipe

## NOS PRESTATIONS

Des visites à domicile sont effectuées au moins une par semaine, en plus des animations au vu de la pathologie des résidents , ces visites ont été ritualisées (chaque semaine : même jour, même heure) afin que ce soit le plus repérant possible.

- Accompagnement aux courses qui peut être hebdomadaire si nécessaire : aide à la rationalisation des achats et aide au repérage de leurs propres besoins
- Aide à la gestion du budget
- Accompagnement à l'hygiène corporelle : planning de lessives , des douches, accompagnement à l'achat de vêtue
- Rupture de l'isolement par la présence éducative ,
- Vigilance continue sur l'état de chacun : disponibilité , écoute et si nécessaire Stimulation en cas de repli , d'apragmatisme, ex: proposition de sorties individuelles.

## Accompagnement à la santé et aux soins

### Les besoins :

- être soutenu dans votre démarches de soins
- éviter les rechutes
- prendre de soin de vous

## Les professionnels intervenants

Le cadre de santé

Le médecin psychiatre coordinateur

Deux infirmières psychiatriques



## NOS PRESTATIONS

- Une Vad par semaine
- Surveillance de l'état psychique et repérage des signes de décompensation
- Observance du suivi des soins
- Lien avec les infirmiers libéraux pour les questions inhérentes à l'observance de la prise du traitement
- Coordination du lien avec les CMP et les hôpitaux de jour
- Education thérapeutique
- Education à la santé
- Accompagnement au choix du médecin traitant
- Elaboration et suivi du passeport santé
- Accompagnement chez le médecin généraliste et médecins spécialisés
- Orientation et accompagnement sur les différentes structures de soins (ANPAA, CSAPA, service de réhabilitation psycho –sociale )
- Evaluation des besoins exprimés par la personne à partir de l'échelle d'évaluation Eladeb qui constitue une aide à l'élaboration du PAI en collaboration avec l'équipe éducative
- Prévention des risques liée aux conduites addictives en lien avec associations spécialisées,
- Gestion de crise : intervention du médecin psychiatre coordinateur de la résidence et prise en charge très rapide du résident.
- Gestes de 1<sup>er</sup> secours
- Sécurisation et réassurance : présence d'une infirmière 7j/7
- Animations collectives en week end : accueil café, sorties , ateliers collectifs : cuisine ...
- Maintien du lien en cas d'hospitalisation : visites sur le lieu de soins

## Développement personnel et estime de soi

### Les besoins:

- Être reconnu dans votre singularité
- Prendre du temps pour construire un projet dont un projet professionnel
- Une écoute et un regard bienveillant
- Le faire « Avec »

## Les professionnels intervenants

Equipe sociale.



## NOS PRESTATIONS

Le PAI permet d'accompagner la personne selon ses propres choix dans l'objectif de son rétablissement .

- Atelier bien-être hebdomadaire : soin du visage, soins des mains favorise meilleure approche du corps, un moment de détente , de convivialité.
- Atelier cuisine : préparation de soupes , de jus de fruits, confection et partage de repas , favorise la sensibilisation à l'équilibre alimentaire , le plaisir de manger et de partager, sensibilisation aux règles d'hygiène.
- Sorties en ville, visites culturelles, accès aux loisirs : socialisation, ouverture sur l'environnement , ancrage social, lutte contre la stigmatisation
- Activité sportive : moulin à vent : foot , marche , meilleure approche du corps , prévenir les problèmes somatiques
- Mise en place d'un CVS qui se réunit tous les trimestres
- Une réunion des résidents tous les lundi matin pour planifier les activités de la semaine
- Accompagnement à l'insertion professionnelle : accès à la formation via Cohérence Réseau , période d'observation en milieu ordinaire , développement du bénévolat, signature d'une convention avec l'association de Joseph Sauvy pour 4 mi –temps sur l'ensemble des ESAT de l'association
- Entretiens de revalorisation qui permet de prendre confiance en soi



## **La résidence accueil**

Projet de service  
2019-2024

## **PARTIE 2**

# **LA METHODOLOGIE DE L'ACTION**



## 2.1 – LE CADRE DE FONCTIONNEMENT COLLECTIF

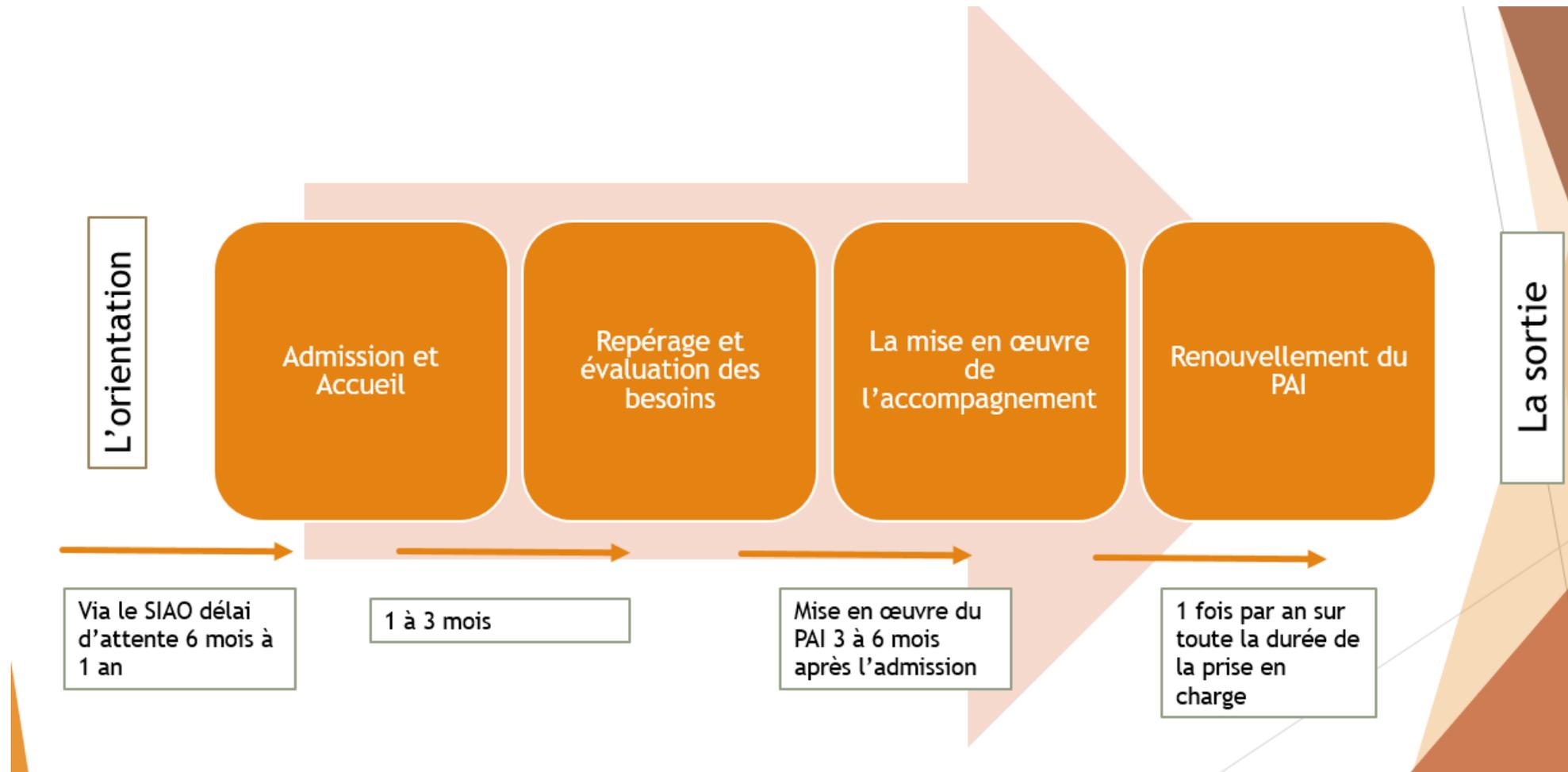
# L'effectivité des outils 2002-2 au sein de l'établissement

Outils 2002-2	Finalité de l'outil	Etat des lieux
<b>Le livret d'accueil</b>	Lors de son accueil dans un ESMS, il est remis à la personne un livret d'accueil qui présente l'établissement ou le service et contient la charte des droits et des libertés, le règlement de fonctionnement.	
<b>La charte des droits et des libertés</b>	Elle est validée par les ministres compétents et est remise aux personnes accueillies comme pièce annexée au livret d'accueil.	
<b>Le règlement de fonctionnement</b>	Il définit les droits de la personne accueillie et les obligations et devoirs nécessaires au respect des règles de vie collective au sein de l'établissement ou du service. Ce règlement de fonctionnement est établi après consultation du CVS ou le cas échéant après la mise en œuvre d'une autre forme de participation. Ce document est intégré au livret d'accueil.	
<b>Le bail de sous location et le projet personnalisé</b>	Ils sont élaborés avec la personne accueillie ou son représentant légal. Le document précise les objectifs et la nature de la prise en charge ou de l'accompagnement dans le respect des principes éthiques, déontologiques et du projet d'établissement / service; Il détaille la liste et la nature des prestations offertes.	
<b>Le CVS</b>	Afin d'associer les personnes bénéficiaires des prestations de fonctionnement de l'établissement ou du service, il est institué soit un CVS soit d'autres formes de participation. Les catégories d'établissements qui doivent mettre en œuvre obligatoirement le CVS sont précisés par décret. Ce décret précise également, d'une part, la composition et les compétences de ce conseil et d'autre part les autres formes de participation possibles.	
<b>L'information à propos de la personne qualifiée</b>	Toute personne prise en charge par un établissement peut faire appel, en vue de l'aider à faire valoir ses droits, à une personne qualifiée qu'elle choisit sur une liste établie conjointement par le représentant de l'Etat et le président du conseil Général, après avis de la commission départementale consultative; La personne qualifiée rend compte de ses interventions aux autorités chargées du contrôle des établissements ou services concernés, à l'intéressé ou à son représentant légal dans les conditions fixées par décret en conseil d'état.	



- LE PARCOURS DES PERSONNES ACCOMPAGNEES

# Le processus de prise en charge



# Orientation

ENTREE Données / documents	DEROULEMENT de l'ETAPE				SORTIE Données / documents
	Actions	Acteurs de l'étape	Lieu / Date / échéance	Outils / méthodes documents utilisés	
Dossier SIAO	<ul style="list-style-type: none"> <li>Présence à la commission SIAO une fois par mois</li> <li>Réception des demandes</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Coordonnateur</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Le 1er vendredi de chaque mois au SIAO</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Elaboration d'une liste d'attente et logiciel SI-SIAO</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Enregistrement de la demande</li> </ul>
Etude de la liste d'attente	<ul style="list-style-type: none"> <li>Prise de contact avec les personnes et service orienteur</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Coordonnateur</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>A chaque départ</li> </ul>		<ul style="list-style-type: none"> <li>Fiches navettes adressées par le SIAO</li> </ul>
Commission d'admission	<ul style="list-style-type: none"> <li>Les personnes sont reçues individuellement</li> <li>Entretien motivationnel : quel projet, quelles attentes ?</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Equipe</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>6 mois à 1 an au minimum après la demande</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Vérification des 3 critères d'éligibilité:</li> <li>Le trouble psychique, la précarité dont la rupture de logement, les revenus.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Règlement de fonctionnement</li> <li>Livret d'accueil</li> </ul>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>Croisement des regards sur :</li> <li>Le parcours,</li> <li>la projection de la personne à la RA,</li> <li>Les aptitudes à la vie en collectivité</li> <li>L'expression de la demande</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>La personne peut être accompagnée par un professionnel (infirmier, curateur)</li> </ul>			
	<ul style="list-style-type: none"> <li>Décision prise collégalement</li> <li>Réponse transmise par la directrice</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Equipe</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>8 j après l'entretien</li> </ul>		<ul style="list-style-type: none"> <li>Notification de réponse via l'instructeur du dossier ou directement auprès de la personne.</li> </ul>
○	<ul style="list-style-type: none"> <li>Réponse transmise au SIAO</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Coordonnateur</li> </ul>		<ul style="list-style-type: none"> <li>Mail +SI-SIAO</li> </ul>	
	<ul style="list-style-type: none"> <li>Classement de la demande</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Coordonnateur</li> </ul>		<ul style="list-style-type: none"> <li>Lien avec le siège pour la préparation du bail</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Création d'un classeur de suivi</li> </ul>

# Accueil et prise en charge

DEROULEMENT de l'ETAPE sur la 1 ère semaine suivant l'admission					
ENTREE Données / documents	Actions	Acteurs de l'étape	Lieu / Date / échéance	Outils / méthodes documents utilisés	SORTIE Données / documents
<ul style="list-style-type: none"> <li>Fiche d'identification</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Préparation et équipement du logement</li> <li>Signature de l'état des lieux / inventaire</li> <li>Installation dans le logement et état de lieux</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Maitre de maison,</li> <li>Référent</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>15 jours avant l'admission</li> <li>Le jour J</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>En lien avec la chef de service, faire le point sur le réassort, passer commande auprès du chef des services technique, et signe la fiche autorisation d'achat.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Etat des lieux</li> <li>Inventaire</li> </ul>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>Signature du contrat de sous location et du règlement de fonctionnement.</li> <li>Remise d'un projet d'accompagnement individualisé vierge à rédiger dans les 3 mois qui suivent l'admission</li> <li>2ème lecture du livret d'accueil</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Directrice/ Chef de service</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Le Jour J</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Cette étape est essentielle, elle dure 1heure au minimum, chaque document de la prise en charge est relu, expliqué et remis en mains propres.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Contrat de sous location</li> <li>Règlement de fonctionnement</li> <li>PAI</li> <li>Livret d'accueil</li> </ul>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>Souscription à l'assurance habitation</li> <li>Mise en place du paiement de loyer / élaboration dossier APL</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Référent et curateur</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Le jour J</li> </ul>		<ul style="list-style-type: none"> <li>Attestation d'assurance</li> <li>Dossier CAF</li> </ul>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>Accompagnement aux courses</li> <li>Intégration avec le groupe via l'accueil café du lundi</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Référent et équipe</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Le Lundi suivant l'admission</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Cette étape permet de réaliser un repérage dans le nouvel environnement et de favoriser l'intégration</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Petit déjeuner d'accueil</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>Passeport santé</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>RV avec le CMP</li> <li>Elaboration du passeport santé</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Infirmière</li> </ul>			<ul style="list-style-type: none"> <li>Passeport santé renseigné</li> </ul>

# Repérage et évaluation des besoins

ENTREE Données/ documents	DEROULEMENT DE L'ETAPE				SORTIE Données/ documents
	Actions	Acteurs de l'étape	Lieu / date / échéance	Outils / méthodes document utilisés	
Grille Eladeb recueil des attentes des patients sur les différents domaines de vie	Entretien avec le résident/ référent social / infirmière dans le but de préparer le Projet d'Accompagnement Individualisé.	Référent / IDE	Dans le mois qui précède le PAI jusqu'à 1 semaine.	Grille Eladeb	Document de synthèse Eladeb
Observations de l'équipe	Tout acte est tracé dans Progedis et Cortexte, les infirmières recueillent les besoins repérés sur les dossiers médicalisés et les intervenants sociaux dans le logiciel métier.	infirmières/ équipe social	Tout au long de la prise en charge.	Progedis et Cortexte	Aucun document ne peut être remis au résident, sauf en cas de demande écrite aux directeurs.
Suivi quotidien social et médical	Les réunions pluri professionnelles en amont du PAI lors desquelles nous croisons les informations	Toute l'équipe	Tous les lundis de 13h30 à 17h00	Ces réunions permettent d'aborder de 13h30 à 14h00 les cas cliniques et urgences médicales De 14h00 à 14h30 Les généralités De 14h30 à 17h les PAI.	CR réunion
Signature du PAI	En réunion , en présence de toute l'équipe et de la direction et médecin coordonnateur.	Toute l'équipe	Dans les 3 mois suivant l'admission	PAI signé	Un exemplaire du projet pour le résident, le curateur, l'équipe sociale et médicale.

# La mise en œuvre de l'accompagnement

ENTREE Données/ documents	DEROULEMENT DE L'ETAPE				SORTIE Données/ documents
	Actions	Acteurs de l'étape	Lieu / date / échéance	Outils / méthodes document utilisés	
	Etape 1: Intégration Etape 2 : l'ancrage Etape 3 : l'accompagnement au long court	Equipe et résident	Objectifs à court terme : 1 mois Moyen terme 3 mois Long terme plus de 3 mois		CF PAI
	Le référent est garant du déploiement du projet, l'accompagnement individualisé se ritualise toute les semaines				
Modalités intervention	1 à 2 VAD sociales + 1 à 2 médicales chaque semaine / accompagnements extérieurs/sorties/animations/entretiens individualisés/rv hebdomadaires ou mensuels au CMP / Transmissions effectuées en réunion d'équipe			Planning individuel et temps collectifs ritualisés Planification des activités tous les lundis et accueil café tous les matins.	Dossier individualisé Progdis Contexte
PAI révisé de 6 mois à un an selon la demande de la personne ou nécessité	Evaluation objectifs atteints non atteints Concertation en équipe Recueil des attentes de la personne	Equipe	Minimum tous les ans		PAI renouvelé

# Élaboration du projet de sortie

ENTREE Données/ documents	DEROULEMENT DE L'ETAPE				SORTIE Données/ documents
	Actions	Acteurs de l'étape	Lieu / date / échéance	Outils / méthodes document utilisés	
A la demande de la personne	Aide à la concrétisation d'un nouveau projet	Référent, curateur , famille , équipe	15 jours de préavis		Passeport santé, l'état des lieux de sorties, quittance de loyer, lettre de remerciement et de suivi.
	Les projets sont davantage élaborés en fonction d'une perte d'autonomie qui nécessite une réorientation vers un établissement adapté.	Référent et curateur	Minimum 1 an de délai		Passeport santé, l'état des lieux de sorties, quittance de loyer, lettre de remerciement et de suivi.

# La sortie

ENTREE Données/ documents	DEROULEMENT DE L'ETAPE				SORTIE Données/ documents
	Actions	Acteurs de l'étape	Lieu / date / échéance	Outils / méthodes document utilisés	
Exclusion	Elle peut se faire après 3 avertissements avec modification du PAI	Directrice /Médecin psychiatre/Référent	Sans délai ou 15 jours.	Courriers remis en mains propres	Avertissements écrits
	Courrier qui stipule la fin de prise en charge Aide à la recherche de solution	Référent / Curateur			Courrier de fin de prise en charge
Hospitalisation	Maintien du logement quelque soit la durée d'hospitalisation				



## 2.3 – CONCERTATION ET PARTICIPATION DES USAGERS

# Le « CVS »

- **Les participants**

Le « CVS » est une réunion avec et pour les résidents élus par les autres résidents.

Il est présidé par la directrice et un administrateur référent, par 2 représentants de l'équipe sociale, afin de réguler les échanges et accompagner les résidents dans la prise de parole, les usagers élus et 1 représentant des familles ou des résidents.

- **La fréquence**

La réunion se déroule tous les trimestres

- **La finalité**

Cette réunion a pour but de donner la parole aux résidents qui partagent un quotidien collectif ensemble. En aucun cas la réunion est là pour régler les problématiques personnelles de chacune mais plus pour amener une dynamique de groupe et répondre à des demandes collectives.

Il s'agit d'apprendre à débattre et donner son point de vue. C'est un espace d'écoute permettant la prise en compte d'autrui et offrir à chacun la possibilité de trouver sa place au sein du groupe. Chaque CVS est assorti d'un petit déjeuner préparé par les résidents.

- **Le déroulement**

Les résidents se mobilisent à travers l'animation de la réunion et la tenue de compte rendu. En début de réunion, un résident se propose pour animer et écrire le compte-rendu :

- Constats sur le fonctionnement
- Questions pour l'équipe pluridisciplinaire
- Organisation du quotidien
- Demandes et envies collectives

Selon les réponses d'équipe, nous mettons alors en place les projets, les demandes ou encore une organisation plus adaptée quant au fonctionnement au sein de la collectivité.

- **Les effets et les impacts**

On observe que les résidents portent un réel intérêt à cette réunion. La participation reste active, régulière et valorisante.



## 2.4 - PROMOTION DE LA BIEN-TRAITANCE ET PRÉVENTION DE LA MALTRAITANCE

*POLITIQUE PRÉVENTIVE, PROCÉDURE, MODALITÉS*

# Définition

« la bientraitance est une culture inspirant les **actions individuelles et les relations collectives** au sein d'un établissement ou d'un service.

Elle vise à **promouvoir le bien-être de l'utilisateur** en gardant à l'esprit le **risque de maltraitance**. Elle ne se réduit ni à l'absence de maltraitance, ni à la prévention de la maltraitance.

La bientraitance se caractérise par une **recherche permanente d'individualisation et de personnalisation de la prestation**.

Elle ne peut se construire au sein d'une structure donnée qu'au terme **d'échanges continus entre tous les acteurs**. »



# Les fondamentaux de la bientraitance

Une culture du respect de la personne et de son histoire, de sa dignité et de sa singularité

Un aller-retour permanent entre penser et agir

Une manière d'être des professionnels au-delà d'une série d'actes

Une démarche continue d'adaptation à une situation donnée

Une valorisation de l'expression des usagers

# Les repères pour la mise en œuvre

## Repère 1- l'utilisateur co-auteur de son parcours:

- Donner une réalité à la liberté de choix
- L'accompagnement de l'autonomie
- La communication individuelle et collective
- Un projet d'accueil et d'accompagnement défini et évalué

## Repère 2 – la qualité du lien entre professionnels et usagers:

- Le respect de la singularité, fondement de l'intervention
- La vigilance concernant la sécurité physique et le sentiment de sécurité des usagers
- Un cadre institutionnel stable

## Repère 3 – l'enrichissement des structures et des accompagnements par toutes les contributions internes et externes pertinentes:

- Travailler avec l'entourage et respecter les relations de l'utilisateur avec ses proches
- L'articulation avec les ressources extérieures
- La promotion de l'expression et de l'échange des perspectives
- S'ouvrir à l'évaluation et à la recherche

## Repère 4 – le soutien aux professionnels dans leur démarche de bientraitance:

- Une promotion de la parole de tous les professionnels
- Une prise de recul encouragée et accompagnée
- Un projet d'établissement construit, évalué et réactualisé avec les concours des professionnels et garant de la bientraitance

# Les travaux réalisés

	Bienveillance (ce qu'on fait)	Maltraitance (ce qu'il faut éviter)
Repère 1	<ul style="list-style-type: none"><li>-Disponibilité des membres de l'équipe pour assurer une écoute attentive aux besoins</li><li>- Professionnels formés aux techniques de communication , gestion des conflits , entretiens motivationnels</li><li>- Eladeb permet l'expression des attentes des résidents</li><li>- Existence du PAI qui est révisé chaque année</li><li>- CVS tous les 3 mois</li><li>- Réunion des résidents toutes les semaines</li><li>- Accueil café quotidien</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>- Ignorer les souhaits de la personne</li><li>- imposer des comportements normatifs</li><li>- Faire à leur place et ne pas leur laisser une liberté de choix</li><li>- Faire usage d'un chantage pour orienter les choix de la personne</li><li>- Faire usage de la force physique</li><li>- Etre familier , infantilisant</li></ul>
Repère 2	<ul style="list-style-type: none"><li>- Pas de possibilité d'intrusion dans le domicile sans accord de la personne</li><li>- Vérification technique du logement tous les trimestres</li><li>- Système d'une alarme incendie</li><li>- Vigilance face aux risques d'agression et accompagnement vers les services de police et justice</li><li>- Attribution d'un référent pour chaque usager favorise la création d'un lien et l'identification d'une personne « ressource »</li><li>- Clarification du cadre institutionnel via le règlement de fonctionnement , contrat de sous- location</li><li>- Stabilité de l'équipe</li><li>- Présence d'un professionnel 7j/7 et d'un cadre d'astreinte</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>- Pas de référence éducative</li><li>- L'absence de réponse rapide face aux facteurs d'anxiété</li></ul>

# Les travaux réalisés

	Bienveillance	maltraitance
Repère 3	<ul style="list-style-type: none"><li>-possibilité d'accueillir leurs proches à la journée</li><li>- Rencontre de l'équipe avec les familles notamment dans le cadre de l'élaboration du PAI</li><li>- Collaboration avec les GEM</li><li>- Sensibilisation à la culture via facilités d'accès (culture du cœur)</li><li>- Partenariat avec Cohérence Réseau pour faciliter le retour à l'emploi</li><li>- Penser la place de chacun dans la cité via les sorties collectives</li><li>- Mise à disposition d'un téléphone mobile pour les résidents logés en appartement diffus</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>- Maintenir les patients dans leur isolement</li><li>- Ne pas les stimuler</li><li>- Ne pas maintenir le lien</li><li>- Ne pas proposer l'étayage nécessaire dans les actes de la vie quotidienne</li><li>- Ne pas valoriser les capacités et progrès réalisés par chacun</li></ul>
Repère 4	<ul style="list-style-type: none"><li>-Démarche participative de tous les salariés pour l'écriture du nouveau Projet d'établissement.</li><li>- Différents espaces d'échanges et de réflexion (réunions équipe, Analyse de pratique professionnelle, entretiens individuels ...)</li><li>- Accès à la formation pour l'ensemble des professionnels</li><li>- Mise en place d'un DUERP</li><li>- Temps d'échange en équipe sur les articles issus du journal « Santé Mentale »</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>- Pas de dialogue possible</li><li>- Absence de lien et coordination entre la prise en charge socio- éducative et médicale</li><li>- Absence de réunion</li><li>- Absence de chef de service</li><li>- Projet d'établissement « descendant »</li></ul>

# L'effectivité des outils 2002-2

Outils 2002-2	Finalité	État des lieux
Le livret d'accueil	- Donner les informations sur l'établissement et association	- Révisé en 2018
La charte des droits et libertés	- Informer les personnes sur leurs droits dans le cadre du logement	Non soumis
Le règlement de fonctionnement	- Informer sur les règles de vie en collectivité et de la collaboration avec l'équipe	- A réviser
Le contrat de sous – location	- Signifie les conditions d'occupation du logement	A jour
Le CVS	-recueillir la paroles et les attentes des usagers	1 fois par trimestre
L'information par rapport à la personne qualifiée	- Possibilité de saisie d'une tierce personne en cas de litige	A afficher.

# Nos modalités de participation et de concertation des personnes accueillies

Quoi?	Réunion d'échanges et de concertation	Le CVS
Qui ?	Membres de l'équipe	Directrice / référent associatif/deux membres de l'équipe /représentants usagers
Pourquoi?	Planifier les activités de la semaine	Pour favoriser la parole et la participation de tous
Où?	Salle de convivialité RA	Salle de réunion de la RA
Quand?	Tous les lundi matin	1 fois par trimestre
Comment?	Ritualisée depuis la création de la RA	Une rencontre d'une heure avec ordre du jour sur convocation transmis 15 jours en avance.



## Résidence Accueil

Projet de service 2019-  
2024

## PARTIE 4

# LES RESSOURCES ET MOYENS NECESSAIRES À L'ACTION

# La gestion des ressources humaines

- **Déclinaison de la politique RH associative**

- La Résidence Accueil est dotée de personnels qualifiés gérés en référence aux accords CHRS du Synéas. Nous travaillons à partir du projet de service à définir les compétences nécessaires pour adapter l'organisation du travail à la mission qui nous incombe: chaque salarié à partir de son prérequis contribue à la réalisation de l'activité.

- **Recrutement**

- Lorsqu'un poste est à pourvoir , un appel à candidature est effectué en interne puis en externe via pôle emploi.
- L'assistante RH effectue un premier tri et les cv sont remis à la chef de service.
- Les candidats sont contactés par l'assistante RH .
- Une commission d'embauche dotée d'une grille d'entretien est mise en place pour chaque recrutement.

- **Développement des compétences et formation**

- **Formation professionnelle continue**
  - Plan de formation annuel
  - Professionnalisation / sécurisation des parcours
- **Echanges et transferts de compétences internes**

Conformément au Projet associatif , le déploiement de l'association et de nos activités est basé sur une organisation apprenante ,Au-delà des apports théoriques et méthodologiques externes, nous avons souhaité mettre en place différentes occasions d'apprendre ensemble à partir de nos pratiques, de nos vécus. L'objectif est de :

- Solidifier certains acquis théoriques
- Faire de nos références des références communes
- Donner des outils supplémentaires tant au niveau pratique que sur son positionnement professionnel.
- Permettre une réflexion groupale autour du vécu et de l'expérience des professionnels
- Pouvoir se décaler et changer de point de vue, croiser les regards .

# La gestion des ressources humaines

- Accueil des stagiaires

Partie intégrante de notre projet, il remplit une triple fonction :

- offrir aux stagiaires l'opportunité de s'exercer à une pratique éducative accompagnée
- transmettre les façons d'être, de faire et les valeurs auxquelles nous sommes attachés,
- travailler sous des regards neufs, qui nous permettent de réinterroger nos pratiques

Chaque année, nous accueillons en moyenne 3 à 4 stagiaires se préparant aux métiers de chefs de service, moniteur-éducateur, assistant(e) de service social ....

- Entretien d'évaluation annuel pour l'ensemble des salariés et professionnel tous les 2 ans
- Cet entretien est planifié avec chaque salarié et son responsable hiérarchique.
- Accompagnement à la mobilité interne / externe

- Prévention des risques professionnels

- DUERP fait en 2016 et revu en 2019

- Dialogue social DUP.

- L'employeur représenté par un membre du Conseil d'administration et la Directrice rencontre tous les mois les représentants du personnel .
- C'est une instance d'échange et d'informations concernant le fonctionnement des établissements et services et les orientations de l'association.
- Le personnel est informé des décisions par l'affichage de compte –rendu.
- Création d'un CHSCT

# La gestion administrative, comptable et financière

- Gestion administrative

- Elle est gérée en étroite collaboration avec le siège par le coordonnateur et la chef de service.
- Les principales activités administratives portent sur :
  - la saisine mensuelle de l'activité de l'établissement
  - la gestion du logiciel de planification du temps de temps de travail
  - La transmission des éléments de salaire

- Gestion comptable et budgétaire

- La Chef de service autorise la dépense conformément au budget établi avec la Direction. Les devis , factures sont réceptionnés par la secrétaire et ensuite transmis à la Chef de service pour validation.
- Le siège est en charge des contrôles de l'engagement des dépenses , de l'enregistrement des factures, du suivi des dépenses.
- Les budgets sont élaborés par la comptable en collaboration avec la Chef de Service qui justifie les dépenses engagées et la projection d'un nouveau budget au regard du déploiement de l'activité. La proposition budgétaire est ensuite transmise à la Directrice pour modification et finalisation.

# La gestion logistique et matérielle

- Gestion des véhicules

La gestion des véhicules est assurée au quotidien par l'agent d'entretien (carburants, nettoyage..) .

Le suivi des contrôles techniques est assurée par un référent unique pour l'ensemble de l'association. Il est chargé aussi du renouvellement des véhicules .

- Entretien des locaux

- L'hygiène des locaux et l'entretien du bâtiment et des extérieurs est assuré quotidiennement par le maître de maison et en cas de renfort par l'équipe technique transversale à l'ACAL

- Sécurité et protection des locaux

- Le maître de maison est chargé en lien avec le responsable du Pôle logistique de la tenue des registres, du suivi des contrôles de sécurité et du bon fonctionnement du matériel et installation

.

# La gestion de l'information

- Gestion et exploitation des données
  - Le siège est en charge de la centralisation des échanges avec l'Association, mise à jour du site internet , mise à jour du Cloud (base de données accessible aux membres du bureau, aux cadres et salariés distinctement.
  - Il est aussi en charge de la mise à jour de plaquettes à destination des salariés , des stagiaires ou des partenaires extérieurs.
  - En interne , sur la résidence accueil, nous avons une base de données communes dans laquelle se trouve l'ensemble de nos travaux et outils.
  - Chaque salarié bénéficie d'une adresse e-mail.
- Sécurité et confidentialité (RGDP)



## Résidence Accueil

Projet de service 2019-  
2024

## PARTIE 5

# LES PERSPECTIVES DE L'ÉTABLISSEMENT

## NOS PRINCIPALES FORCES

Etayage de notre prise en charge  
Accompagnement enrichi, adapté et individualisé (2 VAD par semaine, 5 animations et une permanence du maître de maison.)

Une offre de logement en diffus implantée dans la cité favorise une insertion sociale dans le milieu ordinaire. Cette offre est également entretenue et sécurisée (Présence à temps plein d'un maître de maison, mise à disposition d'un portable, équipée d'un SSI, visites trimestrielles sécurisées, cadres d'astreinte 7j/7 24h/24)

Un suivi personnalisé et efficient via ELADEB et le Projet d'accompagnement individualisé.

La participation des résidents est au centre du dispositif

Un partenariat fort avec le service de réhabilitation psychosociale par la mise à disposition de l'équipe médicale et l'accès pour nos résidents aux ateliers de remédiation cognitive notamment.

## NOS AUTRES FORCES

Equipe soudée, stable et compétente  
Equipe pluridisciplinaire

Un réseau de partenaires en constante évolution

Faire partie d'une grande association reconnue et bénéficiant d'une réelle expérience dans les champs de l'insertion sociale et issue de la loi 2002-2

Les valeurs associatives : apprenance, participation, et initiatives sont reprises par la résidence accueil.

## NOS PRINCIPALES FRAGILITES

Manque de reconnaissance et de visibilité  
Il convient d'améliorer notre communication et notre représentativité

Un bâti vieillissant et un diffus éclaté pas toujours facile à gérer.  
Il convient d'améliorer nos conditions d'accueil et de recentrer le diffus en semi-collectif.

Manque de places malgré des besoins en forte évolution

Peu de turnover, les listes SIAO n'évoluent pas

Un processus d'intégration des résidents et outils contractuels (règlement de fonctionnement dont la sortie, le PAI) à réévaluer

## NOS AUTRES FRAGILITES

Perte de liens avec les partenaires extra hospitaliers.

Financements instables

La gestion de la crise est vraiment complexe et a des conséquences sur le psychisme de l'équipe

## Opportunités

**Plan de relance 2017/2023 des résidences accueil.**

**Plan quinquennal du logement d'abord qui prévoit la création de 10 000 places résidences accueil**

**Le PTSM prévoit:**

- Renforcement des activités de réhabilitation psycho-sociale
- Développement de l'accompagnement pour les patients psychiatriques à toutes les étapes de la prise en charge
- Harmonisation des fonctionnements des CMP
- Poursuite du déploiement des cellules de gestion des cas complexes et des équipes mobiles
- Favoriser l'implantation de GEM sur le territoire dans le cadre d'un réseau coordonné et développer les échanges avec les établissements de santé mentale sans dénaturer les missions des GEM
- Développement du logement adapté par la mise en lien du PDLHPD et du PTSM

## Menaces

- *Trop grande variabilité en fonction des politiques publiques du fait des financements subventionnés*
- *Manque de représentation des usagers de la psychiatrie.*
- *Diminution du nombre de médecin Psychiatre et donc une diminution des possibilités de suivis*
- *L'évolution des publics atteints de pathologies duelles (dont les addictions)*

# Nos perspectives d'évolution majeures

- **Nos constats sur les principales évolutions en cours et à venir**

**Une évolution des publics:** sur les derniers résidents accueillis nous constatons un rajeunissement moins de 35 ans. Il y a une complexification des troubles avec des pathologies duelles (addiction).

**Une évolution des modes de prise en charge:** le travail, la formation, sont des axes nouveaux. L'accompagnement à l'addiction est de plus en plus lourd. Les prises en charge se sont multipliées.

**Une évolution de notre environnement:**

Un réseau qui se développe à contrario d'un manque de médecin et de leur surcharge qui entraîne un manque disponibilité et des délais plus longs.

**Une évolution de notre fonctionnement:**

Formation aux nouveaux outils

Adaptation de nos prises en charge notamment dans l'acceptation des addictions.

- **Notre ambition pour les 5 prochaines années**



- Augmenter le nombre de places à 40
- Améliorer les échanges avec les professionnels du CHT.
- Continuer et affiner la formation
- Améliorer l'offre de logement
- Améliorer notre prise en charge en revisitant nos outils
- Donner la parole aux usagers
- Améliorer notre représentation et notre communication

# Notre feuille de route pour les prochaines années

## 1. Améliorer notre pratique

- 1.1 – Revisiter nos outils avec le CVS :
  - Règlement intérieur (cf modèle CAF) et notamment les sorties
  - Contrat de séjour et notamment les sorties
  - Créer un processus d'intégration avec enquête de satisfaction
  - Créer une charte des droits et des libertés avec les résidents

## 2. Être plus visible, connu et reconnu sur le territoire

- 2.1 - Témoigner de notre expérience et nos expertises en terme de logement adapté pour personnes présentant des troubles psychiques, auprès d'autres établissements :
  - Organiser le colloque des 10 ans (vidéo de promotions)
  - Organiser des journées portes ouvertes notamment après l'inauguration
- 2.2 - Intervenir et témoigner de notre action dans des colloques nationaux ou régionaux: notamment participation à l'AG de salariés et de résidents, FAS, réhab, CHT.
- 2.3 - Faire connaître notre action (ex : articles dans la presse spécialisée ...): créer un article spécialisé dans les ASH.

## 3. Renforcer nos liens et partenariats

- 3.1 – Se renseigner sur le protocole de déclenchement de la cellule des cas complexes.
- 3.2 - Inviter ou prendre RDV avec le DR CARO responsable du CMP Wilson pour échanger plus régulièrement sur des situations avec les référents des CMP.

## 4. Développer la participation des usagers (acteur de la participation et du service)

- 4.1 – Enquête de satisfaction et les associer à la réévaluation de nos outils dont la charte des droits et des libertés.
  - Le faire découvrir les associations des usagers (dont Clubhouse France)
  - Créer un réseau des anciens résidents de la RA.
  - Développer la pair-aidance (dont un témoignage de Yannick)
  - Inviter les résidents à l'AG et les faire témoigner.
  - Développer la formation action avec Mme COLPAERT

## 5. Développer et ancrer collectivement de nouvelles pratiques et postures professionnelles

- 5.1 - Poursuivre nos analyses de pratiques et rester en veille sur les questions liées :
  - Communication
  - Gestion des conflits
- 5.2 – Développer et affiner la formation :
  - Les entretiens motivationnels
  - L'accompagnement des pathologies duelles.
- 5. Optimiser notre fonctionnement collectif
- 6.1 - Revisiter le contenu et déroulement des réunions dont le PAI
- 7 Améliorer notre offre de logement :
  - Délocalisation et extension de la résidence (prévoir des logements individuels, regroupés avec quelques diffus pour assurer un parcours d'évolution, permettant d'assurer une intimité et ) la fois des espaces collectifs proche des commodités et des CMP)

2019

2020

2021

2022

2023

Comité de suivi

AXE 1

Action 1.1  
De septembre à  
Décembre 2019 les  
mercredi matin

AXE 2

Action 2.2  
28 Juin lors de l'AG de  
l'ACAL

Action 2.1  
Février 2020 puis après  
l'inauguration en 2023

Action 2.3

AXE 3

Action 3.1  
Le 4 juin au prochain  
CLSM par DG

Action 3.2 fin juin  
par VR

AXE 4

Action 4.1 dont Mme COLPAERT à partir de  
Octobre et définition du cahier des charges en  
septembre avec l'équipe

AXE 5

Action 5.2

Action 5.1

AXE 6 et 7

Action 6.1

Action 7