

Amicale des Elèves et Anciens Elèves de l'Ecole Clinique Provinciale

Association Sans But Lucratif

Projet de service



SRA Foyer Vital Léonard

Rue de Lodelinsart, 164
6061 Montignies-sur-Sambre
071/41.90.21
sra.leonard@gmail.com

Agrément AViQ : MAH-118

SAJA Centre Emile Degraux

Rue de la Paix, 50
6061 Montignies-sur-Sambre
071/31.83.73
sajaced1@gmail.com

Agrément AViQ : MAH-137

Table des matières

1. DENOMINATION ET ADRESSE DE L'ORGANISME GESTIONNAIRE	5
2. DESCRIPTION DE L'AGREMENT OCTROYE PAR LE MINISTRE	5
3. HISTORIQUE, MISSIONS, VISION, VALEURS	5
3.1 Historique	5
3.1.2 Foyer Vital Léonard	6
3.1.3 Centre de Jour Emile Degraux	6
3.2 Missions	7
3.3 Vision	7
3.4 Valeurs	8
3.5 Population cible et zone géographique d'intervention	8
3.5.1 Types de handicaps	8
3.5.2 Ramassage des externes	9
3.5.3 Critères communs aux deux services	9
4. LE CONTRAT D'OBJECTIFS	10
4.1 Le plan stratégique	10
4.1.1 La carte stratégique	10
4.2 Description de chaque objectif prioritaire retenu	11
4.2.1 Objectif 1 : Création d'un outil d'évaluation de nos services par les bénéficiaires et les familles ...	11
4.2.2 Objectif 2 : Création d'une charte des valeurs	14
4.2.3 Objectif 3 : Amélioration de la forme et du contenu du projet de service	16
4.3 Temporalité du plan stratégique	18
4.4 Annexe : méthodologie de mise en œuvre du contrat d'objectif	18
5. POLITIQUE D'ACCOMPAGNEMENT	19
5.1 Admissions	19
5.2 Convention d'accueil	19
5.3 Réorientation	19
5.4 Départ des services	20
5.5 Règlement d'ordre intérieur	20
5.5.1 R.O.I. du SRA	20
5.5.2 R.O.I. du SAJA	20
5.6 Gestion des biens dans le cadre du soutien en lieux d'accueil et d'hébergement	21
5.7 Conseil des Usagers dans le cadre du soutien en lieux d'accueil et d'hébergement	21
5.8 Traitement des réclamations	21
5.9 Horaires d'ouverture des services	22
6. IMPLICATION DE LA PERSONNE	22
6.1 Mode d'élaboration et suivi des projets personnalisés	22
6.1.1 Projet de vie individualisé	22
6.1.2 Le travail du référent	22
6.1.3 La réunion de présynthèse	24
6.1.4 La réunion de synthèse	24
6.1.5 Suivi et évaluation des projets individualisés	24

6.1.6 Dossiers individuels	26
7. FONCTIONNEMENT ET ORGANISATION	27
7.1 Structuration des activités ou des prestations d'accompagnement.....	27
7.1.1 Canevas d'une journée type au Foyer Vital Léonard	27
7.1.2 Canevas d'une journée type au Centre de Jour Emile Degraux	27
7.2 Les activités au Foyer Vital Léonard et au Centre de Jour Emile Degraux.....	28
7.2.1 Historique des activités par projets.....	28
7.2.2 Fonctionnement des activités par projets au Foyer et au Centre de Jour	28
7.2.3 Forum des projets	28
7.3 CGAJ et CGAS	30
7.3.1 Fonctionnement des comités	30
7.3.2 Coordination des projets	30
7.3.3 Mise en place d'un projet.....	31
7.3.4 Suivi des projets	32
7.3.5 Evaluation des projets	32
7.4 Activités particulières	32
7.4.1 Activités se déroulant à l'extérieur.....	32
7.4.2 Les fêtes	32
7.4.3 Objectifs des activités	33
7.4.4 Activités du soir et du week-end.....	33
7.4.5 Les anniversaires	33
7.5 Acteurs de leur vie	34
7.6 Dimension familiale	35
7.7 Réunions diverses	35
7.7.1 Réunions des professionnels.....	35
7.7.2 L'entretien de développement	35
7.7.2 Réunions des bénéficiaires	36
7.7.3 Réunions des parents.....	36
7.7.4 Réunions mixtes	36
7.7.5 Réunions des usagers du CED.....	36
7.8 Méthodologies	37
7.8.1 Méthode d'analyse des besoins	37
7.8.2 Méthodes d'intervention	37
7.8.3 Classification des besoins	38
7.9 Suivis thérapeutiques	38
7.10 Stratégie de communication.....	38
8. PERSONNEL.....	39
8.1 Organigramme fonctionnel et hiérarchique.....	39
8.2 Volumes d'emploi par fonction.....	40
8.3 Définitions de fonctions	40
8.3.1 Le directeur administratif et financier	40

8.3.2 Le directeur pédagogique.....	41
8.3.3 Le chef éducateur du centre de jour	43
8.3.4 L'économiste	43
8.3.5 Les éducateurs.....	43
8.3.6 Les stagiaires	45
8.3.7 Le secrétariat.....	45
8.3.8 L'assistant social	46
8.3.9 Le personnel d'entretien	46
8.3.10 Le médecin.....	46
8.3.11 Le psychologue.....	47
8.3.12 L'ergothérapeute.....	48
8.3.13 Les services extérieurs.....	48
8.4 Politique de recrutement.....	48
8.5 Horaires : logique de structuration des horaires.....	49
9. INFRASTRUCTURES	49
9.1 Implantations	49
9.2 Type d'environnement	49
9.3 Structuration de l'espace dans les lieux d'accueil et d'hébergement	49
9.4 Ressources extérieures (Commerces, services, centres Sportifs, Culturels).....	49
10. ANNEXES	50

1. DENOMINATION ET ADRESSE DE L'ORGANISME GESTIONNAIRE

Amicale des Elèves et Anciens Elèves de l'Ecole-Clinique Provinciale du Hainaut

ADEPEC

Association sans but lucratif

NN : 0412 702 633

Rue de Lodelinsart, 164
6061 Montignies sur Sambre

Tél : 071/41.90.21

2. DESCRIPTION DE L'AGREMENT OCTROYE PAR LE MINISTRE

Foyer Vital Léonard

Service résidentiel pour Adultes (SRA) agréé sous le numéro MAH-118 par l'AViQ

Centre de Jour Emile Degraux

Service d'accueil de Jour pour Adultes (SAJA) agréé sous le numéro MAH-137 par l'AViQ

3. HISTORIQUE, MISSIONS, VISION, VALEURS

3.1 Historique

L'ADEPEC est, à l'origine, une association de fait regroupant des professeurs et d'anciens élèves de l'Ecole Clinique Provinciale du Hainaut, qui est devenue une asbl en 1972.

Le Foyer Vital Léonard a ouvert ses portes le 17 septembre 1979. Il a accueilli initialement des personnes handicapées physiques « travailleuses » des deux sexes. Graduellement, au cours des années, le nombre de « travailleurs » a diminué et finalement, le Foyer n'a plus accueilli que des bénéficiaires « non-travailleurs » à partir de 1989.

« L'atelier occupationnel Emile Degraux » a commencé à fonctionner en octobre 1984, d'abord sur fonds propres avant de bénéficier de subsides à partir de 1988.

En 1994, après avoir occupé un petit bâtiment à l'arrière du Foyer, le Centre de Jour Emile Degraux a bénéficié de nouveaux locaux au 50, rue de la Paix à Montignies-sur-Sambre. Il accueille toujours les bénéficiaires des deux services pour participer aux activités qui y sont proposées. Ces personnes sont prises en charge de 08h00 à 17h00 tous les jours ouvrables.

En 2005-2006, le Foyer Vital Léonard a été agrandi : la superficie des 20 chambres a été doublée et une 21ème chambre a été créée, ce qui a permis d'accueillir un bénéficiaire en convention nominative.

Les activités des services visent à combler les besoins d'apprentissage et de sociabilité des bénéficiaires, en assurant leurs besoins en nursing. Les bénéficiaires participent activement au choix des activités qui leur sont proposées.

Le SRA Foyer Vital Léonard et le SAJA Centre de jour Emile Degraux sont agréés et subventionnés par l'AViQ.

3.1.2 Foyer Vital Léonard

Le Foyer a ouvert ses portes le 17 septembre 1979 pour 20 adultes travailleurs handicapés physiques des deux sexes.

Dates	Agréments
Septembre 1979	20 travailleurs
Janvier 1984	10 travailleurs, 10 non travailleurs
Février 1985	5 travailleurs, 15 non travailleurs
Janvier 1989	20 non travailleurs
Janvier 2003	14 catégories « A ou B » et 6 « C »
Juin 2006 à nos jours	Une convention nominative (21 ^{ème} chambre)

3.1.3 Centre de Jour Emile Degraux

Le Centre a ouvert ses portes en 1985 et a été agréé et subventionné à partir du 1er janvier 1988 pour 8 adultes handicapés physiques des deux sexes.

Dates	Agréments
Au 01/01/1988	8 adultes
Au 01/07/1998	10 adultes
Au 01/07/2001	6 adultes en cat. « C » et 4 « A » ou « B »
Au 01/01/2014	2667 points de subvention
Au 01/01/2014	7 adultes en cat. « A » ou « B » et 6 en cat. « C »
Depuis 2015	Conventions nominatives (à ce jour, 555 points de subvention pour deux personnes)
Depuis 2021	2660 points de subvention

3.2 Missions

Nous sommes un Service Résidentiel pour Adultes (Foyer Vital Léonard) et un Service d'Accueil de Jour pour Adultes (Centre de Jour Emile Degraux). Le pouvoir organisateur des deux services est l'A.S.B.L. « Amicale des Elèves et Anciens Elèves de l'Ecole Clinique Provinciale du Hainaut » (ADEPEC). Les services sont agréés par l'AViQ (Agence pour une Vie de Qualité).

Nos services offrent un lieu de vie chaleureux et accueillant favorisant une dimension « familiale ». Le travail est basé sur le projet de service global et sur le projet individuel de chaque bénéficiaire.

Nos objectifs sont les suivants :

Créer, avec les bénéficiaires, une cellule de type familial où pourra émerger et se développer un climat de confiance et de sécurité

Favoriser le relationnel en le différenciant bien du « nursing » pur et simple

Aménager un rythme de vie adapté aux bénéficiaires

Accompagner les bénéficiaires dans leur adaptation sociale

Stimuler les bénéficiaires afin qu'ils participent aux activités organisées

Construire un environnement et un modus operandi adapté à l'âge des bénéficiaires

Réaliser une évaluation régulière des activités éducatives par rapport au bien-être et attentes des bénéficiaires.

3.3 Vision

Nous souhaitons continuer d'avancer dans la direction de nos valeurs : autonomie, autodétermination, ouverture à l'environnement, individualisation des projets, travail avec les proches, etc.

Nous souhaitons accompagner des bénéficiaires épanouis, respectés dans leurs besoins, leurs demandes et leur rythme. Nous adaptons les activités aux bénéficiaires vieillissants. Nous visons une amélioration des projets de vie (projets individuels) des bénéficiaires afin d'en faire un outil utilisé au quotidien, intégré par le bénéficiaire, ses proches et l'équipe pluridisciplinaire.

Au niveau de notre communication, nous souhaitons mettre en place un site Internet complet nous représentant ainsi que davantage d'actions allant dans le sens de l'inclusion (par exemple, organiser une exposition annuelle dans nos locaux sur un thème défini autour duquel tourneraient les activités et ateliers organisés).

3.4 Valeurs

Nous attachons beaucoup d'importance au respect entre les bénéficiaires et les membres du personnel et souhaitons évoluer dans une culture de bienveillance.

Nous sommes convaincus de l'importance de l'individualisation des projets malgré la vie communautaire car la personne se réalise seule en premier lieu avant d'être intégrée dans un groupe. L'autonomie et l'autodétermination sont des valeurs guidant nos actions au quotidien : nous permettons à la personne de faire seule tout ce qui est possible pour elle et également de faire des choix concernant tous les aspects de sa vie. Dans nos services, ce sont les bénéficiaires qui proposent les activités mises en place par l'équipe éducative, au moyen de diverses réunions leur permettant d'organiser leur quotidien.

Nous valorisons les échanges avec d'autres services et nous accordons de l'importance à l'intégration sociale via la possibilité pour les bénéficiaires de participer à beaucoup de sorties extérieures.

Tout cela s'effectue dans un climat de partenariat, notion qui guide toutes nos interventions autour du bénéficiaire et de sa famille.

3.5 Population cible et zone géographique d'intervention

3.5.1 Types de handicaps

Le SRA Foyer Vital Léonard accueille vingt et une personnes, adultes des deux sexes, porteuses d'un handicap physique, non travailleuses dont six relevant de la catégorie « C », quatorze de la catégorie « A » ou « B » et une convention nominative (« C »).

Le SAJA Centre de Jour Emile Degraux accueille jusqu'à quinze adultes des deux sexes, non travailleurs dont des catégories « A », « B » ou « C » et deux conventions nominatives.

Par le terme "adultes", il y a lieu de comprendre les personnes âgées de 18 ans au moins. Lors de toute admission, nous demandons une acceptation préalable, signée par le bénéficiaire et, le cas échéant, son représentant légal, des règles de base des services.

Le service peut accueillir des personnes atteintes de troubles moteurs, paralysie cérébrale, troubles respiratoires, malformations cardiaques, dysmélie, poliomyélite, troubles graves de la parole, de l'ouïe ou de la vue, sclérose en plaques, spinabifida ou myopathie, épilepsie, malformations du squelette ou des membres, avec éventuellement le handicap associé suivant : déficience mentale.

Les bénéficiaires émanent d'horizons différents. La vie en institution nécessite l'élaboration de règles qui favorisent une vie harmonieuse. Il y a certes des devoirs mais aussi les droits de chacun.

3.5.2 Ramassage des externes

Notre population émane de toute la Belgique.

Pour les bénéficiaires du SAJA, un ramassage peut être organisé après avoir reçu l'accord de la direction.

Les critères qui seront pris en compte sont :

- L'utilisation d'un seul minibus
- La capacité de ce minibus en terme de places disponibles pour les voiturettes
- La durée du ramassage ne peut excéder une heure

3.5.3 Critères communs aux deux services

Pour une question d'inadéquation de notre structure, nous refusons les demandes impliquant des troubles de comportement risquant de perturber la vie communautaire, tels que :

- L'alcoolisme
- La toxicomanie
- Les aspects caractériels

Nous sommes également attentifs :

- Aux troubles de la communication
- Aux maladies évolutives
- Aux troubles psychiatriques
- Aux demandes concernant la prise en charge de personnes handicapées physiques et mentales dont le niveau de dépendance est tel qu'il nécessite une prise en charge que le service ne peut assumer pour des raisons d'organisation et d'effectifs

Nous devons analyser les demandes au cas par cas en fonction des possibilités du service.

4. LE CONTRAT D'OBJECTIFS

4.1 Le plan stratégique

4.1.1 La carte stratégique

Afin d'établir notre diagnostic stratégique, nous nous sommes basés sur deux outils : premièrement, les conclusions de l'audit qualité réalisé au mois de février 2020 et deuxièmement, le référentiel qualité disponible sur le site internet de l'AViQ.

Le référentiel qualité a été complété par le psychologue, le directeur pédagogique et l'assistant social. Grâce à ces ressources et une réflexion menée en équipe, nous avons pu établir les forces et besoins de nos services, qui sont présentés dans le tableau ci-dessous.

Nos forces (+)	Nos besoins (-)
Implication de la personne	
Véritable implication de la personne dans la construction de son projet personnalisé ; Accompagnement individualisé important ; <ul style="list-style-type: none"> ➤ Travail en étroite relation avec les familles et aidants proches. 	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Création d'un outil d'évaluation de nos services par les familles ; ➤ Mise en place d'une charte des valeurs ; ➤ Davantage de précisions dans la rédaction des projets personnalisés.
Organisation et fonctionnement	
<ul style="list-style-type: none"> ➤ Véritable implication des bénéficiaires dans le choix des activités ; ➤ Professionnalisation du travail tout en gardant un esprit familial ; ➤ Culture de la bienveillance. 	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Amélioration de la forme et du contenu du projet de service et du règlement d'ordre intérieur ; ➤ Mise en place d'un protocole précis concernant la contention et l'isolement ; ➤ Mise en place d'un registre d'incidents.
Politique d'accueil	
<ul style="list-style-type: none"> ➤ Pouvoir de décision des bénéficiaires. 	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Mise en place d'une procédure de traitement des réclamations en interne.
Personnel	
<ul style="list-style-type: none"> ➤ Taux d'encadrement au-delà des normes ; ➤ Formation continue du personnel. 	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Création d'une enquête de satisfaction auprès des travailleurs.
Infrastructure	
<ul style="list-style-type: none"> ➤ Environnement urbain permettant l'accès à de nombreuses ressources ; ➤ Projet de construction d'un nouveau SAJA. 	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Valorisation des espaces extérieurs (SRA) ; ➤ Bâtiment vétuste (SAJA).
Finances	
<ul style="list-style-type: none"> ➤ Héritages et ventes de biens immobiliers ; ➤ Dons financiers. 	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Dépenses importantes à prévoir pour construction et aménagement du nouveau SAJA.
Ressources immatérielles	
<ul style="list-style-type: none"> ➤ Dynamisme de la direction entraînant une motivation interne importante ; ➤ Démarche de réflexion et d'amélioration continue ; ➤ Entretien de développement professionnel afin de remplacer l'évaluation classique ; ➤ Gestion participative. 	

Nous retenons trois objectifs prioritaires :

- La création d'un outil d'évaluation de nos services pour les familles
- La mise en place d'une charte des valeurs
- L'amélioration de la forme et du contenu du projet de service

4.2 Description de chaque objectif prioritaire retenu

4.2.1 Objectif 1 : Création d'un outil d'évaluation de nos services par les bénéficiaires et les familles

○ Description SMART¹ et indicateurs

Notre objectif est de proposer aux bénéficiaires de nos deux services (SRA et SAJA) ainsi qu'à leurs familles la possibilité d'évaluer tous les deux ans la qualité de nos services.

Nous souhaitons construire quatre échelles afin de proposer l'évaluation globale de nos services : une échelle pour les résidents du SRA, une échelle pour leur famille, une échelle pour les bénéficiaires du SAJA et une échelle pour leur famille.

Dans trois ans, nous souhaitons être en possession d'un outil complet, réalisé en collaboration avec l'équipe pluridisciplinaire et validé suite à une première passation auprès des bénéficiaires et de leurs proches.

○ Plan action - années 1,2,3

FICHE ACTION		Action 1.1.1	
Axe stratégique	1 (Bientraitance)	Responsable : DECKX Eric	
Objectif opérationnel	1.1	Responsable : DECKX Eric	
Responsable action	DECKX Eric (directeur pédagogique)		
Membres de l'équipe	Equipe pédagogique, assistant social		
Phasage et résultat attendu	Réflexion en équipe et récolte d'idées d'items devant composer les quatre échelles d'évaluation.		
Description : processus	Lors d'une réunion pluridisciplinaire, le directeur pédagogique et le psychologue présenteront l'objectif opérationnel et proposeront un travail de réflexion visant à réunir un maximum d'idées afin de composer ces quatre échelles. Tous les membres de l'équipe pédagogique seront invités à travailler tout d'abord de manière individuelle puis en sous-groupes. Les résultats de ce travail seront récoltés par le directeur pédagogique et le psychologue.		

FICHE ACTION		Action 1.1.2	
Axe stratégique	1 (Bientraitance)	Responsable : DECKX Eric	
Objectif opérationnel	1.1	Responsable : DECKX Eric	
Responsable action	DECKX Eric (directeur pédagogique)		
Membres de l'équipe	Directeur pédagogique, psychologue.		
Phasage et résultat attendu	Sur base du travail de l'équipe pédagogique, récolte des différents items devant composer les quatre échelles de l'outil d'évaluation.		
Description : processus	Le directeur pédagogique et le psychologue prendront connaissance des travaux individuels et collectifs rédigés lors de la précédente réunion. Ils se serviront de cette base pour lister les différents items qui se retrouveront dans les quatre échelles de l'outil d'évaluation.		

¹ Méthode de déterminations d'objectifs (Spécifiques, Mesurables, Atteignables, Réalistes, Temporels)

FICHE ACTION		Action 1.1.3	
Axe stratégique	1 (Bientraitance)	Responsable : DECKX Eric	
Objectif opérationnel	1.1	Responsable : DECKX Eric	
Responsable action	VOLPE Fiona (psychologue)		
Membres de l'équipe	Psychologue.		
Phasage et résultat attendu	Rédaction d'un premier jet pour les quatre échelles composant l'outil d'évaluation.		
Description : processus	Le psychologue rédigera un premier jet pour chaque échelle d'évaluation en se basant sur les résultats obtenus aux étapes précédentes.		

FICHE ACTION		Action 1.1.4	
Axe stratégique	1 (Bientraitance)	Responsable : DECKX Eric	
Objectif opérationnel	1.1	Responsable : DECKX Eric	
Responsable action	DECKX Eric (directeur pédagogique)		
Membres de l'équipe	Equipe pédagogique, assistant social.		
Phasage et résultat attendu	Présenter l'outil créé et obtenir un retour de l'équipe pluridisciplinaire.		
Description : processus	Le directeur pédagogique et le psychologue vont présenter l'outil créé lors d'une réunion pluridisciplinaire afin d'entendre les remarques et avis de l'équipe. Une adaptation de l'outil sera peut-être nécessaire, en fonction des remarques reçues et du travail effectué en équipe.		

FICHE ACTION		Action 1.1.5	
Axe stratégique	1 (Bientraitance)	Responsable : DECKX Eric	
Objectif opérationnel	1.1	Responsable : DECKX Eric	
Responsable action	HAINE Anne (assistant social)		
Membres de l'équipe	Assistant social.		
Phasage et résultat attendu	Première passation de l'outil auprès des bénéficiaires et familles de nos deux services.		
Description : processus	L'assistant social, garant de la neutralité, prendra contact avec les familles des bénéficiaires de nos deux services afin de leur expliquer notre démarche (souhait d'évaluation de nos services) et leur transmettra par courrier l'échelle d'évaluation. L'avis des bénéficiaires sera également récolté par l'assistant social au moyen d'un entretien pendant lequel l'échelle sera complétée avec le bénéficiaire. L'assistant social transmettra les échelles complétées au directeur pédagogique.		

FICHE ACTION		Action 1.1.6	
Axe stratégique	1 (Bientraitance)	Responsable : DECKX Eric	
Objectif opérationnel	1.1	Responsable : DECKX Eric	
Responsable action	DECKX Eric (directeur pédagogique)		
Membres de l'équipe	Directeur pédagogique et psychologue.		
Phasage et résultat attendu	Analyse des résultats pour les quatre échelles composant l'outil d'évaluation de nos services.		
Description : processus	Le directeur pédagogique et le psychologue vont traiter les réponses reçues et analyser les différentes données afin d'obtenir plusieurs cotes de satisfaction : une cote de satisfaction globale, une cote de satisfaction des bénéficiaires (du SRA, du SAJA et des deux services confondus), une cote de satisfaction des proches (du SRA, des SAJA et des deux services confondus), une cote de satisfaction pour le SRA (résidents et proches) ainsi qu'une cote de satisfaction pour le SAJA (bénéficiaires et proches).		

FICHE ACTION		Action 1.1.7	
Axe stratégique	1 (Bientraitance)	Responsable : DECKX Eric	
Objectif opérationnel	1.1	Responsable : DECKX Eric	
Responsable action	DECKX Eric (directeur pédagogique)		
Membres de l'équipe	Equipe pédagogique, assistant social		
Phasage et résultat attendu	Transmission des résultats à l'équipe pluridisciplinaire		
Description : processus	Lors d'une réunion pluridisciplinaire, le directeur pédagogique et le psychologue présenteront les résultats obtenus à l'équipe présente. Les personnes absentes à cette réunion pourront prendre connaissance des résultats dans le compte-rendu de la réunion, à disposition de tous.		

- Plan opérationnel - années 4,5,6

Passation des quatre échelles tous les deux ans afin d'obtenir un retour sur nos pratiques. Analyse des résultats, retour effectué à l'équipe pluridisciplinaire et adaptation de notre travail en fonction des remarques reçues, dans la mesure du possible.

- Planning

Année 1 (2022)	Actions 1.1.1, 1.1.2, 1.1.3 et 1.1.4
Année 2 (2023)	
Année 3 (2024)	Actions 1.1.5, 1.1.6 et 1.1.7
Année 4 (2025)	Passation de l'outil complet tous les deux ans et adaptation continue de nos pratiques
Année 5 (2026)	
Année 6 (2027)	

- Description de l'outil prévu pour le monitoring

L'outil principal sera le tableau planning permettant de suivre l'évolution de notre travail. Ce tableau sera présenté à l'équipe pluridisciplinaire et chaque membre de l'équipe responsable d'une action en recevra une copie afin de s'assurer de l'avancement du projet.

○ Description SMART et indicateurs

Notre objectif est de satisfaire aux exigences figurant dans l'article 1369/30 du Code réglementaire wallon de l'Action sociale et de la santé : « *Le service élabore une charte des valeurs construite sur base des principes de référence énoncés à l'annexe 117/1 et l'affiche à l'entrée du service ainsi qu'à différents endroits visibles dans le service* ».

Nous souhaitons rédiger une charte des valeurs éditée en deux formats :

- Un format rédigé de manière classique sous forme de texte continu, dans le but d'intégrer ce contenu à notre projet de service
- Un format synthétique² adapté pour les personnes en situation de handicap, avec un texte réduit et simplifié ainsi que des pictogrammes, dans le but de l'afficher sous forme de panneau à l'entrée de nos deux services et dans les lieux de vie.

Dans trois ans, notre charte sera intégrée dans le projet de service et plusieurs panneaux la représentant seront affichés au sein de nos deux services.

○ Plan action - années 1,2,3

FICHE ACTION		Action 1.2.1	
Axe stratégique	1 (Bientraitance)	Responsable : DECKX Eric	
Objectif opérationnel	1.2	Responsable : DECKX Eric	
Responsable action	DECKX Eric (directeur pédagogique)		
Membres de l'équipe	Directeur pédagogique, chef-éducateur du SAJA, psychologue, assistant social		
Phasage et résultat attendu	Préciser le contenu de la réunion proposée aux bénéficiaires (voir action suivante).		
Description : processus	Les membres de l'équipe cités ci-dessus se rencontreront afin de travailler sur la réunion organisée avec les bénéficiaires de chaque service. Ils se mettront d'accord sur la façon d'expliquer cette charte et sur ce qui sera demandé aux bénéficiaires.		

FICHE ACTION		Action 1.2.2	
Axe stratégique	1 (Bientraitance)	Responsable : DECKX Eric	
Objectif opérationnel	1.2	Responsable : DECKX Eric	
Responsable action	VOLPE Fiona (psychologue)		
Membres de l'équipe	Le psychologue et l'assistant social.		
Phasage et résultat attendu	Organisation d'une réunion avec les bénéficiaires de chaque service afin de leur expliquer notre projet de création de charte et récolter leurs avis par rapport aux valeurs importantes pour eux.		
Description : processus	Une réunion sera organisée et animée par l'assistant social et le psychologue avec les bénéficiaires de chaque service souhaitant participer à la création de la charte. Au cours de cette réunion, une explication concernant la création de la charte sera donnée aux bénéficiaires et ils auront la possibilité de s'exprimer sur les valeurs importantes pour eux qu'ils souhaitent voir figurer sur la charte.		

² FALC (Facile A Lire et à Comprendre)

FICHE ACTION		Action 1.2.3	
Axe stratégique	1 (Bientraitance)	Responsable : DECKX Eric	
Objectif opérationnel	1.2	Responsable : DECKX Eric	
Responsable action	VOLPE Fiona (psychologue)		
Membres de l'équipe	Cellule « charte des valeurs » : psychologue, chef-éducateur du SAJA et éducateurs.		
Phasage et résultat attendu	Sur base du contenu récolté lors des réunions avec les bénéficiaires, rédaction de la version complète de la charte.		
Description : processus	La cellule se basera sur l'annexe 117/1 du Code réglementaire wallon de l'Action sociale et de la Santé, sur les éléments de contenu apportés par les bénéficiaires ainsi que sur leur vision personnelle des droits et valeurs afin de rédiger la version complète de la charte des valeurs.		

FICHE ACTION		Action 1.2.4	
Axe stratégique	1 (Bientraitance)	Responsable : DECKX Eric	
Objectif opérationnel	1.2	Responsable : DECKX Eric	
Responsable action	VOLPE Fiona (psychologue)		
Membres de l'équipe	Cellule « charte des valeurs » : psychologue, chef-éducateur du SAJA, éducateurs.		
Phasage et résultat attendu	Rédaction de la version simplifiée de la charte.		
Description : processus	La cellule se basera sur la version complète de la charte afin de la résumer et de l'adapter en « Facile à lire et à comprendre » pour les personnes en situation de handicap. Il s'agit de cette version qui sera affichée sous forme de panneaux dans les lieux de vie.		

FICHE ACTION		Action 1.2.5	
Axe stratégique	1 (Bientraitance)	Responsable : DECKX Eric	
Objectif opérationnel	1.2	Responsable : DECKX Eric	
Responsable action	DECKX Eric (directeur pédagogique)		
Membres de l'équipe	Equipe pédagogique, assistant social.		
Phasage et résultat attendu	Présentation des deux versions de la charte à l'équipe pluridisciplinaire afin de récolter l'avis de tous et parvenir à une version finale.		
Description : processus	Lors d'une réunion pluridisciplinaire, le directeur pédagogique et le psychologue présenteront la version complète de la charte des valeurs ainsi que la version synthétique à l'ensemble de l'équipe, dans le but de récolter des avis et remarques afin d'aboutir à la version finale de chaque exemplaire.		

FICHE ACTION		Action 1.2.6	
Axe stratégique	1 (Bientraitance)	Responsable : DECKX Eric	
Objectif opérationnel	1.2	Responsable : DECKX Eric	
Responsable action	DECKX Eric (directeur pédagogique)		
Membres de l'équipe	Equipe éducative, ergothérapeute.		
Phasage et résultat attendu	Création des panneaux afin de les afficher dans les différents lieux de vie au sein des deux services.		
Description : processus	Lors d'ateliers de créations artistiques et manuelles, l'équipe éducative proposera aux bénéficiaires, en fonction de leurs possibilités, la possibilité de créer les panneaux représentant la charte des valeurs à afficher dans plusieurs endroits du service. Le texte synthétique et adapté leur aura été fourni préalablement. Ils auront pour mission de reproduire ce texte et de l'agrémenter de facilitateurs visuels afin de le rendre compréhensible pour les personnes en situation de handicap.		

- Plan opérationnel (années 4,5,6)

La charte des valeurs sera intégrée à notre projet de service.
Elle sera affichée en plusieurs exemplaires dans nos deux services.

- Planning

Année 1 (2022)	Action 1.2.1 et 1.2.2
Année 2 (2023)	Action 1.2.3 et 1.2.4
Année 3 (2024)	Action 1.2.5 et 1.2.6
Année 4 (2025)	Charte intégrée dans notre projet de service et affichée dans le service.
Année 5 (2026)	
Année 6 (2027)	

- Description de l'outil prévu pour le monitoring

L'outil principal sera le tableau planning permettant de suivre l'évolution de notre travail, ainsi que l'organisation régulière de réunions entre les membres de la cellule « charte des valeurs », des entretiens réguliers entre le directeur pédagogique et le psychologue afin de s'assurer de l'avancement du projet ainsi que des retours sur l'avancement à l'équipe pédagogique lors des réunions pluridisciplinaires.

4.2.3 Objectif 3 : Amélioration de la forme et du contenu du projet de service

- Description SMART et indicateurs

Notre objectif est de remettre à jour les projets de service du SRA et du SAJA en nous basant sur le contenu demandé dans l'article 469/2 du Code réglementaire wallon de l'Action sociale et de la santé. Nous allons faire un état des lieux du contenu actuel de nos projets de service, supprimer les données obsolètes et ajouter du contenu actualisé tout en suivant la trame souhaitée par le Code réglementaire :

- Dénomination et adresse de l'organisme gestionnaire
- Description de l'agrément octroyé par l'AViQ
- Histoire, Missions, Vision et valeurs
- Mode d'utilisation actuel et futur des ressources (infrastructure, implication de la personne, politique d'accueil, fonctionnement et organisation, personnel).

Dans 3 ans, nos projets de service seront réactualisés.

Dans 6 ans, nous serons en possession d'une version synthétique de chaque projet de service ainsi que d'un livret d'accueil destiné aux personnes en situation de handicap inspiré du contenu des projets de services et adapté en « Facile à lire et à comprendre ».

○ Plan actions - Année 1,2,3

FICHE ACTION		Action 1.3.1	
Axe stratégique	1 (Bientraitance)	Responsable : DECKX Eric	
Objectif opérationnel	1.3	Responsable : DECKX Eric	
Responsable action	DECKX Eric (directeur pédagogique)		
Membres de l'équipe	Directeur pédagogique, psychologue, équipe pluridisciplinaire		
Phasage et résultat attendu	Etat des lieux des projets de service actuels.		
Description : processus	Nous allons tout d'abord passer en revue les projets de service du SRA et du SAJA, afin d'identifier les éléments à supprimer et les éléments manquants. Nous inviterons tous les membres de l'équipe pluridisciplinaire à lire les projets de service (affichés dans le programme de communication) et à nous faire part des modifications à effectuer.		

FICHE ACTION		Action 1.3.2	
Axe stratégique	1 (Bientraitance)	Responsable : DECKX Eric	
Objectif opérationnel	1.3	Responsable : DECKX Eric	
Responsable action	DECKX Eric (directeur pédagogique)		
Membres de l'équipe	Equipe pédagogique, assistant social.		
Phasage et résultat attendu	Rédaction d'une version actualisée et complète des projets de service.		
Description : processus	Nous allons rédiger chaque point des projets de service afin de les actualiser, d'avoir une trame commune aux deux projets et d'être en conformité par rapport aux attentes du Code réglementaire wallon de l'Action sociale et de la santé. Le directeur pédagogique et le psychologue rédigeront cela et placeront les documents à l'attention de toute l'équipe pluridisciplinaire dans le programme de communication afin d'obtenir leurs remarques et avis.		

○ Plan opérationnel - Années 4,5,6

Lorsque nos projets de services seront réactualisés, nous souhaitons rédiger une version synthétique de ceux-ci (par exemple, à destination des familles ou des personnes en situation de handicap) ainsi qu'un livret d'accueil spécifiquement destiné aux personnes en situation de handicap.

○ Planning

Année 1 (2022)	Actions 1.3.1 et 1.3.2
Année 2 (2023)	Action 1.3.2
Année 3 (2024)	
Année 4 (2025)	Rédaction d'une version synthétique et d'un livret d'accueil
Année 5 (2026)	
Année 6 (2027)	

○ Description de l'outil prévu pour le monitoring

L'outil principal sera le tableau planning permettant de suivre l'évolution de notre travail, ainsi que des entretiens réguliers entre le directeur pédagogique et le psychologue afin de rédiger les documents et s'assurer de l'avancement du projet. L'équipe pluridisciplinaire sera consultée et informée de toutes les étapes de cet objectif.

4.3 Temporalité du plan stratégique

Année	Actions à prévoir
Année 1	1.1.1, 1.1.2, 1.1.3, 1.1.4, 1.2.1, 1.2.2, 1.3.1, 1.3.2
Année 2	1.1.1, 1.1.2, 1.1.3, 1.1.4, 1.2.3, 1.2.4, 1.3.2
Année 3	1.1.5, 1.1.6, 1.1.7, 1.2.5, 1.2.6, 1.3.2
Année 4	Passation de l'outil d'évaluation de nos services par les familles et les bénéficiaires
Année 5	Intégration de la charte des valeurs dans notre projet de service et affichage à plusieurs endroits
Année 6	Rédaction d'une version synthétique de nos projets de service et d'un livret d'accueil.

4.4 Annexe : méthodologie de mise en œuvre du contrat d'objectif

Afin de mener à bien cette action, nous avons commencé par présenter les objectifs de ce travail lors d'une réunion pluridisciplinaire animée par le directeur pédagogique et le psychologue, au mois de mars 2020. Pour cela, nous nous sommes basés sur le document PowerPoint de l'AViQ intitulé « La planification stratégique au service de votre contrat d'objectif » (décembre 2019 – janvier 2020). Nous avons insisté sur le fait qu'il s'agit d'un travail impliquant l'équipe au complet afin de travailler à la réalisation des différents objectifs.

Nous avons été freinés dans notre dynamique avec le premier confinement dû à la crise sanitaire du Covid-19. Nous aurions en effet souhaité mettre ce point à l'ordre du jour de différentes réunions au printemps 2020 afin de construire le présent document en équipe. Les effectifs ayant été réduits et les réunions annulées pendant cette période, ce document a été rédigé en équipe restreinte.

Nous avons ensuite fait un rappel de ce contrat d'objectif au mois de septembre 2020, juste avant le second confinement. De ce fait, un troisième rappel fut nécessaire et réalisé en mars 2021 lors d'une nouvelle réunion pluridisciplinaire.

Le fonctionnement en terme de gestion participative nous tenant particulièrement à cœur, une copie de ce présent document sera mise à disposition de l'équipe pédagogique afin de l'informer et l'impliquer dans toutes les étapes de réalisation.

5. POLITIQUE D'ACCOMPAGNEMENT

5.1 Admissions

Les demandes se font par l'intermédiaire du psychologue qui recueille les coordonnées de la personne et demande une copie du dossier psycho-médico-social réalisé pour l'AViQ ou à défaut un bilan récent le plus complet possible ainsi que la description d'une journée type de la personne.

Après réception du dossier et si le profil semble correspondre à la population du SRA ou du SAJA, le psychologue recontacte le candidat ou sa famille, pour proposer une visite du bâtiment. Les bénéficiaires du SAJA ne sont pas automatiquement admis au SRA.

Si la demande est confirmée après cette visite, elle est soumise à la cellule d'admission. Celle-ci est composée du directeur administratif et financier, du directeur pédagogique, du médecin coordinateur, du psychologue, de l'assistant social et du chef éducateur.

Lorsque l'avis de cette cellule est rendu, le psychologue en informe le candidat ou sa famille.

Si l'avis est favorable, une période d'essai obligatoire de trois jours minimum, entre 08 heures et 21 heures pour le SRA et entre 08 heures et 16 heures pour le SAJA est demandée, incluant la participation aux activités du Centre de Jour. Durant cette période, le comportement du candidat sera observé pour permettre à la cellule admission de prendre une décision de principe quant à une future admission.

Ensuite, le psychologue reprend contact avec le candidat ou sa famille pour l'informer de la décision prise.

Le laps de temps entre une décision de principe et la libération effective d'une place pouvant être conséquent, les demandes seront réévaluées au minimum tous les cinq ans.

5.2 Convention d'accueil

Au moment de l'admission, le dossier est transmis à l'assistant social pour les démarches administratives et les contacts familiaux. Une première convention d'accueil à durée déterminée sera établie avec pour objectif de vérifier que l'organisation du service concerné répond bien aux besoins du bénéficiaire. Si l'évaluation est indécise, la convention à durée déterminée pourra être renouvelée. Dans le cas où l'évaluation est jugée positive par les deux parties, une convention à durée indéterminée peut être conclue.

5.3 Réorientation

Pour des faits graves tels que la violence, l'usage de stupéfiants et l'abus d'alcool, les bénéficiaires peuvent recevoir un avertissement écrit. Trois avertissements écrits en trois ans peuvent motiver une réorientation. Cette démarche, si elle est unilatérale et après la mise en œuvre de tous les moyens pédagogiques visant à l'éviter, doit néanmoins comporter un préavis de maximum 3 mois calendrier. L'assistant social est chargé des modalités pratiques de la réorientation.

5.4 Départ des services

Cette démarche, si elle est unilatérale, doit comporter un préavis de 3 mois calendrier.

5.5 Règlement d'ordre intérieur

Nous disposons d'un règlement d'ordre intérieur spécifique aux deux services.

5.5.1 R.O.I. du SRA

Le règlement d'ordre intérieur du SRA traite des sujets suivants :

1. Finalités et objectifs
2. Missions
3. Population accueillie
 - A. Types de handicaps
 - B. Critères
 - C. Procédure
 - D. Réorientation
4. Le départ du service
5. Introduction des réclamations
6. Polices d'assurances
7. Les repas
8. Les chambres
9. Le droit au libre choix du personnel soignant
10. Les vêtements
11. Les congés
12. Les sorties
13. Les conditions financières
14. Qui contacter
15. Fonctionnement par rapport aux actes de violence
16. Nos outils

5.5.2 R.O.I. du SAJA

Le règlement d'ordre intérieur du SAJA traite des sujets suivants :

1. Finalités et objectifs
2. Missions
3. Population accueillie
 - A. Types de handicaps
 - B. Critères
 - C. Procédure
 - D. Réorientation
4. Le départ du service
5. Introduction des réclamations
6. Polices d'assurances
7. Les repas
 - Diner
8. Les congés
9. Les conditions financières
 - Qui contacter ?

10. Fonctionnement par rapport aux actes de violence
11. Nos outils contre la violence

5.6 Gestion des biens dans le cadre du soutien en lieux d'accueil et d'hébergement

L'assistant social gère les comptes bancaires de certains bénéficiaires grâce au système « I » qui consiste en une gestion avec deux signatures pour les bénéficiaires ayant des difficultés à le faire seuls.

D'autres comptes sont gérés par des administrateurs de biens, désignés par le Juge de Paix. Il peut s'agir d'avocats ou de membres de la famille.

5.7 Conseil des Usagers dans le cadre du soutien en lieux d'accueil et d'hébergement

Pour le SRA, le Conseil des Usagers a lieu l'après-midi, le vendredi au moins une fois par trimestre, après les soins du matin. Les bénéficiaires qui le désirent peuvent y assister librement. Il est animé par l'assistant social en présence du Président du Conseil des Usagers, ce dernier étant élu démocratiquement par et parmi les bénéficiaires.

Un résumé de chaque réunion est remis au président, au directeur pédagogique et un exemplaire est archivé.

Pour le SAJA, le Conseil des Usagers a lieu chaque mardi matin.

5.8 Traitement des réclamations

Une de nos missions principales est de promouvoir la qualité des prestations fournies à nos bénéficiaires et ce afin de garantir, autant que possible, leur satisfaction. Malgré tous nos efforts, il se peut que des difficultés subsistent.

C'est pourquoi, l'assistante sociale, Madame Haine « référente réclamation » a pour mission de recevoir les réclamations, remarques ou suggestions.

Les éléments constitutifs de ces dernières sont transmis à la direction qui veillera à leur traitement et à leur résolution.

L'enregistrement de celles-ci se fait par écrit et par l'assistante sociale qui utilisera le formulaire qui se trouve en annexe « formulaire d'enregistrement de la réclamation ». Elles peuvent émaner des bénéficiaires, de leurs proches ou de leur famille.

Un retour d'information de l'état d'avancement de chaque demande est prévu dans un délai d'un mois au plus tard.

Contact : Madame Haine, rue de Lodelinsart, 164, 6061 Montignies-sur-Sambre, 071/ 48.85.77
ou par mail : annehaine.asfvl@gmail.com

Si malgré tous nos efforts, le problème évoqué ne trouvait pas de solution, le recours à l'AViQ reste toujours possible auprès du service « Audit et Inspection », rue de la Rivelaine, 21 à 6061 Montignies-sur-Sambre (071/ 33.78.31).

Le SRA est ouvert 24 heures sur 24, 7 jours sur 7.

Le SAJA est ouvert du lundi au vendredi, de 08 heures à 17 heures.

6. IMPLICATION DE LA PERSONNE

6.1 Mode d'élaboration et suivi des projets personnalisés

6.1.1 Projet de vie individualisé

Il doit être réalisé dans les trois mois de l'entrée du bénéficiaire.

Une réévaluation a lieu tous les deux ans.

La coordination est assurée par le psychologue et le référent du bénéficiaire.

Point de départ du projet de vie : les besoins et aspirations du bénéficiaire.

Contenu : évaluations pluridisciplinaires et objectifs déterminés selon un modèle tenant compte des acquis et des difficultés du bénéficiaire.

Fil conducteur : favoriser le développement d'activités en adéquation avec le degré d'autonomie possible du bénéficiaire.

6.1.2 Le travail du référent

Afin d'élaborer le dossier du projet, le référent récolte toutes les informations nécessaires. Pour ce faire, il rencontre le bénéficiaire et, éventuellement, la famille voire une personne ressource extérieure, afin de procéder à l'écoute et au recueil des observations ou souhaits spécifiques. Il rencontre également l'assistant social, l'ergothérapeute, le kinésithérapeute, afin de déterminer s'ils jouent un rôle dans ledit projet.

Le référent complète son travail préparatoire à l'aide des documents suivants :

- Le résumé des différentes prises en charge significatives, qu'elles soient médicales, paramédicales, psychologiques, sociales ou socio-éducatives
- Le résumé des observations pertinentes de l'équipe, susceptibles d'être utiles à l'élaboration du projet de vie (consultation des observations, des journaliers et des rapports éventuels via notre outil informatique)
- Le listing des forces, des besoins et des habitudes de vie significatives du bénéficiaire
- Le document "hygiène-nursing" qui a pour objectif d'aborder tous les points liés à l'hygiène et aux besoins en nursing. Il y est précisé s'il y a lieu d'intervenir ou non, ou de modifier la prise en charge en fonction de l'évolution possible du handicap ou d'une situation nouvelle. Il peut être décidé de rencontrer le bénéficiaire concerné pour envisager, avec lui, sa situation et d'éventuelles adaptations de sa prise en charge.

A partir de ces données, le référent fait un bilan de la situation actuelle ainsi qu'une évaluation du chemin parcouru par rapport à la synthèse précédente (évaluation des objectifs antérieurs et remarques ou suggestions).

Pour faciliter les échanges en réunion de présynthèse, le référent soumet le dossier au psychologue, une semaine avant cette réunion. En coordination, le référent, sur base du travail collaboratif réalisé avec le bénéficiaire et le psychologue déterminent quels seront les objectifs les plus pertinents à promouvoir et ils définissent les acteurs susceptibles de s'inscrire dans ce projet pour en assurer la bonne exécution.

Tous les quatre ans, tous les bénéficiaires se voient octroyer en même temps un nouveau référent. L'objectif est de garder cette fonction professionnelle et dynamique.

Rappel des fonctions de l'éducateur-référent

- Il est responsable de l'élaboration et de l'application du projet de vie
- Chaque référent est tenu de réaliser au moins une observation écrite par semaine pour chacun de ses référés
- Organisation de la fête d'anniversaire : proposer une date la plus proche possible de la date réelle de l'anniversaire et veiller à l'achat et à la remise du cadeau.
- Observations directes et indirectes du comportement voire de l'état émotionnel du bénéficiaire. Ecoute et disponibilité lors d'un vécu difficile du bénéficiaire. Relais au psychologue si nécessaire
- Suivi du bien-être général du bénéficiaire au quotidien sur le plan de la santé suivi du nursing
- Il veille à la disponibilité des produits d'hygiène générale du bénéficiaire (brosse à dents, dentifrice, shampoing, gel douche, protection, etc.). Il s'assure également de la prise en charge du bénéficiaire par le pédicure, le coiffeur et l'esthéticien.
- Il veille personnellement à l'ordre de la chambre et des éléments qui la compose (garde-robe, frigo, etc.)
- Il est responsable des entretiens des adaptations (notamment : cirage des chaussures, nettoyage des lunettes, de la voiturette, etc.)
- Gestion de l'argent de poche si nécessaire.
- Suivi des régimes alimentaires et des allergies
- Gestion de la relation entre bénéficiaires : les référents concernés servent de tiers neutres dans la résolution de conflits et font appel, si nécessaire, au directeur pédagogique, dans le cas où le conflit n'est pas résolu
- Prise de contact avec les familles.

6.1.3 La réunion de présynthèse

Elle réunit le directeur pédagogique, le psychologue, l'assistant social, le référent, et le chef éducateur.

L'objectif de cette réunion est de fixer, préalablement à la synthèse, les points principaux qui définiront le nouveau projet de vie du bénéficiaire qui sera présenté lors de la réunion de synthèse qui aura lieu environ quinze jours après.

Il y est également décidé qui est invité à la réunion de synthèse (outre le bénéficiaire et son référent, le psychologue, le directeur pédagogique et le chef éducateur), c'est-à-dire les personnes susceptibles d'intervenir dans le projet et d'être responsables du suivi du projet de vie du bénéficiaire. Il peut s'agir d'un membre de la famille, d'un voisin, d'un ami, de l'administrateur de biens (ces personnes sont bien sûr libres d'argumenter un refus). Un participant peut parfois cumuler deux fonctions. C'est le référent qui est chargé d'inviter les personnes qui ont été déterminées.

6.1.4 La réunion de synthèse

Le psychologue anime la réunion et en son absence, c'est l'éducateur référent.

Le nouveau projet de vie est présenté aux différents intervenants, dont le bénéficiaire, dans le cadre d'un espace d'écoute et de parole.

Après cette réunion, le référent présente rapidement et succinctement le nouveau projet au reste de l'équipe, via le programme de communication.

Le psychologue établit le projet de vie actualisé qui sera mis à disposition de tous les intervenants.

Une copie est remise au bénéficiaire ou à son représentant légal.

Le suivi du projet de vie est assuré par le référent.

Bien qu'elle conserve généralement une fréquence bisannuelle, la réunion de synthèse peut être provoquée à tout moment, selon le caractère plus ou moins urgent de la situation dans laquelle se trouve le bénéficiaire.

6.1.5 Suivi et évaluation des projets individualisés

Toute prise en charge est prioritairement menée selon les principes fondamentaux de la psychologie systémique, de la psychologie du handicap et de la dynamique de groupe (vie communautaire, ateliers occupationnels en collectivité, ...).

Les compétences et besoins du bénéficiaire sont évalués :

- Moyennant les outils de travail de chaque intervenant et compte tenu de sa spécificité
- En fonction de la situation propre du bénéficiaire et des mesures que celle-ci amène à déployer.

En règle générale, sont exploités à des fins d'évaluation : des rapports d'observation récents, divers bilans réalisés sur base d'un test adapté à chaque cas ; les données principales de ces différents documents servant notamment de base à la réunion de synthèse du bénéficiaire et au compte rendu écrit de cette dernière.

Les outils de travail destinés à cette évaluation restent évidemment fonction de la spécificité et des références théoriques de chaque discipline représentée au sein de l'ensemble des intervenants. Le référent, avec le suivi du psychologue, veille à organiser ces données sous forme d'inventaire des forces et des besoins du bénéficiaire.

Les outils de travail employés par le psychologue se résument comme suit :

- Entretiens avec le référent, l'équipe en général et supervision de ceux-ci
- Entretiens individuels avec le bénéficiaire
- Entretiens de famille (bénéficiaire et parents) ou entretiens avec les parents seuls.

Remarque : qu'ils soient individuels ou non, ces entretiens se réalisent à moyen ou long terme. Ils peuvent trouver leur origine dans la demande spontanée du bénéficiaire et / ou de ses parents, mais également résulter d'une initiative du psychologue.

Le psychologue peut avoir recours aux tests d'évaluation de l'intelligence (de type Echelle de Wechsler).

Il va de soi que la nature et les caractéristiques du handicap (troubles du langage importants, déficit visuel grave, ...) peuvent déterminer, au besoin, le choix d'un outil mieux adapté et à la portée du bénéficiaire (échelle d'aptitudes non verbales par exemple). Notons aussi, que tout bilan obtenu entre autre à l'aide de tests rencontre toujours l'accord préalable du bénéficiaire. Réciproquement, ce dernier reçoit toujours un retour succinct des résultats de la passation du test auquel il a collaboré.

De même, un retour de conclusions s'effectue vers l'équipe, à l'occasion de la réunion d'échanges et de recherches en groupe : les personnes ressources et « intervenantes », dont le référent, sont, dans la mesure du possible, plus prioritairement informées. L'ensemble de toutes ces données oriente le référent et le psychologue dans leur travail de délimitation des objectifs « réalisables » du bénéficiaire, et qu'il souhaite inscrire dans son projet de vie (objectifs pertinents par rapport à sa situation physique et mentale).

Le mode d'élaboration et de suivi des actions dépend de trois variables étroitement imbriquées. Dans la mesure du possible, nous essayons de créer et d'entretenir une relation de partenariat dont les acteurs sont le bénéficiaire (et éventuellement sa famille), le psychologue et le référent ainsi que les membres du personnel intervenants ou d'autres personnes ressources. Ce mode de relation appelle auprès de chacun une responsabilité particulière d'implication positive à long terme.

En effet, les objectifs du bénéficiaire (délimités et récapitulés au sortir de sa réunion de synthèse) impliquent une participation générale de l'ensemble de l'équipe en vue de :

- Favoriser leur réalisation par un travail d'accompagnement global du bénéficiaire
- Délimiter les responsabilités inhérentes à chaque discipline, les terrains et moments d'action de chacun, susceptibles de promouvoir la concrétisation des objectifs.

La réunion de synthèse représente donc un moment clé destiné à l'échange des points de vue et où chacun voit son intervention, orale ou écrite (rapport préalablement remis au référent), prise en considération.

En vue de garantir un suivi régulier du projet de vie du bénéficiaire, des évaluations intermédiaires sont réalisées dans le cadre des rencontres référent-psychologue (post-synthèses). Celles-ci donnent alors lieu, si nécessaire, à un réajustement du projet individuel.

Les dossiers individuels des bénéficiaires se composent de trois parties :

- Une partie gérée par le psychologue qui reprend le dossier psychologique et le projet de vie
- Une partie gérée avec le médecin qui reprend le dossier médical confidentiel
- Une partie gérée par l'assistant social, qui reprend les accords de l'AViQ, les factures, la partie sociale dans son ensemble et un volet médical confidentiel.

7. FONCTIONNEMENT ET ORGANISATION

7.1 Structuration des activités ou des prestations d'accompagnement

7.1.1 Canevas d'une journée type au Foyer Vital Léonard

A partir de 7h	:	Début des levers et prise en charge des soins par les services infirmiers
De 08h00 à 09h30	:	déjeuner
De 10h15 à 11h15	:	activités
De 11h15 à 11h30	:	temps libre
De 11h30 à 13h00	:	dîner
De 13h00 à 13h30	:	détente et transfert vers le Centre de Jour
De 13h30 à 15h00	:	activités
De 15h00 à 17h00	:	temps libre
De 15h00 à 16h00	:	retour vers le foyer
De 17h00 à 18h00	:	souper
À partir de 18h30	:	soirée libre, mais des activités de loisirs sont proposées et planifiées par le CGAS (comité de gestion des activités du soir) composé d'éducateurs et de bénéficiaires. Après les activités de loisirs, l'éducateur a pour mission d'effectuer des entretiens individuels.

Les visites aux bénéficiaires s'intègrent dans ce canevas en tenant compte que :

- Elles ont lieu entre 14h00 et 20h00 (dérogation en-dehors de ces heures aux seuls membres des familles)
- Les visiteurs ne peuvent se trouver dans le living au moment des repas, soit de 08h00 à 09h30 (10h00 le week-end), de 11h30 à 13h00 et de 17h00 à 18h00. Le cas échéant, ils sont dirigés vers le patio, pour attendre la fin du repas.

7.1.2 Canevas d'une journée type au Centre de Jour Emile Degraux

De 08H00 à 10h00	:	Accueil
De 10H00 à 11H15	:	Activités
De 11h15 à 11h45	:	Nursing
De 11h45 à 13h00	:	Repas
De 13H00 à 13H30	:	Détente et nursing
De 13H30 à 14H45	:	Activités
De 14H45 à 15H30	:	Collation et nursing
De 15h30 à 17h00	:	Remise en ordre et préparation du lendemain

Afin de faciliter la transition entre la famille et l'équipe éducative et de préserver la dynamique de groupe et l'organisation, les personnes qui accompagnent les bénéficiaires les confient à l'équipe dès le sas d'entrée sans entrer dans le Centre de Jour.

Les visiteurs ne peuvent se trouver dans la salle à manger au moment des repas, soit de 11h45 à 13h00. Le cas échéant, ils sont dirigés vers un atelier pour attendre la fin du repas. Les visiteurs ne peuvent se trouver dans les ateliers pendant les heures d'activités.

7.2 Les activités au Foyer Vital Léonard et au Centre de Jour Emile Degraux

Les activités ont lieu au SRA FOYER VITAL LEONARD et au SAJA CENTRE DE JOUR EMILE DEGRAUX.

7.2.1 Historique des activités par projets

Le fonctionnement actuel des activités du Foyer est né de la volonté de plusieurs bénéficiaires de mettre en place des projets à l'instar de ceux réalisés dans le cadre d'un atelier « *De la parole aux actes* » mené au Centre de Jour.

Il s'agit de proposer des idées de projets provenant de sources diverses (bénéficiaires, éducateurs, personnes de l'extérieur, ...).

Chaque projet fait l'objet d'une présentation suivie d'un échange permettant de l'affiner, de répondre aux différentes interrogations.

A l'issue de ce travail, le projet est proposé aux votes des bénéficiaires et est ensuite mis en place, réalisé et évalué.

Ce fonctionnement a été mis en place au foyer au début des années 2000.

Il a continué d'évoluer au fil des années pour arriver à sa version actuelle.

En voici la présentation, ci-après.

7.2.2 Fonctionnement des activités par projets au Foyer et au Centre de Jour

Les projets sont proposés dans le cadre d'une réunion appelée "Forum des projets".

S'ils sont acceptés, ils sont mis en place via deux réunions : le comité de gestion des activités du jour (CGAJ) et le comité de gestion des activités du soir (CGAS).

Tous les trois mois, ils font l'objet d'une évaluation dans le cadre du forum des projets.

7.2.3 Forum des projets

Fréquence : il a lieu quatre fois par an, en janvier, avril, juillet et octobre.

Participants : sont présents à ce forum, tous les bénéficiaires, l'animateur ainsi que toute personne utile à la présentation d'un projet. Peuvent également y participer les personnes qui en font la demande, des stagiaires par exemple.

Ordre du jour

- Evaluation des projets en cours
- Activation des projets pour le trimestre
- Présentation des nouveaux projets
- Questions ouvertes.

Evaluation des projets en cours

Chaque projet mis en place le trimestre qui a précédé le forum est évalué.

Les points positifs comme les points négatifs sont passés en revue.

En fonction de ce qui s'est dit, nous envisageons d'éventuelles modifications.

Cette évaluation peut conduire à la suppression d'un projet.

Activation des projets pour le trimestre

En fonction des disponibilités des éducateurs et de l'actualité, nous activons ou désactivons les projets.

Présentation des nouveaux projets

Le plus souvent, cette présentation est faite par l'animateur de la réunion, mais lorsque cela est possible, elle est faite par la personne à l'origine du projet : bénéficiaire, membre du personnel, stagiaire ou personne de l'extérieur.

Après la présentation, le projet fait l'objet de questions visant à le clarifier ou l'affiner en y apportant les modifications souhaitées par les bénéficiaires.

Dès que le projet est clairement défini, il est proposé aux votes.

C'est la majorité qui l'emporte (après l'aval du directeur pédagogique).

Si le projet est accepté, il fait partie de la liste des projets à mettre en place.

Une fiche reprenant la description et les objectifs du projet est rédigée et rangée dans la farde des projets.

Il sera mis en place dès que possible.

Il est important de rappeler aux bénéficiaires quand ils votent de garder à l'esprit l'intérêt de l'ensemble et donc de ne pas s'en tenir à leur propre choix.

Questions ouvertes

Cet espace est ouvert à toute question relative aux activités et à leur fonctionnement.

Toute autre question est renvoyée vers la réunion ad hoc.

Compte rendu

A l'issue du forum, l'animateur rédige un compte rendu qu'il distribue comme suit :

- Une copie pour lui
- Une copie dans le programme informatique à l'attention de tous les membres du personnel à fin d'information
- Une copie au directeur pédagogique.

Remarque

Il y a deux types de projets : les projets de groupe qui concernent tous les bénéficiaires et les projets individualisés qui n'en concernent que quelques-uns, voire un seul.

A l'issue du forum, les projets de groupe sont rédigés sur une fiche.

Les projets individualisés sont, eux, rédigés au fur et à mesure des demandes, celles-ci pouvant se faire à n'importe quel moment de l'année.

Nous proposons également quatre individuels extérieurs par an à chaque bénéficiaire. Dans ce cadre, celui-ci peut choisir son activité et l'éducateur qui l'accompagnera dans la mesure où le service le permet.

Afin d'organiser correctement tous ces projets, deux réunions ont été créées :

- Le comité de gestion des activités de jour ou CGAJ
- Le comité de gestion des activités du soir et week-end ou CGAS

7.3.1 Fonctionnement des comités

Fréquence

Ces réunions ont lieu tous les mercredis.

Participants

L'éducateur qui a en charge de coordonner les projets ainsi que trois des cinq représentants des bénéficiaires élus par leurs pairs.

Cette élection a lieu tous les ans au mois de janvier. L'éducateur qui a en charge la coordination des projets recueille les votes des bénéficiaires. Les cinq qui auront recueilli le plus de voix seront retenus. Seuls les trois premiers, appelés « effectifs », participent aux réunions. Les deux autres, appelés « suppléants », sont invités à remplacer un éventuel absent.

Le directeur pédagogique est garant du fonctionnement général de ces comités.

Objectif

Compléter les documents qui vont permettre de planifier les activités.

Fonctionnement

Les participants complètent les documents prévus en tenant compte des choix faits dans le cadre du forum des projets.

Lors de chaque réunion, le comité planifie la semaine qui suit.

Ces plannings sont rangés dans une farde tenue à la disposition des éducateurs.

Toute modification de la programmation doit faire l'objet d'un accord du directeur pédagogique.

Lors de chacune de ces réunions, le planning de la semaine précédente est évalué, afin de vérifier que l'organisation prévue des activités a été respectée. Le programme des activités fait également l'objet d'une évaluation régulière lors de la réunion des éducateurs.

Afin de faciliter la planification, nous avons établi pour les quatre semaines un programme fixe dans lequel chaque éducateur a inséré ses activités habituelles.

Ce programme peut néanmoins être modifié en fonction des demandes des bénéficiaires.

7.3.2 Coordination des projets

Elle consiste en la mise en place des projets choisis par les bénéficiaires.

Dès qu'un projet est accepté par les bénéficiaires et avalisé par le directeur pédagogique, se pose la question de la date et des moyens de sa mise en place.

Pour certains projets, le moment de leur mise en place est à mettre en relation avec l'actualité : Noël, Pâques...

Pour les autres, il faut attendre d'avoir réunis tous les moyens nécessaires à leur fonctionnement. Ces moyens sont financiers, humains et logistiques.

Moyens financiers

Pour les activités des deux services, un budget annuel géré par le directeur pédagogique est attribué.

Avant d'effectuer toute dépense inhérente à une activité, l'éducateur doit lui en faire la demande.

Moyens humains

Il faut rechercher dans l'équipe les personnes les mieux qualifiées pour mettre en place un projet. Le plus souvent, ce sera un éducateur. Mais la diversité des projets nous fait parfois envisager la collaboration d'un autre membre du personnel.

Pour chaque éducateur, une fiche des compétences est établie. Nous demandons à chacun de faire part des domaines dans lesquels il se sent capable d'intervenir. Cela nous aide pour choisir la personne à qui nous allons proposer un projet.

Un éducateur peut aussi spontanément se proposer pour un projet.

Les réunions d'éducateurs peuvent également être le lieu permettant de déterminer la mise en place de certains projets.

Pour certains projets, il arrive que nous collaborions avec des personnes venant de l'extérieur, les principales étant les stagiaires.

Moyens logistiques

En fonction de chaque projet, il faut rassembler tout ce qui est nécessaire en termes de logistique : matériel divers, véhicules, ...

Intégration des stagiaires dans les projets

Dans un premier temps, il est important de bien informer le stagiaire à propos du fonctionnement des projets.

Ensuite, nous voyons avec lui ce qu'il souhaite mettre en place durant son stage.

Nous privilégions les activités demandées par l'école, ensuite celles proposées par l'étudiant.

A défaut de propositions de sa part, nous lui suggérons alors de s'intégrer à nos projets.

La présence des stagiaires est souvent l'occasion de mettre en place toute une série de petits projets demandés par les bénéficiaires.

En ce qui concerne les projets proposés par les stagiaires, la durée des stages ne permet pas de passer par le forum pour obtenir l'accord des bénéficiaires.

Dans ce cas, le projet fait l'objet d'un échange entre le directeur pédagogique, le superviseur, l'étudiant et les bénéficiaires à qui il est destiné.

S'il est accepté, les deux comités de gestions des activités se chargent d'intégrer ce projet dans les plannings.

7.3.4 Suivi des projets

Lorsqu'un éducateur intervient dans un projet, il lui est demandé d'inscrire sur la fiche de ce projet :

- La date de l'intervention
- Quelques lignes reprenant ce qui a été fait
- Les personnes qui ont participé
- Des remarques éventuelles

Cela permet un suivi au jour le jour par l'éducateur qui a en charge la coordination des projets.

7.3.5 Evaluation des projets

Comme dit plus haut, les projets sont évalués régulièrement par les bénéficiaires dans le cadre du forum des projets.

Ils font également l'objet d'évaluation lors de la réunion des éducateurs.

7.4 Activités particulières

7.4.1 Activités se déroulant à l'extérieur

Vendredi : courses pour les services.

Du lundi au vendredi après-midi et en soirée : courses bénéficiaires – sorties avec l'aide d'un membre du personnel éducatif.

7.4.2 Les fêtes

- Nouvel An chinois
- Carnaval
- Fête de Pâques
- Anniversaire du SAJA au mois de mai
- Fête foraine en juin
- Anniversaire du SRA au mois de septembre
- Halloween
- Saint-Nicolas
- Fête de Noël

Une petite participation financière est parfois demandée aux bénéficiaires. Toutefois, il est important de savoir que les activités payantes sont libres de participation.

7.4.3 Objectifs des activités

- Apporter de l'information
- Renforcer l'identité
- Apprentissage du libre choix
- Convivialité
- Expression des sentiments
- Favoriser la détente, le bien-être
- Motricité fine
- Esthétique
- Dépassement de soi
- Apprentissage de la confiance
- Exercices physiques

Nous veillons dans la mesure du possible à ce que le bénéficiaire soit en accord avec son projet de vie. Nous sommes donc attentifs à ce que les activités que nous lui proposons soient à la fois une réponse à ses demandes, souhaits et besoins, à une suggestion de la famille, mais aussi une proposition résultant des observations de l'équipe.

La participation d'un bénéficiaire à un groupe peut être remise en question sur proposition motivée du bénéficiaire, de son référent, de l'éducateur qui a le groupe en charge ou du psychologue.

7.4.4 Activités du soir et du week-end

Ces activités dites de loisir et de détente sont organisées tous les soirs à partir de 18h30 ainsi que certains week-ends, pour les bénéficiaires qui le désirent et sans obligation de participation.

Le but premier est de permettre, notamment à ceux qui éprouvent des difficultés au niveau de leur autonomie globale, de gérer autrement ou plus efficacement leur temps libre, ces activités sont planifiées par le CGAS

7.4.4 Les anniversaires

Un cadeau d'une valeur de 25,00 EUR est offert par le service.

Un budget, d'une valeur maximale de 25,00 EUR, est également mis à disposition du bénéficiaire afin de lui permettre d'organiser la fête de son anniversaire ; il peut pour ce faire bénéficier de l'aide de son référent.

Pour les personnes fêtant leurs 50 ans, un budget de 100,00 EUR est octroyé pour l'organisation et de 50,00 EUR pour le cadeau. Au cas où les 50 ans n'auraient pas pu être fêtés, ce budget supplémentaire est reporté pour la célébration des 60 ans.

Pour les personnes fêtant leurs 60, 70, ... ans, un budget de 75,00 EUR est octroyé pour l'organisation et de 25,00 EUR pour le cadeau.

7.4.5 Les séjours de vacances

Des séjours de vacances sont proposés aux bénéficiaires.

L'organisation de ces séjours est gérée par l'assistant social.

A la demande, l'assistant social peut également superviser la participation à des vacances organisées par des tiers (mutuelles, Horizon 2000, ...)

7.5 Acteurs de leur vie

Le choix est donné aux bénéficiaires, en réunion, pour certaines activités, les fêtes, les projets de vacances et les destinations des voyages d'un jour.

Ils participent ou sont représentés au Forum des projets, au CGAJ, au CGAS, au Comité Incendie et aux réunions des Usagers.

Ils peuvent également participer au choix pour l'achat de la nourriture et ils ont la possibilité d'un deuxième choix lorsque le plat du jour ne leur convient pas. Ils ont aussi le choix d'aller chercher des en-cas à l'extérieur (friterie, pizzeria, etc.).

Comme les membres du personnel, ils disposent de 28 jours de congé qu'ils peuvent utiliser selon leurs désirs en le demandant lors de la réunion du lundi matin.

Ils participent à l'élaboration des règles du service et votent en réunion des bénéficiaires.

Ils posent également des choix dans leur projet de vie individuel.

Ils organisent leur anniversaire, généralement avec leur référent.

Un compte vêtement annuel est à leur disposition et ils le gèrent seuls ou avec l'aide d'une tierce personne (éducateur ou parent).

Les loisirs et sorties en soirée se font par l'intermédiaire d'une liste d'inscription libre.

Les heures du coucher sont libres, sauf mentions contraires dans les projets de vie des bénéficiaires. Ils doivent néanmoins réintégrer leurs chambres au plus tard à minuit (à 02h00 du matin les vendredis, samedis et veilles de jours fériés).

Quatre chambres peuvent être reconverties, deux par deux, en mini appartements pour couples.

Sauf mentions contraires dans les projets de vie, ils peuvent sortir seuls et rentrer à une heure tardive pour autant que cela ait été prévu et à condition de respecter les trois conditions stipulées dans le R.O.I.

Ils ont le choix du médecin traitant, des paramédicaux, du pédicure et du coiffeur.

Ils ont le choix des personnes qu'ils souhaitent recevoir.

7.6 Dimension familiale

La taille du service étant réduite, nous pouvons nous occuper des bénéficiaires d'une manière plus individuelle en connaissant chaque personne.

L'individualisation des projets est très poussée pour tenir compte des désirs particuliers.

L'aménagement de la chambre se fait en concertation avec son occupant (décoration, ameublement)

Des tâches individuelles sont attribuées à chacun en fonction de leur lieu de vie et de leur handicap.

7.7 Réunions diverses

7.7.1 Réunions des professionnels

- Réunion des éducateurs (les jeudis : de 16h00 à 18h00)
- Réunions de présynthèses
- Réunions d'échanges et de recherches en groupe
- Réunions d'admissions
- Réunions des paramédicaux avec le médecin coordinateur
- Réunions des paramédicaux et le médecin avec les éducateurs
- Réunions des paramédicaux et des éducateurs
- Réunions de la direction et des chefs de services
- Réunions "Infi" avec le directeur pédagogique, le responsable du service infirmier, le médecin coordinateur et l'assistant social
- Réunion de transmission (1an avant le départ à la pension)
- Réunions du personnel d'entretien
- Réunions du personnel ouvrier / chauffeurs
- Réunions de la Délégation syndicale
- Réunions de la Délégation syndicale avec la Direction

7.7.2 L'entretien de développement

L'entretien de développement professionnel remplace un processus d'évaluation classique du personnel qui montrait de plus en plus de limites quant à son efficacité.

L'entretien de développement permet de mettre en place avec le travailleur un véritable projet professionnel individualisé qui tiendra compte de ses forces et de ses besoins. Ce projet l'accompagnera et le soutiendra dans un souci d'amélioration constante des pratiques et de perspectives professionnelles ainsi que d'objectifs que le travailleur ambitionne lui-même d'atteindre.

L'idée est ici de véritablement accompagner positivement le travailleur et de le soutenir. Cet entretien bisannuel sera mené par le directeur pédagogique

7.7.2 Réunions des bénéficiaires

Le Conseil des Usagers a lieu le vendredi après-midi, au minimum une fois par trimestre, après les soins du matin. Les bénéficiaires qui le désirent peuvent y assister librement. Il est animé par l'assistant social et en présence du Président, ce dernier étant élu démocratiquement par et parmi les bénéficiaires.

Le Président est chargé de la centralisation de l'ordre du jour.

Un résumé de chaque réunion est remis au Président, au directeur pédagogique et un exemplaire est archivé.

7.7.3 Réunions des parents

Les parents des bénéficiaires et des externes sont réunis par le directeur administratif et financier et le directeur pédagogique au minimum une fois par an pour les tenir au courant de la vie des services.

7.7.4 Réunions mixtes

- Les réunions de synthèse des bénéficiaires : chacun d'entre eux se voit attribuer un éducateur référent qui a pour mission d'organiser sa réunion de synthèse. Celle-ci permet de faire le bilan médico-socio-pédagogique et de décider de la mise en place du projet de vie individualisé. Ces réunions ont lieu tous les deux ans. Les bénéficiaires sont acteurs à part entière dans l'élaboration de leurs projets.
- Le Comité incendie réunit, au minimum six fois par an, le directeur administratif et financier, le directeur pédagogique, le conseiller en prévention, deux bénéficiaires, deux parents et deux éducateurs pour faire des propositions et acter des procédures en matière de lutte contre l'incendie.

7.7.5 Réunions des usagers du CED

Elles ont lieu une fois par semaine. Elles sont animées par un éducateur et par le Président, ce dernier étant élu par et parmi les bénéficiaires du SAJA. Les demandes des bénéficiaires sont consignées dans une farde ad hoc.

7.8 Méthodologies

7.8.1 Méthode d'analyse des besoins

Ainsi, réalisation de soi, interactions sociales, bien-être physique et psychologique sont autant de besoins analysés au moyen des outils de travail propres à chaque intervenant et compte tenu de sa spécificité.

En règle générale, sont exploités à des fins d'évaluation : des rapports d'observations récents (éducateurs), divers bilans réalisés sur base de tests adaptés (paramédicaux : ergothérapeute, logopède et psychologue). Les données principales de ces différents documents servant notamment de base à la réunion de synthèse du bénéficiaire et au compte rendu écrit de celle-ci.

Enfin, une large place est laissée à l'écoute du bénéficiaire et sa famille dans l'expression de son ressenti et de ses attentes (relations avec les pairs et le personnel, vie affective). Cela permet par ailleurs d'investiguer ensemble les aptitudes et lacunes en matière de gestion cognitive et matérielle.

Cela débouche sur un accompagnement global et au long terme afin :

- De valoriser la personne handicapée dans ses capacités et acquis
- De combler les lacunes et d'y apporter une réponse en terme de soutien et d'accompagnement.

7.8.2 Méthodes d'intervention

La notion de partenariat guide toutes les interventions autour du bénéficiaire et de sa famille. Bien que le travail soit axé sur et avec des adultes, nous ne pouvons faire l'économie de consulter les familles lorsque c'est possible. Si la situation le réclame et si, en regard d'une évolution positive et d'un épanouissement personnel du bénéficiaire, cela s'avère pertinent, l'équipe peut encourager l'une ou l'autre partie (bénéficiaire ou famille) à s'inscrire davantage dans le projet de vie.

Dans la mesure du possible, nous essayons de créer et entretenir une relation de partenariat dont les acteurs principaux sont : le bénéficiaire (et éventuellement sa famille), le référent et le psychologue, ainsi que les membres du personnel intervenants dans le projet ou d'autres personnes ressources.

Ce mode de fonctionnement appelle auprès de chacun une responsabilité particulière d'implication positive à long terme.

L'objectif consiste également à promouvoir les échanges inter-institutionnels, la participation à des événements à caractère sociaux dans lesquels l'accent est mis sur la formulation et le respect des choix et des projets de la personne handicapée.

7.8.3 Classification des besoins

Au travers des activités, nous tentons de répondre aux besoins des personnes : ceux énoncés par elles-mêmes, mais également ceux énoncés par les familles et par l'équipe.

Ces besoins peuvent être classés en quatre catégories :

➤ *Besoins d'apprentissage*

Il s'agit, pour nous, davantage d'assurer le maintien des acquis. Cela n'empêche pas d'offrir de nouveaux apprentissages car il existe des possibilités de développement des compétences à envisager et qui permettent notamment plus d'indépendance.

➤ *Besoins sociaux*

Ce sont les besoins de communiquer, d'entrer en relation. Ces échanges permettent de se structurer socialement et contribuent à l'affirmation de l'identité. C'est aussi le besoin du respect de soi, d'autrui et des règles de vie.

➤ *Besoins de valeurs*

Certaines activités mettent en évidence des valeurs qui contribuent pour une grande part à la qualité de la vie : plaisir, créativité, esthétisme, etc.

➤ *Besoins éthiques*

On fait référence ici aux valeurs qui régissent la vie au sein d'une collectivité, petite ou grande (citoyenneté).

7.9 Suivis thérapeutiques

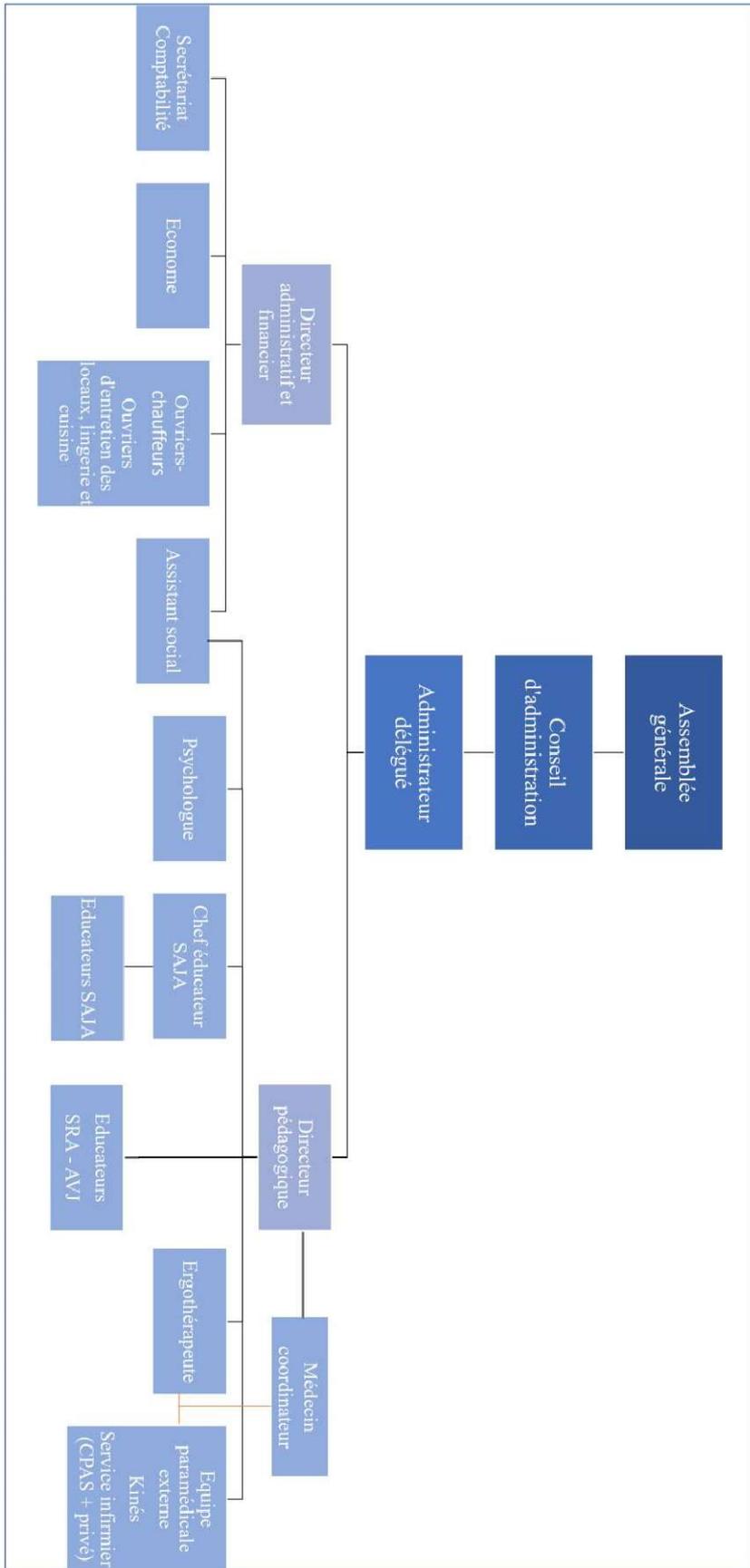
1. Ergothérapeute : individuels et groupes.
2. Kinésithérapeute : individuels.
3. Logopède : individuels
4. Psychologue : entretiens individuels

7.10 Stratégie de communication

- Un site internet au nom de l'ASBL est actuellement en cours de réalisation.
- Nous disposons d'une page Facebook.
- Nous avons des contacts réguliers avec l'AViQ.
- Nous prenons contact avec différents centres de revalidation.
- Nous sommes repris dans la base de donnée du CPAS.
- Nous réalisons un grand journal reprenant mensuellement l'ensemble de nos activités.

8.1 Organigramme fonctionnel et hiérarchique

ORGANIGRAMME ASBL ADEPEC



8.2 Volumes d'emploi par fonction

Fonctions	Volume
Direction adm. et financier	1,00
Administration	2,50
Service social	1,00
Economat	0.50
Ouvriers	4,10

Fonctions	Volume
Directeur pédagogique	0,50
Chef éducateur	1,00
Educateurs cat. I	12,72
Educateurs cat. II	1,84
Médecin coordinateur	0,10
Paramédicaux	1,00

8.3 Définitions de fonctions

8.3.1 Le directeur administratif et financier

Il est mandaté par le Pouvoir Organisateur pour développer, structurer, organiser, gérer et contrôler le service conformément à son objet social, dans le respect de la personne handicapée et des directives du Conseil d'administration.

Il est responsable du contrôle et de l'évaluation du bon fonctionnement de son service. S'il peut déléguer une partie de ses pouvoirs à des tiers afin de se faire aider dans sa tâche, il reste néanmoins responsable de la finalité du projet.

Il gère l'établissement selon ces deux axes principaux : l'humain et le financier. Il est responsable de la bonne marche du service vis-à-vis du Conseil d'administration et de l'AViQ.

Gestion financière

- Assurer la gestion journalière
- Elaborer et présenter avec le comptable les comptes annuels à l'Assemblée générale et au Pouvoir Subsidiant
- Etudier et proposer au C.A. les dépenses exceptionnelles
- Gérer le patrimoine mobilier du service
- Défendre le droit aux subsides et favoriser le développement du service.

Gestion du personnel administratif et ouvrier

- Définir les fonctions et les niveaux de responsabilités
- Garantir le respect de la législation sociale et de la réglementation du pouvoir subsidiant
- Gérer les véhicules (l'utilisation et l'entretien) et la coordination des transferts entre les différents services, ainsi que le ramassage collectif pour le SAJA
- Gérer l'équipe des ouvriers d'entretien des bâtiments /chauffeurs
- Recruter et sélectionner le personnel
- Accueillir les nouveaux membres du personnel
- Organiser le temps de travail
- Définir et répartir les tâches
- Etre à l'écoute du personnel ; négocier et gérer les conflits
- Responsabilité du personnel éducatif (sauf à propos des demandes de congés) lorsque le directeur pédagogique et le chef éducateur sont injoignables.

Divers

Il est responsable :

- Du Comité incendie
- Des bâtiments, dont la propreté, le nettoyage, en accord avec le projet de service
- De la gestion des remplacements et heures supplémentaires de l'équipe d'entretien
- De l'entretien des vêtements et de la literie, en accord avec le projet du bénéficiaire
- De l'inventaire du matériel d'entretien, de cuisine et de literie
- Il est chargé de suivre les travaux immobiliers et participe aux réunions et bureaux de chantiers.

Contrôle et évaluation

- La direction est responsable de son mandat vis-à-vis du Conseil d'Administration et des autorités subsidiantes,
- Contrôle : la direction vérifie la bonne exécution de chaque contrat de travail ainsi que les délégations données,
- Entretien de développement du personnel administratif et ouvrier tous les deux ans.

8.3.2 Le directeur pédagogique

Il est mandaté par le Pouvoir Organisateur pour développer, structurer, organiser, gérer et contrôler le service pédagogique du SRA et du SAJA, conformément à son objet social, dans le respect de la personne handicapée et des directives du Conseil d'administration.

Il est responsable du contrôle et de l'évaluation du bon fonctionnement de son service. S'il peut déléguer une partie de ses pouvoirs à des tiers afin de se faire aider dans sa tâche, il reste néanmoins responsable de la finalité du projet.

Il est responsable de la bonne marche du service vis-à-vis du Conseil d'administration et de l'AViQ.

Gestion pédagogique

- Organiser et élaborer le projet pédagogique de chaque service en accord avec le Conseil d'administration, le personnel, les Conseils des Usagers et les parents
- Veiller à l'application du Projet et à sa diffusion
- Etablir la procédure et les critères d'admission des bénéficiaires
- Etablir un règlement d'ordre intérieur
- Veiller à la bonne gestion des projets individuels

A. Gestion du personnel pédagogique

- Définir les fonctions et les niveaux de responsabilités
- Garantir le respect de la législation sociale et de la réglementation du pouvoir subsidiant
- Recruter et sélectionner le personnel
- Organiser le temps de travail
- Définir et répartir les tâches
- Etre à l'écoute du personnel, négocier et gérer les conflits.

Contrôle et évaluation

- Le directeur pédagogique est responsable de son mandat vis-à-vis du Conseil d'Administration et des autorités subsidiaires
- Contrôle : le directeur pédagogique vérifie la bonne exécution de chaque contrat de travail ainsi que les délégations données
- Entretien de développement tous les deux ans.

Pour le SRA, il est responsable de l'organisation journalière des activités. Il est également conseiller en matière de pédagogie.

Il est responsable :

- Du bon fonctionnement des Forums des projets, des CGAJ et CGAS
- De la gestion des plannings des toilettes du matin et du soir, des soins des internes et du suivi des stagiaires y participants
- De l'ordre des bâtiments
- De la gestion des éducateurs au SRA
- De l'application du projet de service et des projets individuels
- De la gestion du budget général des éducateurs et des paramédicaux
- Du respect du règlement de travail par le personnel pédagogique et les autres membres du personnel, lorsque le directeur administratif est injoignable
- Du respect du règlement d'ordre intérieur tant par le personnel pédagogique que par les bénéficiaires
- D'assurer la guidance professionnelle du personnel pédagogique (technique et éthique)
- De la gestion des congés payés, des demandes de récupération, des remplacements, des heures supplémentaires, en collaboration avec le chef éducateur du SAJA
- De la gestion des quatre individuels par bénéficiaire et par an
- De la vérification des journaliers, du cahier de présences, de l'argent de poche (coffre) des bénéficiaires
- De la gestion de l'ordre du jour des réunions du jeudi et des gardes au Foyer durant ces réunions
- De la gestion des stagiaires au SRA
- De l'accueil des nouveaux membres du personnel pédagogique
- De tout le personnel, lorsque le directeur administratif est injoignable.

8.3.3 Le chef éducateur du centre de jour

Il est le chef éducateur du SAJA, sous la supervision du directeur pédagogique et, à ce titre, il est responsable de l'organisation journalière des activités. Il est également conseiller en matière de pédagogie.

Il est responsable :

- Du bon fonctionnement du Forum des projets et du CGAJ
- De la gestion des éducateurs au SAJA
- D'assurer la guidance professionnelle des éducateurs (technique et éthique)
- Du respect du règlement de travail par les éducateurs en l'absence du directeur pédagogique
- Du respect du règlement d'ordre intérieur tant par les éducateurs que par les bénéficiaires,
- De la vérification des journaliers, du cahier de présences, de l'argent de poche (coffre) des bénéficiaires
- De l'application du projet de service et des projets individuels
- De faire le lien entre les éducateurs, le directeur pédagogique et les autres membres de l'équipe
- De la gestion de la circulation des informations du SAJA vers le SRA
- De la gestion des congés payés, des demandes de récupération, des remplacements, des heures supplémentaires en collaboration avec le directeur pédagogique
- De la gestion des stagiaires éducateurs et de l'administration s'y rapportant
- De la gestion du budget du compte général des éducateurs du SAJA
- De la propreté des locaux du SAJA
- De l'accueil des nouveaux éducateurs
- De tout le personnel, lorsque le directeur pédagogique et le directeur administratif sont injoignables
- De l'organisation du repas de Saint-Nicolas
- De l'organisation de l'anniversaire du CED
- De l'organisation de l'anniversaire du Foyer, fêté vers le 17 septembre de chaque année.

8.3.4 L'économe

Il est responsable de l'alimentation, dont la préparation (régimes alimentaires, normes HACCP), les achats et les commandes s'y rapportant.

8.3.5 Les éducateurs

L'éducateur joue le rôle d'accompagnateur au quotidien et de proximité du bénéficiaire.

Cet accompagnement est une manière de différencier le rôle de l'éducateur par rapport aux autres rôles.

Tâches et responsabilités des éducateurs

Les éducateurs assurent le bien-être des bénéficiaires en collaborant à la mise en place et au suivi du projet de vie de chacun.

Ils sont à l'écoute des désirs et besoins des bénéficiaires. Ils inscrivent leur action dans une collaboration entre ceux-ci, la famille, les services et la société.

Dans les services, ils interviennent à trois niveaux

Les bénéficiaires

Ils prennent en charge la majeure partie des actes de la vie journalière : toilettes non médicalisées, repas, etc.

Ils assurent la prise en charge des bénéficiaires par le biais de toute une série d'activités.

Chaque éducateur assure auprès d'un, deux ou trois bénéficiaires le rôle de référent, en étant le garant du suivi du projet de vie des personnes dont il s'occupe, tel qu'établi lors de la réunion de synthèse. Il participe de très près à l'élaboration de ce projet, supervisé et guidé par le psychologue. Il est également le lien entre la personne et l'ensemble de l'équipe (éducative, paramédicale, administrative et sociale).

Le coordinateur de projet planifie les activités et gère les projets validés par le forum des projets, sous la responsabilité du directeur pédagogique.

L'équipe

Les éducateurs apportent leur collaboration au travail d'équipe en faisant part de leurs observations, de leurs idées et de leurs informations lors des réunions d'échanges et de recherches en groupe, des réunions d'éducateurs, des réunions générales, des réunions de synthèse.

Ils adaptent leur action en fonction des finalités et des buts du service.

L'environnement

Ils veillent, en s'acquittant d'une série de tâches, à la qualité de l'environnement au sein du service.

Les rencontres avec la famille ont lieu autour de deux axes

Rencontres formelles

Ce sont les réunions de synthèse lors desquelles sont établis les projets de vie des bénéficiaires. Ces réunions se déroulent tous les deux ans et, à la demande des bénéficiaires, en présence des parents.

Rencontres informelles

Elles ont lieu, entre autre, lorsqu'un éducateur remplace un chauffeur ou encore lors du passage des parents lorsqu'ils visitent, amènent ou reprennent un bénéficiaire à domicile.

Les nombreuses fêtes organisées favorisent ce type de rencontre.

Il est très important que les éducateurs prennent en compte les familles dans le travail qu'ils réalisent avec les bénéficiaires.

Les interactions avec la société sont aussi très nombreuses

Les éducateurs gèrent de nombreuses activités visant la valorisation et le développement des liens sociaux des bénéficiaires.

8.3.6 Les stagiaires

Nous considérons les stagiaires comme des professionnels, ils sont là pour apprendre le métier d'éducateur. Il y a des règles de déontologie dans les cours donnés aux stagiaires (pas de relations intimes avec les personnes dont on s'occupe, ni de relations de copinage). Ils ont opté pour un métier social et ne peuvent donc se comporter avec les bénéficiaires comme avec leurs amis ou leur famille.

8.3.7 Le secrétariat

A. Comptabilité

- Encodage informatique des données comptables – amortissements
- Aide aux contrôles du Réviseur d'Entreprises
- Elaboration des comptes annuels et bilans consolidés
- Transmission des comptes annuels à l'AViQ
- Encodage informatique des paiements bancaires
- Suivi des factures clients – fournisseurs
- Facturation des frais d'entretien, des frais de téléphone, des frais médicaux et divers aux bénéficiaires
- Facturation des frais médicaux aux mutualités, suivi des paiements (système du tiers payant)
- Projection des charges, des produits et subventions à recevoir pour l'élaboration du budget annuel
- Suivi de la trésorerie générale.

B. Pouvoirs subsidiaires

- Elaboration et suivi des différents dossiers relatifs aux subsides
- Gestion des présences (jours de famille, de congé et absences justifiées)
- Participation aux contrôles comptables de l'AViQ.

C. Gestion administrative du personnel

- Contacts et suivi avec le secrétariat social, la médecine du travail et la société d'assurances
- Gestion des registres et documents sociaux divers
- Gestion des horaires et contrats de travail.

D. Conseils d'administration et Assemblées générales

- Prises de notes et procès-verbaux – convocations – courriers divers
- Tenue des différents registres
- Dépôts et publications (Greffes du Tribunal du Commerce, B.N.B., Moniteur Belge)
- Déclaration relative à la taxe au patrimoine des A.S.B.L., déclaration à l'impôt des personnes morales
- Présentation des comptes annuels, des budgets et bilans consolidés au Conseil d'administration et à l'Assemblée générale

E. Divers

- Courrier – photocopies – classement
- Dossiers spécifiques (281.50, 325.50, Enquêtes sur l'Energie, ...)
- Elaboration de documents logistiques internes
- Aides apportées aux bénéficiaires pour certaines tâches administratives
- Support à l'assistant social pour les transactions bancaires des comptes « I »
- Déclaration d'accidents et suivi des dossiers
- Facturation aux mutualités des attestations de soins (tiers-payant).

8.3.8 L'assistant social

- Fournit une aide pour la réalisation de toutes les démarches sociales et administratives
- Coordonne et assure les rendez-vous médicaux
- Réalise les formalités d'admission et est le lien privilégié avec les familles
- Organise les vacances des bénéficiaires
- Réalise différentes démarches auprès des mutualités (inscriptions, cotisations, ...)
- Gère les comptes « I » (comptes bancaires ouverts aux noms des bénéficiaires n'ayant pas la capacité de gérer seuls leurs avoirs financiers)
- Gère les contacts avec les administrateurs provisoires de bien et /ou de la personne

8.3.9 Le personnel d'entretien

A. Entretien général et repas

- Nettoyage des bâtiments, des vitres et ordre dans la réserve, dans la buanderie
- Préparation quotidienne des dîners

B. Transports, maintenance et réparations

- Entretien courant des bâtiments et abords
- Conduite des véhicules du service : pour les courses, les rendez-vous médicaux, le transport des bénéficiaires du SRA et du SAJA (ramassage collectif).

8.3.10 Le médecin

A. Le médecin coordinateur

Il coordonne toutes les données médicales du service qui doivent transiter par lui pour être appliquées dans le service.

B. Le médecin traitant

Le choix du médecin traitant est libre.

Un médecin est présent les jeudis matin au SRA. Il travaille au tarif de la mutuelle.

Dans la plupart des cas, le secrétariat se charge d'envoyer ses attestations de soins donnés aux différentes mutualités qui remboursent les honoraires au service. Ces derniers sont alors restitués au médecin. Dans ce cas, le bénéficiaire n'a rien à payer.

Seul le ticket modérateur lui est réclamé pour les soins prodigués en-dehors du service (milieu hospitalier ou autre).

Il prend en charge la procédure d'admission des candidats et examine les demandes en contactant divers services extérieurs.

Il apporte un soutien psychologique aux bénéficiaires dans le cadre d'une démarche individuelle, mais aussi parfois de couple, à plus ou moins long terme. Parallèlement, il doit établir un dossier pluridisciplinaire pour chaque bénéficiaire (rapports psychologiques, médicaux, sociaux et éducatifs).

Possibilité d'une écoute aux familles et démarches afin d'entretenir autant que possible le partenariat du service avec celles-ci.

Fonction institutionnelle

- Sur base d'une collaboration à caractère pluridisciplinaire, organiser les projets individuels des bénéficiaires en veillant à ce qu'ils restent en concordance avec le projet de service
- Supervision continue des projets de vie et coordination de ceux-ci dans le cadre d'un travail de collaboration étroite avec les référents
- Participation aux réunions à caractère pluridisciplinaire (réunions d'échanges et de recherches en groupe, réunions générales, réunions de synthèses)
- Participation à la construction du projet global du service afin de garantir sa cohérence et d'assurer une continuité avec les interventions sur le terrain. Pour ce faire, celles-ci sont éclairées par des interventions susceptibles de favoriser une meilleure compréhension clinique et théorique des situations rencontrées dans la pratique
- Gestion et animation des réunions de synthèse
- Conseiller du service en matière de pédagogie et de communication.

Plus concrètement, cette dernière fonction implique différentes possibilités d'interventions du psychologue.

A la demande d'un des membres du personnel, ou de sa propre initiative, il peut apporter une aide :

- Dans la gestion d'une situation difficile, délicate, conflictuelle. Excepté dans le cadre des activités proprement dites (organisations horaires, participants, ...) où seules la dimension thérapeutique des ateliers et la dynamique de groupe seront utilisées comme outils d'évaluation psychologique
- Dans la compréhension d'une attitude spécifique (déviante, inattendue, ...) de la personne handicapée (explication des raisons psychiques qui l'amènent à réagir de la sorte)
- Dans la manière la plus favorable d'y répondre
- En intervenant dans un contexte de difficultés relationnelles entre bénéficiaires, entre un bénéficiaire et sa famille, entre membre(s) du personnel, famille(s) et bénéficiaire(s). Cette intervention peut se faire à la demande ou de manière spontanée
- En analysant et dénouant les conflits :
 - Au sein du groupe des bénéficiaires
 - Institutionnels et relationnels de l'équipe
 - Entre famille(s) et bénéficiaire(s)
 - Entre famille(s) et service
- A la demande ou spontanément, donner des suggestions dans le cadre d'un travail avec les parents, à la fois axé sur les versants relationnels et éducatifs. Ce partenariat famille –

service doit permettre une continuité de l'encadrement offert au bénéficiaire et favoriser une complémentarité des moyens déployés par les deux parties autour de son projet individuel

- Donc veiller à faire éclore ce partenariat, le favoriser et le consolider en sollicitant les échanges entre famille et intervenants attachés au service.

8.3.12 L'ergothérapeute

Par un travail en individuel et en groupe, il poursuit les objectifs suivants :

- Le maintien des acquis (moteurs et cognitifs)
- La rééducation des fonctions qui permettent encore d'envisager une amélioration
- Le maintien de l'indépendance et autonomie dans les actes de la vie journalière
- Le positionnement idéal de chaque personne
- Conseiller, en collaboration avec des bandagistes extérieurs, lors de l'achat d'aides techniques et d'aides à la mobilité.

De plus :

- Il veille à l'adaptation des véhicules, des locaux et des activités
- Il achète le matériel adapté : couverts, barres d'appui, baignoire, etc.
- Il dispose d'une bibliothèque à propos d'activités et d'adaptations
- Il propose à chaque bénéficiaire une activité individuelle de loisir qu'il peut réaliser entièrement seul en fonction de ses capacités
- Lors d'un achat de matériel adapté (voitures, cadres de marche, béquilles, coquilles casques, vélos, etc.) les parents ou bénéficiaires ont le choix entre deux procédures :
 - Soit ils désirent avoir l'avis de l'ergothérapeute ; ils prennent rendez-vous avec lui avant d'entamer les démarches afin d'avoir un avis de spécialiste autre que celui du vendeur ;
 - Soit ils gèrent eux-mêmes leur achat et, à ce moment-là, l'ergothérapeute ne s'occupera de rien, ni d'essais, ni de réclamations, ni de service après-vente...

8.3.13 Les services extérieurs

Bien que le service en propose, les bénéficiaires ont le choix des prestataires extérieurs (excepté pour l'entretien des locaux) à condition qu'il y ait une rencontre préalable avec le responsable concerné et qu'il y ait un accord sur les jours et heures de passage. Dès lors, le bénéficiaire ou les parents, sont responsables des relations avec ces prestataires et de la coordination avec le service.

8.4 Politique de recrutement

Pour les éducateurs, nous recrutons principalement des stagiaires ayant satisfait lors de leurs prestations de stage.

Nous travaillons avec des éducateurs A1, A2, A3, un psychologue, un ergothérapeute, un assistant social ainsi qu'avec des kinés, infirmiers et logopèdes indépendants.

Nous utilisons un horaire fixe sur quatre semaines avec une équipe de jour, de soirée et de nuit.

9. INFRASTRUCTURES

9.1 Implantations

- Foyer Vital Léonard
Rue de Lodelinsart, 164
6061 Montignies sur Sambre
071/41.90.21
sra.leonard@gmail.com
- Centre de Jour Emile Degraux
Rue de la Paix, 50
6061 Montignies sur Sambre
071/31.83.73
sajaced1@gmail.com

9.2 Type d'environnement

Les deux implantations sont situées en milieu urbain.

9.3 Structuration de l'espace dans les lieux d'accueil et d'hébergement

- Le Foyer Vital Léonard est structuré en quatre zones :
 - Une zone commune (salle à manger, salon, cuisine)
 - Une zone administrative et technique (bureaux, chaufferie, buanderie, ...)
 - Une zone de chambres
 - Une zone pour les salles d'eau.
- Le Centre de Jour Emile Degraux est structuré en quatre zones :
 - Une zone commune (salle à manger, cuisine)
 - Une zone pièce d'eau et sanitaire
 - Une zone destinée aux différents ateliers
 - Une zone administratives (bureaux).

9.4 Ressources extérieures (Commerces, services, centres Sportifs, Culturels)

Les deux implantations se trouvent à proximité :

- Du centre commercial Ville2
- Du cinéma Pathé
- Du centre-ville de Charleroi et de ses nombreux commerces et services
- De tous les hôpitaux de la région
- Du Spiroudôme, du Stade du Pays de Charleroi.

10. ANNEXES

**AMICALE DES ELEVES ET ANCIENS
ELEVES DE L'ECOLE-CLINIQUE
PROVINCIALE DU HAINAUT**

association sans but lucratif

**rue de Lodelinsart, 164
6061 MONTIGNIES-SUR-SAMBRE
Tél. : 071/41.90.21**



Montignies, le

ANNEXE 1

A l'attention des directeurs
administratif et pédagogique

Président : LAURENT Philippe

Directeur adm. et financier : GERARD Fr. - Directeur pédagogique : DECKX Eric

NN : 0412.702.633 - ONSS : 162.0434.694.82

BELFIUS BE35 0680 4859 8037 - BIC: GKCCBEBB

sra.leonard@gmail.com

Formulaire d'enregistrement de la réclamation

Nom et prénom du requérant :

Adresse :

Lien de parenté éventuel :

Messieurs,

Je souhaite porter à votre connaissance, un problème relatif à (*sujet concerné*) dont voici le descriptif (*les faits, les lieux, les personnes présentes ou concernées*).

Merci de prendre ma demande en considération et de me tenir au courant de son avancement.

Nom et prénom du requérant

La référente plainte

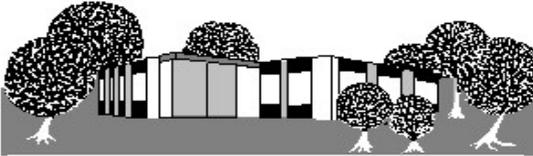
Date et signature

Date et signature

**AMICALE DES ELEVES ET ANCIENS
ELEVES DE L'ECOLE-CLINIQUE
PROVINCIALE DU HAINAUT**

association sans but lucratif

**6061 rue de Lodelinsart, 164
MONTIGNIES-SUR-SAMBRE**
Tél. : 071/41.90.21



Président : LAURENT Philippe

Directeur adm. et financier : GERARD Fr. - Directeur pédagogique : DECKX Eric
NN : 0412.702.633 - ONSS : 162.0434.694.82
BELFIUS BE35 0680 4859 8037 - BIC: GKCCBEBB
sra.leonard@gmail.com

Montignies, le

ANNEXE 2

Accusé de réception

Nom du requérant :

Type de réclamation :

Date de la réclamation :

Cher

Objet :

Par la présente, j'accuse réception du dépôt de votre réclamation en mon bureau en date du

Vous pouvez obtenir des informations sur le suivi de cette réclamation soit par téléphone au 071/419021 soit en prenant directement contact avec la direction.

Anne Haine

Référente Réclamations