



A.D.A.P.E.I.
des Pyrénées Atlantiques



Référentiel de Certification
d'Engagement de Service
(REF - 170 - 01)

ACCOMPAGNER pour INSERER

Accueil, accompagnement et prise en charge individualisés
de mineurs et d'adultes
dans les établissements et services médico-sociaux

Le responsable de la certification AFAQ Engagement de service ®	Le représentant de l'organisme
Nom : Laurent CHAUVIN Fonction : Responsable de la Branche Services Date : 8 Mars 2004 Visa : 	Nom : Marie Thérèse CARTON Fonction : Présidente de l'Association ADAPEI Date : 23 Mars 2004 Visa : 

Publication au Journal Officiel le 4 janvier 2005

SOMMAIRE

I. Le domaine d'application	2
II. Le contexte global de la démarche	3
III. Le contexte réglementaire	16
IV. Les engagements de service	17
V. Les dispositions d'organisation	41
1. Responsabilités	41
2. Organisation documentaire	41
3. Formation du personnel	41
VI. Les modalités de suivi et de pilotage du respect des engagements	42
1. Contrôles et gestion des écarts	42
2. Audits internes	42
3. Animation de la démarche	42
4. Traitement et suivi des réclamations clients	42
5. Enquêtes de satisfaction	42
6. Indicateurs de performance	42
7. Bilans annuels	42
VII. Les modalités de communication	45
VIII. Glossaire	46
Annexe 1 : principes et valeurs fondamentales ADAPEI	47

I. LE DOMAINE D'APPLICATION

Le présent référentiel concerne les activités d'accueil, d'accompagnement et de prise en charge de mineurs et d'adultes et décrit des engagements de service à destination de :

- Jeunes formés et hébergés dans des IME* et des IR*.
- Personnes* adultes travaillant en CAT*.
- Personnes adultes hébergées en foyer, en appartement, en villa ou en SAJH.
- Personnes adultes accueillies dans des structures de jour de type SAJ*.
- Personnes adultes prises en charge dans des structures de type MAS*.
- Personnes adultes usagers d'un service d'accompagnement social et professionnel.
- Personnes âgées hébergées en MAPAH*.

Ce référentiel est accessible à toute structure exerçant les activités d'accompagnement et de prise en charge de mineurs et d'adultes et respectant les engagements de service, les modalités d'organisation, de suivi et de pilotage, tels que décrits dans ce document.

II. LE CONTEXTE GLOBAL DE LA DEMARCHE

II.1 Présentation de l'A.D.A.P.E.I. des Pyrénées Atlantiques, de ses établissements et services.

Statut juridique :

A.D.A.P.E.I.: Association Départementale des Amis et Parents d'Enfants Inadaptés.
Association N° 1895 déclarée le 16.06.62 à but non lucratif loi 1901. Reconnue d'utilité publique par décret du 30 août 1963.
L'objet est :

- ▷ La prise en charge et l'accompagnement des personnes handicapées mentales.
- ▷ L'aide et le soutien aux familles.

Structure et membres de l'association :

- ▷ Créée en 1962 ;
- ▷ Agissant en Béarn ;
- ▷ 28 établissements ou services + Siège Social ;
- ▷ Conseil d'Administration de 48 membres (*parents ou amis*) ;
- ▷ 600 membres adhérents.

L'A.D.A.P.E.I. est affiliée :

- ▷ à l'U.N.A.P.E.I. (*Union Nationale des Associations de Parents d'Enfants Inadaptés, reconnue d'utilité publique*).
Interlocuteur des pouvoirs publics pour les orientations législatives ou réglementaires ;
- ▷ Au S.N.A.P.E.I. (*Syndicat National des Associations de Parents d'Enfants Inadaptés*)
Syndicat patronal, négociateur de la convention collective, membres de l'U.N.I.F.E.D. (*Chambre Patronale de la Branche Professionnelle*).

Adresse, téléphone, Fax :

Siège Social : 105 Avenue des Lilas - 64000 - PAU Tél : 05.59.84.64.89. Fax : 05.59.84.61.18.

L'Association A.D.A.P.E.I. a créé et géré depuis son origine de nombreux établissements pour répondre aux nécessités de prise en charge et d'accompagnement de publics handicapés mentaux. Leur nombre et leur variété répondent à des besoins spécifiques.

Type d'établissement	Nombre en 2003	Activités principales	Publics accueillis
I.M.E.* - IR*	4	<ul style="list-style-type: none"> - Education, soin et autonomie à domicile et en établissement - Enseignementspécialisé - Insertion - initiation et 1^{ère} Formation professionnelle - Hébergement 	208 jeunes
C.A.T.*	8	<ul style="list-style-type: none"> - Insertion professionnelle - Travail adapté aux potentiels - Soutien thérapeutique - Fabrication de produits - Réalisation de prestations de services 	641 ouvriers handicapés
Foyer d'hébergement Appartements - Villas	7	<ul style="list-style-type: none"> - Insertion sociale - Diversification de l'habitat - Soutien vie quotidienne - Soutien loisirs 	357 résidents
M.A.P.A.H*	2	<ul style="list-style-type: none"> - Accompagnement et soutiens spécialisés 	13 personnes âgées
S.A.J.H.*	4	<ul style="list-style-type: none"> - Activités éducatives de jour et hébergement 	92 personnes adultes
S.A.J.*	1	<ul style="list-style-type: none"> - Activités éducatives de jour 	21 personnes adultes
M.A.S.*	1	<ul style="list-style-type: none"> - Activités éducatives et médicales 	69 personnes adultes très dépendantes
S.I.F.A. Service d'Insertion par la Formation et l'Accompagnement	1	<ul style="list-style-type: none"> - Accompagnement pour Insertion sociale et professionnelle en milieu ordinaire - Maintien dans le milieu ordinaire de vie 	1069 personnes adultes (dont 316 ouvriers de CAT et 91 jeunes sortant d'IME)
SIEGE SOCIAL	1	<ul style="list-style-type: none"> - Activités administratives 	

II.2 « Accompagner pour insérer » : nos concepts

L'ADAPEI 64 s'est toujours montrée soucieuse de la place et du rôle que devait jouer la personne handicapée* dans le cadre de son accompagnement. Nous parlons d'accompagnement (*plus que de prise en charge*) car l'accompagnement pose d'emblée la notion de participation ;

En effet, comme l'ensemble des établissements de notre secteur d'activité, nous avons vécu, au fil des ans, de nombreux changements organisationnels, techniques et éthiques : la notion de « projet » a remplacé la notion de « suivi », on parlait « de travail sur un groupe », maintenant « on intervient aux côtés de la personne », on pensait « établissement », maintenant on agit en « réseau », là où l'on parlait de « prise en charge », on parle maintenant « d'accompagnement ».

L'accompagnement des personnes handicapées a pour but de promouvoir leur autonomie, d'apporter des services ou des solutions leur permettant de se gérer par elles mêmes, dans la recherche de leur bien être physique, moral, psychologique.

La pratique d'accompagnement repose sur des principes simples :

- prendre en compte et répondre à des demandes, des attentes exprimées librement, des besoins implicites ou latents
- avancer aux côtés de la personne, à son rythme
- conseiller, orienter, donner des indications et des points de repère
- aider, soutenir dans l'environnement proche
- proposer et mobiliser les ressources disponibles
- adhérer au projet de la personne et y participer aussi subsidiairement que possible
- veiller à ne suppléer que lorsque la pathologie de la personne le nécessite
- reconnaître ses droits de citoyen
- respecter son pouvoir de décision

- accepter ses différences
- respecter son intégrité, sa dignité et son intimité
- respecter des principes de confidentialité

L'accompagnement repose également sur des positionnements éducatifs indispensables :

- la congruence qui suppose que les deux parties s'adaptent et qui nécessite d'être « transparent » sur le projet envisagé avec la personne accompagnée.
- l'empathie qui demande de se mettre à la place de la personne accompagnée (*autant que faire se peut*), de percevoir ce qu'elle peut ressentir depuis sa place.
- la considération positive de la personne accompagnée, c'est à dire lui faire confiance, la respecter, croire en ses capacités.

L'accompagnement se réalise dans le cadre d'un projet individualisé qui agit sur le développement de la personne, pour son insertion sociale. Insérer signifie avant tout « une place pour chacun, chacun à la place qui lui convient ». Ainsi, insérer en « milieu ordinaire de travail » n'est pas nécessairement l'objectif qu'un CAT se doit de décliner pour tous les ouvriers dont il s'occupe. Ce n'est qu'une solution parmi d'autres. L'insertion « en milieu de travail protégé » a tout autant de valeur, à partir du moment où elle correspond aux capacités et aux souhaits de la personne. De même, vivre en appartement autonome n'est pas forcément une solution adaptée si la personne assume difficilement sa solitude, si elle n'est pas suffisamment apte à gérer sa vie quotidienne. Insérer c'est donc permettre à une personne de prendre place dans un système social. C'est l'aider à se mettre en lien et s'investir dans un réseau relationnel social et/ou professionnel, c'est l'aider à trouver une utilité et une reconnaissance sociale.

Le projet individualisé peut être défini comme « la traduction concrète et singulière de l'engagement pris par une institution ou un service, à mettre en œuvre la promotion d'une personne handicapée¹ »

1-J.R Loubat (*les cahiers de l'Actif N° 266/267 Juillet/Août 98*)

Ainsi, le projet individualisé

- positionne la personne comme auteur-acteur
- Inscrit la personne dans une relation d'accompagnement
- Nécessite l'élaboration d'un diagnostic global
- Enonce une ou des intentions partagées avec la personne
- Associe la personne et l'établissement ou service
- Structure et guide la démarche d'accompagnement
- Nécessite une évaluation de l'effectivité de l'accompagnement et de ses effets
- Constitue un processus d'amélioration permanente des prestations

II.3 La démarche qualité de l' A.D.A.P.E.I. 64 : « des marches vers la qualité ».

Il y a maintenant près de quatre ans que l'ADAPEI 64 a mis en place une formation sur la démarche qualité pour l'ensemble des salariés de ses établissements. Environ 400 journées de formation ont été réalisées auprès des personnels administratifs, des services généraux, du secteur médical, para-médical et éducatif.

C'est parce que l'ensemble des intervenants, bénévoles et professionnels* de l'association, a toujours recherché la meilleure adéquation entre les moyens disponibles et les pratiques les plus efficaces que cette démarche a pu être réalisée de façon aussi transversale.

Il convient toutefois de rappeler qu'elle est l'aboutissement d'un long processus de sensibilisation et d'accompagnement des personnels aux évolutions des pratiques, non seulement au regard des exigences législatives successives, mais aussi grâce au dynamisme et à la clairvoyance de l'association qui a su anticiper et planifier au fil des ans des actions d'amélioration de ses prestations.

Ainsi, la mise en oeuvre de la démarche qualité a été précédée d'autres travaux :

- L'avenir de mon établissement dans 5 ans (1988)
- La mise en oeuvre des projets individualisés (1992)
- La qualification des prestations-actes professionnels sur informatique (1994)
- L'écriture des projets d'établissements ou de services (1997)

Puis, le lancement de la démarche qualité en 1998 qui après avoir suscité beaucoup de questionnements, trouve aujourd'hui dans la loi 2002.2 dite de rénovation de l'action sociale et médico-sociale toute sa légitimité.

L'évaluation de la Qualité du service et des prestations, et plus généralement la démarche (*permanente*) vers la Qualité deviennent des approches incontournables du management des organisations sanitaires, sociales et médico-sociales.

Sous des formes adaptées, les nouvelles réglementations en imposent la mise en oeuvre concrète dans le but, si nécessaire :

- ▶ de garantir le recentrage sur la personne handicapée et ses besoins ;
- ▶ de veiller au respect des règles éthiques et déontologiques ;
- ▶ de rationaliser les activités et l'utilisation des moyens mis à disposition.

Il est donc apparu aux responsables de l'A.D.A.P.E.I. des Pyrénées Atlantiques que le respect de ces orientations fondamentales exigeait que l'ensemble de ses établissements s'inscrive dans une démarche Qualité.

Cette décision s'est par la suite complétée d'une volonté de favoriser l'émergence d'engagements Qualité précis, le plus possible (*et en tenant compte de la culture professionnelle du secteur*) orientés «clients», c'est-à-dire usagers et leurs représentants, notamment leurs familles.

Le présent référentiel, réalisé en concertation avec des administrateurs-parents et les directeurs d'établissement, soumis à l'approbation des responsables associatifs, est également proposé à l'analyse des autorités départementales de contrôle et aux représentants légitimes des familles et des usagers, au travers des organismes considérés comme les plus représentatifs.

Ce référentiel est en premier lieu un guide de bonnes pratiques que tous les établissements et services doivent veiller à respecter (*sauf non applicabilité pour des motifs liés à l'activité spécifique*), et dans un deuxième temps sera la base d'une demande de certification qui pourra être obtenue auprès d'un organisme certificateur.

Les engagements de résultats ainsi référencés l'ont été en laissant une part importante de liberté d'organisation à chaque équipe et à chaque direction. Ils n'ont pas pour but de dire quel type de management les établissements et services doivent mettre en oeuvre, les directeurs en sont les garants, donc les maîtres d'œuvre. Les directeurs doivent néanmoins engager un processus de clarification des rôles et des processus de travail que l'association soutient et contrôle.

Cette nouvelle étape vers la certification, est une nouvelle marche vers la qualité ;

Elle doit permettre de conforter, capitaliser et poursuivre la démarche de changement engagée depuis plusieurs années par l'ADAPEI 64 .

Elle se fonde sur des objectifs clairement définis :

- > **Garantir à l'utilisateur et ou à sa famille la mise en œuvre effective et constante de prestations et de services de qualité**
- > **Améliorer de façon continue les prestations individualisées.**
- > **Améliorer la gestion des ressources humaines et maintenir la mobilisation des professionnels.**

- > Valoriser et faire connaître l'engagement des établissements et les compétences des professionnels
- > Répondre aux exigences réglementaires et se préparer aux évaluations externes.
- > Affirmer auprès de tous les acteurs notre volonté de progrès.
- > Mettre notre expérience à disposition d'autres associations ou établissements

II.4 L'élaboration d'un référentiel unique pour des pratiques communes

Fruit d'un travail participatif de réflexion et de collaboration entre administrateurs-parents et professionnels, le référentiel « ACCOMPAGNER pour INSERER » est construit sur des principes essentiels

- > Formuler des engagements précis, mesurés et mesurables.

- L'ADAPEI a souhaité présenter des engagements à la fois précis et simples, sur des domaines spécifiques qui touchent le quotidien des personnes handicapées et qui reflètent bien les dispositions sur lesquels l'association porte en priorité toute son attention.

- Des engagements mesurés car il ne s'agit pas de les multiplier dans un objectif de sur enchère mais bien au contraire de travailler sur le « nécessaire et suffisant », sur ce qui est réaliste et réalisable.

- Des engagements mesurables, donc observables à partir d'indicateurs objectifs et fiables qui permettent de vérifier l'effectivité de leur mise en œuvre

> Offrir une présentation simple, claire, accessible aux usagers et à leurs familles ainsi qu'aux professionnels.

- Une présentation simple, claire, accessible aux usagers: malgré l'approche un peu technique de la démarche, nous avons veillé à ce que ce document ne soit pas uniquement un outil pour les seuls professionnels mais bien un outil qui s'adresse directement aux personnes, dans un langage le plus simple possible, sans termes trop complexes et qui peut, avec le soutien d'une personne extérieure être expliqué et commenté aux personnes handicapées.

- C'est un document qui se veut à la portée de tous, un document de « vulgarisation » qui doit faciliter la compréhension de ce qu'est une démarche qualité : « Voilà ce sur quoi s'engage cet établissement, voilà ce qu'il va mettre en œuvre, voilà comment il s'organise, voilà comment il évalue la qualité des ses actions, voilà ce qu'il fait pour les améliorer »

- Les professionnels quant à eux vont trouver dans ce document un guide de bonnes pratiques qui ne bouleverse pas fondamentalement leurs pratiques mais qui incite à plus de rigueur, de vigilance en restant au plus près des besoins des personnes. Il apporte également de la lisibilité au travail quotidien.

> Définir des engagements qui répondent aux besoins essentiels des usagers et aux préoccupations des parents.

Prendre en compte les attentes et les besoins des personnes en terme d'accompagnement personnel, social, ou professionnel, et de prise en charge matérielle est une des caractéristiques de ce référentiel : L'accueil, l'admission, la gestion des projets de vie individualisés, l'hébergement, la restauration, le cadre de vie, la sécurité, les soins, sont autant de questions sur lesquelles il nous paraît fondamental d'apporter des réponses adaptées et concrètes, car elles sont au cœur des préoccupations quotidiennes des usagers et de leurs parents.

> Intégrer les nouvelles exigences de la loi 2002.2 dans les pratiques professionnelles

La loi 2002.2 avec son cortège de décrets, affirme clairement la nécessité de respecter les droits des usagers et de rechercher de façon constante et authentifiée sa participation et son adhésion aux différentes instances institutionnelles et aux prestations développées par les établissements ;

L'ADAPEI 64 , sur la base de ses valeurs et de ses fondements éthiques a adopté depuis plusieurs années déjà des principes de fonctionnement participatif et consultatif : ainsi, tous les établissements disposent d'un conseil de la vie sociale avec participation des usagers et des parents, la pratique du projet de vie individualisé est généralisée à tous les secteurs (*enfants, adultes*) alors que l'obligation concernait uniquement le secteur enfant (*annexe 24*), des enquêtes de satisfactions ont été réalisées auprès de tous les usagers et ou leurs familles lors de l'écriture des projets d'établissement, les parents sont impliqués aux différentes commissions. Ainsi, pour nous, intégrer les nouvelles exigences signifie avant tout donner du sens à des modalités de fonctionnement incontournables (*livret accueil, contrat séjour,....*) qui peuvent apparaître comme très administratives mais qui dans la réalité sont porteuses de valeurs fortes auxquelles nous sommes fortement attachés comme le respect des droits et de la dignité des personnes handicapées.

> Affirmer des valeurs et appliquer des principes d'éthique professionnelle

Connaître et affirmer des valeurs n'est pas suffisant en soi, il faut les appliquer dans les pratiques ; l'éthique professionnelle doit trouver sa place dans les pratiques individuelles d'accompagnement.

Le travail d'accompagnement des personnes handicapées évolue en permanence dans le domaine de la transaction sociale. Il y a donc nécessité de donner un sens éthique à l'ensemble de nos prestations afin que la démarche qualité ne soit pas portée par la seule nécessité de répondre à une obligation mais bien guidée par la conviction d'un meilleur service rendu à l'utilisateur ;

L'éthique professionnelle doit donc être une éthique discutée, partagée et pratiquée par l'ensemble des professionnels. Elle ne se suffit pas à elle-même, elle s'articule avec une bonne connaissance des règles juridiques, des valeurs prônées par l'association, une recherche constante d'amélioration des pratiques professionnelles, et une volonté de travailler véritablement en équipe.

L'éthique professionnelle que nous prônons repose sur des références de bonnes pratiques :

- respecter autrui et ses différences,
- respecter la parole comme valeur
- rechercher l'autonomie de l'autre
- respecter la transaction sociale
- partager les pratiques

Pour affirmer cette volonté de respect d'une éthique professionnelle partagée par tous les professionnels, l'ADAPEI a décidé lors de l'élaboration de ce référentiel d'y consacrer tout un chapitre; L'application de ces principes éthiques passe notamment par la diffusion auprès de tous les professionnels de documents spécifiques :

- un protocole de prévention contre les abus et les maltraitances
- un mémento du professionnel qui inclut les principes et valeurs fondamentales de l'ADAPEI 64, la charte des droits et libertés de la personne accueillie et la procédure de signalement d'un dysfonctionnement.

> Garder une approche « cœur du métier » centrée sur le projet individualisé de la personne accompagnée

Le PROJET INDIVIDUALISE doit être « LE SERVICE » que chaque établissement ou service doit maîtriser. « Le service, dans les services humains, est composé d'un ensemble de prestations coordonnées, qui mobilise des compétences et des moyens identifiés, durant un temps déterminé pour répondre aux besoins exprimés, recensés, implicites ou latents des personnes bénéficiaires ¹ »

Ce qui caractérise donc ce « service », c'est la participation de la personne elle-même, essentielle pour la réussite de son projet. Le projet individualisé est en quelque sorte le pivot central autour duquel s'articulent toutes les prestations développées par l'établissement;

Mais cette conception idéologique peut ne rester qu'un leurre si nous ne prenons pas soin de maîtriser correctement le processus qui s'y rattache.

Ainsi la maîtrise du projet individualisé nécessite :

- des processus clairement définis et appliqués
- des outils ou méthodes adaptés
- des phases d'évaluation repérées
- des principes éthiques partagés

Il convient par ailleurs d'appuyer les pratiques sur des outils permettant d'assurer à la fois traçabilité, conformité, effectivité et efficacité. Répondre à ces 4 critères, est une obligation que l'ADAPEI s'est fixée depuis plusieurs années et qui reste une préoccupation majeure en terme de qualité.

La démarche qualité est venue conforter cette recherche d'amélioration de la gestion des projets individualisés. Ainsi, de nouveaux outils ont été intégrés dans les pratiques d'accompagnement. Ils permettent notamment de réaliser une évaluation plus précise des potentialités des personnes accompagnées et d'assurer leur suivi au quotidien ;

Mais, évaluer l'usager, c'est très bien mais c'est insuffisant. Il convient également d'évaluer les pratiques professionnelles au regard de la problématique de l'usager. Ce n'est pas simple, mais c'est incontournable si l'on veut vraiment parler d'évaluation de la qualité.

1- J.L. Joing - *Maîtriser les projets Individualisés au cœur de la démarche qualité, édition des deux continents 2001*

Ainsi, un dispositif d'évaluation des pratiques professionnelles a été mis en place progressivement dans les établissements à partir de 1995. C'est ce que nous appelons la « qualification des prestations-actes ». Nous l'effectuons à l'aide d'un support informatisé d'enregistrement.

L'ADAPEI travaille actuellement à une refonte de cette méthode afin de donner une vision plus complète et plus globale au dispositif en y intégrant bien évidemment les nouvelles exigences de la loi 2002.2.

> Positionner la personne accompagnée comme « auteur-acteur » de son projet

La loi 2002.2, vient, comme une sommation, rappeler que l'usager est « au cœur du dispositif ». Livret d'accueil, contrat de séjour, règlement de fonctionnement..., autant de documents qui rappellent cette « injonction » dans l'objectif d'une meilleure prise en compte des besoins et une participation accrue de l'usager.

Chaque établissement doit donc s'organiser avec et pour l'usager. Ainsi, il est associé, impliqué, invité à participer aux différentes étapes (*ou son représentant légal*) qui jalonnent le processus du PI:

- Recueil de ses attentes et de ses souhaits
- Évaluation de ses compétences
- Élaboration de son projet
- Mise en œuvre de son projet
- Évaluation de son projet

Le processus Projet individualisé tel qu'il est conçu dans notre référentiel, avec les outils et méthodes proposés, positionne d'office l'usager comme « auteur et acteur de son projet »

> Positionner l'usager comme interlocuteur dans l'évaluation de la qualité

Mesurer la satisfaction des « usagers-clients » est aujourd'hui une obligation pour tout organisme qui s'inscrit dans un dispositif qualité. L'usager et/ou son représentant légal est notre interlocuteur privilégié, partenaire associé à la bonne marche de notre dispositif qualité.

Entre la qualité pratiquée et la qualité attendue, nous devons régulièrement mesurer le niveau d'appréciation au travers de la qualité telle que la perçoivent les usagers. Des questionnaires de satisfaction ont déjà été utilisés lors de l'élaboration des projets d'établissements mais également à plusieurs reprises dans la mise en place de la démarche qualité.

Il s'agit maintenant, dans le cadre de la certification de service de réaliser des évaluations annuelles qui, au-delà de l'aspect obligatoire, doivent nous permettre d'ajuster au mieux nos pratiques et nos dispositifs en fonction des besoins et des attentes des usagers. De même, leur participation dans le processus d'évaluation du PI, dans les conseils de la vie sociale, dans les groupes d'expression est une marque significative de cette notion d'interlocuteur qui sous-entend échanges, paroles et pourparlers. C'est Ensemble, que nous avancerons sur le chemin de la qualité.

> Valoriser et promouvoir la personne en situation de handicap

La démarche qualité peut être une source de valorisation pour les personnes handicapées car elle demande leur participation, leur implication, leur jugement. La prise en compte des besoins et des attentes exprimées et implicites joue un rôle important dans le développement des potentialités des personnes, dans le cadre de la valorisation des rôles sociaux.

Ainsi, cette démarche fait évoluer les concepts et les pratiques en glissant progressivement de la notion de prise en charge à la notion d'accompagnement. La personne est positionnée comme sujet, acteur de son projet, accédant à ses droits et en capacité de jouer un rôle social.

Ce positionnement, qui passe par une recherche et une mise en valeur des compétences sociales joue un rôle essentiel dans la promotion des personnes handicapées.

Dés lors, les établissements doivent s'organiser afin de permettre l'exercice des droits des personnes handicapées au travers des différents documents, instances de consultation ou de participation dans le cadre de processus déclinés dans le système qualité qui est le garant de sa mise en œuvre ;

> Clarifier, évaluer et améliorer les pratiques professionnelles pour un accompagnement individuel de qualité.

De plus en plus, c'est autour et pour l'utilisateur que s'orientent les pratiques. De la culture institutionnelle qui gérait des groupes plutôt que des personnes c'est vers un traitement des situations individuelles que le secteur médico-social évolue depuis plusieurs années.

Les pratiques professionnelles ont en parallèle évoluées vers un travail en réseau pluridisciplinaire et transversal.

La démarche qualité, de par son approche processus nécessite la participation et l'implication de tous les professionnels à différents niveaux. Le travail d'analyse des fonctionnements permet de décrypter les modalités de mise en œuvre des différentes prestations et de repérer les axes d'amélioration pour un accompagnement individuel personnalisé de qualité.

III. LE CONTEXTE REGLEMENTAIRE

Le présent référentiel s'inscrit dans le cadre de la certification de services prévue par les articles L. 115-27 à L. 115-33 et R.115-1 à R. 115-12 du code de la consommation.

Les principales dispositions légales et réglementaires en vigueur concernant les activités de l'ADAPEI des Pyrénées Atlantiques sont définies dans les textes suivants :

- ▷ Code de l'Action Sociale et des Familles,
- ▷ Code de la Santé Publique,
- ▷ Loi n° 75-535 du 30 juin 1975, relative aux institutions sociales et médico-sociales,
- ▷ Décret 77-1546 du 31/12/77 modifié relatif aux CAT*
- ▷ Circulaire 60.AS du 08/12/78 relative aux modalités d'action et missions des CAT*,
- ▷ Loi informatique et libertés du 6 janvier 1978 relative à la protection des données personnelles,
- ▷ Décret 89.798 du 27.10.89 relatif aux conditions techniques d'autorisation et de fonctionnement des établissements et des services prenant en charge des enfants ou adolescents
- ▷ Décret n° 91-1415 du 31 décembre 1991 relatif aux conseils d'établissement des institutions sociales et médico-sociales,
- ▷ Arrêté du 29 septembre 1997, fixant les conditions d'hygiène applicables dans les établissements de restauration collective à caractère social,
- ▷ Arrêté du 26 avril 1999 fixant le contenu du cahier des charges de la convention pluriannuelle prévue à l'article 5-1 de la loi 75-735 du 30 juin 1975, relative aux institutions sociales et médico-sociales.
- ▷ Circulaire 2001-306 du 6 juillet 2001 relative à la prévention des violences dans les institutions sociales et médico-sociales
- ▷ Loi n° 2002-2 du 02 janvier 2002, rénovant l'action sociale et médico-sociale (*reprise sous les articles L311 et suivants du code de l'action sociale et des familles*),
- ▷ Loi n° 2002-303 du 04 mars 2002, relative aux droits des malades et à la qualité du système de santé.
- ▷ Arrêté du 8/09/03 relatif à la charte des droits et libertés de la personne accueillie.
- ▷ Décret n° 2003-1094 du 14/11/03 relatif à la personne qualifiée.
- ▷ Décret n° 2003-1095 du 14/11/03 relatif au règlement de fonctionnement.
- ▷ Décret n° 2003-1134 du 26/11/03 relatif au Conseil national de l'évaluation sociale et médico-sociale

IV. LES ENGAGEMENTS DE SERVICE

- ① Nous facilitons l'intégration des personnes par des mesures d'accueil et d'admission adaptées.
- ② Nous respectons les personnes accueillies dans leurs droits, leur dignité et leur intimité.
- ③ Nous accompagnons chaque personne dans l'élaboration, la mise en œuvre et l'évaluation de son projet individuel.
- ④ Pour assurer le confort des personnes, nous appliquons des mesures de soin, d'hygiène et de sécurité.
- ⑤ Pour un meilleur accompagnement des personnes, le personnel des établissements est régulièrement formé.
- ⑥ Afin de mieux répondre aux attentes des personnes accompagnées et/ou de leur famille, nous les invitons régulièrement à donner leur avis sur l'établissement.

Les détails d'engagement de service en lien direct avec une obligation réglementaire sont signalés en caractères *gras italique*

1. NOUS FACILITONS L'INTEGRATION DES PERSONNES PAR DES MESURES D'ACCUEIL ET D'ADMISSION ADAPTEES.

N°	Détails d'engagement de service	Moyens mis en œuvre	Documents de référence, enregistrements, indicateurs
1.1	<p>La signalétique permet aux personnes de se repérer facilement</p>	<p>▶ La signalétique interne et externe des établissements ou services permet de se repérer facilement dans les espaces extérieurs et intérieurs des établissements, elle est propre, en bon état et à jour.</p> <p>Elle indique :</p> <ul style="list-style-type: none"> - les jours et horaires d'ouverture. - les différents espaces accessibles. 	<p>Affichage</p> <p>Panneaux indicateurs</p> <p>Enquête de satisfaction</p>
1.2	<p>Un espace d'accueil est mis à disposition des personnes pour patienter confortablement</p>	<p>▶ Un espace d'accueil est prévu, qui permet de patienter confortablement. Cet espace d'accueil propose au minimum les équipements ou services suivants :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Chaises ou fauteuils ou canapé propres et en bon état - revues d'information générale <p>▶ Les personnes sont reçues dans un lieu permettant de respecter la confidentialité :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Bureau fermé <p>ou</p> <ul style="list-style-type: none"> - Salle d'accueil dédiée aux rendez-vous. 	<p>Espace accueil</p> <p>Enquête de satisfaction</p> <p>Lieux appropriés</p>

1. NOUS FACILITONS L'INTEGRATION DES PERSONNES PAR DES MESURES D'ACCUEIL ET D'ADMISSION ADAPTEES.

N°	Détails d'engagement de service	Moyens mis en œuvre	Documents de référence, enregistrements, indicateurs
1.3	<p>Un livret d'accueil et une plaquette d'information sont à la disposition des personnes accueillies</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▶ Un livret d'accueil relatif à chaque établissement ou service est disponible pour consultation dans le lieu d'accueil ou au secrétariat. Un document de présentation de l'ADAPEI est à disposition dans le lieu d'accueil. ▶ Ce livret d'accueil, outre les rubriques prévues par la réglementation, comporte les points suivants : <ul style="list-style-type: none"> - un mot d'accueil par la Direction de l'établissement. - la liste des engagements qualité. - la liste des associations ou services partenaires. 	<p>Livret accueil</p> <p>Plaquette ADAPEI des P.A.</p>
1.4	<p>Lors de l'admission, des documents d'information sont remis à la personne accueillie et un contrat de séjour ou un document individuel de prise en charge sont établis avec elle.</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▶ Pour chaque nouvelle admission sont remis et expliqués à la personne et/ou à son représentant légal : <ul style="list-style-type: none"> - un règlement de fonctionnement de l'établissement ou service. - la charte des droits et libertés de la personne accueillie. - un texte sur les principes et valeurs fondamentales de l'Association. <i>(en annexe au présent référentiel)</i> - Le livret d'accueil de l'établissement 	<p>Procédure admission</p> <p>Document « Règlement de fonctionnement »</p> <p>Document « Charte des Droits et Libertés de la personne accueillie »</p> <p>Document « Principes et valeurs fondamentales de l'ADAPEI des P.A »</p> <p>Livret d'accueil</p>

1. NOUS FACILITONS L'INTEGRATION DES PERSONNES PAR DES MESURES D'ACCUEIL ET D'ADMISSION ADAPTEES.

N°	Détails d'engagement de service	Moyens mis en œuvre	Documents de référence, enregistrements, indicateurs
		<p>▶ Pour chaque nouvelle admission, l'établissement ou service établi avec la personne et/ou son représentant légal :</p> <ul style="list-style-type: none"> - un contrat de séjour pour les établissements qui proposent un hébergement. ou - un document individuel de prise en charge pour les établissements ou services sans hébergement. <p>▶ Une fois établi, le représentant de l'établissement et la personne accueillie ou son représentant signent le contrat.</p> <p>Ces documents, outre les rubriques prévues par la réglementation, indiquent :</p> <ul style="list-style-type: none"> - les coordonnées de la Direction Générale de l'Association Gestionnaire. - la possibilité pour la personne et/ou son représentant légal de solliciter la commission « Action Familiale » pour une demande de soutien et/ou de conseil. 	<p>Document « Contrat de séjour »</p> <p>« Document individuel de prise en charge ».</p> <p>Dossier de la personne accueillie</p>
1.5	Chaque personne admise est accueillie par un professionnel référent	▶ Un professionnel référent est nommé par la Direction pour chaque nouvelle admission. Cette personne présente:	Procédure admission Fiche fonction « référent »

1. NOUS FACILITONS L'INTEGRATION DES PERSONNES PAR DES MESURES D'ACCUEIL ET D'ADMISSION ADAPTEES.

N°	Détails d'engagement de service	Moyens mis en œuvre	Documents de référence, enregistrements, indicateurs
		<ul style="list-style-type: none"> - le nouvel arrivant aux autres intervenants. - l'ensemble de l'établissement (<i>visite des locaux et des lieux d'activité</i>) au nouvel arrivant et/ou à son représentant légal. - le fonctionnement de l'établissement (<i>horaires, hébergement, restauration, activités, soins,...</i>) 	Enquête de satisfaction
1.6	<p>Pour une meilleure prise en compte de ses besoins, la personne accueillie bénéficie d'un bilan d'évaluation lors de son admission</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▶ Lors de l'admission d'une nouvelle personne, une évaluation de sa situation est réalisée. Cette évaluation permet de vérifier la capacité de l'établissement ou du service à répondre à ses besoins. Ce bilan concerne a minima : <ul style="list-style-type: none"> - la vie personnelle (<i>affectif, cognitif, santé en fonction des informations disponibles sur la personne</i>) - la vie sociale. - la vie professionnelle. (<i>Sauf MAS*, SAJH*, MAPAH*, IME*</i>) ▶ Cette évaluation se réalise dans un délai maximum de : <ul style="list-style-type: none"> - six mois pour les structures de travail, d'hébergement. - trois mois pour les structures d'enseignement et de formation. - 1 mois pour les structures de soins, d'accompagnement à l'insertion. <p>Lorsque cette évaluation révèle une situation ne pouvant être prise</p>	<p>Procédure admission</p> <p>« Outil d'observation des compétences sociales »</p> <p>Dossier de la personne</p>

1. NOUS FACILITONS L'INTEGRATION DES PERSONNES PAR DES MESURES D'ACCUEIL ET D'ADMISSION ADAPTEES.

N°	Détails d'engagement de service	Moyens mis en œuvre	Documents de référence, enregistrements, indicateurs
		en compte par l'établissement, une réorientation vers une structure plus adaptée est proposée.	

2. NOUS RESPECTONS LES PERSONNES ACCUEILLIES DANS LEURS DROITS, LEUR DIGNITE ET LEUR INTIMITE.

N°	Détails d'engagement de service	Moyens mis en œuvre	Documents de référence, enregistrements, indicateurs
2.1	<p>L'ensemble du personnel est sensibilisé au respect des droits, de la dignité et de l'intimité des personnes accueillies.</p>	<p>▶ L'ensemble du personnel est sensibilisé au respect des droits, de la dignité et de l'intimité des personnes. Il veille à appliquer les principes énoncés dans le protocole de prévention et de lutte contre les abus et les maltraitances qui leur est remis.</p> <p>Ce document précise, au-delà des législations et réglementations applicables, les valeurs fondamentales qui fondent les pratiques :</p> <ul style="list-style-type: none"> - garantir la dignité - respecter les différences - protéger - mettre en œuvre des actions correctives - garantir la présomption de bonne foi. <p>Ce document décline également une typologie des conduites et pratiques inacceptables :</p> <ul style="list-style-type: none"> - violences et contraintes physiques - atteintes à l'intégrité et à la dignité - comportements provocateurs ou incitatifs - privation de besoins essentiels - comportements d'omission ou négligences - non-respect des libertés et des droits fondamentaux 	<p>Protocole de « prévention contre les abus et les maltraitances »</p> <p>Feuille d'émargement</p>

2. NOUS RESPECTONS LES PERSONNES ACCUEILLIES DANS LEURS DROITS, LEUR DIGNITE ET LEUR INTIMITE.

N°	Détails d'engagement de service	Moyens mis en œuvre	Documents de référence, enregistrements, indicateurs
		<p>▶ Chaque membre du personnel reçoit un exemplaire de ce document</p>	
2.2	<p>L'ensemble du personnel est informé sur les règles de bonne conduite appliquées</p>	<p>▶ Lors du recrutement ou a posteriori pour les personnes déjà recrutées, tous les membres du personnel reçoivent une information sur les règles de bonne conduite appliquées au sein de leur établissement ou service.</p> <p>A cette occasion, est remis à chaque intervenant :</p> <ul style="list-style-type: none"> ● un « mémento du professionnel » qui précise : <ul style="list-style-type: none"> - les valeurs fondamentales de l'association - les règles éthiques applicables - la réactivité en cas de constat de maltraitance ● La charte des droits et libertés de la personne accueillie ● Le Protocole de « prévention contre les abus et les maltraitements » <p>Ces documents sont également remis lors de l'accueil des stagiaires en formation professionnelle.</p>	<p>Dossier accueil salarié</p> <p>Feuille d'émargement</p> <p>Procédure «recrutement » CDD et CDI.</p> <p>Instruction « accueil et intégration nouveau professionnel »</p> <p>Document « Mémento du professionnel »</p> <p>Charte des droits et libertés de la personne accueillie</p> <p>Protocole de « prévention contre les abus et les maltraitements »</p> <p>Procédure « accueil stagiaire en formation professionnelle»</p>

2. NOUS RESPECTONS LES PERSONNES ACCUEILLIES DANS LEURS DROITS, LEUR DIGNITE ET LEUR INTIMITE.

N°	Détails d'engagement de service	Moyens mis en œuvre	Documents de référence, enregistrements, indicateurs
		<p>▶ Tous les professionnels ont pris connaissance de la procédure de signalement des situations d'abus et de maltraitements.</p>	<p>Procédure « Signalement d'un dysfonctionnement ».</p> <p>Feuille émargement</p>
2.3	<p><i>Les personnes accompagnées participent aux conseils de la vie sociale ou aux groupes d'expression qui sont organisés par l'établissement</i></p>	<p>▶ Lors des Conseils de la Vie Sociale ou des groupes d'expression, les personnes et/ou leurs représentants légaux sont invités à s'exprimer sur les modalités pratiques d'application des dispositions législatives ou réglementaires en matière de respect des droits et des conditions de prise en charge ou d'accompagnement.</p> <p>Ainsi, les suggestions sont examinées en réunion et le procès verbal des réunions reprend :</p> <ul style="list-style-type: none"> - les suggestions retenues par les participants - les plans d'actions correspondants éventuels - le suivi des actions décidées lors de la réunion précédente; <p>Ce procès verbal est :</p> <ul style="list-style-type: none"> - classé dans l'établissement ou service, - transmis à la commission associative « suivi des Conseil de la Vie Sociale », - publié (<i>sous forme de résumé</i>) dans le Bulletin trimestriel de l'Association. 	<p>Procès verbaux des « Conseils de la Vie Sociale ».</p> <p>Classeur « Procès verbaux des « Conseils de la Vie Sociale ». »</p> <p>Bordereaux envoi</p> <p>Bulletins trimestriels de l'Association</p>

3. NOUS ACCOMPAGNONS CHAQUE PERSONNE DANS L'ELABORATION, LA MISE EN ŒUVRE ET L'ÉVALUATION DE SON PROJET INDIVIDUEL.

N°	Détails d'engagement de service	Moyens mis en œuvre	Documents de référence, enregistrements, indicateurs
3.1	<p><i>Chaque personne bénéficie d'un projet individuel.</i></p>	<p>▶ Chaque personne bénéficie d'un projet individuel (PI).</p> <p>Dans ce projet sont précisés :</p> <ul style="list-style-type: none"> - le nom de l'intervenant référent. - la problématique de la personne. - les souhaits de la personne et/ou de son représentant légal. - les besoins repérés par les professionnels. - le plan d'action qui décline le(s) objectif(s) généraux, l'objectif ou les objectifs opérationnels, les moyens ou activités à mettre en œuvre par l'établissement ou le service ainsi que les échéances prévues. <i>(sauf pour certaines situations particulières dont la pathologie mentale empêche toute démarche de projet)</i> <p>▶ La personne et/ou son représentant légal sont associés à l'élaboration, la mise en œuvre et l'évaluation du projet individualisé.</p> <p>Cette participation se traduit par :</p> <ul style="list-style-type: none"> - le recueil des attentes et souhaits de la personne et/ou de son représentant légal lors de l'élaboration et l'évaluation du projet. 	<p>Procédure « d'élaboration, de mise en œuvre et d'évaluation des projets individuels ».</p> <p>Documents PI</p> <p>Feuille « émargement Plan d'action »</p> <p>Dossier de la personne</p>

3. NOUS ACCOMPAGNONS CHAQUE PERSONNE DANS L'ELABORATION, LA MISE EN ŒUVRE ET L'ÉVALUATION DE SON PROJET INDIVIDUEL.

N°	Détails d'engagement de service	Moyens mis en œuvre	Documents de référence, enregistrements, indicateurs
		<ul style="list-style-type: none"> - la présentation du projet et de son évaluation à la personne et/ou son représentant légal. - la proposition de signature du plan d'action à la personne et/ou à son représentant légal. 	
3.2	<p>Les projets individuels des personnes sont élaborés selon une méthode formalisée</p>	<p>► Afin de définir des projets individualisés adaptés aux problématiques des personnes, les professionnels utilisent :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Une méthode d'évaluation des compétences sociales et professionnelles qui permet de : <ul style="list-style-type: none"> - Repérer les capacités, point de vigilance difficultés des personnes dans les domaines de : <ul style="list-style-type: none"> - la vie personnelle (<i>affectif, cognitif, santé en fonction des informations disponibles sur la personne</i>) - la vie sociale. - la vie professionnelle. (<i>sauf MAS*, SAJH*, MAPAH*</i>) - Repérer l'évolution de la personne sur une période déterminée. • Un système de repérage des faits significatifs et incidents 	<p>« Outil d'observation des compétences sociales »</p> <p>Dossier de la personne</p>

3. NOUS ACCOMPAGNONS CHAQUE PERSONNE DANS L'ELABORATION, LA MISE EN ŒUVRE ET L'EVALUATION DE SON PROJET INDIVIDUEL.

N°	Détails d'engagement de service	Moyens mis en œuvre	Documents de référence, enregistrements, indicateurs
		<p style="text-align: center;">critiques relatifs à la personne.</p> <p>Ce système permet de :</p> <ul style="list-style-type: none"> - constater les évènements, actes ou propos, comportements ou évolutions (<i>qu'ils soient positifs ou négatifs</i>) concernant la personne, et qui ont un caractère exceptionnel ou extraordinaire. - enregistrer ces informations. - utiliser ces informations lors de l'élaboration ou de l'évaluation des plans d'action des projets Individualisés. <ul style="list-style-type: none"> ● Un système d'enregistrement des actes professionnels et/ou activités est mis en oeuvre. <p>Ce système permet de :</p> <ul style="list-style-type: none"> - décliner les différents actes et/ou activités, éducatives thérapeutiques, pédagogiques selon la particularité de chaque établissement ou service. - enregistrer la réalisation de ces actes et/ou activités durant la mise en œuvre des plans d'actions des projets individualisés. - vérifier l'effectivité de ces actes et/ou activités. 	<p>Instruction de « mise en œuvre des enregistrements des faits significatifs ou incidents critiques ».</p> <p>supports d'enregistrement « Faits significatif et incidents critiques »</p> <p>support « déclinaison des actes professionnels et/ou activités»</p> <p>Instruction « enregistrement des actes et/ou activités »</p> <p>Plan d'action des PI</p>

3. NOUS ACCOMPAGNONS CHAQUE PERSONNE DANS L'ELABORATION, LA MISE EN ŒUVRE ET L'ÉVALUATION DE SON PROJET INDIVIDUEL.

N°	Détails d'engagement de service	Moyens mis en œuvre	Documents de référence, enregistrements, indicateurs
3.3	<p>Dans les structures de travail protégé les personnes bénéficient d'habilitations aux postes de travail.</p>	<p>► Pour les structures de travail protégé, une méthode d'habilitation aux postes de travail est mise en place, elle permet de s'assurer des habiletés, des compétences professionnelles et de la polyvalence des travailleurs handicapés. Cette évaluation est réalisée et enregistrée par le personnel d'encadrement des ateliers</p>	<p>« Méthode d'habilitation aux postes de travail »</p> <p>Dossier de la personne accueillie</p>
3.4	<p>Les projets individuels des personnes sont planifiés dans le temps, suivis et évalués.</p>	<p>► Le projet Individuel est élaboré dans un délai maximum de six mois après l'admission de la personne.</p> <p>A minima, un examen des Projets Individuels est réalisé annuellement par le professionnel référent. Cet examen consiste à :</p> <ul style="list-style-type: none"> - actualiser si besoin les objectifs. - vérifier la mise en œuvre des moyens (<i>prestations, actes professionnels</i>). <p>► Une instruction sur la tenue des réunions consacrées à l'élaboration ou l'évaluation des projets individuels précise :</p> <ul style="list-style-type: none"> - le déroulement de la réunion. - le nom des participants. - les modalités de contribution de chaque participant. - les documents utilisés. 	<p>Planning « Gestion des PI »</p> <p>Plan d'action des PI</p> <p>Instruction « Tenue des réunions PI »</p>

4. POUR ASSURER LE CONFORT DES PERSONNES, NOUS APPLIQUONS DES MESURES DE SOIN, D'HYGIENE ET DE SECURITE.

N°	Détails d'engagement de service	Moyens mis en œuvre	Documents de référence, enregistrements, indicateurs
4.1	Les personnes bénéficient d'un suivi médical adapté.	<p>▶ L'organisation médicale et paramédicale permet de garantir un suivi médical des personnes : <i>(sauf service d'insertion sociale et professionnelle)</i></p> <ul style="list-style-type: none"> - affectation d'un médecin ou infirmière référent* à l'établissement - gestion individuelle des médicaments - préparation des médicaments <i>(pour les usagers internes)</i> assurée par un personnel qualifié. 	<p>Organigramme</p> <p>Diplôme du personnel médical et para-médical</p> <p>Procédure de distribution des médicaments</p> <p>Instruction pour la délivrance de médicaments d'attente</p>
4.2	Les locaux sont aménagés pour permettre aux personnes de partager agréablement la vie en collectivité	<p>▶ Les locaux permettent de partager la vie en collectivité et favorisent les rencontres : les espaces salon et/ou repas sont aménagés de façon agréable, confortable et conviviale :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Canapés et/ou fauteuils - Tables - Chaises - Poste de télévision - Poste radio et/ou lecteur CD - Eléments de décoration <i>(au moins plantes vertes, posters)</i> 	<p>Enquête de satisfaction</p>

4. POUR ASSURER LE CONFORT DES PERSONNES, NOUS APPLIQUONS DES MESURES DE SOIN, D'HYGIENE ET DE SECURITE.

N°	Détails d'engagement de service	Moyens mis en œuvre	Documents de référence, enregistrements, indicateurs
4.3	Les établissements veillent à l'insertion des personnes accompagnées en privilégiant les contacts avec l'extérieur	<p>▶ Dans le but de maintenir des liens sociaux avec l'extérieur, un panneau d'affichage permet aux personnes de consulter les ressources culturelles, sportives, de loisirs, de services disponibles à l'extérieur.</p> <p>▶ Les établissements sont ouverts sur l'extérieur et intégrés à la vie sociale en organisant des activités internes ou externes et/ou en participant à des manifestations dans l'environnement ; Ils organisent des activités dans au moins deux des catégories ci-après :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Journées portes ouvertes, - Evènements festifs (<i>Repas et/ou animations de fin d'année, et/ou anniversaire</i>) - Sorties spectacles et/ou cinéma et/ou concerts - Rencontres sportives - Activités musicales ou artistiques ou manuelles 	<p>Enquête de satisfaction</p> <p>Panneau affichage</p> <p>Projet établissement</p> <p>Planning des activités</p>
4.4	Le service de restauration répond à des règles d'hygiène définies et vérifiées	<p>▶ Les établissements qui proposent une restauration (<i>directe ou en sous-traitance</i>) servent des repas complets (<i>entrée, plat complet, fromage et/ou dessert</i>). Ils veillent à la maîtrise de l'hygiène alimentaire par l'application de la méthode HACCP ;</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Concernant la restauration directe, un suivi est assuré par des contrôles périodiques : 	<p>Instructions et enregistrements HACCP</p> <p>Rapports de contrôle</p>

4. POUR ASSURER LE CONFORT DES PERSONNES, NOUS APPLIQUONS DES MESURES DE SOIN, D'HYGIENE ET DE SECURITE.

N°	Détails d'engagement de service	Moyens mis en œuvre	Documents de référence, enregistrements, indicateurs
		<ul style="list-style-type: none"> - Une fois par trimestre : prélèvements et analyse des plats préparés - Dix fois par an : prélèvement des surfaces pour analyses micro-biologiques. • Concernant la restauration en sous-traitance, l'établissement exige du prestataire la remise des rapports trimestriels de contrôle sur au moins les points précédents. 	<p>Contrat prestataire</p> <p>Rapports de contrôle</p>
4.5	<p>La restauration tient compte des besoins des personnes</p>	<p>▶ La restauration tient compte des besoins des personnes en alimentation personnalisée :</p> <ul style="list-style-type: none"> - adaptation de la texture des plats (<i>hachés, mixés, semi-liquides...</i>), - respect des prescriptions médicales (<i>menus hypocaloriques, hyposodés...</i>). - respect des pratiques religieuses <p>Ces informations sont notées dans le dossier de la personne.</p> <p>▶ Une attention particulière est portée auprès des personnes ayant des difficultés motrices ou de préhension. Selon les nécessités, une aide à la prise des repas par du personnel présent est organisée et du matériel ou une vaisselle adaptée est proposé.</p>	<p>Dossier médical de la personne</p> <p>Dossier de la personne</p> <p>Registre régimes</p> <p>Matériel disponible</p> <p>Dossier de la personne</p> <p>Fiches fonction</p> <p>Enquête de satisfaction</p>

4. POUR ASSURER LE CONFORT DES PERSONNES, NOUS APPLIQUONS DES MESURES DE SOIN, D'HYGIENE ET DE SECURITE.

N°	Détails d'engagement de service	Moyens mis en œuvre	Documents de référence, enregistrements, indicateurs
		<p>▶ L'affichage des menus de la semaine, dans la salle de restauration, se fait sur des supports propres et lisibles. Les menus sont validés et signés par un représentant de la Direction.</p> <p>▶ Les personnes ou leurs représentants légaux sont associés à l'élaboration et/ou à l'évaluation qualitative des menus et des repas. Cette consultation se déroule dans le cadre de réunions semestrielles.</p> <p>Les comptes rendus précisent :</p> <ul style="list-style-type: none"> - les remarques et les suggestions d'amélioration, - les plans d'actions correspondants éventuels, - le suivi des actions décidées lors de la réunion précédente. 	<p>Affichage Registre menus</p> <p>PV réunions</p>
4.6	<p>Pour un meilleur confort des personnes les locaux sont propres et entretenus</p>	<p>▶ Les locaux font l'objet d'un planning de nettoyage afin de garantir une propreté et une hygiène de qualité; Ce document indique :</p> <ul style="list-style-type: none"> - la répartition des espaces et matériels à nettoyer - la fréquence des interventions et des contrôles - les produits spécifiques à utiliser ainsi que les modalités d'utilisation. 	<p>Planning nettoyages locaux</p> <p>Instruction nettoyage locaux</p> <p>Fiches auto-contrôle</p>

4. POUR ASSURER LE CONFORT DES PERSONNES, NOUS APPLIQUONS DES MESURES DE SOIN, D'HYGIENE ET DE SECURITE.

N°	Détails d'engagement de service	Moyens mis en œuvre	Documents de référence, enregistrements, indicateurs
		<p>Par ailleurs, les équipes d'entretien sont formées aux méthodes de nettoyage.</p> <p>▶ L'entretien ainsi que l'amélioration des locaux et du matériel contribuent au maintien d'un cadre de vie sécurisant et confortable ; Une planification pluriannuelle des travaux d'entretien, de rénovation, de construction et d'achat est établi et respecté pour chaque structure.</p> <p>▶ <i>Les rapports de la commission d'hygiène, de sécurité et des conditions de travail donnent lieu à des actions correctives si nécessaire</i> et sont consultables auprès du directeur de l'établissement ou service.</p>	<p>Etats de présence aux formations</p> <p>Planning pluriannuel Tableau de bord de suivi</p> <p>Rapports CHSCT Plan d'actions</p>
4.7	<p>Chaque résidant peut personnaliser sa chambre.</p>	<p>▶ Dans une volonté d'appropriation des lieux, les résidants ont la possibilité de personnaliser leur chambre dans le respect du règlement de fonctionnement :</p> <ul style="list-style-type: none"> - en amenant des meubles ou objets personnels (<i>au moins lit, chevet, commode</i>) - en décorant leur chambre suivant leurs goûts (<i>au moins papier peint, affichage, étagère</i>) 	<p>Règlement de fonctionnement</p> <p>Dossier personne</p> <p>Enquête de satisfaction</p>

**4. POUR ASSURER LE CONFORT DES PERSONNES,
NOUS APPLIQUONS DES MESURES DE SOIN, D'HYGIENE ET DE SECURITE.**

N°	Détails d'engagement de service	Moyens mis en œuvre	Documents de référence, enregistrements, indicateurs
		Dans le même esprit et afin de faciliter le repérage de leur chambre, les résidents ont la possibilité d'indiquer leur identité de façon lisible (<i>nom et prénom</i>) à l'entrée.	Plaque identification

5. POUR UN MEILLEUR ACCOMPAGNEMENT DES PERSONNES, LE PERSONNEL DES ETABLISSEMENTS EST REGULIEREMENT FORME.

N°	Détails d'engagement de service	Moyens mis en œuvre	Documents de référence, enregistrements, indicateurs
5.1	Chaque membre du personnel est informé de ses missions et responsabilités	<ul style="list-style-type: none"> ▶ Pour chaque catégorie professionnelle, une définition de fonction est établie. Elle précise les tâches ainsi que les responsabilités/délégations spécifiques. ▶ Ces fiches de poste sont remises et commentées lors de toute embauche. 	Organigramme Diplômes des professionnels Fiche de renseignement salarié. Fiche fonction et/ou de poste Procédure recrutement CDD et CDI Feuille émargement Convention collective en vigueur
5.2	L'accueil des nouveaux membres du personnel est organisé	<ul style="list-style-type: none"> ▶ Lors de l'embauche d'un nouveau professionnel, un dispositif d'accueil facilite son intégration : <ul style="list-style-type: none"> - Accueil par un membre de la Direction - Présentation de l'établissement ou service et des conditions de travail - Remise du dossier accueil salarié - Présentation au personnel de l'établissement - Présentation aux personnes présentes 	Instruction accueil intégration nouveau salarié Feuille émargement
5.3	Chaque membre du personnel bénéficie d'un entretien annuel avec sa Direction.	<ul style="list-style-type: none"> ▶ Tous les intervenants bénéficient d'un entretien annuel d'activité avec leur supérieur hiérarchique. Cet entretien concerne les domaines suivants : <ul style="list-style-type: none"> - définition de la mission et objectifs actuels de la personne - résultats obtenus durant la période évaluée en rapport à 	Dossier du personnel

5. POUR UN MEILLEUR ACCOMPAGNEMENT DES PERSONNES, LE PERSONNEL DES ETABLISSEMENTS EST REGULIEREMENT FORME.

N°	Détails d'engagement de service	Moyens mis en œuvre	Documents de référence, enregistrements, indicateurs
		ses objectifs antérieurs ou à sa définition de fonctions <ul style="list-style-type: none"> - points forts et domaines à améliorer - appréciation synthétique - objectifs pour la période à venir (<i>actions prioritaires</i>) - projets d'évolution de carrière et besoins individuels de formation 	Guide d'entretien annuel d'activité
5.4	La direction de l'établissement évalue annuellement les besoins en formation	► Dans chaque établissement ou service, un état des lieux des besoins en formation est réalisé annuellement. Cette étude permet d'élaborer un plan de formation qui tient compte : <ul style="list-style-type: none"> - des souhaits de formation individuelle exprimés par les professionnels - des besoins de la population accueillie et de l'évolution de sa problématique. - des axes d'amélioration prévus dans le projet d'établissement - des actions de formation prévues au niveau collectif - des souhaits de l'association gestionnaire en matière d'évolution de la qualification des professionnels 	Plan de formation annuel
5.5	Le personnel participe tous les ans à une enquête de satisfaction	► Une enquête de satisfaction des professionnels est réalisée annuellement par l'établissement ; Elle permet d'apprécier le niveau de satisfaction dans les domaines suivants :	Questionnaire satisfactions professionnelles Procédure enquête satisfaction des

5. POUR UN MEILLEUR ACCOMPAGNEMENT DES PERSONNES, LE PERSONNEL DES ETABLISSEMENTS EST REGULIEREMENT FORME.

N°	Détails d'engagement de service	Moyens mis en œuvre	Documents de référence, enregistrements, indicateurs professionnels
		<ul style="list-style-type: none"> - Conditions de travail - Moyens mis à disposition pour répondre aux missions - Communication institutionnelle - Formation - Qualité des prestations développées <p>Une synthèse des résultats est réalisée par la direction de l'établissement ou du service. Les résultats ainsi que les actions correctives envisagées correspondantes sont communiqués aux professionnels lors d'une réunion institutionnelle.</p> <p>Cette synthèse est adressée au siège de l'association gestionnaire</p>	<p>Compte rendu réunion institutionnelle</p> <p>Bordereau envoi</p>

6. AFIN DE MIEUX REpondre AUX ATTENTES DES PERSONNES ACCOMPAGNEES ET/OU DE LEURS FAMILLE, NOUS LES INVITONS REGULIEREMENT A DONNER LEURS AVIS SUR L'ETABLISSEMENT.

N°	Détails d'engagement de service	Moyens mis en œuvre	Documents de référence, enregistrements, indicateurs
6.1	<p>Les personnes accompagnées sont invitées tous les ans à participer à une enquête de satisfaction.</p>	<p>► Un suivi annuel de la satisfaction des personnes et/ou de leur famille complète la disponibilité de l'écoute professionnelle ; Un questionnaire individuel élaboré à partir d'un échantillon représentatif des personnes accueillies évalue leur niveau de satisfaction sur :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Les conditions de vie, d'hébergement, de travail (CAT) - La restauration (sauf service d'insertion sociale et professionnelle) - La communication avec le personnel - Les modalités de prise en charge ou l'accompagnement <p>► En cas de difficulté de compréhension du questionnaire, une aide peut être apportée par un intervenant. La famille et/ou les représentants légaux peuvent être également sollicités. S'agissant d'enfants mineurs, les familles sont systématiquement interrogées.</p>	<p>Questionnaire satisfaction des personnes</p> <p>Procédure évaluation satisfaction des personnes</p>
6.2	<p>Les personnes accompagnées sont informées des résultats de l'enquête et les actions d'amélioration sont organisées par l'établissement.</p>	<p>► Une synthèse des questionnaires est réalisée par l'établissement. Les résultats ainsi que les actions correctives correspondantes sont communiqués aux personnes par voie d'affichage ou lors d'une réunion institutionnelle.</p> <p>Une communication est systématiquement effectuée lors d'un conseil de la vie sociale pour tous les établissements ou lors d'un groupe d'expression pour les services d'accompagnement</p> <p>Cette synthèse est adressée au siège de l'association gestionnaire.</p>	<p>Synthèse des questionnaires</p> <p>Plan d'actions</p> <p>Affichage</p> <p>Compte rendu réunion institutionnelle</p> <p>Compte-rendu CV</p>

V. Les dispositions d'organisation

L'ADAPEI des Pyrénées Atlantiques a défini une organisation qui lui permet d'assurer la continuité du respect de ses engagements de service.

Disposition d'organisation	Détail de la disposition
1. Responsabilités	L'ADAPEI des Pyrénées Atlantiques a défini les responsabilités de toute personne dont l'activité a une incidence sur le respect des engagements de service dans un organigramme, ainsi que dans les définitions de fonctions correspondantes. La mission du responsable de la mise en œuvre de la certification de service est également définie.
2. Organisation documentaire	<p>L'organisation documentaire comporte d'une part les documents de référence servant à mettre en œuvre les différents éléments du référentiel et d'autre part les enregistrements apportant la preuve de cette mise en œuvre.</p> <p>Les principaux documents et enregistrements sont définis dans le chapitre IV, au regard de chaque engagement de service concerné.</p> <p>Ces documents et enregistrements peuvent être :</p> <ul style="list-style-type: none"> ● propres à l'ADAPEI des Pyrénées Atlantiques tels que : <ul style="list-style-type: none"> ☑ plaquettes, ☑ guides, ☑ fiches, ☑ supports de formation,... ● d'origine externe tels que : <ul style="list-style-type: none"> ☑ textes légaux et réglementaires. <p>Les documents sont établis, diffusés et mis à jour selon des dispositions définies par écrit. La liste des enregistrements et leurs modalités de gestion sont définies par écrit.</p> <p>Les données concernant les personnes accompagnées font l'objet d'un traitement automatisé dans les conditions fixées par la loi du 6 janvier 1978 modifiée relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés.</p>
3. Formation du personnel	Conformément à l'engagement N° 5.3, une évaluation des besoins en formation est réalisée annuellement. En fonction des besoins repérés, les personnels sont inscrits aux sessions de formation, soit individuellement, soit dans le cadre de formations transversales. Les formations sont pilotées par une la commission formation de l'association gestionnaire

VI. Les modalités de suivi et de pilotage du respect des engagements

Dispositif de suivi et pilotage	Détail de la disposition
1. Contrôles et gestion des écarts	<p>Le respect des engagements de service est vérifié régulièrement par les personnels concernés ; la fréquence et les responsables des contrôles sont définis par engagement dans un tableau récapitulatif.</p> <p>La détection d'écarts lors des suivis fait l'objet d'un enregistrement. L'écart est analysé et traité, l'efficacité de l'action mise en place est vérifiée.</p>
2. Audits internes	<p>L'ADAPEI des Pyrénées Atlantiques réalise 1 audit interne par an par établissement.</p> <p>Ces audits internes permettent la vérification du respect :</p> <ul style="list-style-type: none"> ● des engagements, ● des dispositions d'organisation décrites dans le présent référentiel. <p>L'organisation de l'audit interne est placée sous la responsabilité du responsable qualité qui établit le programme d'audit et désigne les auditeurs internes.</p> <p>Ces audits sont réalisés par des personnes qualifiées et indépendantes de l'activité auditée.</p> <p>Pour être qualifiés, les auditeurs internes doivent avoir suivi une formation à l'audit qualité.</p> <p>Les éventuels écarts relevés lors d'un audit interne font l'objet d'un plan d'amélioration, mis en œuvre et suivi par le responsable qualité.</p>
3. Animation de la démarche	<p>Les professionnels sont impliqués par la Direction de leur établissement ou service dans la mise en œuvre de la démarche d'amélioration de la qualité par le biais :</p> <ul style="list-style-type: none"> ● d'une réunion mensuelle avec le personnel accompagnant afin d'évoquer les situations des personnes accueillies, le fonctionnement de l'établissement, les problèmes particuliers. ● d'une réunion annuelle avec l'ensemble des personnels afin d'échanger sur l'évolution du dispositif qualité, les projets et le fonctionnement de l'établissement.

Dispositif de suivi et pilotage	Détail de la disposition
<p>4. Traitement et suivi des réclamations clients</p>	<p>Les personnes accueillies ou leur représentant légal peuvent émettre des réclamations qui sont traitées par les responsables de l'établissement ou du service dans un délai de 8 jours ouvrés* maximum.</p> <p>Un courrier de réponse est systématiquement adressé au requérant, ce courrier peut être de 3 ordres :</p> <ul style="list-style-type: none"> ● proposition d'une solution, ● refus motivé de sa non prise en compte, ● accusé de réception précisant le délai de traitement définitif et le responsable du suivi. <p>En tout état de cause, la personne accueillie peut faire appel à une personne qualifiée (<i>médiateur nommé par les autorités locales</i>), en vue de faire valoir ses droits. Les coordonnées du médiateur sont précisées dans le livret d'accueil.</p>
<p>5. Enquêtes de satisfaction</p>	<p>Les enquêtes de satisfaction sont réalisées au moins une fois par an conformément à l'engagement N°6.</p>
<p>6. Indicateurs de performance</p>	<p>Afin de veiller au respect des engagements de service, des indicateurs ont été définis et sont suivis régulièrement :</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Taux de respect de l'évaluation initiale de la personne accueillie dans les délais ● Taux de respect de l'élaboration des projets individuels dans les délais ● Taux de respect de la fréquence d'évaluation des projets individuels ● Taux de réponses des réclamations dans les délais. <p>Des objectifs chiffrés sont associés aux indicateurs :</p> <ul style="list-style-type: none"> <input checked="" type="checkbox"/> un objectif pour la réalisation de l'activité et la tenue de l'engagement de service, <input checked="" type="checkbox"/> une limite au-delà de laquelle, l'engagement de service est considéré comme non respecté. <p>Lorsque la valeur d'un indicateur se situe entre l'objectif et la limite fixée, (mettant ainsi en évidence un risque potentiel), il peut être alors opportun d'engager une action préventive ou d'amélioration.</p> <p>Lorsque la valeur d'un indicateur dépasse la limite fixée, il est nécessaire d'engager une action corrective.</p>

Dispositif de suivi et pilotage	Détail de la disposition
<p>7. Bilans annuels</p>	<p>Un bilan est effectué au moins une fois par an sous la responsabilité du responsable qualité de l'association gestionnaire Le responsable de l'ADAPEI des Pyrénées Atlantiques, le responsable qualité et les animateurs qualité propre à chaque établissement participent aux bilans annuels.</p> <p>Ce bilan a pour objet :</p> <ul style="list-style-type: none"> ● d'examiner l'ensemble des données reflétant la qualité des établissements ou des services et le respect des engagements à partir de l'analyse : <ul style="list-style-type: none"> ☑ des indicateurs, ☑ des enquêtes de satisfaction, ☑ des audits internes, ☑ des réclamations, ☑ des besoins en formation,... ● de fixer des plans d'actions correspondants fixant les mesures correctives qu'il convient d'entreprendre pour remédier aux écarts constatés. Ces plans d'actions sont mis en œuvre et suivis par le responsable qualité de l'association gestionnaire <p>Le bilan annuel est diffusé à l'ensemble du personnel concerné.</p>

VII. Les modalités de communication

La communication sur la certification de service, au sens de l'article L115-27 du code de la consommation, doit respecter les dispositions légales y afférentes, notamment celles prévues dans l'article R-115-10.

Le Conseil National de la Consommation a rendu public fin 1998 son avis sur les modalités de communication relatives à la certification de service (BOCCRF du 31/12/1998).

Lorsque l'entreprise fait référence à la certification de service, elle peut distinguer 2 types de supports :

1) Supports de communication sur la certification de service:

Il s'agit :

- du certificat AFAQ affiché dans les locaux du bénéficiaire,
- de tout support dont l'objet est la certification de service.

Ces supports mentionnent obligatoirement :

- Le logo AFAQ Engagement de Service[®],
- l'adresse d'AFAQ : BP 40 - 92224 BAGNEUX Cedex,
- le code du référentiel : REF-170-01 ou celui applicable à la date du support de communication, et/ou le nom du référentiel « Accompagner pour Insérer »,
 - la liste des principaux engagements de service certifiés :
 1. Nous facilitons l'intégration des personnes par des mesures d'accueil et d'admission adaptées.
 2. Nous respectons les personnes accueillies dans leurs droits, leur dignité et leur intimité.
 3. Nous accompagnons chaque personne dans l'élaboration, la mise en œuvre et l'évaluation de son projet individuel.
 4. Pour assurer le confort des personnes, nous appliquons des mesures de soin, d'hygiène et de sécurité.
 5. Pour un meilleur accompagnement des personnes, le personnel des établissements est régulièrement formé .
 6. Afin de mieux répondre aux attentes des personnes accompagnées et/ou de leurs familles, nous les invitons régulièrement à donner leur avis sur l'établissement..
- le domaine d'application du référentiel afin d'éviter toute ambiguïté sur la portée de la certification lorsque l'entreprise exerce différentes activités dont certaines ne sont pas intégrées au champ de certification.

2) Supports de communication institutionnelle ou d'information générale sur l'entreprise :

Sur tout autre document de communication à caractère institutionnel ou d'information générale sur l'entreprise (*carte de visite, papier à en-tête,...*) doivent apparaître au minimum les éléments suivants :

- Le logo AFAQ Engagement de Service[®],
- l'adresse d'AFAQ : BP 40 - 92224 BAGNEUX Cedex,
- le code du référentiel : REF-170-01 ou celui applicable à la date du support de communication, et/ou le nom du référentiel « Accompagner pour Insérer »,
- lorsque le support le permet, il est préconisé de faire figurer un extrait de la liste des principaux engagements de service ou les modalités d'obtention des supports de communication sur la certification de service.

Cette communication s'effectue dans le respect du règlement d'utilisation de la marque AFAQ Service Confiance[®], AFAQ Engagement de Service[®].

VIII. Glossaire

- **Projet Individualisé** : Le décret 89.798 du 27.10.89 relatif aux conditions techniques d'autorisation et de fonctionnement des établissements et des services prenant en charge des enfants ou adolescents précise, en son article 9 : "la prise en charge de l'enfant ou de l'adolescent est globale. L'ensemble des personnels... y participe dans le cadre d'un projet pédagogique, éducatif et thérapeutique individualisé...".
Quels que soient néanmoins les âges ou les difficultés personnelles des personnes prises en charge (*et les modalités techniques de cette prise en charge : C.A.T.... Foyer... Résidence... Aide à domicile...*), le Projet Individualisé est la base du SERVICE que doit rendre l'organisme concerné. La loi 2002.2 est venue en officialiser le principe.
- **H.A.C.C.P. (Hazard Analysis Critical Control Point)** : Analyse des risques ou dangers. Points critiques de contrôle pour leur maîtrise. Méthode qui s'apparente et appuie une démarche Qualité en restauration et en production de produits alimentaires ; cette méthode est rendue obligatoire par l'arrêté du 29 septembre 1997.
- **Personne** : face à la diversité des termes employés qui ont tous leurs spécificités (*personne accompagnée, bénéficiaire, usager, résident, client, handicapé, personne accueillie...*) nous avons choisi de retenir celui de « personne » qui caractérise le mieux la notion de respect de l'individu en tant que personne qui vit avec un handicap.
- **Professionnel** : ce terme désigne une personne salariée de l'association.
- **IR** : institut de rééducation.
- **MAS** : Maison d'Accueil et de Soins pour adultes
- **SAJ** : Service d'Accueil de Jour pour adultes
- **SAJH** : Service d'Accueil de Jour avec Hébergement pour Adultes
- **IME** : Institut Médico-Educatif
- **CAT** : Centre d'aide par le Travail
- **MAPAH** : Maison d'Accueil pour Personnes Agées Handicapées
- **Médecin référent** : Médecin intervenant dans un établissement, dans le cadre d'une activité en libéral ou salarié de l'association.
- **Jour ouvré** : du lundi au vendredi.

Annexe 1 : principes et valeurs fondamentales ADAPEI 64

L'ADAPEI, Association Départementale des Amis et Parents d'Enfants Inadaptés, est une association de parents et d'amis, indépendante de toute doctrine politique, religieuse ou raciale.

Elle se donne pour mission et pour objectif d'œuvrer de façon prioritaire en faveur des enfants et adultes intellectuellement déficients, tout en restant ouverte aux personnes atteintes de maladie mentale et aux personnes sujettes aux troubles du comportement et de la personnalité.

Elle propose des moyens adaptés à leur éducation et leur accompagnement.

Elle veille à optimiser l'emploi des fonds publics et privés qu'elle gère pour assurer la pérennité de son action.

Elle cherche à rassembler et soutenir leur famille.

Ses missions et objectifs se fondent sur des principes et valeurs de solidarité et de tolérance promus et partagés par les familles et les professionnels dans l'intérêt des personnes accompagnées.

Pour ce faire, l'ADAPEI met en synergie la personne accueillie, sa famille et les professionnels en favorisant l'implication et l'engagement de tous.

Ce positionnement se décline ainsi :

- de la Personne accueillie
- de la Famille
- des Professionnels

RESPECT de la place et du rôle

Respecter la place et le rôle de la Personne accueillie

- La Personne déficiente intellectuelle est une personne à part entière
- Sa dignité s'entend par l'accès à ses droits et leur respect en tant que citoyen
- La personne accueillie bénéficie d'un accompagnement adapté à ses besoins, ses attentes et ses capacités
- Elle est soutenue dans le développement de son autonomie. Elle bénéficie d'aide et de conseils dans sa liberté de choisir et d'agir
- Elle remplit, en fonction de ses capacités, les devoirs auxquels tout citoyen est tenu
- Elle doit être reconnue dans la société d'aujourd'hui comme un producteur et un consommateur, dans la mesure de ses moyens
- Hors la nécessité exclusive et objective de la réalisation de la prise en charge ou de l'accompagnement, le droit à l'intimité est préservé.

Pour cela, l'ADAPEI s'engage :

- 1 Accueillir toute personne présentant une déficience intellectuelle et/ou handicap psychique, dans la transparence et le respect du principe d'équité.
- 2 A veiller à la reconnaissance et au respect des droits des personnes accompagnées et à l'obtention des moyens nécessaires pour qu'elles puissent vivre conformément à ces droits.
- 3 A écouter et prendre en compte ses attentes et ses souhaits dans le cadre de son projet de vie.
A l'informer d'une façon claire, compréhensible et adaptée sur l'accompagnement et/ou la prise en charge dont elle bénéficie.

A favoriser sa participation active dans les différentes phases de ce projet.

4 A favoriser l'épanouissement personnel à chaque étape de la vie, par le développement et le maintien des potentialités sociales et/ou professionnelle.

5 A prévenir et lutter contre tout acte portant préjudice à l'intégrité morale et physique des personnes.
A respecter un principe de confidentialité.

6 A promouvoir et favoriser l'autonomie des personnes en veillant à leur bien être et leur sécurité pour leur permettre l'exercice de leurs droits et l'observation de leurs devoirs.

Respecter la place et le rôle de la Famille

- La famille est écoutée et entendue dans sa connaissance de la personne accueillie
- Elle est associée, dans le respect de la liberté de choix de la personne à son projet de vie
- La famille bénéficie d'informations concernant le fonctionnement et les projets de l'association, de ses établissements et services
- La famille participe ou se fait représenter
- Les familles sont assurées des relations de solidarité, d'écoute, d'information et de soutien développées par l'association

Pour cela l'ADAPEI s'engage :

1 A affirmer et préserver le caractère parental de l'association.

2 A garantir que le rôle d'acteur privilégié de la famille est reconnu dans les pratiques de l'ADAPEI, de ses établissements et services en valorisant la complémentarité des familles et des

professionnels dans l'accompagnement et / ou la prise en charge des enfants ou adultes accueillis.

3 A développer des relations de solidarité entre parents par l'entraide, l'écoute, l'information, les conseils et l'accompagnement.

4 A favoriser la participation active des parents et amis à toutes les activités de l'association.

Respecter la place et le rôle des professionnels

- Les professionnels sont impliqués dans le dialogue permanent et la concertation avec l'association
- Les professionnels sont reconnus dans leurs compétences
- Les professionnels reçoivent des informations concernant la vie et le fonctionnement de l'association

Pour cela l'ADAPEI s'engage :

1 A fédérer l'ensemble des ressources humaines et matérielles de l'association pour préserver son unité dans la diversité des structures.

2 A promouvoir la concertation et la communication au sein des établissements et des services.

3 A sensibiliser les professionnels aux valeurs de l'association pour les impliquer dans ses réflexions et actions.

4 A favoriser le développement de nouvelles compétences en fonction du service recherché auprès des personnes accueillies.

Par ailleurs, la pérennité de l'ADAPEI ne se conçoit que dans la recherche permanente de développement et de partenariat dans l'environnement

Ainsi l'ADAPEI s'engage dans son environnement :

- 1 A intervenir auprès des Pouvoirs Publics afin de créer et de développer des structures (établissements, services, associations) qui permettent l'accompagnement et / ou la prise en charge les mieux adaptés aux situations individuelles, tout en garantissant la dimension humaine des structures.
- 2 A inscrire son action dans une vision prospective des besoins des personnes accueillies en fonction de leur évolution mais aussi du contexte économique et social.
- 3 A inventer et à promouvoir de nouvelles formes d'action, afin d'améliorer la qualité de ses services et d'accroître ses capacités d'accueil et d'intervention.
- 4 A développer la solidarité avec toutes les autres formes de handicap.
- 5 A conforter et à élargir le partenariat avec les personnes, associations et organisations qui poursuivent des buts similaires.

L'ADAPEI et ses établissements adhèrent totalement à l'ensemble des principes figurant dans la charte des droits et libertés de la personne accueillie. Toutefois, elle ne peut les mettre en oeuvre que dans la limite des moyens qui lui sont octroyés par les pouvoirs publics pour remplir ses missions.