



Table des matières

Introduction :	P2
1/ Mission, vision, valeurs	P2
a/ Mission	P2
b/ Vision	P3
c/ Valeurs	P3
2/ Les parties prenantes	P4
3/ Le diagnostic stratégique	P5
Exploitation des résultats	P5
Axe1 : implication de la personne	P6
Axe 2 : politique d'accueil	P7
Axe 3 : personnel	P9
Axe 4 : organisation et fonctionnement :	P10
Axe 5 : infrastructure :	P12
4/ Analyse des ressources financières	P13
5/ Identification des objectifs et indicateurs	P14
6/ Les objectifs prioritaires	P14
A/ : Premier objectif : le conseil des usagers	P14
B/ : Deuxième objectif : mécanismes d'auto évaluation et d'évaluation de la qualité	P18
C/ : Troisième objectif : mise en réserve de la subvention	P19
7/ Plan d'action et échéancier	P20
8/ Tableaux récapitulatifs	P22

Introduction

Le contrat d'objectif devait être rendu pour juin 2020. La crise sanitaire a fait qu'il a été reporté à juin 2021. Ce report n'a pas compensé la forte diminution des réunions liée aux mesures de sécurité.

Pour des raisons sanitaires, nous avons choisi de rassembler le moins de monde possible pour l'élaboration de ce projet. La solution choisie a été de le construire en partenariat entre la direction et la délégation syndicale qui représente l'opinion et les intérêts de l'ensemble du personnel.

Par contre, la mise en chantier des objectifs se fera avec tout le personnel.

1/Mission, vision, valeurs

a/Mission

La mission du service consiste à accueillir, héberger et organiser une prise en charge spécifique, pluridisciplinaire au service de la personne atteinte de déficience mentale sévère ou profonde en prenant en compte la globalité de ses besoins, désirs et limites en partenariat avec la famille et les autres acteurs extérieurs au service.

Ainsi, le service est agréé pour accueillir 32 résidents et est ouvert à différents types de handicaps, notamment polyhandicaps, troubles du comportement...etc.

Il n'a pas pour mission principale de traiter les troubles psychiatriques lourds, ni d'accueillir des personnes qui se mettent volontairement en danger ou qui mettent volontairement les autres en danger.

Nous sommes attachés à maintenir et/ou développer les potentialités et ressources permettant l'épanouissement et la socialisation de chacun en favorisant la joie de vivre ensemble.

L'institution tient à prendre en charge ou « à continuer d'accompagner », dans la mesure de ses possibilités tant matérielles que médicales, les résidents vieillissant et requérant des soins spécifiques en organisant des formations spécifiques pour le personnel et en s'équipant de matériel adapté.

b/ Vision

L'institution veille à considérer les personnes handicapées en adultes, en tenant compte de leurs besoins, de leurs désirs et de leurs aspirations.

Une supervision institutionnelle a mis en évidence différents objectifs. Ces objectifs ont été définis en se basant sur l'histoire de vie type d'un résident.

- Accueil et admission
- Epanouissement personnel
- Vie Quotidienne
- Loisirs et occupation du temps
- Vie en groupe
- Vie affective et sexuelle
- Relations avec la famille
- Vie extérieure

Chaque aspect de cette histoire de vie est assorti d'objectifs ainsi que de méthodes et moyens afin de les rendre réalisables et opérationnels.

En outre, le référentiel qualité met en évidence tant nos forces que nos faiblesses. Ces faiblesses sont traduites en termes d'objectifs pour les 6 ans à venir.

c/ Valeurs

La première valeur est **le respect de la personne telle qu'elle est dans sa différence en reconnaissant son individualité et en considérant la personne comme actrice de sa vie.** Les équipes pluridisciplinaires favorisent, par la reconnaissance de chacun, la construction d'un cadre et d'un climat de **protection, de sécurité de bienveillance, de tolérance et d'entraide.**

La socialisation et le sens des responsabilités sont au cœur du travail tout en **s'adaptant aux divers changements**, en particulier au vieillissement des personnes handicapées, mais aussi au rajeunissement des bénéficiaires.

Les professionnels visent le bien-être de chacun afin qu'il prenne **soin de lui-même** en respectant son **rythme** et son **évolution** à travers l'**écoute**, la **connaissance de chacun**, la **remise en question.**

La **valorisation positive** de chacun favorise la **créativité**, la **prise d'initiative** et permet à la personne d'être **actrice de sa vie avec ses forces et ses faiblesses** et de **partager ses ressources**, le tout dans le respect des **valeurs éducatives.**

2/ Les parties prenantes clefs

a/ les bénéficiaires

32 résidents (18 hommes et 14 femmes) avec un âge moyen de 45 ans et des âges extrêmes allant de 21 ans à 68 ans actuellement.

11 handicapés sévères au point de vue mental et, 21 handicapés profonds au point de vue mental. 2 personnes de type A au point de vue physique, 10 personnes de type B au point de vue physique, 20 personnes de type C ou nursing au point de vue physique.

b/ les familles

21 résidents ont encore au moins un parent. La moitié des résidents retournent encore en famille. 2 familles apportent une aide active dans le conseil d'administration.

c/ le conseil d'administration

Il est, selon les statuts, composé pour moitié de personnes qui sont ou ont été parents au 4^{ème} degré maximum, de personnes handicapées. Tous sont des bénévoles et plusieurs présentent des compétences spécifiques et complémentaires propres à apporter aide et soutien à l'institution.

d/ Le personnel

Composé de 79 personnes pour un volume de 38,3 ETP en 2020. Le personnel éducatif représente à lui seul 60 personnes pour un volume de 26,7 ETP

e/ Le personnel médical et paramédical interne et externe : 1 médecin coordinateur, 7 médecins traitants, 1,3 infirmière ETP interne et environ 2 ETP indépendante, 2 kinés indépendants, 0.5 ETP psychomotricien interne

g/ Les partenaires activités et loisirs

Partenariat d'activités avec : l'école primaire du village (peinture), 1 centre d'hippothérapie, partage du snoezelen avec une autre institution

h/ Les sympathisants et donateurs : 174 donateurs pour un total d'un peu plus de 42.000 € en 2020

i/ Les fournisseurs : 180 pour un total de 800.000€

j/ Les bénévoles

l/ Les organismes subsidiants : Essentiellement l'AVIQ pour un montant de près de 2.500.000 €

3/ Le diagnostic stratégique

Pour établir le diagnostic, nous nous sommes servi de l'outil « référentiel qualité ».

Exploitation des résultats

Remarques préliminaires

- Il est à noter que certaines questions ont été jugées sans objet car non adaptées à notre population
- Aucune question n'a fait l'objet d'une mention « très insatisfaisant »
-  **Le résumé proposé ci-dessous reprend la liste des questions qui ont eu uniquement pour réponse la mention « insatisfaisante »**
- En regard de chaque question, vous trouverez, entre parenthèse, le titre de sous-axe dans lequel elle se trouve.
- **Le nombre de réponses « insatisfaisantes » par rapport au nombre de questions de l'axe et de ses sous-axes, ainsi que les graphiques, semblent nous amener des indices quant à l'élaboration d'objectifs.**

Axe 1 : Implication de la personne (344 questions – 16 insuffisants)

Projet personnalisé

- La famille est impliquée dans la constitution du projet personnalisé, selon l'âge, le handicap et le souhait de la personne et dans la possibilité d'un partenariat.

Partenariat avec la famille

- Les familles sont informées de l'actualité du service.
- Les familles sont informées des projets du service.
- Les familles sont régulièrement interrogées quant à la qualité du service.
- La convention d'accueil est personnalisée.
- La famille est informée des changements significatifs qui ont lieu au sein du service.

Esthétique

- Si la personne ne peut s'habiller seule mais est apte à donner ses préférences, elle choisit ses vêtements.
- La personne est respectée dans sa singularité, libre de choisir son style vestimentaire.

Santé

- Une procédure écrite indique les modalités de tenue du dossier. Les professionnels en ont connaissance
- Une procédure définit les règles d'accès au dossier et de sa transmission
- Cette pharmacie, à usage interne, est réactualisée par le médecin coordinateur.
- Les régimes prescrits sont toujours assurés.
- Les menus des personnes au régime sont élaborés régulièrement par un professionnel qualifié et validés par un médecin ou par une diététicienne.
- Le service fournit une alimentation saine, variée et équilibrée.
- Les mesures d'isolement sont inscrites dans le règlement. (risque infectieux)
- Un accompagnement psychologique de la souffrance est assuré. (douleur)



Axe 2 - Politique d'accueil (294 questions – 19 insuffisantes dont une majorité concernant le conseil des usagers)

Procédure d'admission

- Chaque personne est en possession d'une brochure lors de l'accueil. (Procédure d'accueil globale)
- La personne est rendue actrice de la transmission de ces informations utiles et nécessaires autant que possible : - en étant particulièrement vigilant à respecter sa vie privée et son intimité sur le plan de sa vie relationnelle, affective et sexuelle. (accueil)

Le conseil des usagers

- Les finalités et la portée opérationnelle de chaque instance de participation sont explicitées au personnel et aux administrateurs. Cela permet notamment de cadrer l'intervention.
- Les personnes sont accompagnées dans la compréhension de la démarche de participation représentative.
- La démarche est adaptée aux besoins de toutes les personnes : - Des outils spécifiques sont développés pour faciliter la compréhension et l'expression.
- Les moyens sont mis en œuvre pour que tous, quel que soit le handicap, puissent prendre part au processus. (ex : personnes n'ayant pas accès au langage verbal)
- La participation la plus forte de la personne est recherchée et l'expression la plus grande est laissée aux personnes sachant que : - Ce principe nécessite des adaptations dès lors que les capacités d'expression et/ou d'élaboration intellectuelle des personnes sont limitées. Il est important de rechercher des formes de communication diversifiées.
- Pour qu'il soit plus aisé de revenir sur les attentes de la personne, les proches sont rencontrés lors d'un groupement ou d'un conseil qui leur est propre.
- Deux possibilités sont envisagées : toutes les personnes participent au conseil ou celles-ci sont représentées par des membres élus.
- Un nombre suffisant de représentants d'utilisateurs est prévu (pour les structures de taille plus importante, chaque lieu de vie est représenté)
- L'ensemble des documents est rendu accessible par la reformulation et l'adaptation, et si nécessaire, la traduction des textes et des débats en pictogrammes ou « facile à lire ».
- Des échanges sur les modalités de participation des personnes sont prévus entre services voisins ou semblables.
- Des échanges d'expériences sont organisés entre institutions.

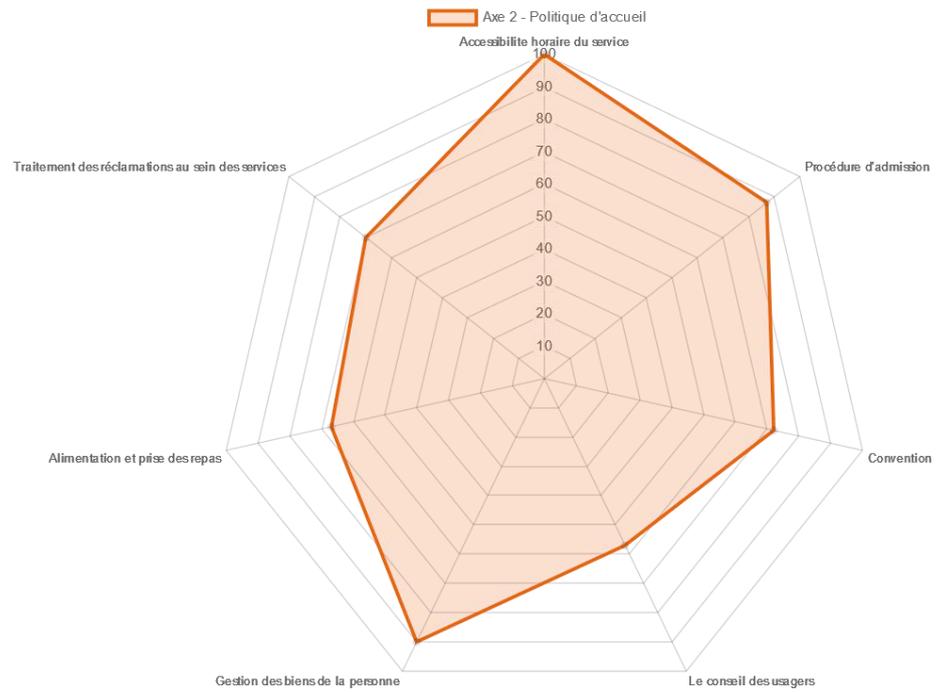
Alimentation et prise des repas

- Lors de changement de table, la personne est consultée préalablement.
- La personne dispose du temps nécessaire pour prendre son repas dans les meilleures conditions.

Traitement des réclamations au sein des services

- Un « référent réclamation » est désigné au sein du service pour gérer les réclamations. (information et accessibilité du processus de réclamation)
- Chaque réclamation est évaluée en termes de critères objectivables (la gravité, la sécurité, la complexité et les répercussions...). (évaluation de la réclamation)
- Un examen approfondi de toutes les circonstances et informations pertinentes relatives à une réclamation est réalisé. (évaluation de la réclamation)
- Périodiquement et au moins une fois par an, toutes les réclamations sont

analysées afin d'identifier les problèmes systématiques et récurrents, ainsi que ceux qui concernent un seul incident. (analyse et évaluation des réclamations)



Axe 3 – Personnel (92 questions – 5 insuffisants)

Volume et organisation des prestations du personnel

- Un membre du personnel est affecté à la gestion des ressources humaines (volume et organisation des prestations du personnel)

Mouvement du personnel

- Le Conseil d'administration est connu du personnel (La possibilité est donnée aux membres du personnel de s'impliquer activement dans la vie et les pratiques du service)

Qualifications

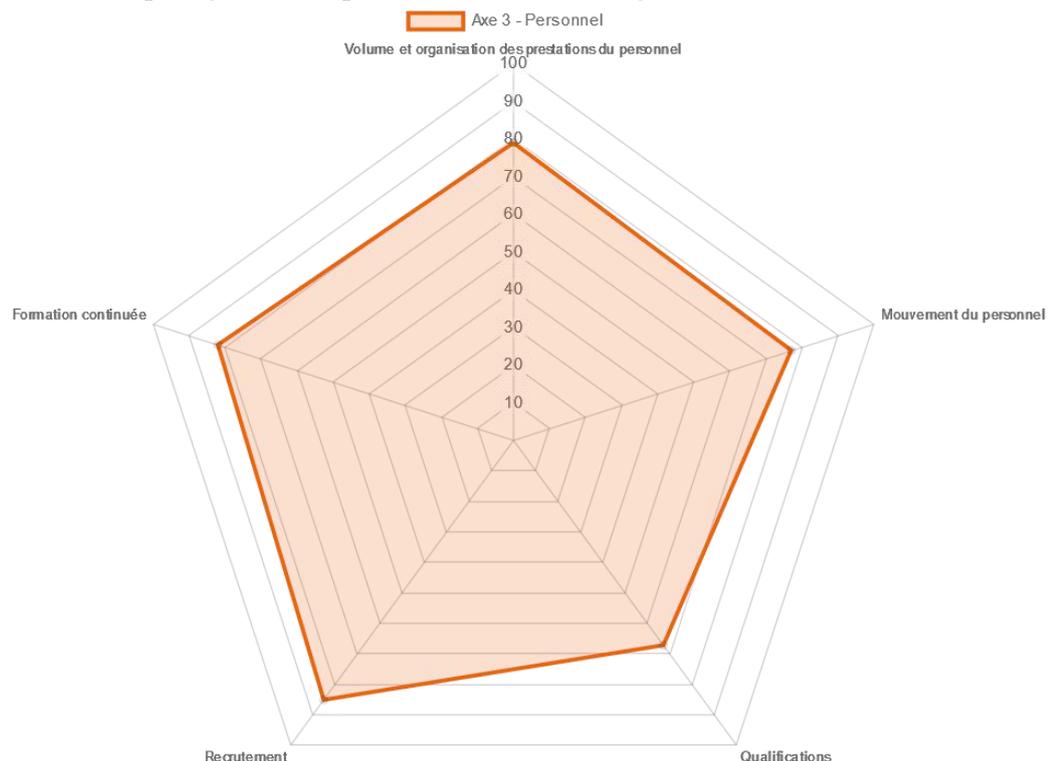
- L'outil d'évaluation utilisé est reconnu et validé par l'ensemble des membres du personnel (Le service met en place une procédure d'évaluation des travailleurs)

Recrutement

- Les travailleurs sont tenus de fournir, sur base régulière (ex renouvellement d'agrément) un certificat de bonnes vie et mœurs réactualisé. (Le service met en place une procédure d'accueil du personnel)

Formation continuée

- Les participants aux formations partagent leur expérience avec leurs collègues



Axe 4 - Organisation et fonctionnement (362 questions – 15 insuffisants dont 8 dans le processus d'évaluation)

Gestion journalière et coordination

- Des temps d'information et d'échange associant l'ensemble des professionnels et la direction sont organisés (La transmission des informations est efficace et efficiente)
- Il existe des possibilités d'expression pour que les parties prenantes puissent déposer leurs interrogations et leurs préoccupations de façon libre et sécurisée. (L'organisation est orientée vers la promotion de la bienveillance (bienveillance))

Projet de service

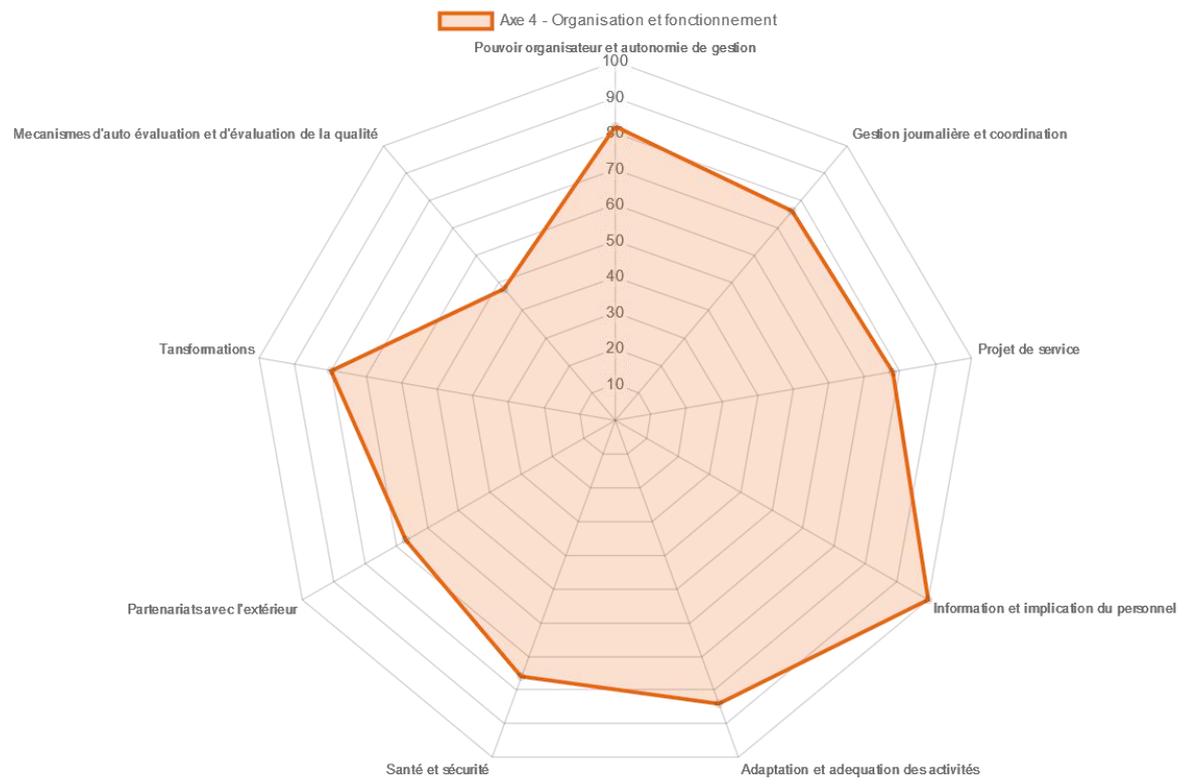
- Tous les acteurs s'approprient le projet de service (Le projet de service est continuellement présent dans l'organisation et la vie de la structure)
- Le projet de service mentionne le plan stratégique à venir (Le projet de service contient différentes informations)
- Le projet de service mentionne la démarche qualité du service (Le projet de service contient différentes informations)

Santé et sécurité

- Des exercices d'évacuation sont organisés pour le personnel (La direction s'assure que les normes légales en vigueur en matière de sécurité et d'hygiène des bâtiments soient respectées (CPPT))
- Des exercices d'évacuation sont organisés pour les personnes (La direction s'assure que les normes légales en vigueur en matière de sécurité et d'hygiène des bâtiments soient respectées (CPPT))

Mécanismes d'auto évaluation et d'évaluation de la qualité

- L'ensemble des domaines à évaluer est identifié (Le processus d'évaluation aborde l'ensemble des domaines liés à l'activité du service)
- Les domaines d'évaluation sont priorisés en fonction de la nécessité du service (Le processus d'évaluation aborde l'ensemble des domaines liés à l'activité du service)
- Les domaines d'évaluation sont planifiés en fonction de la nécessité du service (Le processus d'évaluation aborde l'ensemble des domaines liés à l'activité du service)
- Le processus d'évaluation aborde le domaine lié à l'infrastructure (Le processus d'évaluation aborde l'ensemble des domaines liés à l'activité du service)
- Le processus d'évaluation aborde le domaine lié à l'organisation/fonctionnement (Le processus d'évaluation aborde l'ensemble des domaines liés à l'activité du service)
- Le processus d'évaluation aborde le domaine lié à l'accueil des personnes (Le processus d'évaluation aborde l'ensemble des domaines liés à l'activité du service)
- Le processus d'évaluation aborde le domaine lié à l'accueil du personnel (Le processus d'évaluation aborde l'ensemble des domaines liés à l'activité du service)
- Le processus d'évaluation aborde le domaine lié à l'accueil des proches (Le processus d'évaluation aborde l'ensemble des domaines liés à l'activité du service)



Axe 5 – Infrastructure (703 questions – 13 insuffisants)

Localisation (implantation du service)

- Des transports en commun existent à proximité, sont fréquents et adaptés si nécessaire (Accessibilité)
- Une identification claire, valorisante et non-stigmatisante du service est prévue (Qualité de vie)

Abords extérieurs

- Un signal sonore est audible lors de l'ouverture et de la fermeture des portes (Ascenseur – Technique)

Circulations verticales

- Un téléphone muni d'un dispositif visuel est prévu (Technique)
- Les paliers sont de ton contrasté (Technique)
- Une bande d'éveil à la vigilance est prévue à 50cm de la 1ere marche au sommet des paliers (Technique)
- La main courante est débordante de 40cm en haut et bas du côté du mur (Technique)

Unités de vie

- La taque de cuisson est une taque à induction (fonction)
- Des tons contrastés qui indiquent les différentes zones (accessibilité – déplacement)

Chambres

- L'isolation acoustique est garantie (Technique)
- Un accès multiple aux moyens de télécommunication est prévu techniquement (téléphone, tv, internet) (technique)

Thérapie et soins

- La porte est munie d'un système d'ouverture automatique en cas d'incendie (local d'apaisement – sécurité)

Locaux techniques

- Le linge souillé y est transporté au moyen de containers fermés hermétiquement aux odeurs (Hygiène et santé)



4/ Analyse des ressources financières

L'objectif de l'institution est le bien-être des pensionnaires. Une santé financière saine n'est pas l'objectif ultime, mais un moyen incontournable pour y parvenir. L'institution cherche à vivre sans dépasser ses moyens et en essayant de les utiliser au mieux. Par ailleurs, garder une poire pour la soif est nécessaire pour pouvoir faire face aux imprévus et pour pouvoir réaliser des investissements de plus grande ampleur. L'institution parvient à financer ses investissements sur fonds propres.

L'institution n'a pas de crédit. Les bénéfices cumulés sont de 2.195.520 € au 31/12/2020.

5/ Identification des objectifs et indicateurs

Le référentiel qualité met en évidence plusieurs carences. Les principales concernent :

- Axe 2 « Politique d'accueil » : Le conseil des usagers (moins de 60% de satisfaction selon le schéma du référentiel qualité = indicateur)
- Axe 4 : « Organisation et fonctionnement » : Les mécanismes d'auto-évaluation et d'évaluation de la qualité (moins de 50% de satisfaction selon le schéma du référentiel qualité = indicateur)
- Axe 5 : « Infrastructure » : Localisation (Implantation du service) (+/- 60% de satisfaction, principalement en raison de l'éloignement des transports en commun et du manque de visibilité de l'institution. Déduction en fonction du schéma du référentiel qualité = indicateur)

6/ Les objectifs prioritaires

Introduction : Chaque objectif comprend ses méthodes et ses moyens afin qu'il soit possible de le mettre en œuvre pratiquement.

A/ Premier objectif : le conseil des usagers

Contenu

Cette réunion aura pour objectif de donner la « parole » aux résidents. Ce sera l'occasion pour certains de parler de leurs envies (ex : ce qu'ils veulent faire pendant le camp), d'émettre des réflexions sur leur vie au quotidien (alimentation, activités...), de poser des choix (demande de changement d'activités...), de parler d'événements vécus qui les touchent personnellement (sorties...) ou de problèmes qu'ils rencontrent (santé, retours...).

- **Méthode**
 - Permettre à chaque représentant de s'exprimer quel que soit son niveau de communication
 - **Moyens**
 - En créant des outils de communication alternatifs (ex : pictogrammes)
 - En rapportant le contenu des observations des éducateurs référents. Ils pourront ainsi rapporter la « parole » du résident par l'intermédiaire de l'animateur.
 - certains résidents ne s'expriment pas verbalement et il est difficile de traduire leurs gestes en mots : les animateurs pourront noter ce qui touche particulièrement l'un ou l'autre d'entre eux (cris de joie, tristesse,...)

Forme

Le conseil des usagers serait constitué de représentants de chaque groupe en nombre variable et de deux animateurs(trices). S'il est vrai que l'on perd la possibilité de faciliter les échanges entre les résidents d'un même groupe, par contre, on gagne la possibilité d'avoir des échanges entre résidents

de groupes différents et en ne se limitant pas au seul groupe, la réunion prend une dimension plus institutionnelle qui répond mieux à l'esprit du conseil des usagers et aux prescrits légaux. La réunion des jeunes de l'Oasis pourra toujours avoir lieu (voir dernier point)

➤ Méthode

- L'instaurer de manière progressive
 - Moyens
 - Commencer par les groupes Oasis et Escale
 - Après un temps de fonctionnement, y ajouter l'Erable puis enfin l'Olivier
- Les membres auraient un mandat limité dans le temps
 - Moyens
 - Trouver un mode d'élection des membres propre à chaque groupe. Ceux qui ne seraient pas « élus » pourraient ainsi représenter le groupe au mandat suivant.
 - Déterminer un nombre maximum de représentants par groupe de manière à ce qu'il n'y ait pas un groupe prédominant autour duquel tout tournerait.
 - Déterminer la durée du mandat
 - Déterminer le nombre de représentants par groupes

Prérequis :

Avant de commencer les réunions de conseil des usagers, il faut travailler la prise de conscience de l'importance de l'éducateur référent

➤ Méthode

- En repartant de la définition de l'éducateur référent
 - Moyens
 - Travaillée en réunion pédagogique : conscience de l'importance du rôle et du contenu :
- Définir le rôle spécifique de l'éducateur référent dans le cadre du conseil des usagers
 - Moyens
 - Elaborer un système de communication qui permette à l'éducateur référent de transmettre aux animateurs les demandes, observations, ressentis des résidents dont ils sont référents, et ce pour la période couvrant l'espace entre deux conseils des usagers.
 - Instaurer un moment de feed-back des référents au sein des réunions d'équipe.

- En resituant ce rôle dans le projet pédagogique
 - Moyens
 - En intégrant aux projets de vie les interventions des usagers en conseil de manière à les transformer en objectifs (s'il y a lieu) lors de la rédaction du projet de vie suivant.

Rem : Ne commencer les réunions que quand la réflexion sur l'éducateur référent sera achevée en réunion pédagogique

➤ Méthode

- En définissant un nombre de réunions par année civile (l'Arrêté du Gouvernement Wallon demande au minimum une réunion par trimestre)
 - Moyens
 - Comme c'est une organisation intergroupes, elle sera intégrée au planning d'activités. Ce n'est pas une activité en soi, mais se déroulera dans la plage horaire 10h – 12h
 - Par conséquent, elle ne modifiera pas la séquence des autres réunions pour ne pas augmenter le laps de temps entre 2 réunions de groupes
 - Les réunions seront inscrites sur le planning annuel des réunions
 - L'organisation d'un conseil des usagers relève d'une obligation légale et présente l'intérêt de réunir des pensionnaires de différents groupes.

Animation

Comme cette réunion est composée de résidents de groupes différents, il n'est pas possible de demander à chaque référent de chaque participant d'y assister. Il n'est pas non plus imaginable de générer des heures supplémentaires alors que nous avons déjà un horaire excédentaire à la base.

➤ Méthode

- La réunion pourrait être animée par la psychologue et un autre membre du bureau éducatif (selon les disponibilités) plus un ou deux éducateurs présents ce jour-là.
 - Moyen
 - En choisissant les animateurs en réunion de staff

L'animation doit permettre de rendre compte le plus fidèlement possible du ressenti et des messages des résidents

➤ Méthodes

- Le compte rendu sera « trié » par les animateurs afin que les infos en provenance de chaque résident soient exploitables
 - Moyens
 - Insérer dans la farde pédagogique de chaque résident leurs interventions en conseil de manière à les exploiter plus tard lors de la constitution des projets de vie.

- Elaborer, en collaboration avec les éducateurs référents, un système de communication qui permette de recevoir les demandes, observations, ressentis des résidents, et ce pour la période couvrant l'espace entre deux conseils des usagers.
- Participer à l'animation de la réunion pédagogique portant sur l'importance du rôle de l'éducateur référent
- L'animation doit permettre à chacun de s'exprimer
 - Moyens (la responsable du plan de formation cherchera les formations adaptées)
 - En suivant une formation spécifique au conseil des usagers
 - En participant à l'élaboration des modes de communication alternatifs

La réunion des jeunes

L'installation d'un conseil des usagers n'est pas incompatible avec le maintien de la « réunion des jeunes » du groupe Oasis qui permet aussi de :

- Favoriser l'expression de la personne (paroles, gestes...), en se montrant bienveillant, en maintenant un rituel, en respectant le rythme de chacun...
- Accueillir les émotions de chacun, aider les personnes à les reconnaître et si nécessaire à les évacuer (vraiment pas peu de chose « la parole libératrice » !!!)
- Renforcer le collectif et développer un esprit solidaire :

Essayer de les faire se parler entre eux, par exemple si l'un d'entre eux parle d'une autre personne présente dans le groupe, lui demander de s'adresser directement à cette personne et reformuler si nécessaire pour une meilleure compréhension et intégration du message

Sensibiliser les résidents aux difficultés du voisin et parfois demander une entraide (Philippe peut embrayer dans cette démarche)

Favoriser un transfert d'émotions positives et joyeuses !

- Repréciser les règles de la vie en groupe et gérer les conflits avec l'éducateur présent

B/ Deuxième objectif : Mécanismes d'auto évaluation et d'évaluation de la qualité

Le projet pédagogique (sachant qu'il devait être remis en 2020 pour le renouvellement d'agrément et qu'il ne contenait pas encore le contrat d'objectifs puisque celui-ci a été reporté pour juin 2021) prévoit ceci :

« La globalité du projet pédagogique est évaluée au minimum tous les cinq ans sauf si les circonstances en modifient la pertinence. Le projet doit rester dynamique et en accord avec l'évolution de l'institution

L'ancien projet avait été formalisé en termes de définition de fonctions sous la forme d'un carnet de l'éducateur, « le carnet de l'éduc-acteur ».¹ Il permettait à chacun de se situer professionnellement et de baliser le travail.

*Le **projet 2020** a été élaboré avec la participation de tous les travailleurs dans le cadre des séances de supervision institutionnelle, du groupe de travail sur le projet pédagogique, du groupe de travail sur les activités, des réunions pédagogiques et des réunions d'équipes.*

A l'avenir, l'évaluation se fera sur un mode de concertation direction / personnel. Cette concertation aura un rôle consultatif. En ce qui concerne sa forme, elle sera décidée de commun accord. »

Il serait bon d'y adjoindre une liste précise de point à aborder en évaluation. Cette liste serait constituée des insuffisances relevées dans le référentiel qualité en ce qui concerne l'évaluation de :

- Infrastructure
 - Faire un état des lieux annuel de l'infrastructure
 - *Méthodes :*
 - Déterminer ce qui doit être entretenu
 - déterminer les manques
 - *Moyens :*
 - Faire un état des lieux de départ et demander à chaque service ce qui doit être entretenu et ce qui manque
 - Se servir des conclusions de la visite annuelle du CESI
 - Créer une planification mensuelle de ce qui est à entretenir
 - Se servir des conclusions de la réflexion menée en réunion pédagogique portant sur le thème « dégradations du matériel et des locaux »
 - Faire une réunion « bilan » annuelle entre la direction, un membre du CA et le service d'entretien.
- Organisation et fonctionnement
 - Mettre en place une réunion rassemblant des représentants de tous les services (les plus anciens de chaque service)
 - *Méthodes :*
 - Mettre en évidence les liens existants
 - Corriger les dysfonctionnements
 - *Moyens :*
 - Modifier les fiches fonction en fonction des conclusions
 - Périodicité annuelle : en Mars
 - Faire le premier état des lieux de l'infrastructure à cette réunion
- Admission et accueil des bénéficiaires.
 - Elaborer un vade-mecum des bonnes pratiques pour accueillir les familles

- Inclure l'éducateur référent dans cet accueil et dégager des disponibilités pour le faire
 - *Méthodes :*
 - Formaliser ce qui existe déjà
 - *Moyens :*
 - Le jour de l'arrivée, inclure l'éducateur référent à la réunion avec les parents
 - Faire une réunion d'évaluation du vade-mecum
- Accueil du personnel et évaluation du personnel
 - *Méthodes :*
 - Travailler, avec le personnel, l'outil « entretien de fonctionnement »
 - *Moyens :*
 - Retravailler l'outil existant en réunion pédagogique
 - Mettre en évidence les forces, compétences et bonnes pratiques
 - Tenter de comprendre ce qui sous-tend les pratiques différentes, en faire des forces ou faire comprendre pourquoi elles ne peuvent perdurer
 - Pour réaliser cela, faire référence à la fiche fonction de l'éducateur
 - Déterminer une périodicité d'utilisation de l'outil

C/ Troisième objectif : objectif portant sur la mise en réserve de la subvention

Le référentiel qualité met en lumière, dans le dernier axe (infrastructure) un problème au niveau de l'implantation du service. Si nous ne pouvons modifier l'implantation, nous pourrions la rendre plus accessible. Différentes pistes s'offrent à nous :

- Renouvellement des véhicules
- Signalisation (panneaux routiers, plaque d'entrée...)
- ...etc...

A/ Le renouvellement des véhicules

Les transports publics ne desservent pas l'institution. Le premier arrêt est à 3 km. Les premiers commerces les plus proches sont encore plus éloignés. Le premier grand centre commercial est à une quinzaine de km. Quant aux attractions touristiques et aux villes importantes, les premières sont à une trentaine de Km.

Si nous ne pouvons modifier l'implantation, nous devons nous munir d'une flotte de véhicules adaptés aux différents handicaps de nos résidents. Ces adaptations sont coûteuses et les véhicules ne sont pas éternels.

La mise en réserve pourrait donc contribuer au renouvellement de ce matériel.

B/ La signalisation

La signalisation actuelle est presque inexistante et date de la construction du home. C'est dire qu'elle est dans un état qui nécessite un renouvellement urgent.

7/ Plan d'action et échéancier

Objectif 1 : le conseil des usagers

- Action 1 : Le rôle de l'éducateur référent. Responsables : Le coordinateur pédagogique et la responsable de l'Oasis. En réunion pédagogique. Pour fin juin 2022.
- Action 2 : Election des membres de l'Oasis et de l'Escale. Responsables : les responsables de l'Oasis et de l'Escale. En réunion de groupe. De septembre à fin Octobre 2022.
- Action 3 : Commencer les conseils d'usagers à l'Oasis et à l'Escale. Responsable : La psychologue et une responsable éducative d'un de ces 2 groupes. A partir de novembre 2022.
- Action 4 : Election des membres de l'Erable. Responsables : la responsable de ce groupe. De septembre à fin octobre 2023.
- Action 5 : intégrer le ou les résidents de l'Erable au conseil des usagers. Responsables : la psychologue et une responsable éducative d'un des trois groupes. A partir de novembre 2023
- Action 6 : Election des membres de l'Olivier. Responsable : la responsable de ce groupe. De septembre à fin Octobre 2024.
- Action 7 : intégrer le ou les résidents de l'Olivier au conseil des usagers. Responsable : la psychologue et une des responsables de ces 4 groupes. A partir de novembre 2024
- Action 8 : Evaluation du conseil des usagers : Responsable : la psychologue. En réunion d'équipe. De septembre à fin décembre 2025.
- Action 9 : éventuelles modifications à l'organisation du conseil des usagers. Responsables : équipe de direction. Janvier 2026.
- Action 10 : Application des modifications et poursuite du conseil des usagers

Objectif 2 : Mécanismes d'auto évaluation et d'évaluation de la qualité

A/En ce qui concerne l'infrastructure

- Action 1 : Demander à chaque service ce qui est à entretenir et ce qui manque. Responsables : chaque responsable de service sous la supervision du directeur. Pour fin juin 2022.
- Action 2 : faire un premier état des lieux de départ de l'infrastructure. Responsables : le groupe de pilotage soit : la délégation syndicale, (le conseiller en prévention), le responsable pédagogique et le directeur. Pour fin juin 2022
- Action 3 : utiliser les conclusions de la visite annuelle de la médecine du travail pour compléter le rapport de la réunion. Responsable : le conseiller en prévention. Pour décembre 2022.
- Action 4 : Se servir des conclusions de la réflexion sur « dégradation du matériel et des locaux » pour compléter le rapport de la réunion. Responsable : le coordinateur pédagogique. Pour décembre 2022.
- Action 5 : Créer une planification mensuelle de ce qui est à entretenir, réparer ou construire. Responsable : Le coordinateur pédagogique pour mars 2023
- Action 6 : Faire une réunion annuelle d'évaluation de ce qui a été planifié et réalisé et refaire une nouvelle planification mensuelle. Responsable : Le coordinateur pédagogique pour mars de chaque année.

B/En ce qui concerne l'organisation et le fonctionnement

- Action 1 : Constituer la liste des représentants de chaque service supervisé par le directeur
Responsable : le directeur Pour : mars 2022
- Action 2 : Organiser chaque année une réunion. Responsable : le directeur et le coordinateur pédagogique En mars de chaque année
- Action 3 : corriger les dysfonctionnements dans les liens qui unissent chaque service. Proposer des modifications de fiches fonction. Responsables : le directeur et le coordinateur pédagogique pour fin avril de chaque année.
- Action 4 : lors de la quatrième réunion annuelle, évaluer le fonctionnement du système.
Responsable : le directeur et la délégation syndicale pour mars 2025

C/Admission et accueil des bénéficiaires

- Action 1 : élaborer un vade-mecum des « bonnes pratiques » pour accueillir les familles.
Responsable : assistant social. Pour juin 2022.
- Action 2 : formaliser ce qui existe déjà en matière d'accueil et déterminer les manques en regard du vade-mecum. Responsable : assistant social. Pour juin 2022
- Action 3 : à chaque réunion d'accueil, inclure l'éducateur référent. Responsable : la chef éducatrice du groupe concerné.
- Action 4 : faire une réunion d'évaluation en staff au bout de 4 ans de fonctionnement et réajuster si nécessaire : Responsable : l'assistant social pour décembre 2025.

D/Accueil et évaluation du personnel

- Action 1 : construire la méthodologie en staff avec toutes les chefs-éducatrices
- Action 2 : retravailler en réunion pédagogique l'outil « entretien de fonctionnement ». Responsable : le coordinateur pédagogique et les chefs éducatrices. De septembre 2022 à juin 2023.
- Action 3 : Déterminer une périodicité d'utilisation de l'outil. Responsable : le coordinateur pédagogique en accord avec le personnel. Pour juin 2023.
- Action 4 : Appliquer l'outil. Responsables : les chefs éducatrices en fonction de la périodicité
- Action 5 : évaluer le système au bout de 4 ans de fonctionnement. Responsables : directeur, coordinateur pédagogique, chefs éducatrices et délégation syndicale pour décembre 2025.

Objectif 3 : renouvellement des véhicules et de la signalisation

- Action 1 : vérifier les dates d'immatriculations du Peugeot Partner et du VW Crafter rouge.
Responsable : comptable avril 2022
- Action 2 : suivre les passages au contrôle technique : 2 fois par an + passages au garage : tableau périodique

8/ Tableaux récapitulatifs

2021									
		Mai	Juin	Juillet	Août	Septembre	Octobre	Novembre	Décembre
Obj.1	Action 1	Coordinateur pédagogique et responsable de l'Oasis							
	Action 2								
	Action 3								
	Action 4								
	Action 5								
	Action 6								
	Action 7								
	Action 8								
	Action 9								
	Action 10								
Obj. 2	A Action 1	Chaque resp. de service sous la supervision du directeur							
	Action 2	Délé. Syndic. + Conseil. Prév. + Coor. Péda. + directeur							
	Action 3								
	Action 4								
	Action 5								
	Action 6								
	B Action 1	Directeur							
	Action 2								
	Action 3								
	Action 4								
	C Action 1	Assistant social							
	Action 2	Assistant social							
	Action 3								
	Action 4								
D Action 1	Staff								
Action 2									
Action 3									
Action 4									
Action 5									
Obj. 3	Action 1								
	Action 2								

2022														
		Janvier	Février	Mars	Avril	Mai	Juin	Juillet	Août	Septembre	Octobre	Novembre	Décembre	
Obj.1	Action 1	Coordinateur pédagogique et responsable de l'Oasis												
	Action 2									Resp. Oasis et Escale				
	Action 3											Psy. Et 1 resp. Oasis ou Escale		
	Action 4													
	Action 5													
	Action 6													
	Action 7													
	Action 8													
	Action 9													
	Action 10													
Obj. 2	A Action 1	Chaque resp de service sous la supervision du dir												
	Action 2	Délé. Syndic. + Conseil. Prév. + coor. Péd. + dir.												
	Action 3									Conseiller en prévention				
	Action 4									Coordinateur pédagogique				
	Action 5													
	Action 6													
	B Action 1	Directeur												
	Action 2		Dir et coor péda											
	Action 3			Dir et coor péda										
	Action 4													
	C Action 1	Assistant social												
	Action 2	Assistant social												
	Action 3													
	Action 4													
D Action 1	Staff													
Action 2										Coor péda et chefs éducatrices				
Action 3														
Action 4														
Action 5														
Obj. 3	Action 1				Comptable									
	Action 2													

2023													
		Janvier	Février	Mars	Avril	Mai	Juin	Juillet	Août	Septembre	Octobre	Novembre	Décembre
Obj.1	Action 1												
	Action 2												
	Action 3	Psychologue et 1 responsable de l'Oasis ou de l'Escale											
	Action 4									Resp. Erable			
	Action 5											Psy et 1 resp Oasis ou Erable ou Escale	
	Action 6												
	Action 7												
	Action 8												
	Action 9												
	Action 10												
Obj. 2	A Action 1												
	Action 2												
	Action 3												
	Action 4												
	Action 5	Coordinateur pédagogique											
	Action 6												
	B Action 1												
	Action 2			Dir et coor péda									
	Action 3				Dir et coor péda								
	Action 4												
	C Action 1												
	Action 2												
	Action 3												
	Action 4												
	D Action 1												
Action 2	Coordinateur pédagogique et chefs éducatrices												
Action 3						Coor péda							
Action 4										Chefs éducatrices			
Action 5													
Obj. 3	Action 1												
	Action 2												

2024														
		Janvier	Février	Mars	Avril	Mai	Juin	Juillet	Août	Septembre	Octobre	Novembre	Décembre	
Obj.1	Action 1													
	Action 2													
	Action 3													
	Action 4													
	Action 5	La psychologue et 1 responsable de l'Erable ou de l'Oasis ou de l'Escale												
	Action 6										Resp. Olivier			
	Action 7													Psy et 1 resp Oasis ou Escale ou Erable ou Olivier
	Action 8													
	Action 9													
	Action 10													
Obj. 2	A	Action 1												
		Action 2												
		Action 3												
		Action 4												
		Action 5												
		Action 6			Coor péda									
	B	Action 1												
		Action 2			Dir et coor péda									
		Action 3				Dir et coor péda								
		Action 4												
	C	Action 1												
		Action 2												
		Action 3												
		Action 4	Chefs éducatrices											
	D	Action 1												
Action 2														
Action 3														
Action 4														
Action 5														
Obj. 3	Action 1													
	Action 2													

2025														
		Janvier	Février	Mars	Avril	Mai	Juin	Juillet	Août	Septembre	Octobre	Novembre	Décembre	
Obj.1	Action 1													
	Action 2													
	Action 3													
	Action 4													
	Action 5													
	Action 6													
	Action 7	Psy et 1 resp. Oasis ou Escale ou Erable ou Olivier												
	Action 8										Psychologue			
	Action 9													
	Action 10													
Obj. 2	A	Action 1												
		Action 2												
		Action 3												
		Action 4												
		Action 5												
		Action 6			Coor péda									
	B	Action 1												
		Action 2			Dir et coor péda									
		Action 3				Dir et coor péda								
		Action 4			Dir et DS									
	C	Action 1												
		Action 2												
		Action 3												
		Action 4											A.S.	
	D	Action 1												
		Action 2												
Action 3														
Action 4		Chefs éducatrices												
Obj. 3	Action 5													
	Action 1													
	Action 2											staff et DS		

2026														
		Janvier	Février	Mars	Avril	Mai	Juin	Juillet	Août	Septembre	Octobre	Novembre	Décembre	
Obj. 1	Action 1													
	Action 2													
	Action 3													
	Action 4													
	Action 5													
	Action 6													
	Action 7													
	Action 8													
	Action 9	Staff												
	Action 10		Psychologue et 1 resp. Oasis ou Escale ou Erable ou Olivier											
Obj. 2	A	Action 1												
		Action 2												
		Action 3												
		Action 4												
		Action 5												
		Action 6			Coor péda									
	B	Action 1												
		Action 2			Dir et coor péda									
		Action 3				Dir et coor péda								
		Action 4												
	C	Action 1												
		Action 2												
		Action 3												
		Action 4												
	D	Action 1												
		Action 2												
Action 3														
Action 4														
Action 5														
Obj. 3	Action 1													
	Action 2													

2021

		Janvier	Février	Mars	Avril	Mai	Juin	Juillet	Août	Septembre	Octobre	Novembre	Décembre
Obj.1	Action 1												
	Action 2												
	Action 3												
	Action 4												
	Action 5												
	Action 6												
	Action 7												
	Action 8												
	Action 9												
	Action 10	La psychologue et 1 resp. Oasis ou Escale ou Erable ou Olivier											
Obj. 2	A Action 1												
	Action 2												
	Action 3												
	Action 4												
	Action 5												
	Action 6												
	B Action 1												
	Action 2												
	Action 3												
	Action 4												
	C Action 1												
	Action 2												
	Action 3												
	Action 4												
	D Action 1												
	Action 2												
	Action 3												
	Action 4												
	Action 5												
	Obj. 3	Action 1											
Action 2													

