



## Résidence des Oliviers



Projet d'établissement 2024-2028

53 rue du Général Leclerc • 77120 Coulommiers • Tél. : 01 64 75 55 00 •  
residencedesoliviers@aede.fr • [www.aede.fr](http://www.aede.fr)

# Sommaire

<b>Préambule.....</b>	<b>5</b>
<b>La méthodologie d'élaboration du projet d'établissement : transversale et collective .....</b>	<b>6</b>
Une démarche structurée d'élaboration.....	6
...inscrite dans une dynamique collective.....	7
Une diversité dans les méthodes utilisées .....	7
<b>Une association au service des personnes en situation de handicap.....</b>	<b>8</b>
<b>L'AEDE une dynamique de développement depuis 20 ans .....</b>	<b>9</b>
<b>Une association en action, au travers de ses 29 établissements et services.....</b>	<b>10</b>
<b>L'AEDE, une organisation garante de cohésion et d'échanges.....</b>	<b>11</b>
La gouvernance associative .....	11
La dirigeance.....	11
<b>La présentation synthétique de l'établissement .....</b>	<b>11</b>
Histoire et principales évolutions de l'établissement .....	12
Cadre juridique des missions exercées.....	12
Objectifs généraux d'accompagnement de l'établissement.....	13
Les principales RBPP applicables à la résidence .....	14
Inscription dans les orientations départementales et régionales .....	14
<b>Partie 1 Photographie de l'établissement .....</b>	<b>16</b>
<b>Les personnes accompagnées.....</b>	<b>17</b>
Les principales caractéristiques en 2023.....	17
<b>L'offre de service.....</b>	<b>20</b>
L'offre d'hébergement.....	20
L'offre en accueil de jour.....	20
L'offre en accueil temporaire.....	20
L'offre en accompagnement « Hors les Murs » .....	20
Des prestations en réponse aux besoins des personnes accompagnées.....	21
<b>Les principes d'intervention.....</b>	<b>24</b>
Des valeurs et un référentiel commun.....	24
La politique de bientraitance de l'AEDE.....	25
La bientraitance dans l'établissement.....	26
Les principes d'intervention de l'établissement.....	26
<b>La démarche éthique .....</b>	<b>29</b>
La réflexion éthique à l'AEDE.....	29
L'espace éthique associatif.....	29
La démarche éthique de l'établissement.....	29
<b>Le processus d'accompagnement : de l'admission jusqu'à la sortie .....</b>	<b>31</b>
Admission .....	31

Coconstruction et personnalisation du projet d'accompagnement .....	32
Continuité du parcours et fin d'accompagnement.....	34
<b>Les modalités d'organisation et de fonctionnement de l'établissement.....</b>	<b>35</b>
Une organisation pluridisciplinaire articulée autour de 4 unités de vie.....	35
Accompagnement à la santé.....	35
Accompagnement pour favoriser ou préserver l'autonomie.....	38
Accompagnement à la vie sociale.....	39
Accompagnement dans le maintien et le développement des relations sociales et affectives de la personne .....	41
Accompagnement au deuil vécu par la personne accompagnée.....	43
Accompagnement du vieillissement et de la fin de vie de la personne.....	43
<b>L'expression et la participation des personnes accompagnées et de leur entourage .....</b>	<b>46</b>
Le conseil de la vie sociale (CVS) .....	46
Les autres instances de participation .....	47
Les événements festifs à la Résidence des Oliviers .....	47
<b>Les professionnels et les compétences mobilisées .....</b>	<b>49</b>
La politique Ressources Humaines de l'AEDE.....	49
Des professionnels qualifiés .....	49
L'équipe de la Résidence des Oliviers.....	50
La politique de recrutement, d'intégration et de suivi du parcours du salarié.....	53
Des outils pour accompagner les trajectoires professionnelles .....	54
La formation, un outil au service du développement des compétences .....	54
Les réunions institutionnelles au service de la coordination entre professionnels.....	56
La prévention des risques professionnels .....	57
Qualité de vie au travail : le soutien aux équipes .....	57
<b>Un pilotage territorial en lien avec l'association gestionnaire .....</b>	<b>58</b>
Une organisation territoriale .....	58
Organigramme du Territoire de Coulommiers.....	59
Le pilotage de la Résidence des Oliviers.....	59
Le siège : une équipe en appui aux établissements et services.....	60
<b>L'ancrage de l'établissement dans son territoire .....</b>	<b>62</b>
<b>Les moyens mobilisés .....</b>	<b>65</b>
Cadre architectural (locaux) .....	65
Moyens matériels.....	66
<b>La dynamique d'amélioration de la qualité.....</b>	<b>67</b>
Politique d'amélioration de la qualité.....	67
L'évaluation, une étape dans la dynamique d'amélioration de la qualité .....	67
Développer une culture de la qualité.....	68
<b>La prévention et la gestion des risques.....</b>	<b>70</b>
Politique de prévention et de gestion des risques .....	70
Prévention et lutte contre la maltraitance.....	72

<b>Système d'information – Stratégie numérique .....</b>	<b>74</b>
Stratégie numérique de l'AEDE .....	74
Sécurisation des données et des accès .....	75
Dossier de l'utilisateur informatisé DUI .....	75
<b>En conclusion.....</b>	<b>76</b>
Nos points forts.....	76
Des points à améliorer.....	76
<b>Partie 2 Analyse des évolutions de l'environnement.....</b>	<b>77</b>
<b>Axes stratégiques de l'AEDE pour les années 2018-2027 .....</b>	<b>78</b>
Une association en développement maîtrisé.....	78
Une association à l'écoute des personnes accompagnées .....	78
Une association riche de forces vives .....	78
<b>En conclusion : les impacts des évolutions de l'environnement.....</b>	<b>79</b>
<b>Partie 3 Les orientations stratégiques .....</b>	<b>80</b>
La vision à 5 ans et les axes stratégiques.....	81
La déclinaison des axes stratégiques en objectifs généraux.....	82
<b>Partie 4 Le plan d'action – Le suivi et l'évaluation du projet d'établissement .....</b>	<b>83</b>
Le plan d'action – axe 1 .....	84
Le plan d'action – axe 2 .....	87
Le plan d'action – axe 3 .....	89
<b>Les modalités de suivi et de l'évaluation du projet d'établissement .....</b>	<b>91</b>
Une démarche rigoureuse pour faire vivre le projet.....	91
Un projet évalué annuellement.....	91
Des actions de communication pour accompagner la mise en œuvre du projet d'établissement .....	92
<b>Conclusion .....</b>	<b>93</b>
<b>Lexique.....</b>	<b>94</b>

# Préambule



La Résidence des Oliviers est ouverte depuis 2007. Elle est « née » d'une réflexion soutenue afin de construire et d'équiper les locaux parfaitement adaptés à la spécificité des personnes fortement dépendantes.

Après 10 ans d'activité, lors de la première réécriture du projet d'établissement, est apparue la nécessité de repenser le fonctionnement de l'établissement.

Aujourd'hui, en 2024, nous récrivons le projet et, là encore, nous retrouvons la nécessité de repenser le fonctionnement de l'établissement du fait du vieillissement du public accueilli et des attentes de nos financeurs.

La photographie de la Résidence, complétée par une analyse des évolutions de l'environnement, nous conduit à définir 3 axes stratégiques et des plans d'actions pour les 5 années à venir.

Ce nouveau projet résulte de la réflexion participative et collégiale des résidents, des familles, des professionnels et de nos partenaires.

*Ce projet d'établissement a été validé par le Conseil d'Administration le 26 octobre 2024, après consultation du Conseil de la Vie Sociale le 11/09/2024 sur le présent projet.*

*Le CVS a notamment été associé à l'élaboration du volet portant sur la politique de prévention et lutte contre la maltraitance lors de cette réunion.*

*Ce projet a été modifié suite à la visite de conformité de l'ARS du 20 novembre 2024 et à leurs remarques afin d'y intégrer l'évolution de l'établissement en Plateforme de Services Coordonnés (30/06/2025).*

# La méthodologie d'élaboration du projet d'établissement : transversale et collective

Le projet d'établissement de service a été élaboré dans une dynamique collective, avec la participation des professionnels de l'établissement, des usagers et de partenaires.

## Une démarche structurée d'élaboration...

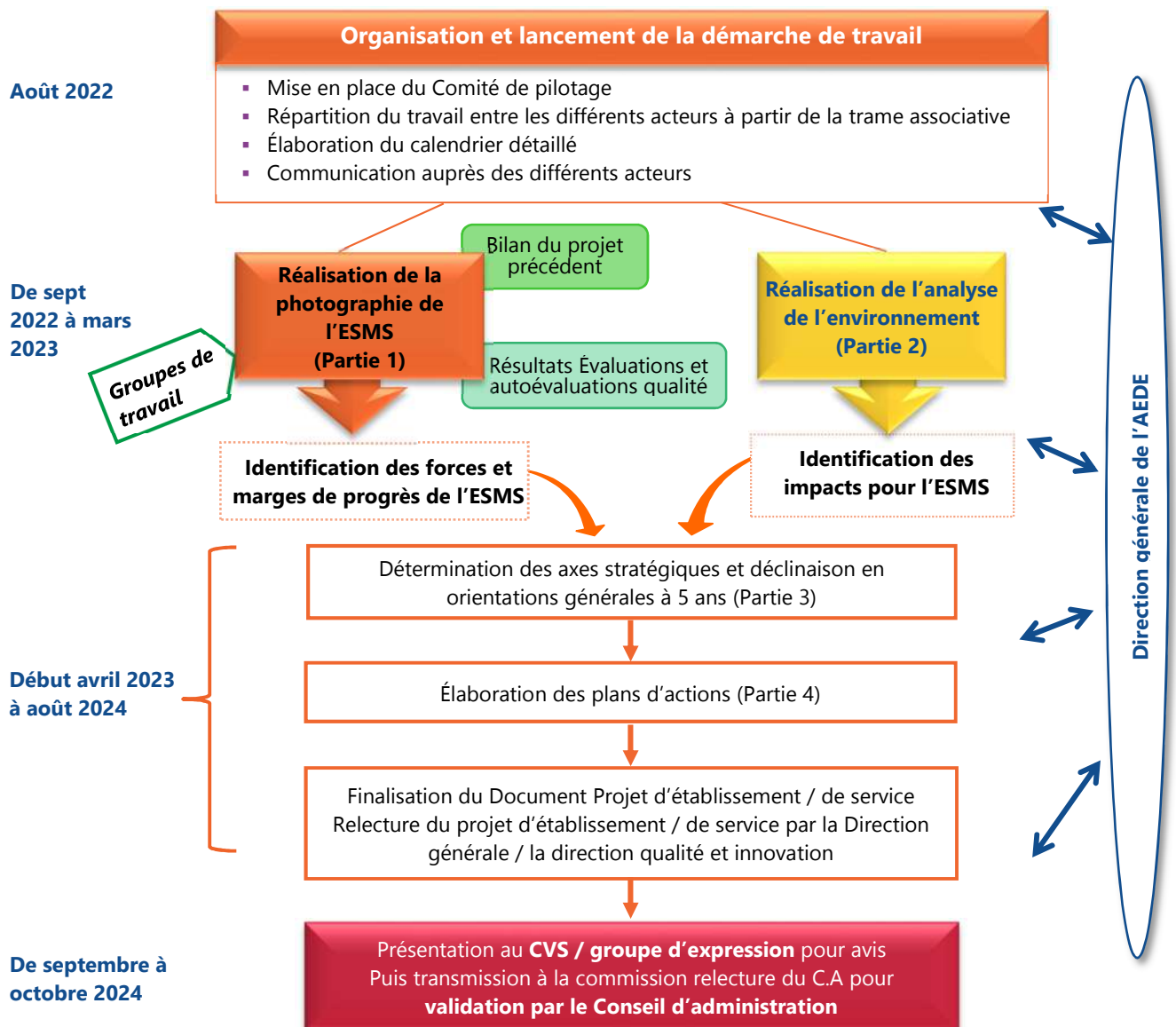
La coordination globale de cette démarche d'élaboration du projet d'établissement a été assurée par un comité de pilotage animé par le directeur adjoint.

### Des outils partagés

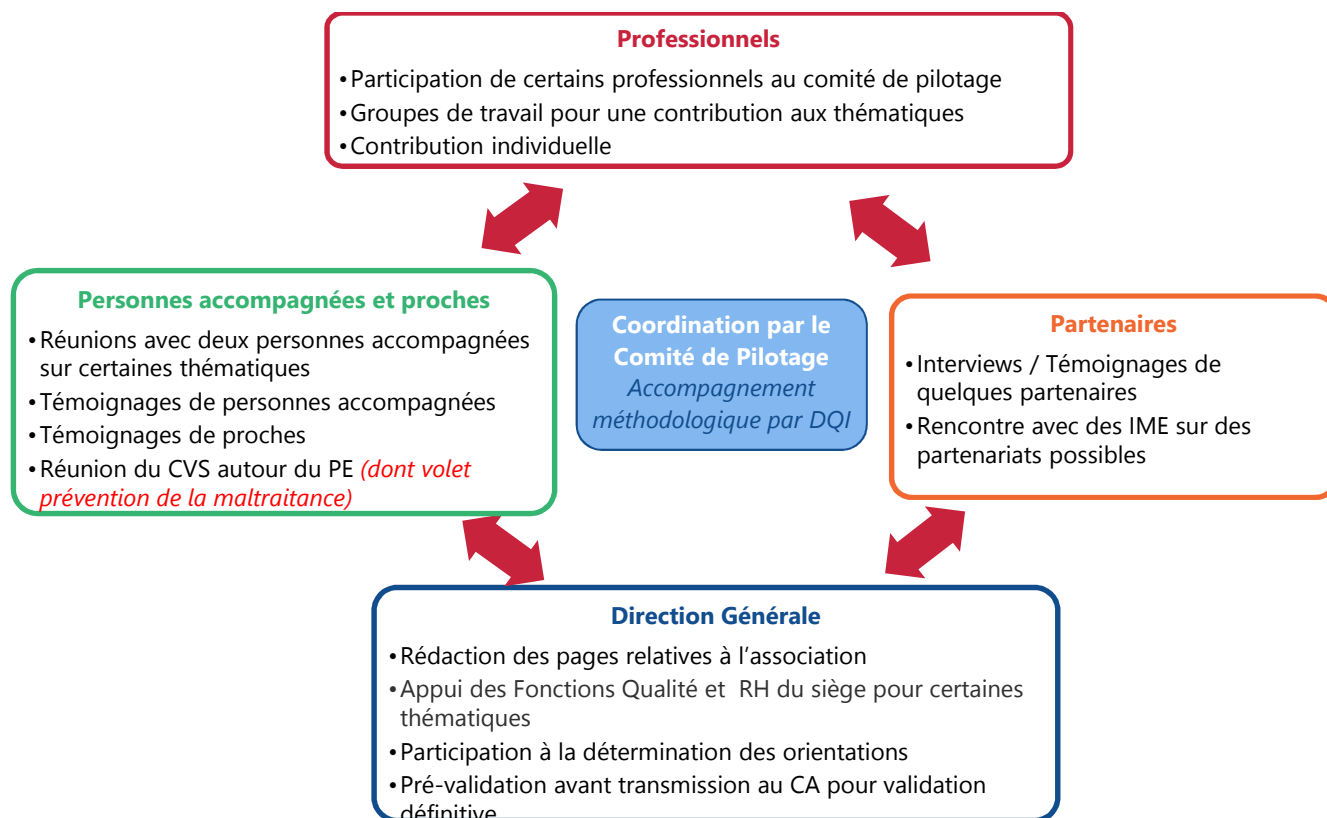
Le travail sur l'analyse de l'environnement a bénéficié de synthèses réalisées par la direction qualité et innovation.

La rédaction s'est faite à partir de la trame associative.

## Les grandes étapes



...inscrite dans une dynamique collective



## Une diversité dans les méthodes utilisées

Pour réaliser ce travail, l'établissement s'est appuyé d'une part sur la recommandation ANESM « Élaboration et animation du projet d'établissement ou du service » et d'autre part sur :

- le recueil et l'analyse de documents de l'établissement et de l'association
- des travaux de groupes de professionnels et animés par des membres du Comité de pilotage
- des réunions avec les résidents
- des témoignages de familles et de partenaires
- la recherche de photographies pour illustrer le document,
- des relectures croisées des contenus rédigés.



Conformément à l'article D311-15 du CASF, le **Conseil de la vie sociale** est associé à l'élaboration du chapitre relatif à la **politique de prévention et de gestion de la maltraitance**.



# Une association au service des personnes en situation de handicap

*L'AEDE gère 29 établissements et services médico-sociaux dans les départements de Seine-et-Marne, de Seine-Saint-Denis et du Bas-Rhin.*

L'AEDE accompagne des personnes de tout âge, en situation de handicap, dans la construction et la mise en œuvre de leurs parcours de vies.

Les personnes accompagnées peuvent présenter une altération de leurs fonctions mentales, cognitives, psychiques, pouvant être associée à des troubles moteurs et sensoriels.

Un accompagnement est également apporté à des personnes présentant des maladies neurodégénératives ou un polyhandicap.



Guidée par des valeurs d'inspiration chrétienne, l'association reconnaît chaque personne comme étant unique et précieuse. Le respect, la bienveillance, la solidarité, l'ouverture d'esprit, la bientraitance et l'engagement sont au cœur de son projet et orientent son action.

## L'AEDE en 2025

**+1 500** personnes accompagnées

**+900** salariés

**29** établissements et services dont **4** ESAT

**150** bénévoles

**1** Service des sports

## L'offre de l'AEDE s'articule autour de 9 modalités d'accompagnement :

- Le soin
- L'hébergement
- L'accompagnement éducatif, pédagogique et scolaire
- L'accompagnement social
- Le travail (adapté et / ou en milieu ordinaire)
- La participation sociétale (inclusion et insertion)
- Les loisirs et la vie culturelle
- La vie spirituelle,
- Le soutien dans toutes les circonstances et dans tous les moments de vie.

## Les sources de financement

- 47 % par les Conseils départementaux 77 et 93
- 48 % par l'ARS Ile-de-France et Grand Est
- 5 % en gestion propre (BAPC)





# L'AEDE une dynamique de développement depuis 20 ans

*Créée en 1954 à l'initiative de bénévoles protestants, l'AEDE s'est développée au cours de ces dernières années, dans le respect de son histoire et de ses valeurs.*



Le premier local à Châtenay-Malabry (92)

En 2009, elle s'implante en Seine-Saint-Denis, dans la ville du Bourget, avec l'ouverture d'un ESAT et d'un autre SAMSAH.

En 2012, l'AEDE connaît, pour la première fois, une croissance externe : elle reprend la gestion de quatre établissements déjà existants, issus d'une autre association, l'APEAAINE, par le biais d'une fusion-absorption.

Ayant la volonté d'être attentive aux besoins non satisfaits et de proposer des solutions adaptées et innovantes, l'association se positionne notamment sur des appels à projet.

C'est dans cette dynamique qu'a été ouvert début 2015, le premier foyer d'accueil médicalisé pour jeunes malades d'Alzheimer à Cesson (77). L'AEDE a également créé, en juillet 2015, un service Tiers Régulateur de l'accueil familial pour le nord de la Seine-et-Marne.

Après plusieurs années de collaboration par le biais d'un mandat de gestion, l'AEDE a absorbé, à sa demande, l'association le Mont des Oiseaux le 1er janvier 2017. Cette association a géré durant de nombreuses années deux établissements pour enfants et adultes handicapés en Alsace.

En novembre 2019, l'AEDE ouvre la Résidence des Lilas à Coulommiers, foyer d'accueil médicalisé, qui accompagne 40 adultes atteints de troubles du spectre autistique (TSA).

En 1966, l'Association fait l'acquisition d'une propriété à Hautefeuille (77) et ouvre en 1968, un Centre d'Aide par le Travail avec foyer d'hébergement, le Domaine Emmanuel.

A partir de 1997, l'AEDE connaît un développement rapide. En effet, elle crée d'autres établissements de type foyers d'accueil, pour apporter des réponses à de nouveaux besoins : le vieillissement des personnes accueillies et le handicap psychique notamment. Progressivement, l'association renforce son ancrage en Seine-et-Marne, avec en particulier l'ouverture de Services d'Accompagnement Médico-Social pour Adultes Handicapés (SAMSAH) et une Maison d'Accueil Spécialisée (MAS).



Le Domaine Emmanuel à Hautefeuille (77)  
Premier foyer d'hébergement dans le château



Résidence des Lilas à Coulommiers

La Résidence de l'Amandier située à Drancy (93) a ouvert en février 2024 et propose un accompagnement à des adultes en situation de handicap psychique selon différentes modalités. Le dispositif sur le territoire du Bourget a été complété par l'ouverture de l'EAM Les Acanthes depuis fin 2024.

D'autres projets – d'extension notamment – sont en phase de réalisation ou en préparation, pour apporter des réponses aux besoins des territoires et en particulier dans le cas de situations urgentes ou complexes restées sans solution.

# Une association en action, au travers de ses 29 établissements et services

L'AEDE compte actuellement **29 établissements et services**, sur 18 lieux géographiques, en Seine-et-Marne (77) majoritairement. Deux structures sont installées en Seine-Saint-Denis (93) et deux autres dans le Bas-Rhin (67).

Les établissements et services sont regroupés par territoire géographique favorisant une cohérence de fonctionnement. Chaque territoire est animé par un **directeur de territoire**.

Les prestations dispensées par les établissements et services de l'AEDE répondent et se conforment à la nomenclature nationale SERAFIN PH :

- Prestations de soins et de développement des capacités correspondant aux soins et aux prises en charge thérapeutiques,
- Prestations liées au niveau d'autonomie correspondant aux compensations nécessaires dans les actes de la vie courante,
- Prestations en faveur de la participation sociale visant à garantir les droits des personnes et à leur permettre une intégration, une inclusion ou une insertion dans la société.



# L'AEDE, une organisation garante de cohésion et d'échanges

## La gouvernance associative

L'**assemblée générale**, composée de 200 membres, est l'organe souverain de l'association. Chaque année, elle vote les grandes orientations de l'AEDE et approuve les comptes de l'exercice clos à partir des rapports sur la situation financière et morale de l'association. Elle désigne les membres du Conseil d'administration.

Le **Conseil d'administration** est composé actuellement de 19 membres élus par l'assemblée générale. Il se réunit quatre fois par an. Il assure la mise en œuvre des orientations stratégiques de l'AEDE au travers du bureau, composé du président, du vice-président, du secrétaire et du trésorier, qui se réunit en moyenne une fois par mois. Au sein du Conseil d'administration, une commission aumônerie organise les célébrations et fêtes inter-établissements avec l'aide de bénévoles.

La gouvernance associative de l'AEDE repose sur des principes fondamentaux :

- la complémentarité des compétences,
- la transparence,
- la collégialité dans la prise de décision.

Cette organisation permet l'échange, le débat et la prise de décisions.

## La dirigeance

Le **directeur général**, par délégation du Conseil d'administration et en collaboration étroite avec le président et le bureau, coordonne la mise en œuvre du projet associatif et veille au bon fonctionnement de l'association. Il est chargé de la politique de communication, de la stratégie de recherche de ressources, des comptes et des budgets. Il participe aux réunions du Conseil d'administration et du bureau et représente l'AEDE dans un certain nombre d'instances.

Le **directeur de territoire** assure la mise en œuvre du projet associatif et veille à la cohérence d'ensemble du pilotage des établissements et services de son territoire.

Le **directeur-adjoint** gère et anime son établissement ou service. Il est garant du bon fonctionnement, de la conformité aux réglementations et de la qualité des prestations.

## L'accès au sport et à la culture

L'AEDE s'est donnée pour mission de **faciliter l'accès au sport et à la culture** pour les personnes en situation de handicap. Car nous pensons que ces moments d'exercice physique, de découverte ou de détente contribuent à leur **intégration sociale et citoyenne**.



Le **service sport de l'AEDE** organise des événements tout au long de l'année. Des personnes accueillies participent à des tournois d'envergure nationale en sport adapté et sont récompensées pour leurs excellents résultats.

La **marche annuelle de l'AEDE**, ouverte au grand public, est un exemple concret et même le symbole de cette volonté d'intégrer pleinement les personnes en situation de vulnérabilité. Elle rassemble, depuis 2003, plus de 500 randonneurs d'horizons différents.

Un comité propose des **manifestations culturelles** aux personnes accueillies, à ceux qui les accompagnent et aux personnes extérieures : concerts, comédies musicales, spectacles humoristiques...



Le Siège de l'AEDE à Hautefeuille

Le **CPOM** (Contrat Pluriannuel d'Objectifs et de Moyens) signé avec l'ARS Ile-de-France pour les établissements et services relevant en tout (ESAT, MAS, IME) ou partie de son autorité (volet soins FAM/EAM et SAMSAH) a été renouvelé pour la période 2023 – 2027. Le déploiement d'un avenant au CPOM cosigné avec les départements de Seine-et-Marne et de Seine-Saint-Denis est effectif depuis fin 2024. La même démarche est en cours pour les établissements du Mont des Oiseaux avec l'ARS Grand Est.



# La présentation synthétique de l'établissement

## Histoire et principales évolutions de l'établissement

A l'origine, avec le concours des financeurs, l'établissement s'est spécialisé dans la prise en charge des personnes très lourdement dépendantes avec une restriction extrême de leur autonomie et a obtenu les moyens humains en adéquation à ces prises en charge spécifiques. La Résidence des Oliviers est située à Coulommiers, en Seine-et-Marne. Elle accueille, depuis juin 2007, des personnes adultes en situation de polyhandicap. L'établissement, dès l'ouverture, a fait le choix d'avoir une unité dédiée aux personnes handicapées mentales en situation de grande dépendance du fait du vieillissement.

Au fur et à mesure des années, nous avons adapté notre accompagnement pour l'étendre également aux personnes souffrant de maladies neurodégénératives et aux jeunes adultes polyhandicapés.

En décembre 2023, nous avons déposé un dossier dans le cadre de l'AMI Plan Inclusif IF 2030 pour répondre à la création de 50 000 solutions nouvelles médico-sociales. L'objectif était de faire évoluer notre agrément pour inclure de nouvelles modalités d'accompagnement. Nous avons déposé un projet pour une place d'accompagnement « hors les murs ». Suite aux échanges avec nos financeurs, le projet a évolué vers trois places supplémentaires portant ainsi la capacité de l'établissement à 48 places et, dans le même temps, nous avons obtenu la modification de l'agrément qui inclut dorénavant toutes modalités d'accueils pour des personnes adultes en situation complexe de handicap.

Le nouvel arrêté portant autorisation d'extension de 3 places « hors les murs » permet un fonctionnement en plateforme de services coordonnés.

## Cadre juridique des missions exercées

**Une Maison d'Accueil Spécialisée est un établissement médico-social relevant de l'article L.312-1 – I, 7° du Code de l'Action Sociale et des Familles (CASF).**

**Le cadre législatif et réglementaire** défini par le CASF s'applique à l'établissement et notamment les volets suivants :

- Droits des usagers : articles L.311-3 à L.311-12 (partie législative) ; article D.311 et articles D.311-0-1 à D.311-40 (partie réglementaire).
- Évaluation et système d'information : articles L.312-8 à L.312-10.
- Accueil temporaire : articles D.312-8 à D.312-10.
- Obligation de signaler tout événement indésirable grave : article L.331-8-1 (partie législative), articles R.331-8 à R.331-10 (partie réglementaire).

**Les missions d'une Maison d'Accueil Spécialisée** sont spécifiées dans certains articles du CASF :

**Article R.344-1-1** prévoit que : « Les établissements et services qui accueillent ou accompagnent les personnes handicapées adultes qui n'ont pu acquérir un minimum d'autonomie leur assurent un soutien médico-social et éducatif **permettant le développement de leurs potentialités et des acquisitions nouvelles**, ainsi qu'un milieu de vie favorisant leur épanouissement personnel et social ».

**Article R.344-1** détermine le public accueilli conformément aux dispositions de l'article et sur décision de la commission des droits et de l'autonomie des personnes handicapées.

**Article R.344-2** précise les prestations assurées de manière permanente par l'établissement.

**Article D. 344-5-1 à D.344-5-16** sont issus du décret n° 2009-322 du 20 mars 2009 et définit les obligations des établissements et services accompagnant les personnes handicapées adultes n'ayant pas pu acquérir un minimum d'autonomie, en ce qui concerne :

- Les besoins des personnes accompagnées.
- Les missions de l'établissement ou du service.
- Les spécificités du contrat de séjour.
- Le contenu du projet d'établissement.

- L'obligation de la continuité d'accompagnement (dont période de fermeture, accompagnement par une autre structure, séjour de vacances...).
- La composition du fonctionnement de l'équipe pluridisciplinaire.

**L'article L344-1** précise que les frais sont pris en charge par l'assurance maladie et que la personne accompagnée est redevable du paiement du forfait journalier – dans la limite d'un minimum de revenus laissé à sa disposition.

**L'article L344-1-2** indique que les frais de transport entre le domicile et l'accueil de jour médicalisé sont inclus dans le budget de l'établissement.

### Les arrêtés d'autorisation

- **Arrêté n°2016-54 du 9 mars 2016 rectificatif** : La capacité de la MAS Résidence des Oliviers est portée à **45 places** décomposées en *44 places en hébergement complet et 1 place en accueil de jour*.
- **Arrêté n°2024-176 du 15 juillet 2024** : Extension de 3 places « hors les murs » portant la capacité de la MAS Résidence des Oliviers à **48 places pour un fonctionnement en plateforme de services coordonnés**.

### Les chiffres clés (2023)

- **44 personnes accompagnées en Hébergement**  
 ↳ Soit **15 030** journées réalisées
- **1 personne accompagnée en Accueil de jour**  
 ↳ Soit **203** journées réalisées
- **83 salariés (77,36 ETP)**
- ↳ **Une dotation globale de 5 089 102 €**

## Objectifs généraux d'accompagnement de l'établissement

L'établissement met à disposition des personnes accompagnées :

- Un lieu de vie adapté qui, depuis l'ouverture, a été aménagé en fonction des besoins.
- Un suivi de la personne accompagnée dans tous les aspects de sa vie en assurant une vigilance et une surveillance en matière de santé physique et psychique.
- Un accompagnement dans tous les actes de la vie quotidienne.
- Des activités visant à développer les apprentissages, les loisirs et la socialisation.



L'établissement développe des partenariats pour :

- Répondre aux besoins spécifiques médicaux (spécialistes), culturels, loisirs.
- Maintenir les liens familiaux (visios, photos, courriers...).
- Répondre aux besoins spécifiques liés à l'alimentation (prestataire de restauration).

L'établissement permet, en lien avec les familles, l'expression, la communication, la participation à la citoyenneté et la socialisation des personnes accompagnées par :

- Une recherche constante d'outils de communication.
- La mise en place et la participation des résidents au Conseil de la Vie Sociale (CVS).
- L'accompagnement des personnes qui souhaitent exercer leur droit à la citoyenneté.
- Une intégration au tissu social (Participation à des actions caritatives).
- Des activités à l'extérieur visant à développer la socialisation.



Participation au vote pour le renouvellement des membres du CVS

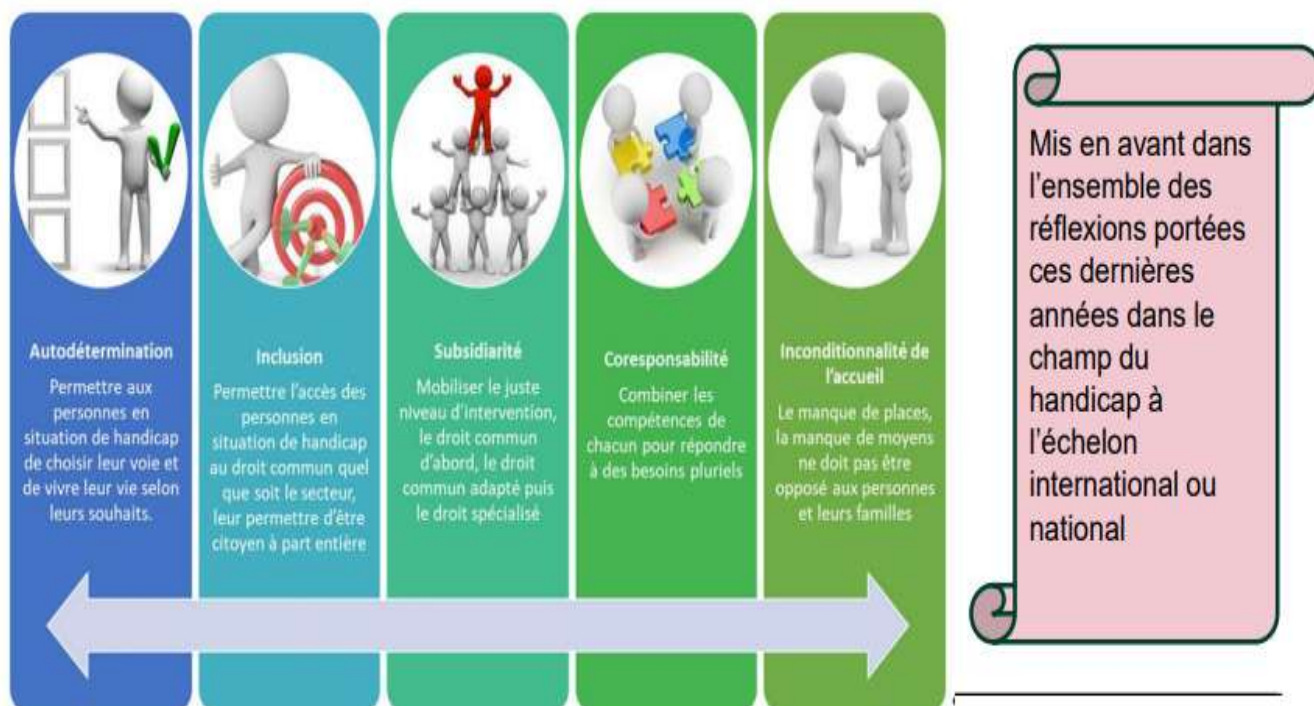
## Les principales RBPP applicables à la résidence

- L'accompagnement à la santé de la personne handicapée.
- L'accompagnement de la personne polyhandicapée dans sa spécificité.
- L'accompagnement de la personne présentant un trouble du développement intellectuel (TDI) – Volet 1
- Qualité de vie en MAS-FAM. La vie quotidienne, sociale, les loisirs et les activités.
- Qualité de vie en MAS-FAM (volet 1). L'expression, la communication, la participation, et la citoyenneté
- Qualité de vie en MAS-FAM (volet 2). La vie quotidienne, sociale, les loisirs et les activités
- Qualité de vie en MAS-FAM (volet 3). Le parcours et les formes souples d'accueil et d'hébergement
- Pratique de coopération et de coordination du parcours de la personne en situation de handicap.
- Le questionnement éthique dans les établissements sociaux et médico-sociaux.
- Accueil, accompagnement et organisation des soins en établissement de santé pour les personnes en situation de handicap.
- L'adaptation de l'intervention auprès des personnes handicapées vieillissantes.
- Concilier vie en collectivité et personnalisation de l'accueil et de l'accompagnement.
- Les attentes de la personne et le projet personnalisé.
- La bientraitance, définition et repères pour la mise en œuvre.
- Bientraitance et gestion des signaux de maltraitance en établissement - Mise en œuvre en milieu sanitaire, médico-social et social - Personnes majeures
- Évaluation du risque de maltraitance intrafamiliale sur personnes majeures en situation de vulnérabilité (guide)
- Ouverture de l'établissement à et sur son environnement : des activités en interne et en externe visant à développer la socialisation, les apprentissages et les loisirs.
- Autodétermination, participation et citoyenneté.
- Elaboration, rédaction et animation du projet d'établissement.
- Accompagner la vie intime, affective et sexuelle des personnes en ESSMS.
- Accompagner la personne nécessitant une mesure de protection juridique.

## Inscription dans les orientations départementales et régionales

La démarche d'évolution de l'établissement en plateforme de services coordonnés s'inscrit dans les fondamentaux de la démarche Réponse Accompagnée Pour Tous.

L'évolution de l'offre repose sur plusieurs grands principes fondamentaux :





Nous voulons nous inscrire dans la traduction de ces fondamentaux par le biais d'actions concrètes :

- Promouvoir au sein des équipes les principes d'accès au droit commun,
- Repenser régulièrement une possible désinstitutionalisation tout au long du parcours en fonction des attentes des usagers,
- Permettre une plus grande souplesse permettant ainsi la modulation pour une même personne de tous les types d'accompagnement au plus près de ses besoins et des attentes,
- Elargir l'accompagnement sur des publics avec des profils un peu atypiques.

Nous voulons aussi nous inscrire dans la mise en œuvre de l'autodétermination comme un axe central et un levier de la transformation afin de transformer les pratiques professionnelles et l'accompagnement des personnes en situation de handicap.

Le projet de transformation en plateforme de services coordonnés se met en place doucement car il faut accompagner les équipes, les familles, les représentants légaux dans cette nouvelle dynamique.

# *Partie 1*

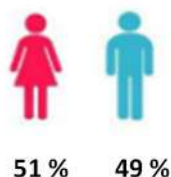
## **Photographie de l'établissement**

# Les personnes accompagnées

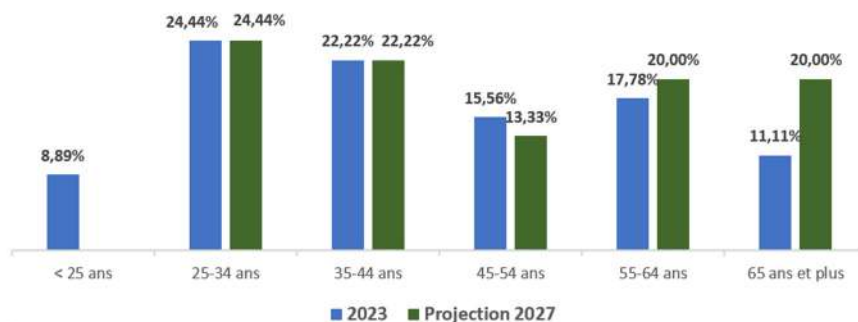
La Résidence des Oliviers était initialement autorisée à accompagner des personnes en situation de polyhandicap ou des personnes en situation de handicap mental devenues lourdement dépendantes notamment pour des raisons liées au vieillissement. A partir de l'analyse des caractéristiques des 45 résidents présents en 2023, se dégagent les principaux besoins actuels et à venir auxquels l'établissement devra répondre.

## Les principales caractéristiques en 2023

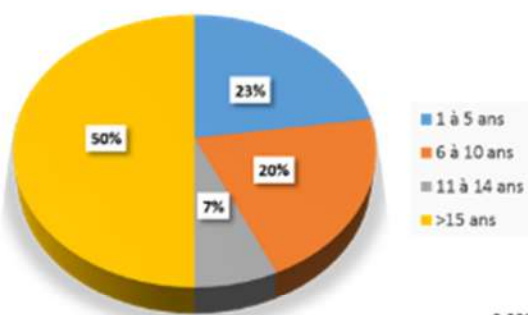
Répartition selon leur sexe en 2023



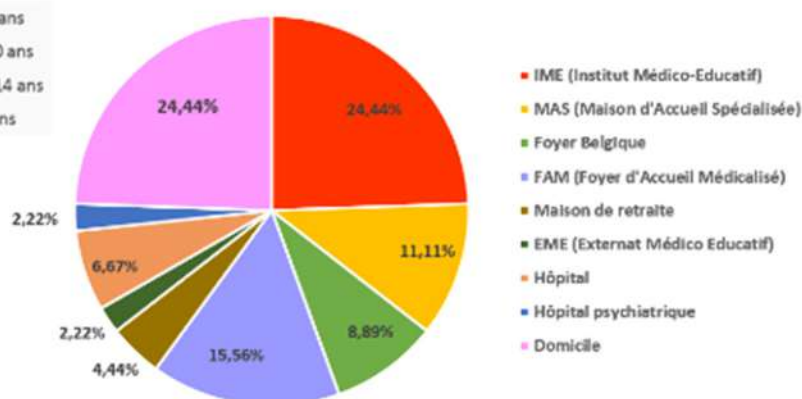
Répartition par âge et projection à cinq ans



Nombre d'années de présence en à la Résidence des Oliviers au 31/12/2023 (personnes en internat)



Répartition par établissement d'origine



Les femmes et les hommes sont représentés à part égale au sein du public accueilli.

La répartition actuelle des résidents par tranche d'âge est plutôt homogène :

- 33 % sont âgés de moins de 34 ans
- 38% sont âgés de 35 à 54 ans
- 29 % sont âgés de plus de 55 ans

Cependant, la projection à 5 ans, permet de constater que la part des plus de 55 ans atteindra les 40%, ce qui amènera à adapter l'accompagnement au vieillissement des personnes accompagnées.

Tous les résidents bénéficient d'une **tutelle assurée pour les 3/4 par la famille**.

La majorité de résidents (70%) étaient accueillis précédemment dans des **établissements médico-sociaux** pour jeunes (IME) ou pour adultes (MAS, FAM, Foyer en Belgique).

**Un quart des résidents arrive directement du domicile** en raison des difficultés des familles à poursuivre leur prise en charge du fait de la lourdeur des soins, des handicaps et de l'âge du résident ou de la famille...

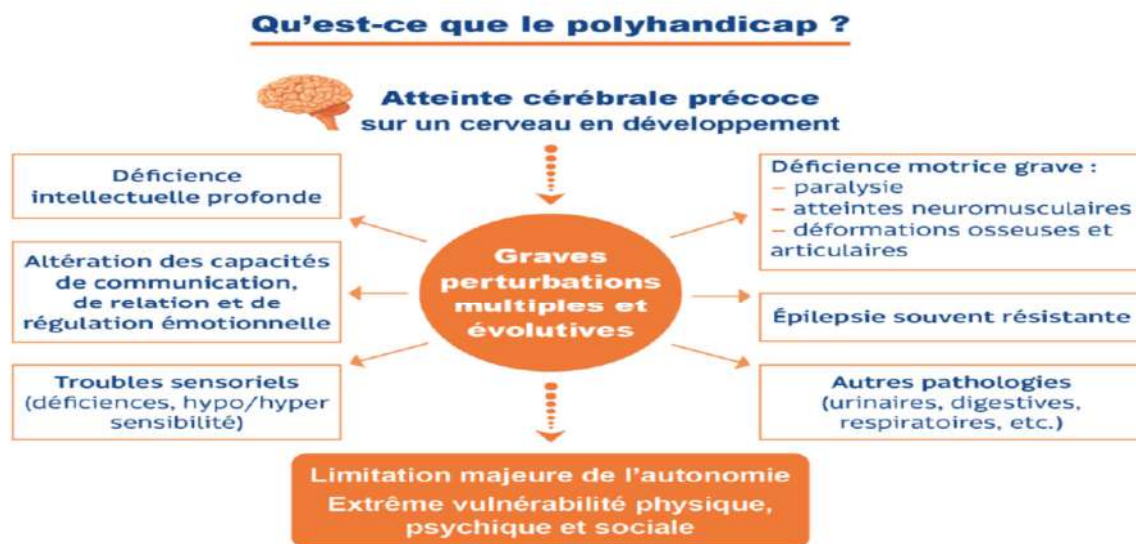
Les résidents présentent en majorité **une déficience intellectuelle avec troubles associés**.



Près des **3/4 des résidents accueillis sont en situation de polyhandicap**, ce qui correspond à l'agrément de l'établissement.

L'origine du polyhandicap des résidents est liée à une pathologie congénitale, néonatale ou acquise plus tard dans la vie (maladies neurodégénératives...). Certaines personnes, admises initialement pour une majoration de dépendance du fait d'un handicap vieillissant, sont d'ailleurs devenues polyhandicapées au cours du temps.

### Les besoins spécifiques des personnes en situation de polyhandicap



**Le terme « polyhandicap »** est défini par le décret du 9 mai 2017 en ces termes : « Les personnes présentant un dysfonctionnement cérébral précoce ou survenu au cours du développement, ayant pour conséquence de graves perturbations à expressions multiples et évolutives de l'efficacité motrice, perceptive, cognitive et de la construction des relations avec l'environnement physique et humain, et une situation évolutive d'extrême vulnérabilité physique, psychique et sociale au cours de laquelle certaines de ces personnes peuvent présenter, de manière transitoire ou durable, des signes de la série autistique ».

Les personnes polyhandicapées présentent des problématiques complexes liées à la dyscommunication et au polyhandicap en lui-même, il s'agit du « sur handicap ».

Ce « sur handicap » regroupe un certain nombre de pathologies et de symptômes spécifiques dont font partie :

- **Les troubles trophiques** (altération de l'état cutané),
- **Les problèmes orthopédiques et de positionnement,**
- Les troubles nutritionnels,
- Les infections (pulmonaires, cutanées, urologiques...),
- Les troubles du comportement (auto et hétéro-agressivité, repli sur soi, cris, troubles autistiques, anxiété, dépression.).

L'établissement a une spécificité dans l'accompagnement des personnes polyhandicapées mais également des personnes porteuses de maladies neurodégénératives.

A cela, s'ajoute le « sur handicap » :

- Hypertonie, spasticité à l'origine de douleurs et de difficultés lors des soins de nursing,
- Dyskinésie motrice sévère,
- Épilepsie sévère,
- Troubles du comportement.

# L'offre de service

*La Résidence des Oliviers offre sur un même site, des modalités d'accompagnement différenciés.*

*Dans le cadre de la transformation de l'offre, l'établissement a évolué en plateforme de services coordonnés permettant toutes modalités d'accueil.*

## L'offre d'hébergement

L'offre d'hébergement permet d'apporter un lieu de vie et un accompagnement adapté aux personnes au sein de l'établissement selon leurs capacités et compétences.

Les personnes accompagnées sont réparties dans 4 unités de vie. Chacune dispose d'un salon – salle à manger où sont pris tous les repas. Il est équipé d'une kitchenette permettant la préparation des petits déjeuners et des collations. Ce lieu permet également de réunir l'ensemble des résidents de l'unité pour faire des activités ou partager des temps conviviaux.

Chaque chambre individuelle est équipée d'une salle d'eau adaptée permettant une stimulation au maintien des capacités de chacun selon leur autonomie.



Dans le cadre de la modularité d'accueil, la chambre pourra être mise à disposition le temps de l'absence (période de congés, hospitalisation... par exemple). Les effets personnels sont mis en sécurité.

## L'offre en accueil de jour

L'accueil de jour est proposé en mode séquentiel ou à temps complet selon la volonté et le projet des personnes. Il est ouvert tout au long de l'année, en journée de 9h à 17h.

Les personnes sont intégrées au sein des unités de vie afin de profiter de tous les temps et activités proposés tout le long de la journée (repas, activités, prises en charge, sorties...). Elles bénéficient du même accompagnement que les personnes en internat.

L'accueil de jour est une modalité d'accueil favorisant la socialisation mais il peut aussi être une étape vers un projet d'accueil en hébergement.

## L'offre en accueil temporaire

L'établissement n'a pas de places dédiées à ce jour pour de l'accueil temporaire en hébergement, l'ensemble des 44 lits sont occupés par des personnes ayant un accompagnement permanent. Néanmoins, nous pouvons proposer cette modalité d'accueil sur les temps où les chambres sont libres soit parce que le résident est en vacances ou en famille, soit lors d'une longue hospitalisation ou soit lorsque la chambre est libre car le résident bénéficie d'un accueil temporaire dans une autre structure. Il convient de proposer cette possibilité d'accueil au regard des mouvements des résidents qui, dans certains cas, sont prévus de longue date.

À terme, nous souhaitons libérer une ou deux chambres pour favoriser ce type d'accueil.

Par ailleurs, l'établissement peut proposer de l'accueil de jour temporaire dans la limite de 90 jours par an.

## L'offre en accompagnement « Hors les Murs »

Cette modalité d'accompagnement est récente car octroyée suite à la visite de conformité de novembre 2024. Nous allons informer les familles et représentants légaux de cette nouvelle possibilité autorisée. L'objectif est de déployer ce volet progressivement au regard des demandes et des notifications MDPH reçues.

Les objectifs sont les suivants :

- Répondre aux besoins des usagers et des familles en axant l'accompagnement sur la socialisation et les loisirs, avec la possibilité de faire bénéficier de temps d'activités collectives, individuelles au sein de la résidence, puis de créer du lien avec l'extérieur.
- Permettre aux plus jeunes d'accéder au monde adulte en douceur.



- Accompagner au domicile en assurant la continuité des parcours de vie et soutenir les personnes dans leur autodétermination.
- Promouvoir la citoyenneté, la participation et l'accès aux droits des personnes en situation de handicap.

L'évolution en plateforme de services coordonnés est un réel changement de paradigme dans l'accompagnement des personnes en situation de handicap. Aussi nous prévoyons un déploiement progressif, en associant les personnes accompagnées, leurs familles et les professionnels. Il faut de la pédagogie et des orientations claires pour rassurer et faire avancer le projet.

## Des prestations en réponse aux besoins des personnes accompagnées

En réponse aux besoins diversifiés des personnes accompagnées, la plateforme de services coordonnés offre des prestations dans 5 domaines : autonomie, soins, participation sociale, logistique, administratif.

Chaque domaine se décline en un éventail de prestations : certaines sont destinées uniquement aux résidents accueillis sur le pôle hébergement et d'autres sont communes à l'ensemble des personnes accompagnées dans l'établissement.

Chaque projet personnalisé est co-construit avec la personne et son représentant légal. De fait, en lien avec les attentes et les besoins repérés, les prestations sont proposées par l'équipe pluridisciplinaire. Celles-ci sont évaluées et ajustées régulièrement.

### Les prestations directes

Les prestations de soins et d'accompagnement se déclinent selon les 3 axes de la nomenclature SERAFIN-PH au sein de la résidence, à savoir :

- **Les prestations de soins, de maintien et de développement des capacités fonctionnelles**



- Les prestations en matière d'autonomie



- Les prestations pour la participation sociale.



## Les prestations indirectes





# Les principes d'intervention

## Des valeurs et un référentiel commun

*Le fonctionnement et l'organisation de l'AEDE, ainsi que Les interventions des équipes pluri-professionnelles, s'ancrent dans la réglementation en vigueur, des bonnes pratiques et dans les valeurs de l'association, constituant ainsi un référentiel commun.*

**L'identité de l'AEDE s'enracine dans les valeurs d'inspiration chrétienne**, conduisent à considérer chaque personne (adulte et enfant) comme unique et précieuse. Pour autant, l'AEDE s'inscrit pleinement dans un fonctionnement à caractère laïc.

Elle s'applique à prendre en compte la diversité des modes de vie, des appartenances sociales ou culturelles et s'efforce de promouvoir les valeurs auxquelles elle est attachée.



### Solidarité

L'AEDE s'inscrit dans un projet de société solidaire, à la recherche d'une plus grande cohésion sociale, permettant à chaque personne d'y trouver sa place sans être réduite à ses fragilités, à sa situation sociale défavorable ou à son handicap.

### Respect

Faire preuve de respect, c'est considérer les personnes fragiles comme des personnes à part entière, susceptibles de pouvoir exercer leur libre arbitre, d'avoir un projet de vie personnel et capables, à leur manière, d'apporter quelque chose à ceux qui les entourent.

C'est les considérer avec dignité, respecter leur intimité, favoriser l'exercice de la citoyenneté et être garant de la confidentialité des informations.

### Ouverture d'esprit

C'est dans la pluralité des opinions, des savoir-faire, des compétences et des expériences que l'AEDE souhaite puiser ses réflexions et inscrire son action.

L'ouverture d'esprit rend possible le bien vivre ensemble et permet de faire naître des pratiques et des projets novateurs.

### Bienveillance

Se montrer bienveillant c'est être à l'écoute de la personne accompagnée, faire « avec » elle plutôt que faire « pour » elle, marcher à ses côtés en la laissant libre de choisir son chemin et le rythme de ses pas. C'est aussi croire dans un progrès toujours possible, non pas nécessairement en termes de performance mais plutôt, a minima, en termes d'apaisement, de mieux-être ou d'épanouissement personnel.



### Bientraitance

La bientraitance implique d'être sensibilisé aux risques inhérents à la vulnérabilité des personnes en situation de handicap. Elle nécessite de tout mettre en œuvre pour répondre à leurs besoins fondamentaux, de favoriser leur insertion dans tous les espaces de la vie sociale et de veiller à leur sécurité.

### Engagement

Faire évoluer le regard et la place accordés dans la société aux personnes en situation de handicap est une préoccupation constante de l'AEDE depuis son origine. Elle est ainsi engagée avec conviction dans une démarche militante, habitée par la volonté de relever de nouveaux défis, de répondre à de nouveaux besoins, d'imaginer de nouvelles formes d'accompagnement et de participer activement aux débats, formations et actions qui se rapportent à ces questions.

# La politique de bientraitance de l'AEDE

## Les principes de la démarche à l'AEDE

Le projet associatif de l'AEDE 2018-2027 pose les principes de sa démarche de bientraitance ainsi :

« Les personnes auxquelles l'AEDE s'adresse ne savent pas toujours se présenter sous un jour qui leur soit favorable, ni faire valoir leurs besoins ou leurs intérêts. C'est la raison pour laquelle une attention particulière doit être portée à la notion de bientraitance qui implique, en premier lieu, d'être **sensibilisé aux risques inhérents à leur vulnérabilité**.

La bientraitance nécessite de tout mettre en œuvre pour pouvoir **répondre à leurs besoins** fondamentaux de la manière la plus **appropriée** et la plus **individualisée** possible, de refuser tout favoritisme, de veiller à leur **sécurité** que ce soit sur leurs lieux de travail ou sur leurs lieux de vie. La bientraitance implique également de favoriser autant que faire se peut leur **insertion dans tous les espaces de la vie** sociale, scolaire, professionnelle ou culturelle ordinaire, ce qui suppose de pouvoir **adapter constamment l'accompagnement proposé**. »

### Un prérequis à la bientraitance

*La bientraitance ne peut se réduire à la lutte contre la maltraitance, mais elle ne peut se mettre en œuvre que quand une démarche active de prévention et de lutte contre la maltraitance est organisée.*

*C'est pourquoi l'encadrement de chaque établissement ou service de l'AEDE est garant de la prévention de la maltraitance et de la gestion des faits de maltraitance.*

## Une démarche reposant sur plusieurs axes

**Axe 1 : Favoriser l'autodétermination et le pouvoir d'agir chez la personne** afin de lui permettre d'être auteure de son parcours, de faire des choix en harmonie avec ses préférences, ses habitudes de vie, etc.

Les professionnels veillent à consulter la personne accompagnée et à valoriser son expression, quel qu'en soit le mode. Il s'agira de ne jamais présumer de ce qu'elle souhaite et préfère.

Le rôle des professionnels est de l'informer de manière objective et adaptée pour qu'elle puisse prendre des décisions éclairées. Le refus et/ou la non-adhésion manifestés par une personne accompagnée doivent être pris en compte pour adapter l'accompagnement.

**Axe 2 : Garantir le respect des droits des personnes accompagnées et de leur entourage** par l'ensemble des intervenants (professionnels, prestataires, bénévoles)

Les personnes accompagnées et leurs proches doivent être régulièrement informés de leurs droits et leur exercice au sein de la structure. La communication sera adaptée afin de favoriser une parfaite compréhension.

Le règlement de fonctionnement explicitant les modalités concrètes d'exercice des droits doit être la référence pour chacune des parties prenantes : professionnels, personnes accompagnées et représentants légaux, intervenants extérieurs, bénévoles.

**Axe 3 : Favoriser l'inclusion et la participation sociale** permettant à la personne d'occuper pleinement sa place de Citoyen.

**Axe 4 : Soutenir les professionnels dans leur démarche de bientraitance**

L'un des leviers repose sur une politique de formation active. Au-delà d'actions de sensibilisation à la bientraitance, une priorité doit être donnée aux formations relatives aux spécificités des personnes accompagnées qui permettent aux professionnels de disposer des repères et outils pour ajuster leur posture. L'appropriation des recommandations de bonnes pratiques doit s'inscrire en continu dans le travail d'équipe.

Le déploiement de la réflexion éthique contribue à la démarche de bientraitance.

## La bientraitance dans l'établissement

Plusieurs actions ont été mises en place au sein de l'établissement :

- Mise en place du comité éthique.
- Sensibiliser les professionnels ainsi que les partenaires (intervenants) et les bénévoles à la bientraitance. Rappels réguliers sur les attendus relatifs à la bientraitance lors d'échanges réguliers avec les intervenants extérieurs.
- Groupe d'analyse de la pratique.
- Faciliter l'accueil de professionnels en formation (stagiaires-école) permettant un regard extérieur sur les pratiques en cours.
- Modalités pour garantir le respect des droits des usagers et de leur entourage (ex. modalités définies dans le règlement de fonctionnement, informations faites au CVS, sensibilisation des professionnels).
- Requestionner régulièrement la stratégie « Bientraitance » avec le CVS et/ou les familles.
- Professionnels : diffusion dématérialisée (partage informatique) / mise à disposition des RBPP sur chaque unité de vie et en salle de réunion (en version papier) et temps d'échanges lors des réunions.
- Politique de formation permettant aux professionnels d'ajuster l'accompagnement en fonction des spécificités des personnes.
- Echanges avec les professionnels sur les situations à risque pouvant conduire à des faits de maltraitance.
- Positionnement attentif et réactivité de l'équipe d'encadrement afin de traiter des problématiques.
- Analyse des fiches d'événements indésirables et des plaintes et réclamations en réunion de direction et présentation en CVS.
- Formation des salariés sur les thématiques de la bientraitance, de la maltraitance, de l'accompagnement spécifique des personnes en situation de polyhandicap.

Ces actions n'ont du sens que si les professionnels se saisissent des espaces ouverts. L'objectif est de créer un climat de confiance pour que chacun puisse interroger les pratiques de l'établissement et que collectivement nous puissions mettre en œuvre la bientraitance.

## Les principes d'intervention de l'établissement

### Comment les valeurs des équipes émergent tout au long de l'accompagnement des personnes accompagnées...

Afin de recueillir les valeurs fortes portées par les équipes tout au long de l'accompagnement des personnes accompagnées, le groupe de travail réfléchissant sur les principes d'intervention a souhaité associer à cette réflexion **tout le personnel de l'établissement.**

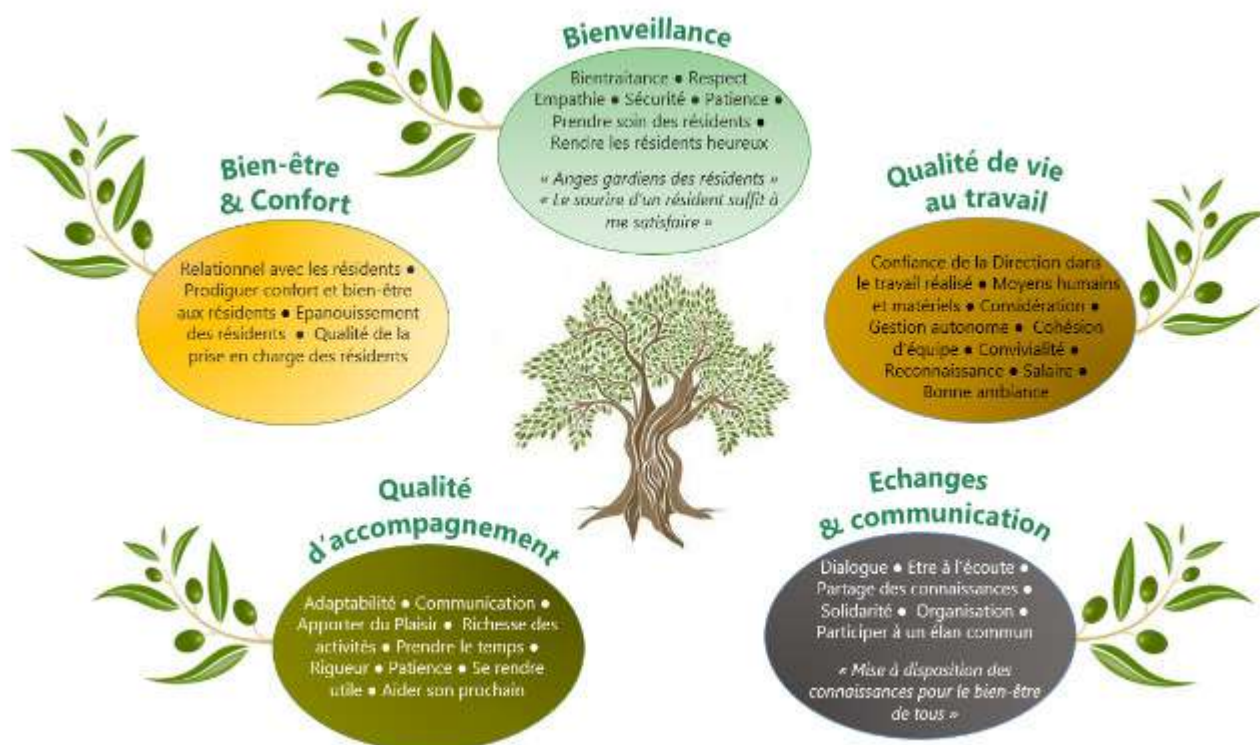
Pour commencer, un message a été adressé à tout le personnel pour leur expliquer la démarche du groupe de travail et leur intervention prochaine sur chaque service. Le thème n'avait pas été précisé car l'équipe voulait recueillir des réflexions spontanées.



La question posée était : **Quelles sont les valeurs qui vous guident au quotidien dans votre travail à la Résidence des Oliviers ?**

Grâce à la participation de tous, plusieurs mots, expressions ou ressentis ont été recueillis. Une synthèse a été élaborée par le groupe de travail qui a permis d'extraire 5 valeurs principales, à savoir :

- Bien-être & confort
- Bienveillance
- Qualité d'accompagnement
- Échanges & communication
- Qualité de vie au travail



**Les familles et/ou tuteurs** ont pu transmettre via les écrits des Projets Personnalisés ou lors des rencontres avec les équipes pluridisciplinaires, les valeurs reconnues au sein de l'établissement.

**Echanges avec Mme L., sœur et tutrice de Claude**

Mme L. est contente de la réunion, du comportement et des efforts de son frère. Elle est satisfaite de l'accompagnement général et des nombreuses activités réalisées.

**Echanges avec Mme B., mandataire judiciaire d'Amandine**

Mme B. constate une belle amélioration sur le plan de l'éveil depuis l'arrivée de sa protégée dans l'établissement.

**Echanges avec M. G., père et tuteur de Mathieu**

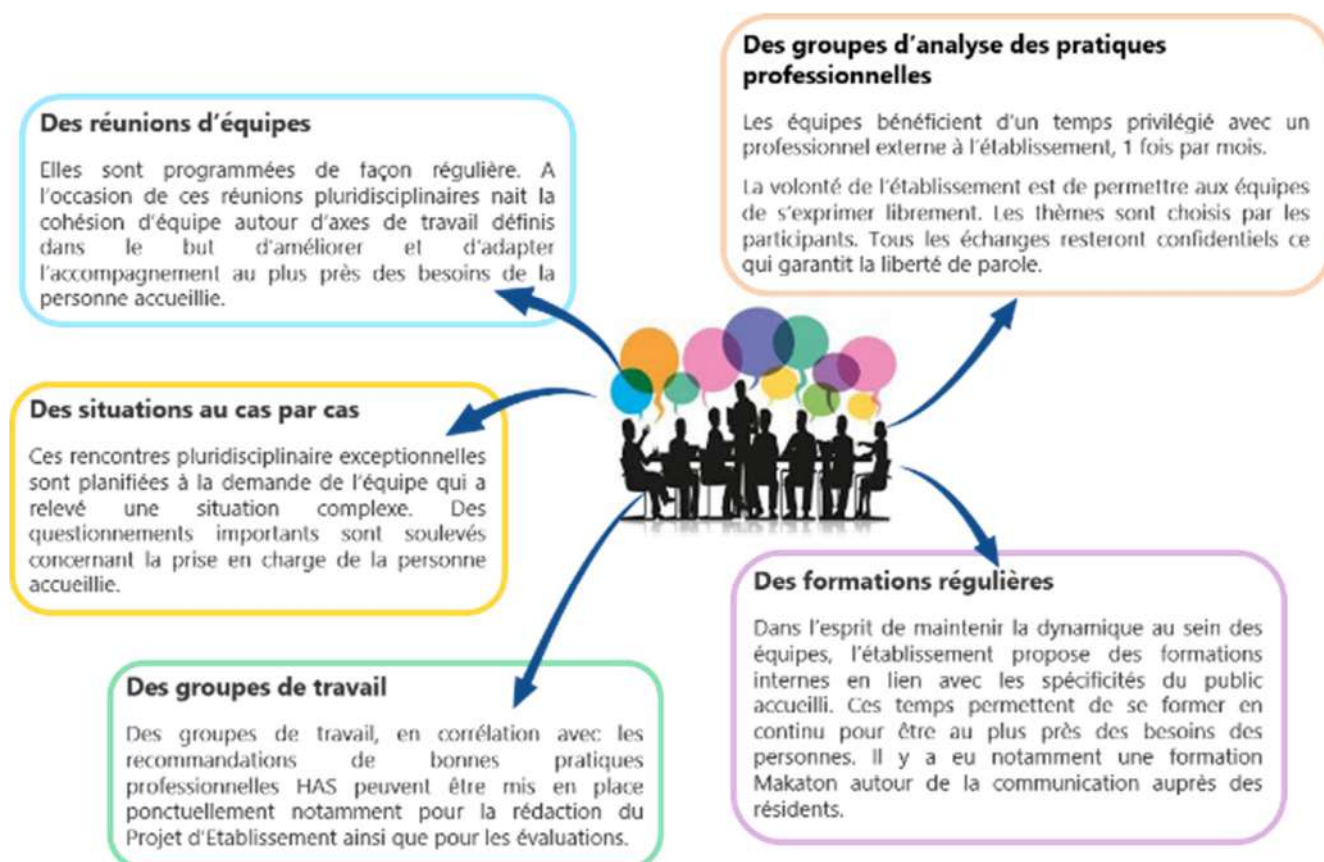
M. G. a exprimé sa confiance auprès de l'institution. Il était ému de parler du futur de son fils et évoque le fait que désormais Mathieu est « chez lui ».

**Ecrit de Mme A., sœur et tutrice d'Alain**

Mme A. remercie les équipes pour tous les soins apportés à son frère, elle se sent sereine de le savoir ici.

## Des espaces de réflexion en équipe sur les pratiques professionnelles

La dynamique institutionnelle est impulsée par les valeurs associatives et se décline en différents temps de réflexion en équipe à différents niveaux.



# La démarche éthique

Fin 2018, l'AEDE a engagé un travail pour développer la réflexion éthique au sein de l'association, travail qui a débouché en 2022 sur la rédaction d'une charte éthique et la création de l'espace éthique associatif.

## La réflexion éthique à l'AEDE

L'AEDE a structuré sa démarche à deux niveaux :

- Un espace éthique associatif
- Des comités éthiques locaux (établissement/service ou territoire)

**L'espace éthique**, transversal à tous les établissements et services et en lien étroit avec eux, mène des réflexions sur des thématiques sensibles et/ou récurrentes.

N'étant pas en prise directe avec le quotidien des établissements et services, l'espace éthique recherche un positionnement en accord avec les valeurs de l'association, la réglementation applicable et les questionnements éthiques ainsi posés.

Il s'agit d'un espace consultatif d'aide à la réflexion et à l'émergence de pistes de travail. Cet espace a pour mission d'insuffler la dynamique éthique et d'éclairer la mise en œuvre des valeurs et principes associatifs.

**Les comités éthiques locaux** ont pour mission principale d'étudier les situations concrètes rencontrées sur le terrain.

## L'espace éthique associatif

### Ses missions

- Centraliser les questionnements récurrents et animer la réflexion sur ces sujets
- Assurer une veille permanente
- Organiser des actions de formation et de sensibilisation

### La définition de l'éthique

La réflexion éthique vise donc à déterminer « comment agir au mieux » avec et pour autrui en tenant compte des contraintes contextuelles. Le questionnement éthique traverse toutes nos pratiques.

Source : Charte de l'espace éthique de l'AEDE (2022)

### Son fonctionnement

L'espace éthique est composé de membres de droit et de personnes qualifiées choisies parmi les personnes ayant fait acte de candidature (salariés, personnes accompagnées, familles...), soit 12 à 15 membres représentant au mieux les différents territoires et les différents métiers.

L'espace éthique se réunit au moins une fois par trimestre.

## La démarche éthique de l'établissement

Le comité éthique local a pour objectifs :

- Engager chacun des professionnels dans une réflexion distanciée et collégiale pour répondre aux exigences d'accompagnement des personnes en situation de vulnérabilité.
- Trouver l'articulation nécessaire entre la dimension individuelle et collective du travail d'accompagnement.
- Le comité local peut être mis en place au niveau de la structure ou s'inscrire dans une dimension territoriale.

Chaque structure nomme un référent éthique pour animer la réflexion sur les différents sujets proposés.

### Témoignage de Caroline, référente éthique de l'établissement



« Dès mes premières années de pratique en Ehpad, je me suis rapprochée de l'espace éthique de l'APHP pour bénéficier d'un soutien à la réflexion dans les situations complexes. C'est donc naturellement que j'ai participé à la création de l'espace éthique de l'AEDE. J'ai accepté d'être référente en arrivant à la Résidence des Oliviers dans la continuité de ce travail.

Le comité a bénéficié de 2 jours de formation pour nous aider à créer la charte et penser son fonctionnement. Une réunion a lieu tous les 2 mois pour maintenir cette instance dans une dynamique de réflexion. »

## Le programme de travail de l'espace éthique...

L'espace éthique identifie la ou les thématiques qui vont constituer son programme de travail. Ainsi pour la période 2023-2024, l'espace éthique a retenu la question suivante : « Exercice de la liberté des personnes accompagnées : enjeux, limites, contraintes et apprentissages ».

### ...en lien avec les comités éthiques locaux

A cette fin, chaque comité local a pour rôle d'interroger d'une part les personnes accompagnées, d'autre part les professionnels, pour faire émerger leurs réflexions et questions qui alimenteront le travail de l'espace éthique.

#### *Mise en place d'un comité éthique au sein de la Résidence des Oliviers*

Dans la continuité de la démarche amorcée au niveau associatif, la Résidence des Oliviers a constitué un comité éthique.

Cet espace de réflexion, composé de plusieurs professionnels de différents métiers, a pour but d'aborder les sujets complexes auxquels il n'existe pas de réponse unique. Ces questionnements font l'objet d'une approche pluridisciplinaire permettant de proposer une réflexion faisant sens pour tous et au plus proche des besoins des personnes accompagnées.

En fonction des sujets abordés, des invités (professionnels d'une discipline spécifique, famille...) pourront être associés aux réunions, qui auront lieu plusieurs fois dans l'année. De plus, certains sujets feront aussi l'objet d'échanges avec l'espace éthique de l'association, afin d'enrichir la réflexion et assurer une cohérence des avis rendus avec les valeurs associatives de l'AEDE.

Cette instance est alimentée par des saisines orales ou écrites (pouvant être anonymes) des résidents, familles et professionnelles. A l'issue de sa réflexion, le comité éthique rend un avis consultatif ou des recommandations. Les écrits de synthèse sont retranscrits une fois la réflexion aboutie à la personne qui a fait la saisine, à l'espace éthique de l'AEDE, et sont consultables à l'accueil de l'établissement.

# Le processus d'accompagnement : de l'admission jusqu'à la sortie

## Admission

L'établissement répond à toute demande d'informations y compris téléphonique. La **demande d'admission** est formulée par courrier ou par mail. Elle peut être à l'initiative d'une famille et/ou tuteur ou notifiée par la MDPH de Seine-et-Marne sur le site ViaTrajectoire (mis en place en 2019). Le dossier d'admission (dossier unique) est également téléchargeable sur le site de l'AEDE.

Après réception du **dossier complet**, un premier contact est organisé au sein de l'établissement avec la personne et son entourage (famille, représentants légaux, professionnels...) afin de pouvoir échanger et confirmer le projet de vie de la personne. Une visite de l'établissement est alors proposée.

Si la personne concernée, et/ou son tuteur donne leur accord pour une admission, l'établissement confirme par écrit la prise en compte de la demande définitive.

Lorsqu'une place se libère, une date d'admission au sein de la plateforme de services coordonnés est fixée.

Plusieurs échanges ont lieu avec la famille et/ou l'établissement de provenance afin de mieux connaître la personne et de préparer au mieux son arrivée afin qu'elle retrouve des repères.



**L'accueil** est un temps important pour tout nouvel arrivant, ainsi une attention particulière y est portée par l'ensemble des équipes. Tous les professionnels ainsi que les résidents de l'unité sont informés, en amont, et préparent son arrivée. À l'entrée de la personne, celle-ci intègre l'unité qui a été pressentie par rapport à son profil. Elle est accueillie avec ses proches, dans un 1<sup>er</sup> temps par la direction puis accompagnée sur son lieu de vie par les professionnels.

### Témoignage d'une famille sur l'accueil à la Résidence

« Notre fille a rejoint la MAS en octobre 2020. Notre priorité étant son bien-être et la gestion de ses douleurs, nous avons, avant tout, vu son entrée dans l'établissement comme la solution. Quant à nos sentiments, nous ne cachons pas que c'était dur de la voir partir. D'autant plus que les 1<sup>ères</sup> semaines, elle pleurait lorsque nous la ramenions après un week-end passé à la maison. Nous regrettons de ne pas avoir participé à son installation dans sa chambre, COVID oblige. Toutefois, des photos nous ont fait plaisir. Laura nous manque tous les jours mais nous sommes convaincus d'avoir fait le bon choix et sommes reconnaissants de la façon dont toute l'équipe prend soin de notre fille. »

**Témoignage de Mme F.**



La chambre peut être personnalisée avec des objets et/ou effets du résident afin de l'aider à retrouver rapidement des repères.

Le résident est présenté à l'ensemble des autres personnes accompagnées et à l'équipe pluridisciplinaire. **Le binôme de référent et co-référent** est mis en place dès l'arrivée et communiqué à la famille et/ou représentant légal. Ils assurent l'intégration du résident et sont les interlocuteurs privilégiés dans les échanges avec la famille pour tout ce qui est de la vie quotidienne de l'établissement.

À l'issue de ce temps d'appropriation de son lieu de vie, la personne accompagnée et ses proches sont invités auprès de la direction, pour la lecture, la signature et la remise du contrat de séjour.

En soirée, un temps de présentation du nouvel arrivant est également fait avec l'équipe de nuit.

## *Coconstruction et personnalisation du projet d'accompagnement*

Le polyhandicap invite les équipes à utiliser des modes de communication variés et complémentaires pour recueillir les souhaits afin d'impliquer chaque personne au sein des projets. L'ensemble des échanges avec les familles, les anciens établissements, apportent une connaissance fine de chacun.

A cela est associée l'observation de tous les actes de la vie quotidienne amorçant une réflexion suivie d'actions mises en place : soins, nursing, activités sportives, culturelles, de loisirs, festives, de séjours de transferts...

La récurrence des activités de nature diverse et leur évaluation systématique conduisent les professionnels à adapter l'accompagnement afin d'être au plus près des attentes et des besoins des personnes accompagnées.

Depuis le dernier projet d'établissement (2017-2021), en lien avec les recommandations de la HAS et les nomenclatures SERAFIN-PH, un nouvel outil a été créé : le **Recueil des Besoins, Attentes et Capacités (RBAC)** du résident afin d'améliorer l'élaboration de son Projet Personnalisé.

Le RBAC reprend les différents items des recommandations, à savoir :

- Boire et manger
- Continence
- Se mouvoir et maintenir une bonne posture
- Dormir et se reposer
- Soins corporels
- Fonctions mentales et psychiques
- Projet de soins
- Expression des opinions et aspirations personnelles
- Se divertir



Ce document est renseigné par 2 professionnels avec le résident et le chef de service éducatif dans une salle dédiée à cet effet.

Ce recueil sert de support de travail pour l'équipe pluridisciplinaire afin de proposer les axes de travail pour l'année suivante et rédiger le **Projet Personnalisé** de la personne accompagnée.



Celui-ci est décliné en 3 parties :

- ✎ **Présentation et histoire de la personne** : Cette partie est rédigée avec le résident, le concours de la famille et/ou du représentant légal et/ou de l'établissement de provenance afin de recueillir l'histoire de vie, les propositions d'objectifs d'accompagnement.... Cet item sera complété par les éléments survenus dans l'année de référence.



### Le bilan de l'accompagnement durant l'année :

Cet item comprend les écrits :

- Du pôle médical,
- Du paramédical,
- De l'équipe éducative (jour et nuit)
- De l'équipe d'animation,
- De la psychologue.

Les objectifs et les actions à mener : Les objectifs et les actions à mener sont évalués lors des réunions pluridisciplinaires tout au long de l'année. Ils peuvent être réajustés en fonction de la situation et des besoins du résident.

### Témoignage de Stéphanie, monitrice éducatrice, référente des écrits du Projet Personnalisé

« J'accompagne les équipes dans la réactualisation des projets personnalisés. Des temps sont dédiés avec les référents éducatifs et toujours avec la collaboration de la personne accompagnée dans la mesure de ses capacités d'expression. Je veille à adapter, tant que possible, ma communication pour permettre à la personne de se saisir de ce projet. »

Un calendrier pré-établi acte les différentes séances de travail pour aboutir à :

- ✓ Une 1<sup>ère</sup> réunion pluridisciplinaire qui permet de valider les objectifs définis pour le résident.
- ✓ Une 2<sup>ème</sup> réunion lors de laquelle les écrits définitifs sont présentés au résident et, 1 année sur 2, au représentant légal et/ou à la famille.



La rencontre avec le tuteur et le résident pour son Projet Personnalisé

A l'issue de cette 2<sup>ème</sup> réunion, le Projet Personnalisé est signé, dans la mesure du possible, par le résident, par la direction et 2 exemplaires sont envoyés au représentant légal dont 1 est à renvoyer à l'établissement après signature. Ce dernier vaut avenant au contrat de séjour.

### Témoignage d'un tuteur sur le RDV de restitution d'un Projet Personnalisé

En ma qualité de mandataire judiciaire à la protection des majeurs, je reçois régulièrement une invitation à la réunion de synthèse annuelle de la majeure protégée. Cette réunion se passe au sein de l'établissement en présence du personnel référent de ma protégée aux dates et heures convenues.

C'est une réunion constructive pour moi dans le sens où les personnes présentes me font un rapport complet de la vie quotidienne et des actions menées tant sur le plan médical que de la vie quotidienne. J'ai la possibilité d'échanger et de poser toutes les questions dont j'ai besoin d'avoir réponse ainsi que de confirmer des décisions qui m'incombent. Cette réunion permet également une projection future des mois à venir dans le cadre des démarches et actions à mener. » **Témoignage de Mme B**

### Un planning personnalisé adapté à chaque personne accompagnée

Tous les ans, durant l'été, le planning des activités est construit pour la rentrée avec le résident en prenant en compte les différentes synthèses de l'année passée afin de faire coïncider ses centres d'intérêts et les objectifs de son Projet Personnalisé. Ce planning n'est pas enfermant pour le résident, à tout moment, s'il est constaté qu'il ne s'épanouit pas dans l'activité choisie, elle sera arrêtée. Mais, à contrario, il pourra aussi tester de nouvelles activités durant l'année.

Ces activités lui permettent de sortir de son unité, de découvrir d'autres résidents et d'autres professionnels. Des comptes rendus sont élaborés après chaque activité et transmis à la famille si elles le souhaitent. Un agenda est établi via le logiciel informatique pour chaque résident où sont repris, pour la semaine écoulée, les activités, les rendez-vous médicaux, les vaccins, les sorties culturelles ou autres. Celui-ci peut être également transmis aux familles si elles le souhaitent. L'organisation permet aux professionnels et aux résidents, d'avoir une planification mensuelle personnalisée.

## *Continuité du parcours et fin d'accompagnement*

Compte tenu de la typologie des personnes actuellement accueillies, l'établissement peut être amené à les accompagner jusqu'à leur fin de vie. Toutefois, l'évolution des projets de vie a pu aboutir à des changements de structure, le plus souvent, pour des rapprochements familiaux.

### **L'accompagnement de la transition**

**Lorsque la personne et/ou sa famille font part d'un projet de changement d'établissement ou d'un rapprochement familial**, l'établissement les accompagne aussi bien au niveau administratif que psychologique.

Une fois la/les structure(s) médico-sociale(s) identifiée(s), une visite est organisée puis plusieurs accueils temporaires peuvent être effectués.

Avant le départ du résident, un moment convivial est organisé au sein de son unité de vie en présence des autres personnes accompagnées et de l'équipe pluridisciplinaire.

Le jour de l'admission dans la nouvelle structure, et dans la mesure du possible, un (ou plusieurs) professionnel accompagne la personne et transmet les informations nécessaires à la nouvelle équipe.

La Résidence des Oliviers peut favoriser le maintien du lien entre la personne et les autres résidents via des visites, des courriers, des photos...

### **Différents exemples de parcours :**

#### **Fabien, 33 ans**

Arrivé à l'ouverture, ses parents avaient pour projet de passer leur retraite dans le Lot. Ils y ont fait construire une maison pleinement adaptée au handicap de Fabien.

Plusieurs dossiers avaient été faits par la maman (également tutrice) auprès de différents établissements sur place. Une place s'étant libérée et la construction de la maison étant achevée, Fabien a quitté l'établissement.

Sa maman, nous envoie régulièrement des photos.

#### **Pauline, 48 ans**

Arrivée également à l'ouverture, elle a souhaité trouver un nouvel établissement afin de pouvoir mener une vie de couple.

Accompagnée de la psychologue, la recherche d'une structure, permettant la réalisation de ce projet, a été menée. Le représentant légal a entamé les démarches administratives auprès de la MDPH afin d'obtenir une orientation en accueil temporaire pour pouvoir faire des stages d'observation.

Puis, une visite a eu lieu suivie de plusieurs accueils temporaires qui se sont soldés par un accueil définitif.

# Les modalités d'organisation et de fonctionnement de l'établissement

L'identification de besoins de chacune des personnes accompagnées par la Résidence des Oliviers en octobre 2023 est le résultat d'un travail collectif réalisé par les professionnels, à partir d'une grille de besoins s'appuyant sur la nomenclature SERAFIN-PH.

## Une organisation pluridisciplinaire articulée autour de 4 unités de vie

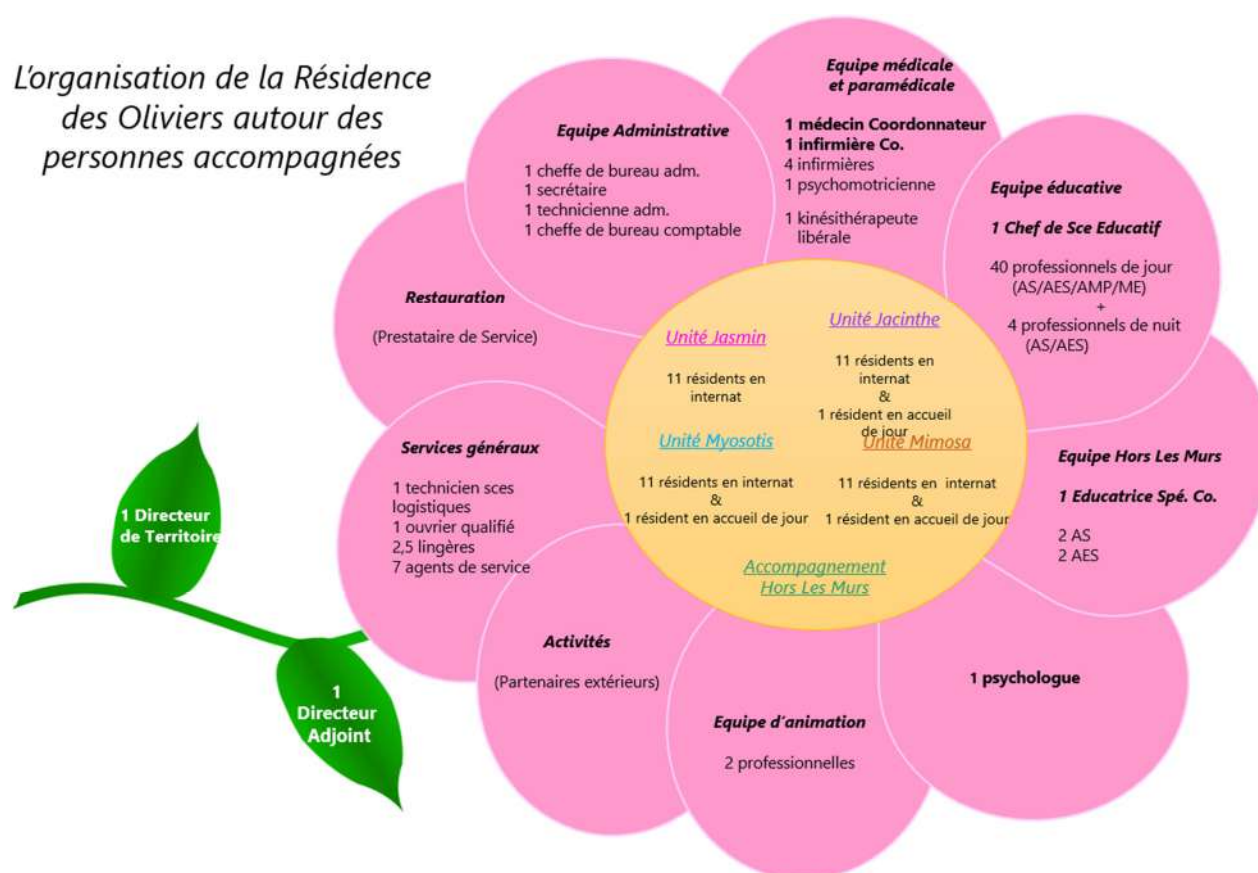
L'établissement est composé de quatre unités distinctes.

Elles sont chacune baptisées d'un nom de fleur (Mimosa, Myosotis, Jasmin et Jacinthe) et accueillent 11 personnes en chambres individuelles climatisées avec salles de bains privatives.

L'unité Jasmin accueille les personnes handicapées vieillissantes devenues lourdement dépendantes.

À ce jour, les places d'accueil de jour sont réparties sur les 3 unités.

### L'organisation de la Résidence des Oliviers autour des personnes accompagnées



## Accompagnement à la santé

Du fait de la typologie des personnes accompagnées (polyhandicap, maladies neurodégénératives, handicap mental et vieillissement), les besoins d'accompagnement en termes de santé sont importants à tous les niveaux.

Les besoins d'accompagnement en matière de santé concernent :

- Les fonctions locomotrices (suivi orthopédique, kinésithérapie, psychomoteur...)
- Les fonctions physiologiques (cardiologie, neurologie, gastrologie...)
- Les fonctions psychiques (suivi psychologique ou psychiatrique).

Du fait de la grande dépendance des personnes accompagnées, elles ne sont pas en capacité d'assurer par elles-mêmes leur suivi médical.

La plupart étant dyscommunicantes et/ou rencontrant des difficultés à identifier et à localiser la douleur, cela complexifie leur prise en charge.

Besoins en matière de santé somatique ou psychique		Répartition des résidents selon l'importance des besoins pour chacun		
		Non exprimé ou non repéré	Peu important	important
<b>Besoins en lien avec les fonctions du cerveau</b> (fonctions mentales dont cognitives et psychiques).		4%	0%	96%
<b>Besoins quant aux structures du cerveau, de la moelle épinière et des nerfs</b>		20%	2%	78%
<b>Besoins en matière de sensation de douleur</b>		42%	18%	40%
<b>Besoins en lien avec les fonctions liées à la production des sons et de la parole</b>		0%	11%	89%
<b>Besoins en lien avec les fonctions de digestion et d'élimination</b> , de même que les fonctions du métabolisme et des glandes endocrines.		4%	13%	82%
<b>Besoins en lien avec les fonctions urinaires et reproductives</b> , y compris les fonctions sexuelles et reproductives		4%	11%	84%
<b>Besoins en matière de fonctions locomotrices</b>	Besoins en lien avec les fonctions motrices et de la mobilité, y compris les fonctions des articulations, des os, des réflexes et des muscles	2%	11%	87%
	Besoins quant aux structures liées au mouvement	11%	9%	80%
<b>Besoins pour entretenir et prendre soin de sa santé</b>	Besoins pour assurer ou exprimer des besoins quant à son confort physique, sa santé, son bien-être physique et mental	0%	13%	87%
	Besoins pour prendre soin de soi, en ayant conscience et en faisant ce qu'il faut pour prendre soin de sa santé et pour prévenir une mauvaise santé	0%	0%	100%

Sylvain\* est incontinent urinaire et fécale. Il rencontre régulièrement des difficultés en lien avec l'élimination (globe vésicale, constipation...). Il a besoin d'une prise en charge pluridisciplinaire et des soins adaptés (surveillance de l'hydratation, régime spécifique, traitements... pouvant aller jusqu'à une prise en charge hospitalière).

Ophélie\* souffre d'une épilepsie pharmaco résistante. Elle a besoin d'une surveillance accrue et d'un protocole d'intervention spécifique réalisable par tous les professionnels. Une collaboration étroite avec son neurologue est indispensable.

Antoine\* souffre de cécité. Il a besoin de repères spatio-temporels (mains-courantes pour les déplacements, organisation ritualisée de sa journée) et d'un accompagnement au quotidien afin de lui permettre de maintenir son autonomie.

\* Prénoms modifiés

**La Résidence des Oliviers est un lieu de vie mais aussi un lieu de soins** où chaque acteur du quotidien veille au bien-être de la personne accompagnée en priorité et en fonction du rôle de chacun. Les personnes accompagnées bénéficient de soins préventifs, curatifs et palliatifs, le tout en coordination avec une équipe pluridisciplinaire. Des intervenants extérieurs viennent également en appui des professionnels au sein de la structure.

L'équipe répond aux besoins des résidents dans une démarche d'accompagnement en s'adaptant à leurs particularités somatiques et psychologiques.

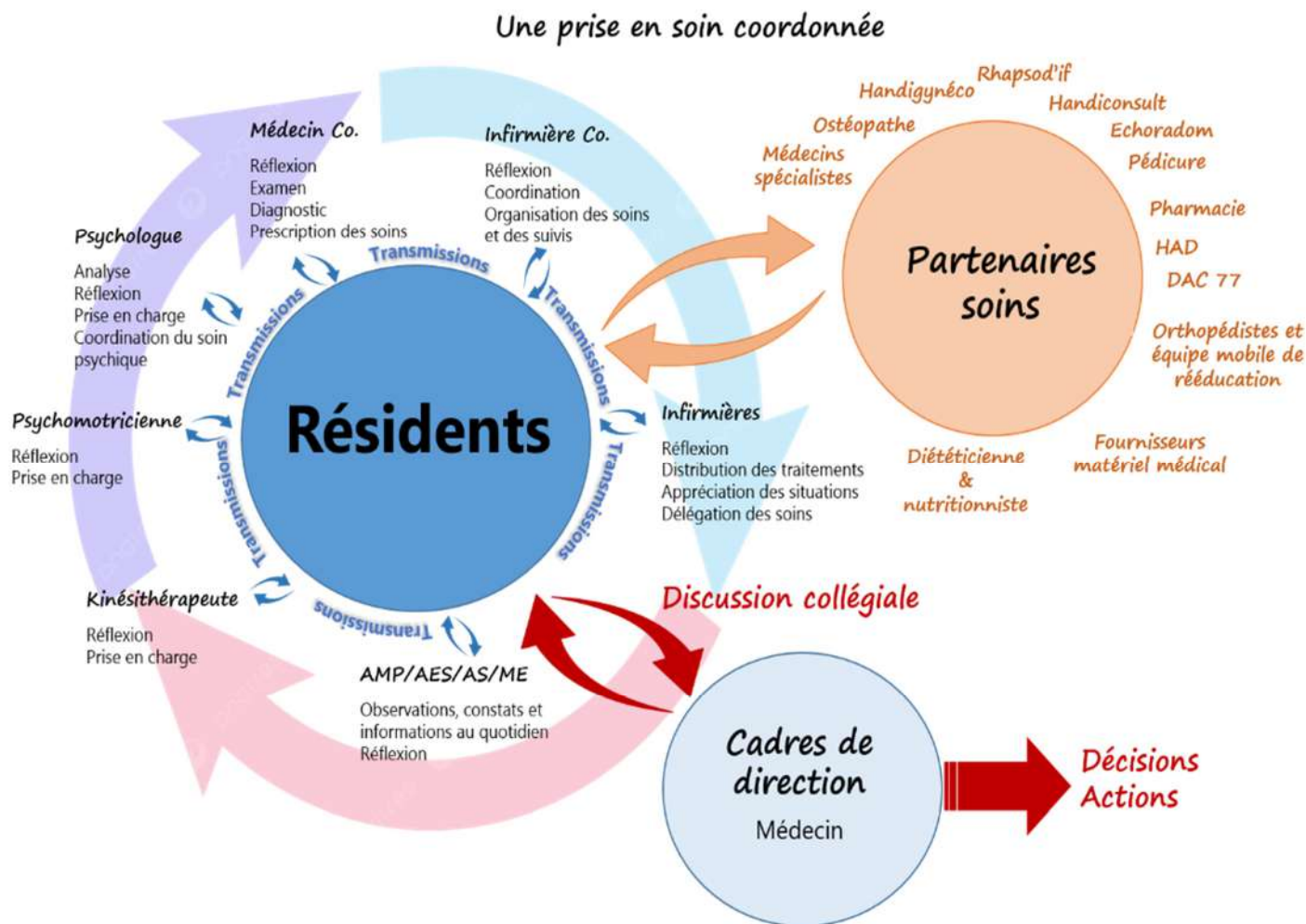
Le médecin coordonnateur est le garant du suivi médical des personnes accompagnées. Il coordonne à l'aide d'une infirmière co. (IDEC) une équipe paramédicale composée de 4 infirmières, d'une psychomotricienne et d'une kinésithérapeute actuellement en libéral.

Une psychologue assure le suivi psychologique des résidents et intervient ponctuellement en soutien auprès des équipes et des familles.



Au quotidien, les professionnels (aide-soignant, accompagnant éducatif et social, monitrice éducatrice) participent aux soins et à l'administration des traitements prescrits, sur délégation, par le médecin coordonnateur.

En fonction des besoins des résidents, l'équipe paramédicale est amenée à faire appel à des partenaires spécialistes de la santé (handigynéco, ostéopathe, HAD...).



## L'accompagnement aux soins en dehors de la résidence

Lors des consultations externes, des hospitalisations liées à des bilans ou des interventions, le pôle médical transmet toutes les informations nécessaires pour assurer la continuité de la prise en charge. Une fiche de liaison a été mise en place à cet effet. Un compte-rendu oral est fait par le service médical au résident, sa famille et/ou tuteur.

Les professionnels (AS/AMP/AES/ME mais aussi parfois les IDE) participent, avec ou sans la famille, aux rendez-vous médicaux. En cas d'hospitalisation, l'équipe prend des nouvelles régulièrement et rend visite, dans la mesure du possible, au résident.

L'établissement est confronté à la désertification médicale et au manque d'établissements adaptés (matériels et accessibilité). Le manque de consultations de proximité, nous oblige à davantage de déplacements et de mobilisation des professionnels.

Aussi, la structure développe des partenariats avec des plateformes spécifiques (handiconsult, handigynéco, Echoradom...).





En complément des soins infirmiers et des consultations médicales, les résidents peuvent bénéficier d'autres soins paramédicaux tels que l'ostéopathie, la pédicurie et le suivi par une sage-femme via Handigynéco.

### *Soins ostéopathiques : une nouvelle approche vers un mieux-être*

L'ostéopathie est une thérapeutique manuelle basée sur des manipulations osseuses et musculaires pour favoriser le bon fonctionnement locomoteur.

L'ostéopathe intervient auprès des résidents en complément de la prise en charge de la kinésithérapeute au sein de l'établissement.

Elle permet aux résidents d'accéder à plus de confort et de bien-être.



### *Atelier thérapeutique : redécouvrir le goût et les saveurs*

L'objectif de cet atelier est de permettre aux résidents, alimentés par voie entérale, de redécouvrir le plaisir des saveurs en bouche.

La participation à cet atelier est soumise à l'avis du médecin coordonnateur.

Deux résidents, un professionnel éducatif et une infirmière partagent ce moment de convivialité autour du plaisir gustatif.

Les aliments sont proposés en texture adaptée à l'aide d'un bâtonnet afin d'éviter les fausses routes. Ils sont également choisis en fonction des souhaits et goûts des résidents (mousse au chocolat, miel, café, thé, crème dessert...).

**La kinésithérapeute libérale** intervient également sur prescription médicale. Elle assure les soins visant à prévenir la perte d'autonomie et/ou de mobilité ainsi que les soins de kiné respiratoire.



### *Accompagnement pour favoriser ou préserver l'autonomie*

Les personnes accompagnées étant lourdement dépendantes, elles nécessitent un **accompagnement dans tous les actes de la vie quotidienne du lever au coucher**.

Leur niveau de dépendance induit un besoin d'accompagnement dans les soins essentiels tels que les soins d'hygiène, l'alimentation ou dans la prise de décision garantissant leur sécurité.

Elles requièrent également d'être accompagnées dans leur vie sociale au sein de la structure mais aussi à l'extérieur.

Des outils de communication, de repères adaptés et d'appareillages spécifiques favorisant leur mobilité sont alors nécessaires.

Du fait de leur pathologie, il est parfois nécessaire d'être médiateur afin que les résidents puissent rentrer en interaction avec les autres de manière adaptée.



*Imagier de communication et des humeurs*

Besoins en matière d'autonomie	Répartition des résidents selon l'importance des besoins pour chacun		
	Non exprimé ou non repéré	Peu important	important
<b>Besoins en lien avec l'entretien personnel</b> : toilette; prendre soin des parties de son corps; élimination; s'habiller/se déshabiller, s'alimenter	0%	7%	93%
<b>Besoins en lien avec les relations et les interactions avec autrui</b> : communiquer, mener une conversation ou discussion; interactions avec autrui; relations particulières avec autrui; utiliser des appareils et techniques de communication	10%	18%	72%
<b>Besoins pour la mobilité</b> : changer et maintenir la position du corps ; porter, déplacer, manipuler des objets ; marcher, se déplacer.	13%	13%	74%
<b>Besoins pour prendre des décisions adaptées et pour la sécurité</b> : s'orienter dans le temps et dans l'espace ; prendre des décisions et initiatives ; gérer le stress et les autres exigences psychologiques	0%	6%	94%

Matéo\* a des difficultés à se représenter le temps qui passe ce qui génère chez lui de l'anxiété, de la frustration voire de l'agressivité. Il a besoin d'outils adaptés pour l'aider à se repérer dans le temps.

Juliette\* est dyscommunicante mais elle manifeste une envie de communication via des outils multiples (pictogrammes, tablette multimédias...).

Béatrice\* souffre de déformation de la colonne vertébrale, d'un manque de tonus musculaire et a des difficultés à contrôler ses membres ce qui l'empêche de maintenir une position confortable. Elle a besoin de la confection de matériels médicaux adaptés.

\* Prénoms modifiés

## Accompagnement à la vie sociale

Les personnes accompagnées, disposent, pour certains, de leurs droits civiques. Cependant, elles ont besoin d'être accompagnées pour pouvoir les exercer.

Leurs troubles cognitifs ne leur permettent pas de pouvoir assurer seules l'aménagement de leur lieu d'hébergement, de loisirs, de transports et de réaliser les tâches administratives nécessaires à la gestion de leurs ressources.

Elles nécessitent une aide pour maintenir les liens familiaux, affectifs et sociaux.

Néanmoins, leurs pathologies ne les empêchent pas de s'intéresser et de s'investir dans le paysage social et culturel local : besoin d'accompagnement pour la participation à des œuvres caritatives, participation à des activités culturelles et à la pratique culturelle...

Besoins pour la participation sociale	Répartition des résidents selon l'importance des besoins pour chacun		
	Non exprimé ou non repéré	Peu important	important
Besoins pour accéder aux droits et accéder à la vie politique et à la citoyenneté	0%	0%	100%
Besoins pour la pratique religieuse	38%	0%	62%
Besoins pour avoir un lieu d'hébergement et le meubler, pour acquérir des produits et services, pour effectuer les tâches ménagères	0%	0%	100%
Besoins transversaux en matière d'apprentissages (acquérir un savoir faire, mémoriser, fixer son attention, pour lire, pour écrire, pour calculer, pour résoudre des problèmes, respecter les règles sociales de base,...)	0%	0%	100%
Besoins pour s'occuper de sa famille (liens familiaux)	0%	2%	98%
Besoins pour la vie affective et sexuelle	42%	16%	42%
Besoins en lien avec la récréation et les loisirs	0%	11%	89%
Besoins pour partir en congés	0%	0%	100%
Besoins pour utiliser un moyen de transport	0%	0%	100%
Besoins pour la gestion des ressources et la réalisation des tâches administratives	0%	0%	100%

Charles\* a émis le souhait de pouvoir participer aux dernières élections et à s'investir dans les instances représentatives au sein de la Résidence.

Il a des difficultés motrices et de compréhension qui nécessitent un accompagnement par un professionnel.

Arthur\* a pour habitude de partir en vacances chaque été avec un organisme de séjour adapté. Cependant, il n'a pas les capacités pour effectuer les tâches administratives pour l'organisation et la réservation de son séjour.

\* Prénoms modifiés

Ambre\* est dyscommunicante et a des difficultés motrices mais elle a su montrer de l'intérêt pour des éléments de décoration lors de ses sorties. Elle n'a aucune notion de l'argent et n'est pas en capacité d'organiser l'installation et l'aménagement de son lieu de vie.

Elle sait faire des choix mais elle a besoin de professionnels pour veiller à l'organisation, l'agencement et à la sécurité de son espace personnel.



### Participation au Téléthon – Témoignage du Dr Picard

« La Résidence des Oliviers participe largement au succès du Téléthon de Coulommiers. Depuis plusieurs années, les éducatrices mobilisent avec efficacité les familles et les résidents plusieurs semaines avant la manifestation du début décembre.

Le jour même du Téléthon, au milieu des autres associations, elle offre un stand très bien organisé permettant l'achat des objets destinés aux petits et aux grands.

Nous avons le plaisir d'accueillir plusieurs résidents très heureux qui viennent participer au repas du samedi midi.

Merci mille fois aux cadres de la Résidence des Oliviers et aux résidents de donner une image si positive de la prise en charge du handicap y compris un jour caritatif comme celui-là. »

## Accompagnement dans le maintien et le développement des relations sociales et affectives de la personne

*La Résidence des Oliviers met en place un accompagnement socio-éducatif avec une recherche du maintien de l'autonomie, la socialisation et l'ouverture vers l'extérieur.*

Au regard des personnes accompagnées, **les activités représentent une part importante** dans l'accompagnement socio-éducatif. C'est pourquoi, elles sont évoquées lors de l'entretien d'embauche des futurs collaborateurs.

Les professionnels définissent les activités pour **répondre aux besoins identifiés** notamment lors de l'élaboration des projets personnalisés mais également pour le maintien des acquis, la socialisation, les loisirs, les apprentissages, l'ouverture vers l'extérieur, la détente, le bien-être, l'accès à la culture, la créativité et la stimulation multi sensorielle.

Les activités sont proposées aux personnes accompagnées. Pour celles qui peuvent s'exprimer, elles font part de leurs choix et pour les personnes dyscommunicantes, une observation par les professionnels est primordiale, en amont, pour définir ce qui pourrait leur correspondre.

### Les activités programmées

Les activités programmées sont **proposées, élaborées et portées** par des professionnels qui en deviennent les référents. Elles font l'objet d'une fiche « projet d'activité » qui décrit les objectifs, le déroulé et la fréquence des séances ainsi que les moyens nécessaires à leur réalisation. Les projets sont validés par le médecin et le comité cadres avant la mise en place.

Une fois par an, une concertation en équipe pluridisciplinaire permet d'évaluer la pertinence des activités et ainsi de les poursuivre, de les suspendre ou d'en proposer de nouvelles.

Ensuite, un tableau des choix d'activités est complété avec chaque personne accompagnée en prenant en compte les besoins identifiés dans leur projet personnalisé, **leurs capacités et leurs goûts**. Ces recueils sont validés par l'équipe pluridisciplinaire et vont permettre d'organiser les temps d'activité de chacun de façon harmonisée.



*Activité « Orgue sensoriel »*

Des comptes rendus individuels sont rédigés après chaque activité ce qui permet d'alimenter et de réviser les objectifs des projets personnalisés.

Certaines activités programmées se font en lien avec les animatrices. Ces dernières ont également un planning d'activités spécifiques à leur service.

Pour davantage de **diversité et une ouverture sur l'extérieur**, des intervenants viennent compléter l'offre des activités pratiquées au sein de la résidence (Chanbara, Djembé, Médiation animalière...).

De plus, divers partenariats ont été faits avec des structures extérieures notamment la piscine et la bibliothèque de Coulommiers.

Dans un souci d'organisation et afin de fournir des repères aux résidents et aux professionnels, des activités sont programmées au mois.



### *Zoom projet « Street art »*

Un projet artistique inattendu a pris vie au sein de la Résidence des Oliviers. Les résidents ont embelli un mur de 80m<sup>2</sup> grâce à une approche autour du « Street art » accompagné par l'artiste Mectoub. Un partage d'émotions, de créativité, au travers des mouvements et des couleurs qui animent la fresque.

Une démarche pour révéler les talents insoupçonnés et les efforts de chacun pour la concrétisation d'une œuvre commune.



## Les activités spontanées

Les activités spontanées se déroulent en parallèle des activités programmées et/ou sur les temps de week-end. Elles permettent aux résidents restés sur l'unité d'avoir un temps d'activités en petit groupe ou en un pour un en fonction de leurs goûts et leurs envies du moment. Les professionnels sont force de proposition, ces activités se déroulent sur les unités, en chambre ou selon la disponibilité des salles d'activités.

Ces activités sont diverses et variées : décorations saisonnières ou pour les temps festifs, lecture en chambre, balade dans le jardin, bains détente, Snoezelen, bien-être....



*Chasse aux œufs de Pâques dans le jardin*

Les animatrices peuvent venir en soutien des équipes éducatives lorsque la personne accompagnée manifeste le désir de participer spontanément à une de leurs activités (décorations, écoute de musique, chant, arts plastiques, couture...).

## Les sorties

Les sorties sont organisées dans une optique de socialisation, de plaisir, de bien-être, de découverte, de divertissement... Elles permettent également de répondre aux objectifs des Projets Personnalisés des personnes accompagnées. Elles sont organisées essentiellement en journée mais elles peuvent avoir lieu également en soirée. Elles sont proposées individuellement ou en groupe ainsi qu'en inter ou en intra-unités.

Elles sont de natures diverses et variées et toujours en lien avec les goûts des résidents. Les sorties de proximité, grâce aux partenariats avec la ville de Coulommiers (Coul'théâtre, la Sucrerie, la bibliothèque...), permettent aux résidents de découvrir d'autres centres d'intérêts avec un accès facilité.



*Spectacle à Mogador  
« Le Roi Lion »*



*Spectacle au Coul'Théâtre*



*Tour de France cycliste  
féminin*



*Médiation asine*



*Course de motos sur circuit*



## Les séjours de transfert

Ces séjours permettent à la personne accompagnée de sortir du quotidien en changeant d'environnement, de rythme... Ils favorisent de nouvelles relations de proximité entre résidents, professionnels et parfois les renforcent. Ils permettent également de créer de nouvelles rencontres avec les personnes qui les accueillent sur les lieux de vie et lors des différentes visites.

Les séjours de transfert sont organisés sur la base du volontariat des professionnels du fait des contraintes que cela engendre (éloignement familial, responsabilité, moyens matériels...).



*Séjour au Futuroscope*



*Séjour à Chaumont Sur Loire*



*Séjour au ZooParc de Beauval*



*Séjour à St-Malo*

## Accompagnement au deuil vécu par la personne accompagnée

Lors d'un décès d'un résident, les membres de l'équipe éducative et des autres services, ainsi que les personnes accompagnées qui le souhaitent, peuvent se rendre aux obsèques pour un dernier au revoir. À cette occasion, des fleurs sont apportées et parfois un livret souvenirs, un dessin...

Un temps de recueillement, dans une salle dédiée, est organisé en lien avec l'aumônerie de l'Association et proposé aux personnes accompagnées ainsi qu'à tout le personnel. Un soutien psychologique est également possible.

Lors d'un décès au sein de l'entourage du résident, l'établissement met en œuvre un soutien de la part de la psychologue. Si la famille le souhaite, l'équipe accompagne le résident à la cérémonie et à l'inhumation. Par la suite, si le résident le souhaite, il est accompagné pour se recueillir sur les lieux de sépulture.

## Accompagnement du vieillissement et de la fin de vie de la personne

Dans l'accompagnement du résident, les processus de son vieillissement et de sa fin de vie sont pris en considération. L'organisation mise en place permet d'accompagner, dans un confort optimal, le résident qui vieillit et ce, jusqu'à la fin de sa vie.

## L'accompagnement spécifique

L'établissement propose au quotidien un accompagnement en prenant en compte la spécificité de chacun et les risques liés à la population accueillie : risque cutané (point d'appui, escarre), au niveau de la déglutition (fausse route), risque de chute, risque lié à la sédentarité (trouble du transit) ... La dyscommunication amène une difficulté pour établir un diagnostic notamment en termes de gestion de la douleur.

La prévention des risques et les soins de nursing mobilisent les professionnels de manière prépondérante.

L'équipe de nuit assure une surveillance régulière et systématique dans toutes les chambres du fait que peu de personnes sont en capacité d'utiliser les appels malades. Des platines phoniques peuvent être installées, sur décision médicale, pour une surveillance particulière. L'objectif étant d'assurer une sécurité et un confort aux résidents.

## L'accompagnement du vieillissement

A partir de 45 ans, les personnes polyhandicapées sont considérées comme pouvant présenter un vieillissement précoce. La Résidence des Oliviers adapte son accompagnement en l'articulant autour de plusieurs axes.

Dans un premier temps, il s'agit d'identifier des risques somatiques et psychopathologiques, les risques de chutes, de déglutition, de perte d'autonomie.

Ensuite, un travail de prévention de ces risques s'effectue au moyen de dépistages (examens visuels et auditifs, dépistage des cancers colorectaux et du sein...).

Tout cela permet d'adapter les soins et le quotidien au rythme et aux besoins de chaque résident.

## L'accompagnement vers une fin de vie

La structure accompagne les personnes le plus loin possible et peut donc être confrontée à la fin de vie.

Depuis 2022, l'établissement a mis en place des rencontres avec le résident et son représentant légal et/ou famille afin d'échanger autour des **directives anticipées** dans le but d'informer la personne accompagnée et son mandataire et, si possible, recueillir son souhait en cas d'aggravation de son état de santé ainsi que l'avis de son entourage.

Ce temps d'échanges a lieu en présence d'un cadre de direction de l'établissement, du médecin coordonnateur et du psychologue.

À l'issue de ce temps, un document de synthèse est renseigné et signé par tous les participants. Il est annexé au dossier unique du résident.

### La réglementation concernant les Directives anticipées

*« Toute personne majeure peut rédiger des directives anticipées pour le cas où elle serait un jour hors d'état d'exprimer sa volonté. Ces directives anticipées expriment la volonté de la personne relative à sa fin de vie en ce qui concerne les conditions de la poursuite, de la limitation, de l'arrêt ou du refus de traitement ou d'actes médicaux. »*

(Article 1111-11 du Code de la santé publique)

### Témoignages de familles

*« La rédaction des directives anticipées est un sujet sensible et difficile, en particulier lorsque l'on doit décider pour un proche. La réunion ad hoc organisée par la résidence en avril 2023 m'a permis d'échanger avec les représentants de l'équipe médicale et de la direction sur les dispositions que nous souhaiterions prendre pour mon frère. J'ai particulièrement apprécié la volonté d'impliquer mon frère autant que possible dans la réflexion. J'ai également apprécié l'écoute, les conseils prodigués avec bienveillance et l'accompagnement vers une décision ouverte qui permettra de s'adapter le moment venu, en fonction de la situation, avec plus de recul et de sérénité. »*

**Témoignage de M. G.**

*« Lors de l'entretien sur les directives anticipées, les sujets sensibles que sont la maladie et la fin de vie ont été abordés de façon appropriées et délicates par les professionnels. Fait dans un moment propice, plutôt que dans l'urgence, cela permet d'en parler plus sereinement. Malgré les émotions qui viennent nous bousculer, j'ai trouvé pertinent et nécessaire cet entretien car c'est une réalité à laquelle résidents, familles et professionnels seront confrontés. Anticiper un échange sur ces sujets « peut » nous aider à prendre conscience de certaines situations, nous permettre de faire un cheminement et appréhender ces moments de façon à accompagner au mieux notre proche. La Résidence étant le lieu de vie de ma sœur, dans le cas où je serai en incapacité d'être présente dans ces moments, je trouve essentiel et rassurant que des informations ou directives soient consignées dans son dossier. »*

**Témoignage de Mme B.**

## Mise en place des soins palliatifs

En cas d'une situation de fin de vie, l'établissement apporte son soutien au niveau psychologique et administratif à la famille. L'établissement est également organisé au niveau médical, afin qu'il soit possible, dans un confort optimal, d'accompagner les résidents jusqu'au bout de leur vie.

Dans le cadre de cet accompagnement, l'établissement a la possibilité de s'appuyer sur un service d'Hospitalisation à Domicile (HAD) ainsi que le Dispositif d'Appui à la Coordination (DAC77 - anciennement Réseau Gospel).

Le recours aux Unités de Soins Palliatifs (USP) peut également être envisagé dans le cadre d'une réévaluation de la douleur ou de la prise en charge d'une fin de vie en accord avec le résident, son tuteur et/ou sa famille.



### *Zoom sur le DAC santé 77 (Dispositif d'Appui à la Coordination Nord 77 – anciennement GOSPEL)*

*C'est un dispositif spécialiste de la coordination en santé qui est composé de médecins, de psychologues et d'infirmiers Co. Ils interviennent sur des situations complexes en soutien aux patients, à leur entourage et aux professionnels du médico-social pour favoriser le maintien à domicile.*

*L'équipe pluridisciplinaire vient en appui du médecin coordonnateur de l'établissement dans le cadre de réajustement de traitement, de situations palliatives, complexes et de fin de vie.*

*Elle peut également venir en soutien des professionnels de la MAS et orienter les familles vers un suivi psychologique.*

*Ce travail en collaboration permet aussi d'œuvrer sur la réflexion éthique.*



### *Zoom sur l'HAD Nord 77 (Hospitalisation à Domicile)*

L'hospitalisation à domicile (HAD) est un service extérieur qui intervient sur prescription médicale. Il est composé de médecins, d'infirmiers Co., d'infirmiers, d'assistantes sociales, de psychologues et de kinésithérapeutes.

La MAS fait appel à ce service dans le cadre de la mise en place de soins techniques et/ou de thérapeutiques médicales ne se pratiquant normalement qu'en milieu hospitalier (pansements complexes, pompes pour la délivrance médicamenteuse...). Cela permet de limiter ou de réduire au maximum les hospitalisations des résidents qui sont, pour eux et leur famille, une source d'angoisse et d'inconfort.

# L'expression et la participation des personnes accompagnées et de leur entourage

*Différents modes de participation collective à la vie de l'établissement sont mis en place.*

*Permettre aux usagers d'agir sur leur quotidien se concrétise par l'existence de différents espaces de paroles et de participation, chacun ayant un objectif précis.*

## Le conseil de la vie sociale (CVS)

Le CVS est un outil de participation mis en place par la loi du 2 janvier 2002, complété par le décret du 25 avril 2022.

Il donne son avis et peut faire des propositions sur toute question intéressant le fonctionnement de l'établissement : les droits et libertés des personnes accompagnées, l'organisation intérieure, la vie quotidienne, les activités, l'animation socio-culturelle et les prestations proposées, les projets de travaux et d'équipement, l'affectation et l'entretien des locaux...

Le CVS est associé à l'élaboration et la révision du projet d'établissement et collabore à la politique de prévention et de lutte contre la maltraitance.

Le CVS est partie prenante de l'évaluation de la qualité : il est rencontré lors de la visite d'évaluation, informé des résultats de l'évaluation et associé aux mesures correctrices à mettre en place.

Il est consulté sur le plan d'organisation des transports des personnes bénéficiant de l'accueil de jour.

## Le CVS à la Résidence des Oliviers

Il est composé de :

- 3 représentants des personnes accompagnées (absence de suppléants faute de candidatures)
- 6 représentants des familles (3 titulaires – 3 suppléants)
- 2 représentants des salariés (1 titulaire – 1 suppléant)
- 1 représentant de la mairie de la commune d'implantation
- 1 représentant de l'AEDE, association gestionnaire
- La direction de l'établissement

Le CVS a fixé la durée de son mandat dans le règlement intérieur. Pour la Résidence des Oliviers, les personnes sont élues pour 3 ans.

Dans le cadre de la modification de l'autorisation et de son évolution en plateforme de services coordonnés, la composition du CVS sera modifiée aux prochaines élections.

## Les réunions du CVS

La présidence est assurée par un représentant élu des personnes accompagnées.

Le CVS se réunit trois fois par an minimum.

Les réunions sont préparées par les représentants élus des personnes accompagnées élus d'une part, et les représentants des familles d'autre part, en lien avec la direction de l'établissement.

Les représentants des personnes accompagnées recueillent avant la réunion les questions des autres personnes, éventuellement avec le soutien d'un professionnel qui les accompagne ensuite lors de la réunion du CVS. Cela permet de faciliter la prise de parole des élus.

### *Témoignage d'un représentant des familles du Conseil de la Vie Sociale*

*« Les élections pour le renouvellement des membres du CVS en juin 2022 se sont bien déroulées. Les personnes vivant, travaillant ou participant à la vie de l'établissement sont toutes représentées, leurs préoccupations sont bien prises en compte. Les échanges se passent bien, chaque question a sa réponse. Les informations données sont claires et précises. Le bien-être et le bon fonctionnement au sein de l'établissement restent toujours au cœur des débats. »*

**Témoignage de Mme B.**

Selon l'ordre du jour, des personnes peuvent être invitées à participer aux rencontres (ex. autres familles, professionnels de l'établissement ou de l'association, partenaires...).

Les comptes rendus sont lus aux personnes accompagnées.

Ils sont affichés à l'accueil (cf. lutin mis à disposition sur le comptoir d'accueil) et dans les locaux des unités de vie. Ils sont également envoyés à l'ensemble des familles soit par mail, soit par courrier.

### Des bilans annuels présentés par la direction

La direction doit également présenter au Conseil de la Vie Sociale chaque année :

- Un bilan des évènements indésirables graves
- Un bilan des signalements de faits de maltraitance
- Un bilan des plaintes et réclamations, et des suggestions

Ces bilans sont anonymisés. Les mesures correctives envisagées et/ou mises en œuvre font l'objet d'un échange avec le CVS.

Le plan de gestion de crise et de continuité de l'activité (ou Plan bleu) et son actualisation annuelle font l'objet d'une discussion en CVS.

### Le rapport d'activité du CVS

Depuis 2023, une fois par an, le Conseil de la Vie Sociale rédige un rapport d'activité. Le président du CVS présente le rapport d'activité au conseil d'administration.

## Les autres instances de participation

### La commission Menus

La commission des menus est composée de représentants des personnes accompagnées, de professionnels, du prestataire en charge de la restauration ainsi que des membres de la direction. Elle se réunit tous les trimestres. Elle permet de faire un retour sur les menus proposés par le prestataire et aborder les repas à thème à venir.

### Le temps des aidants

**Le temps des aidants** est un groupe de paroles, d'échanges et de partage d'information qui s'adresse aux aidants familiaux des personnes vivant à la Résidence des Oliviers (parents, frères, sœurs, enfants). Ce temps a lieu tous les mois et a pour objectif de créer, dans un espace convivial, du lien entre aidants, de favoriser la réflexion et la prise de conscience, de diminuer la souffrance et la culpabilité pour favoriser la résilience. Ce temps, co-animé par la psychologue et une animatrice, permet également de favoriser la solidarité et l'entraide entre les familles.

## Les évènements festifs à la Résidence des Oliviers

### La Fête des Oliviers

Chaque année, la **Fête des Oliviers** est un moment privilégié où se retrouvent les personnes accompagnées, leurs familles et/ou tuteurs, salariés pour un moment convivial d'échanges et de partage.

Lors de cette fête, un stand d'objets réalisés avec les résidents en faveur du Téléthon est installé. Les familles peuvent participer ainsi à cette œuvre caritative.

En dehors de ce temps, l'implication des familles envers cet organisme est présente tout au long de l'année (achats de décorations de Noël, Pâques...)

Cet évènement exceptionnel nécessite une collaboration importante des services et des partenaires pour le bon déroulement de la journée.

Le choix d'un thème, réfléchi de manière collégiale, donne une grande impulsion à la fête allant de sa conception jusqu'à son déroulement.

La volonté d'intégrer chaque résident selon ses capacités est prépondérante. Ils sont invités à :

- Réaliser des objets à travers des ateliers de peintures, de modelages, de collages... pour la décoration des différentes salles, des buffets...
- Choisir les photos de l'ensemble des temps forts, des sorties, des activités, des prises en charge en psychomotricité... en vue de l'élaboration de l'exposition.





Au début de cette fête, certaines activités sont présentées pour une mise à l'honneur telles que le chant, les loisirs sportifs, les danses... Un diaporama vidéo est projeté tout au long de la journée, permettant une rétrospective des loisirs vécus.



### Les journées festives

Tout le long de l'année, dans la salle de rencontre du rez-de-chaussée, des journées festives sont réalisées afin de créer des moments de convivialité et de partage pour tous. Le choix des thèmes (Noël, Carnaval, Pâques, Fête des Olivier, Jeux d'eau...) impulse une dynamique de travail.

La préparation de ces temps se fait en collaboration avec les services éducatifs, les animatrices et les personnes accompagnées (chant, danse, peinture, costume, décoration...).



*La salle de rencontre décorée pour le Carnaval Ch'ti*



*Activité « Jeux » dans le jardin*

Pour la fin de l'année, l'Association organise également un temps festif inter-établissements. C'est l'occasion pour les résidents de revoir d'anciens camarades et/ou professionnels et de partager un moment autour d'un spectacle, d'un concours et d'une collation.

# Les professionnels et les compétences mobilisées

*L'ESMS repose sur une pluralité d'intervenants : professionnels salariés, stagiaires (professionnels en formation), intervenants extérieurs sous convention, prestataires extérieurs et bénévoles.*

## La politique Ressources Humaines de l'AEDE

Affirmant de nouveau dans son projet associatif, ses valeurs de respect, de solidarité, d'ouverture d'esprit, de bienveillance et d'engagement, l'AEDE se présente comme une association riche de forces vives qui prennent soin des personnes accompagnées.

Face aux évolutions du secteur médico-social, et à la nécessité de répondre aux enjeux de fidélisation, d'épanouissement, de sens au travail, l'AEDE structure les différents axes de la politique des ressources humaines autour de **l'employabilité et l'épanouissement** des salariés mais aussi de **la qualité de vie** et des **conditions de travail**.

Ainsi, l'AEDE favorise l'adaptation des emplois : accompagner les professionnels dans **un parcours de compétences** leur permettant d'obtenir les qualifications nécessaires à l'exercice de leurs missions, augmenter leur capacité face à la multiplicité des publics accueillis et des handicaps, voilà les objectifs de la formation au sein de l'association.

La volonté de l'AEDE de **reconnaître les professionnels « experts »** contribue à l'amélioration des échanges mutuels et encourage ainsi un enrichissement des professionnels. La cohérence des pratiques par l'écoute et le dialogue renforce la culture d'entreprise pour ainsi faire émerger le sens au travail ainsi que l'implication des professionnels.

En outre, l'AEDE adopte une **politique de prévention des risques professionnels et des risques psychosociaux** par la sensibilisation, la communication et l'intervention de partenaires qui sont autant d'actions contribuant à l'amélioration des relations individuelles et d'équipes.

En parallèle, l'AEDE s'inscrit dans un management bienveillant garant d'un climat social serein et constructif et de l'optimisation des conditions de travail pour l'ensemble des salariés.



Afin d'atteindre l'ensemble de ses objectifs, l'AEDE fait le choix de :

- **Moderniser ses outils** pour le recrutement, la gestion du temps de travail et l'évaluation des risques professionnels,
- **Fiabiliser et rationaliser** son organisation et ses process.

Sans oublier la volonté de **maintenir un dialogue social** cohérent avec les évolutions réglementaires.

Pour conclure, derrière chaque objectif affiché par l'AEDE, l'ensemble des équipes œuvre afin d'offrir **un environnement de travail serein, adapté aux évolutions** du secteur et participe ainsi à l'inclusion, l'autodétermination qui sont au cœur de l'accompagnement des personnes en situation de handicap.

## Des professionnels qualifiés

Les salariés de l'établissement disposent des qualifications reconnues et des compétences certifiées pour exercer leurs missions. La volonté de l'établissement à participer à la formation de futurs professionnels et certaines difficultés à pouvoir recruter du personnel diplômé peuvent conduire l'établissement à former des salariés en cours d'emploi.

Il est attendu que chaque professionnel :

- Adhère aux valeurs de l'AEDE et à la philosophie du projet associatif et du projet d'établissement,
- Garantisse la bientraitance des personnes accompagnées et veille en toutes circonstances à la qualité du service rendu,
- S'inscrit dans une relation partenariale avec les familles,
- Se réfère aux recommandations de bonnes pratiques professionnelles faisant référence dans le secteur médico-social,
- Soit acteur de l'amélioration de la qualité de l'accompagnement à travers la participation à des groupes de travail, des propositions d'innovation et leur mise en œuvre

## L'équipe de la Résidence des Oliviers

### Tableau des effectifs

L'établissement dispose d'un effectif autorisé de 74,97 ETP au 31/12/2024 pour 80 salariés (effectif physique).



Depuis l'ouverture, les effectifs ont augmenté du fait de l'évolution des personnes accompagnées. En effet, les personnes polyhandicapées nécessitent du personnel qualifié, engagé et en nombre pour avoir un accompagnement adapté et personnalisé. L'établissement bénéficie de 1,79 ETP pour des remplacements.

Les salariés de l'établissement disposent des qualifications reconnues et des compétences certifiées pour exercer leurs missions. La volonté de l'établissement à participer à la formation de futurs professionnels et certaines difficultés à pouvoir recruter du personnel diplômé peuvent conduire l'établissement à former des salariés en cours d'emploi.

L'intérêt des différents métiers (AES, AS, AMP, ME...) permet à chaque salarié de mettre son expérience et son savoir-faire au service des autres membres de l'équipe.

L'autorisation relative à la mise en place de la plateforme de services coordonnés nous permettra d'embaucher de nouveaux salariés pour assurer l'accompagnement « Hors Les Murs ». L'effectif prévisionnel de recrutement serait de 5 personnes, un éducateur spécialisé coordonnateur pour gérer la coordination des parcours et 4 AES ou AS pour l'accompagnement au quotidien.

## Les professionnels administratifs

Une équipe de 4 personnes effectue toutes les tâches administratives. Elle peut être un soutien auprès des familles et représentants légaux ainsi que des salariés, si besoin.

## Les professionnels éducatifs

Chaque unité de vie dispose d'une **équipe de 10 professionnels** (AS, AMP/AES/ME) dont un référent d'unité qui assure l'interface entre l'équipe et la direction. Les professionnels se relaient au quotidien pour accompagner les résidents. De plus **4 professionnels** assurent, à tour de rôle, l'accompagnement des résidents la nuit (2 par nuit).

L'équipe éducative est renforcée par **2 animatrices** qui proposent diverses activités et/ou temps d'animation. Elles travaillent avec des partenaires extérieurs (service culturel, prestataires divers...).

### *Les référents d'unités*

Le référent d'unité assure le lien entre la direction et l'équipe mais également, à l'inverse, de l'équipe vers la direction. Il peut être force de propositions, de modification et d'organisation (plannings, activités...).

Il est le garant de la cohésion d'équipe dans l'accompagnement des personnes accompagnées et notamment dans le suivi et la mise en place des différents objectifs de leurs Projets Personnalisés.

Il est en lien avec les animatrices pour l'élaboration de l'agenda culturel de l'année.

Le référent d'unité s'assure de la bonne intégration des nouveaux salariés.

## Les professionnels soignants

Parce que la Résidence des Oliviers est un lieu de vie, **les accompagnements en soins infirmiers** sont effectués en s'adaptant au rythme du résident. Les observations des professionnels sur les unités sont relevées quotidiennement et permettent d'enrichir les données à considérer par l'équipe médicale et paramédicale. Tout cela se fait dans le but d'ajuster les soins au plus près des besoins du résident.

Les résidents, physiquement et psychologiquement fragiles de par leurs différentes pathologies, nécessitent une présence constante des professionnels paramédicaux optimisée par une astreinte du médecin de l'établissement 24h/24.

**Le médecin coordonnateur**, étant le médecin référent des personnes accompagnées, assure leur suivi médical au quotidien. Il est en lien avec les médecins spécialistes afin de centraliser et coordonner les suivis spécifiques.

**L'infirmière Co. (IDEC)**, présente tous les jours ouvrés, est garante de la qualité et de l'organisation des soins. Elle encadre l'équipe infirmière et les services généraux. Elle assure la coordination des intervenants extérieurs auprès des résidents et assure des missions transversales (sécurisation et circuit des médicaments, mise à jour des procédures et protocoles, missions d'hygiène...). Elle est en lien avec les familles et/ou représentants légaux.

**Les infirmières (IDE)** assurent, sur prescription médicale, la distribution médicamenteuse, les soins techniques et relationnels auprès des résidents et des familles et/ou représentants légaux. Elles animent également des ateliers thérapeutiques.

**La psychomotricienne** intervient, sur prescription médicale, pour traiter l'expression corporelle des troubles psychologiques. Lors des séances, elle est amenée à travailler autour de la rééducation et du bien-être du résident (balnéo, Snoezelen, équithérapie, massages thérapeutiques...).



*Salle de Snoezelen*



*Prise en charge en balnéothérapie*

La **psychologue** propose un suivi psychologique auprès des résidents par des entretiens individuels ou collectifs. Elle vient également en soutien de l'équipe pluridisciplinaire dans le cadre de questionnements ou de situations complexes. Elle peut ponctuellement être amenée à accompagner les familles, notamment à travers « le temps des aidants ».

### Les professionnels des services généraux et techniques

Pour permettre le bon fonctionnement de l'établissement, **l'équipe des services généraux et techniques** assure au quotidien l'entretien et la logistique.

**Le personnel de lingerie** assure, en interne, le lavage et le repassage de tout le linge des personnes accompagnées, les tenues du personnel ainsi que, dès que nécessaire, tous les voilages, rideaux, dessus de lit et couvertures. Le linge sale est amené par les équipes éducatives en associant parfois des résidents.

Les lingères assurent également des petits travaux de couture, le suivi de commandes des tenues vestimentaires du personnel et tout le linge complémentaire nécessaire à l'hébergement.



**Les agents de service** ont à cœur de maintenir un lieu de vie d'une propreté et d'hygiène optimale dans le respect des protocoles et procédures en vigueur dans l'établissement. Ce travail quotidien permet d'être en relation avec les personnes accompagnées et de créer du lien.



*« Au fil des années, Amélie et moi avons développé un lien d'affection. En effet, lorsque je suis sur l'unité, elle vient de suite à ma rencontre et me suit tout au long de mon travail. Elle reste près de moi, me câline... »*

**Témoignage de Véronique, agent de service**

**L'équipe de maintenance** intervient à tous les niveaux pour le confort des personnes accompagnées et le personnel : menuiserie, plomberie, électricité, diagnostic des pannes, entretien du bâti et des équipements nécessaires au quotidien (ceux des lieux privatifs et communs).

Le service a la responsabilité du bon fonctionnement de tous les équipements relatifs à la sécurité incendie de l'établissement. Il dispense des formations sur le SSI (Système de Sécurité Incendie) à tout le personnel à raison d'une fois par an. Au quotidien, il réalise tous les tests pour la conformité de l'eau du bassin de bain.

Il assure également les commandes des produits d'entretien et des produits lessiviels. Il supervise l'entretien des espaces verts en partenariat avec l'un des ESAT de l'AEDE.

Elle participe également, si besoin, à l'installation de la décoration des chambres en présence du résident (installation de cadres, étagères...).

### Les prestations externalisées

L'établissement travaille avec un prestataire extérieur de restauration qui confectionne quotidiennement tous les repas sur place dans les cuisines mises à disposition. Ces derniers sont amenés sur les unités dans des chariots en liaison chaude ou froide.

Le chef cuisinier élabore les menus en fonction d'une trame proposée par une diététicienne qui travaille pour le prestataire. Il est en lien avec le médecin de l'établissement concernant toutes les prescriptions médicales à observer. En effet, en raison des spécificités de déglutition des personnes accompagnées, il est nécessaire de modifier les textures des aliments voire d'en proscrire certains.

#### Les bénévoles

Deux fois par mois, un temps d'Aumônerie a lieu avec deux bénévoles au sein de la Résidence ce qui permet à chaque personne accompagnée, si elle le désire, de partager des temps de réflexion et de spiritualité.



# La politique de recrutement, d'intégration et de suivi du parcours du salarié

## Le recrutement : un outil majeur de la démarche de GEPP de l'AEDE

Le recrutement s'inscrit comme un facteur essentiel d'une démarche de gestion des emplois et des parcours professionnels (GEPP).

Une vacance de poste ou une évolution des besoins sont l'occasion de réinterroger l'organisation générale de l'établissement. Au regard de cette analyse, une offre d'emploi est publiée systématiquement en interne afin de favoriser la mobilité au sein de l'AEDE et à l'externe (France Travail et autres supports).

### CCN 1951

L'AEDE applique la Convention Collective Nationale de la FEHAP (Fédération des Établissements Hospitaliers et d'Aide à la Personne privés non lucratifs) signée le 31 octobre 1951, ainsi que les annexes et les avenants s'y rapportant.

Les entretiens sont réalisés, en fonction des postes à pourvoir, par le Directeur Adjoint et/ou le Chef de Service Educatif et/ou l'IDEC. Trois critères décisifs sont pris en compte : la compétence des futurs collaborateurs, leur motivation et le partage de valeurs communes.

Il peut être proposé au candidat une journée d'immersion dont l'objectif est de découvrir le public accueilli et le fonctionnement de l'établissement. À l'issue de cette journée, un temps d'échange est organisé avec le candidat.

La décision finale de recrutement requiert l'accord du directeur de territoire. L'accord du directeur général est sollicité pour les recrutements de cadres hiérarchiques.

## La phase d'intégration de tout nouveau salarié

Le nouveau salarié bénéficie à son arrivée d'une visite de l'établissement. Le nouveau salarié est présenté à l'équipe et aux personnes accompagnées.

Un dossier contenant divers documents et procédures lui est remis. La charte du personnel consigne ses engagements dans l'esprit de l'AEDE. Elle met en relief les valeurs portées par l'association.

Par ailleurs, chaque nouveau salarié est convié à une réunion d'accueil organisée au siège de l'association. Cette rencontre permet au salarié de mieux connaître l'association, ses valeurs, ses projets et sa stratégie de développement. Le cadre hiérarchique assure le suivi de l'intégration du salarié. Il conduit un entretien a minima en fin de période d'essai.

### Le témoignage de nouveaux salariés

« Quand je suis arrivée j'ai été bien accueillie par l'équipe et la direction et je vous remercie pour cela. Les informations et les documentations que j'avais besoin m'ont été transmises. Je continue d'apprendre et de progresser petit à petit. La référente d'unité et les collègues m'ont bien intégrée et m'ont expliqué l'organisation de l'unité et ça continue.

Point à améliorer : il serait souhaitable que l'équipe soit en nombre pour pouvoir accueillir, former et bien prendre le temps sur la première semaine avec le nouveau salarié. » **Béatrice, Aide-Soignante**

« Mon 1<sup>er</sup> jour à la MAS des Oliviers s'est déroulé pendant la Fête des familles et des amis. J'ai été impressionnée par le spectacle préparé par les résidents et les professionnels, les couleurs des costumes et des décorations, les ateliers et activités qui étaient proposées. J'ai pensé que cet établissement avait le sens de la fête et de l'accueil. Cette journée était remarquable, surtout dans une ère post Covid où il y a encore quelques mois, ces grands moments festifs étaient proscrits. J'ai reçu un accueil chaleureux par l'ensemble des professionnels. Par la suite, j'ai eu des difficultés à me repérer dans l'établissement et à connaître les prénoms de tous les résidents et professionnels ! Mais avec le temps, j'ai pu intégrer et stocker toutes ces nouvelles informations et aujourd'hui je ne me perds presque plus dans les étages. » **Caroline, Psychologue**

« J'ai été bien accueillie par l'équipe pluridisciplinaire ainsi que par le secrétariat et tous les membres du personnel de l'établissement. Je me suis bien intégrée auprès des résidents, de l'équipe et de l'établissement. » **Stéphanie, Aide-soignante**

## *Des outils pour accompagner les trajectoires professionnelles*

### **La fiche de fonction**

Elle offre un descriptif des missions et activités, en prenant en compte l'environnement de travail. A ce jour, différentes fiches de fonction restent à finaliser la direction s'attèle à les remettre à jour.

La transformation de l'établissement dans un fonctionnement en dispositif nécessite de faire évoluer les missions décrites. Un travail d'actualisation est donc nécessaire.

### **L'entretien professionnel**

Il est réalisé une fois tous les deux ans par le supérieur hiérarchique.

Ce temps d'échanges a pour objectifs de :

- retracer le parcours professionnel,
- réaliser des ajustements,
- mettre en place des axes d'amélioration,
- recueillir les attentes des salariés,
- évoquer leurs projets professionnels futurs (formations, évolution de carrière, mobilité au sein de l'association...).

Un bilan spécifique est également réalisé à 6 ans avec le supérieur hiérarchique.

L'entretien professionnel est un moment privilégié d'écoute et de partage réciproque.

La fiche de fonction est un des supports de l'entretien.

## *La formation, un outil au service du développement des compétences*

La formation contribue à la démarche de bientraitance déployée par l'établissement : en développant les compétences et les connaissances des professionnels, leurs interventions pourront permettre une approche au plus près des besoins et des attentes des personnes accompagnées.

Outre sa contribution à la qualité de l'accompagnement délivré par les professionnels, la formation participe également à la fidélisation et à la motivation des salariés.

Elle constitue un réel outil de management et un investissement créateur de valeur.

### **Stratégie de formation**

Chaque année, une note précisant les orientations stratégiques en matière de formation pour l'année à venir est élaborée par la direction des relations humaines en lien avec les directions de territoire.

Cette note précise les axes prioritaires en termes de formation ainsi que les dispositifs mobilisables pour financer les actions de formation.

### **Plan de formation**

Un recensement des besoins de formations individuelles et collectives est effectué par questionnaire. Il se complète des demandes émises à l'occasion des entretiens professionnels.

Ce plan de formation est la traduction opérationnelle des choix opérés par la direction : c'est un outil de management du développement des compétences individuelles et collectives au service du projet d'établissement et de son positionnement dans l'environnement médico-social et sanitaire.

Il s'inscrit également dans le cadre du CPOM (Contrat Pluriannuel d'Objectifs et Moyens).

La participation à des colloques ou journées d'étude est également encouragée.

D'autres dispositifs existent pour accompagner les salariés dans leurs demandes : CPF (Compte Personnel de Formation, VAE (Validation des Acquis de l'Expérience), Transition Pro...

### **Thématiques prioritaires**

Une politique ambitieuse de formation est mise en place, concernant notamment :

- Evolution des politiques publiques dans le champ du handicap,
- Connaissance du public accompagné,
- Outils de communication (Makaton, photos, pictogrammes...),

- Bienveillance/bienveillance,
- Communication alternative et améliorée,
- Accompagnement des personnes handicapées vieillissantes,
- Renforcer les compétences fondamentales liées à l'accompagnement des publics vulnérables.

## Les formations liées à la sécurité

Obligatoires, elles s'adressent aux professionnels de l'établissement sur les sujets suivants :

- Évacuation incendie et maniement des extincteurs
- Habilitation électrique pour les ouvriers d'entretien du bâtiment

## L'accueil de stagiaires

La Résidence des Oliviers considère l'accueil d'un stagiaire comme une ressource à double niveau.

En effet, en plus des apprentissages que l'établissement peut apporter à une personne en formation, il apporte un nouveau regard, de nouveaux questionnements qui permettent une prise de recul et questionnent le sens.

Il permet également un partage d'expérience et une veille sur le contenu des formations.

### *Le partenariat avec la Mission Locale*

Dans le cadre du partenariat avec la Mission Locale de coulommiers, nous sommes amenés à accueillir des jeunes dans le cadre de stage découverte métier, de rencontres d'informations sur les métiers au sein de la structure mais également d'embauches. En 2022, cela a abouti au recrutement en CDD puis en CDI d'une lingère à temps partiel.

### *Interview de Jennifer P., lingère*

« A mon arrivée dans l'établissement, je me suis sentie bien accueillie autant par la direction que par mes collègues. Malgré le fait que cela soit mon 1<sup>er</sup> travail, je n'avais aucune appréhension ce qui m'a permis de m'intégrer facilement. Grâce à cette opportunité, je vais pouvoir commencer une nouvelle vie. »

L'établissement est site qualifiant en lien avec l'IFSI, l'IFAS, le Greta... pour les métiers d'infirmiers, aides-soignants, Accompagnant Educatif et Social (AES)... Il peut travailler également en partenariat avec la Mission Locale de Coulommiers.

### *L'implication en tant que site qualifiant*

L'établissement cherche à être attractif pour les professionnels nouvellement qualifiés. Pour cela, il s'est engagé auprès d'organismes de formation en tant que site qualifiant.

Il s'investit dans la formation des étudiants et incite les professionnels à se mobiliser dans l'accueil des stagiaires. La formation de **tuteur-référent** est ainsi encouragée.

L'établissement se veut être **un site apprenant et professionnalisant** au travers de la transmission et de l'acquisition de savoirs, savoir-faire et savoir-être.

Le site qualifiant s'appuie sur les référentiels métiers pour identifier, dans ses pratiques et son organisation, les compétences et savoirs à acquérir et à transmettre.

Tout en favorisant un accueil pertinent aux stagiaires, ceci apporte **une réelle valeur ajoutée** à la structure : interroger et formaliser les pratiques et leur transmission.

## Les réunions institutionnelles au service de la coordination entre professionnels

Des réunions institutionnelles rassemblant des professionnels de l'établissement ont lieu selon des fréquences variables. Elles permettent d'articuler l'organisation de l'accompagnement au quotidien, de renforcer la cohérence des positions et des réponses éducatives ou soignantes et la cohésion des équipes.

### La réunion pluridisciplinaire par unité de vie

**Objectifs** : Elle est divisée en deux temps forts :

1<sup>ère</sup> partie : Temps de travail et actualisation du Projet Personnalisé ou présentation du Projet Personnalisé à la personne accompagnée ainsi qu'à son tuteur et/ou famille.

2<sup>ème</sup> partie : Temps d'échanges et d'informations.

**Périodicité** : Le mardi et le jeudi en quinzaine durant 2h.

**Participants** : Des professionnels en poste de l'unité, une infirmière, une animatrice, le directeur adjoint, l'infirmière Co., le chef de service éducatif, la psychologue et la psychomotricienne. Lors de la restitution du projet personnalisé, la personne et son tuteur sont conviés (1 année sur 2 pour le tuteur et la famille proche).

### Les transmissions infirmerie

**Objectifs** : Temps d'échanges et d'informations en relais.

**Périodicité** : 7j/7j, à chaque relais d'équipe durant 30 min.

**Participants** : Les professionnels infirmiers, l'infirmière Co (du lundi au vendredi), l'équipe de nuit.

### La réunion des référents d'unité

**Objectifs** : Point sur l'organisation et l'harmonisation des bonnes pratiques.

**Périodicité** : 1 fois par trimestre.

**Participants** : Les quatre référents d'unité et un membre de la direction.

### La réunion équipe de nuit

**Objectifs** : Cohésion et échanges sur la continuité de l'accompagnement entre l'équipe de jour et l'équipe de nuit.

**Périodicité** : 1 fois par trimestre durant 1h30

**Participants** : L'équipe de nuit au complet, les membres de la direction et les référents d'unité.

### La réunion médicale

**Objectifs** : Temps d'échanges sur des situations complexes, évaluation et réajustement des nouveaux traitements et/ou prises en charge.

**Périodicité** : 1 fois par mois durant 1h

**Participants** : Le chef de service éducatif, l'infirmière Co, une infirmière, le médecin, la psychologue et la psychomotricienne.

### La réunion des cadres

**Objectifs** : Point global d'information et de coordination.

**Périodicité** : 1 fois par semaine, le lundi matin.

**Participants** : Les cadres de l'établissement.

### Les temps des transmissions

Ces transmissions sont quotidiennes à raison de 3 temps par jour à chaque changement d'équipe. Elles participent à la qualité et la continuité des soins et de l'accompagnement des usagers.

#### Les transmissions écrites

Elles concernent l'ensemble des équipes éducatives, médicales et de soins. Elles sont informatisées au moyen d'un logiciel dédié.

#### Les comptes rendus de réunion

Chaque réunion fait l'objet d'un compte-rendu transmis par mail. Il est archivé informatiquement. Une architecture informatique permet un accès direct aux comptes rendus à tous les professionnels.

## La prévention des risques professionnels

*Un dispositif efficient de prévention des risques encourus par les professionnels contribue également à la prévention des risques pour les personnes accompagnées.*

La CSSCT commission santé, sécurité et conditions de travail créée au sein du comité social et économique (CSE), a pour mission de contribuer à la protection de la santé et de la sécurité des salariés ainsi qu'à l'amélioration des conditions de travail.

Obligation légale, le document unique d'évaluation des risques (DUERP) a plusieurs objectifs :

- Identifier de manière exhaustive les risques
- Procéder à leur évaluation
- Mettre en œuvre un plan d'actions effectif et réaliste visant à éliminer ou réduire les risques identifiés.

L'évaluation des risques professionnels et le DUERP sont formalisés à l'aide du module Risques du logiciel AGEVAL. La mise à jour annuelle du DUERP permet d'élaborer le plan d'actions.

Les risques psychosociaux sont intégrés dans le DUERP.

Le DUERP est présenté au moins une fois par an au CSE du territoire.

Les professionnels peuvent consulter le DUERP selon les modalités précisées dans l'établissement / le service.

Le Programme Annuel de Prévention des Risques Professionnels et d'Amélioration des Conditions de Travail (PAPRIACT) est formalisé et présenté au moins une fois par an au CSE.

## Qualité de vie au travail : le soutien aux équipes

### L'analyse des pratiques

Chaque équipe éducative et soignante dispose d'un temps régulier d'analyse des pratiques, obligatoire pour tout salarié en contrat à durée indéterminée. Ces temps sont animés par un intervenant extérieur.

Il s'agit d'une démarche permettant, non seulement de décrire et de mettre en commun, mais aussi d'analyser un vécu professionnel pour tenter de comprendre ce qui a été fait, ce qui s'est passé, ce qui a été produit afin de garantir l'accompagnement le plus adéquat possible offert aux personnes accueillies.

Les objectifs d'une telle démarche sont les suivants :

- Distinguer les aspects émotionnels,
- Discerner les enjeux d'une pratique professionnelle,
- Pouvoir les analyser (ce qui permet de prendre du recul),
- Se dégager de situations critiques,
- Éviter les travers de la relation duelle en introduisant du tiers et du temps,
- Accepter une position de « non toute puissance » vis-à-vis d'une personne accompagnée,
- Développer un minimum de « protection du moi » qu'il soit professionnel ou personnel.

Cette démarche repose sur l'écoute, l'absence de jugement et la confidentialité des échanges.

L'analyse des pratiques professionnelles participe à la promotion de la bientraitance envers les personnes accueillies.

### Accompagnement social et psychologique

Une assistante sociale libérale peut accompagner les professionnels qui le souhaitent dans leurs démarches personnelles (ex. logement, ouverture de droits...). Ses interventions sont financées par l'AEDE.

L'AEDE communique également sur les plateformes de soutien psychologique mis à disposition des professionnels du secteur médico-social.

L'AEDE a mis en place d'un fonds de solidarité pour les salariés en difficulté devant s'absenter pour aider un enfant et/ou un proche et ayant épuisé l'ensemble leurs jours de congés.



# Un pilotage territorial en lien avec l'association gestionnaire

*La gestion globale de l'établissement s'inscrit dans une organisation territoriale mise en place par l'AEDE. La direction de l'établissement peut s'appuyer sur les fonctions supports du siège de l'association.*

## Une organisation territoriale

La Résidence des Oliviers fait partie du Territoire de Coulommiers qui comprend également : la Résidence Siméon, le SAMSAH/SAVS du Grand Morin et la Résidence des Lilas.

La direction de territoire a vocation à fluidifier les parcours des personnes accompagnées. Elle constitue également un relais pour la mise en œuvre des orientations stratégiques de l'AEDE au plus près du terrain. Elle facilite le repérage des besoins du public.

Le **directeur de territoire** est garant de la pertinence, de la mise en œuvre et de l'évaluation du projet associatif sur son territoire pour les actions dont il est en charge (pilote) ou pour lesquelles il est directement impliqué ainsi que de la qualité des actions menées par les établissements et services du territoire. Il exerce ces responsabilités dans le cadre des valeurs et des orientations données par le Conseil d'Administration de l'association et/ou le directeur général et de la réglementation en vigueur.

Il porte les valeurs de l'association auprès des équipes, des bénévoles, des bénéficiaires, et de leurs familles, ainsi qu'auprès des partenaires extérieurs. Il veille à leur respect et en est garant. La mission du directeur de territoire s'inscrit, au-delà de ses propres territoires, dans le cadre de la cohérence globale des missions de l'association. Elle contribue ainsi à alimenter le projet associatif.

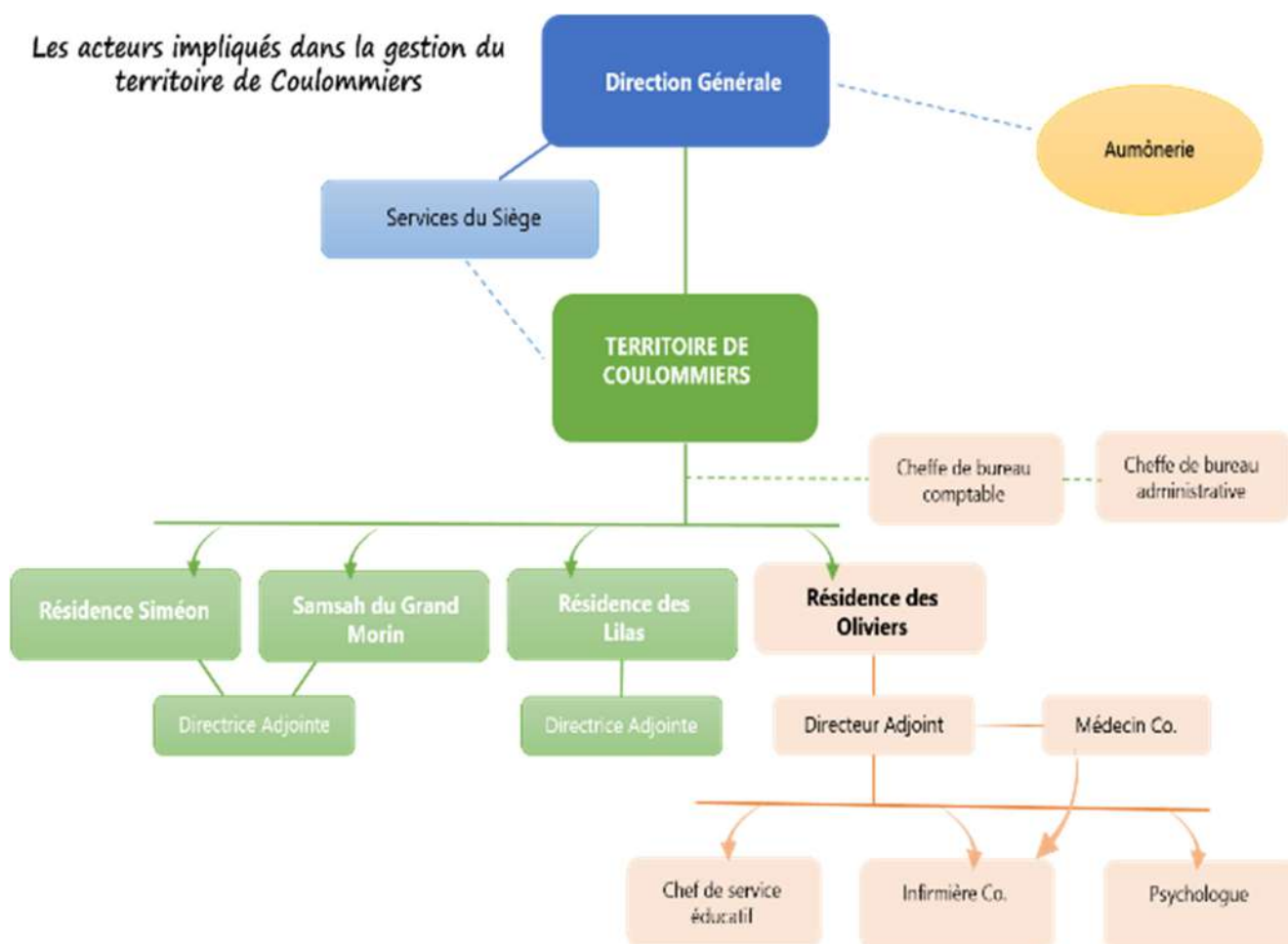
Il est le supérieur hiérarchique direct des directeurs-adjoints des structures de son périmètre.

## Le territoire de Coulommiers



## Organigramme du Territoire de Coulommiers

L'organigramme hiérarchique du Territoire de Coulommiers est présenté ci-dessous :



### Une équipe de cadres de territoire

Chaque établissement est structuré de manière différente en lien avec les spécificités du public accueilli.

L'équipe direction de territoire / directions adjointes se réunit régulièrement pour échanger et travailler conjointement dans une logique d'actions territoriales. Il s'agit d'assurer un pilotage de la gestion administrative, financière, humaine et technique des structures au regard de l'évolution réglementaire et des orientations définies par la direction générale.

L'équipe élargie des cadres est constituée, outre du directeur de territoire et des directeurs / directrices adjoint(e)s, des adjoints de direction, des chefs de services, des IDEC, des cheffes de bureau administratives et comptables et des psychologues. Elle partage et travaille les problématiques d'accompagnement et veille à la coordination des actions menées. La réunion d'équipe des cadres de territoire est un lieu de concertation et d'échanges pour garantir le socle des valeurs associatives.

### Le pilotage de la Résidence des Oliviers

#### Le directeur adjoint :

- Est garant de la conception et la mise en œuvre des actions éducatives, d'accompagnement social, techniques et thérapeutiques.
- Est responsable de la sécurité des personnes et des biens qui lui sont confiés.
- Ordonne les dépenses dans le cadre du budget alloué.
- Veille à l'intégration de l'établissement dans le tissu social, médico-social, sanitaire, culturel et économique favorisant un accompagnement global et coordonné des personnes accueillies.

Sous l'autorité du directeur adjoint, le **chef de service éducatif** :

- Anime et coordonne les modalités de l'accompagnement des personnes accompagnées
- S'assure de la mise en œuvre, du suivi, de l'évaluation et de la réactualisation régulière des projets personnalisés.
- Veille à la qualité de l'accueil et des relations avec les familles et les représentants légaux.
- Participe à l'intégration de l'établissement dans le tissu social, médico-social, sanitaire et culturel favorisant l'accompagnement global et coordonné des personnes accueillies.

Sous l'autorité du directeur adjoint, **l'IDEC** :

- Élabore les procédures et protocoles de soins et d'hygiène et veille à la permanence des soins et de la prévention des risques en lien avec les partenaires de santé du territoire.
- Anime et coordonne les modalités de l'accompagnement des personnes accompagnées par le service Soins, en lien avec le chef de service éducatif, et assure le suivi du volet soins des projets personnalisés.

Les fonctions administrative et comptable sont assumées de manière transversale au niveau du territoire par une cheffe de bureau administrative et une cheffe de bureau comptable sous l'autorité du directeur de territoire.

## *Le siège : une équipe en appui aux établissements et services*

*Le siège de l'AEDE, constitué d'une vingtaine de salariés, réunit plusieurs services qui ont pour mission d'orienter et de soutenir les directions de territoire ainsi que les directions des établissements et services.*

La **direction administrative et financière** pilote la stratégie budgétaire et financière de l'association, consolide et finalise les états prévisionnels et réalisés des recettes et des dépenses, supervise, en lien avec les directions de territoire, la tenue des comptes de l'association, le suivi budgétaire, le contrôle de gestion, la production des documents financiers et la gestion de la trésorerie. Elle supervise l'organisation et l'accompagnement des effectifs des services comptables et assure le développement et la mise en place de nouveaux outils de gestion.

La **direction des relations humaines** structure, coordonne et anime la stratégie RH de l'association. Elle assure la gestion centralisée de la paie. Elle apporte un appui aux directions dans le recrutement des nouveaux collaborateurs et dans l'accompagnement du parcours des professionnels. Elle coordonne le dispositif centralisé de formation en lien avec les établissements.

La **direction qualité et innovation** coordonne la démarche d'amélioration continue de la qualité en lien avec les directions de territoire, d'établissements et de service. Elle veille à la mise en œuvre effective des droits des personnes accompagnées. Elle soutient les directions dans la construction de projets permettant de faire évoluer l'offre de service et de prestations au plus près des besoins des personnes accompagnées.

La **direction des systèmes d'information et réseaux** déploie le schéma directeur du système d'information. Elle assure la gestion du parc informatique et l'administration du réseau et accompagne les établissements et services dans l'utilisation des logiciels métiers.

Le **service immobilier** assure l'assistance à la maîtrise d'ouvrage des travaux dans les établissements et services (construction et suivi des travaux, maintenance, rénovation, gestion du patrimoine, suivi des prestataires).

Le **service secrétariat et communication** assure la gestion courante du secrétariat. Il assure l'organisation des événements AEDE. Il contribue à l'élaboration des outils de communication de l'AEDE et des documents produits en lien avec les directions de territoire.

Le **service sport** impulse une dynamique de développement et de diversification des activités sportives auprès des établissements et services de l'AEDE.

### Les instances

**CA (Conseil d'administration)** : 4 réunions par an

**Bureau du CA** : 1 réunion toutes les 6 semaines

**CODIR AEDE** : 1 réunion hebdomadaire – Directeur général, Directrice administrative et financière, Directeur des relations humaines, Directeur des systèmes d'information, Responsable Immobilier, Directrice qualité et innovation

**CODIR DT** : 1 réunion tous les mois – Directeurs de territoire et Direction générale

**Réunion des cadres** : 3 réunions par an

Direction générale, directeurs de territoire, directeurs, directeurs adjoints, adjoints de direction, infirmiers coordonnateurs, chefs de service et chefs de bureau



### Les supports à l'action et à la communication

- Projet associatif
- Rapport annuel
- Site internet de l'AEDE : [www.aede.fr](http://www.aede.fr)
- Site des ESAT de l'AEDE : [www.esat.aede.fr](http://www.esat.aede.fr)
- Projet d'établissement ou de service, disponible dans les établissements et services
- Livret d'accueil des nouveaux salariés (*en cours de réécriture*)
- Charte des salariés, remise avec le contrat de travail
- Charte informatique
- Charte des bénévoles

# L'ancrage de l'établissement dans son territoire

*L'ouverture de l'établissement sur son environnement est étroitement liée au projet personnalisé des personnes accompagnées et aux recommandations de la loi de 2005 et de bonnes pratiques. La spécificité et les besoins des personnes nous ont permis de multiplier les partenaires afin de mener à bien des projets diversifiés.*

La Résidence des Oliviers travaille en étroite collaboration avec un large réseau de partenaires regroupé en quatre catégories.



**Les interlocuteurs institutionnels territoriaux** (ARS, MDPH, CRAMIF...) jouent un rôle important dans le fonctionnement et le développement de la structure (budget de fonctionnement, notifications d'orientation, prévention des risques).

En lien avec le projet personnalisé de la personne accompagnée, les organismes de tutelle et les familles sont également des acteurs essentiels.

## Les établissements ou services de professionnels sanitaires, sociaux et médico-sociaux

Un partenariat avec le Réseau DAC Santé 77 et l'HAD Nord 77 permet, si besoin, une prise en charge palliative de qualité au sein de l'établissement.

Le réseau Rhapsod'If va permettre de former des professionnels référents d'hygiène bucco-dentaire au sein de la Résidence. Il assurera un premier bilan pour l'ensemble des résidents et les orientera vers des partenaires extérieurs adaptés au public accueilli pour les soins curatifs.

Un partenariat a été mis en place avec Handigynéco afin d'assurer un suivi gynécologique des résidentes et de les orienter vers les professionnels adaptés. Il assurera également une formation auprès des salariés et des résidents sur la « vie sexuelle et affective ».

Le service CECOIA des Hôpitaux de Saint-Maurice intervient dans les préconisations, l'élaboration et la mise en place des matériels adaptés avec le concours de partenaires de proximité tels que Montenvert, Cap Vital, Orthotec... La Résidence des Oliviers travaille également au quotidien avec les pharmacies, le GHEF...



## Loisirs, Sport et Culturel

Il est important pour l'épanouissement, l'éveil et la socialisation des personnes accompagnées d'offrir un accès aux loisirs, au sport et à la culture en tenant compte des possibilités de chacun. Pour cela, nous développons quotidiennement des partenariats qui interviennent au sein de la structure et d'autres vers l'extérieur.

### La Médiation animale

« La zoothérapie, médiation par l'animal, consiste à mettre en contact direct des animaux avec personnes en situation de handicap (ou non) par le biais d'une thérapeute.



Lors des différentes interventions, les résidents sont en contact avec plusieurs espèces animales : des chiens (race Eurasier), des lapins, des chinchillas et un cochon d'inde. Ils ont également eu l'occasion d'être en contact avec un furet. En plus du contact avec les animaux, les résidents sont sollicités à effectuer différents ateliers comme : le brossage, le nourrissage, les balades et les jeux avec les chiens mais également des jeux d'images et de réflexions. Tous les ateliers sont mis en place pour améliorer ou maintenir les capacités des résidents mais également pour partager des moments de bien-être et de détente. »

**Témoignage de Manon, médiatrice animalière.**

### Massages Thaï : bien-être et détente

« J'interviens 2 ½ journées par mois environ à la Résidence des Oliviers. Je pense que le toucher est de loin la stimulation sensorielle la moins sollicitée chez les résidents ou alors, par nécessité, lors des soins. Le plus souvent « on n'ose pas » ou « on ne sait pas comment faire ». Et pourtant, lorsque cela est proposé, le massage bien-être est devenue une évidence tant pour les résidents qui en bénéficient que pour les soignants et les familles qui constatent les effets positifs, apaisants. J'apprécie de voir et sentir le bien-être que j'apporte aux résidents et j'espère pouvoir continuer ainsi, aussi longtemps que possible. »

**Témoignage de Bee, praticienne de massages bien-être.**

### Un partenariat artistique : l'art-thérapie

« Fort d'une expérience dans l'enseignement dont 14 ans auprès d'enfants et d'adolescents en situation de handicap, j'ai commencé une activité d'art-thérapeute après une formation de 3 ans.

Au sein de la Résidence des Oliviers, j'ai démarré les ateliers d'art-thérapie en novembre 2023.

J'accueille les résidents individuellement ou par petits groupes de 2, en fonction de leurs capacités.

Mes objectifs principaux, sont de stimuler la motricité, les sens, la relation, la communication, favoriser le plaisir et la créativité du résident.

Cette approche thérapeutique met l'expression de l'art au service de la santé et du bien-être autour de médiations : les arts plastiques et la musicothérapie.

Certains résidents ne peuvent pas s'exprimer ou très peu mais ils sont nombreux à pouvoir poser un acte aussi minime soit-il ou exprimer une émotion. Mon rôle est de les accompagner mais aussi d'être attentif à tout ce qui se passe pendant l'activité (regards, émotions, gestes, processus de créativité) afin de leur proposer les médiations les plus adaptées. »

**Témoignage de Philippe, art-thérapeute**



## Formations & emplois

L'établissement dispose également de partenariats locaux avec le GRETA de Coulommiers, l'IFSI et l'IFAS du GHEF afin de recevoir de nombreux stagiaires (infirmier, aide-soignant, AES), mais également de la Mission Locale et de France Travail, permettant ainsi une transmission de notre savoir-faire.

D'autres partenaires interviennent au sein de la résidence notamment UDSP 77 : formation PSC1 (Prévention et Secours Civiques de niveau 1) et utilisation des extincteurs.

## Des projets pour l'avenir...

Des échanges ont eu lieu avec des représentants du service culturel de la Mairie de Coulommiers dans le but de présenter les projets à venir et s'assurer d'une cohérence avec le public accueilli au sein de la résidence (proposition d'ateliers artistiques, culturels...).

Un projet d'ouverture aux professionnels des établissements médico-sociaux d'un dispositif de tarifs préférentiels pour les événements culturels est en réflexion auprès de la Mairie.

Plusieurs rencontres ont eu lieu avec les responsables du Coul'théâtre pour envisager des représentations théâtrales adaptées au sein de la Résidence.

Un partenariat avec le GEM (Groupe d'Entraide Mutuelle) de Coulommiers est en cours afin de proposer des activités, des sorties et des temps conviviaux aux personnes accompagnées, en dehors de l'établissement, et avec des personnes extérieures.

# Les moyens mobilisés

## Cadre architectural (locaux)

La Résidence des Oliviers est située rue du Général Leclerc à Coulommiers (77), proche du centre-ville et de la gare ferroviaire (ligne Paris-Est). L'accès à Coulommiers peut se faire par la RD 934.

Les locaux sont accessibles aux Personnes à Mobilité Réduite (PMR).

Le bâtiment d'une superficie de 4615m<sup>2</sup> est construit en forme de H sur trois niveaux (R+2 + combles techniques en terrasse) et il bénéficie de 4 ascenseurs. Celui-ci est implanté sur un terrain de 7122m<sup>2</sup>, entouré d'un parc agréable, aménagé pour permettre à des personnes en fauteuil de circuler et disposant d'un kiosque.

Un besoin important de stockage a amené la construction d'un nouveau bâtiment de 90m<sup>2</sup>, en 2020, à l'arrière du jardin, le long de la voie ferrée.

## Au rez-de-chaussée

A l'entrée du bâtiment se trouvent l'accueil et les bureaux administratifs.

Le pôle médical situé sur l'aile droite du bâtiment est constitué de l'infirmier, du bureau de l'infirmière coordonnatrice, du médecin, de la psychologue et des salles de kinésithérapie et de psychomotricité. Cette dernière est équipée de rails de transfert au plafond et a été climatisée durant l'année 2023.

Même si une Maison d'Accueil Spécialisée se doit de proposer des soins constants, la Direction a souhaité que cet espace soit implanté en dehors des lieux de vie.

Un besoin important d'une pièce supplémentaire, offrant une certaine intimité, a amené la direction à transformé une salle de stockage en salle d'activité. Cette dernière est équipée d'un grand écran, d'un projecteur installé au plafond, d'une sonorisation et d'une climatisation. Elle a également une ouverture donnant sur l'extérieur.

On y trouve également la salle de Snoezelen et un bassin de piscine aménagé avec un rail de transfert et un bras élévateur permettant un accès en fauteuil ou en brancard.

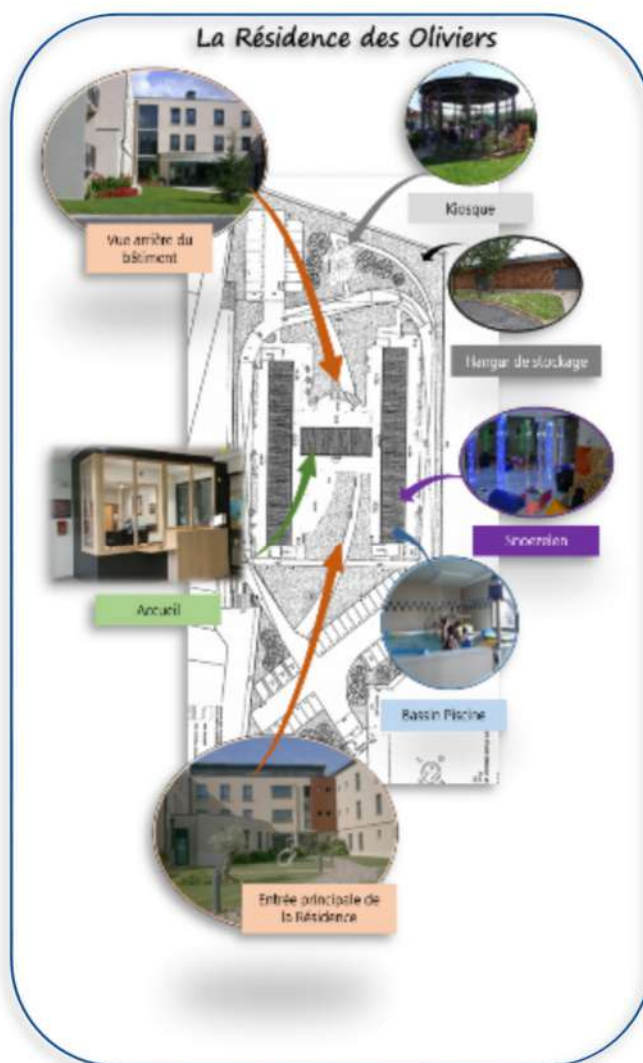
Sur l'aile gauche, se situent les locaux techniques (lingerie, atelier d'entretien et cuisine) avec une salle de restauration ainsi que les vestiaires.

Au centre, se trouve la salle de rencontres qui permet l'organisation de temps festifs et l'accueil des familles. Cette salle est décorée tout au long de l'année avec les réalisations des personnes accompagnées et de leurs encadrants au gré des saisons et des festivités.

## Sur les étages

Chaque étage accueille 2 unités de vie : Jasmin et Mimosa au 1er étage ; Jacinthe et Myosotis au 2ème étage.

Chaque unité est composée de 11 chambres individuelles, climatisées, équipées de rails de transfert au plafond et d'une salle de bain individuelle adaptée permettant l'utilisation de chaise-douche ou chariot-douche. Les lits sont médicalisés et électriques. Elles ont toutes un dispositif permettant d'appeler pour obtenir de l'aide (poire d'appel, platine phonique, cordon d'appel au niveau de la salle de bain et bouton de présence ou d'appel à l'entrée des chambres).



Les unités de vie bénéficient également :

- D'un salon de vie-salle à manger, climatisé et équipé d'une kitchenette.
- D'un petit salon mis à disposition des résidents pour des temps de détente au sol, activités en petit comité ou en « un pour un ».
- D'une salle de bain commune équipée d'une baignoire balnéo et de luminothérapie (bains détente).
- D'un bureau dédié aux professionnels.
- De 3 locaux de rangement.



*Le salon- salle à manger*

A proximité de chaque unité, des petits salons peuvent accueillir les familles avec leur proche pour partager un moment de convivialité. Ces salons constituent également un espace privilégié qui favorise des temps de rencontre entre les professionnels éducatifs et un petit groupe de personnes accueillies.

Les unités sont situées de part et d'autre du bâtiment et sont reliées par une aile comportant les salles d'activités. On y trouve : une bibliothèque, un salon d'esthétique où les personnes peuvent également se faire coiffer par un intervenant extérieur et une salle multi activités. Il existe aussi deux autres salles où se déroulent les activités avec les animatrices.

### **Les extérieurs**

La résidence est située au cœur d'un jardin paysagé et traversé d'allées sans bordure offrant une accessibilité aux fauteuils roulants et aux personnes accompagnées qui peuvent profiter de promenades accompagnées par les professionnels ou leurs proches. Le jardin est un lieu ouvert, traversé par une voie de circulation qui donne la possibilité de faire des balades en vélo adapté autour de l'établissement.

Des terrasses ombragées par des stores bannes permettent de profiter du soleil à la belle saison. Des salons de jardin sont installés afin de déjeuner ou de goûter dehors.

Un kiosque spacieux et le jardin offrent la possibilité de réunir les personnes pour des activités, des moments festifs ou de détente.

### *Moyens matériels*

La salle de psychomotricité ainsi que les petits salons, sur 2 unités, bénéficient de rails de transfert au plafond.

L'établissement bénéficie de 5 véhicules dont 4 aménagés PMR permettant les sorties et les accompagnements médicaux.

Suite à la mise en place de la MAS Plateforme, 2 nouveaux véhicules sont venus compléter la flotte.

Aujourd'hui, l'établissement veille à mettre en œuvre tout le matériel pour un accompagnement efficient des personnes.

# La dynamique d'amélioration de la qualité

Depuis la loi du 2 janvier 2002, les ESSMS ont l'obligation de procéder à une évaluation régulière de leurs activités et de la qualité des prestations qu'ils délivrent.

## Politique d'amélioration de la qualité

L'AEDE s'est engagée depuis plusieurs années dans une démarche d'amélioration continue de la qualité des prestations proposées. Cet engagement s'est accompagné de la création de la Direction Qualité et Innovation en août 2018.

Les établissements et services de l'AEDE inscrivent leurs actions d'amélioration de la qualité dans un objectif de toujours mieux répondre aux attentes et aux besoins des personnes accompagnées dans le respect des recommandations de bonnes pratiques, du cadre réglementaire et en cohérence avec la politique associative et les orientations prévues dans le projet d'établissement ou de service.

### Pilotage

La démarche est pilotée par la Direction Qualité et Innovation.

Le pilotage opérationnel reste néanmoins de la responsabilité des directions en s'appuyant sur un comité de pilotage qualité composé des différentes catégories professionnelles de la structure.

### L'évaluation, une démarche participative

L'évaluation repose sur une implication de toutes les parties prenantes, en associant les professionnels, les personnes accompagnées, leurs proches et les partenaires de la structure.

Le Conseil de la Vie Sociale est associé étroitement à l'autoévaluation comme à l'évaluation.

## L'évaluation, une étape dans la dynamique d'amélioration de la qualité

Au-delà de son caractère obligatoire, l'évaluation permet à l'établissement ou au service de s'engager dans un dispositif d'amélioration continue des pratiques d'accompagnement.

Depuis le 1er janvier 2022, les échéances de transmission du rapport d'évaluation sont définies par les autorités administratives (ARS et/ou Conseil départemental). Le déploiement de la démarche dans chaque structure est donc ajusté à l'échéance fixée.

### L'auto-évaluation comme 1ère étape

La réalisation de l'auto-évaluation est une étape posée comme un **préalable obligatoire** à l'AEDE. Cette autoévaluation conduite selon le référentiel élaboré par la HAS vise à :

- Aider les professionnels à s'approprier les exigences attendues et à se mettre en situation en vue de l'évaluation par l'organisme accrédité
- Apprécier le niveau de la réponse aux critères impératifs
- Définir des actions d'amélioration de la qualité des accompagnements à l'issue de l'autoévaluation

L'autoévaluation est **planifiée conjointement** par la direction de l'établissement ou du service et la direction qualité et innovation.

Le choix méthodologique d'une **entrée par thématique** (et non par chapitre du référentiel) vise à rendre la démarche plus fluide et d'analyser l'ensemble des critères applicables pour une même thématique.

L'autoévaluation est formalisée grâce au **module Audits** du logiciel AGEVAL afin de garder **trace des constats** de l'autoévaluation mais aussi de **construire le plan d'actions** au fur et à mesure.

Une fois validé, ce dernier s'intègre dans le plan d'actions global de l'ESMS. Le comité de pilotage est en charge de s'assurer de sa mise en œuvre et d'en apprécier les résultats obtenus.



## Développer une culture de la qualité

### Une gestion documentaire en construction

Élément-clé de l'amélioration de la qualité, la gestion documentaire est l'ensemble des documents sur lesquels s'appuie un établissement ou un service pour :

- formaliser son organisation (procédures, protocoles/instructions), et
- assurer la traçabilité de ce qui a été fait (supports complétés).

La procédure **Gestion du système documentaire** fixe le cadre d'élaboration, de validation, de diffusion et d'archivage des documents gérés au niveau associatif.

L'AEDE s'est engagée dans la **structuration de sa documentation**, notamment par la rédaction de procédures et instructions sécurisant les processus principaux : finances, RH, qualité et risques.

### AGEVAL, l'outil de pilotage de la qualité et de la gestion des risques à l'AEDE

L'AEDE a choisi le logiciel AGEVAL pour soutenir la démarche qualité et gestion des risques. Après une phase pilote, son déploiement à l'ensemble des salariés a été lancé en avril 2023.

Dès 2022, les directions ont pu élaborer le **document unique d'évaluation des risques professionnels** et des actions correctives qui en découlent.

En effet, au-delà de la gestion documentaire, l'objectif est que tous les établissements et services pilotent le **plan d'actions global** de l'établissement ou du service (quelle que soit la source des actions) dans le logiciel AGEVAL. Ainsi ce partage aidera la direction qualité et innovation à dégager les axes de travail transversaux à mener en collaboration avec les territoires de l'AEDE.

## La démarche d'amélioration continue de la qualité de l'ESMS

### Le comité de pilotage

Le comité de pilotage a pour rôle de définir et de suivre la démarche qualité et la gestion des risques, en lien avec la Direction Qualité et Innovation afin de garantir la cohérence avec la démarche associative.

Le comité de pilotage qualité se compose du directeur de territoire, du directeur-adjoint, du chef de service éducatif, de l'infirmière Co, de la cheffe de bureau administrative, de la secrétaire de direction, des 4 référents d'unité, de la psychologue, d'une personne des services généraux (ménage) et de 2 résidents.

Le Comité peut inviter toute autre personne en fonction de l'ordre du jour, interne ou externe à l'AEDE.

Animé par le directeur-adjoint, le comité se réunit au moins 4 fois par an. Chaque réunion fait l'objet d'un compte-rendu.

### L'évaluation des activités et de la qualité des prestations

De mars à mai 2017, la Résidence a réalisé une évaluation interne. L'évaluation externe a été faite en mars 2018 par un cabinet d'évaluation habilité.

L'établissement va réaliser durant toute l'année 2025 une nouvelle auto-évaluation selon un calendrier pré défini. Plusieurs groupes de travail vont être constitués suivant 9 thématiques différentes :

- Droits de la personne accompagnées,
- Démarche Qualité et Gestion des risques,
- Accompagnement à la santé,
- Bienveillance et éthique,
- Expression et participation de la personne accompagnée,
- Accompagnement à l'autonomie,
- Co-construction et personnalisation du projet d'accompagnement,
- Continuité et fluidité des parcours
- Politique Ressources Humaines.

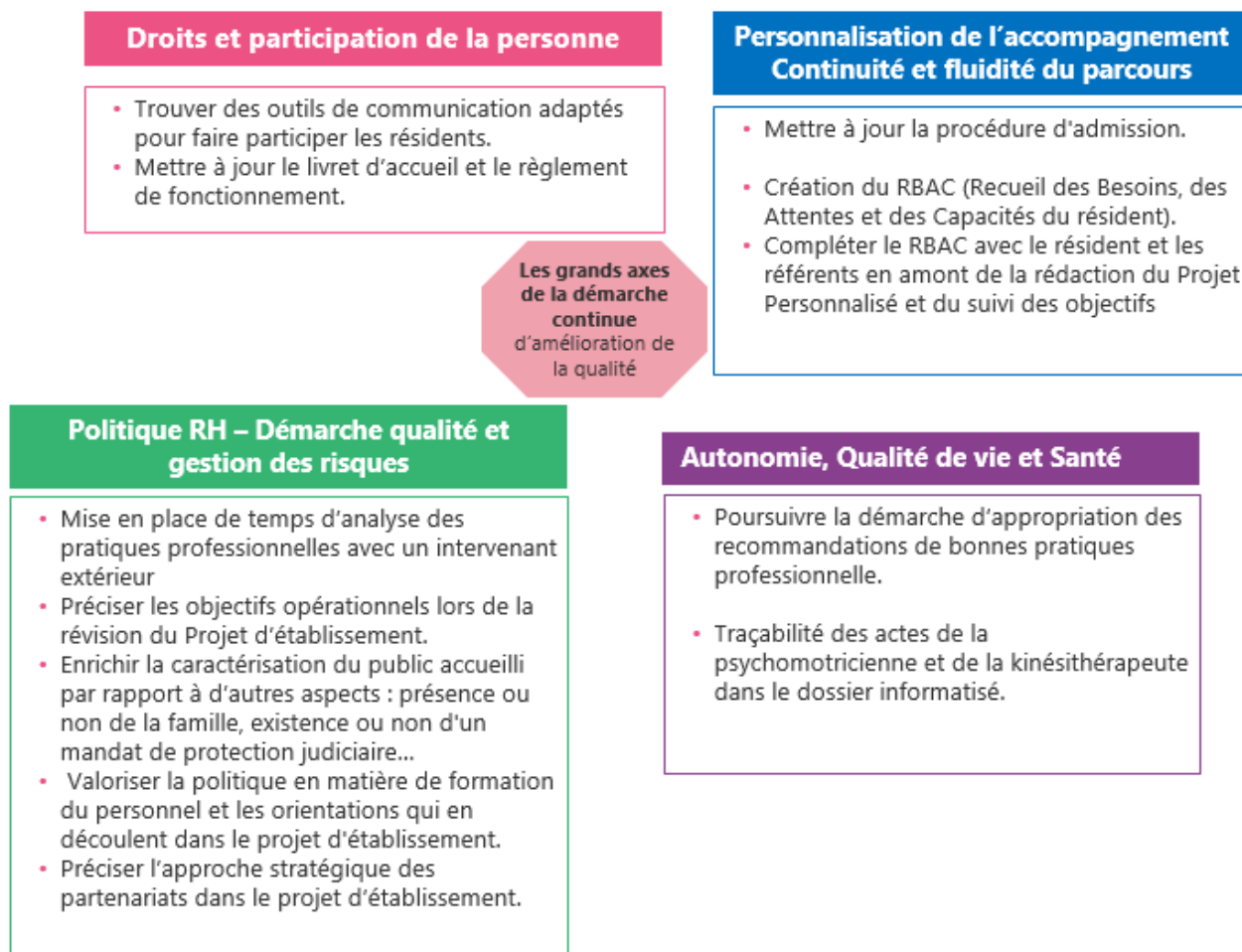
L'évaluation est prévue au 2ème trimestre 2026.

## Les objectifs principaux d'amélioration de la qualité

L'évaluation externe de 2018 a permis de mettre en évidence les forces et les faiblesses de l'établissement et a servi de base de travail pour la rédaction du Projet d'Établissement. La réalisation de l'autoévaluation courant 2025 permettra par ailleurs d'identifier les axes d'amélioration : un plan d'actions issu de ce travail sera défini et le suivi de sa mise en place sera réalisé par le comité de pilotage.

Trois grands axes de travail ont été mis en exergue :

- Adapter notre prise en charge médicale et éducative au vieillissement des résidents.
- Poursuivre une gestion des ressources humaines favorisant la qualité de vie au travail et le développement professionnel.
- Optimiser le fonctionnement global de l'établissement dans le cadre d'un management par la qualité et la gestion des risques.



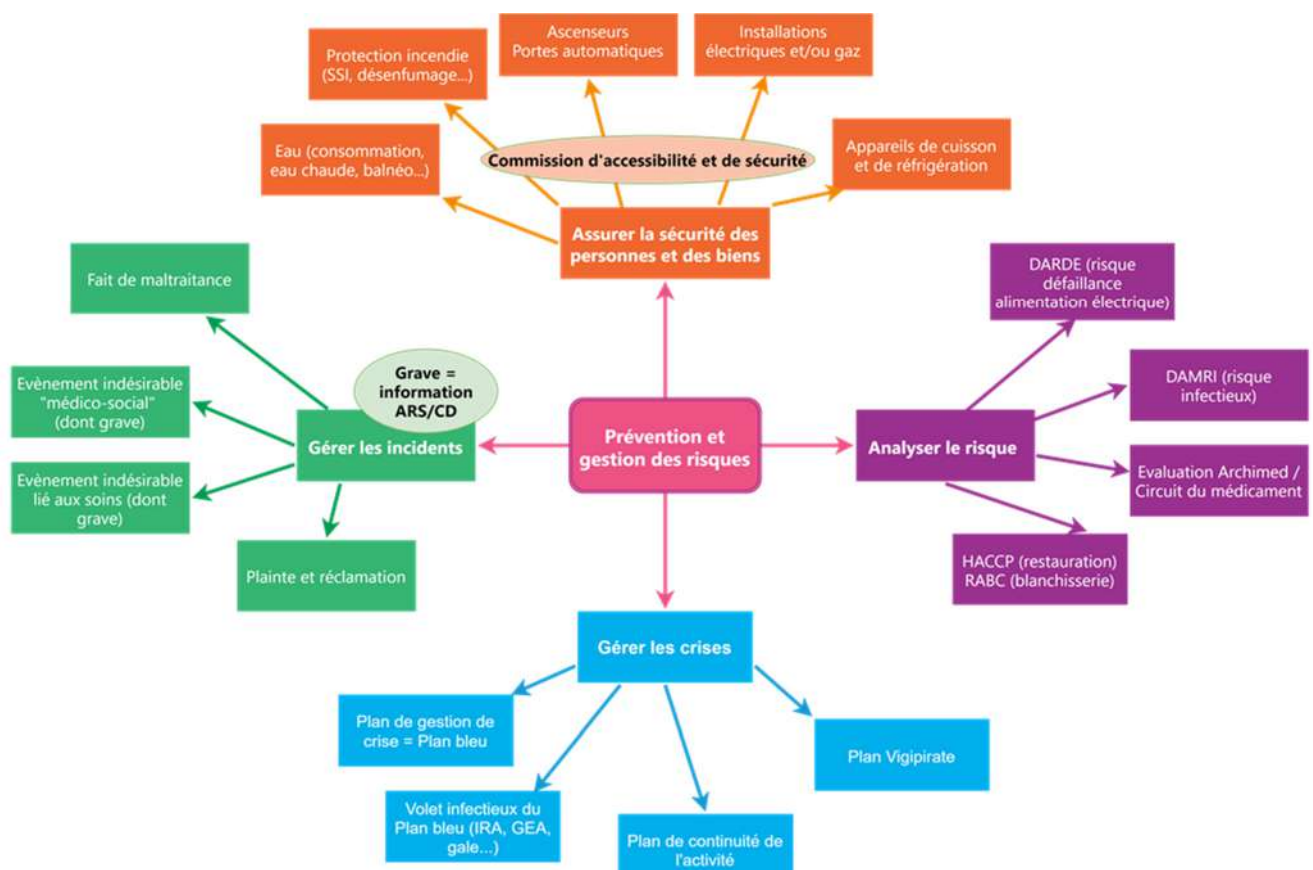
# La prévention et la gestion des risques

La prévention des risques contribue à l'amélioration continue. La sécurité des personnes accompagnées comme celle des professionnels est un fondement pour garantir la bientraitance.

## Politique de prévention et de gestion des risques

La prévention et la gestion des risques pour la Résidence des Oliviers, en tant qu'établissement, porte sur différents champs :

- La sécurité des personnes et des biens : s'appuyant sur les contrôles réglementaires et la maintenance des installations (ascenseur, portail, installations électriques, système de protection incendie...) tracés sur le registre de sécurité. Le statut d'ERP peut amener la commission d'accessibilité et de sécurité à mener des visites triennales,
- L'analyse du risque pour connaître le niveau de maîtrise et définir les actions correctives : HACCP en restauration ; DARDE (défaillance énergétique), DAMRI (risque infectieux) et Archimed (circuit du médicament) applicables aux établissements médicalisés
- La gestion des « incidents » au sens large : détection et signalement des faits de maltraitance et événements indésirables, recueil et traitement des plaintes et réclamations
- La gestion de crise et de continuité de l'activité reposant sur le Plan Bleu notamment



## Focus « Gérer les incidents »

### **Une obligation de signalement des événements indésirables (dont les faits de maltraitance)**

Tout professionnel (salarié, intérimaire, prestataire) a l'obligation de signaler tout incident mettant en danger la santé et la sécurité des personnes accompagnées et des professionnels.

L'AEDE a défini une procédure relative à la gestion des événements indésirables (n°2-003) et une procédure relative à la gestion des faits de maltraitance (n°2-002). Chaque direction s'assure de leur bonne appropriation par les professionnels. Des sensibilisations sont organisées pour rappeler à chacun ses obligations.

### **La prise en compte des plaintes et réclamations**

Une procédure (n°2-004) relative au recueil et traitement des plaintes et réclamations a été établie au niveau de l'AEDE : elle est déclinée par chaque établissement et service. Une communication est faite auprès des personnes accompagnées, des proches et des salariés.

### **Une culture positive de l'erreur à consolider**

L'analyse des événements indésirables (y compris les faits de maltraitance) permet de définir des actions d'amélioration, donc de réduire les risques et prévenir les dysfonctionnements. Cette analyse n'est évidemment possible que si les événements sont tracés.

### **Information des parties prenantes et bilans annuels**

Un retour d'information au déclarant doit être réalisé systématiquement.

La direction établit un bilan annuel des événements indésirables survenus dans l'année, un bilan relatif aux faits de maltraitance et un bilan des plaintes et réclamations. Ces bilans doivent faire part des mesures correctives apportées. Ils sont présentés au Conseil de la Vie Sociale.

## **La prévention du risque infectieux à la Résidence des Oliviers**

Comme dans tous les établissements médicalisés, une attention toute particulière est apportée à l'hygiène :

- Pour tous les salariés, l'utilisation du gel hydro-alcoolique fait partie intégrante des bonnes pratiques professionnelles. Tous les services en sont dotés. Si besoin, des masques sont également à disposition.
- La plupart des professionnels prenant en charge les résidents ont des tenues qui sont lavées sur place, quotidiennement, par le service lingerie.
- Des produits lessiviels et désinfectants sont utilisés à cet effet selon des protocoles établis.
- Le service entretien utilise des produits nettoyants et désinfectants pour les locaux. Les points de contact (poignées de porte...) sont faits systématiquement tous les jours et plus, si besoin.
- L'infirmerie gère la Démarche d'Analyse et de Maîtrise du Risque Infectieux (DAMRI) en lien avec un prestataire extérieur.
- Un protocole du lavage des mains (savon et solution hydro-alcoolique) est affiché au niveau de tous les lavabos.
- Lors de toute visite, un distributeur ainsi qu'un flacon de solution hydro-alcoolique est à la disposition des visiteurs à l'accueil.

Un **partenariat avec l'infirmière hygiéniste du GHEF** (Groupe Hospitalier de l'Est Francilien) a été mis en place.

Une visite de la résidence a été faite l'IDEC de la résidence qui a suivi elle-même une formation de 2 jours sur l'hygiène. Un audit de nos pratiques a été réalisé et a amené des ajustements (traçabilité des suivis de température, de nettoyage des appareils...).

Ce partenariat va perdurer et donner lieu à de futurs échanges afin de maintenir une vigilance sur l'hygiène au sein de l'établissement.

### Définition

Depuis le 7 février 2022 (parution de la loi 2022-140), la définition de la maltraitance a un cadre légal.

#### Définition de la maltraitance

*« La maltraitance au sens du présent code vise toute personne en situation de vulnérabilité lorsqu'un geste, une parole, une action ou un défaut d'action compromet ou porte atteinte à son développement, à ses droits, à ses besoins fondamentaux ou à sa santé et que cette atteinte intervient dans une relation de confiance, de dépendance, de soin ou d'accompagnement. »  
(Article L.119-1 du CASF)*

La notion de **maltraitance** est toujours liée à celle de la **vulnérabilité**.

Les situations de maltraitance peuvent être ponctuelles ou durables, intentionnelles ou non. Leur origine peut être individuelle, collective ou institutionnelle.

Les violences et les négligences peuvent revêtir des formes multiples et associées au sein de ces situations.

### Gestion des faits de maltraitance : une obligation de signalement

La recommandation de bonnes pratiques « *Bienveillance et gestion des signaux de maltraitance en établissement* » (octobre 2024) propose 4 questions à se poser pour **reconnaître une situation de maltraitance**, repris dans la fiche pratique n°1.

Toute forme de maltraitance envers une personne accompagnée de quelque ordre que ce soit (violences physiques, violences verbales ou psychiques, violences médicales ou médicamenteuses, négligences actives et passives, privation de droits, violences matérielles et financières) est interdite et susceptible d'entraîner des procédures administratives et judiciaires.

**Toute personne témoin d'un acte de maltraitance et ne le signalant pas pourra être poursuivie.**

Les professionnels des établissements et services de l'AEDE sont régulièrement sensibilisés sur les formes de maltraitance afin de mieux les détecter, de les signaler et de les prendre en charge.

Les professionnels appliquent la procédure associative relative au recueil et au traitement des faits de maltraitance (procédure n°2-002).

La direction de l'établissement, en concertation avec la direction de territoire et la direction générale, met en œuvre les dispositions nécessaires (en premier lieu, la mise en sécurité de la personne concernée). Conformément aux dispositions du CASF, une information est faite aux autorités administratives (ARS et/ou Département). Le signalement au Procureur de la République peut être réalisé le cas échéant.

L'établissement veille à afficher **le n° d'appel 3977** qui peut également être contacté. Ce numéro figure également dans le livret d'accueil de la personne accompagnée.

### Protéger les personnes qui témoignent

Toute personne accompagnée, son représentant légal ou ses proches doivent signaler à la direction les faits et actes dont ils s'estiment avoir été victime ou témoin. Ils peuvent également se confier à tout professionnel de leur choix.

L'AEDE a l'obligation de protéger :

- Tout salarié qui témoigne ou relate des mauvais traitements infligés à une personne vulnérable (art L.313-24 du Code de l'action sociale et des familles)
- La personne accompagnée qui relate des faits ou dont les proches ont fait le signalement

La direction veille à assurer la confidentialité des déclarations des personnes témoins de ces actes.



## Politique de prévention de la maltraitance de l'AEDE

Une démarche active de prévention et de lutte contre la maltraitance est un préalable à la démarche de bientraitance.

La démarche de l'AEDE est composée de :

- Un **repérage** des situations à **risque** et la définition d'un **plan de prévention** et de gestion des risques de maltraitance
- Le dispositif de **signalement et de traitement** des faits de maltraitance décrit plus avant
- **L'analyse des faits de maltraitance** à réaliser de manière systématique en équipe pluridisciplinaire afin d'identifier les actions correctives nécessaires.

Des actions spécifiques en matière de gestion des **ressources humaines** sont menées auprès des professionnels ; analyse de la pratique, formations et sensibilisations, prévention des risques professionnels dont notamment les risques psycho-sociaux...

**L'ouverture de l'établissement** vers l'extérieur (accueil de stagiaires écoles, partenaires, communication avec les familles...) contribue également à prévenir la maltraitance.

**L'information des personnes accompagnées et de leurs proches sur leurs droits** est un levier indispensable.

Une procédure relative aux plaintes et réclamations a été élaborée et communiquée auprès des personnes elles-mêmes, d'une part, et de leurs proches d'autre part.

Une information sur le recours à la personne qualifiée figure dans le livret d'accueil. L'établissement ou le service veille également à l'affichage de la liste des personnes qualifiées du département.

Un bilan annuel portant sur les situations survenues est présenté au CVS.

## Repérer les situations à risque de maltraitance

Un **outil de cartographie des situations à risque de maltraitance** a été adapté à partir de la grille FORAP/HAS pour les ESMS de l'AEDE par un groupe de travail associant la direction qualité et innovation et des directions d'établissement. Une phase d'expérimentation a été menée par un établissement pilote afin de finaliser l'outil. À terme, chaque établissement et service de l'AEDE aura à conduire cette évaluation du risque de maltraitance.

Cet outil permet d'identifier **en groupe de travail pluriprofessionnel** les facteurs de risques liés :

- Aux personnes accueillies et aux modalités de l'accompagnement qui leur est proposé
- Aux professionnels et au management de la structure
- Aux conditions d'installation de l'établissement ou du service

Ainsi que les actions déjà en place pour maîtriser ces risques.

Cette réflexion collective doit mener à élaborer un **plan de prévention et de gestion des risques de maltraitance** au regard des risques identifiés.



*Le 3977 est le numéro national dédié à lutter contre les maltraitances envers les personnes âgées et les adultes en situation de handicap.*

**Ce numéro est accessible du lundi au vendredi de 9h à 19h et le samedi et dimanche de 9h à 13h et de 14h à 19h.**

# Système d'information – Stratégie numérique

## Stratégie numérique de l'AEDE

Début 2024, le service informatique est devenu une Direction des Systèmes d'Information avec le recrutement d'un directeur. Réalisé en mai 2024, un **audit du système d'information** a permis d'établir une première cartographie de celui-ci. De cette cartographie se sont dégagés plusieurs projets, allant des plus urgents (sécurité) aux plus structurants (refonte et architecture du SI), que l'on pourra désigner comme **le schéma directeur**.

### Sécurité

- Mise en œuvre d'un antispam (2024)
- Affinage du filtrage des URL / liens vers les sites internet (2024)
- Suppression des règles inutiles du firewall et sécurisation de celui-ci (2024)
- Sécurisation de l'annuaire des utilisateurs AEDE (Active Directory) (2024)
- Renforcement de la sécurité des comptes administrateurs (2024)
- Suppression des comptes des utilisateurs ayant quitté l'AEDE (plus de 700 actifs) (2024)
- Mise en œuvre d'un antivirus avec fonctions EDR (détection d'attaque et réponse sur la machine) et SOC (centre d'observation de l'activité antivirale par des analystes) (2024)
- Mise en place d'un registre des événements de sécurité (2024)

### RGPD

- Recherche d'un prestataire pour la fonction DPO (2024)
- Mise en œuvre du registre des traitements et des mentions légales (2025)

### Architecture du Système d'Information

- Mise en service d'un serveur de fichiers (DFS dynamic files system) pour tous les établissements (2025)
- Mise en place d'un dossier individuel utilisateur « Mon dossier » (2025) permettant d'enregistrer des fichiers non partagés, sur un serveur faisant l'objet de sauvegarde
- Centralisation des serveurs et mise en place d'un PRI (**Plan de reprise informatique**) (2025)
- Changement d'opérateur pour le Réseau Inter-établissements (2025)
- Harmonisation des répertoires réseau (2026-2027)
- Gestion des comptes utilisateurs temporaires par les établissements (2026)

### Téléphonie

- Changement des autocomps et mise aux normes avant l'arrêt du cuivre (2024-2027)
- Projet de téléphonie mobile pour tous : élaboration du budget nécessaire (fin 2025), et mise en place d'un MDM (Mobile Device Management)

### Wifi

- Déploiement d'un wifi avec un SSID unique dans tous les établissements (fin 2025-2026) afin de sécuriser la connexion aux seuls utilisateurs AEDE

### Structuration du SI (dès que possible)

- Révision de la charte informatique
- Création d'une charte pour les administrateurs
- Rédaction d'une politique de sécurité du SI
- Élaboration d'une doctrine concernant les emails génériques et nominaux, les listes de diffusion, les groupes...
- Convention de nommage des objets informatiques (postes, switchs, écrans, comptes, groupes...)

### Audits et mises en situation (idéalement à réaliser chaque année)

- Réalisation de l'audit du SI (cartographie, sécurisation, fonctionnement du système) pour identifier les améliorations à apporter
- Réalisation d'un audit de sécurité par un prestataire afin d'identifier les failles de sécurité et de les corriger
- Élaboration et mise en œuvre de scénarios d'attaque (exercices de simulation de crise)

## Sécurisation des données et des accès

Chaque professionnel de l'AEDE dispose d'un compte lui permettant d'ouvrir une session utilisateur sur les serveurs. A ce compte est associée une adresse professionnelle nominative créée à son embauche.

La Direction des Systèmes d'Information sensibilise régulièrement par mail auprès de chaque salarié de l'AEDE sur des points de sécurité qui font l'objet de petits articles sur le site du service informatique (<https://serviceinfo.aede.fr/>). Un lien vers ce site est installé sur chaque session utilisateur.

La charte informatique définit les règles d'utilisation des outils mis à disposition de tout salarié de l'AEDE. Tout nouveau salarié doit se voir remettre cette charte à l'embauche. La charte informatique est disponible sur AGEVAL ainsi que sur le site du service informatique.

Un DPO a été nommé fin 2024 afin de structurer et de finaliser l'application et le respect du règlement général sur la protection des données (RGPD).

### Dossier de l'utilisateur informatisé DUI

L'AEDE a initié la réflexion sur une harmonisation des logiciels de gestion du dossier de l'utilisateur en 2018.

#### La solution AIRMES

Le programme ESMS Numérique a été l'opportunité de faire l'acquisition d'une solution conforme aux exigences du numérique en santé et interopérable avec les services socles (DMP, MSS, INS). Dans ce cadre, l'AEDE a retenu la solution AIRMES de l'éditeur AIR en juin 2022, d'abord pour 21 établissements et services, puis à partir de 2024 pour l'ensemble des structures gérées par l'AEDE. Le déploiement progressif mis en œuvre depuis juillet 2022 a été conçu en cascade et segmenté pour faciliter l'appropriation d'Airmes. Le chef de projet accompagne les utilisateurs au développement des usages réalisés en proximité des équipes.

#### Sécurisation des données des personnes accompagnées

Chaque utilisateur dispose d'un compte nominatif et de droits d'accès différenciés selon sa fonction et son périmètre d'intervention. La matrice d'habilitation des droits a été définie en comité de pilotage.

Toute modification apportée au dossier de l'utilisateur est horodatée et l'auteur est identifié.

#### Identitovigilance et INS (identité nationale de santé)

Le déploiement de l'INS, piloté par le chef de projet, s'est déroulé sur plusieurs mois. Une phase de test a mobilisé quelques établissements avant la généralisation au cours du 3<sup>ème</sup> trimestre 2024 : entre juin et septembre 2024, plus de 90% des identités ont été qualifiées.

Une charte d'identitovigilance a été établie afin de formaliser la politique conduite par l'AEDE pour bien identifier les personnes accompagnées afin de garantir leur sécurité tout au long de leur parcours. Un mode opératoire relatif aux différentes étapes pour qualifier l'identité a été rédigé.

Au-delà de cette formalisation, la mise en œuvre par les équipes des ESMS s'est appuyée sur des actions de sensibilisation à différents moments du projet. L'appropriation de cette nouvelle fonctionnalité du DUI a été soutenue par un accompagnement des utilisateurs par le chef de projet et une mobilisation des directions des structures.

La qualification de l'INS permet de poursuivre la mise en œuvre de nouvelles fonctions socles telles que le dossier médical partagé (DMP) et la messagerie sécurisée de santé (MSS).

# En conclusion



## Nos points forts

- ✓ Un fonctionnement de l'établissement qui rend acteur le résident dans son accompagnement, malgré son polyhandicap (personnes dyscommunicantes) : le résident au cœur du dispositif, de son projet.
- ✓ La participation et l'écoute de l'entourage dans le respect de la personne accompagnée.
- ✓ La mise en place d'outils de communication alternatifs (photos, pictogrammes, formation Makaton).
- ✓ Des moyens matériels et humains conséquents et adaptés pour un accompagnement de qualité.
- ✓ Des repas adaptés, réalisés sur place par un prestataire de restauration spécialisé pour les personnes handicapées.
- ✓ Des locaux lumineux et bien entretenus qui offrent un lieu de vie agréable à vivre.
- ✓ Une implantation géographique qui permet l'ouverture vers l'extérieur.
- ✓ Un panel d'activités culturelles, citoyennes et de loisirs à l'intérieur et à l'extérieur de l'établissement.
- ✓ Un réseau de partenariats actifs qui vient enrichir l'accompagnement auprès des résidents : accès aux soins, à la culture, aux activités et loisirs...
- ✓ Une capacité à offrir un accompagnement individualisé et adapté à des profils différents.
- ✓ Une capacité à accompagner la fin de vie.
- ✓ Une adhésion et une réflexion collectives au service des personnes, dans la volonté d'une amélioration permanente.
- ✓ Des professionnels qualifiés et compétents avec un sens d'observation et d'analyse des moindres signes verbaux et/ou non-verbaux qui traduisent l'état, les besoins et attentes du résident.
- ✓ La dynamique de questionnement et d'amélioration pour atteindre les objectifs fixés au CPOM.
- ✓ L'existence d'une dynamique d'amélioration continue de la démarche qualité.



## Des points à améliorer

- ✓ Poursuivre l'utilisation des outils de communications alternatifs.
- ✓ Mener une réflexion pour redéfinir le rythme et l'organisation des activités au regard des souhaits des personnes accompagnées et des tâches quotidiennes des professionnels.
- ✓ Développer des formations collectives, en interne, sur les pathologies, les outils de communication, la vie affective et sexuelle, la distanciation professionnelle en lien avec les RBPP et dans le cadre d'une dynamique transversale sur le territoire.
- ✓ Développer une dynamique partenariale avec des IME, des MAS et d'autres structures afin de favoriser les parcours des personnes.
- ✓ Définir et mettre en œuvre une nouvelle organisation de la restauration avec le prestataire pour garantir la qualité et la sécurité de la restauration.
- ✓ Améliorer la communication au sein de l'établissement et auprès des familles.
- ✓ Renforcer les liens avec des organismes de formation ou d'emploi (Greta, IRTS, IFSI, Mission Locale, France Travail...) afin de promouvoir les métiers du secteur.
- ✓ Optimiser la gestion des risques dans l'établissement (EI, EIG, prévention de la maltraitance, circuit du médicament, gestion des plaintes et réclamations, plans de continuité...).
- ✓ Mettre en place une démarche de qualité de vie au travail en associant les professionnels.
- ✓ Faciliter l'accès aux soins (hôpitaux, cabinets médicaux...) au regard des personnes accompagnées (accessibilité des locaux et formation des professionnels de santé).
- ✓ Remettre en place le comité de pilotage de la démarche Qualité en lien avec l'autoévaluation programmée en 2025.

## *Partie 2*

# **Analyse des évolutions de l'environnement**



# Axes stratégiques de l'AEDE pour les années 2018-2027

*L'AEDE s'inscrit dans la continuité et le renforcement de son positionnement au sein du secteur social et médico-social.*



## *Une association en développement maîtrisé*

- Renforcement de la présence de l'AEDE notamment dans les régions Île-de-France & Grand-Est, en recherche de complémentarité, de compétences et de savoir-faire et en concertation avec nos financeurs publics
- Poursuite de son développement en lien avec les politiques du secteur, en prenant en compte la diversité croissante des problématiques liées au handicap et / ou difficultés sociales : handicap mental, vieillissement, troubles psychiques, polyhandicap, troubles du comportement, troubles neurologiques, troubles envahissants du développement, troubles du spectre autistique...
- Consolidation de la dynamique inclusive par la création de services en milieu ouvert (SAMSAH - SAVS – via des appels à projets), de résidences accueil ou résidences sociales, d'un Groupe d'Entraide Mutuelle (GEM) ou d'un centre de vacances adapté
- Poursuite de la réflexion et des actions relatives à l'accompagnement précoce des enfants et développement de solutions adaptées
- Développement d'une démarche structurée d'innovation permettant la mise en œuvre de projets bénéficiant d'un financement différencié
- Contribution à la coopération entre les secteurs sanitaire et médico-social, en développant des partenariats et en renforçant la présence de l'AEDE dans les organisations représentatives



## *Une association à l'écoute des personnes accompagnées*

- Prise en compte de l'évolution des besoins des personnes accueillies dans leurs parcours de vies, en favorisant l'émergence de solutions innovantes et la modification / extension de places de nos établissements et services
- Diversification des accompagnements et prestations en engageant des partenariats avec les structures du secteur sanitaire, scolaire, économique, social et culturel
- Amélioration des parcours de vies par une coopération renforcée entre établissements et services, la mise en œuvre de partenariats et le développement de pôles de compétences et de prestations externalisées
- Poursuite de la mutualisation des moyens et de l'harmonisation des pratiques au sein des territoires
- Renforcement de la démarche qualité et éco responsabilité, en intégrant le développement durable à l'ensemble des projets et en respectant les principes de l'économie sociale et solidaire
- Promotion du sport, de la culture, de la participation aux activités proposées par l'association (activités culturelles, concerts, colloques...) en s'appuyant sur l'engagement actif des établissements et services
- Optimisation de la performance des systèmes d'information et des logiciels métiers



## *Une association riche de forces vives*

- Mise en œuvre d'une stratégie de ressources humaines adaptées aux évolutions de l'AEDE
- Inscription de la « bienveillance managériale » dans l'organisation de l'association garantissant un climat social serein et constructif
- Développement d'une communication favorisant l'efficacité de nos organisations et la cohésion des professionnels
- Renforcement de la politique de prévention des risques professionnels et psychosociaux
- Accompagnement des professionnels au changement et à l'évolution des pratiques et des métiers au regard des publics accueillis, par une politique de formation ambitieuse
- Développement des missions transversales des cadres dirigeants pour favoriser la cohérence associative
- Mise en œuvre d'une dynamique de partage des connaissances et des pratiques au sein de l'association, en s'appuyant sur des professionnels ayant une expertise reconnue

# En conclusion : les impacts des évolutions de l'environnement

## Les orientations stratégiques de l'association gestionnaire

- ✓ S'inscrire dans les orientations de l'AEDE : parcours de vie, dynamique inclusive.
- ✓ Prendre en compte l'évolution des besoins et le vieillissement des personnes accompagnées.
- ✓ Accompagner les professionnels au changement des pratiques et à l'évolution des métiers.
- ✓ Développer des partenariats avec les acteurs du secteur sanitaire et du droit commun. Renforcer la coopération entre établissements et services médico-sociaux.
- ✓ Promouvoir la pratique du sport et les activités culturelles au bénéfice des personnes en situation de polyhandicap.
- ✓ Poursuivre la mutualisation des moyens et de l'harmonisation des pratiques au sein des territoires.
- ✓ Optimiser la performance des systèmes d'information et des logiciels métier.

## Les évolutions des politiques du secteur

*Stratégie quinquennale – volet Polyhandicap. Projet Régional de Santé Ile de France. Autodétermination.*

- ✓ Renforcer les compétences des professionnels dans la communication des et avec les personnes polyhandicapées et valoriser ce savoir-faire (établissement ressource ?).
- ✓ Soutenir la personne polyhandicapée dans l'expression de ses choix en adaptant les outils (réflexion autour du consentement).
- ✓ Individualiser davantage les réponses d'accompagnement en valorisant les compétences des personnes accompagnées.

## Les nouvelles exigences réglementaires

*Réforme de la tarification SERAFIN-PH. Réponse accompagnée pour tous, Communautés 360°. Nouvelles nomenclatures des ESMS. Evaluation – nouvelles modalités. CPOM AEDE 2024-2028.*

- ✓ Elargir l'offre de l'établissement en proposant une modularité dans les modalités.
- ✓ Acculturer l'établissement à la logique des nomenclatures SERAFIN-PH.
- ✓ Devenir partie prenante de la communauté 360.
- ✓ S'approprier la nouvelle démarche d'évaluation de la qualité selon le référentiel de la HAS.
- ✓ Renforcer la culture de l'amélioration continue dans le pilotage de l'établissement.

## Les recommandations de bonnes pratiques professionnelles ou RBPP

- ✓ Développer l'appropriation des recommandations par les professionnels.
- ✓ Intégrer une réflexion sur les nouvelles recommandations publiées.
- ✓ Développer l'approche éco-responsable.

## L'offre médico-sociale et sanitaire dans le département

*Attractivité du secteur médico-social (RH). Désertification médicale en Seine-et-Marne.*

- ✓ Renforcer l'attractivité de l'établissement pour pouvoir recruter des professionnels qualifiés s'inscrivant dans la dynamique portée par l'établissement.
- ✓ Développer les consultations à distance de praticiens de santé (télémédecine, télésoins).

## *Partie 3*

# **Les orientations stratégiques**

# La vision à 5 ans et les axes stratégiques

En cohérence avec, d'une part, la photographie actuelle de l'établissement et l'analyse des évolutions de l'environnement, et d'autre part, les engagements de l'association et ceux de l'établissement, la Résidence des Oliviers a pour ambition, dans les 5 ans à venir :

- De proposer une diversité progressive de modes d'accueil et d'accompagnement des personnes tout en maintenant une qualité de vie et un cadre sécurisant.
- D'accompagner les professionnels dans l'adaptation de leurs compétences et de leurs pratiques face aux nouveaux enjeux du secteur.

De cette vision découlent **3 axes stratégiques pour 2024 – 2028** :



**Améliorer l'accompagnement au regard des besoins et des droits des personnes accompagnées**



**Accompagner les professionnels au changement des pratiques et à l'évolution des métiers tout en assurant une qualité de vie au travail**



**Modifier l'offre de l'établissement pour devenir « MAS Plateforme »**

# La déclinaison des axes stratégiques en objectifs généraux

## Axe 1 : Améliorer l'accompagnement au regard des besoins et des droits des personnes accompagnées

- ✓ **Objectif général 1.1 :** Redéfinir le rythme et l'organisation des activités au regard des souhaits et évolutions des personnes accompagnées.
- ✓ **Objectif général 1.2 :** Renforcer l'utilisation des outils de communication alternatifs pour favoriser l'expression des personnes.
- ✓ **Objectif général 1.3 :** Développer l'accompagnement aux soins en lien avec la mise en place de nouveaux partenariats.
- ✓ **Objectif général 1.4 :** Donner les moyens aux salariés d'adapter au mieux leurs pratiques professionnelles en lien avec les recommandations de bonnes pratiques HAS.
- ✓ **Objectif général 1.5 :** Assurer, en lien avec le prestataire, une qualité et une sécurité constante de la prestation restauration.

## Axe 2 : Accompagner les professionnels au changement des pratiques et à l'évolution des métiers tout en assurant une qualité de vie au travail

- ✓ **Objectif général 2.1 :** Favoriser l'appropriation par les professionnels des nouveaux enjeux du secteur dans une approche mutualisée des autres établissements du territoire de Coulommiers.
- ✓ **Objectif général 2.2 :** Mettre en place une démarche de qualité de vie au travail en associant les professionnels en cohérence avec la politique associative.

## Axe 3 : Modifier l'offre de l'établissement pour devenir « MAS Plateforme »

- ✓ **Objectif général 3.1 :** Mise en place de la MAS Plateforme (*suite à notre proposition et à l'accord de l'ARS fin 2023*).
- ✓ **Objectif général 3.2 :** Développer une dynamique partenariale avec d'autres structures afin de favoriser les parcours des personnes.



## *Partie 4*

# **Le plan d'action – Le suivi et l'évaluation du projet d'établissement**

# Le plan d'action – axe 1

## Axe stratégique n°1 – Plan d'actions : Améliorer l'accompagnement au regard des besoins et des droits des personnes accompagnées

Objectifs généraux	Objectifs spécifiques	Actions à mettre en œuvre	Pilote & Personnes à impliquer	Calendrier Réalisation					Indicateurs de résultats
				2024	2025	2026	2027	2028	
<b>1.1 Redéfinir le rythme et l'organisation des activités au regard des souhaits et évolutions des personnes accompagnées</b>	Analyser les besoins et les attentes des personnes accueillies concernant les activités (rythme, souhaits, centres d'intérêt...).	Bilan régulier des activités mises en place (projet personnalisé et résumé de chaque séance). Bilan annuel avec les intervenants. Recueil des choix d'activité auprès des résidents chaque année sur la période estivale.	<b>Pilotes</b> : Chef de Service Educatif, les référents d'unité.  <b>Personnes à impliquer</b> : Les personnes accueillies, les professionnels, les intervenants extérieurs.	●	●				▪ Synthèse de l'analyse
	Analyser les possibilités des professionnels de mener des activités en interne ou en externe au regard des tâches quotidiennes.	Accompagnement et suivi au quotidien.	<b>Pilote</b> : Chef de Service Educatif, les référents d'unité.  <b>Personnes à impliquer</b> : L'ensemble des professionnels.	●	●				▪ Synthèse de l'analyse
	Redéfinir la planification et l'organisation des activités.	Mise à jour au mois de septembre de la planification des activités.	<b>Pilote</b> : Chef de Service Educatif, les référents d'unité.  <b>Personnes à impliquer</b> : L'ensemble des professionnels.	●	●	●	●	●	▪ La planification des activités. ▪ Les résumés d'activité.
<b>1.2 Renforcer l'utilisation des outils de communication alternatifs pour favoriser l'expression des personnes.</b>	Poursuivre la formation Makaton et poursuivre la communication alternative améliorée dans différents services.	Organisation, planification dans le cadre des formations annuelles.  Rechercher et déployer d'autres outils de communication alternatifs adaptés aux personnes accompagnées.	<b>Pilote</b> : Chef de Service Educatif  <b>Personnes à impliquer</b> : Les professionnels, l'organisme de formation, le secrétariat, l'Idéc	●	●				▪ Plan de formation. ▪ Fiche d'émargement, attestations. ▪ Document de synthèse. ▪ Plan de déploiement des outils retenus.

Objectifs généraux	Objectifs spécifiques	Actions à mettre en œuvre	Pilote & Personnes à impliquer	Calendrier Réalisation					Indicateurs de résultats
				2024	2025	2026	2027	2028	
	Adapter et personnaliser les outils de communication.	Personnalisation d'outils (cahier de semainier, pictogrammes...).	<b>Pilote</b> : Chef de Service Educatif  <b>Personnes à impliquer</b> : Les professionnels, les partenaires, l'équipe de cadres.	●	●	●	●	●	■ Nombre d'outils créés.
	Partager les supports de communication avec les familles.	Adaptation des outils avant diffusion aux familles.  Sensibilisation des familles aux outils et information sur les formations réalisées au sein de l'établissement.	<b>Pilote</b> : Chef de Service Educatif  <b>Personnes à impliquer</b> : Les professionnels, le CVS	●	●	●	●	●	■ Compte rendu de CVS ■ Présentation des supports ■ Mise à disposition des supports.
<b>1.3 Développer l'accompagnement aux soins en lien avec la mise en place de nouveaux partenariats.</b>	Développer les consultations à distance de praticiens de santé (télémédecine, télésoins).	Etudier sur le territoire la faisabilité d'un projet de télémédecine.	<b>Pilote</b> : Directeur de Territoire  <b>Personnes à impliquer</b> : Direction, partenaires praticiens.	●	●	●	●	●	■ Nombre de conventions signées.
	Renforcer les liens avec des organismes de formation (IFSI, IFAS...) afin de promouvoir les métiers du secteur.	Participer à des forums. Accueillir les stagiaires. Faire du lien avec les organismes d'insertion professionnelle (France Travail, IFSI, IFAS, Mission locale...).	<b>Pilote</b> : La Direction  <b>Personnes à impliquer</b> : Les organismes de formation, le Chef de Service Educatif, l'Iddec.	●	●	●	●	●	■ Nombre de conventions de partenariat ■ Nombre de conventions de stage ■ Nombre de rencontres.
	Mettre en place des actions de prévention bucco-dentaire et gynécologique en lien avec des partenaires adaptés.	Recherche de partenariats. Signatures de conventions de partenariats. Formation de personnel.	<b>Pilote</b> : La Direction  <b>Personnes à impliquer</b> : Les infirmiers, les professionnels accompagnants, les partenaires.	●	●	●	●	●	■ Nombre de bilans et d'intervention au sein de l'établissement. ■ Nombre de conventions de partenariat. ■ Nombre de personnes formées.
	Poursuivre la prise en charge du vieillissement des résidents.	Formations. Sensibilisation aux RBPP. Sensibilisation et informations auprès des familles concernant les directives anticipées.	<b>Pilote</b> : Chef de Service Educatif, l'Iddec et le médecin  <b>Personnes à impliquer</b> : Les professionnels	●	●	●	●	●	■ Nombre de formations ■ Nombre de réunion avec les représentants légaux et/ou famille. ■ Nombre de réunion de sensibilisation aux RBPP

Objectifs généraux	Objectifs spécifiques	Actions à mettre en œuvre	Pilote & Personnes à impliquer	Calendrier Réalisation					Indicateurs de résultats
				2024	2025	2026	2027	2028	
<b>1.4 Donner les moyens aux salariés d'adapter au mieux leurs pratiques professionnelles en lien avec les recommandations de bonnes pratiques HAS</b>	Mettre en place des actions permettant l'appropriation des RBPP (informations, ateliers de réflexion...).	Sensibilisation et échanges lors des réunions pluridisciplinaires.  Mise à disposition des RBPP.  Développer des formations collectives en interne sur les pathologies, les outils de communication, la vie affective et sexuelle, la distanciation professionnelle.	<b>Pilote</b> : L'équipe de cadres.  <b>Personnes à impliquer</b> : L'équipe de cadres, le Siège.	●	●	●	●	●	<ul style="list-style-type: none"> <li>Compte rendu de réunion, d'information.</li> <li>Plan de formation.</li> <li>Emargement.</li> </ul>
	Maintenir et élargir les groupes d'analyse de pratique.	Trouver un intervenant adéquat.  Planification des interventions.	<b>Pilote</b> : L'équipe de cadres  <b>Personnes à impliquer</b> : L'équipe de cadres	●	●	●	●	●	<ul style="list-style-type: none"> <li>Convention signée.</li> <li>Agenda des interventions</li> <li>Bilans.</li> </ul>
	Renforcer le questionnement éthique et la bientraitance au sein de l'établissement avec le soutien du comité éthique de l'établissement.	Mise en place du comité éthique. Planification des réunions.	<b>Pilote</b> : Les référents éthiques  <b>Personnes à impliquer</b> : Le comité éthique de l'établissement	●	●	●	●	●	<ul style="list-style-type: none"> <li>Compte rendu du comité éthique de l'établissement.</li> <li>Nombre de thématique abordé.</li> <li>Nombre de saisine.</li> </ul>
<b>1.5 Assurer, en lien avec le prestataire, une qualité et une sécurité constante de la prestation restauration</b>	Poursuivre la mise en œuvre de la nouvelle organisation de la restauration.	Commission menu trimestrielle. Réunions régulières avec le prestataire.	<b>Pilote</b> : Le Directeur Adjoint  <b>Personnes à impliquer</b> : Le prestataire, les professionnels, les résidents.	●	●	●	●	●	<ul style="list-style-type: none"> <li>Nombre de compte rendu réunion</li> </ul>
	Réaménager et réorganiser les locaux de la cuisine.	Engager une réflexion avec les différents prestataires.	<b>Pilote</b> : Le Directeur de Territoire  <b>Personnes à impliquer</b> : Les prestataires, la Direction.	●	●				<ul style="list-style-type: none"> <li>Devis et factures</li> </ul>

## Le plan d'action – axe 2

**Axe stratégique n°2 – Plan d'actions : Accompagner les professionnels au changement des pratiques et à l'évolution des métiers tout en assurant une qualité de vie au travail**

Objectifs généraux	Objectifs spécifiques	Actions à mettre en œuvre	Pilote(s) & Personnes à impliquer	Calendrier Réalisation					Indicateurs de résultats
				2024	2025	2026	2027	2028	
<b>2.1 Favoriser l'appropriation par les professionnels des nouveaux enjeux du secteur dans une approche mutualisée des autres établissements du territoire de Coulommiers</b>	Informier et impliquer les professionnels dans toutes les réflexions et les démarches liées aux nouveaux enjeux du secteur	Présentation par le Directeur du Territoire du CPOM  Changement du logiciel du dossier de l'utilisateur pour répondre aux obligations du secteur.	<b>Pilote</b> : L'équipe de cadres  <b>Personnes à impliquer</b> : Les professionnels, les cadres, le Siège, le Directeur de Territoire	●	●	●	●	●	<ul style="list-style-type: none"> <li>Nombre de comptes rendus, de réunion</li> <li>Nombre de supports de présentation.</li> <li>Nombre d'inscriptions aux formations.</li> </ul>
	Poursuivre l'appropriation des nomenclatures Serafin-PH pour la déclinaison dans les Projets Personnalisés des personnes accompagnées.	Formation mutualisées sur le territoire et mutualisation des compétences. Harmonisation des pratiques associatives conforme à la nomenclature Serafin-PH  Adaptation des pratiques d'élaboration des Projets Personnalisés.	<b>Pilote</b> : L'équipe de cadres  <b>Personnes à impliquer</b> : Les professionnels, les cadres.	●	●	●	●	●	<ul style="list-style-type: none"> <li>Nombre de supports de présentation.</li> <li>Nombre d'avenant des Projets Personnalisés.</li> </ul>
	S'approprier et conduire la nouvelle démarche d'évaluation des ESMS selon le référentiel HAS.	Réunions de travail avec le service Qualité et Innovation.	<b>Pilote</b> : L'équipe de cadres  <b>Personnes à impliquer</b> : Les professionnels, les cadres, le Siège, le Directeur de Territoire, le comité qualité.	●	●	●			<ul style="list-style-type: none"> <li>Nombre de comptes rendus de réunion</li> </ul>



Objectifs généraux	Objectifs spécifiques	Actions à mettre en œuvre	Pilote(s) & Personnes à impliquer	Calendrier Réalisation					Indicateurs de résultats
				2024	2025	2026	2027	2028	
<b>2.2 Mettre en place une démarche de qualité de vie au travail en associant les professionnels en cohérence avec la politique associative.</b>	Améliorer la qualité de vie au travail de l'établissement.	Déployer l'enquête associative de qualité de vie au travail au sein de l'établissement.	<b>Pilote :</b> L'équipe de cadres <b>Personnes à impliquer :</b> Le Siège, l'ensemble des professionnels.	●	●				<ul style="list-style-type: none"> <li>Pourcentage de réponses à l'enquête.</li> <li>Pourcentage de satisfaction globale.</li> </ul>
		Analyse des résultats de l'enquête et élaboration d'un plan d'amélioration de la qualité de vie au travail.	<b>Pilote :</b> L'équipe de cadres <b>Personnes à impliquer :</b> Le Siège, le comité qualité, le CSSCT		●				<ul style="list-style-type: none"> <li>Nombre de questionnaires rempli</li> <li>Nombre d'axes de travail défini.</li> </ul>
		Evaluer et ajuster le plan d'amélioration de la qualité de vie au travail.	<b>Pilote :</b> L'équipe de cadres <b>Personnes à impliquer :</b> Les professionnels, le comité qualité		●	●	●	●	<ul style="list-style-type: none"> <li>Nombre d'ajustements apporté au plan d'amélioration.</li> </ul>
		Poursuivre la démarche de prévention des risques professionnels et psychosociaux.	<b>Pilote :</b> L'équipe de cadres <b>Personnes à impliquer :</b> Les professionnels, le comité qualité, le Siège	●	●	●	●	●	<ul style="list-style-type: none"> <li>Nombre d'actions d'amélioration réalisé</li> <li>DUERP</li> </ul>

## Le plan d'action – axe 3

### Axe stratégique n° 3 – Plan d'actions : Modifier l'offre de l'établissement pour devenir « MAS Plateforme »

Objectifs généraux	Objectifs spécifiques	Actions à mettre en œuvre	Pilote(s) & Personnes à impliquer	Calendrier Réalisation					Indicateurs de résultats
				2024	2025	2026	2027	2028	
<b>3.1 Mise en place de la MAS Plateforme</b> (Suite à notre proposition et à l'accord de l'ARS fin 2023).	Construire et mettre en place la « MAS Plateforme » pour les différents types d'accueil.	Décrire les modalités d'accueil et revoir l'organisation au sein de l'établissement.  Mettre en place le recrutement.  Assurer la mise en œuvre opérationnelle progressive du projet.	<b>Pilotes :</b> Directeur de Territoire, Directeur Adjoint  <b>Personnes à impliquer :</b> En interne : l'équipe de cadres, les professionnels  En externe : le Siège, l'ARS, les autres établissements du territoire	●	●				<ul style="list-style-type: none"> <li>Nombre de réunions de travail</li> <li>Nombre de contrats de séjour</li> <li>Nombre de contrats de travail</li> <li>Nombre d'accompagnements en Hors Les Murs (planification)</li> </ul>
		Communiquer sur le nouvel agrément aux professionnels, aux personnes accueillies, aux familles, aux instances et aux partenaires.	<b>Pilotes :</b> Directeur de Territoire, Directeur Adjoint  <b>Personnes à impliquer :</b> Directeur de Territoire, Directeur Adjoint, les membres du CVS et le CSE	●	●				<ul style="list-style-type: none"> <li>Nombre de supports de présentation</li> <li>Nombre de comptes rendus de réunions</li> </ul>
		Former les professionnels à la transformation de l'offre.	<b>Pilotes :</b> Directeur Adjoint, l'équipe de cadres.  <b>Personnes à impliquer :</b> Les professionnels, le service RH, les autres établissements du territoire.	●	●	●	●	●	<ul style="list-style-type: none"> <li>Nombre de comptes rendus des échanges de pratique.</li> <li>Nombre de réunions inter-établissement.</li> </ul>

Objectifs généraux	Objectifs spécifiques	Actions à mettre en œuvre	Pilote(s) & Personnes à impliquer	Calendrier Réalisation					Indicateurs de résultats
				2024	2025	2026	2027	2028	
<b>3.2 Développer une dynamique partenarial avec d'autres structures afin de favoriser les parcours des personnes.</b>	Elargir le réseau de partenaires existants au regard du projet	Rechercher des partenaires. Participation aux forums associatifs. Actions de communication auprès des établissements.	<b>Pilotes</b> : L'équipe de cadres  <b>Personnes à impliquer</b> : Les partenaires existants, les autres établissements du territoire et du département, le Siège	●	●	●	●	●	<ul style="list-style-type: none"> <li>Nombre de conventions de partenariat.</li> <li>Nombre de participation aux forums.</li> <li>Nombre d'actions de communication.</li> </ul>
	Faciliter le travail en partenariat.	Organiser des points de suivi et d'évaluation des partenariats.	<b>Pilotes</b> : Le Directeur Adjoint, le coordonnateur.  <b>Personnes à impliquer</b> : Les partenaires, l'équipe de cadres.	●	●	●	●	●	<ul style="list-style-type: none"> <li>Nombre de comptes rendus des réunions de suivi et d'évaluation.</li> </ul>

# Les modalités de suivi et de l'évaluation du projet d'établissement

## Une démarche rigoureuse pour faire vivre le projet

La feuille de route est planifiée sur les 5 ans de vie du projet d'établissement ou de service.

Chacun des objectifs fait l'objet d'une fiche action – formalisée dans le logiciel AGEVAL – et de la désignation d'un responsable chargé de la conduite des actions. Ce professionnel coordonne les travaux nécessaires à la mise en œuvre des actions et au respect du calendrier.

Le pilotage global de la mise en œuvre, du suivi et de l'évolution de la feuille de route est assuré par le Comité Qualité. Celui-ci sera attentif à ce que les actions d'améliorations soient menées en s'appuyant sur les recommandations de bonnes pratiques professionnelles.

## Un projet évalué annuellement

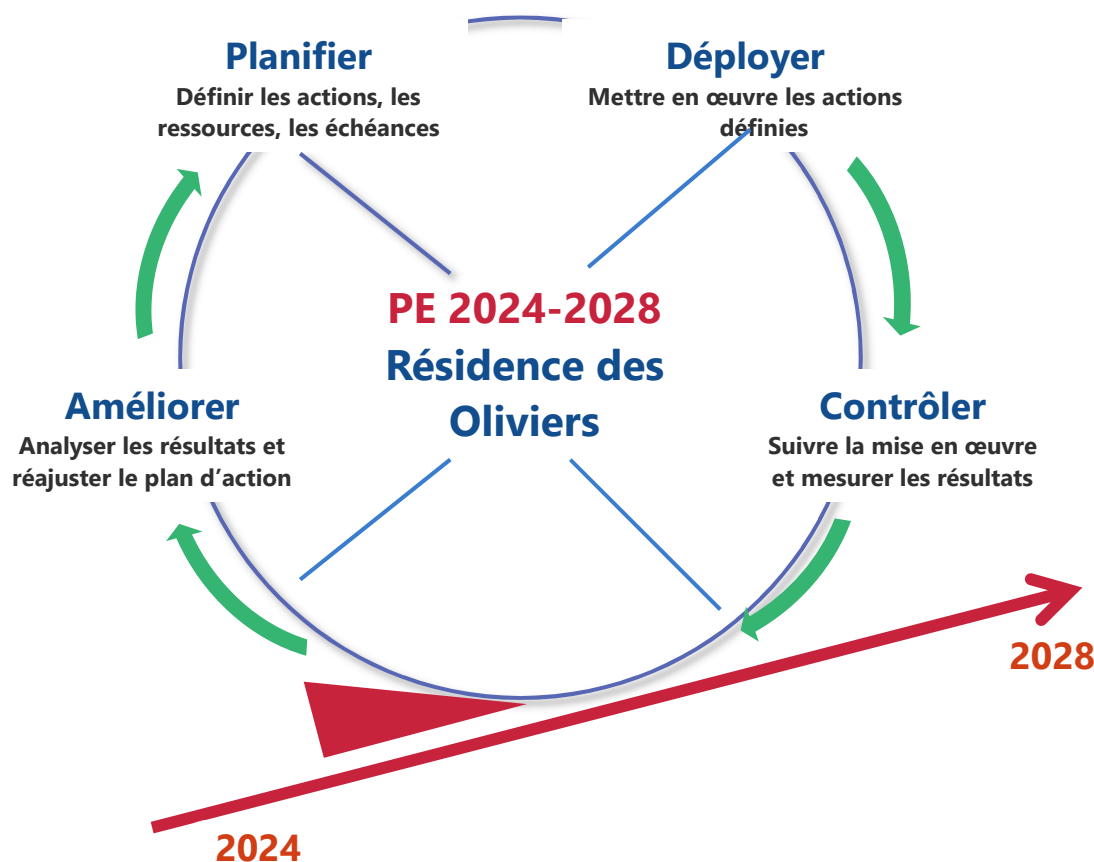
Les différents pilotes des groupes de travail rendent compte de l'avancement des travaux au Comité et/ou présentent leurs travaux finalisés pour validation.

Le fonctionnement du Comité Qualité est précisé en page 68.

Pour ce faire, le Comité Qualité va évaluer :

- Le niveau de réalisation du plan d'actions,
- Les résultats obtenus par rapport aux objectifs attendus en s'appuyant sur les indicateurs de résultat prévus,
- L'implication des responsables, des personnels, des usagers et des partenaires.

Ce bilan fait l'objet d'une communication aux professionnels et au Conseil de la Vie Sociale.



## *Des actions de communication pour accompagner la mise en œuvre du projet d'établissement*

Une présentation sera organisée auprès des professionnels de l'établissement afin de pouvoir les mobiliser dans la mise en œuvre du projet.

Une présentation synthétique du projet d'établissement permettra pour une information adaptée aux différents acteurs : professionnels, résidents, entourage, partenaires.

Le projet d'établissement est mis à disposition à l'accueil de l'établissement – auprès des autres documents (règlement de fonctionnement, livret d'accueil, liste des personnes qualifiées, composition du CVS et dernier compte-rendu).

Des actions de communication seront organisées tout au long des cinq années, afin d'informer chacun, sur l'avancement du projet d'établissement et de mobiliser certains acteurs sur la réalisation d'actions.



# Conclusion



Cette réécriture nous a permis, avec plaisir, de prendre du recul, sur nos écrits et la situation actuelle (organisation, fonctionnement...).

Ce projet constitue notre nouvelle feuille de route. Il doit permettre à chacun des acteurs de trouver les repères nécessaires à la qualité de ses actions.

Cet outil fédérateur est le garant du sens de notre engagement auprès des personnes accompagnées. Il nous encourage, dans le respect des valeurs associatives, à évaluer régulièrement notre progression par rapport aux objectifs que nous nous sommes fixés et à mesurer la satisfaction des résidents et de leur entourage ainsi que celle des professionnels qui les accompagnent quotidiennement.

Nous voulons remercier tous ceux qui se sont pleinement impliqués dans la réécriture du projet afin de porter la vision et le travail des prochaines années. L'implication de tous les acteurs permet au quotidien de réaliser un travail de qualité pour et envers les résidents et leur famille.

# Lexique

<b>AES</b>	Accompagnant éducatif et social	<b>FAM</b>	Foyer d'accueil médicalisé
<b>AMP</b>	Aide médico-psychologique	<b>FEHAP</b>	Fédération des Etablissements Hospitaliers et d'Aide à la Personne privé non lucratifs
<b>ANAP</b>	Agence nationale d'appui à la performance	<b>FH</b>	Foyer d'Hébergement
<b>ANESM</b>	Agence Nationale de l'Évaluation et de la qualité des établissements et services sociaux et médico-sociaux	<b>GHEF</b>	Grand Hôpital de l'Est Francilien
<b>APEAAINE</b>	Association de Parents d'Enfants, Adolescents, Adultes Inadaptés du Nord Est	<b>GEM</b>	Groupe d'Entraide Mutuelle
<b>ARS</b>	Agence Régionale de Santé	<b>HACCP</b>	Hazard Analysis Critical Control Point (Méthode de maîtrise de la sécurité sanitaire des denrées alimentaires)
<b>AS</b>	Aide-Soignant	<b>HAD</b>	Hospitalisation à Domicile
<b>BAPC</b>	Budget Annexe de Production et de Commercialisation	<b>HAS</b>	Haute Autorité de Santé
<b>CA</b>	Conseil d'Administration	<b>IDE</b>	Infirmier/ière diplômé(e) d'Etat
<b>CASF</b>	Code de l'action sociale et des familles	<b>IDEC</b>	Infirmier/ière diplômé(e) d'Etat coordonnateur / coordinatrice
<b>CCN</b>	Convention Collective Nationale	<b>IFAS</b>	Institut de Formation Aide-Soignant
<b>CDAPH</b>	Commission des droits et de l'autonomie des personnes handicapées	<b>IFSI</b>	Institut de Formation en Soins Infirmiers
<b>CDD</b>	Contrat à Durée Déterminée	<b>IME</b>	Institut Médico-Educatif
<b>CDI</b>	Contrat à Durée Indéterminée	<b>IRTS</b>	Institut Régional du Travail Social
<b>CREAHI</b>	Centre Régional d'Etudes et d'Animation sur le Handicap et l'Insertion	<b>MAS</b>	Maison d'Accueil Spécialisée
<b>CIFA</b>	Compte Investissement de Formation adhérent	<b>MDPH</b>	Maison départementale des personnes handicapées
<b>CIM</b>	Classification internationale des maladies	<b>ME</b>	Moniteur éducateur / Monitrice-éducatrice
<b>CMP</b>	Centre médico-psychologique	<b>OPCO</b>	Opérateur de Compétences
<b>CPF</b>	Compte personnel de formation	<b>PAG</b>	Plan d'accompagnement global
<b>CPOM</b>	Contrat Pluriannuel d'Objectifs et de Moyens	<b>PAPRI Pact</b>	Programme annuel de prévention des risques professionnels et d'amélioration des conditions de travail
<b>CRAMIF</b>	Caisse Régionale d'Assurance Maladie d'Ile-de-France	<b>PE</b>	Projet d'Etablissement
<b>CSE</b>	Comité Social et Economique	<b>PMR</b>	Personnes à Mobilité Réduite
<b>CSP</b>	Code de santé publique	<b>PP</b>	Projet Personnalisé
<b>CSSCT</b>	Commission Santé, Sécurité et Condition de Travail	<b>PRIAC</b>	Programme interdépartemental d'Accompagnement des handicaps et de la perte d'autonomie
<b>CVS</b>	Conseil de la Vie Sociale	<b>PRS</b>	Projet Régional de Santé
<b>DA</b>	Directeur-adjoint / Directrice-adjointe	<b>PSC1</b>	Prévention et Secours Civiques de Niveau 1
<b>DAC</b>	Dispositifs d'Appui à la Coordination	<b>RBAC</b>	Recueil des Besoins, Attentes et Capacités
<b>DAMRI</b>	Démarche d'Analyse et de Maîtrise du Risque Infectieux	<b>RBPP</b>	Recommandations de bonnes pratiques professionnelles
<b>DARDE</b>	Document d'Analyse des Risques en défaillance en Energie	<b>RH</b>	Ressources Humaines
<b>DIGC</b>	Dispositif d'Intervention Globale et Coordinée	<b>SAMSAH</b>	Service d'Accompagnement Médico-Social pour Adultes Handicapés
<b>DQI</b>	Directrice Qualité et Innovation	<b>SAVS</b>	Service d'Accompagnement à la Vie Sociale
<b>DREES</b>	Direction de la recherche, des études, de l'évaluation et des statistiques	<b>SERAFIN-PH</b>	Services et établissements : réforme pour une adéquation des financements au parcours des personnes handicapées
<b>DT</b>	Directeur de Territoire	<b>SESSAD</b>	Service d'éducation spéciale et de soins à domicile
<b>DUERP</b>	Document unique d'évaluation des risques professionnels	<b>SROMS</b>	Schéma régional d'organisation médico-sociale
<b>EAM</b>	Établissement d'accueil médicalisé, en tout ou partie	<b>SROS</b>	Schéma régional d'organisation des soins
<b>EANM</b>	Établissement d'accueil non médicalisé	<b>TDI</b>	Trouble du Développement Intellectuel
<b>EHPAD</b>	Établissement d'hébergement pour personnes âgées dépendantes	<b>TND</b>	Troubles du neuro-développement
<b>EPMS</b>	Établissement Public Médico-Social	<b>TSA</b>	Troubles du spectre de l'autisme
<b>ESAT</b>	Établissement et service d'accompagnement par le travail	<b>UDSP 77</b>	Union Départementale des Sapeurs-Pompiers 77
<b>ESMS</b>	Établissements et services médico-sociaux	<b>USP</b>	Unités de Soins Palliatifs
<b>ETS</b>	Educateur technique spécialisé / Educatrice technique spécialisée	<b>VAE</b>	Validation des acquis de l'expérience